

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. 2018. до 30.06.2018. године

Број: УО – 21/18

Датум: 17.09.2018 . године

Бања Лука, септембар 2018. године

САДРЖАЈ

УВОДНА РИЈЕЧ.....	4
1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ	6
1.1. Мисија, визија и циљеви.....	6
1.2. Надлежности Агенције	7
1.3. Органи управљања и организациона структура	9
1.3.1. Органи управљања	9
1.3.2. Организациона структура	9
1.4. Законодавни оквир.....	11
2. РЕГУЛАТОРНЕ И НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ	12
2.1. Регулаторне активности	12
2.2. Надзорне активности и лиценцирање.....	13
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења.....	13
2.2.2. Надзорне активности	16
2.2.2.1. Континуирани надзор	16
2.2.2.2. Редовне и ванредне контроле.....	18
2.2.2.3. Мјере надзора.....	20
3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ.....	22
3.1. Омбудсман у осигурању.....	22
3.1.1. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања	23
3.1.2. Едукација потрошача корисника услуга осигурања	24
3.1.3. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања	24
4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА.....	25
4.1. Унапређење супервизорских пракси	25
4.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија	25
4.3. Информациони систем Агенције.....	26
4.4. Сарадња са другим институцијама	27
4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама.....	27
4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама	28
4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања	29

Табеле

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања.....	10
Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених.....	10
Табела 3: Преглед издатих дозвола, те уписа и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године	15
Табела 4: Сагласности, дозволе, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године.....	16
Табела 5: Информације/мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године.....	17
Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године	20
Табела 7: Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања...	23
Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима	23

Графикони

Графикон 1: Организациона структура Агенције.....	9
---	---

УВОДНА РИЈЕЧ

Агенција за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) је основана законом, као самостални и независни регулаторно - надзорни орган који дјелује у циљу заштите права и интереса осигураника, трећих оштећених лица, корисника осигурања и чланова добровољних пензијских фондова, те општег унапређења тржишта осигурања и добровољног пензијског осигурања (у даљем тексту: тржиште осигурања). Агенција за свој рад одговара Народној скупштини Републике Српске.

У овом извјештају се даје преглед активности које је Агенција проводила у првом полугодишту 2018. године, у складу са својим законским надлежностима.

Регулаторне активности Агенције заснивале су се на доношењу подзаконских прописа из области заступања и посредовања у осигурању и добровољног пензијског осигурања, те учешћу представника Агенције у изради нацрта Закона о друштвима за осигурање. У складу са законом који уређује заступање и посредовање у осигурању и реосигурању, донесеним у 2017. години, прописан је поступак издавања овлашћења и дозвола за заступање и посредовање у осигурању, упис у регистре заступника и посредника код Агенције, те правила за полагање стручног испита за брокере и заступнике у осигурању. Поред наведеног, прописани су извјештаји које друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољни пензијски фондови достављају Агенцији, садржај и начин вођења регистара друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова, те је додатно прецизиран начин вредновања имовине добровољног пензијског фонда.

Агенција је обављала континуирани надзор праћењем стања и трендова на тржишту осигурања, извршења наложених мјера, начина рада и финансијског положаја учесника на тржишту осигурања, кроз анализу финансијских, актуарских, статистичких, надзорних и других извјештаја.

Поред континуираног надзора учесника на тржишту осигурања, у извјештајном периоду покренуто је 11 контрола, а завршене су и 3 контроле покренуте крајем 2017. године. Контроле су обављане према стандардизованим супервизорским методологијама, које се редовно ревидирају и усклађују са стеченим искуствима у пракси и међународним стандардима супервизије осигурања. На основу спроведених контрола, Агенција је налагала различите надзорне мјере, те издавала прекршајне налоге и подносила захтјеве за покретање прекршајних поступака.

У оквиру активности унапређења тржишта осигурања од аутоодговорности, настављене су активности надзора тржишног понашања приликом закључивања уговора о осигурању од аутоодговорности, које су покренуте крајем претходне године, након доношења Смјерница за поступање друштава за осигурање која послују на тржишту осигурања Републике Српске приликом закључивања уговора о осигурању од одговорности за моторна возила.

Поред надзорних активности, које су индиректно усмјерене на заштиту потрошача у осигурању, Агенција се заштитом потрошача бавила и у директној комуникацији са потрошачима преко стручних служби Агенције и Омбудсмана у осигурању.

У складу са правилима, прописаним законом који регулише заступање и посредовање у осигурању, те подзаконским актима Агенције, донесеним у овом извјештајном периоду, организована је едукација и испитни рок за полагање стручног испита, потребног за добијање овлашћења за обављање послова заступника и брокера у осигурању.

Путем свог представника у Радној групи за извјештавање и имплементацију међународних обавеза из области спречавања прања новца и финансирања терористичких активности, именованог од стране Владе Републике Српске, Агенција прати и извјештава о активностима у вези са провођењем међународних обавеза из ове области.

Остварена је сарадња са институцијама у Републици Српској, БиХ и иностранству, а посебно у оквиру Комитета за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске и CESEE иницијативе (Central, Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative). Настављена је сарадња са Министарством финансија Републике Српске и Министарством за економске односе и регионалну сарадњу Републике Српске, а у вези са системом координације процеса европских интеграција у БиХ.

Директор

Славен Дујаковић

1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Агенција је основана 2006. године, Законом о друштвима за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 01/06, 64/06, 74/10 и 47/17).

