

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

ИЗВЈЕШТАЈ
о раду Агенције за осигурање Републике Српске
за период од 01.01. до 30.06.2013. године

Број: УО – 18/13
Датум: 23. август 2013. године

Бања Лука, август 2013. 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.....	6
1.3.1. Органи управљања.....	6
1.3.2. Организациона структура.....	7
1.4. Законодавни оквир.....	8
2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ.....	9
2.1. Регулаторне активности.....	9
2.2. Надзорне активности и лиценцирање.....	10
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења.....	10
2.2.2. Надзорне активности.....	12
2.2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању.....	16
2.2.4. Активности стручних служби на заштити потрошача у осигурању.....	16
2.2.5. Омбудсман у осигурању.....	17
3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА	19
3.1. Унапређење супервизорских пракси.....	19
3.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности.....	19
3.3. Информациони систем Агенције.....	20
3.4. Сарадња са другим институцијама.....	21
3.4.1. Сарадња са домаћим институцијама.....	21
3.4.2. Сарадња са иностраним институцијама.....	22
3.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања.....	23

УВОДНА РИЈЕЧ

Овај извјештај даје преглед регулаторних, надзорних и активности у вези са заштитом потрошача, које је Агенција за осигурање Републике Српске проводила у првом полугодишту 2013. године, 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 усвајање подзаконских аката у сегменту који се односи на вођење законом прописаних регистара друштава за осигурање и посредника у осигурању, те функционисање и унапређење заштите потрошача. У припреми су и измјене и допуне подзаконских прописа, којима се регулише покриће техничких резерви и обрачун адекватности капитала, а на основу иницијатива које су достављене од стране друштва за осигурање.

У сарадњи са Министарством финансија започет је процес израде новог законодавног оквира којим се уређује област обавезних осигурања у саобраћају, са циљем што 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 осигурања од аутодоговорности.

Континуирани надзор је обављан на основу извјештаја који друштва за осигурање периодично достављају Агенцији. Поред тога, завршено је 6 редовних контрола започетих у 2012. години и извршене су двије нове редовне контроле у друштвима за осигурање и код других учесника на тржишту. Ове контроле резултирале су већим бројем различитих надзорних мјера, које треба да обезбиједе усклађивање пословања друштава за осигурање са законским и другим прописима. Надзор се проводи према стандардизованим супервизорским методологијама, које се редовно ревидирају и усклађују са стеченим искуствима у пракси и међународним стандардима супервизије осигурања.

Агенција посебну пажњу посвећује континуираној едукацији, као и стицању професионалних звања запослених.

Значајан сегмент дјеловања Агенције представља заштита потрошача на тржишту осигурања. У циљу едукације потрошача, Агенција је издала информатор под насловом Шта треба знати о осигурању, који је бесплатно дистрибуиран широм РС.

Остварена је сарадња са бројним и различитим институцијама у РС, БиХ и иностранству, а посебно у оквиру Комитета за координацију финансијског сектора Републике Српске.

Директор
Божана Шљивар

1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Агенција за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) основана је 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 надзире 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 утиче на подизање свијести о потреби сталног унапређивања пословања, ради 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, укључујући и капитализовано пензијско осигурање, које корисницима обезбјеђује услуге осигурања, на квалитетан, поуздан и транспарентан начин.

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, упутства, наредбе и одлуке),
- 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 Републике Српске,
 - 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 колеца 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 других органа и јавности о раду Агенције и стању на тржишту осигурања и
- сарадња 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, дипломирани економиста, а за чланове Управног одбора именовани: Дарко Радић доцент доктор правних наука, Никола Војводић доктор економских наука, Срђан Шупут дипломирани економиста. 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.

