

РЕПУБЛИКА СРПСКА
Агенција за осигурање Републике Српске
Бања Лука
Бана Милосављевића 8/II
e-mail: kabinet@azors.rs.ba; www.azors.rs.ba
тел/факс: +387 51 228-910, 228-920



REPUBLIC OF SRPSKA
The Insurance Agency of Republic of Srpska
Banja Luka
St. Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: kabinet@azors.rs.ba; 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. 2016. до 30.06.2016. године

Број: УО – 25 /16

Датум: 26. септембар 2016. године

Бања Лука, септембар 2016. године

САДРЖАЈ

УВОДНА РИЈЕЧ	4
1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ	5
1.1. Мисија, визија и циљеви	5
1.2. Надлежности Агенције	6
1.3. Органи управљања и организациона структура	7
1.3.1. Органи управљања	7
1.3.2. Организациона структура	8
1.4. Законодавни оквир	10
2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ	11
2.1. Регулаторне активности	11
2.2. Надзорне активности и лиценцирање	13
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења	13
2.2.2. Надзорне активности	15
2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању	21
2.4. Омбудсман у осигурању/Одјељење за едукацију и заштиту потрошача	21
2.5. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања	22
2.5.1. Едукација потрошача корисника услуга осигурања	23
2.5.2. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања	23
3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА	24
3.1. Унапређење супервизорских пракси	24
3.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија	24
3.3. Информациони систем Агенције	25
3.4. Сарадња са другим институцијама	26
3.4.1. Сарадња са домаћим институцијама	26
3.4.2. Сарадња са иностраним институцијама	27
3.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања	28

Табеле

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања	9
Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених	9

Табела 3: Преглед издатих дозвола и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године	14
Табела 4: Сагласности, дозволе, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године.....	15
Табела 5: Информације сачињене на основу континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године	17
Табела 6: Изречене мјере надзора, према врстама и броју учесника на тржишту, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године.....	19
Табела 7: Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања.....	22
Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова	22

Графикони

Графикон 1: Организациона структура Агенције	8
--	---

УВОДНА РИЈЕЧ

У овом извјештају даје се преглед регулаторних, надзорних и активности у вези са заштитом потрошача које је Агенција за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) проводила, у првом полугодишту 2016. 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 тржишта осигурања. Агенција за свој рад одговара Народној скупштини Републике Српске.

Регулаторне активности Агенције су биле усмјерене на унапређење постојећег подзаконског оквира, а које се заснивало на доношењу подзаконских аката након извршене анализе усаглашености са осталим прописима и достигнутом нивоом развоја сектора осигурања, те на изради подзаконских аката на основу Закона о обавезним осигурањима у саобраћају.

Поред континуираног надзора учесника на тржишту осигурања, који се обавља на основу извјештаја који се редовно достављају Агенцији, обављано је 13 on-site контрола и 4 off-site контроле учесника на тржишту осигурања. Такође, завршене су off-site контроле, покренуте у 2015. години, поштивања премијског система обавезног осигурања од аутоодговорности код свих друштава за осигурање из Републике Српске и филијала друштава за осигурање из ФБиХ, те контроле свих филијала друштава за осигурање из ФБиХ у вези поштивање правила извјештавања и обавјештавања Агенције. На основу континуираног надзора и контрола изречен је већи број различитих надзорних мјера, које треба да обезбиједи усклађивање пословања друштава за осигурање са законским и другим прописима. Све надзорне активности су се спроводиле према стандардизованим супервизорским методологијама.

Агенција се бави заштитом потрошача како преко надзорних и регулаторних активности, тако и у директној комуникацији са потрошачима преко стручних служби Агенције и Омбудсмана у осигурању.

Значајан сегмент дјеловања Агенције представљају и едукативне активности, у оквиру којих су организовани семинар и актуарска радионица за учеснике на тржишту осигурања. У сарадњи са Удружењем друштава за осигурање Републике Српске организован је и семинар за привредна друштва, на којем је представницима привредних друштава презентован значај и основне карактеристика осигурања имовине, процедуре за закључивање уговора о осигурању и подношењу одштетних захтјева, те начин рјешавања несугласица и спорова из осигурања. Организована је едукација и испитни рок за полагање стручног испита, потребног за добијање овлашћења за обављање послова заступника у осигурању и брокера у осигурању.

Остварена је сарадња са бројним и различитим институцијама у Републици Српској, БиХ и иностранству, а посебно у оквиру Комитета за координацију финансијског сектора Републике Српске и CESEE иницијативе (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative).

Директор
Славен Дујаковић

1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Агенција за осигурање Републике Српске 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 Републици Српској.

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.

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 анализа 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 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 регулаторних и надзорних 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.

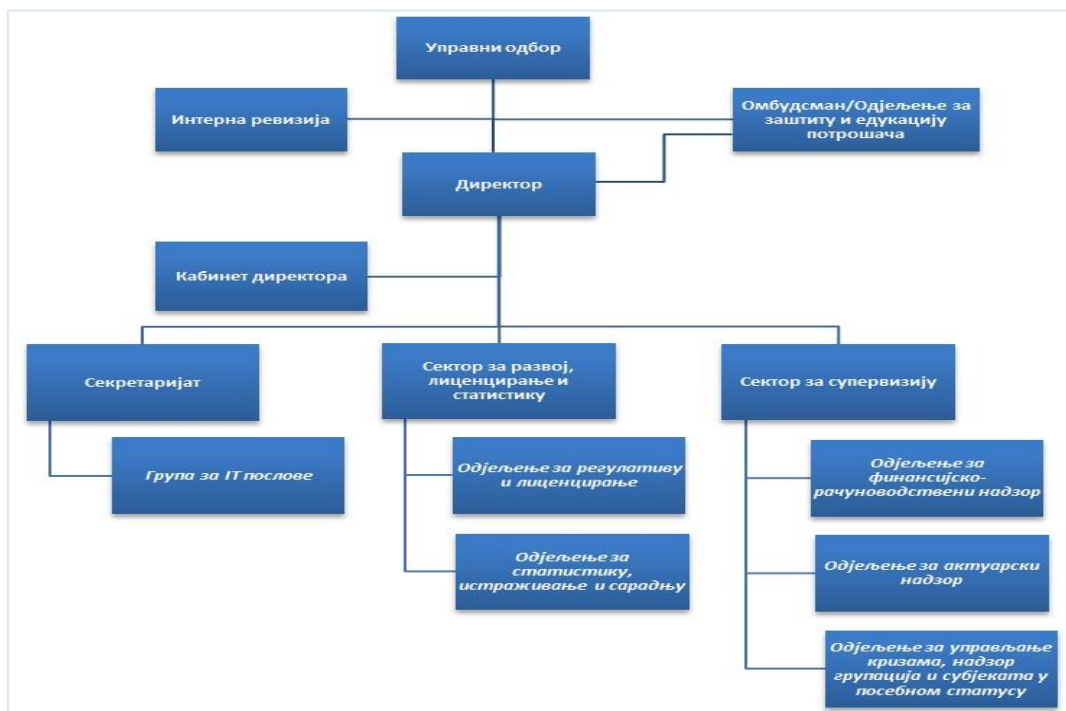
Управни одбор се састоји од предсједника и четири члана, које на приједлог Владе Републике Српске именује и разрјешава Народна Скупштина Републике Српске. Управни одбор је, у извјештајном периоду, засједао у саставу: др Дарко Радић, др Никола Војводић, Срђан Шупут и Борис Дмитрашиновић.

