

РЕПУБЛИКА СРПСКА
Агенција за осигурање Републике Српске
Бања Лука



Бана Милосављевића 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
тел/факс: +387 51 228-910, 228-920

REPUBLIC OF SRPSKA
The Insurance Agency of Republic of Srpska
Banja Luka

St. Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
phone/fax: +387 51 228-910, 228-920

ИЗВЈЕШТАЈ
о раду Агенције за осигурање Републике Српске
за период од 01.01.2011. до 30.06.2011. године

Број: УО-15/11
Датум: 26.август 2011. године

Бања Лука, август 2011. године

САДРЖАЈ

УВОД	3
1. НАДЛЕЖНОСТИ АГЕНЦИЈЕ	4
2. СТРАТЕШКИ ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА АГЕНЦИЈЕ.....	5
3. ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА АГЕНЦИЈЕ	7
4. ОРГАНИ АГЕНЦИЈЕ	7
5. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ	8
5.1. Регулаторне активности.....	8
5.2. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења у пословима осигурања и посредовања у осигурању	8
5.3. Надзорне активности	11
5.4. Заштита потрошача	14
5.5. Развој Информационог система Агенције	16
5.6. Стручно усавршавање запослених у Агенцији	17
5.7. Едукација осталих учесника на тржишту осигурања	18
5.8. Сарадња Агенције са другим институцијама.....	19
ЗАКЉУЧАК	20

УВОД

Овај Извјештај садржи информације о раду и активностима које је Агенција за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) проводила, у периоду 01.01. до 30.06.2011. године.

Агенција је основана Законом о друштвима за осигурање као самостална и независна институција. Према закону, Агенција има регулаторну и надзорну функцију на тржишту осигурања, коју остварује кроз:

- надзор над примјеном закона и подзаконских аката из области осигурања,
- регулацију рада друштава за осигурање и посредника у осигурању,
- стварање повјерења тржишта у послове осигурања,
- спречавање финансијског криминала, забраном обављања послова осигурања који су у супротности са законом, или којима би друштва за осигурање могла бити искоришћена у сврхе које су повезане са финансијским криминалом,
- едукацију о користима и ризицима који су повезани са различитим врстама неживотног и животног осигурања и осталим улагањима у осигурању на тржишту РС, као и пружање одговарајућих информација,
- савјетовање и заштиту потрошача у складу са природом укључених ризика, степеном искуства и стручношћу потрошача.

Агенција у складу са Законом о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима има надлежност да регулише и надзире област добровољног пензијског осигурања. У извјештајном периоду није било активности из ове области, јер у Републици Српској још увијек није основан ниједан добровољни пензијски фонд.

Полазећи од законом утврђених надлежности и овлашћења, Агенција је дефинисала своју визију и мисију, а своје активности проводи на основу задатака планираних годишњим програмом рада.

1. НАДЛЕЖНОСТИ АГЕНЦИЈЕ

Надлежности Агенције су прописане законима који регулишу област осигурања и то:

- Закон о друштвима за осигурање («Службени гласник Републике Српске», број: 17/05, 01/06, 64/06 и 74/10),
- Закон о посредовању у осигурању («Службени гласник Републике Српске», број: 17/05, 64/06 и 106/09),
- Закон о осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности ("Службени гласник Републике Српске" број: 102/09 Пречишћени текст).
- Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник Републике Српске“ број: 13/09).

Поред наведених закона, Агенција у свом регулаторном и надзорном раду примјењује и Закон о општем управном поступку, Закон о тржишту хартија од вриједности, Закон о привредним друштвима, Закон о облигационим односима, Закон о рачуноводству и ревизији, Закон о Агенцији за осигурање у БиХ, Закон о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске и Закон о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности.

Правним оквиром, којим је уређена област осигурања у Републици Српској, регулисане су надлежности Агенције, које се могу груписати на: регулаторне, надзорне и заштита потрошача.

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности доноси подзаконске прописе (правилнике, упутства, наредбе, одлуке и препоруке), који обезбјеђују ефикасну примјену закона из области осигурања.

Надзорне надлежности Агенције обухватају:

- утврђивање испуњености услова за оснивање друштава за осигурање, друштава за посредовање у осигурању, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова,
- утврђивање испуњености услова за добијање овлашћења и упис у регистре посредника у осигурању и овлашћених актуара,
- провођење надзора-контроле над друштвима за осигурање и осталим учесницима на основу достављања прописаних извјештаја, појединачним редовним и ванредним контролама,
- одређивање мјера надзора над друштвима за осигурање и другим овлашћеним учесницима, те контрола извршења надзорних мјера.