1.3.2. Организациона структура

Организациона структура Агенције приказана је у *Илустарцији бр. 1.*



Илустрација бр.1: Организационе структуре Агенције

У Агенцији је на дан 30.06.2013. године било запослено 24 радника, од чега 21 запослени или око 90% је са високом стручном спремом из области економије, права и електротехнике. Од тога 4 запослена су актуари, а два запослена су магистри економских наука. Запослени у Агенцији посједују и друга специјалистичка знања, и то:

- 6 запослених- звање овлашћеног процјењивача,
- 1 запослени – звање овлашћеног ревизора,
- 1 запослени – звање стечајног управника и
- 1 запослени – правосудни испит.

У извјештајном периоду запослен је и један волонтер са високом стручном спремом из области економије.

У складу са Планом едукације и стручних усаврашавања за 2013. годину, запослени у Агенцији су унапређивали стручна знања кроз учешће на домаћим и међународним семинарима и симпозијума на теме из слиједећих области:

- усклађивања регулаторног оквира сектора осигурања са директивама Европске уније,
- Солвентност II
- правила повјерљивости код супервизије група и правила процјене адекватности технички резерви заснована на принципима Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS)¹
- интерна ревизија,

¹ ICP (Insurance Core Principle) – основни принципи осигурања утврђени од стране Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS)

- заштита потрошача у уговорима о осигурању – обавеза обавјештавања, законска регулатива, рјешавање спорова,
- спрјечавање прања новца и финансирање тероризма,
- осигурања одговорности друмских превозника,
- информацијска и комуникацијска технологија у осигурању.

У оквиру Агенције редовно се планирају и организују интерне едукације. У извјештајном периоду одржана је едукација на тему мјесто и улога Бироа зелене карте, те обавезни органи и функције према директивама ЕУ из области обавезног осигурања у саобраћају, на коју су позвани и представници Министарства финансија.

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. 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 периоду од 01.01. до 30.06.2013. године, биле су усмјерене на:

- израду новог Закона о обавезном осигурању у саобраћају и
- унапређењу подзаконске регулативе из области осигурања.

Основне карактеристике и циљеви новог Закона о обавезним осигурањима у саобраћају описане су у поглављу 3.2. Унапређење обавезног осигурања од аутоодговорности.

У претходном периоду Агенција је примила иницијативе Удружења друштава за осигурања Републике Српске и Центра за унаређење тржишта осигурања и финансијских услуга (ЦОФУС) за измјену подзаконских прописа који регулишу улагања средстава за покриће техничких резерви, те адекватност капитала. Направљена је анализа оправданости достављених приједлога и у другом полугодишту биће усвојене одговарајуће измјене и допуне наведених прописа.

У првом полугодишту 2013. године усвојени су слиједећи подзаконски прописи:

1. Одлука о плаћању доприноса Заштитном фонду РС за 2013. годину,
2. Правилник о правилима оснивања и пословања филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању.

У вријеме писања овог извјештаја, Управни одбор Агенције усвојио је:

1. Правилник о садржају и начину вођења регистара посредника у осигурању,
2. Правилник о садржају и начину вођења регистра друштава за осигурање и филијала друштава за осигурање код Агенције за осигурање РС,
3. Правилник о заштити потрошача услуга осигурања и омбудсману у осигурању.

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

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У периоду од 01.01. до 30.06.2013. години Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за издавање:

- дозвола за рад и упис у регистар (заступника) посредника –физичка лица,
- дозвола за рад и упис у регистар брокера у осигурању –физичка и правна лица,
- 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,
- потврда за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и за друге сврхе, те извода и увјерења из регистара код Агенције,
- мишљења (тумачења),
- сагласности за измјене и допуне аката друштава за осигурања, друштава за заступање и брокерских друштава.

У табеларним прегледима *Табела 2.1* и *Табела 2.2* приказано је извршење претходно наведених активности.