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 сектора осигурања, односно:

- осигурања (друштва за осигурање, заступници и брокери¹ у осигурању) и
- добровољног пензијског осигурања (друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољни пензијски фондови),

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 (друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској, филијале друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ, заступници и брокери у осигурању, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и Заштитни фонд Републике Српске), као и правила и принципе надзора са међународно прихваћеним стандардима надзора у осигурању. Агенција врши надзор и предузима мјере потребне да се обезбиједи законитост рада и пословања учесника на тржишту осигурања.

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

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

Основни принципи на којима се заснива функционисање Агенције су:

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

¹ Према Закону о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 47/17), посредовање у осигурању обављају брокери у осигурању (физичка лица и брокерска друштва у осигурању).

Стратешки циљеви Агенције су:

- изградња компетентности у надзору и отвореност ка конструктивној интеракцији са свим заинтересованим странама,
- стимулисање конкурентског окружења и помоћ у развоју саморегулације учесника на тржишту осигурања,
- регулација и надзор засновани на ризику - постепено унапређивање приступа надзору помјерањем фокуса, са накнадне 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, примјена ЕУ и других међународних стандарда,
- повећање повјерења јавности у услуге и производе осигурања и добровољног пензијског осигурања,
- изграђивање ефективне политике у области развоја и употребе људских ресурса,
- оптимизација 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, те 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 за промјену закона из области осигурања, добровољног пензијског осигурања и закона из других области који су од значаја за очување стабилности и развој сектора осигурања,
- учествује у изради транспозиционих и корелационих табела у односу на директиве ЕУ из области осигурања и добровољног пензијског осигурања, у сарадњи са другим надлежним органима и
- врши самопроцјену усклађености домаће регулативе са Основним принципима осигурања (ICP), издатим од Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS).

Надзорне надлежности Агенције су:

- надзор испуњености услова за издавање дозволе за рад друштвима за осигурање и друштвима за управљање добровољним пензијским фондovima, те надзор над организовањем и управљањем добровољним пензијским фондом/вима,

- надзор испуњености услова за овлашћење и упис у регистар заступника и брокера у осигурању, укључујући и организацију стручних испита за обављање послова заступања и посредовања у осигурању,
- надзор испуњености услова за издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара,
- надзор испуњености услова за издавање разних одобрења/сагласности 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, заступника и брокера у осигурању, овлашћених актуара, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима 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 која послују у оквиру групација осигуравача и
- развој Информационог система Агенције с циљем ефикаснијег провођења надзорних активности.

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

- континуирани надзор над постојањем и примјеном интерних процедура у друштвима за осигурање за продају осигурања (закључивање уговора), те 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 активностима),
- 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 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 („Службени гласник Републике Српске“ број: 49/09).

У сврху ефикасног испуњавања својих законских надлежности, Агенција континуирано проводи и активности унапређења рада, сарадње са другим институцијама и едукације учесника на тржишту осигурања.

1.3. Органи управљања и организациона структура

1.3.1. Органи управљања

У складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање, органи управљања и руковођења 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: Горан Рачић, дипломирани економиста, предсједник, те чланови Бошко Мекињић, доктор економских наука, Ранко Мијић, доцент доктор економских наука, Дарко Радић, професор доктор правних наука, Никола Војводић, доцент доктор економских наука.²

Директора Агенције, на приједлог Владе Републике Српске, именује Народна скупштина Републике Српске. 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 даје се у наставку.



Графикон 1: Организациона структура Агенције

² У току првог полугодишта 2018. године, мандатни период на који су два члана Управног одбора Агенције именовани је истекао.

Организациону структуру чине:

- Кабинет директора,
- Секретаријат,
- Сектор за финансијско-рачуноводствени надзор,
- Сектор за актуарски надзор,
- Сектор за лиценцирање и правни надзор,
- Сектор за статистику, развој и сарадњу и
- Омбудсман у осигурању.

У Агенцији је, на дан 30.06.2018. године, било запослено 34 радника, од чега је 31 лице или 91% 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	3
2.	ВСС	дипл.економиста	17
		дипл.правник	8
		дипл.инж.ел.технике	1
	Укупно:		26
3.	Мастер/магистар	економске науке	5
УКУПНО:			34

Извор: Агенција

Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених

Р.Б.	Специјалистичка и стручна знања	Број запослених
1.	Овлашћени актуари	4
2.	Овлашћени процјењивачи	5
3.	Овлашћени ревизор	2
4.	Овлашћени интерни ревизор	5
5.	Овлашћени рачуновођа	4
6.	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 2018. 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
 - нови изазови за тржишта осигурања,
 - осигурања моторних возила - иновациони изазови;
- права осигурања
 - промовисање ЕУ регулативе,
 - упоредна анализа прекршајног законодавства у БиХ и регији;
- финансија
 - интерна ревизија и рачуноводство,
 - примјена Међународног стандарда финансијског извјештавања 9 – Финансијски инструменти,
 - спречавање прања новца и финансирања тероризма;
- функционисања јавне управе
 - практична примјена Закона о јавним набавкама БиХ;
- информациона технологија (ИТ)
 - примјена информациона технологија у осигурању.

1.4. Законодавни оквир

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

- Закон о друштвима за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 01/06, 64/06, 74/10 и 47/17),
- Закон о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 47/17),
- 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.

Закони и подзаконски акти којима је уређен сектор осигурања, доступни су на интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba).

2. РЕГУЛАТОРНЕ И НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ

2.1. Регулаторне активности

Регулаторне активности Агенције имају за циљ очување стабилности и развој сектора осигурања у Републици Српској, а одвијале су се кроз доношење нових подзаконских прописа и унапређење постојећих подзаконских прописа из области осигурања и добровољног пензијског осигурања.

