

РЕПУБЛИКА СРПСКА
Агенција за осигурање Републике Српске
Бања Лука



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

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

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

ИЗВЕШТАЈ
о раду Агенције за осигурање Републике Српске
за период од 01.01. до 31.12.2013. године

Број: УО- 06/14
Датум: 08.април 2014. године

Бања Лука, април 2014. године

САДРЖАЈ

УВОДНА РИЈЕЧ	3
1 АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ	4
1.1. Мисија, визија и циљеви	4
1.2. Надлежности Агенције	5
1.3. Органи управљања и организациона структура	7
1.3.1. Органи управљања	7
1.3.2. Организациона структура	7
1.4. Законодавни оквир	10
2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ	12
2.1. Регулаторне активности	12
2.2. Надзорне активности и лиценцирање	14
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења у пословима осигурања и посредовања у осигурању	14
2.2.2. Надзорне активности	18
2.2.2.1. Континуирани надзор	19
2.2.2.2. Редовне и ванредне контроле	24
2.2.2.3. Мјере надзора	26
2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању	29
2.3.1. Активности стручних служби на заштити потрошача услуга у осигурању	29
2.3.2. Омбудсман у осигурању	29
2.3.2.1. Активности у вези са приговорима и притужбама	30
3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА	32
3.1. Унапређење супервизорских пракси	32
3.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности	33
3.3. Информациони систем Агенције	34
3.4. Сарадња са другим институцијама	35
3.4.1. Сарадња са домаћим институцијама	35
3.4.2. Сарадња са иностраним институцијама	36
3.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања	38

УВОДНА РИЈЕЧ

Овај извјештај даје преглед регулаторних, надзорних и активности у вези са заштитом потрошача, које је Агенција за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) проводила у 2013. години, у складу са својим законским надлежностима и стратешким циљевима.

Агенција је основана законом, као самостални и независни регулаторно-надзорни орган, који дјелује у циљу заштите права и интереса осигураника и других лица корисника осигурања, као и општег унапређења сектора осигурања. Агенција за свој рад одговара Народној скупштини Републике Српске.

У извјештајном периоду регулаторне активности односиле су се на доношење подзаконских аката којима се регулишу: вођење законом прописаних регистара друштава за осигурање и посредника у осигурању, као и заједнички услови и тарифе у обавезном осигурању од аутоодговорности. Усвојене су измјене и допуне правилника којим се регулише покриће техничких резерви друштава за осигурање.

У сарадњи са Министарством финансија започета је израда новог законодавног оквира којим се уређује област обавезних осигурања у саобраћају, са циљем већег степена усклађивања са директивама ЕУ и боље заштите трећих оштећених лица. Истовремено Агенција је добила техничку помоћи у оквиру FIRST Initiative (пројекат Свјетске банке), за провођење процеса либерализације цијена у осигурању од аутоодговорности.

Континуирани надзор се спроводио на основу извјештаја које друштва за осигурање периодично достављају Агенцији. Поред тога, завршено је 9 редовних контрола у складу са Планом редовних контрола. У извјештајном периоду обављено је и 19 ванредних контрола, од чега се 18 односило на процес рјешавања одштетних и захтјева за исплатама осигураних сума трећим лицима и осигураницима. Ове контроле резултирале су већим бројем различитих надзорних мјера, које треба да обезбиједи усклађивање пословања друштава за осигурање са законским и другим прописима.

Значајан сегмент дјеловања Агенције представља заштита потрошача на тржишту осигурања. У циљу едукације потрошача, Агенција је издала два информатора, који су бесплатно дистрибуисани широм Републике Српске. Донесен је нови Правилник о заштити потрошача услуга осигурања и омбудсману у осигурању. Омбудсман у осигурању је примљен у чланство International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network). Остварена је сарадња са бројним и различитим институцијама у Републици Српској, БиХ и иностранству, а посебно у оквиру Комитета за координацију финансијског сектора РС.

Директор,
Божана Шљивар

1 АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Агенција је основана 2006. године, Законом о друштвима за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 01/06, 64/06 и 74/10).

Агенција је самостална непрофитна институција Републике Српске, која за свој рад одговара Народној Скупштини Републике Српске. Сједиште Агенције је у Бањој Луци.

1.1. Мисија, визија и циљеви

Мисија Агенције је провођење ефикасне регулације и надзора у области:

- осигурања (друштва за осигурање, посредници у осигурању) и
- 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, у складу са најбољом праксом и међународним стандардима у овој области.

Агенција усклађује правила пословања и рада учесника на тржишту осигурања, као и правила и принципе надзора са међународно прихваћеним стандардима надзора у осигурању.

Агенција врши надзор и предузима мјере потребне да се обезбиједи законитост рада и пословања учесника на тржишту осигурања, над којима има законска овлашћења за надзор.

У сарадњи са учесницима на тржишту осигурања у Републици Српској, Агенција предузима активности у циљу подизања свијести о потреби сталног унапређивања пословања и повећавања нивоа усклађености са стандардима и прописима у осигурању.

Дјеловањем Агенције на овим основама стварају се претпоставке да се у Републици Српској изгради стабилно, уређено и ефикасно тржиште осигурања, које корисницима обезбјеђује услуге осигурања, на квалитетан, поуздан и транспарентан начин.

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 и
- 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.

1.2. Надлежности Агенције

У складу с правним оквиром, надлежности Агенције могу се груписати на регулаторне, надзорне и заштита и едукација потрошача у осигурању.

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности:

- доноси подзаконске прописе (правилнике, одлуке, наредбе, упутства и смјернице),
- анализира постојећу подзаконску регулативу, са аспекта промјена законског оквира и тржишних околности,
- покреће иницијативе и учествује у припреми закона и других прописа из области осигурања и учествује у припремању других закона и прописа који су од интереса за учеснике на тржишту осигурања,
- учествује у изради транспозиционих и корелационих табела у односу на директиве ЕУ у области осигурања, у сарадњи са другим надлежним органима и
- врши самопроцјену усклађености домаће регулативе са ICP принципима које је издало Међународно удружење супервизора у осигурању (IAIS).

Надзорне надлежности Агенције су:

- надзор испуњености услова за оснивање друштава за осигурање и друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова,
- надзор испуњености услова за овлашћење и упис у регистар посредника у осигурању и овлашћених актуара,
- надзор испуњености услова неопходних за издавање разних одобрења учесницима на тржишту осигурања,
- континуирани надзор (правни, финансијско-рачуноводствени и актуарски) учесника на тржишту осигурања, на основу анализе извјештаја и друге документације коју учесници на тржишту осигурања достављају Агенцији,
- редовне и ванредне контроле учесника на тржишту осигурања,
- надзор над пословањем Заштитног фонда РС,
- вођење прописаних регистара друштава за осигурање, посредника у осигурању, овлашћених актуара и добровољних пензијских фондова,
- размјена информација из области надзора са другим регулаторима финансијског тржишта у Републици Српској и Федерацији БиХ,
- сарадња и размјена информација са институцијама супервизије осигурања из земаља ЕУ, путем колеџа супервизора, а у циљу провођења надзорних активности друштава за осигурање који послују у оквиру групација осигуравача и
- развој Информационог система Агенције с циљем ефикаснијег спровођења основних функција.

Надлежности Агенције везане за заштиту и едукацију потрошача у осигурању су:

- континуирани надзор над примјеном правила пословања и аката пословне политике друштава за осигурање,
- 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,
- подстицај јачању повјерења јавности у услуге осигурања (путем Омбудсмана, едукацијом, превентивним дјеловањем и другим потребним мјерама),
- подизање јавне свијести о користима и потребама за осигурањем, као и ризицима покривеним осигурањем,
- едукација различитих категорија потрошача на тржишту осигурања,

- информисање надлежних органа и јавности о раду Агенције и стању на тржишту осигурања и
- сарадња и координација рада са другим надзорним органима финансијског сектора, ради очувања његове ефикасности, стабилности и обезбјеђења заштите права свих корисника финансијских услуга, у складу са Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске.

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.

1.3. Органи управљања и организациона структура

1.3.1. Органи управљања

У складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање, органи управљања Агенције су Управни одбор и директор.