Табела бр. 2.1 – Преглед издатих дозвола, брисања и регистра и укупног броја учесника на тржишту осигурања на дан 30.06.2013. године

Р. Б.	Врста	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 30.06.2012.
1.	Издавање дозвола и упис у Регистар посредника у осигурању	11 заступника уписано у Регистар заступника - физичка лица	Подаци о посредницима и физичким лицима доступни на web сајт Агенције	152 заступника - физичка лица, од тога
		4 заступника брисана из Регистра заступника – физичка лица		21 предузетничка радња
		1 предузетничка радња уписана у Регистар заступника		
		6 предузетничких радњи брисано из Регистра заступника		
				7 друштава за заступање из РС, укључујући и Поште РС
				4 друштва за заступање - филијале из ФБиХ
		54 физичка лица - брокера у осигурању уписана у Регистар брокера	Подаци о брокерима физичким лицима доступни на web сајт Агенције	59 брокера - физичка лица
		2 брокерска друштва из РС уписана у Регистар брокера	„Први брокер“ д.о.о. Бања Лука Нуро Alpe-Adria-Bank а.д. Бања Лука	2 брокерска друштва из РС 2 филијале брокерских друштава из ФБиХ
2.	Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара	2 овлашћење за обављање актуарских послова	Листа овлашћених актуара доступна на web сајту Агенције	23 актуара

Извор: База података Агенције

Табела бр. 2.2 – Дозволе, сагласности и одобрења од 01.01. до 30.06.2013. године

Р. Б.	Опис	Број
1.	Сагласност на уговор о реосигурању са страним друштвом	5 сагласности
2.	Одобрење за избор независног ревизора	5 одобрења
3.	Сагласност за емисију акција: - повећање основног капитала	3 друштва за осигурање (укупна вриједност емисија 4.064.300 КМ)
4.	Захтјеви у складу са Правилником о висини и начину улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда	3 захтјева (2 позитивно ријешена, 1 одбијен)
6.	Сагласности за лица на значајном положају	10 сагласности
7.	Потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе, изводи и увјерења из регистара код Агенције	20 потврда и извода
8.	Упис промјена у Регистар код Агенције	17 уписа
9.	Мишљења (тумачења)	9 мишљења
10.	Издавање сагласности на измјене и допуне аката друштава за осигурање	1 сагласност

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције у периоду од 01.01. до 30.06. 2013. године 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, које су учесници на тржишту осигурања у различитим временским интервалима прописаним законом, извјештавали Агенцију.

Извјештаји обухватају статистичке и друге податке из различитих области функционисања друштава за осигурање и других овлашћених учесника (Заштитни фонд, посредници у осигурању). У оквиру овога облика надзора припремају се информације и извјештаји (збирни и појединачни), чији се преглед даје у наредној табели:

Табела број2. 4: Информације сачињене на основу континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2013. године

Р. Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о анализи финансијских и других извјештаја са 31.12.2012. године	сва друштава за осигурање
2.	Информација о објављивању ревизорских и финансијских извјештаја за 2012. годину	сва друштава за осигурање
3.	Информација – улагање средстава за покриће техничких резерви друштава за осигурање на дан 31.12.2012. и 31.03. 2013.године	сва друштава за осигурање
4.	Информација – остварени трошкови спровођења осигурања и дозвољени режијски додатак на дан 31.12.2012. и 31.03.2013. године	сва друштава за осигурање
5.	Информација – контрола маргине солвентности друштава за осигурање (обрасци К и МС) на дан 31.12.2012. и 31.03.2013. године	сва друштава за осигурање
6.	Информација о мишљењу овлашћеног актуара на финансијске и годишње извјештаје за 2012. годину	сва друштава за осигурање
7.	Информација о стању улагања средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда те износа расположивог капитала	6 друштва за осигурање
8.	Информација – мишљење на избор независног ревизора	4 друштва за осигурање
9.	Информација – мишљење на емисију акција	3 друштва за осигурање
10.	Информација у вези трансакција са повезаним лицем	1 друштво за осигурање

Извор: База података Агенције

2.2.2.2. Редовне и ванредне контроле

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

У складу са Планом редовних контрола за 2013. годину Агенција је обавила двије редовне свеобухватне on-site контрола, и то код:

- Grawe осигурање а.д. Бања Лука и
- МФ осигурање а.д. Бања Лука,

гдје је у току израда записника.