У том смислу, у извјештајном периоду, донесени су сљедећи подзаконски акти:

- Правилник о поступку издавања овлашћења и дозвола за заступање и посредовање у осигурању и упису у регистре Агенције за осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 23/18);
- Правилник о стручном испиту за обављање послова заступања и посредовања у осигурању и послова заступања добровољних пензијских фондова („Службени гласник Републике Српске“ број: 23/18);
- Правилник о садржају и начину вођења регистра друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова („Службени гласник Републике Српске“ број: 23/18);
- Правилник о садржају и начину достављања извјештаја које друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољни пензијски фонд достављају Агенцији за осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 43/18);
- Правилник о измјенама Правилника о утврђивању вриједности имовине, обрачуну нето вриједности имовине и утврђивању вриједности обрачунске јединице добровољног пензијског фонда („Службени гласник Републике Српске“ број: 43/18);

У наставку је дат преглед садржаја подзаконских аката, донесених у овом извјештајном периоду.

Правилником о поступку издавања овлашћења и дозвола за заступање и посредовање у осигурању и упису у регистре Агенције се прописује документација која је потребна за доказивање испуњавања законских услова за добијање овлашћења и дозвола, као и поступање тих субјеката и Агенције приликом управних поступака који се воде у вези са Законом о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању. Додатно, овим правилником се прописује и поступање Агенције у случају престанка, односно одузимања овлашћења и дозвола овим субјектима надзора, поступање Агенције у случају неуредних или непотпуних захтјева, као и у случају одбијања захтјева.

Доношењем Правилника о стручном испиту за обављање послова заступања и посредовања у осигурању и послова заступања добровољних пензијских фондова имплементирана су правила која је прописао Закон о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању. Овим правилником прописани су услови за полагање стручног испита код Агенције, који су потребни за стицање увјерења о положеном стручном испиту за добијање овлашћења за обављање послова заступања у осигурању и добровољном пензијском осигурању, те посредовања у осигурању, као и врсте стручних испита, програми и правила за полагање стручних испита, те форма и садржај увјерења о положеном стручном испиту.

Правилником о садржају и начину вођења регистра друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова прописује се садржај регистра друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, као и добровољних пензијских фондова, те начин његовог вођења од стране Агенције. Такође, прописано је и који подаци из регистра ће бити јавно доступни путем интернет странице Агенције.

Правилником о садржају и начину достављања извјештаја које друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољни пензијски фонд достављају Агенцији прописују се специфичности вођења рачуноводства, садржај, начин и рокови састављања и достављања извјештаја Агенцији од стране друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова, те објављивање информација.

Доношење Правилника о измјенама Правилника о утврђивању вриједности имовине, обрачуну нето вриједности имовине и утврђивању вриједности обрачунске јединице добровољног пензијског фонда имало је за циљ прецизирање начина вредновања имовине, односно да се у обрачун укључе и нерадни дани.

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.

Поред доношења подзаконских аката, Агенција је, путем својих представника, учествовала и у изради Нацрта Закона о измјенама и допунама Закона о друштвима за осигурање.

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У периоду од 01.01. до 30.06.2018. године, Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за:

- издавање дозволе за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања из члана 49. став 2. тачке б. и ц. Закона о друштвима за осигурање³,
- упис филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ у Регистар филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ,
- издавање дозволе за заступање, те за упис и брисање из Регистра заступника у осигурању - физичких лица и друштава за заступање,
- издавање дозволе за посредовање, те за упис и брисање из Регистра брокера у осигурању – физичких лица и брокерских друштава,

³ Односи се на проширење дјелатности регистрованог друштва за осигурање на послове у врстама неживотних осигурања из члана 49. став 2. тачке б и ц. Закона о друштвима за осигурање

- издавање овлашћења за обављање актуарских послова, те за упис у Регистар овлашћених актуара,
- издавање сагласности за избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању,
- издавање сагласности за избор независног ревизора друштва за осигурање,
- издавање сагласности за стицање квалификованог удјела у друштву за осигурање,
- издавање сагласности друштву за осигурање за емисију акција,
- издавање сагласност у вези улагања средстава друштва за осигурање,
- издавање сагласности за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање,
- упис организационог дијела друштва за осигурање у Регистар друштава за осигурање код Агенције и
- упис промјене назива филијале друштва за осигурање из ФБиХ у Регистар филијала друштава за осигурање из ФБиХ.

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

У вези са издавањем дозвола за рад, те уписа и брисања из регистара, које Агенција води у складу са законом, вођено је 50 поступака, а чија структура је дата у *Табели 3*.

У складу са законским овлашћењима Агенција је, у извјештајном периоду, разматрала 35 захтјева за издавање сагласности и одобрења учесницима на тржишту осигурању, извршила 20 уписа промјена у регистрима, укључујући и промјену назива филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ, те издала 36 мишљења (тумачења) у вези са примјеном прописа из осигурања и 58 потврда/докумената/извода из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и у друге сврхе, а што је представљено у *Табели 4*.