Надлежности Агенције везане за заштиту потрошача су у функцији стварања повјерења у тржиште осигурања. Агенција савјетује и едукује потрошаче, односно кориснике услуга осигурања, а поступа и по пријавама, односно приговорима осигураника и оштећених, проводећи појединачни надзор или дјелује путем Омбудсмана, као институције за алтернативно рјешавање спорова.

2. СТРАТЕШКИ ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА АГЕНЦИЈЕ

Мисија Агенције је провођење ефикасне регулације и надзора у области:

- осигурања (друштва за осигурање, посредници у осигурању),
 - добровољног пензијског осигурања (фондови и друштва за управљање),
- с циљем заштите и обезбјеђења повјерења осигураника, трећих лица корисника осигурања и чланова добровољних пензијских фондова, уз стварање услова за стабилно и транспарентно функционисање тржишта осигурања у РС.

Визија је континуирани развој Агенције, као независног и модерног регулатора и надзорног тијела, односно јачање позиције Агенције кроз спровођење регулаторне и надзорне функције у складу са најбољом праксом и међународним стандардима у овој области.

Основни принципи на којима се заснива функционисање Агенције су:

- економичан и ефикасан приступ регулацији и надзору,
- објективан и непристрастан приступ у провођењу надзора,
- стандардизација надзорних процедура,
- транспарентност у обављању активности.

Стратешки циљеви Агенције су:

- изградња компетентности у надзору, отвореност ка конструктивној интеракцији са свим заинтересованим странама,
- стимулисање конкурентског окружења и помоћ у развоју саморегулације свих овлашћених учесника,
- регулација и надзор засновани на ризику- постепено унапређивање приступа надзору помјерањем фокуса са контроле законитости пословања, на надзор који се базира на процјени ризика у пословању надзираних лица и на управљању тим ризицима,
- одржавање активне позиције у БиХ, односи координације, примјена ЕУ и других међународних стандарда,
- повећање повјерења јавности у услуге и производе тржишта осигурања и добровољног капитализованог пензијског осигурања,
- изграђивање ефективне политике у области развоја и употребе људских ресурса,
- оптимизација структуре, процеса, процедура и развоја у вези са употребом информационих технологија.

Ради остваривања стратешких циљева, програмом рада Агенције за 2011. годину дефинисани су сљедећи оперативни циљеви :

1. У оквиру регулаторне функције:

- анализирати постојећу подзаконску регулативу из надлежности Агенције, вршити њено побољшање, као и доносити нове подзаконске прописе у складу с измјенама Закона о друштвима за осигурање,
- доносити подзаконске прописе из области добровољног пензијског осигурања, који се односе на функционисање друштава за управљање и фондова, а који нису донесени у претходном периоду,
- донијети Заједничке услове за осигурање од аутоодговорности и Одлуку о јединственим премијским коефицијентима и заједничком систему тарифа премија за осигурање власника или корисника моторних возила од аутоодговорности,
- учествовати са другим надлежним органима у изради транспозиционих и корелационих табела у односу на директиве ЕУ у области осигурања,
- завршити процес самопроцјене домаће регулативе у односу на ICP принципе.

2. У оквиру надзорне функције:

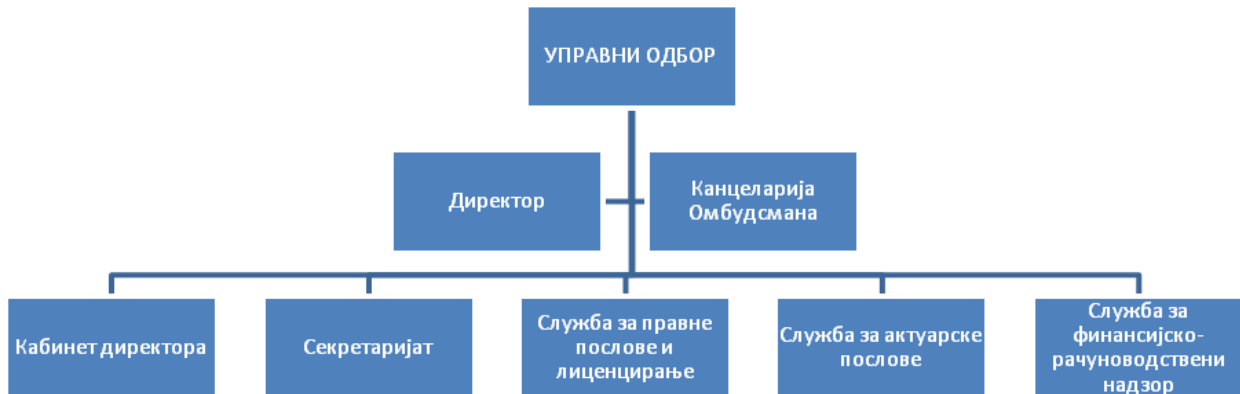
- континуирано усклађивати надзорне процедуре у складу са измјенама законских и подзаконских прописа, као и међународним стандардима супервизије,
- обезбиједити потребне предуслове за надзор и примјену прописа из области добровољног пензијског осигурања у функцији ефикасног оснивања и надзора првих друштава за управљање и фондова,
- развијати Информациони систем Агенције с циљем ефикасног провођења надзора,
- вршити on-site и off-site надзор и то правни, финансијско-рачуноводствени и актуарски надзор друштава за осигурање и других учесника на тржишту над којима Агенција има овлаштења за надзор, процјењујући опште и појединачне ризике, а имајући у виду укупне капацитете Агенције,
- у оквиру Информационог система обезбиједити ефикасне механизме за надзор над примјеном услова и тарифа у осигурању од АО и осталих осигурања.