Редовне контроле, обављене у периоду од 01.01. до 30.06.2013. године, биле су усмјерене на провјеру:

- података који су предмет уписа у регистрима и рад органа друштва за осигурање,
- интерних процедура и интерних контролних поступака,
- процеса вођења строге евиденције,
- ажурности и обухвата рачуноводствених и других евиденција,
- примјене Правилника о ликвидности и Правилника о процјени билансних и ванбилансних позиција,
- улагања средстава за покриће техничких и математичких резерви и минималног гарантног фонда,
- обрачуна преносне премије и резервација за штете,
- обрачуна математичке резерве,
- ажурности у рјешавању и исплати одштетних захтјева и осигураних сума,
- рачуноводственог евидентирања одштетних захтјева,
- вођења књиге штетника (за обавезно осигурање од аутоодговорности).
- примјене јединственог премијског система обавезног осигурања од аутоодговорности, те поштивања тарифа и услова осигурања код закључивања уговора о осигурању ,
- трошкова спровођења осигурања,
- уговора о посредовању,
- обрачун маргине солвентности и испуњавање захтјева адекватности капитала,
- спровођење политике саосигурања и реосигурања,
- обрачун нето и бруто премија за производе животног осигурања, обрачун откупних и редукованих вриједности код животног осигурања.

Имајући у виду да је анализом извјештаја за 2012. годину идентификована тенденција благог пада стопе у ефикасности у рјешавању и исплати одштетних захтјева, у првом полугодишту 2013. године Агенција је покренула 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.

Поред наведеног, у извјештајном периоду завршене су и контроле и наложене надзорне мјере код :

- 4 друштава за осигурање: Осигурање Аура а.д. Бања Лука, Бобар осигурања а.д. Бијељина, Дунав осигурање а.д. Бања Лука, Јахорина осигурање а.д. Пале,
- 2 филијале друштава из ФБиХ: Croatia осигурање д.д. Љубушки и Д.Д. за осигурање ВГТ Високо и

У току је и контрола код једног друштва за заступање у осигурању WVP д.о.о. Бања Лука.

Код свих завршених поступака контроле изречене с надзорне мјере, које су презентоване у табели 2.5.

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 2.5. – Изречене мјере надзора према врстама у периоду од 01.01. до 30.06.2013. године

Р. Б.	Врста мјере	Број мјера/налога
1.	Налог за отклањање незаконитости/неправилности	
	– доношење план за обезбјеђење недостајућих средства за покриће техничких резерви, са дефинисањем крајњег рока за испуњавање прописаних услова од стране Агенције	1 друштво за осигурање
	– додатно извјештавање Агенције у циљу контроле адекватности обрачуна резервација за штете	
	– доношење акционог плана, са мишљењем овлашћеног актуара, у оквиру којег треба да се утврди начин и динамика довођења трошкова спровођења осигурања на прописани ниво	
	– потпуна примјена МРС-8 и објава корекцију накнадно утврђених материјално значајних грешака из претходног периода, исказаних у финансијским извјештајима	
	– налог за покриће губитка	2 друштва за осигурање
	– усклађивање улагања за покриће техничких резерви и гарантног фонда	1 друштво за осигурање
	– усклађивање Статута са Законом о друштвима за осигурање	2 друштва за осигурање
	– забрана трансакција с повезаним лицима	2 друштва за осигурање)
	– забрана располагања средствима друштва	1 друштво за осигурање
	– мјере према лицима на значајном положају- налог за смјену предсједника УО	1 (1 друштво за осигурање)
	– остали налози према друштвима за осигурање	55 (1 друштво за осигурање, 1 филијала из ФБиХ)