Табела 3: Преглед издатих дозвола, те уписа и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године

Р.Б.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 30.06.2018. године
1.	Издавање дозволе за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања из члана 49. став 2. тачке б. и ц. Закона о друштвима за осигурање	1 друштво за осигурање из РС	„Осигурање Гарант“ д.д. Брчко / проширење регистроване дјелатности на послове у врстама неживотних осигурања из члана 49. став 2. тачке б. и ц. Закона о друштвима за осигурање	14
2.	Упис филијале друштва за осигурање из ФБиХ у Регистар филијала друштава за осигурање из ФБиХ	1 друштво за осигурање из ФБиХ	„Central osiguranje“ д.д. Сарајево	12 ⁴
3.	Издавање дозвола за заступање и посредовање, те упис и брисање из Регистра заступника и посредника/ брокера у осигурању	19 заступника уписано у Регистар заступника - физичка лица 12 заступника брисано из Регистра заступника – физичка лица	Актуелни подаци о заступницима доступни на интернет страници Агенције	210 заступника - физичка лица ⁵ од чега је 28 предузетничких радњи
		4 предузетничке радње уписане у Регистар заступника-физичка лица 7 предузетничких радњи брисано из Регистра заступника		
		1 друштво за заступање из Републике Српске уписано у Регистар друштава за заступање у осигурању	Агенција „EAST CITY“ д.о.о. Источна Илиџа	13 друштава за заступање из РС
		1 друштво за заступање из Републике Српске брисано из Регистра друштава за заступање у осигурању	„PROSPERITAS“ д.о.о. Бања Лука	
2 брокера у осигурању брисана из Регистра брокера – физичка лица	Актуелни подаци о брокерима доступни на интернет страници Агенције	101 брокер - физичка лица		
1 филијала брокерског друштва из ФБиХ брисана из Регистра брокерских друштава	„UniCredit broker“ д.о.о. Сарајево	2 филијале брокерских друштава из ФБиХ		
4.	Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у Регистар овлашћених актуара	1 овлашћени актуар	Актуелни подаци о овлашћеним актуарима доступни на интернет страници Агенције	37 овлашћених актуара

Извор: База података Агенције

⁴ У периоду израде овог извјештаја, био је у току поступак брисања једне филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ из Регистра Агенције, због припајања друштва за осигурање у ФБиХ

⁵ Број регистрованих заступника уписаних у Регистар заступника – физичка лица обухвата и број заступника регистрованих као предузетничка радња за заступање у осигурању

Табела 4: Сагласности, дозволе, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године

Р.Б.	Опис	Број
1.	Сагласност на избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању	16 захтјева (позитивно ријешени)
2.	Сагласност за избор независног ревизора друштва за осигурање	7 захтјева (позитивно ријешени)
3.	Сагласност за стицање квалификованог удјела у друштву за осигурање	2 захтјева (позитивно ријешени)
4.	Сагласност друштву за осигурање за емисију акција:	
	повећање основног капитала	2 друштва за осигурање из РС (позитивно ријешени)
	смањење основног капитала ради покрића губитка	1 друштво за осигурање из РС (позитивно ријешен)
5.	Сагласност у складу са Правилником о улагању средстава друштава за осигурање	2 захтјева (позитивно ријешени)
6.	Сагласност за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање	5 захтјева (4 позитивно ријешени, 1 поступак обустављен)
7.	Упис организационог дијела друштва за осигурање у Регистар друштава за осигурање код Агенције	5 уписа
8.	Упис промјене назива филијале друштва за осигурање из ФБиХ у Регистар филијала друштава за осигурање из ФБиХ	1 упис
9.	Упис промјена података у регистрима код Агенције	14 уписа
10.	Мишљења (тумачења) у вези са примјеном прописа из осигурања	36 мишљења
11.	Потврде/документи/изводи из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и у друге сврхе	58 потврда/докумената/извода из регистра

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године, заснивале су се на континуираном надзору, редовним и ванредним контролама пословања учесника 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 30.06.2018. године, обављане су праћењем стања и трендова на тржишту осигурања, 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.

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.

Табела 5: Информације/мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године

Р. Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о капиталу и испуњавању захтјева адекватности капитала друштава за осигурање на дан 31.12.2017. и 31.03.2018. године	Сва друштва за осигурање из РС
2.	Информација о обрачуну и улагању средстава за покриће техничких резерви на дан 31.12.2017. и 31.03.2018. године	Сва друштва за осигурање из РС
3.	Информација о достављеним мишљењима овлашћених актуара на финансијске извјештаје и извјештаје о пословању друштава за осигурање и политику саосигурања и реосигурања за 2017. годину	Сва друштва за осигурање из РС
4.	Информација о контроли примјене Одлуке о заједничкој тарифи премија и ценовнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској у вези са одобравањем и накнадном корекцијом премијског разреда код уговарања осигурања аутоодговорности	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ која обављају послове осигурања АО
5.	Информација о трошковима спровођења осигурања за период 01.09. до 31.12.2017, 01.01. до 31.01.2018, 01.02. до 28.02.2018, 01.03. до 31.03.2018, 01.04. до 30.04.2018. и 01.01. до 31.03.2018. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
6.	Информација о обрачунатој премији за период 01.01. до 31.12.2017. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
7.	Информација о извршеној контроли достављања извјештаја посредника и заступника у осигурању	Сви заступници и брокери у осигурању-правна лица и све предузетничке радње
8.	Информација у вези остваривања права из осигурања од одговорности за моторна возила по одштетном захтјеву	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
9.	Мишљење на стање адекватности капитала и техничких резерви друштва за осигурање у вези издавања дозволе за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања из члана 49. став 2. тачке б и ц. Закона о друштвима за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
10.	Информација - сагласност за план пословања у вези издавања дозволе за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања из члана 49. став 2. тачке б. и ц. Закона о друштвима за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
11.	Информација из надзора тарифе премија за добровољно осигурање возача, путника и радника од посљедица незгоде уз осигурање аутоодговорности – ауто незгода	1 друштво за осигурање из РС
12.	Информација о финансијском положају друштва за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
13.	Информација о контроли тачности Извјештаја о штетама (Образац Ш-Д)	1 друштво за осигурање из РС
14.	Мишљење на емисију акција	3 друштва за осигурање из РС
15.	Мишљење на избор овлашћеног ревизора	7 друштава за осигурање из РС
16.	Мишљење на програм рада и избор директора	1 друштво за осигурање из РС
17.	Мишљење на план пословања	5 друштава за заступање у осигурању из РС 1 брокерско друштво у осигурању из РС

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.