3. У оквиру функције заштите потрошача:

- вршити континуирани надзор над постојањем и примјеном интерних процедура у друштвима за осигурање за продају осигурања (закључивање уговора) и за рјешавање одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума и сума осигурања,
- подстицати повећање јавног повјерења у услуге осигурања (путем Омбудсмана и едукацијом),
- вршити савјетовање и заштиту потрошача (превентивним и корективним дјеловањем према друштвима за осигурање, као и путем Омбудсмана),
- учествовати у сарадњи и координацији рада надзорних органа финансијског сектора, ради очувања укупне ефикасности, стабилности сектора, као и обезбјеђења заштите права корисника финансијских услуга, у складу са Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске.

3. ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА АГЕНЦИЈЕ

Агенција је у овом извјештајном периоду задржала постојећу организациону структуру, која према интерним актима обухвата сљедеће организационе јединице:



Графикон 1: Приказ организационе структуре Агенције за осигурање

У овом извјештајном периоду је, у складу са усвојеном систематизацијом, запослен је један нови радник са ВСС- дипломирани економиста. На дан 30.06.2011. године Агенција је имала укупно 21 запослених, од чега 19 са ВСС, односно 90% високо образованих радника.

4. ОРГАНИ АГЕНЦИЈЕ

У складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање, органи управљања Агенције су Управни одбор и директор. Одлукама Народне скупштине Републике Српске број: 01-1212/07 од 05.07.2007. године ("Службени гласник Републике Српске", број: 62/07) и 01-1169/10 од 07.09.2010. године ("Службени гласник Републике Српске", број: 95/10), именован је Управни одбор Агенције, кога чине:

- Бранка Бодрожа, дипломирани економиста, председник
- доцент др Дарко Радић, члан
- Љиљана Радојевић, дипломирани економисти, члан
- Миле Тамамовић, дипломирани економисти, члан и
- Борис Дмитрашиновић, дипломирани инжењер организације и менаџмента, члан.

Одлуком Народне Скупштине Републике Српске број: 01-1303/07 од 18.07.2007. године ("Службени гласник Републике Српске", бр. 67/07), именован је директор Агенције, Божана Шљивар, дипломирани економиста.

5. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ

У овом извјештајном периоду Агенција је спроводила прописане регулаторне и надзорне активности, а које се могу груписати на:

- регулаторне,
- лиценцирање,
- надзорне,
- заштита потрошача,
- едукација,
- сарадња са другим институцијама.

5.1.Регулаторне активности

Управни одбор Агенције је, у складу са својим овлашћењима, а у циљу ефикаснијег провођења, односно примјене закона из области осигурања, у овом извјештајном периоду донио следеће подзаконске акте:

- Правилник о лицима на значајном положају у друштву за осигурање,
- Правилник о условима за обављање дјелатности и послова заступања у осигурању у станици за технички преглед возила,
- Одлука о плаћању доприноса Заштитном фонду РС у 2011. години.

Подзаконски акти Агенције доступни су на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba).

5.2.Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења у пословима осигурања и посредовања у осигурању

Агенција је овлашћена да издаје следећа одобрења, дозволе, сагласности и потврде:

- дозволе за рад друштвима за осигурање,
- дозволе за рад и упис у регистар посредника – физичких и правних лица,
- дозволе за рад и отварање филијала друштава за осигурање из ФБиХ, као и обраде, односно прослијеђивање захтјева за отварање филијала друштава из РС у ФБиХ,
- одобрења за склапање уговора о реосигурању са друштвима за реосигурање са сједиштем изван БиХ,
- овлашћења за обављање актуарских послова,
- одобрења на избор независног ревизора друштава за осигурање,
- сагласности у вези улагања средстава друштава за осигурање,
- сагласности за нову емисију акција и стицање квалификованих удјела,
- сагласности за лица на значајном положају у друштву за осигурање,

- сагласности на измјене аката друштава за осигурање,
- сагласности за рад ниже пословне јединице,
- сагласности за измјене и допуне аката друштва за осигурање, друштава за заступање и брокерских друштава,
- потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе,
- издавање извода или увјерења из Регистра код Агенције,
- давање мишљења и тумачења у вези са примјеном прописа из области осигурања.