Управни одбор се састоји од предсједника и четири члана, које на приједлог Владе Републике Српске именује и разрјешава Народна Скупштина Републике Српске. Одлуком Народне скупштине Републике Српске број: 01-500/13 од 27.03.2013.године („Службени гласник Републике Српске“ број: 29/13) именован је нови Управни одбор Агенције. За предсједника Управног одбора именована је Бранка Бодрожа, а за чланове Управног одбора именовани: др Дарко Радић, др Никола Војводић, Срђан Шупут. Члан Управног одбора је и Борис Дмитрашиновић, који је раније изабран.

Директор Агенције води пословање Агенције, заступа и представља Агенцију, одговоран је за законит рад и пословање, организује активности Агенције и обавља друге послове, који су законским оквиром и Статутом стављени у надлежност директора.

Директора Агенције, на приједлог Владе Републике Српске, именује Народна Скупштина Републике Српске. Директор се именује на период од четири године.

1.3.2. Организациона структура

Организациона структура Агенције даје се у наставку.



Илустрација бр.1: Организациона структура Агенције

Организациону структуру Агенције чине Кабинет директора, Канцеларија Омбудсмана Секретаријат и стручне службе Агенције.

Канцеларија Омбудсмана у осигурању основана је, као самостална организациона јединица при Агенцији, 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 тренутно обавља један омбудсман.

Секретаријат Агенције је организациона јединица у којој се обављају стручни и оперативни послови од заједничког интереса за Агенцију, а то су: израда нормативних аката и праћење њиховог провођења, стручно–оперативни послови рачуноводства, планирање и анализа, кадровски послови, располагање материјалним и финансијским ресурсима и други послови од општег значаја.

Свака од наведених стручних служби обавља послове из својих области:

- припрема прописа које доноси Агенција,
- припрема приједлога мишљења и ставова Агенције,
- обрада захтјева за давање различитих одобрења учесницима на тржишту осигурања,
- рачуноводствено-финансијски или актуарски надзор учесника на тржишту осигурања,
- прикупљање података и припрема различитих врста анализа и информација о појединим аспектима пословања учесника на тржишту осигурања,
- заштита права осигураника и корисника осигурања.

У Агенцији је на дан 31.12.2013. године било запослено 25 радника, од чега је 22 запослена или око 88% са високом стручном спремом из области економије, права и електротехнике. У извјештајном периоду запослен је и један волонтер са високом стручном спремом из области економије.

У наредним табелама даје се структура запослених у Агенцији:

Табела 1.1. Структура запослених према нивоу образовања

Р.бр.	Ниво образовања	Професионални назив	Број запослених
1.	ССС	економски и административни техничар	3
2.	ВСС	дипл.економиста	12
		дипл.правник	6
		дипл.инж.ел.технике	1
Укупно:			19
3.	Мастер/магистар	економске науке	3
УКУПНО:			25

Табела 1.2. Специјалистичка и стручна знања запослених

Р.бр.	Специјалистичка и стручна знања	Број запослених
1.	Овлашћени актуари	4
2.	Овлашћени процјењивачи	6
3.	Овлашћени ревизор	1
4.	Овлашћени интерни ревизор	1
5.	Овлашћени рачуновођа	2
6.	Стечајни управник	1
7.	Правосудни испит	1

Етичким правилима и Правилником о пословној тајни детаљно су утврђене све обавезе, ограничења и одговорности предсједника и чланова Управног одбора, директора, као и свих запослених у Агенцији, а с циљем транспарентног рада и постизања већег степена повјерења на тржишту осигурања у Републици Српској.

У складу са Планом едукативних активности за 2013. годину, Агенција је наставила са јачањем стручних и професионалних капацитета. Значајан сегмент представљале су тзв. интерне едукације које Агенција организује непосредно и искључиво за своје запослене, а на основу претходно идентификованих потреба.

У 2013. години, Агенција је за своје запослене организовала интерне семинаре /едукације на следеће теме:

- Управљање оперативним ризицима у осигурању и Међународни рачуноводствени стандард 8 – избор, примјена и објелодањивање рачуноводствених промјена и рачуноводствена политика у осигурању.
- Биро зелене карте у Босни и Херцеговини – мјесто, улога и значај, те обавезни органи и функције према директивама ЕУ из области обавезног осигурања у саобраћају, на коју су позвани и представници Министарства финансија (едукацију одржали представници Бироа зелене карте у БиХ).

Такође, запослени у Агенцији учествовали су на домаћим и међународним семинарима и симпозијумима на актуелне теме из сљедећих области:

- усклађивања регулаторног оквира сектора осигурања са директивама Европске уније,
- Солвентност II,
- ликвидност и солвентност друштава за осигурање,
- правила повјерљивости код супервизије група и правила процјене адекватности техничких резерви, заснована на принципима Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS),
- интерна ревизија,
- заштита потрошача у уговорима о осигурању – обавеза обавјештавања, законска регулатива, рјешавање спорова,
- спрјечавање прања новца и финансирање тероризма,
- осигурања одговорности друмских превозника,
- безбједност саобраћаја у локалној заједници,
- информацијска и комуникацијска технологија у осигурању,
- либерализација цијена осигурања аутоодговорности,
- узроци и посљедице стечаја и ликвидације привредних друштава.

1.4. Законодавни оквир

Правни оквир којим је уређен правни статус, надлежности и дјелокруг рада Агенције представљају сљедећи закони:

- 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 – Пречишћен текст („Службени гласник Републике Српске“, број: 102/09),
- Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник Републике Српске“, број: 13/09) и
- Закон о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, бр. 49/09).

Поред законског оквира, Агенција доноси и подзаконске прописе који обезбјеђују ефикасну примјену закона из области осигурања. Од оснивања до краја 2013. године Агенција је донијела 97 подзаконских аката (правилници, одлуке, смјернице) који су на снази. Подзаконски акти Агенције доступни су на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba).

2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ

Основни задаци Агенције према закону се могу груписати на:

- доношење подзаконске регулативе, у складу са одредбама закона из области осигурања, а који чине шири правни оквир за уређење и надзор тржишта осигурања,
- давање различитих дозвола и одобрења од значаја за рад друштава за осигурање и других овлашћених учесника на тржишту осигурања,
- надзор над пословањем друштава за осигурање и других овлашћених учесника на тржишту осигурања и
- заштита и едукација потрошача.

2.1. Регулаторне активности

Регулаторне активности Агенције у 2013. години, имале су за циљ очување стабилности сектора осигурања у Републици Српској, а одвијале су се кроз процесе:

- унапређења подзаконске регулативе из области осигурања,
- обезбјеђења ефикаснијег провођења Закона о спречавању прања новца и финансирање терористичких активности и
- заштите интереса потрошача услуга осигурања.

Агенција је, паралелно са провођењем регулаторних активности које су у њеној директној надлежности, учествовала и у изради нацрта Закона о обавезним осигурањима у саобраћају. Основне карактеристике и циљеви новог Закона о обавезним осигурањима у саобраћају описане су у поглављу 3.2. Унапређење обавезног осигурања од аутоодговорности.

У сврху унапређења подзаконске регулативе из области осигурања и заштите интереса потрошача услуга осигурања, у извјештајном периоду, донесени су сљедећи подзаконски акти:

1. Правилник о правилима оснивања и пословања филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању („Службени гласник Републике Српске“, број: 12/13 и 26/13),
2. Правилник о заштити потрошача услуга осигурања и Омбудсману у осигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 75/13),
3. Правилник о садржају и начину вођења регистара посредника у осигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 65/13),
4. Правилник о садржају и начину вођења регистара друштава за осигурање и филијала друштава за осигурање код Агенције за осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број: 65/13),

5. Одлука о облику и садржају образаца захтјева који се подносе у складу са Правилником о условима за обављање послова и дјелатности посредовања у осигурању (објављено на интернет страници Агенције www.azors.rs.ba),
6. Правилник о измјенама и допунама Правилника о висини и начину улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда друштава за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 115/13),
7. Упутство о садржају захтјева за одобрење резерви за штете које падају на терет реосигуравача као средство за покриће техничких резерви (објављено на интернет страници Агенције www.azors.rs.ba),
8. Одлука о заједничким условима за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број: 115/13),
9. Одлука о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број: 115/13),
10. Упутство о размјени података о штетницима између друштава за осигурање (објављено на интернет страници Агенције www.azors.rs.ba),
11. Одлука о плаћању доприноса Заштитном фонду Републике Српске у 2013. години („Службени гласник Републике Српске“, број: 26/13),
12. Одлука о броју гласова чланова скупштине Заштитног фонда Републике Српске за 2014. годину („Службени гласник Републике Српске“, број: 115/13).