Р. Б.	Врста мјере	Број мјера/налога
2.	Друге мјере	
	– измјене и доношења нових аката пословне политике	2 друштва за осигурање)
	– налог за плаћање затезне камате због неплаћања доприноса Заштитном фонду у прописаним роковима	1 друштво за осигурање
	– опомена због кашњења у плаћању доприноса Заштитном фонду РС	
	– поштовање Међународних рачуноводствених и ревизорских стандарда и Закона о рачуноводству	1 друштво за осигурање
	– налог за допуну извјештја независном ревизору и овлашћеном актуару	4 друштва за осигурање
	– остале мјере	10 (1 друштво за осигурање)
3.	Прекршајни налози (према друштву + директору):	
	– непридржавање одредби Заједничких услова и премијског система за осигурање од аутоодговорности чл. 10 – 12.	2 (1+1)
	– непоштовање рокова прописаних чл. 9 ст. 5. до 9. Закона АО	2 (1+1)
4.	Захтјев за покретање прекршајног поступка	
	– 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 чл. 9 став 5. до 9. Закона о осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности	3 захтјева (3 друштва за осигурање)

Извор: База података Агенције

2.2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању

Поред надзорних и регулаторних активности, које су индиректно усмјерене на заштиту потрошача у осигурању (осигураника, трећих оштећених лица и корисника осигурања), Агенција се заштитом потрошача бавила и у директној комуникацији са потрошачима преко стручних служби Агенције, као и преко Омбудсмана у осигурању.

2.2.4. Активности стручних служби на заштити потрошача у осигурању

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

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

2.2.5. Омбудсман у осигурању

У периоду 01.01. до 30.06.2013. године Канцеларија Омбудсмана запримила је 37 писмених приговора² по којима је вођен поступак вансудског рјешавања спорова из осигурања. За исто упућена је и 131 притужба³ у вези са остваривањем права из осигурања и у вези са покретањем поступка код Омбудсмана у осигурању.

Табела бр. 3 – Структура писмених приговора по врстама осигурања

Р. Б.	Врста осигурања	Број приговора	Удио (%)
1.	Оосигурање од одговорности за моторна возила	32	87
2.	Осигурање возила која се крећу по копну осим шинских возила-каска	2	5
3.	Осигурање од посљедице несрећног случаја/незгоде	3	8
Укупно		37	100

Извор: База података

Посредовање Омбудсмана обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора вансудски, па тако доноси препоруке појединачне или опште⁴ или организује, састанак – посредовање/медијација у ситуацијама када оцијени да је то најпогоднији начин у конкретном случају.

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

Омбудсман у осигурању присуствовала конференцији „ Унапређење сарадње носиоца заштите потрошача у РС“ који је организовало Удружење потрошача Дон из Приједора, у сарадњи са Министарством трговине и туризма Републике Српске. Конференцији су присуствовали представници свих невладиних организација које се баве заштитом потрошача из Републике Српске. Омбудсман у осигурању је представила свој рад, подијелила учесницима Информаторе, договорила сарадњу и дала изјаву за телевизију.

Удружење економиста Републике Српске SWOT, у сарадњи са Агенцијом за осигурање Републике Српске и Агенцијом за Надзор осигурања Федерације БиХ организовало је

² Приговор је акт којим се покреће поступак вансудског рјешавања спора из осигурања, након доношења другостепене одлуке/одлуке у интерном жалбеном поступку у друштву за осигурање или након протекла рока за доношење исте.

³ Притужба је сваки акт, писмени или усмени, по којем се поступа а који је дат у виду притужбе, молбе, тражења савјета, појашњења, објашњења.....

⁴ Опште препоруке из ранијих година:

- „Акт о рјешавању одштетног захтјева“
- „Поступања 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“.

конференцију: „Актуелне теме из области осигурања и банкарства“ на којој је Омбудсамн у осигурању представила своја искуства у досадашњем раду.

Омбудсман је учествовала и у емисији У фокусу РТРС-а на тему Европски извјештај о незгоди заједно са представником из МУП-а Републике Српске и друштава за осигурање.

Омбудсман у осигурању је била предавач на једнонедном 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 су објавиле Информатор под називом Шта треба знати о осигурању. Информатор 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 шта значе.

Информатор је објављен на службеној интернет страници дана 12. марта 2013. године у поводу Свјетског дана заштите потрошача. Поред објаве исти је и штампан у 11.400 примјерака, који су подијељени грађанима преко дневних новина Глас Српске а дистрибуиран је, односно учињен доступним грађанима и путем дневног листа Глас Српске на дан 15. марта 2013. године- Свјетски дан потрошача.

