

U periodu od 01.01.2019. do 31.12.2019. godine zaprimljena su 62 razna pisana podneska (prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova, pritužbe i dr). Pored navedenog, stranke/potrošači u osiguranju su se obraćali dolaskom u prostorije Agencije i putem telefona, te dobile odgovarajuće informacije i savjete i sa društvom za osiguranje riješile nesuglasicu ili spor bez formalno podnesenog prigovora, odnosno pokrenutog postupka za vansudsko rješavanje pred Ombudsmanom u osiguranju. Na taj način ostvareno je 120 usmenih konsultacija i održano je 25 sastanaka koji su rezultirali rješenjem nesuglasice

Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2018.		31.12.2019.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	50	64,1	26	44,1
2.	Osiguranje vozila-kasko	3	3,8	3	5,1
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	11	14,1	21	35,5
4.	Osiguranje života	4	5,1	1	1,7
5.	Zdravstveno osiguranje	4	5,1	2	3,4
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	2	2,6	2	3,4
7.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini	2	2,6	2	3,4
8.	Osiguranje kredita			2	3,4
9.	Osiguranje od profesionalne odgovornosti	1	1,3		
10.	Pomoć na putu	1	1,3		
UKUPNO:		78	100,00	59	100,00

Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima

Način rješavanja	Broj
Donesena odluka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj i predloženo društvu za osiguranje da isto otkloni; stranci predložen način rješavanja spora, održana medijacija, postignut sporazum, stranka odustala jer je spor riješen prije formalne preporuke Ombudsmana, odgovori u vezi nesuglasice/spora, itd.	24
Nije u nadležnosti (od Ombudsmana traženo da meritorno riješi spor, vodi se sudski postupak, zahtjevi drugih lica koji ne proizilaze iz osiguranja, prigovori pravnih lica, preuranjen prigovor i sl)	8
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	22
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	3
Proslijeđeno Ombudsmanu u osiguranju FBiH	2
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	59
Odgovori na pitanja	1
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr.pisane podneske	2
Drugi podnesci ukupno:	3
UKUPNO:	62