У извјештајном периоду је покренуто 11 контрола, а завршене су и 3 контроле покренуте крајем 2017. године. Аналитички преглед контрола, према начину обављања и према врстама учесника на тржишту осигурања дат је у наставку.

а) On-site контроле друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској, филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ и Заштитног фонда Републике Српске

У складу са Планом редовних контрола за 2018. годину, Агенција је покренула 3 редовне on-site контроле и то код:

- 1 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској,
- 1 филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ и
- Заштитног фонда Републике Српске.

У овом извјештајном периоду, контроле су биле усмјерене на провјеру:

- података који су предмет уписа у регистре који се воде код Агенције,
- рада органа управљања,
- организације продаје осигурања и примјене тарифа и услова осигурања код закључивања уговора о осигурању,
- аката пословне политике,
- политике реосигурања,
- обрачуна резерви за штете,
- улагања средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда,
- обрачуна капитала и адекватности капитала,
- финансијског и рачуноводственог аспекта пословања (транзакције са повезаним лицима, ликвидност, процјене билансних и ванбилансних позиција са аспекта примјене подзаконског прописа Агенције, висине и покривености трошкова спровођења осигурања и др),
- обрачуна откупних вриједности код уговора о животном осигурању,
- уговора о осигурању,
- уговора о заступању и посредовању у осигурању,
- предуговорног и уговорног информисања осигураника,
- процеса и ажурности рјешавања и исплате одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума,
- примјене Правилника о поступању друштва за осигурање у вези са притужбама и др.

Агенција је, на основу претходно идентификованих ризика у оквиру активности континуираног надзора, обавила и 5 ванредних on-site контрола и то код:

- 1 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској (обављене су двије контроле) и
- 2 филијале друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ (у једној филијали су обављене двије контроле).

Предмет ванредних on-site контрола био је:

- примјена Одлуке о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, бр: 94/15), укључујући аспект обрачуна и наплате премије осигурања и трошкова у вези са уговарањем осигурања аутоодговорности, те давање понуде за закључење уговора о осигурању,
- примјена члана 22. и 23. Закона о обавезним осигурањима у саобраћају, у вези са обрадом и исплатом одштетних захтјева из основа аутоодговорности,
- оцјена усклађености организације и пословања филијале са законским и подзаконским актима, те организација продаје осигурања и
- извршење мјера из претходне контроле.

Поред наведеног, у овом извјештајном периоду, завршене су и 3 редовне on-site контроле, које су покренуте крајем 2017. године.

б) On-site контроле заступника и брокера у осигурању

У складу са Планом редовних контрола за 2018. годину, Агенција је покренула 1 редовну on-site контролу:

- 1 брокерског друштва у осигурању са сједиштем у Републици Српској.

Редовна контрола брокерског друштва у осигурању била је усмјерена на провјеру:

- података који су предмет уписа у регистре који се воде код Агенције,
- процедуралног усклађивања пословања са законским прописима,
- уговора о посредовању у осигурању и
- финансијског и рачуноводственог аспекта пословања.

Поред тога, у складу са препорукама FATF-а и Moneyval-а, Агенција континуирано прати примјену прописа о спречавању прања новца и финансирању терористичких активности, стога је извршена и контрола примјене прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности код овог брокерског друштва у осигурању.

в) Off-site контроле

Поред on-site контрола, Агенција је обавила и 2 ванредне off-site контроле филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ. Предмет контроле био је примјена Одлуке о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској.

На основу континуираног надзора, те on-site и off-site контрола изречен је већи број различитих надзорних мјера.

2.2.2.3. Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ изречених мјера надзора, издатих прекршајних налога и поднесених захтјева за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године.

Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године

Р. Б.	Врста мјере	Учесник на тржишту
1.	Налог за отклањање незаконитости/неправилности	
	Усклађивање улагања средстава за покриће техничких резерви са подзаконским актима у одређеном року	2 друштва за осигурање из РС
	Привремена забрана закључивања нових уговора обавезног осигурања од аутоодговорности на одређеној територији	1 друштво за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Забрана одређених финансијских трансакција	1 друштво за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Налог друштву за осигурање да овлашћени актуар изврши анализу тарифа премија за одређене врсте осигурања	1 друштво за осигурање из РС
	Налог друштву за осигурање да овлашћени ревизор достави додатне извјештаје/информације	1 друштво за осигурање из РС
	Обустава примјене појединих одредби из тарифа за одређене врсте осигурања	2 друштва за осигурање из РС
	Достављање аката пословне политике у складу са подзаконским прописима	1 друштво за осигурање из РС
	Поштивање усвојених аката пословне политике	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Налог за састављање и достављање извјештаја у складу са подзаконским прописима	3 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Побољшање информатичког система	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Уређење процеса рјешавања одштетних захјева	1 друштво за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
Поштивање услова и тарифа обавезног осигурања од аутоодговорности	6 друштва за осигурање из РС 6 филијала друштва за осигурање из ФБиХ	
	Остали налози (обезбјеђивање евиденција и докумената из пословања филијале друштва из ФБиХ, вршење трансакција путем рачуна, уређивање аката пословне политике у формално-правном и нормативном смислу, друге мјере у вези управљања ризицима, повлачење образаца строге евиденције и располагање са истим у периоду забране закључивања уговора, процјена вриједности некретнина, измјене тарифа, усклађивање и начин вредновања хартија од вриједности, анализа трошкова држања залиха рекламног материјала, достављање доказа о уплати доприноса на име превентиве)	4 друштва за осигурање из РС (9 налога) 4 филијале друштва за осигурање из ФБиХ (6 налога)
	Прекршајни налози (према друштву и директору)	
2.	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у погледу закључивања уговора о обавезном осигурању (члан 10. став 1)	1 друштво за осигурање из РС 3 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају (члан 10. став 6)	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ

Р. Б.	Врста мјере	Учесник на тржишту
	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Непоступање у складу са прописима који регулишу заступање и посредовање у осигурању	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Непоступање по налогу за отклањање неправилности/незаконитости	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Захтјев за покретање прекршајног поступка	
3.	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у погледу закључивања уговора о обавезном осигурању (члан 10. став 1)	3 друштва за осигурање из РС (5 захтјева) 3 филијале друштва за осигурање из ФБиХ (4 захтјева)
	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Недостављање обавјештења, извјештаја, података у складу са прописима	1 друштво за осигурање из РС

Извор: База података Агенције

Поред наведених мјера, Агенција је на основу контроле обављања дјелатности заступања у осигурању на станици за технички преглед, која је извршена крајем 2017. године, наложила физичком лицу да престане обављати послове заступања у осигурању, те привредном друштву да ономогући неовлашћено обављање послова заступања у осигурању у својим пословним просторијама/станица техничког прегледа. Такође, Агенција је упозорила грађане и привредне субјекте Републике Српске на неовлашћено обављање послова заступања у осигурању на наведеној станици техничког прегледа, те пријавила Републичкој управи за инспекцијске послове неовлашћено обављање дјелатности заступања у осигурању.

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 (Министарство унутрашњих послова Републике Српске, Агенција за банкарство Републике Српске, Комисија за хартије од вриједности Републике Српске, Републичка управа за геодетске и имовинско – правне послове).

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 e-mail адресе (*potrosaci@azors.rs.ba*) отворене у сврху информисања потрошача о свим битним питањима везанима за област осигурања.

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.

3.1. Омбудсман у осигурању

Омбудсман у осигурању је вансудски начин рјешавања спорова из осигурања који обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора вансудски, у ком циљу може: утврђивати да ли је у процесу обраде захтјева кршен Кодекс пословне етике друштава за осигурање, 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.⁶

Разлози због којих су се потрошачи услуга осигурања обраћали Омбудсману у осигурању, у периоду од 01.01. до 30.06.2018. године, су сљедећи:

- питања у вези са законским роковима за рјешавање по поднесеним захтјевима,
- питања како да остваре права из осигурања,
- незадовољство висином понуђене накнаде штете/одштете,
- необавјештеност о обавези да се уз уредно и потпуно попуњен образац европског извјештаја о саобраћајној незгоди, који се користи као доказ о наступању штетног догађаја у ситуацији када је износ одштете мањи од 500 КМ, прилажу и фотографије оштећења на возилима као и мјеста штетног догађаја,
- незадовољство исплатом неспорног дијела штете без сагласности оштећеног/осигураника,
- остваривање права по основу осигурања од посљедица несрећног случаја/незгоде,
- незадовољство утврђеним степеном инвалидности код осигурања од посљедица несрећног случаја/незгоде,

⁶ 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: 2/15 и 76/16) и Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији послова у Агенцији.

- недостатак информација о условима осигурања и проблеми у вези реализације уговора о осигурању отплате готовинских кредита од ризика смрти, неспособности за рад и незапослености корисника кредита и
- несугласице у вези са примјеном правила о плаћању увећане премије („малус“) код обнове обавезног осигурања од аутоодговорности без обзира код којег осигуравача се обнавља осигурање.

У извјештајном периоду запримљен је 41 писани поднесак (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и др). 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 пред Омбудсманом у осигурању. На тај начин остварено је 137 усмених комуникација.

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

У наредној табели дата је структура писаних приговора по врстама осигурања:

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

Р.Б.	Врста осигурања	30.06.2017.		30.06.2018.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	25	64,0	26	63,5
2.	Осигурање возила-каска	1	2,6	3	7,3
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	6	15,4	5	12,2
4.	Осигурање живота	6	15,4	2	4,9
6.	Здравствено осигурање	1	2,6	3	7,3
7.	Осигурање имовине од пожара и природних сила			1	2,4
8.	Осигурање кредита				
9.	Осигурање од професионалне одговорности			1	2,4
УКУПНО:		39	100,0	41	100,0

Извор: База података Агенције

У структури писаних приговора, најзначајније учешће су имали 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 трећа оштећена лица.

У наредној табели дат је преглед начина рјешавања по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима.

Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској и предложено друштву за осигурање да исто отклони; странци предложен начин рјешавања спора, одржана медијација, постигнут споразум, странка одустала јер је спор ријешен прије формалне препоруке Омбудсмана, итд.	17
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријеша спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања или није утврђено кршење Кодекса пословне етике итд)	11

Начин рјешавања	Број
Преураћен приговор, подносилац нема својство потрошача и сл.	8
Предмет у поступку рјешавања	1
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	3
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	1
УКУПНО:	41

Извор: База података Агенције

3.1.2. Едукација потрошача корисника услуга осигурања

Омбудсман у осигурању је била и предавач на једнодневном припремно - едукацијском програму за полагање стручног испита за добијање овлашћења за обављање послова заступања и посредовања у осигурању, у организацији Агенције, са темом „Заштита потрошача корисника услуга осигурања, Кодекс пословне етике и Омбудсман у осигурању“.