3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

3.1. Унапређење супервизорских пракси

Унапређење супервизорских активности представља континуирану активност Агенције, чији је фокус, у овом извјештајном периоду, био на стандардизацији процеса контроле рјешавања и исплате одштетних захтјева. У ту сврху припремљена је Методологија за контролу поступка рјешавања одштетних захтјева и захтјева за исплатама осигураних сума.

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

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

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 Републике Српске, 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 учесника 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

У складу са Закључком са 102. сједнице Владе Републике Српске, одржане 13.02.2013. године, и смјерницама из Економске политике за 2013. године, покренуте су активности на припреми новог законског оквира за обавезна осигурања у саобраћају, који поред осталог, подразумијева и постепену либерализацију тржишта осигурања од аутоодговорности.

Формирана је радна група, у чијем раду учествују и 3 представника Агенције. Очекује се да ће нови Закон о обавезним осигурањима у саобраћају бити у скупштинској процедури до краја ове године.

На основу поднесеног захтјева, Агенцији јепочетком 2013. године одобрена донаторска техничка помоћ Свјетске банке - „FIRST initiative“⁵ у оквиру Пројекта: „БиХ10295: Либерализација тржишта осигурања од аутоодговорности“ (у даљем тексту: пројекат FIRST).

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.

У извјештајном периоду, Агенција је заједно са представницима Министарства финансија Републике Српске и консултантима ангажованим на пројекту FIRST, упознала друштва за осигурање са пројектни циљевима и планираним роковима реализације. Такође, Агенција је носилац активности прикупљања и систематизације потребних података за израду модела преласка са регулисаног на либерално одређивање премија обавезног осигурања од аутоодговорности. Планирано је да се резултати прелиминарне анализе стања и приједлог тзв. мапе пута презентују Агенцији и друштвима за осигурање до краја 2013. године.

3.3. Информациони систем Агенције

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

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

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.

⁵ „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.

3.4. Сарадња са другим институцијама

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

Истовремено унапријеђена је сарадња са иностраним институцијама и организацијама, а посебно са супервизорима осигурања из окружења.

3.4.1. Сарадња са домаћим институцијама

Настављена је сарадња, успостављена у претходним извјештајним периодима, са министарствима у Влади Републике Српске, а посебно са: Министарством финансија и Министарством унутрашњих послова. Активности на унапређењу регулаторног оквира у области обавезних осигурања у саобраћају представљале су окосницу заједничког рада Агенције и Министарства финансија, док се сарадња са Министарством унутрашњих послова Републике Српске заснивала на размјени података потребних за успјешно провођење надзора, те размјени података о саобраћајним несрећама.

Полазећи од циљева и обавеза дефинисаних Законом о Комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број 49/09) Агенција је сарађивала са Агенцијом за банкарство и Комисијом за хартије од вриједности и то кроз континуиране активности:

- размјене података неопходних за провођење надзора и праћења извршавања изречених надзорних мјера према учесницима на финансијском тржишту и
- унапређења регулаторног оквира у финансијском сектору Републике Српске.

Поред тога, у складу са законским одредбама, Агенција је доставила је Пореској управи Републике Српске више различитих информација, које упућују на сумњу на непоштивање пореских прописа, а што је идентификовано приликом провођења надзора над друштвима за осигурање.

Сарадња са Агенцијом за безбједност саобраћаја Републике Српске, 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 2013.-2022. године.

Агенција такође има законску обавезу сарадње са институцијама БиХ, а која се заснивала на:

- достављању статистичких података Агенцији за осигурање у БиХ, потребних за израду билтена „Статистика тржишта осигурања БиХ“, и
- размјени информација, добијених у надзору пословања филијала са друштва сједиштем у другом ентитету, са Агенцијом за надзор осигурања у ФБиХ.