У вријеме писања овог извјештаја Управни одбор је усвојио Одлуку о начину коришћења одређених облика активе за покриће техничких резерви друштава за осигурање.

Поред наведеног у складу са Законом о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности („Службени гласник БиХ“, број: 53/09), те Стратегијом и Акционим планом за спречавање прања новца и финансирање терористичких активности у БиХ за период 2009-2013. године и препорука од стране MONEYVAL-а комитета Савјета Европе, усвојене су:

- Смјернице за провођење Закона о спречавању прања новца и финансирање терористичких активности за обвезнике у надлежности Агенције (објављено на интернет страници Агенције www.azors.rs.ba).

Сви подзаконски акти Агенције доступни су на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba). Такође, Агенција на интернет страници објављује и нацрте подзаконских аката, како би сви учесници на тржишту осигурања имали могућност да доставе своје писане коментаре, мишљења и/или сугестије.

Треба истаћи да је Правилник о заштити потрошача услуга осигурања и Омбудсману у осигурању заснован на Смјерницама о поступању са жалбама потрошача услуга осигурања од стране друштава за осигурање (Guidelines on Complaints – Handling by

Insurance Undertakings), које су донесене од стране Европског тијела надлежног за надзор и регулацију осигурања и пензионог осигурања (European Insurance and Occupational Pensions Authority - EIOPA). Такође, на основу овог правилника у оквиру Агенције је формиран посебан организациони дио за заштиту и едукацију потрошача услуга у осигурању.

Измјене Правилника о висини и начину улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда друштава за осигурање, које су извршене у 2013. години, засноване су на иницијативама Удружења друштава за осигурање РС и Центра за унапређење тржишта осигурања и финансијских услуга (ЦОФУС). Након свеобухватне анализе оправданости наведених иницијатива, извршене су измјене овог правилника у једном сегменту, и то у погледу прописивања нових услова за признавање покрића средстава техничких резерви за дио обавеза из уговора о осигурању које носи реосигуравач.

У извјештајном периоду, поред аката који су донесени, припремљени су и нацрти:

- Нацрт правилника о стицању и престанку звања овлашћеног актуара,
- Нацрт правилника о условима за лица које обављају актуарске послове у друштвима за осигурање,
- Нацрт правилника о Регистру овлашћених актуара код Агенције за осигурање Републике Српске,
- Нацрт Одлуке о садржају потврде солвентности, која се издаје у поступку оснивања филијала у међуентитетском пословању, а која је заснована на препорукама из Протокола о сарадњи Супервизора у земљама чланицама ЕУ (тзв. Siena протокол).

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

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

У 2013. години Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за издавање:

- дозволе за рад друштву за осигурање,
- дозвола за рад и упис у регистар посредника – физичких и правних лица,
- дозвола за рад и упис у регистар брокера у осигурању – физичких лица,
- одобрење за отварање филијале друштва за осигурање у ФБиХ,
- одобрење за отварање филијале брокерског друштва 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 за упис промјена у Регистар код Агенције,
- сагласности за измјене и допуне аката друштава за осигурање, друштава за заступање и брокерских друштава.

У том смислу вођена су укупно 123 поступка у вези са уписом и брисањем из јавних регистара које Агенција води у складу са законом, а чија структура је дата у *Табела 2.1.*

У складу са законским овлашћењима Агенција је у 2013. години разматрала укупно 59 различитих захтјева за издавање сагласности и одобрења друштвима за осигурање и Заштитном фонду РС, а чија структура је дата у *Табели 2.2.*

Поред тога, Агенција је давала мишљења у вези са примјеном прописа из осигурања, као и потврде за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и за друге сврхе, те изводе и увјерења из регистара код Агенције.

Агенција за осигурање Републике Српске

Табела бр. 2.1. – Преглед издатих дозвола, уписа и брисања из регистра Агенције и укупног броја учесника на тржишту осигурања на дан 31.12.2013. године

Р.бр.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 31.12.2013.
1.	Издавање дозволе за рад друштву за осигурање	1 друштво за осигурање	„Осигурање Гарант“ д.д. Брчко Дистрикт	12 друштава за осигурање
2.	Издавање дозвола и упис у Регистар посредника у осигурању	17 заступника уписано у Регистар заступника - физичка лица 28 заступника брисано из Регистра заступника – физичка лица	Подаци о посредницима доступни на интернет страници Агенције	134 заступника - физичка лица, од тога
		2 предузетничке радње уписане у Регистар заступника 8 предузетничких радњи брисано из Регистра заступника		20 предузетничких радњи
				7 друштава за заступање из РС (укључујући и Поште Српске)
				4 друштва за заступање - филијале из ФБиХ
		55 брокера у осигурању уписано у Регистар брокера- физичка лица 2 брокера у осигурању брисана из Регистра брокера – физичких лица	Подаци о брокерима доступни на интернет страници Агенције	58 брокера - физичка лица
		3 брокерска друштва из РС уписана у Регистар брокера	- Нуро Алпе – Adria – Bank а.д. Бања Лука - UniCredit Bank а.д. Бања Лука - „Први брокер“ д.о.о. Бања Лука	3 брокерска друштва из РС
				2 филијале брокерских друштава из ФБиХ

Р.бр.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 31.12.2013.
3.	Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара	7 овлашћења за обављање актуарских послова	Листа овлашћених актуара доступна на интернет страници Агенције	28 актуара
4.	Упис промјена у регистре код Агенције	28 уписа	Друштва за осигурање и посредници у осигурању	-

Извор: База података Агенције

Табела бр. 2.2. – Дозволе, сагласности и одобрења у 2013. години

Р. бр.	Опис	Број
1.	Дозвола за рад друштава за осигурање	1 дозвола за рад
2.	Сагласност на закључивање уговора о реосигурању са иностраним друштвом	6 сагласности
3.	Одобрење за избор независног ревизора	13 одобрења (1 захтјев одбијен)
4.	Сагласност за промјену дозволе за обављање послова осигурања	1 захтјев (одбијен)
5.	Сагласност за емисију акција:	
	- повећање основног капитала	2 друштва за осигурање (вриједност емисија 1.950.000 КМ)
	- повећање основног капитала (понуда за квалификоване инвеститоре)	1 друштво за осигурање (вриједност емисије 2.114.300 КМ)
6.	Сагласности у складу са Правилником о висини и начину улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда	7 захтјева (6 позитивно ријешена, 1 захтјев одбијен)
7.	Сагласност за стицање квалификованог удјела	1 захтјев
8.	Сагласност за оснивање филијале друштва за осигурање у ФБиХ	2 захтјева
9.	Сагласност за оснивање филијале друштва за заступање из РС у ФБиХ	1 захтјев
10.	Сагласности за именовање лица на значајном положају	22 сагласности (1 захтјев одбијен)
11.	Сагласност на измјене и допуне аката Заштитног фонда РС	2 захтјева
12.	Потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе, изводи и увјерења из регистра код Агенције	40 потврда и извода
13.	Мишљења (тумачења)	45 мишљења

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције у периоду од 01.01. до 31.12. 2013. години заснивале су се на: континуираном надзору, редовним и ванредним контролама пословања друштава

за осигурање и посредника у осигурању. На основу ових активности Агенција је предузимала различите надзорне мјере у складу са прописима.

2.2.2.1.Континуирани надзор

Активности континуираног надзора обављане су кроз анализу достављених извјештаја, којима учесници на тржишту осигурања у различитим временским интервалима прописаним законом, извјештавају Агенцију.

Континуирано извјештавање учесника на тржишту осигурања у 2013. години, вршено је кроз већи број различитих образаца, што је приказано у Табели бр.2.3.

На основу достављених извјештаја сачињен је већи број информација, у којима је извршена:

- анализа појединих сегмената пословања учесника на тржишту осигурања и
- идентификација основних ризика у пословању појединих друштава за осигурање.

Наведене информације садрже и приједлоге за даље надзорне активности и мјере Агенције. Полазећи од информација из континуираног надзора, у зависности од значаја изложености идентификованим ризицима, покренуте су ванредне контроле у 2013. години, односно припремљен је План редовних контрола за 2014. годину.