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 приказана је у *Графикону 1*.



Графикон 1: Организациона структура Агенције

Организациону структуру Агенције чине:

- Кабинет директора,
- Секретаријат са Групом за ИТ послове,
- Сектор за развој, лиценцирање и статистику, у чијем саставу су:
 - Одјељење за регулативу и лиценцирање и
 - Одјељење за статистику, истраживање и сарадњу;
- Сектор за супервизију, у чијем саставу су:
 - Одјељење за финансијско-рачуноводствени надзор,
 - Одјељење за актуарски надзор и
 - Одјељење за управљање кризама, надзор групација и субјеката у посебном статусу;
- Омбудсман/Одјељење за заштиту и едукацију потрошача.

У Агенцији је на дан 30.06.2016. године било запослено 29 радника, од чега је 25 запослених или око 86% са високом стручном спремом из области економије, права и електротехнике.

У наредним табелама даје се структура запослених у Агенцији:

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања

Р.Б.	Ниво образовања	Професионални назив	Број запослених
1.	ССС	Економски, административни и техничар електронике	4
2.	ВСС	дипл.економиста	13
		дипл.правник	7
		дипл.инж.ел.технике	1
	Укупно:		21
3.	Мастер/магистар	економске науке	4
УКУПНО:			29

Извор: Агенција

Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених

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

Извор: Агенција

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 2016. годину, Агенција је наставила са јачањем стручних и професионалних капацитета. Запослени у Агенцији учествовали су на домаћим и међународним семинарима и симпозијумима на актуелне теме из области:

- развоја и надзора осигурања
 - улога надзора у развоју производа осигурања,
 - надзор ликвидности друштава за осигурање,
 - осигурање професионалне одговорности,
 - актуелно стање и могућности за унапређење тржишта осигурања моторних возила,
 - управљање ризицима у осигурању и банкарству;
- актуарства
 - одређивање цијена осигурања од одговорности за моторна возила,
 - актуаристика за неактуаре – животна осигурања;
- права осигурања
 - реформе и нови изазови у праву осигурања,
 - актуелности из законодавства и праксе у области заштите потрошача у осигурању и положају надзорних органа у правном систему,
 - уговори о осигурању кредита;

- финансија
 - интерна ревизија и рачуноводство,
 - правила конкуренције у финансијском сектору,
 - спречавање прања новца и финансирања тероризма;
- функционисања јавне управе
 - јавне набавке.

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 обавезним осигурањима у саобраћају („Службени гласник Републике Српске“, број: 82/15),
- 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 којима је уређен сектор осигурања, доступни су на интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba).

2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ

Основни задаци Агенције према закону се могу груписати на:

- доношење подзаконских прописа, 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 имале су за циљ очување стабилности и развој сектора осигурања у Републици Српској, а одвијале су се кроз:

- унапређење подзаконске регулативе из области осигурања које се заснивало на доношењу подзаконских аката, и то након извршене анализе усаглашености са осталим прописима и достигнутом нивоом развоја сектора осигурања, те на изради подзаконских аката на основу Закона о обавезним осигурањима у саобраћају и
- учешће представника Агенције у изради нацрта Закона о заступању у осигурању и посредовања у осигурању и реосигурању.

У извјештајном периоду, донесени су сљедећи подзаконски акти:

- Правилник о измјенама Правилника о начину утврђивања, обрачуна и роковима уплате доприноса Заштитном фонду Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 50/16) и
- Правилник о стављању ван снаге Правилника о систему управљања у друштву за осигурање („Службени гласник Републике Српске“ број: 50/16).

Поред тога, израђени су и приједлози подзаконских аката који су, у периоду израде овог извјештаја, усвојени и то:

- Правилник о лицима на значајном положају у друштву за осигурање („Службени гласник Републике Српске“ број: 61 /16),
- Правилник о минималном садржају база података за обавезна осигурања у саобраћају („Службени гласник Републике Српске“ број: 59 /16),
- Правилник о измјенама и допунама Правилника о провођењу Закона о заштити личних података („Службени гласник Републике Српске“ број: 61 /16) и
- Правилник о садржају, начину прикупљања, вођења и приступу подацима из регистра Информативног центра Агенције за осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 61 /16).

Правилником о измјенама Правилника о начину утврђивања, обрачуна и роковима уплате доприноса Заштитном фонду Републике Српске, умјесто банкарске гаранције, уведена је мјеница са мјеничном

изјавом као инструмент обезбјеђења плаћања обавеза по основу доприноса Заштитном фонду Републике Српске. Напријед наведена измјена је извршена јер су утврђене предности бјанко мјенице са мјеничном изјавом у односу на банкарску гаранцију, са становишта обезбјеђења плаћања обавеза по основу доприноса Заштитном фонду Републике Српске. Такође, и регулатива из окружења предвиђа достављање мјеница друштава за осигурање у сврху обезбјеђења плаћања обавеза по овом основу.

Правилник о систему управљања у друштву за осигурање стављен је ван снаге, јер је анализом утврђено да је исти, у значајној мјери, заснован на правилима управљања (укључујући и правила управљања ризицима) из директиве и смјерница ЕУ из режима „Солвентност 2“, а што није у складу са мериторним нормама Закона о друштвима за осигурање које су засноване на директивама из режима „Солвентност 1“. Надаље, Закон о друштвима за осигурање не садржи квалитативне норме којима се прописује начин обављања активности прописаних овим правилником, те је са становишта примјене правилник остао нејасан, како друштвима за осигурање, тако и стручним службама Агенције које требају вршити надзор.

Доношењем Правилника о лицима на значајном положају у друштву за осигурање исправљени су недостаци претходног правилника, којим нису били прописани услови за именовање ванредног и привременог управника за посебну ликвидацију друштва за осигурање, те директора Заштитног фонда Републике Српске, као лица на значајном положају. Поред наведеног, овим правилником су на основу непосредних искустава из примјене отклоњени и други регулаторни недостаци са којима се Агенција суочавала приликом давања сагласности за лица на значајном положају и спровођења надзорних активности у овом сегменту.

