

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 01.01.2020. до 31.12.2020. године**

Број: УО-8/21
Датум: 10.06.2021. године

Бања Лука, мај 2021. године

С А Д Р Ж А Ј

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.....	12
2. РЕГУЛАТОРНЕ И НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ.....	13
2.1. Регулаторне активности.....	13
2.2. Надзорне активности и лиценцирање	15
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења	15
2.2.2. Надзорне активности.....	18
2.2.2.1. Посредни надзор	18
2.2.2.2. Непосредни надзор	22
2.2.2.3. Мјере надзора	23
3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ .	25
3.1. Омбудсман у осигурању	25
3.1.1. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања.....	26
3.1.2. Едукација потрошача у осигурању	27
3.1.3. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања.....	27
4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА	28
4.1. Унапређење супервизорских пракси	28
4.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија	29
4.3. Информациони систем Агенције	31
4.4. Сарадња са другим институцијама.....	32
4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама	32
4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама	34
4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања.....	35

Табеле

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања.....	10
Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених.....	11
Табела 3: Преглед издатих дозвола, те уписа и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 31.12.2020. године.....	17
Табела 4: Сагласности, дозволе, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 31.12.2020. године	18
Табела 5: Информације/анализе и мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 31.12.2020. године	20
Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 31.12. 2020. године.....	23

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).

У складу са законским оквиром, надлежности Агенције се могу груписати на регулаторне, надзорне, те надлежности заштите и едукација потрошача у осигурању. У сврху ефикасног испуњавања својих законских надлежности, Агенција континуирано проводи и активности унапређења надзорних процеса и сарадње са другим институцијама, те едукације учесника на тржишту осигурања. Преглед активности које је Агенција проводила, у 2020. години, дат је у овом извјештају.

Регулаторне активности Агенције су се одвијале кроз доношење нових и унапређењу постојећих подзаконских прописа из области осигурања и добровољног пензијског осигурања.

Агенција је надзорне активности проводила путем посредног континуираног надзора, те непосредног надзора. Посредни надзор је обављан кроз континуирано праћење и анализу стања и трендова на тржишту осигурања, извршења наложених мјера, начина рада и финансијског положаја учесника на тржишту осигурања, а на основу података из финансијских, актуарских и других извјештаја, те пословне документације и евиденција које учесници на тржишту осигурања достављају Агенцији. Провођење активности непосредног надзора је било засновано на реализацији Плана надзора за 2020. годину, покретању ванредног непосредног надзора, те на завршавању активности непосредног надзора покренутих крајем 2019. године.

Поред провођења регулаторних и надзорних активности, Агенција се заштитом потрошача бавила и путем Омбудсмана у осигурању. Број приговара потрошача у осигурању за поступак вансудског рјешавања спорова из осигурања код Омбудсмана се континуирано смањује.

У циљу унапређења надзора међуентитетског пружања услуга осигурања, Агенција је усвојила Методологију за провођење надзора филијала у међуентитетском пословању. Ова методологија је истовремено усвојена и стављена у примјену за надзор међуентитетског пружања услуга осигурања од стране Агенције и Агенције за надзор осигурања ФБиХ. Потписан је и Протокол о сарадњи и размјени података и информација са Бироом зелене карте у БиХ, којим је, поред осталог, прецизиран обим и начин размјене података као подршка реализацији Мултилатералног гарантног споразума.

Обављане су и законом утврђене активности припреме за прелазак на либерално одређивање премије обавезног осигурања од аутоодговорности, у оквиру којих су усвојене Смјернице за израду тарифе и цјеновника осигурања од аутоодговорности.

Смјерницама је дат преглед основних активности и оквирних упутстава за припрему, израду и тестирање адекватности сопствених тарифа и цјеновника осигурања од аутоодговорности, те указано на основне актуарске принципе којих се треба у ту сврху придржавати. Истовремено са припремом ових смјерница, Агенција је извршила анализу припремљености тржишта осигурања Републике Српске за либерално одређивање премије обавезног осигурања од аутоодговорности, а у циљу идентификовања потенцијалних опасности по стабилност тржишта осигурања.

Организована је едукација, те један редован и један ванредни испитни рок за полагање стручног испита, који је потребан за добијање овлашћења за обављање послова заступника и брокера у осигурању.

Агенција је дјеловала и у оквиру активности Комитета за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске, а настављена је већ успостављена сарадња и извјештавање у процесу придруживања и приступања Босне и Херцеговине Европској унији.