Табела број 2. 3: Преглед прописаних извјештаја који се достављају Агенцији

Р.бр.	Извјештај	Период достављања извјештаја	Субјект
1.	<ul style="list-style-type: none"> -Образац „П“ – Премија осигурања (друштва за осигурање са сједиштем у РС) -Образац „Ш“ – Штете (друштва за осигурање са сједиштем у РС) -Образац „П-Ф“ – Извјештај о премији осигурања (филијале друштава за осигурање из ФБиХ) -Образцем „Ш-Ф“ – Извјештај о штетема (филијале друштава за осигурање из ФБиХ) -Образац „Ликв-1“ и Биланс токова готовине 	Мјесечно	Друштва за осигурање Филијале друштава из ФБиХ
2.	<ul style="list-style-type: none"> -Извјештај у складу са Правилником о процјени билансних и ванбилансних позиција друштава за осигурање, -Обрасци „УС1“, „УС2“, „УС3“ (У складу са Правилником о висини и начину улагања средстава друштава за осигурање), -Маргина солвентности, капитал и гарантни фонд, - Образац: „АУС“ - Аналитика улагања средстава 	Квартално	Друштва за осигурање
3.	<ul style="list-style-type: none"> -Образац „П1“ - Премија осигурања, -Образац “Ш1” Резерве за штете из претходне године, пријављене штете у текућем обрачунском периоду и обрађене неисплаћене штете до краја текућег обрачунског периода, -Образац “Ш2”- Обрада штета у текућем обрачунском периоду, -Образац „РШ 1“ - Резерва за штете, -Образац “РШ 2”- Структура бруто резерви за штете, -Образац “МР” - Математичка резерва, -Образац „РУД”- Резерва за учешће у добити, -Образац „ПЖ”- Промјене код животних осигурања, -Образац „РП”- Остварена регресна потраживања, -Образац „ПСЕ”- Штампане и преузете полисе строге евиденције обавезних осигурања од одговорности, -Образац “П-АО”- Премија осигурања од одговорности за моторна возила, -Образац „Ш-АО”- Штете у осигурању од одговорности за моторна возила, 	Полугодишње и годишње	Друштва за осигурање

Р.бр.	Извјештај	Период достављања извјештаја	Субјект
	-Образац „П-Р“ - Премија реосигурања, -Образац „Ш1-Р“ - Резерве за штете из претходне године, пријављене штете у текућем обрачунском периоду и обрађене неисплаћене штете до краја текућег обрачунског периода - за реосигурање, -Образац „Ш2-Р“ - Обрада штета у текућем обрачунском периоду - за реосигурање, -Образац „РШ 1-Р“ - Резерва за штете – за реосигурање, -Образац „РШ 2-Р“ - Структура бруто резерви за штете- за реосигурање, -Образац „МР-Р“ - Математичка резерва - за реосигурање, -Образац „РУД-Р“ - Резерва за учешће у добити - за реосигурање, -Образац „ПО“ - Преглед посредника у осигурању, -Образац „КС-Ф“ - Квалификациона структура запослених у филијали (филијале друштава за осигурање из ФБиХ)		
4.	-Финансијски извјештаји, -Извјештај независног ревизора о обављеној ревизији финансијских и других извјештаја друштава за осигурање, -Мишљење овлашћеног актуара на финансијске извјештаје друштава за осигурање.	Поугодишње и Годишње	Друштва за осигурање Друштва за заступање Друштва за осигурање Заштитни фонд РС
5.	-Образац „Д-ЗФ“ -Извјештај о наплаћеним доприносима, -Образац „Ш-ЗФ“ -Извјештај о одштетним захтјевима, -Образац „Р-ЗФ“ – Извјештај о наплати регреса.	Мјесечно	Заштитни фонд РС

Извор: База података Агенције

Табела број 2. 4: Информације сачињене на основу континуираног надзора у 2013. години

Р.бр.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о достављеним мишљењима овлашћених актуара на финансијски извјештај и годишњу политику саосигурања и реосигурања и улагања средстава техничких резерви и маргине солвентности	Сва друштва за осигурање
2.	Информација – контрола маргине солвентности друштава за осигурање (обрасци К и МС) на дан 31.12.2012, 31.03.2013, 30.06.2013. и 30.09.2013. године	Сва друштва за осигурање
3.	Информација – остварени трошкови спровођења осигурања и дозвољени режијски додатак на дан 31.12.2012, 31.03.2013, 30.06.2013. и 30.09.2013. године	Сва друштва за осигурање
4.	Информација – улагање средстава за покриће техничких резерви друштава за осигурање на дан 31.12.2012, 31.03.2013, 30.06.2013. и 30.09.2013. године	Сва друштва за осигурање
5.	Информација – стање улагања средстава за обезбјеђење математичке резерве на дан 31.03.2013, 30.06.2013. и 30.09.2013. године	Сва друштва за осигурање
6.	Информација о објављивању ревизорских и финансијских извјештаја за 2012.годину	Сва друштва за осигурање
7.	Информација о основним показатељима субјеката на тржишту осигурања стањем на дан 31.12.2012, 01.01.2013. и 30.06.2013. године	Сви субјекти на тржишту осигурања
8.	Информација о анализи финансијских и других извјештаја са 31.12.2012. године	Сва друштва за осигурање
9.	Информација о мишљењу овлашћеног актуара на финансијске и годишње извјештаје за 2012. годину	Сва друштва за осигурање
10.	Информација о анализи извјештаја из континуираног надзора	Сва друштва за осигурање
11.	Информација у вези регистрованих дјелатности друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање
12.	Информација у вези лица на значајном положају друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање
13.	Информација о стању улагања средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гаратног фонда те износа расположивог капитала	6 друштава за осигурање
14.	Информација – мишљење на избор независног ревизора	10 друштава за осигурање
15.	Информација – мишљење на емисију акција	3 друштва за осигурање

Р.бр.	Опис	Надзирани субјект
16.	Информација у вези трансакција са повезаним лицима	1 друштво за осигурање
17.	Информација – Мишљење о програму рада за именовање лица овлашћеног за заступање	3 друштва за осигурање
18.	Информација о извршењу наложених мјера рјешењем Агенције	друштва за осигурање која су контролисана у претходном периоду
19.	Информација о елементима који утичу на доношење одлуке за продужење и проширење дозволе друштву за осигурању за обављање послова реосигурања	1 друштво за осигурање
20.	Информација – мишљење на пословни план друштава за заступање	2 друштва за заступање
21.	Информација – мишљење на финансијски план у вези оснивања филијале друштава за осигурање у ФБиХ	1 друштво за осигурање
22.	Информација – мишљење на општи акт Заштитног фонда РС	Заштитни фонд РС
23.	Информација о ефектима реосигурања и изложености реосигурању	Сва друштва за осигурање

Извор: База података Агенције

2.2.2.2.Редовне и ванредне контроле

Редовне и ванредне контроле обављају су off-site (у просторијама Агенције на основу достављених докумената) и on-site (у друштвима за осигурање и код посредника у осигурању).

Контроле се проводе према стандардизованим супервизорским методологијама, које се редовно ревидирају и усклађују са стеченим искуствима у пракси и међународним стандардима супервизије осигурања.

У наредној табели дат је упоредни преглед обављених контрола у 2012. и 2013. години:

Табела 2.5. Обављене контроле у 2012. и 2013. години

Р.бр.	Врста контрола	2012. год.	2013. год.
1.	Редовне контроле	9	9
2.	Ванредне контроле	7	19
УКУПНО:		16	28

Као што је приказано у претходној табели у извјештајном периоду завршено је укупно 9 on-site контрола и то:

- 4 контроле друштава за осигурање започете крајем претходне године код:
 - „Осигурање Аура“ а.д. Бања Лука,
 - „Бобар осигурање“ а.д. Бијелина,
 - „Дунав осигурање“ а.д. Бања Лука,
 - „Јахорина осигурање Vienna Insurance Group“ а.д. Пале.
- 2 филијале друштава из ФБиХ започете крајем претходне године код:
 - „Croatia осигурање“ д.д. Љубушки - Подружница Бања Лука,
 - Д.Д. за осигурање „ВГТ“ Високо - Подружница Бања Лука,
- 3 редовне контроле у складу са Планом редовних контрола за 2013. годину код:
 - „Grawe osiguranje“ а.д. Бања Лука,
 - „Микрофин осигурање“ а.д. Бања Лука и
 - „Camelia osiguranje“ d.d. Сарајево – Подружница Бања Лука.