Како би се обезбедило провођење одредби члана 15. и 39. Закона о обавезним осигурањима у саобраћају, а имајући у виду чињеницу да се у Информативном центру Агенције прикупљају и обрађују лични подаци, истовремено су припремљени и усвојени Правилник о измјенама и допунама Правилника о провођењу Закона о заштити личних података, Правилник о садржају, начину прикупљања, вођења и приступу подацима из регистра Информативног центра Агенције за осигурање Републике Српске и Правилник о минималном садржају база података за обавезна осигурања у саобраћају.

Најзначајније карактеристике и циљеви доношења Правилника о минималном садржају база података за обавезна осигурања у саобраћају описане су у поглављу 3.2. - *Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности - Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија.*

Сви донесени подзаконски акти Агенције доступни су на интернет страници Агенције.

Агенција на интернет страници објављује и нацрте подзаконских аката, ради провођења јавне расправе, а како би сви учесници на тржишту осигурања имали могућност да доставе своје писане коментаре, мишљења и/или сугестије.

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У периоду од 01.01. до 30.06.2016. године Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за издавање:

- дозволе за рад друштву за осигурање,
- дозволе за оснивање филијале друштва за осигурање из Републике Српске у ФБиХ,
- дозволе за рад и упис у регистар заступника у осигурању: физичких лица, самосталних предузетника за заступање у осигурању и правних лица,
- сагласности за престанак обављања дјелатности самосталних предузетника/предузетничких радњи за заступање у осигурању и брисање из регистра посредника,
- сагласности за избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању,
- сагласности за избор независног ревизора друштва за осигурање,
- сагласности за стицање квалификованог удјела у друштву за осигурање,
- сагласности друштву за осигурање за емисију акција,
- сагласности у вези улагања средстава друштва за осигурање,
- сагласности за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање,
- сагласности за промјену података, у складу са подзаконским прописом који регулише оснивање и пословање филијала друштва за осигурање у међуентитетском пословању и
- упис организационог дјела друштва за осигурање.

Поред тога, Агенција је вршила уписе промјена података у регистрима, давала мишљења у вези с примјеном прописа из осигурања, те издавала потврде/документе са траженим подацима за потребе учешћа друштва за осигурање у поступцима јавних набавки и у друге сврхе, те изводе из регистра Агенције.

У вези са издавањем дозвола за рад и брисања друштва за осигурање и посредника у осигурање из регистра, које Агенција води у складу са законом, вођено је 25 поступака, а чија структура је дата у *Табели 3*.

У складу са законским овлашћењима Агенција је, у извјештајном периоду, разматрала 46 различитих захтјева за издавање сагласности и одобрења друштвима за осигурање, извршила 66 уписа промјена података у регистрима, те издала 43 мишљења (тумачења) у вези са примјеном прописа из осигурања и 47 потврда/докумената/извода из регистра за потребе учешћа друштва за осигурање у поступцима јавних набавки и у друге сврхе, а што је представљено у *Табели 4*.

Табела 3: Преглед издатих дозвола и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године

Р.Б.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 30.06.2016. године
1.	Издавање дозволе за рад за обављање дјелатности непосредног осигурања	1 друштво за осигурање	Акционарско друштво за осигурање "САС-СуперП ОСИГУРАЊЕ" Бијељина	13 друштава за осигурање ¹
2.	Издавање дозвола, упис и брисање из Регистра посредника у осигурању	10 заступника уписано у Регистар заступника - физичка лица 7 заступника брисано из Регистра заступника – физичка лица	<i>Актуелни подаци о заступницима у осигурању доступни на интернет страници Агенције</i>	157 заступника - физичка лица
		1 самостални предузетник/предузетничка радња уписан у Регистар 4 самостална предузетника/предузетничке радње брисани из Регистра заступника		27 самосталних предузетника/предузетничких радњи за заступање у осигурању
		1 друштво за заступање из Републике Српске уписано у Регистар	Друштво за заступање у осигурању "Просперитас" д.о.о. Бања Лука	11 друштава за заступање из Републике Српске (укључујући и Поште Српске) 4 друштва за заступање – филијале из ФБиХ
		1 брокерско друштво из Републике Српске брисано из Регистра брокера	<i>Актуелни подаци о брокерима у осигурању доступни на интернет страници Агенције</i> "Банка Српске" а.д. Бања Лука - у ликвидацији	117 брокера - физичка лица 6 брокерских друштава из Републике Српске 1 филијала брокерског друштва из ФБиХ

Извор: База података Агенције

¹Акционарско друштво за осигурање „ЕУРОС ОСИГУРАЊЕ“ Бања Лука, је поднијело захтјев за издавање дозволе за обављање дјелатности непосредног осигурања у 2015. години, али је почело са обављањем дјелатности осигурања, након завршетка поступка уписа у регистар надлежног суда и уписа у регистар код Агенције у јануару 2016. године, те је укључено у укупан број друштава за осигурање са стањем на дан 30.06.2016. године. Док Акционарско друштво за осигурање "САС-СуперП ОСИГУРАЊЕ" Бијељина, коме је издата дозвола за рад у овом извјештајном периоду, није до краја истог извршило упис у регистар надлежног суда, те стога није укључен у укупан број друштава за осигурање са стањем на дан 30.06.2016. године.

Табела 4: Сагласности, дозволе, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године

Р.Б.	Опис	Број
1.	Сагласности за избор друштава за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању	5 захтјева (позитивно ријешено)
2.	Сагласности за избор независних ревизора друштава за осигурање	7 захтјева (позитивно ријешено)
3.	Сагласности за стицање квалификованог удјела у друштвима за осигурање	2 захтјева (позитивно ријешено)
4.	Сагласности друштвима за осигурање за емисију акција: -повећање основног капитала	2 друштва за осигурање (укупна вриједност емисија износи 3.036.700 КМ)
5.	Сагласности у вези улагања средстава друштава за осигурање	2 захтјева (позитивно ријешено)
6.	Сагласности за именовање лица на значајном положају у друштвима за осигурање	23 захтјева (17 позитивно ријешено, 2 одбијена, 1 поступак обустављен, 1 одбачен, 2 поступка у току)
7.	Упис организационог дијела друштва за осигурање	1 захтјев (позитивно ријешен)
8.	Сагласност за промјену података, у складу са подзаконским прописом који регулише оснивање и пословање филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању	3 захтјева (позитивно ријешено)
9.	Издавање дозволе за оснивање филијале друштва за осигурање из Републике Српске у ФБиХ	1 захтјев (поступак у току)
10.	Упис промјена података у регистрима код Агенције	66 уписа
11.	Мишљења (тумачења) у вези са примјеном прописа из осигурања	43 мишљења
12.	Потврде/документи/изводи из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и у друге сврхе	47 потврда/докумената/извода из регистра

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године, заснивале су се на континуираном надзору, редовним и ванредним контролама пословања друштава за осигурање, филијала друштава за осигурање из Федерације БиХ које послују у Републици Српској, посредника у осигурању и Заштитног фонда Републике Српске (учесници на тржишту осигурања). На основу ових активности Агенција је налагала различите надзорне мјере у складу са прописима.