У табелама 1. и 2. дат је преглед извршења претходно наведених активности у првом полугодишту 2011. године:

Табела 1. Издавање дозвола за рад - активности лиценцирања

Ред. број	Врста	Број	Субјект	Стање на 30.06.2011. ¹
1.	Издавање дозволе за обављање послова реосигурања	-1 друштво за осигурање	Дунав осигурање а.д. Бања Лука	1 друштво за осигурање
2.	Издавање дозвола и упис у Регистар посредника у осигурању	-8 заступника уписано у Регистар заступника - физичка лица -5 заступника брисани из Регистра заступника-физичка лица -5 предузетничких радњи уписано у Регистар заступника -5 предузетничких радњи брисано из Регистра заступника	Подаци о посредницима физичким и правним лицима доступни на web site Агенције	146 заступника – физичка лица 28 предузетничких радњи
		1 друштво за заступање брисано из Регистра заступника-правна лица	„Бонум“ д.о.о. Бања Лука	9 друштава за заступање из РС
		1 филијале друштва за заступање из ФБиХ уписана у Регистар заступника	„RI Assistance Member of Raiffeisen Group“ d.o.o. Sarajevo	5 друштва за заступање – филијале из ФБиХ
3.	Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара	2 овлашћења за обављање актуарских послова	Листа овлашћених актуара доступна на web site Агенције	18 актуара

Извор: База података Агенције

¹ Стање у Регистрима Агенције се континуирано мијења

Табела 2. Дозволе, сагласности, одобрења и мишљења (тумачења)

Ред.бр.	Опис	Број
1.	Сагласност – на уговор о реосигурању са страним друштвом	3 сагласности
2.	Одобрење за избор независног ревизора	4 одобрења
3.	Сагласност за нову емисију акција	3 захтјева (вриједности емисија 5.660.000 КМ)
4.	Захтјев за прекорачење улагања	1 поступак обустављен
5.	Сагласности за лица на значајном положају	9 сагласности (2 сагласности издате, 7 сагласности у току)
6.	Потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе, изводи и увјерења из регистара код Агенције	20 потврда и извода
7.	Упис промјена у Регистар код Агенције	10 уписа
8.	Мишљења (тумачења)	19 мишљења

Извор: База података Агенције

5.3.Надзорне активности

Надзорне активности Агенције у периоду 01.01. до 30.06. 2011. године обухватале су: континуирани надзор пословања друштава за осигурање и посредника у осигурању, као и појединачне контроле. Агенција је усвојила Програм редовних контрола за 2011. годину.

Континуирани надзор

Континуирани надзор се врши анализом прописаних извјештаја и друге документације, коју су учесници на тржишту осигурања обавезни да достављају Агенцији. Извјештаји обухватају статистичке и друге податке из различитих области функционисања друштава за осигурање и других овлашћених учесника (Заштитни фонд РС, посредници у осигурању). У оквиру овог облика надзора припремају се информације и извјештаји (збирни и појединачни), чији се преглед даје у наредној табели:

Табела 3. Информације у периоду 01.01. до 30.06.2011. године на основу континуираног надзора

Ред. бр.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација у вези примјене доплата од 30% за такси возила	Сва друштва за осигурање
2.	Информација о обрачуну и покрићу техничких резерви на 31.12.2010.год.	Сва друштва за осигурање
3.	Информација о обрачуну и покрићу техничких резерви на 31.03.2011.год.	Сва друштва за осигурање
4.	Информациј Образац К и МС1-Контрола маргине солвентности на дан 31.12.2010.год.	Сва друштва за осигурање
5.	Информација о трошковима пословања друштава за осигурање у односу на дозвољени режијски додатак и удио трошкова пословања у фактурисаној премији за период 01.01. до 30.09.2010.год.	Сва друштва за осигурање
6.	Информација о трошковима пословања друштава за осигурање у односу на дозвољени Режијски додатак и удио трошкова пословања у фактурисаној премији за период 01.01. до 31.12.2010.год.	Сва друштва за осигурање
7.	Анализа достављених годишњих планова инвестиционе политике за пословну 2011. год.	Сва друштва за осигурање
8.	Анализа техничких резултата друштава за осигурање за 2009/2010.год.	Сва друштва за осигурање
9.	Анализа адекватности премија по врстама осигурања на тржишту осигурања – осигурање возила која се крећу по копну осим шинских возила	Сва друштва за осигурање
10.	Информација-упоређивање основних елемената који би могли да одређују цијену осигурања АО	Сва друштва за осигурање
11.	Информација о предузимању мјера од стране Агенције у случају приговора о непоштивању услова и тарифа на тендерима за јавне набавке, а у складу са чланом 54. Закона о друштвима за осигурање	Сва друштва за осигурање
12.	Информација (мишљење) у вези избора независних ревизора	Сва друштва за осигурање
13.	Информација о објављивању финансијских извјештаја друштава за 2010. год.	Сва друштва за осигурање
14.	Анализа финансијских и ревизорских извјештаја друштава за осигурање за 2010.год.	Сва друштва за осигурање – активност у току
15.	Информација о садржају интернет страница друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање
16.	Информација у вези доношења одлуке за обављање послова реосигурања	1 друштво за осигурање
17.	Информација (мишљење) о Програму рада код издавања сагласности за именовање директора друштва	1 друштво за осигурање