Изречене су и одговарајуће надзорне мјере које су презентоване у табели 2.6.

Ванредне контроле су обављане на основу претходно идентификованих ризика у оквиру активности континуираног надзора. У периоду од 01.01. до 31.12.2013. године обављено је 19 ванредних контрола, а завршена је и 1 ванредна контрола започета 2012. године.

Имајући у виду да је анализом извјештаја за 2012. годину идентификована тенденција благог пада стопе ефикасности у рјешавању и исплати одштетних захтјева, у првом полугодишту 2013. године Агенција је покренула и до краја извјештајног период завршила ванредне контроле у свим друштвима за осигурање и филијалама друштава из ФБиХ. Предмет контроле је процес рјешавања (евидентирање, обрада, утврђивање

основа и висине, те исплата) одштетних и захтјева за исплатама осигураних сума трећим оштећеним лицима и осигураницима, из врста осигурања којима се поједино друштво бави, у току 2012. године и у периоду од 01.01.2013. до 30.06.2013. године.

Започета је ванредна контрола извршења мјера наложених рјешењем Агенције код друштва за осигурање „Крајина осигурање“ а.д. Бања Лука.

Мјере по горе наведеним ванредним контролама, нису укључене у табелу 2.6, јер су изречене у првом кварталу 2014. године, имајући у виду динамику израде записника.

Редовне и ванредне контроле, обављене у 2013. години, биле су усмјерене на провјеру:

- извршења наложених мјера из претходних контрола,
- ажурности и обухвата рачуноводствених и других евиденција,
- интерних процедура и интерних контролних поступака,
- примјене Правилника о начину утврђивања и праћења ликвидности друштава за осигурање,
- примјене Правилника о начину процјењивања билансних и ванбилансних позиција друштва за осигурање,
- улагања средстава за покриће техничких и математичких резерви и минималног гарантног фонда,
- вођење строге евиденције,
- обрачуна резервација за штете,
- ажурности у рјешавању и исплати одштетних захтјева,
- рачуноводственог евидентирања одштетних захтјева,
- вођења књиге штетника (за обавезно осигурање од аутоодговорности),
- поштивања тарифа и услова осигурања код закључивања уговора о осигурању,
- трошкова спровођења осигурања,
- података који су предмет уписа у регистрима,
- уговора о посредовању,
- примјена аката пословне политике,
- обрачуна капитала и маргине солвентности и примјена политике реосигурања,
- усклађивање статута са одредбама Закона о друштвима за осигурање и подзаконским прописима који су донесени на основу тог закона,
- поштовање Закона о посредовању у осигурању.

Поред наведеног, мјере према појединим друштвима изрицане су и на основу анализа извршених у континуираном надзору.

2.2.2.3. Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ мјера надзора изречених у 2013. години, а на основу проведених контрола.

Табела 2.6. – Изречене мјере надзора према врстама у периоду од 01.01. до 31.12. 2013. године

Р. бр.	Врста мјере	Број мјера/налога
1.	Налог за отклањање незаконитости/неправилности	
	– доношење плана за обезбјеђење недостајућих средстава за покриће техничких резерви, са дефинисањем крајњег рока за испуњавање прописаних услова од стране Агенције	1 друштво за осигурање
	– налог за обезбјеђење недостајућих средстава за покриће техничких резерви и усклађивање средстава за покриће техничких резерви и гарантног фонда са прописаним квалитативним условима и квантитативним ограничењима – корекција извјештаја о улагањима средстава за покриће техничких резерви – пријава Агенцији намјере улагања средстава за покриће техничких резерви у одређеном року прије извршења трансакције	3 друштва за осигурање
	– налог за обрачун резервација за настале непријављене штете у складу са прописаним актуарским методама – додатно периодично извјештавање Агенције у циљу контроле адекватности обрачуна резервација за штете	2 друштва за осигурање
	– доношење акционог плана, са мишљењем овлашћеног актуара, у оквиру којег треба да се утврди начин и динамика довођења трошкова спровођења осигурања на прописани ниво	1 друштво за осигурање
	– ограничење располагања средствима друштва (исплата дивиденде)	1 друштво за осигурање
	– додатно извјештавање у вези заложене имовине и исправке потраживања из специфичних послова	1 друштво за осигурање
	– ограничења располагања имовином друштва (забрана давања гаранција, одобравање зајмова до потпуног покрића техничких резерви прописаним облицима улагања)	2 друштва за осигурање

Р. бр.	Врста мјере	Број мјера/налога
	– налог за повећање основног капитала и разрјешење директора друштва, уколико се у датом року не изврше наложене мјере у вези покрића техничких резерви прописаним облицима улагања	1 друштво за осигурање
	– забрана склапања уговора и трансакција са повезаним лицима до потпуног покрића техничких резерви	3 друштва за осигурање
	– налог за покриће губитка	2 друштва за осигурање
	– измјене и доношење нових аката пословне политике	3 друштва за осигурање
	– усклађивање статута са Законом о друштвима за осигурање	3 друштва за осигурање
	– усклађивање регистрованих дјелатности са важећим прописима	2 друштва за осигурање
	– остали налози за отклањање незаконитости и неправилности према друштвима за осигурање	132 (5 друштава за осигурање и 2 филијале из ФБиХ)
	Друге мјере	
2.	– упозорење овлашћеном актуару	1 актуар
	– мјере према лицима на значајном положају – налог за смјену предсједника УО	1 друштво за осигурање
	– налог за плаћање затезне камате због неплаћања доприноса Заштитном фонду РС у прописаним роковима	1 друштво за осигурање
	– опомена због кашњења у плаћању доприноса Заштитном фонду РС	
	– одбијен захтјев за избор независног ревизора	1 друштво за осигурање
	– поштовање Међународних рачуноводствених и ревизорских стандарда и Закона о рачуноводству (МРС-8, МРС-40 и др.)	3 друштва за осигурање
	– налог за допуну извјештаја независном ревизору и овлашћеном актуару	4 друштва за осигурање
	Прекршајни налози (према друштву + директору)	
3.	– непоштовање рокова за исплату штета прописаних чл. 9 став 5. до 9. Закона о осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности	4 (2+2)

Р. бр.	Врста мјере	Број мјера/налога
	– непоступање по налогу за отклањање неправилности/незаконитости	2 (1+1)
	Захтјеви за покретање прекршајног поступка	
4.	– непридржавање одредби Заједничких услова и премијског система за осигурање власника, односно корисника моторних возила од одговорности за штете причињене трећим лицима чл. 10 – 12.	4 захтјева (3 друштва за осигурање)
	– непоштовање рокова прописаних члан. 9 став 5. до 9. Закона о осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности	4 захтјева (4 друштва за осигурање)
	– непоштовање тарифа друштва, члан 54. став 7. Закона о друштвима за осигурање	2 захтјева (1 друштво за осигурање)

Извор: База података Агенције

Дио контрола наведених у претходном дијелу овог извјештаја, а посебно оних ванредних, започет је крајем 2013. године, па ће се предузимање надзорних мјера извршити у 2014. години.

Имајући у виду ограничења у надлежностима и овлашћењима из Закона о друштвима за осигурање, поред мјера наведених у претходној табели, Агенција је предузела и слиједеће:

1. Савезу рачуновођа и ревизора РС - Комисији за праћење, примјену и контролу примјене прописа из области рачуноводства и ревизије, достављени су ревизорски извјештаји два друштва за осигурање са захтјевом да се изврши контрола квалитета рада овлашћених ревизора;
2. Инвестиционо-развојној банци РС, која као већински акционар, односно акционар са значајним удјелом у капиталу код два друштва за осигурање, има статус власника квалификованог удјела, достављена је свеобухватна информација о проблемима у пословању тих друштва;
3. Комитету за координацију надзора финансијског сектора РС достављена је информација о изложености ризику једног друштва за осигурање по основу пословања са повезаним лицима;
4. Агенција за надзор осигурања ФБиХ, Агенција за банкарство РС и Агенција за банкарство ФБиХ обавијештене су о активностима које на територији Републике Српске спроводе једна банка и једно друштво за осигурање са сједиштем у ФБиХ, а односи се на послове посредовања у осигурању, те су сви расположиви докази прослијеђени на даље надлежно поступање овим институцијама;
5. О уоченим неправилностима у пословању појединих друштва за осигурање обавијештени су и други органи у складу са њиховим надлежностима (Министарство финансија РС, Пореска управа РС, Инспекторат РС, односно

Урбанистичко - грађевинска инспекција и Тржишна инспекција, Специјално тужилаштво, Окружно тужилаштво, Агенција за банкарство РС, Комисија за хартије од вриједности РС).