2.2.2.1. Континуирани надзор

Активности континуираног надзора, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године, обављане су праћењем извршења наложених мјера, начина рада и финансијског положаја свих учесника на тржишту осигурања кроз анализу финансијских, актуарских, статистичких, надзорних и других

извјештаја, које исти састављају и достављају Агенцији, а чији је облик, садржај, начин и рокове достављања прописала Агенција.

На основу података из достављених извјештаја сачињен је већи број информација и мишљења, датих у *Табели 5*, у којима су извршене:

- анализе појединих сегмената пословања учесника на тржишту осигурања и
- идентификација основних ризика у пословању појединих учесника на тржишту осигурања.

Наведене информације и извјештаји садрже и приједлоге за даље надзорне активности и мјере Агенције. Полазећи од информација и извјештаја из континуираног надзора, у зависности од значаја и нивоа изложености идентификованим ризицима, у извјештајном периоду, покретане су и ванредне контроле.

Табела 5: Информације сачињене на основу континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године

Р. Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о извршеној контроли уговора закључених са асистентским организацијама	сва друштва за осигурање
2.	Информација о извршеној контроли примјене Правилника о начину утврђивања и праћења ликвидности друштава за осигурање	сва друштва за осигурање
3.	Информација у вези обрачуна стопе ефикасности у исплати и рјешавању одштетних захтјева	сва друштва за осигурање
4.	Информација о броју закључених полиса у одређеном периоду по друштвима за осигурање и притужбама на понуде у поступку јавних набавки	сва друштва за осигурање и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
5.	Информација о обрачунатој премији, режијском додатку и трошковима спровођења осигурања по друштвима за осигурање у периоду 01.01. до 31.12.2015. године	сва друштва за осигурање и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
6.	Информација о капиталу и испуњавању захтјева адекватности капитала друштава за осигурање на дан 31.12.2015. и 31.03.2016. године	сва друштва за осигурање
7.	Информација о обрачуну техничких резерви и улагању средстава за покриће техничких резерви на дан 31.12.2015. и 31.03.2016. године	сва друштва за осигурање
8.	Информација о финансијском положају друштва за осигурање	1 друштво за осигурање
9.	Информација о предузетим мјерама и стању у друштву за осигурање	2 друштва за осигурање
10.	Информација о промету обвезница	1 друштво за осигурање
11.	Информација о сарадњи са другим регулаторима и органима у вези са пословањем друштва за осигурање	1 друштво за осигурање
12.	Информација о власничкој структури, надлежности органа, и усклађености са стандардима корпоративног управљања друштва за осигурање након промјене власничке структуре	1 друштво за осигурање
13.	Мишљење на избор овлашћеног ревизора	7 друштава за осигурање
14.	Мишљење на програм рада за избор директора	3 друштва за осигурање Заштитни фонд РС
15.	Мишљење на план пословања	6 друштва за заступање 1 брокерско друштво
16.	Мишљење на стицање квалификованог удјела у друштву за осигурање	1 друштво за осигурање
17.	Мишљење на емисију акција	2 друштва за осигурање
18.	Мишљење на финансијске извјештаје	1 друштво за осигурање
19.	Мишљење на план пословања и оснивачке и акте пословне политике	1 друштво за осигурање
20.	Информација о извршењу наложених мјера из претходних контрола	24 учесника на тржишту

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

a) On-site контроле

У складу са Планом редовних контрола за 2016. годину, Агенција је покренула 6 редовних on-site контрола и то код:

- 2 друштва за осигурање,
- 2 филијале друштава за осигурање из ФБиХ,
- 1 брокерског друштва у осигурању и
- Заштитног фонда Републике Српске.

Поред тога, обављане су и 4 редовне on-site контроле друштава за осигурање покренуте у 2015. години.

Агенција је, на основу претходно идентификованих ризика у оквиру активности континуираног надзора, обавила и 3 ванредне on-site контроле друштава за осигурање, при чему су код једног друштва за осигурање обављене 2 ванредне on-site контроле.

Редовне и ванредне on-site контроле биле су усмјерене на провјеру:

- извршења мјера из претходних контрола,
- рада органа управљања учесника на тржишту осигурања,
- процедуралног усклађивања пословања са законским прописима,
- података који су предмет уписа у регистре који се воде код Агенције,
- поштивања тарифа и услова осигурања код закључивања уговора о осигурању,
- процеса и ажурности рјешавања и исплате одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума,
- трошкова спровођења осигурања,
- финансијског и рачуноводственог аспекта пословања,
- система интерних контрола,
- трансакција са повезаним лицима,
- ликвидности,
- процјене билансних и ванбилансних позиција,
- уговора о посредовању у осигурању,
- обрачуна резерви за штете,
- улагања средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда,
- обрачуна маргине солвентности, капитала и адекватности капитала,
- аката пословне политике,
- вођења евиденција о полисама осигурања и других интерних евиденција,
- политике реосигурања,
- коришћења и стање средстава друштва из емисије акција за потребе обезбјеђења средстава за покриће техничких резерви и осталих средстава друштва и др.

б) Off-site контроле

Поред ванредних on-site контрола, Агенција је обавила и 4 ванредне off-site контроле друштава за осигурање, при чему су код једног друштва за осигурање обављене 2 ванредне off-site контроле.

У извјештајном периоду, завршене су и off-site контроле, покренуте у 2015. години, и то:

- код свих друштава за осигурање, са сједиштем у Републици Српској и филијала друштава за осигурање из ФБиХ, која се баве обавезним осигурањем од аутоодговорности - поштивања премијског система обавезног осигурања од аутоодговорности, односно примјена Одлуке о заједничким условима за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број: 115/13) и Одлуке о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број: 115/13) и контрола уговора о обавезном осигурању од аутоодговорности закључених у поступку јавних набавки,
- код свих филијала друштава за осигурање из ФБиХ - поштивање правила извјештавања и обавјештавања Агенције, прописаних законом и подзаконским актима.

На основу континуираног надзора и контрола изречен је већи број различитих надзорних мјера.

2.2.2.3. Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ изречених мјера надзора, у периоду 01.01. до 30.06.2016. године.