Извор: База података Агенције

Појединачне контроле

Појединачне контроле обављане су off-site (у просторијама Агенције на основу достављених докумената и пријава) и on-site (у друштвима за осигурање и код посредника у осигурању). Агенција је у периоду 01.01. до 30.06.2011. године обавила следеће појединачне off-site контроле:

1. контрола примјена Уредбе о јединственим премијским стопама и заједничкој тарифи за осигурање власника или корисника моторних возила и Ценовника за осигурања власника или корисника моторних возила од аутоодговорности, у складу са генералном Наредбом Агенције из октобра 2008. године. На основу појединачно достављених информација, извршено је 37 појединачних контрола примјене система бонус-малус у осигурању од аутоодговорности, а на основу којих су предузете прекршајне мјере,
2. контрола уписа осигураника у Књигу штетника на основу појединачне пријаве (1 случај),
3. контрола учешћа друштава за осигурање на тендерима (4 случаја),
4. контрола достављања и размјене књиге штетника за АО (сва друштва за осигурање)
5. достављање извјештаја о капиталу и маргини солвентности (Образац МС и К) - кашњење у достављању (1 друштво за осигурање),
6. анализа извјештаја независног ревизора о финансијским извјештајима за 2010.годину, извјештај о ликвидности, извјештај о стању улагању улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда, мишљење актуара на наведене извјештаје (2 друштва за осигурање).

У извјештајном периоду Агенција је извршила 3 on-site контроле, и то:

- код 1 друштва за заступање (предмет контроле: пословање друштва у 2010. години, регистрација, уговори о заступању, финансијски извјештаји, обрачун провизије);
- код 2 друштва за осигурање (предмет контроле: извршење наложених мјера из претходне контроле, обрачун резервација за штете, рјешавање одштетних захтјева, поштовање рокова исплате, књиговодствено праћење одштетних захтјева, примјена Правилника о ликвидности и Правилника о процјени билансних и ванбилансних позиција друштава за осигурање).

Поред наведеног, код 2 друштва за осигурање завршене су контроле започете крајем 2010. године, а након тога изречене су одговарајуће надзорне мјере, укључујући и обавезу израде плана краткорочног финансијског опоравка.

Завршена је контрола у 1 филијали друштва за осигурање из ФБиХ, започета крајем 2010. године, одређене су мјере надзора, покренути су прекршајни поступци, те је обавијештена и Агенција за надзор осигурања ФБиХ.

У 1 филијали друштва за осигурање из ФБиХ започета је контрола крајем мјесеца јуна, а предмет контроле су: уговори о осигурању, обрасци строге евиденције, учешће на тендерима, уговори о посредовању у осигурању, ликвидирање и исплата одштетних захтјева.

Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ врста и броја мјера које је Агенција у укупном поступку надзора предузимала у 2011. години:

Табела 4. Мјере према врстама

Врста мјере	Број мјера/налога
1. Налог за отклањање незаконитости/неправилности	85 (код 3 друштва за осигурање, 1 филијале друштва из ФБиХ и 1 друштва за заступање)
2. Прекршајни налози (према друштву + директору) -непридржавање одредби Заједничких услова и премијског система за осигурање власника, односно корисника моторних возила од одговорности за штете причињене трећим лицима -недостављање извјештаја у законом прописаном року -друштво није закључило уговор са заступником на начин прописан законом	22 (11+11) 2 (1+1) 2 (1+1)
3. Покретање прекршајног поступка – кашњење у исплати штете у прописаном року - непоштивање тарифа осигурања и премијског система	1 (код 1 филијале друштва из ФБиХ) 1 (код 1 филијале друштва из ФБиХ)
4. Додатне и друге мјере	4 (код 3 друштва за осигурање и 1 филијала друштва из ФБиХ)

Извор: База података Агенције

Остало

У циљу праћења стања на тржишту и извршења датих налога и мјера, Агенција је одржала више заједничких састанака са управом и другим представницима друштава за осигурање, представницима Удружења актуара РС и Удружења посредника у осигурању РС.