2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању

У циљу боље заштите потрошача услуга осигурања Агенција је донијела нови подзаконски акт Правилник о заштити потрошача услуга осигурања и омбудсману у осигурању. Овим прописом је регулисана организација и поступак заштите потрошача услуга осигурања, односно поступање Агенције након пријема приговора, притужби, жалби и других поднесака потрошача, именовање, дјелокруг рада и др. питања у вези Омбудсмана у осигурању, као и обавезе давалаца услуга осигурања у односу на приговоре/притужбе/жалбе у вези са рјешавањем захтјева из уговора о осигурању.

2.3.1. Активности стручних служби на заштити потрошача услуга у осигурању

Стручне службе Агенције бавиле су се заштитом потрошача у осигурању кроз учесталу писану и телефонску комуникацију са потрошачима.

Потрошачи услуга у осигурању су се обраћали Агенцији и путем посебне e-mail адресе (azors.potrosaci@blic.net), отворене у сврху информисања потрошача о свим битним питањима везаним за област осигурања.

2.3.2. Омбудсман у осигурању

Посредовање Омбудсмана у осигурању обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора између друштва за осигурање и корисника услуга осигурања вансудским путем. У том смислу доносе се препоруке појединачне или опште¹ или организује састанак–посредовање/медијација у случајевима када се оцијени да је то најпогоднији начин.

Остварена је сарадња са Министарством трговине и туризма Републике Српске у области заштите потрошача. Одржана су два састанка на којима је присуствовао и Омбудсман у осигурању.

Омбудсман у осигурању присуствовала је конференцији „Унапређење сарадње носиоца заштите потрошача у РС“ који је организовало Удружење потрошача „Дон“ из Приједора у сарадњи са Министарством трговине и туризма РС. Конференцији су присуствовали представници свих невладиних организација које се баве заштитом

¹Опште препоруке из ранијих година:

- „Акт о рјешавању одштетног захтјева“
- „Постапања прије закључивања уговора о осигурању – предуговорно информисање“
- „Злоупотребе при коришћењу вансудске нагодбе/ поравнања“
- „Комуникација са подносиоцима одштетних захтјева“
- „Некоректне одредбе о губитку права из осигурања“.

потрошача из РС. Омбудсман у осигурању је представила свој рад, подијелила учесницима Информаторе, договорила сарадњу.

Удружење економиста Републике Српске SWOT, у сарадњи са Агенцијом за осигурање РС и Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ организовало је конференцију: „Актуелне теме из области осигурања и банкарства“, на којој је Омбудсман у осигурању представила своја искуства у досадашњем раду.

Омбудсман у осигурању је учествовала у емисији „У фокусу“ РТРС-а, на тему: „Европски извјештај о незгоди“ заједно са представником МУП РС и друштава за осигурање.

Омбудсман у осигурању је била предавач на једнодневном припремно - едукацијском програму за полагање стручног испита за посреднике у осигурању са темом: „Заштита потрошача корисника услуга осигурања“.

Израђен је извјештај о петогодишњем раду Канцеларије омбудсмана за период 2008-2013 година, који је представљен Управном одбору Агенције.

Канцеларија Омбудсмана у осигурању и стручне службе Агенције, у циљу боље информисаности грађана припремиле су и објавиле два информатора. Информатор „Шта треба знати о осигурању“ има за циљ да се грађани информишу о осигурању, због чега је осигурање потребно, које врсте постоје, како се закључује уговор о осигурању, који су најчешћи појмови из уговора о осигурању и какво значење имају. Информатор „Животно осигурање“ појашњава основне појмове уговора о осигурању живота и значај ове врсте осигурања.

Са представницима друштава за осигурање, лицима која су задужена за сарадњу са Омбудсманом у осигурању, одржан је састанак на којем су присутни упознати са искуствима кроз досадашњу праксу Омбудсмана и новом регулативом у вези са заштитом потрошача услуга осигурања.

Омбудсман у осигурању је у децембру 2013. године примљен у чланство International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network).

2.3.2.1. Активности у вези са приговорима и притужбама

Приговори

У периоду од 01.01. 2013. до 31.12.2013. године за примљено је 76 приговора. Приговор је акт којим се покреће поступак вансудског рјешавања спора из осигурања. У највећем броју приговори су се односили на осигурање од одговорности за моторна возила, а подносиоци су били трећа оштећена лица.

У наредној табели дата је структура приговора по врстама осигурања:

Табела бр.2.6. – Структура приговора по врстама осигурања

Р.бр.	Врста осигурања	Број приговора	Удио (%)	Број приговора	Удио (%)
		2012.год.		2013.год.	
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	35	68,63	54	71,05
2.	Осигурање возила-каска	7	13,73	5	6,57
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	4	7,84	15	19,74
4.	Осигурање од штета на имовини	3	5,88		
5.	Осигурање од опште грађанске одговорности	1	1,96		
6.	Осигурање од пожара и др. природних сила			2	2,64
7.	Здравствено осигурање	1	1,96		
Укупно:		51	100	76	100

Извор: База података

Највећи број заprimљених приговора, укупно 41, ријешен је у првој, раној фази поступка. Донесено је 9 препорука са приједлозима како вансудски ријешити спор. Одржано је 8 посредовања/медијација, а 3 предмета су прослијеђена Агенцији ради провођења надзора.

У 15 предмета утврђено је да није било кршења Кодекса пословне етике друштава за осигурање и да Омбудсман није надлежан да ријешити спор на начин да донесе мериторну одлуку о правној основаности или висини штете/одштете, јер је то у искључивој надлежности судова.

Притужбе

У истом периоду заprimљено је и 10 писмених и 98 усмених притужби. Притужба је сваки акт, писмени или усмени, по којем се поступа, а који је дат у виду притужбе, молбе, тражења савјета, појашњења, објашњења и друго. У највећем броју и притужбе су се односиле на осигурање од одговорности за моторна возила, а подносиоци су били трећа оштећена лица али и осигураници код неких врсте осигурања - незгоде и животног осигурања.

3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

3.1. Унапређење супервизорских пракси

Унапређење и стандардизација супервизорских пракси представља континуирану активност, чији је фокус, у овом извјештајном периоду, био на стандардизацији процеса контроле рјешавања и исплате одштетних захтјева, те континуираног праћења ефеката спровођења политике преноса ризика у реосигурање и изложености реосигурању. У ту сврху је:

- усвојена Методологија за контролу поступка рјешавања одштетних захтјева и захтјева за исплатама осигураних сума и
- развијен модел континуираног праћења ефеката спровођења политике преноса ризика у реосигурање и изложености реосигурању.

У циљу повећања ефикасности и ажурности у обављању супервизорских активности, Агенција је стандардизовала поступке лиценцирања учесника на тржишту осигурања и поступке провођења појединих надзорних мјера, те су у ту сврху усвојена интерна упутства/процедуре:

- за оцјену испуњености услова и издавање рјешења за обављање послова и дјелатности посредовања у осигурању,
- за оцјену испуњености услова и издавање рјешења лицима на значајном положају у друштву за осигурање,
- о обавезним правилима поступања код покретања и вођења прекршајног поступка,
- о вођењу регистара надзора и
- о архивирању документације из надзора.

Додатно, у извјештајном периоду значајан дио активности био је усмјерен на стандардизацију поступака размјене докумената између Агенције и Агенције за надзор осигурање ФБиХ у поступку надзора филијала у међуентитетском пословању, те поступању по захтјевима/молбама за доставу личних података лица која су уписана у регистре које води Агенција. У ту сврху припремљени су и први радни материјали интерних упутстава.