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

Омбудсман у осигурању, заједно са Агенцијом, провјерава поступања друштава за осигурање у вези са притужбама, у складу са Правилником о поступању друштава за осигурање у вези са притужбама ("Службени гласник Републике Српске", број: 10/15). У оквиру ових активности је уочено да, у неколико појединачних случајева, друштво за осигурање није обавијестило осигураника о могућности да се прије покретања судског поступка обрати Омбудсману у осигурању, а на коју околност је упозорено.

Сходно наведеном правилнику, сва друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској имају акт којим се интерно регулише поступак одлучивања по притужбама, те су на видно истакнутом мјесту навела податке о: начину и року подношења притужби, адреси, броју телефакса, електронској пошти, обавезном садржају и року достављања одговора на притужбу и воде регистар притужби.

4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

4.1. Унапређење супервизорских пракси

Агенција, у циљу повећања ефикасности спровођења активности за које је надлежна, континуирано ради на унапређењу и стандардизацији радних процеса.

У овом извјештајном периоду, настављене су активности развоја базе статистичких и финансијских података и показатеља на нивоу сектора осигурања, те унапређења континуираног надзора учесника на тржишту осигурања.

У сврху унапређења надзорних активности, Агенција је у извјештајном периоду потписала Споразум о сталном приступу подацима путем Web сервиса са Агенцијом за идентификациона документа, евиденцију и размјену података БиХ (у даљем тексту: ИДДЕЕА). Наведеним споразумом Агенција је добила приступ подацима из евиденције регистрованих моторних возила, те се на тај начин ствара могућност довођења у везу података који се достављају Агенцији са подацима о регистрованим/осигураним возилима које води ИДДЕЕА.

Поред наведеног, започете су и активности на методолошком уређењу начина синтетизовања, заштите и обраде достављених података из база података за обавезна осигурања у саобраћају друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској и филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ.

Унапређење супервизорских пракси, које проводи Агенција, заснивало се и на сарадњи са другим надзорним органима финансијског система у Републици Српској и то кроз размјену података и информација у складу са законским оквиром.

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

Слободно одређивање премија осигурања подразумијева адекватне податке са становишта врсте и обухвата истих, али и расположивост података за дужи временски период. Стога је формирање стандардизованих/упоредивих база података о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности битна претпоставка за израду тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности у условима слободног одређивања премије.

У овом извјештајном периоду, а у складу са:

- Правилником о минималном садржају база података за обавезна осигурања у саобраћају („Службени гласник Републике Српске“, број: 59/16 и 3/18) и
- Упутством о облику и начину формирања база података за обавезна осигурања у саобраћају (http://www.azors.rs.ba/azors/pod_akti/),

сва друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској и филијале друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ су почела са достављањем података из својих база, односно достављени су прописани подаци о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа осигурања од аутоодговорности за 2017. годину. Због вишеструког значаја ових података, Агенција је, у току

извјештајног периода, прегледала све достављене податке из база података за 2017. годину, као прву годину прикупљања података, те је покренула потребне превентивне активности.

Поред наведеног, Агенција је започела активности израде Смјерница које ће друштва за осигурање бити дужна примјењивати приликом израде сопствених тарифа премија и цјеновника за осигурање од аутоодговорности. Смјернице за израду тарифе премија и цјеновника за осигурање од аутоодговорности ће садржавати кораке које друштво за осигурање мора да предузме приликом израде сопствене тарифе, те основне актуарске принципе којих се мора придржавати. Ове смјернице ће бити намјењене органима управљања друштава за осигурање, интерним и екстерним актуарима, лицима одговорним за информатичку подршку и осталим лицима који учествују у обради података, анализи и примјени тарифе.

У оквиру свеобухватних активности унапређења тржишта осигурања од аутоодговорности, настављене су активности надзора тржишног понашања приликом закључивања уговора о осигурању од аутоодговорности, које су покренуте крајем претходне године након доношења Смјерница за поступање друштава за осигурање која послују на тржишту осигурања Републике Српске приликом закључивања уговора о осигурању од одговорности за моторна возила. Поред тога створене су претпоставке за поређење података који се достављају Агенцији са подацима из евиденције регистрованих/осигураних моторних возила које води ИДДЕЕА.

4.3. Информациони систем Агенције

Информациони систем Агенције обухвата: Информативни центар, канцеларијско пословање, вођење регистара, евиденцију надзора, електронско извјештавање друштава за осигурање и других овлашћених 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, Закона о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању, те Закона о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима Агенција води одговарајуће регистре:

- друштва за осигурање,
- филијала друштва за осигурање из ФБиХ,
- заступника и брокера/посредника у осигурању,
- овлашћених актуара,
- друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова.

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 друштава за осигурање и других овлашћених учесника (е-форме).

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

4.4. Сарадња са другим институцијама

4.4.1. 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 кроз извјештавање:

- на трећем састанку Одбора за стабилизацију и придруживање између ЕУ и БиХ,
- о активностима из Акционог плана реализације препорука са првог и другог састанка Пододбора за економска и финансијска питања и статистику у оквиру Споразума о стабилизацији и придруживању између ЕУ и БиХ,
- о активностима из Акционог плана реализације препорука са другог састанка Пододбора за правду слободу и безбједност у оквиру Споразума о стабилизацији и придруживању између ЕУ и БиХ,
- о активностима из Републичког акционог плана реализације препорука Европске комисије из извјештаја о БиХ и
- учешће у раду ТАИЕХ Мисије стручне процјене у Босни и Херцеговини о борби против тероризма и спречавања и борбе против насилног екстремизма.