5.4.Заштита потрошача

Агенција се заштитом потрошача бавила непосредно и преко Омбудсмана у осигурању.

Канцеларија Омбудсмана у осигурању основана је, као самостална организациона јединица при Агенцији за осигурање Републике Српске, са циљем заштите легитимних права и интереса осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица у случају спорних односа, насталих из основа осигурања са друштвима за осигурање и рјешавања спорова вансудским путем. Послове омбудсмана у осигурању обавља један омбудсман.

За Омбудсмана је именована Љиљана Соколић, дипломирани правник.

Надлежности, дјелокруг рада и поступак рада утврђени су: Правилником о омбудсменима у осигурању („Службени гласник Републике Српске“ број: 101/07 и 10/09), Правилима поступка Омбудсмана у осигурању („Службени гласник Републике Српске“ број 10/09) и Кодексом пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској (доступан на службеној интернет страници).

Омбудсман, у обављању својих надлежности, као тијело за вансудски начин рјешавања спорова из осигурања: прима, прати и истражује случајеве недопуштених понашања, односно кршења закона, других прописа и Кодекса пословне етике; доноси одлуке/препоруке (које нису обавезујући правни акти) и посредује у рјешавању спорних односа насталих у поступцима закључивања и извршавања уговора о осигурању, у циљу рјешавања спорова мирним путем, односно избјегавања судских поступака. Омбудсман није овлаштен да доноси одлуке о правном основу ни о висини штете/одштете.

Активности Омбудсмана у првом полугодишту 2011. године могу се груписати на слиједеће:

Примљени предмети

У периоду 01.01. до 30.06.2011. године Канцеларија Омбудсмана запримила је 61 предмет. Затражена је и усмена помоћ, те су остварена 95 телефонска позива, а 42 странака је лично, доласком у Канцеларију затражило савјет. У наредним табелама дата је структура приговора.

Табела 5. Структура приговора по врстама осигурања

Врста осигурања	Број приговора	Проценат учешћа
осигурање од одговорности за моторна возила	38	62%
осигурање возила-каска	9	15%
осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	4	7%
осигурање од штета на имовини	4	7%
осигурање имовине од пожара и природних сила	4	7%
осигурање опште грађанске одговорности	1	2%
осигурање живота	1	2%
Укупно	61	100%

Извор: База података Агенције

Табела 6. Структура приговора по начину рјешавања

Начин рјешавања предмета	Број предмета	Проценат учешћа
Поступак обустављен	13	21%
Омбудсман ненадлежан	2	3%
Одлука/препорука о кршењу кодекса	7	11%
Предложено посредовање	8	13%
Странка одустала	16	26%
Није прихваћен приговор	2	3%
Одлука –није било кршења кодекса	2	3%
Рјешавање у току	11	18%
Укупно	61	100%

Извор: База података Агенције

Поступак посредовања Омбудсмана у осигурању

У извјештајном периоду било је покренуто укупно 8 поступка посредовања/медијације Омбудсмана у осигурању.

У једном поступку посредовања/медијације, стране су постигле споразум и на тај начин избјегле судски спор, док у седам нису постигле споразум, па су коначно рјешење спора препустиле суду.

Комуникација са друштвима и јавношћу

Канцеларија Омбудсмана континуирано сарађује са представницима друштава за осигурање. Омбудсман је путем медија обавјештавао јавност о свом раду и улози на заштити потрошача у сектору осигурања.

5.5.Развој Информационог система Агенције

Информациони систем Агенције обухвата: опште потребе, вођење регистара, провођење функције надзора, статистику, информисање јавности и достављање извјештаја.

Агенција је највећи дио својих административних, општих и кадровских функција, односно процедура организовала у електронском облику.

У складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање и Закона о посредовању у осигурању Агенција води одговарајуће регистре:

- друштава за осигурање,
- филијала друштва за осигурање из ФБиХ,
- посредника,
- овлашћених актуара.

Регистри су јавни, воде се у електронском облику, а дио података је непосредно доступан јавности преко интернет странице Агенције. Усклађивање ових регистара, са промјенама закона и подзаконских аката, као и њихово функционално унапређење, врши се континуирано.

Агенција је успоставила електронску базу података о надзору, која обухвата све надзорне активности и све субјекте над којима се врши надзор. У току је формирање електронске евиденције аката пословне политике друштава за осигурање (услови, тарифе и друго).

У извјештајном периоду пуштен је у рад дио Информационог система, који би требао бити у функцији надзора и статистике, са модулима:

- Регистар полиса,
- Регистар штета,
- Е-форме (електронски извјештаји друштава за осигурање и других овлашћених учесника)
- WEB портал.