Унапређења супервизорских пракси које проводи Агенција, врши се и кроз сарадњу са другим надзорним органима финансијског система у Републици Српској, а посебно са аспекта размјене података потребних за провођење конкретних надзорних и регулаторних активности. Сарадња и координација рада надзорних органа финансијског сектора Републике Српске значајна је ради очувања укупне ефикасности и стабилности сектора, као и обезбјеђења адекватне заштите права корисника финансијских услуга. Постоји и потреба успостављања координиране оперативне сарадње са другим институцијама у Републици Српској, као што су Републички

инспекторат, Пореска управа РС и МУП РС, како би се ефикасније уредило тржиште обавезног осигурања од аутоодговорности.

Постепено увођење надзора заснованог на процјени ризика друштава за осигурање и испуњавање осталих захтјева које концепт Солвентност II ставља пред супервизоре и представља континуирану активност и највећи изазов у развоју супервизорских пракси Агенције. Овакав концепт надзора ствара основу за превентивно дјеловање, умјесто да се накнадно уочавају негативни ефекти и изричу санкције, а што би требало да допринесе дугорочном одржавању стабилности сектора осигурања Републике Српске.

3.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности

Активности системског унапређења тржишта обавезног осигурања, започете у претходном извјештајном периоду, настављене су у 2013. години, а одвијале су се кроз процесе:

- израде Закона о обавезним осигурањима у саобраћају и
- припреме за либерализацију цијена у обавезном осигурању од аутоодговорности кроз учешће у реализацији Пројекта: “БиХ10295: Либерализација тржишта осигурања од аутоодговорности” (у даљем тексту: пројекат FIRST) .

У складу са Закључком Владе Републике Српске и смјерницама из Економске политике за 2013. годину, започете су активности припреме новог законског оквира за обавезна осигурања у саобраћају, у којима је активно учешће узела и Агенција.

Сврха доношења овог Закона је:

- усклађивање правног поретка Републике Српске са Директивом 2009/103 ЕС о осигурању од одговорности из употребе моторних возила и на извршавање обавеза осигурања такве одговорности – кодификована верзија и
- стварање регулаторних претпоставки за почетак процеса либерализације и дерегулације тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности, у складу са захтјевом треће директиве неживотног осигурања 92/49/ЕС, према којем земље чланице ЕУ не могу доносити прописе којима се друштва за осигурање обавезују на добијање претходне сагласности на услове и тарифе од стране екстерног надзорног органа. На овај начин ће се створити претпоставке да се на тржишту обавезног осигурања од аутоодговорности у Републици Српској омогући креирање производа у осигурању усклађених са потребама тржишта и са премијом која одражава стварне ризике.

Текст преднацрта овог закона био је доступан стручној и широј јавности путем интернет странице Министарства финансија РС. У циљу минимизирања негативних ризика које процес либерализације и дерегулације носи, овим нацртом је предвиђена постепена либерализација у утврђивању тарифа у обавезном осигурању од аутоодговорности.

Паралелно са активностима учешћа у изради Закона о обавезним осигурањима у саобраћају, Агенција учествује и у реализацији пројекта FIRST. Овај пројекат је, на основу поднесеног захтјева Агенције, одобрен почетком 2013. године у облику донаторско-техничке помоћи Свјетске банке, а у оквиру FIRST initiative².

Основни циљеви пројекта FIRST су:

1. пружање техничке помоћи при изради модела либерализације обавезног осигурања од аутоодговорности,
2. развијање актуарских алата потребних за одређивање премијских стопа и техничких резерви обавезног осигурања од аутоодговорности,
3. предлагање регулаторног оквира обавезног осигурања од аутоодговорности заснованог на односним ЕУ директивама и обавезама из Споразума о стабилизацији и придруживању ЕУ, као и на доброј међународној пракси либерализације тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности и
4. подизање нивоа заштите интереса трећих оштећених лица када су у питању одштетни захтјеви из обавезног осигурања од аутоодговорности.

Учешће Агенције у реализацији пројекта FIRST заснива се првенствено на координацији учешћа друштва за осигурање у овом пројекту и систематизацији потребних података за израду модела преласка са регулисаног на либерално одређивање премија обавезног осигурања од аутоодговорности.

Прелиминарне анализе пројекта FIRST, указују да је бруто премија за обавезно осигурање од аутоодговорности у Републици Српској, у претходном периоду, била dostatна са становишта испуњавања обавезе из уговора о осигурању, али и да је потребно развити актуарске алате утврђивања премија које одржавају стварну изложеност осигураника ризику.

Агенција је заједно са представницима Министарства финансија РС и консултантима ангажованим на пројекту FIRST, упознала друштва за осигурање са пројектним циљевима и планираним роковима реализације. За овај пројекат у 2013. години извршено је прикупљање потребних статистичких података.

3.3. Информациони систем Агенције

Информациони систем Агенције обухвата: Информативни центар, канцеларијско пословање, вођење регистара, евиденцију надзора, е-форме (извјештавање субјеката на тржишту осигурања), статистику и информисање јавности.

Агенција је највећи дио својих административних, општих и кадровских евиденција организовала у електронском облику.

² „FIRST initiative“ је партнерска организација у којој учествује Свјетска Банка, путем IBRD и IDA, заједно са Међународним монетарним фондом и другим донаторима, а основана је у циљу пружања техничке помоћи финансијском сектору неразвијених и средње развијених земаља.

У складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање и Закона о посредовању у осигурању, Агенција води одговарајуће регистре у складу са подзаконским актима.

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. Различити пословни процеси су подржани одговарајућим апликацијама.

3.4. Сарадња са другим институцијама

Агенција је у извјештајном периоду остваривала сарадњу са другим регулаторима финансијског сектора Републике Српске посредством Комитета за координацију надзора финансијског сектора РС, као и другим институцијама из Републике Српске и Босне и Херцеговине.

Истовремено, унапријеђена је сарадња са иностраним институцијама и организацијама.

3.4.1. Сарадња са домаћим институцијама

Настављена је сарадња, успостављена у претходним извјештајним периодима, са министарствима у Влади РС, а посебно са: Министарством финансија и Министарством унутрашњих послова. Активности на унапређењу регулаторног оквира у области обавезних осигурања у саобраћају и израда извјештаја о напретку у процесу ЕУ интеграција представљале су окосницу заједничког рада Агенције и Министарства финансија. Сарадња са Министарством унутрашњих послова заснивала се на размјени података потребних за успјешно провођење надзора и за Информативни центар аутоосигурања.

Полазећи од циљева и обавеза дефинисаних Законом о Комитету за координацију надзора финансијског сектора РС, Агенција је проводила заједничке активности са Агенцијом за банкарство РС и Комисијом за хартије од вриједности РС и то кроз:

- размјену података неопходних за провођење надзора и праћења извршавања изречених надзорних мјера према учесницима на финансијском тржишту,
- унапређење регулаторног оквира у финансијском сектору Републике Српске,
- учешће у активностима финансијске едукације студената/младих.

Сарадња са Агенцијом за безбједност саобраћаја РС, успостављена у 2012. години, настављена је и у овом извјештајном периоду. Представник Агенције је учествовао у раду Радне групе за израду Стратегије за безбједност саобраћаја на путевима Републике Српске у периоду од 2013. до 2022. године.

Поред законом успостављене обавезе размјене информација из надзора филијала у међуентитетском пословању, сарадња са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ, у овом извјештајном периоду, заснивала се и на међусобној размјени општих регулаторних и

надзорних искустава. У том смислу идентификована је потреба за уједначен приступ у регулацији пословања Заштитног фонда РС и Заштитног фонда ФБиХ, а посебно у сегменту исплате одштетних захтјева и накнада из осигурања у случају стечаја и ликвидације друштва за осигурање. Такође, припремљен је и нацрт Одлуке о садржају потврде солвентности, која се издаје у поступку оснивања филијала у међуентитетском пословању, те је започето међусобно усаглашавање садржаја потврда о основним показатељима пословања друштва за осигурање које се издају за учешће на тендерима у поступцима јавних набавки

Агенција је достављала статистичке податке Агенцији за осигурање у БиХ, потребне за израду билтена „Статистика тржишта осигурања БиХ“.

Како се Пројекат FIRST реализује и за тржиште осигурања у ФБиХ, сарадња са Агенцијом за надзор осигурања у ФБиХ и Агенцијом за осигурање у БиХ остварена је и кроз овај пројекат.

Агенција је сарађивала са Удружењем актуара РС, у оквиру припреме нацрта подзаконских аката о стицању и престанку звања овлашћеног актуара, о условима за лице које обавља послове интерног актуара у друштву за осигурање, те о регистру овлашћених актуара. Додатно, Агенција је подржала Удружење актуара РС у процесу пријаве за приступање Међународној Асоцијацији актуара (IAA).

