

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 79 pisanih podnesaka (prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova, pritužbe i drugi pisani podnesci). 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 110 usmenih konsultacija.

*Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja*

R.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2021.		31.12.2022.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	12	24,5	33	45,8
2.	Osiguranje vozila-kasko	3	6,1	5	6,9
3.	Osiguranje lica od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	25	51,0	22	30,6
4.	Osiguranje života	2	4,1	7	9,7
5.	Osiguranje kredita	4	8,2	2	2,8
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	3	6,1	1	1,4
7.	Osiguranje od ostalih šteta na imovini	-	-	1	1,4
8.	Osiguranje garancija	-	-	1	1,4
UKUPNO:		49	100,0	72	100,0

*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.	34
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)	11
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	21
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	3
Proslijeđeno Ombudsmanu FBiH	3
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	72
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr. pisane podneske	7
Drugi podnesci ukupno:	7
UKUPNO:	79