Успостављена је и пракса размјене општих регулаторних и надзорних искустава са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ. У том смислу покренуте су активности на припреми подзаконских аката којима ће се на хармонизован начин регулисати пословање Заштитног фонда Републике Српске и Заштитног фонда Федерације БиХ, а посебно у сегменту исплате одштетних захтјева и накнада из осигурања у случају стечаја и ликвидације друштва за осигурање. Започето је и усглашавање у вези издавања потврда о солвентности за друштва која формирају филијале у другом ентитету, те потврда

о основним показатељима пословања друштва за осигурање, ради учешћа на тендерима у поступцима јавних набавки.

Агенција је, ради унапређења и даљег развоја дјелатности осигурања, наставила сарадњу са Удружењем друштава за осигурање РС, Удружењем актуара РС, Центром за унапређење тржишта осигурања и финансијских услуга (ЦОФУС) и Удружењем економиста “SWOT”.

3.4.2. Сарадња са иностраним институцијама

У циљу унапређења тржишта осигурања у складу са најбољим међународним стандардима, Агенција је остварила сарадњу са:

1. Свјетском банком у оквиру пројекта техничке помоћи FIRST⁶,
2. USAID PARE пројектом кроз учешће на техничким састанцима на теме: Солвентност II, ICP принципи⁷ који се односе на повјерљивост код супервизије група, техничке резерве (прикупљање података и анализа).

Агенција је сарађивала са супервизорима у осигурању из окружења, кроз учешће:

- у раду Колеца супервизора Триглав групе. Колец супервизора Триглав групе координира Агенција за надзор осигурања у Словенији и EIOPA, а учествују супервизори држава у којима послују друштва за осигурање из Триглав групе;
- на састанцима CESEE (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative) на којима су разматрани актуелни проблеми и изазови у надзору: реосигурања, одвојеног администрирања животног од неживотног осигурања код композитних друштава за осигурање, те улоге и уређења посредовања у осигурању;
- на финалној презентацији резултата и анализа добијених у оквиру Пројекта: „Либерализације тржишта осигурања од аутоодговорности у Македонији“;
- на регионалној конференцији супервизора у осигурању на тему: „Искуства у либерализацији тржишта осигурања од аутоодговорности“, организованој од стране Агенције за надзор осигурања у Словенији.

Представници Агенције су учествовали и на међународним конференцијама:

- XI међународни симпозијум у организацији Економског факултета Београд и Удружења актуара Србије: Тржиште осигурања и реосигурања 2013, гдје је извршена презентација стања на тржишту осигурања у РС,
- Међународна конференција 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 међународно савјетовање у организацији Удружења за право Србије: Право осигурања Србије у транзицији ка ЕУ праву осигурања,

⁶ Детаљније о овом пројекту можете видјети у оквиру поглавља 3.2 овог извјештаја (Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности)

⁷ ICP (Insurance Core Principle) – основни принципи осигурања утврђени од стране Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS)

- 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.

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, настављена је сарадња и са уредницима међународног портала о осигурању www.xprimm.com, на којем се од 2011. године континуирано 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, и 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, друштвима за осигурање представила концепт и план активности овог пројекта,
- у сарадњи са Удружењем економиста РС SWOT и Агенцијом за Надзор осигурања Федерације БиХ, организовала конференцију : „Актуелне теме из области осигурања и банкарства“, на којој су презентоване теме из области посредовања у осигурања и заштите потрошача финансијских производа.

Агенција је потписала споразум о заједничкој сарадњи са другим члановима Комитета за координацију надзора финансијског сектора и осталим институцијама финансијског сектора РС (Бањалучком берза 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 првом полугодишту 2013. године објављен је Информатор број 2 - Шта треба знати о осигурању. Информатор је издан је са циљем да на једноставан и разумљив начин, шира јавност информише о томе шта је то осигурање, због чега је потребно и које врсте осигурања постоје. Такође, даје одговоре на питања како и са ким се закључује уговор о осигурању, те шта значе најчешће коришћени појмови из уговора о осигурању. Информатор је објављен на службеној интернет страници Агенције и дистрибуиран 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.