У извјештајном периоду директор Агенције је био Славен Дујаковић.

в.д. директора,
Драженка Јањанин

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, 47/17 и 58/19).

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,

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).

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

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 са законским оквиром, надлежности Агенције могу се груписати на регулаторне, надзорне, те надлежности заштите и едукације 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 фондовима, 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 осталих одобрења/сагласности учесницима на тржишту осигурања,
- посредни надзор (правни, финансијско - рачуноводствени и актуарски) учесника на тржишту осигурања, на основу анализе извјештаја и друге документације коју учесници на тржишту осигурања достављају Агенцији,
- непосредни надзор над учесницима 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 колеца 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:

- континуирано праћење постојања и примјене интерних процедура за продају осигурања (закључивање уговора) у друштвима за осигурање, 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 Републике Српске, 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 и 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.

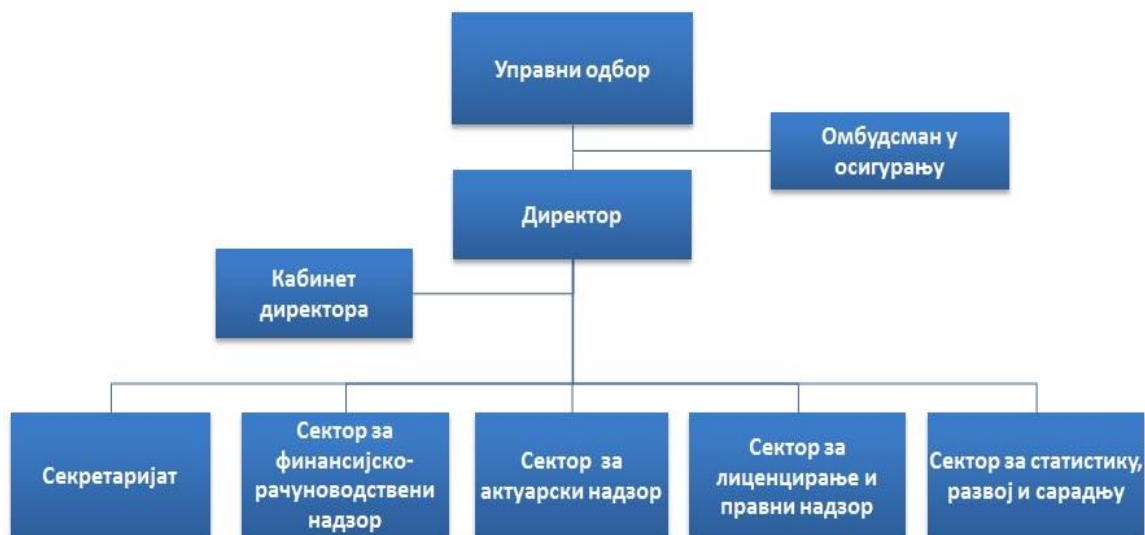
Управни одбор се састоји од предсједника и четири члана, које на приједлог Владе Републике Српске именује и разрјешава Народна скупштина Републике Српске. Управни одбор је, у извјештајном периоду, засједао у саставу: предсједник Горан Рачић, дипломирани економиста, те чланови Бошко Мекињић, доктор економских наука, Ранко Мијић, доцент доктор економских наука.

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.

Директор Агенције у извјештајном периоду био је Славен Дујаковић.

1.3.2. Организациона структура

Организациона структура Агенције даје се у наставку.



Илустрација бр.1: Организациона структура Агенције

Организациону структуру чине:

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

У Агенцији је, на дан 31.12.2020. године, било запослено 40 радника, од чега је 37 запослених или 93% са високом стручном спремом из области економије, права или 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 и административни техничар	3
2.	ВСС	дипл.економиста	19
		дипл.правник	9
		дипл.инж.ел.технике	1
	Укупно:		29
3.	Мастер/магистар	економске науке	8
УКУПНО:			40

Извор: Агенција

Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених

Р.Б.	Специјалистичка и стручна знања	Број запослених
1.	Овлашћени актуар	4
2.	Овлашћени процјењивач	4
3.	Овлашћени ревизор	1
4.	Овлашћени интерни ревизор	4
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 2020. годину, запослени у Агенцији су, прије ступања на снагу мјера превенције ширења вируса корона „COVID-19“ на територији Републике Српске, учествовали на домаћим и међународним семинарима и симпозијумима на актуелне теме из области:

- развоја и надзора осигурања
 - заштита потрошача у осигурању кредита;
- функционисања јавне управе
 - примјена закона који регулише јавне набавке,
 - електронске јавне набавке,
 - спречавање прања новца и финансирања терористичких активности.