Табела 6: Изречене мјере надзора, према врстама и броју учесника на тржишту, у периоду од 01.01. до 30.06.2016. године

Р. Б.	Врста мјере	Учесник на тржишту
	Налог за отклањање незаконитости/неправилности и предузимање додатних мјера	
	Обезбјеђивање и усклађивање улагања средстава за покриће техничких резерви у складу са подзаконским актима у одређеном року	1 друштво за осигурање
	Налог за побољшање поступка наплате доспјелих потраживања	1 друштво за осигурање
	Ограничавање располагања хартијама од вриједности	1 друштво за осигурање
	Налог за разрешење лица на значајном положају	1 друштво за осигурање
	Поштивање усвојених аката пословне политике	1 друштво за осигурање
	Забрана финансијских трансакција са одређеним правним лицима	1 друштво за осигурање
	Забрана располагања, оптерећења или на одређени начин коришћења имовине друштва за осигурање	2 друштва за осигурање
1.	Поштивање прописа који регулишу правила извјештавања и обавјештавања Агенције	1 друштво за осигурање и 2 филијале из ФБиХ
	Налог за корекцију финансијских и других извјештаја	1 друштво за осигурање
	Налог за достављање додатних извјештаја, везаних за послове преноса ризика у реосигурање	1 друштво за осигурање
	Налози за достављање мјесечних и коначног извјештаја о реализацији Плана мјера за обезбјеђење средстава за покриће техничких резерви	1 друштво за осигурање
	Забрана физичком лицу са квалификованим удјелом, који нема извршна овлашћења у друштву, да располаже средствима друштва, заступа друштво у правном промету и даје овлашћења лицима (која немају значајан положај) да заступају друштво у правном промету	1 друштво за осигурање
	Достављање картона депонованих потписа за све трансакционе и друге рачуне код пословних банака на којима ће бити депонован потпис искључиво лица на значајном положају-директора друштва	1 друштво за осигурање

Р. Б.	Врста мјере	Учесник на тржишту
	Исплата обавеза по основу одштетних захтјева у прописаном року	1 филијала из ФБиХ
	Усклађивање пословања са прописима који регулишу посредовање у осигурању	1 друштво за осигурање
	Налог за плаћање доспјелих обавеза по основу чланарине и доприноса Заштитном фонду Републике Српске и достављање доказа	1 друштво за осигурање и 1 филијала из ФБиХ
	Остали налози (мјере заштите осигураника, поштивање прописа о обрачуну стопе приноса на пласмане средстава математичке резерве, поштивање прописа који регулишу тарифе за обавезна осигурања у саобраћају, достављање одређене документације, достава аката усвојених од стране Скупштине, измјене и допуне Статута, усклађивање регистрације са прописима и др)	15 налога (2 друштва за осигурање, 1 филијала из ФБиХ, 1 друштво за заступање и Заштитни фонд Републике Српске)
	Прекршајни налози (према друштву и директору)	
	Непоступање по налогу Агенције за отклањање незаконитости и неправилности или непримјењивање додатних или других мјера Агенције	1 друштво за осигурање
	Неизвршавање обавеза према Заштитном фонду Републике Српске (члан 55. став 3. и 4. Закона о обавезним осигурањима у саобраћају)	1 друштво за осигурање и 1 филијала из ФБиХ
2.	Недостављање услова осигурања и тарифе премија за врсте обавезних осигурања у саобраћају Агенцији, са прописаном документацијом и у прописаном року	1 филијала из ФБиХ
	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у погледу закључивања уговора о обавезном осигурању (члан 10. став 1)	1 филијала из ФБиХ
	Непоштивање прописа о заједничким условима и премијском систему за осигурање од одговорности за моторна возила	1 друштво за осигурање
	Недостављање образложене понуде/одговора и не исплате неспорног дијела обавезе по основу одштетног захтјева	1 филијала из ФБиХ
	Захтјев за покретање прекршајног поступка	
3.	Непоштивање прописа о заједничким условима и премијском систему за осигурање од одговорности за моторна возила	19 захтјева (12 друштва за осигурање и 7 филијале из ФБиХ)
	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у погледу закључивања уговора о обавезном осигурању (члан 10. став 1)	1 друштво за осигурање
	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	1 друштво за осигурање и 1 филијала из ФБиХ

Извор: База података Агенције

Агенција је, у периоду израде овог извјештаја, као мјеру надзора, увела ванредну управу у друштву за осигурање „Крајина осигурање“ а.д. Бања Лука. Увођењем ванредне управе престале су све надлежности и овлашћења управе и органа који врши надзор овог друштва, као и надлежности Скупштине акционара. У складу са Законом о друштвима за осигурање и рјешењем о увођењу ванредне управе, надлежности управе Друштва пренесене су на ванредног управника, а надлежности органа у Друштву који врши надзор на Агенцију. Ванредна управа је уведена да би се сачувао финансијски положај Друштва, а све у циљу заштите лица која имају право на осигуравајуће покриће и накнаду из осигурања, као и добробит индустрије осигурања. Увођење ванредне управе у Друштву не мијења чињеницу да Друштво има дозволу за обављање послова осигурања и да наставља са редовним пословним активностима.

О уоченим неправилностима у пословању појединих друштава за осигурање обавијештени су и други органи да, у складу са њиховим надлежностима, предузму мјере и активности на отклањању истих (надлежно тужилаштво, Министарство унутрашњих послова Републике Српске, Агенција за банкарство Републике Српске, Комисија за хартије од вриједности Републике Српске и др).

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.

Потрошачи су се обраћали Агенцији подношењем притужби, жалби, упита, захтјева за надзор и других поднесака, те путем посебне е-mail адресе (potrosaci@azors.rs.ba) отворене у сврху информисања потрошача о свим битним питањима везанима за област осигурања. Агенција је запримила 17 писаних поднесака.

Истиче се да Агенција не може да предузима радње којима се мијеша у надлежности друштва за осигурање за утврђивање обавезе на исплату одштете или осигуране суме, висине исплаћених или спорних износа, као ни радње којима се уплиће у судски поступак у појединачним случајевима. Такође, Агенција не може давати савјете ни препоруке у вези са услугама осигурања нпр. који уговор о осигурању је најбоље закључити и са којим друштвом за осигурање.

2.4. Омбудсман у осигурању/Одјељење за едукацију и заштиту потрошача

Омбудсман у осигурању је вансудски начин рјешавање спорова из осигурања који обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора вансудски, у ком циљу може: посредовати међу странама у спору, доносити препоруке за једну или обе стране у спору, предлагати начин рјешавања спорова, али не може доносити коначне одлуке о имовинско-правним захтјевима, јер су исте у искључивој надлежности суда.

