

У извјештајном периоду за примљено је 79 писаних поднесака (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и други писани поднесци). Поред наведеног, странке/потрошачи у осигурању су се обраћали доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добиле одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле несугласицу или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање пред Омбудсманом у осигурању. На тај начин остварено је 110 усмених консултација.

*Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања*

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2021.		31.12.2022.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	12	24,5	33	45,8
2.	Осигурање возила-каска	3	6,1	5	6,9
3.	Осигурање лица од последица несрећног случаја/незгоде	25	51,0	22	30,6
4.	Осигурање живота	2	4,1	7	9,7
5.	Осигурање кредита	4	8,2	2	2,8
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	3	6,1	1	1,4
7.	Осигурање од осталих штета на имовини	-	-	1	1,4
8.	Осигурање гаранција	-	-	1	1,4
УКУПНО:		49	100,0	72	100,0

*Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима*

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској и предложено друштву за осигурање да исто отклони; странци предложен начин рјешавања спора, одржана медијација, постигнут споразум, странка одустала јер је спор ријешен прије формалне препоруке Омбудсмана, одговори у вези несугласице/спора, итд.	34
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријешити спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, приговори правних лица, преурањен приговор)	11
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	21
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	3
Прослијеђено Омбудсману ФБиХ	3
Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:	72
Одговори на притужбе, обавјештења и др. писане поднеске	7
Други поднесци укупно:	7
УКУПНО:	79