У току извјештајног периода, настављена је сарадња са Министарством финансија Републике Српске и Министарством за економске односе и регионалну сарадњу Републике Српске, а у вези са системом координације процеса европских интеграција у БиХ и припреме одговора на додатна питања на Упитник Европске комисије за припрему Мишљења о захтјеву за чланство БиХ у ЕУ.

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 Закона о измјенама и допунама Закона о друштвима за осигурање.

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 мјера из надзора које је Агенција изрекла друштвима за осигурање.

Сарадња са Министарством унутрашњих послова Републике Српске заснивала се на достављању информација и података у складу са законом.

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.

Поред наведеног, Агенција је учествовала на састанку са Агенцијом за осигурање у БиХ и Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ, на којем су се разматрале могућности унапређења сарадње.

У сарадњи са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ одржан је и заједнички састанак са Удружењем друштава за осигурање Републике Српске и Удружењем друштава за осигурање у ФБиХ, на којем је разматрано актуелно стање на тржишту осигурања, те начини провођење мјера Агенције за надзор осигурања ФБиХ за обезбјеђење законитог обављања послова у врсти обавезног осигурања од аутоодговорности у ФБиХ, као и надзорне мјере и активности Агенције након доношења Смјерница за поступање друштава за осигурање која послују на тржишту осигурања у Републици Српској приликом закључивања уговора о осигурању од одговорности за моторна возила.

Агенција је, у току извјештајног периода, наставила сарадњу и са Бироом зелене карте у Босни и Херцеговини, у оквиру Координационог одбора за провођење мјера смањења нерегистрованих/неосигураних моторних возила. Сарадња са Бироом зелене карте у Босни и Херцеговини заснивала се и на заједничком утврђивању потребних активности за испуњавање услова приступања МГА споразуму, те могућностима увођења информационе платформе о издатим полисама осигурања од аутоодговорности.

У сврху унапређења и даљег развоја актуарске дјелатности у Републици Српској одржан је радни састанак са представницима Удружења актуара Републике Српске, на којем су дате смјернице за израду актуарских извјештаја и мишљења, анализиран рад актуара у 2017. години, те разматране будуће активности на изради подзаконских аката из области актуарства.

Путем свог представника у Радној групи за извјештавање и имплементацију међународних обавеза из области спречавања прања новца и финансирања терористичких активности, именованог од стране Владе Републике Српске, Агенција прати и извјештава о активностима у вези са провођењем међународних обавеза из ове области. Поред наведеног, Агенција у складу са закључком Владе Републике Српске учествује у раду радних тијела која проводе: Процјену пријетње од ризика прања новца и финансирања тероризма у Босни и Херцеговини.

Потписан је Споразум о сталном приступу подацима путем Web сервиса са ИДДЕЕА, а што је већ наведено у овом извјештају.

4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама

Остварена је сарадња са супервизорима у оквиру CESEE иницијативе (Central, Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative), а у оквиру које су, на редовном састанку, разматране могућности смањења удјела осигурања аутоодговорности на тржиштима региона, управљања квалитетом и контролним активностима у вези са примјеном нове директиве ЕУ о дистрибуцији осигурања, те размијењена искуства са системима процјене ризика у сврху надзора.

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

- XVI међународном симпозијуму, у организацији Удружења актуара Србије и Економског факултета у Београду, на тему: „Нови изазови на тржишту осигурања“ и
- међународном форуму из осигурања (IIF) у организацији Media XPRIMM групе на тему: „Конференција осигурања моторних возила - Иновациони изазови“

4.5. 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 је положило 78 кандидата, а имена кандидата који су положили стручни испит објављена су на интернет страници Агенције.

У циљу успјешније примјене прописа о спречавању прања новца и финансирању терористичких активности, Агенција прати и утврђује потребе за едукацијом обвезника из области осигурања, те у сарадњи са другим институцијама Републике Српске и струковним удружењима организује семинаре и радионице из ове области. За потребе едукације учесника на тржишту осигурања, а у циљу јачања професионалних стандарда, Агенција је у извјештајном периоду учествовала на 10. Форуму спречавања прања новца, финансирања терористичких активности и борба против корупције на тему: „Приступ надзору СПН/ФТА заснован на ризику у осигурању“, у оквиру које је представник Агенције одржао и презентацију.

Представник Агенције, на годишњој конференцији: „Интерна ревизија-тренд развоја у БиХ“, је одржао предавање о функцији интерне ревизије засноване на захтјевима Солвентности 2, а у оквиру којег су презентовани захтјеви које Солвентност 2 поставља према функцијама из система управљања, у чијем је саставу и функција интерне ревизије, те размотрена потреба и могућности усклађивања са овим захтјевима на актуелном нивоу развијености друштава за осигурање из Републике Српске.

У оквиру активности повећања јавне свијести о значају осигурања, Агенција је узела учешће на састанку на тему: „Могући модели осигурања за управљање ризицима од поплава/природних непогода са посебним акцентом на поплаве у три пилот општине“ организованим у склопу пројекта којег имплементира развојни програм Уједињених нација (UNDP).

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

- извјештаја о стању у сектору осигурања и извјештаја о раду Агенције и
- усвојених подзаконских аката и подзаконских аката у припреми.