Поред наведеног Омбудсман у осигурању у својству руководиоца одјељења за едукацију и заштиту потрошача заприма и друге поднеске усмене и писане: притужбе, жалбе, обавјештења и друге акте, у којима се наводе спорна питања у односима са друштвом за осигурање, као и захтјеве за давање информација².

Разлози због којих су се потрошачи услуга осигурања обраћали Омбудсману/Одјељењу за едукацију и заштиту потрошача за период 01.01. до 30.06.2016. године, су сљедећи:

- питањима како да остваре права из осигурања,
- незадовољство висином понуђене накнаде штете/одштете,
- неблагоприятне исплате или неплаћање неспорног дијела штете,
- проблеми у остваривању права по основу осигурања од посљедица несрећног случаја/незгоде,
- незадовољство утврђиваним степеном инвалидности код осигурања од посљедица несрећног случаја/незгоде,
- проблеми у вези реализације уговора о осигурању кредита,
- незадовољство одбијањем осигураваача да врати неискориштени дио премије,

² Дјелокруг рада Омбудсмана, утврђен је Законом о друштвима за осигурање, Правилима поступка Омбудсмана у осигурању ("Службени гласник Републике Српске", број: 10/09), Кодексом пословне етике друштава за осигурање – објављен на интернет страници, Правилником о заштити потрошача услуга осигурања и Омбудсману у осигурању ("Службени гласник Републике Српске", број: 65/13 и 75/13), Статутом Агенције ("Службени гласник Републике Српске", број: 2/16) и Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији послова у Агенцији.

- наплата потврде о евентуално уложеним одштетним захтјевима ради остваривања права на бонус,
- недостатак информације о условима осигурања и савјета што би требало учинити да се добије адекватно покриће.

У извјештајном периоду Омбудсман у осигурању је запримио 58 приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова. Поред наведеног, странке су се обраћале доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добиле одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле неспоразум или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање.

2.5. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања

У периоду од 01.01. до 30.06.2016. године, Омбудсман је запримио 58 поднесака. У складу са Правилима поступка Омбудсмана у осигурању и Правилником о заштити потрошача услуга осигурања и омбудсману у осигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 65/13 и 75/13), услове за поступање Омбудсмана у осигурању³ испунили су сви поднесци.

У наредној табели дата је структура приговора по врстама осигурања:

Табела 7: Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања

Р.Б.	Врста осигурања	30.06.2015.		30.06.2016.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	28	70,0	44	75,9
2.	Осигурање возила-каска	3	7,5	3	5,2
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	8	20,0	6	10,3
4.	Осигурање имовине од пожара и природне силе	1	2,5	3	5,2
6.	Осигурање кредита			2	3,4
УКУПНО:		40	100,0	58	100,0

Извор: База података Агенције

У структури писаних приговора, највеће учешће имали су приговори у врсти осигурања: обавезно осигурање од одговорности за моторна возила, а што је у складу са учешћем премије ове врсте осигурања у укупној премији, при чему су подносиоци била трећа оштећена лица.

У наредној табели дат је преглед начина рјешавања приговора/захтјева за вансудско рјешавање спора.

Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова

Начин рјешавања	Број
Донесена препорука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској и предложено друштву за осигурање да исто отклони; предложен начин рјешавања спора, одржана медијација итд.	19
Није у належности (од Омбудсмана тражено да донесе одлуку о постојању правног основа или висине штете тј. да мериторно ријеша предмет што није у његовој надлежности; странка није имала својство потрошача...)	2

³Приговор је акт којим се покреће поступак вансудског рјешавања спора из осигурања код Омбудсмана у осигурању. Процесна претпоставка да се овај поступак покрене је, између осталог, да се странка претходно обратила друштву за осигурање у интерном жалбеном поступку, приговором/жалбом/притужбом поводом поднесеног одштетног захтјева/захтјева за исплату накнаде из осигурања, да није задовољна како је њен захтјев ријешен, са циљем да избјегне судски поступак.

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике друштва за осигурање у Републици Српској	19
Прослијеђено друштву за осигурање на надлежно поступање – преурађен приговор за поступање Омбудсмана	4
Обушављен поступак (разлози су били: странке постигле споразум прије окончања поступка код Омбудсмана у осигурању; друштво образложило свој став или извршило обавезу, странка није исцрпила претходно правно средство....)	5
Одговор на питање	2
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	7
УКУПНО:	58

Извор: База података Агенције

2.5.1. Едукација потрошача корисника услуга осигурања

Омбудсман у осигурању је била и предавач на једнодневном припремно - едукацијском програму за полагање стручног испита за посреднике у осигурању, у организацији Агенције, са темом „Заштита потрошача корисника услуга осигурања и Омбудсман у осигурању“. Такође, Омбудсман у осигурању је била предавач са темом „Заштита осигураника и начин рјешавања несугласица и спорова у осигурању“ на једнодневном семинару на тему: „Значај, улога и облици осигурања“ у организацији Удружења друштва за осигурање Републике Српске и Агенције.

2.5.2. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања

Друге активности Омбудсмана у осигурању односе се на провјеру поступања друштва за осигурање у вези са притужбама, у складу са Правилником о поступању друштва за осигурање у вези са притужбама ("Службени гласник Републике Српске", број: 10/15).

Провјером поступања друштва за осигурање у вези са примјеном наведеног правилника утврђено је да су друштва за осигурање:

- донијела акт којим се интерно регулише поступак одлучивања по притужбама и исти на прописан начин доставила Агенцији,
- на видно истакнутом мјесту у сваком пословном објекту, навела потпуне и ажурне податке о: начину и року подношења притужби, адреси за примање притужби, броју телефакса, односно адреси електронске поште за примање притужби, обавезном садржају притужбе и року достављања одговора на притужбу и
- у прописаним роковима доставила тражени извјештај.

На основу достављених извјештаја утврђено је да су се притужбе највише односиле на рјешавање захтјева из уговора о осигурању (висину одштете) у врстама: осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде, каско осигурање моторних возила и осигурање имовине⁴, те на управљање процесима у друштву за осигурање. На четири друштва за осигурање из Републике Српске и 6 филијала из ФБиХ није било притужби.

⁴ Правилник о поступању друштва за осигурање у вези са притужбама ("Службени гласник Републике Српске", број: 10/15) не регулише поступање друштва по притужбама/приговорима трећих оштећених лица из уговора о осигурању од одговорности за моторна возила и осталих обавезних осигурања од одговорности.

3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

3.1. Унапређење супервизорских пракси

Агенција је, у циљу повећања квалитета и ефикасности надзорних активности, наставила са активностима унапређења и стандардизације надзорних процеса.

У том сегменту рада Агенције, у овом извјештајном периоду, фокус је био на развоју методолошког оквира за планирања редовних надзорних активности, са становишта динамике и обухвата контрола учесника на тржишту осигурања.