Активности везане за Информациони систем у 2011. години су:

- уклађивање модула са промјенама закона и подзаконских аката (модул е-форми),
- израду нових извјештаја из модула е-форме,
- обуку нових учесника на тржишту осигурања у вези примјене е-форми,
- отклањање евентуалних грешака и исправка недостатака,
- периодично праћење уноса и тачности података у бази Информационог система који се односи на Регистар полиса и Регистар штета.

Информативни центар АО није у цјелости успостављен. Наиме, још увијек нису регулисани међусобни односи са МУП РС у вези размјене података о регистрованим возилима.

5.6.Стручно усавршавање запослених у Агенцији

Агенција је донијела План едукације и стручних усавршавања за 2011. годину, који обухвата посдипломске студије на високошколским установама из области осигурања и финансија, међународне специјализације, семинаре и савјетовања. У извјештајном периоду, у складу са планираним активностима, вршена је континуирана едукација запослених у Агенцији, кроз учешће на више семинара и научно-стручних скупова и то:

- Годишњи финансијски извјештај за правна лица (Савез рачуновођа и ревизора РС);
- Семинар на тему: Јавне набавке (Агенција за јавне набавке БиХ);
- Семинар на тему: Регулатива и супервизија понашања на тржишту (Народна банка Португал, Агенција за банкарство РС и ФБиХ);
- У оквиру „Twinnig пројекат“ семинари на тему: Solvency II, Обавезно осигурање од аутоодговорности, као и “Study tour Export Credit Insurance”;
- Пословно-технолошка конференција Micro Network, Принципи примјене Microsoft (Business Inteligence) – рјешења у јавном сектору („Com trade team“ Сарајево, “Com trade team“ Бања Лука);
- Семинар на тему: Улагање у обвезнице (Пословно удружење овлашћених учесника на тржишту капитала у РС);
- Савјетовање о обради и ликвидацији аутомобилских штета (Хрватски уред за осигурање);
- Семинар на тему: Инструменти контролинга у Excel-у (Пословна учинковитост Загреб);
- Округли сто на тему: Примјена Закона о привредним друштвима (Удружења економиста SWOT, Бања Лука)
- Семинар на тему: Трговина у сектору финансијских услуга (Министарство финансија РС и консултанти пројекта EUTPP2);
- Округли сто на тему: Проблеми и перспективе мировинског система (Часопис „Банка“ и Институт за јавне финансије Загреб);
- Савјетовање на тему: Промјене у праву осигурања Србије у оквиру ЕУ развоја права осигурања (Удружење за право осигурања Србије);
- VI међународна конференција Бањалучке берзе;

- Turkish Insurance industry as a model: Insurance Summit 2011;
- Regional Conference for Insurance Supervisors (Macedonian Insurance Supervision Agency, USAID/PFS);
- Студијска посјета: Консолидована супервизија у финансијском сектору (USAID/PFS, Хрватска агенција за надзор финансијског сектора, Народна банка Хрватске);
- Презентација: Извјештај о усклађености стандарда и кодекса рачуноводства и ревизије за БиХ ROSC - (Центар за реформу финансијског извјештавања Свјетске банке);
- International Financial Reporting standards (IFRS) for regulators (Центар за реформу финансијског извјештавања Свјетске банке);

Агенција је у складу са досадашњом праксом организовала и интерну едукацију запослених о евидентирању и архивирању документације која се прикупља и настаје у току контроле, коју је извршила ревизорска кућа „Deloitte“.

5.7. Едукација осталих учесника на тржишту осигурања

Агенција је путем медија информисала ширу јавност о својим активностима, са циљем побољшања едукације и информисаности потрошача у области осигурања.

Канцеларија омбудсмана у осигурању, заједно са Удружењем осигуравача Републике Српске и Агенцијом, организовала је округли сто на тему: „Уговор о осигурању од одговорности за моторна возила“ који је одржан 11.03.2011. године у Бањалуци у просторијама Привредне коморе РС.

Округли сто био је намијењен директорима и правницима у друштвима за осигурање, који раде у службама за рјешавање одштетних захтјева.

Циљеви округлог стола били су:

- упознати се са: IV и V Директивом ЕУ, кретањима у одштетном праву из осигурања од АО у ЕУ, алтернативама обавезном осигурању од АО, либерализација тржишта осигурања и
- појаснити коректна поступања по поднесеним одштетним захтјевима; образложена понуда/детаљно образложен одговор; мјесто, улогу и правну природу вансудске нагодбе/поравнања у поступку рјешавања по поднесеном одштетном захтјеву; трошкови правног заступања у вансудском поступку, судска пракса и др.