Већ неколико година Агенција са Удружењем друштава за осигурање РС, Центром за унапређење тржишта осигурања и финансијских услуга (ЦОФУС) и Удружењем економиста SWOT организује заједничке округле столове и конференције са циљем даљег развоја тржишта осигурања.

3.4.2. Сарадња са иностраним институцијама

Имајући у виду сталну потребу очувања стабилности и унапређења тржишта осигурања, а у складу са најбољим међународним стандардима, Агенција је остварила сарадњу са:

- Свјетском банком у оквиру пројекта FIRST³,
- USAID PARE пројектом кроз учешће на техничким састанцима на теме-Солвентност II и ICP⁴, који се односе на повјерљивост код супервизије група, техничке резерве (прикупљање података и анализа),
- представницима Particip GMBH, у оквиру мисије мониторинга Twinning пројекта BA 07 IB FI 01 ради оцјене постигнутих резултата, утицаја и одрживости овог пројекта,

³ Детаљније о овом пројекту можете видјети у оквиру поглавља 3.2 овог извјештаја (Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности)

⁴ ICP (Insurance Core Principle) – основни принципи осигурања утврђени од стране Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS)

- представницима EUCOMP (пројекта помоћи Конкурентијском савјету БиХ) у смислу идентификовања свих облика ограничавања или нарушавања тржишне конкуренције на финансијском тржишту у РС и БиХ.

Агенција редовно учествује у раду Колеца супервизора Триглав групе. Овај Колец супервизора координира Агенција за надзор осигурања Словеније и ЕИОРА, а учествују супервизори држава у којима послују друштва за осигурање из Триглав групе. Агенција још није добила позив од аустријског супервизора за сарадњу у оквиру колеца за друштва која послују у оквиру групација осигураваача са сједиштем у Републици Аустрији.

Поред наведеног, Агенција је сарађивала са супервизорима осигурања из окружења, кроз учешће на:

- састанцима CESEE (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative) на којима су разматрани актуелни проблеми и изазови у надзору: реосигурање, одвојено администрирање животног од неживотног осигурања код композитних друштава за осигурање, улога и уређење посредовања у осигурању, те интерна ревизија;
- финалној презентацији резултата и анализа добијених у оквиру Пројекта: „Либерализације тржишта осигурања од аутоодговорности у Македонији“;
- регионалној конференцији супервизора у осигурању на тему: „Искуства у либерализацији тржишта осигурања од аутоодговорности“, организованој од стране Агенције за надзор осигурања Словеније.

Сарадња са иностраним институцијама остваривана је и путем учешћа представника Агенције на:

- XI међународном симпозијуму у организацији Економског факултета Београд и Удружења актуара Србије: Тржиште осигурања и реосигурања 2013, гдје је извршена презентација стања на тржишту осигурања у Републици Српској,
- Међународној конференцији ICTI 2013, у организацији Tectus d.o.o и Института за осигурање Загреб: Информацијска и комуникацијска технологија и осигурање, гдје је на округлом столу извршена размјена искустава регулатора из региона у области IT ревизије у друштвима за осигурање,
- XVI међународном савјетовању у организацији Удружења за право Србије: Право осигурања Србије у транзицији ка ЕУ праву осигурања,
- International Risk Management Conference 2013, у организацији The Risk, Banking and Finance Society и IFC: Enduring Financial Stability – Contemporary Challenges in Risk Management and Governance,
- регионалном савјетовању о откривању и превенцији превара у осигурању, у организацији Center of Excellence in Finance (CEF) и Агенције за надзор осигурања Словеније и

- радионици о увођењу супервизије засноване на ризицима у осигурању од ризика катастрофе у организацији EUROPA RE.

Агенција има успјешну сарадњу са струковним удружењима из региона и то са: Удружењем актуара Србије, Удружењем за право осигурања Србије и Хрватским уредом за осигурање.

Такође, на међународном порталу о осигурању www.xpgrimm.com од 2011. године континуирано се представља тржиште осигурања Републике Српске.

3.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања

У извјештајном периоду организована је едукација и одржан је испитни рок за полагање стручног испита потребног за добијање овлашћења за обављање послова заступника у осигурању и брокера у осигурању. Едукација је обухватала програм предвиђен прописима. Као предавачи, поред запослених у Агенцији, били су ангажовани признати стручњаци из области осигурања са високошколских установа у Бањој Луци и Београду, као и представник Удружења посредника у осигурању Републике Српске. Стручни испит је положило 20 кандидата.

Едукација и полагање стручних испита за обављање послова посредовања у осигурању, значајна је, не само са становишта подизања нивоа знања учесника на тржишту осигурања, већ и са становишта едукације потрошача на тржишту осигурања. У прилог овој тврдњи иде и чињеница да је, од оснивања Агенције, едукацијама за обављање послова заступника у осигурању и брокера у осигурању присуствовало 863 лица. Ефекти су сигурно значајнији, ако се узме у обзир да ова лица, радећи као посредници, имају директан контакт са потрошачима на тржишту осигурања.

За потребе едукације учесника на тржишту осигурања, Агенција је у сарадњи са:

- консултантима Свјетске банке ангажованим на пројекту FIRST, друштавима за осигурање представила концепт и план активности овог пројекта,
- Центром за унапређење тржишта осигурања и финансијских услуга (ЦОФУС) и АДВАНТИС БРОКЕР а.д. (Адвантис консалтинг д.о.о.) организовала семинар-радионицу под називом „Оптимално управљање средствима за покриће техничких резерви и гарантног фонда уз адекватно рачуноводствено праћење“,
- Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ и Удружењем економиста РС SWOT организовала конференцију: „Актуелне теме из области осигурања и банкарства“, на којој су презентоване теме из области посредовања у осигурању и заштите потрошача финансијских производа,
- Агенцијом за осигурање у БиХ и Центром за унапређење тржишта осигурања и финансијских услуга организовала округли сто на тему: „Добровољно здравствено

осигурање и животно осигурање у функцији подршке јавним фондовима уз повећање инвестиционог потенцијала осигуравајућих кућа“.

Агенција је потписала споразум о заједничкој сарадњи са другим члановима Комитета за координацију надзора финансијског сектора и осталим институцијама финансијског сектора РС (Бањалучком берзом а.д. Бања Лука и Централним регистром хартија од вриједности РС), а с циљем додатне финансијске едукације студента/младих. Према овом споразуму, сарадња са високошколским установама обављаће се кроз реализацију активности:

- одржавања предавања, односно презентације из области финансија и надзора у финансијском сектору студентима,
- организовања заједничког конкурса и избор најбољих дипломских или стручних радова из области финансија,
- организовања тзв. „дана отворених врата“ за посјету студената надзорним органима и другим институцијама финансијског сектора и
- других активности усмјерених на подизање нивоа финансијске писмености студената/младих.

У извјештајном периоду расписан је Конкурс за избор најбољих радова у области финансија (банкарства, осигурања и тржишта хартија од вриједности) за 2013. годину.

Агенција је, на основу позива са Универзитета у Бањој Луци, организовала једномјесечну студентску праксу за студента IV године Економског факултета Универзитета Косовска Митровица.

У циљу информисања шире јавности о значају осигурања, врстама осигурања, те о начину закључивања и остваривања права из осигурања у 2013. години Агенција је издала два нова информатора и то:

- Информатор број 2- Шта требате знати о осигурању и
- Информатор број 3- Животно осигурање.

Информатори су објављени на службеној интернет страници Агенције и дистрибуисани грађанима путем дневног листа „Глас Српске“.

Информисање и едукација учесника на тржишту осигурања и јавности вршена је и путем интернет странице Агенције и то кроз редовно објављивање:

- статистичких података о тржишту осигурања,
- извјештаја о стању у сектору осигурања и извјештаја о раду Агенције,
- усвојених подзаконских аката и подзаконских аката у припреми и
- информација о актуелним развојним пројектима.

Агенција је и путем медија информисала ширу јавност о својим активностима, што је такође у функцији едукације потрошача и унапређења културе осигурања.

У складу са потребама, Агенција је сарађивала и са другим институцијама, а у циљу развоја и унапређења тржишта осигурања и едукације запослених.