Методолошки оквир за израду плана редовних контрола заснован је на стандардизованој врсти и обухвату показатеља пословања, те додјелјивању значаја сваком од показатеља узимајући у обзир њихов релативни утицај на стабилност и финансијски положај. Примјена ове методологије омогућује рангирање учесника на тржишту осигурања, коришћењем тзв. индикатора раног упозорења развијених у сврху планирања редовних надзорних активности. На овај начин стварају се претпоставке за правовремено регулаторно и/или надзорно дјеловање и равноправан третман свих учесника на тржишту.

Унапређење супервизорских пракси, које проводи Агенција, заснивало се на сарадњи са другим надзорним органима финансијског система у Републици Српској и то са аспекта размјене података и информација потребних за извршење конкретних надзорних мјера.

Истиче се да и даље постоји потреба, идентификована у претходним извјештајним периодима, за побољшање координиране оперативне сарадње са другим институцијама Републике Српске, као што су Републички инспекторат, Пореска управа и Министарство унутрашњих послова Републике Српске, а у сврху ефикаснијег уређивања тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности.

3.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија

У октобру 2015. године ступио је на снагу Закон о обавезним осигурањима у саобраћају, којим је регулисан прелазак на слободно одређивања цијена/премија обавезног осигурања од аутоодговорности након истека рока од осам година, а на тзв. дјелимичну либерализацију (самостално одређивање премија уз претходну сагласност Агенције) након истека рока од пет година од дана ступања на снагу овог закона. Надаље, регулисано је и да ће се, у периоду од пет година од ступања на снагу, примјењивати заједничка тарифа премија и цјеновник за обавезно осигурање од аутоодговорности⁵.

У контексту припреме за либерализацију тржишта осигурања од аутоодговорности, треба истаћи да је овим законом, за разлику од претходног, регулисано да друштва за осигурање самостално доносе сопствене услове осигурања за обавезно осигурање од аутоодговорности. На овај начин, друштва за осигурање су ушла у прву фазу либерализације у овој врсти осигурања, односно имају могућност за стварање конкурентских предности на тржишту осигурања, али у оквирима прописанима законом и

⁵ Одлука о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број: 94/15) усвојена је у новембру 2015. године.

подзаконским прописом који регулише минималан садржај услова и полисе осигурања од аутоодговорности за штете проузроковане трећим лицима⁶.

Надаље, Агенција је у сврху припреме друштава за осигурање за увођење система слободног одређивања цијена/премија у извјештајном периоду, израдила:

- Правилник о минималном садржају база података за обавезна осигурања у саобраћају.

Наведени подзаконски пропис заснован је на одредби члана 15. став 5. Закона о обавезним осигурањима, којим је прописана обавеза друштва за осигурање да формира и води базе података о: уговорима о осигурању, штетним догађајима и процјени и ликвидацији штета. Подаци дефинисани у овом пропису су у функцији формирања статистичке базе која ће се користити за израду тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности у условима слободног одређивања премије. Наглашава се да база података, формирана са сврхом стварања претпоставки за слободно одређивање премија осигурања, подразумјева адекватне податке са становишта врсте и обухвата истих, али расположивост података за дужи временски период. Приликом дефинисања садржаја статистичке базе података за обавезно осигурање од аутоодговорности узете су у обзир препоруке из извјештаја добијених као резултат пројекта Свјетске банке: "БиХ 10295: Либерализација тржишта осигурања од аутоодговорности"⁷.

У сврху припреме друштава за осигурање за самостално одређивање тарифа премија, Агенција је у сарадњи са Удружењем актуара Републике Српске и Међународним удружењем актуара /IAA/-секција: „Актуари без граница“, организовала специјалистичку радионицу на тему: „Одређивање цијена осигурања одговорности за моторна возила“. У оквиру ове радионице, актуарима друштава за осигурање презентоване су техничке претпоставке за одређивања цијена/премија обавезног осигурања од аутоодговорности.

3.3. Информациони систем Агенције

Информациони систем Агенције обухвата: Информативни центар, канцеларијско пословање, вођење регистара, евиденцију надзора, електронско извјештавање учесника на тржишту осигурања (е-форме), статистику и информисање јавности и друге помоћне електронске евиденције које су развијене за специфичне пословне процесе.

Агенција је највећи дио својих административних, општинских и кадровских евиденција организовала у електронском облику, тако да су различити пословни процеси подржани одговарајућим апликацијама које су израђене властитим развојем. Уз стално учешће запослених, врше се дораде апликација у циљу унапређења и израде нових.

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

- друштава за осигурање,
- филијала друштва за осигурање из ФБиХ,
- посредника и

⁶ Одлука о минималном садржају услова и полисе осигурања од аутоодговорности за штете проузроковане трећим лицима је објављена у „Службеном гласнику Републике Српске, број:101 /15“

⁷ Пројекат се реализовао у облику техничке помоћи Свјетске банке, односно FIRST initiative у којој учествује Свјетска Банка, путем IBRD и IDA, заједно са Међународним монетарним фондом.

- овлашћених актуара.

Наведени 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.

У извјештајном периоду извршено је усклађивање и унапређење дијела информационог система који се односи на електронско извјештавање учесника на тржишту осигурања (е-форме). Урађене су и имплементирание измјене на обрасцима (електронским извјештајима) за посреднике у осигурању у складу са правилником који регулише садржај и форму образаца финансијских извјештаја за привредна друштва, задруге, друга правна лица и предузетнике. Усклађени су и унапријеђени сви извјештаји који су се генерисали из измијењених образаца.

Континуирано се врши усклађивање свих апликација, које у свом пословању користи Агенција, са промјенама закона и подзаконских аката, као и њихово функционално унапређење.

3.4. Сарадња са другим институцијама

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 Републике Српске, Министарством за економске односе и регионалну сарадњу Републике Српске и Министарством унутрашњих послова Републике Српске.

Сарадња са Министарством финансија Републике Српске и Министарством за економске односе и регионалну сарадњу Републике Српске одвијала се у оквиру извјештавања о:

- стању у области осигурања, кроз учешће у изради Извјештаја о напретку у процесу придруживања Европској унији и
- активностима из Републичког акционог плана реализације препорука Европске комисије из извјештаја о БиХ.

Поред наведеног, сарадња са Министарством финансија Републике Српске одвијала се и кроз:

- активности Комитета за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске (у даљем тексту: Комитет) и
- учешће представника Агенције у изради нацрта Закона о заступању у осигурању и посредовања у осигурању и реосигурању.

У оквиру активности Комитета, Агенција је сарађивала и са Агенцијом за банкарство Републике Српске и Комисијом за хартије од вриједности Републике Српске и то кроз размјену података и информација неопходних за провођење надзора, као и мјера из надзора које је Агенција изрекла друштвима за осигурање.