У извјештајном периоду Агенције је организовала едукацију и одржала испит за провјеру стручног знања, потребног за добијање овлашћења за обављање послова посредовања у осигурању. Едукација је обухватала програм предвиђен прописима. Као предавачи на едукацији, поред запослених у Агенцији, били су ангажовани признати стручњаци из области осигурања са високошколских установа у Бањој Луци и Београду, као и представници Удружења посредника у осигурању РС. Стручни испит је положило 238 кандидата.

Представници Агенције су излагали на:

- Округли сто "Кристална призма"- Сарајево, са темом: Реформа пензијског система РС (организатор Revicon);
- Међународни симпозијум актуара –Златибор, са темом : Надзор и контрола пословања осигуравајућих компанија – заштита потрошача (организатор Удржење актуара Србије и Економски факултет Београд).

5.8. Сарадња Агенције са другим институцијама

У 2011. години, Агенција је сарађивала са министарствима у Влади Републике Српске, а нарочито са Министарством финансија и Министарством унутрашњих послова.

У складу са Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске, успостављена је сарадња са Комисијом за хартије од вриједности Републике Српске и Агенцијом за банкарство Републике Српске. Међусобна сарадња и координација надзорних органа, предвиђена овим законом, заснива се на континуираној размјени информација, узајамној помоћи и повјерењу, независности у раду и примјени законских прописа којима су утврђена појединачна права и одговорности надзорних органа.

Агенција је, сагласно законским прописима, са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ, вршила размјену информација из надзора филијала.

Агенцији за осигурање у БиХ достављени су сви потребни подаци и информације за израду билтена "Статистика тржишта осигурања БиХ", те су остварени и други облици прописане сарадње и размјене података.

Поред наведеног, Агенција је у циљу унапређења и даљег развоја дјелатности осигурања у Републици Српској одржала састанке са Удружењем друштава за осигурање и Удружењем актуара. Овим институцијама достављани су на мишљење и сугестије подзаконски акти који су у припреми за усвајање током 2011. године.

Међународна сарадња је обухватала:

- на позив Привредне коморе Србије представници Агенције су присуствовали састанцима међукоморске CEFTA радне групе за осигурање;
- настављена је сарадња са Европском комисијом у оквиру TWINING PROJECT BA 07 IB FI 01 Support for Sustainable Capacity Building of the Insurance Agency of Bosnia and Herzegovina and the FBiH and RS Insurance Supervisory Agencies.

6. ЗАКЉУЧАК

Агенција је у периоду 01.01.-30.06.2011. године активности из своје надлежности усмјерила на:

- доношење подзаконске регулативе засноване на међународним стандардима,
- унапређење и стандардизацију процеса лиценцирања и надзора,
- провођење функције надзора, над друштвима за осигурање и посредницима,
- континуирану едукацију запослених у Агенцији и учесника на тржишту осигурања,
- заштиту потрошача.

У протеклом четворогодишњем периоду регулаторни оквир тржишта осигурања у потпуности је заокружен. Полазећи од искустава у примјени извршене су измјене и допуне закона из области осигурања. У наредном периоду на бази израђених транспозиционих табела и извршене самопроцјене усклађености са ICP, потребно је домаћу регулативу дограђивати у смислу већег степена усаглашености са директивама ЕУ и међународним стандардима супервизије у осигурању.

Поступци издавања дозвола и овлашћења учесницима на тржишту осигурања (лиценцирање) су детаљно регулисани одговарајућим прописима, стандардизовани су и Агенција их обавља континуирано.

Надзорне активности Агенције одвијају се у складу са Програмом рада за 2011. годину и Планом редовних контрола за 2011. годину. Избор друштава за осигурање и предмет редовне контроле се врше на основу параметара из континуираног надзора и претходне процјене ризика .

Након спроведеног надзора предузете су бројне и различите мјере (корективне и превентивне), укључујући и прекршајне налоге и захтјеве за покретање прекршајног поступка. Надзорне активности и мјере имају за циљ стабилизацију тржишта осигурања и одржавање повјерења јавности у рад друштава за осигурање.

Агенција плански проводи процес едукације запослених. У складу са расположивим капацитетима Агенција обавља и различите облике едукације учесника на тржишту (посредници и запослени у друштвима за осигурање).

Заштита потрошача се одвијала кроз општу комуникацију, препоруке и савјете, те рјешавање појединачних случајева. Институција Омбудсмана у осигурању је досадашњим радом показала потребу и значај развијања механизма алтернативног рјешавања спорова између корисника услуга и друштава за осигурање.

Информативни система Агенције се континуирано унапређује, како би се обезбиједила адекватна техничка подршка и унаприједила ефикасност свих функција које Агенција врши.

Агенција сарађује са надлежним органима и другим регулаторима финансијског сектора у РС, а својим дјеловањем афирмише домаће тржиште осигурања и у међународним односима.