У току извјештајног периода, успостављен је још један облик сарадње са Министарством за економске односе и регионалну сарадњу Републике Српске, и то у оквиру активности припреме одговора на питања из Упитника Европске комисије за израду мишљења о захтјеву БиХ за чланство у Европској Унији. Агенција је покренула и активности превођења прописа из области осигурања потребних за израду одговора на питања из Упитника Европске комисије, а у периоду писања овог

извјештаја почео је и рад представника Агенције у Радним групама које је, у ту сврху, именовала Влада Републике Српске.

Сарадња са Министарством унутрашњих послова Републике Српске заснивала се на размјени информација и података у складу са законом, а у сврху заштите интереса осигураника и трећих оштећених лица и очувања стабилности сектора осигурања.

Сарадња Агенције са другим институцијама сектора осигурања из БиХ заснивала се на законом успостављеној обавези:

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

У току извјештајног периода, на основу иницијативе Агенције, Агенција за осигурање у БиХ покренула је активности исправке објављених статистичких података о одштетним захтјевима и стандардизације обухвата статистичких података које иста прикупља и објављује. У овим активностима, остварена је сарадња и са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ. Поред наведеног, сарадња са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ заснивала се и на, у претходном периоду, успостављеној пракси размјене општих регулаторних и надзорних искустава.

У складу са препорукама FATF-а и Moneyval-а, а у сарадњи са другим институцијама, Агенција континуирано прати примјену прописа о спречавању прања новца и борбе против тероризма у погледу регулаторних, едукативних и надзорних активности и исте спроводи. Такође, Агенција путем свог представника у Радној групи за извјештавање и имплементацију међународних обавеза из области спречавања прања новца и борбе против тероризма, именованог од стране Владе Републике Српске, прати и извјештава о активностима у вези са провођењем међународних обавеза из области спречавања прања новца и борбе против тероризма.

Агенција је, ради унапређења и даљег развоја дјелатности осигурања у Републици Српској, наставила сарадњу са струковним удружењима из осигурања и то са:

- Удружењем друштава за осигурање Републике Српске и
- Удружењем актуара Републике Српске.

У оквиру сарадње са струковним удружењима, разматране су примједбе и сугестије у оквиру припреме подзаконских аката, и вођене едукативне активности учесника на тржишту осигурања.

3.4.2. Сарадња са иностраним институцијама

У оквиру сарадње са иностраним институцијама, у извјештајном периоду, остварена је сарадња са:

- Агенцијом за надзор осигурања Републике Словеније, чији су представници у оквиру TAIEХ⁸ стручне посјете идентификовали разлике у регулаторном оквиру који регулише садржај и структуру финансијских извјештаја друштава за осигурање у односу на релевантне ЕУ директиве. Ове активности су реализоване у сарадњи са Агенцијом за осигурање у БиХ и Агенцијом за надзор осигурања у ФБИХ, те са

⁸ Инструмент јединице Генералног директората за проширење Европске комисије, који има задатак да осигура краткорочну помоћ у усклађивању, примјени и провођењу законодавства Европске уније

- супервизорима у оквиру CESEE иницијативе (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative) кроз учешће на 11. састанку на којем су размјењена искуства у вези улоге надзора у развоју производа осигурања, управљања ликвидности друштава за осигурање и директне обраде штета код обавезног осигурања од аутоодговорности.

Агенција се обратила Међународној асоцијацији супервизора у осигурању (IAIS) у сврху идентификације услова за приступање овој асоцијацији. На основу добијених информација, покренуте су активности на испуњавању идентификованих услова, како би се у току наредне године поднијела пријава за чланство у Међународној асоцијацији супервизора у осигурању.

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

- XIV међународном симпозијуму, у организацији Економског факултета у Београду и Удружења актуара Србије, на тему: „Управљање ризицима у осигурању и банкарству“ и
- Међународној конференцији о осигурању моторних возила на којој су, представници супервизора, струковних удружења и бирои зелене карте из региона, разматрали актуелне теме из области осигурања моторних возила (либерализација тржишта осигурања од аутоодговорности, обрада података, обраде међународних штета, те утицај нових технологија у овој врсти осигурања).

Остварена је сарадња и са Axco Insurance Information Services, као једним од најзначајнијих свјетских сервиса који објављује податке у вези тржишта осигурања.

3.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања

Као и претходних година, Агенција је организовала едукацију и 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. Стручни испит су положила 72 кандидата, а имена кандидата који су положили стручни испит објављена су на интернет страници Агенције.

За потребе едукације учесника на тржишту осигурања, а у циљу јачања професионалних стандарда, Агенција је подржала организацију/организовала:

- радионицу на тему: „Одређивање цијена осигурања од одговорности за моторна возила“ у сарадњи са Међународним удружењем актуара и Удружењем актуара Републике Српске,
- радионицу на тему: „Састављање и достављање извјештаја Агенцији у складу са прописима“ у сарадњи са Удружењем друштава за осигурање Републике Српске и
- савјетовање на тему: „Тржиште осигурања – проблеми и правци будућег развоја“ у сарадњи са Удружењем друштава за осигурање Републике Српске.

У оквиру активности повећања јавне свијести о значају осигурања, Агенција је узела учешће:

- на семинару организованом за привредна друштва, на тему: „Значај, улога и облици осигурања“, у оквиру којег је представницима привредних друштава презентован значај и основне карактеристике осигурања имовине, процедуре за закључивање уговора о осигурању и подношењу одштетних захтјева, као и начин рјешавања несугласица и спорова из осигурања и

- у двије телевизијске емисије, у оквиру којих је гледаоцима указан на значај и потребу закључивања уговора о осигурању уз навођење основних карактеристика појединих врста осигурања, те на начин остваривања права по основу уговора осигурању.

Агенција је издала Информатор бр. 4: „Истраживање тржишта осигурања Републике Српске – кратак преглед резултата истраживања тржишта“. У Информатору су представљени најзначајнији резултати истраживања, које је, у току 2015. године, извршио Центар за унапређење тржишта осигурања и финансијских услуга (COFUS) за потребе Агенције, а у сврху утврђивања степена опште информисаности и едукованости становништва о осигурању. Резултати овог истраживања су представљени, а Информатор учињен доступним друштвима за осигурање на савјетовању: „Тржиште осигурања – проблеми и правци будућег развоја“. Такође, Информатор је учињен доступним институцијама које дјелују у оквиру Комитета, а објављен је и на интернет страници Агенције. Резултати истраживања могу представљати полазну основу заинтересованим странама приликом планирања активности за подизање нивоа знања становништва о улози и значају осигурања.

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 и
- усвојених подзаконских аката и подзаконских аката у припреми.