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, 74/10, 47/17 и 58/19),
- 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 и 78/20),
- Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник Републике Српске“, број: 13/09 и 107/19) и
- Закон о Комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број: 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 у 2020. години су се одвијале кроз доношење нових и унапређењу постојећих подзаконских прописа из области осигурања и добровољног пензијског осигурања.

Сходно наведеном, у извјештајном периоду, донесени су сљедећи подзаконски акти:

- Правилник о измјенама и допунама Правилника о облику и садржају надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање и реосигурање („Службени гласник Републике Српске“ број: 117/20),
- Правилник о измјенама и допунама Правилника о правилима оснивања и пословања филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању („Службени гласник Републике Српске“ број: 117/20),
- Правилник о измјенама Правилника о достављању извјештаја, обавјештења и других података заступника у осигурању и посредника у осигурању и реосигурању („Службени гласник Републике Српске“ број: 117/20),
- Правилник о условима и начину програмираних исплата акумулираних средстава у добровољном пензијском фонду („Службени гласник Републике Српске“ број: 117/20),
- Правилник о улагању средстава друштава за осигурање („Службени гласник Републике Српске“ број: 117/20),
- Одлука о утврђивању и плаћању доприноса Заштитном фонду Републике Српске у 2021. години („Службени гласник Републике Српске“ број: 127/20),
- Одлука о броју гласова чланова Скупштине Заштитног фонда Републике Српске за 2021. годину („Службени гласник Републике Српске“ број: 127/20),
- Упутство о облику и садржају извјештаја о аналитичким подацима улагања средстава друштава за осигурање („Службени гласник Републике Српске“ број: 127/20),
- Смјернице за израду тарифе и цјеновника осигурања од аутоодговорности (http://www.azors.rs.ba/azors/pod_akti/).

У наставку су представљени разлози доношења и садржај наведених подзаконских аката.

Правилник о измјенама и допунама Правилника о облику и садржају надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање и реосигурање донесен је због потребе унапређења посредног континуираног надзора у сегменту трошкова спровођења осигурања и посредовања у осигурању, те њиховог једнообразног приказивања и у књиговодственој евиденцији. Такође, овим правилником су се створиле претпоставке за

развој мјесечне статистичке основе праћења обрачунате премије и броја осигурања по тарифним групама из врсте обавезног осигурања од аутоодговорности.

Правилником о измјенама и допунама Правилника о правилима оснивања и пословања филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању прецизирана је потреба достављања и новодонесених услова осигурања и тарифа премија осигурања од стране филијала из ФБиХ, као и начин достављања истих Агенцији. Остале измјене овог правилника су усаглашене са напријед наведеним измјенама Правилника о облику и садржају надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање и реосигурање.

Основни разлог за доношење Правилника о измјенама Правилника о достављању извјештаја, обавјештења и других података заступника у осигурању и посредника у осигурању и реосигурању је унапређење посредног континуираног надзора, на основу досадашњег искуства, запажања и уочених проблема у обављању надзора, кроз усклађивање података у извјештајима које достављају посредници и заступници са подацима из пословних књига и извјештаја које достављају друштва за осигурање.

Законом о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима је Агенцији дата обавеза да пропише минимални износ испод којег акумулирана средства на рачуну члана пензионог добровољног фонда морају бити исплаћена једнократно, те да пропише правила за програмиране исплате, што је и регулисано доношењем Правилника о условима и начину програмираних исплата акумулираних средстава у добровољном пензијском фонду.

У складу са измјенама и допунама Закона о друштвима за осигурање донесен је нови Правилник о улагању средстава друштава за осигурање којим се уређује улагање средстава друштава за осигурање, а посебно врсте и карактеристике допуштених улагања средстава, правила за дисперзију, ограничења улагања и вредновање средстава и начин и рокови извјештавања Агенције. Најзначајније разлике у односу на претходни правилник, који је регулисао ову област, се односе на омогућавање улагања средстава за покриће техничких резерви у државе чланице ЕУ, ОЕСД-а и СЕФТА-е, затим промјене квантитативних и квалитативних захтјева за улагања средстава за покриће техничких резерви у некретнине, те измјене везане за улагање у зајмове у дијелу који се односи на отплату главнице зајма.

У складу са донесеним Правилником о улагању средстава друштава за осигурање, усвојено је и Упутство о облику и садржају извјештаја о аналитичким подацима улагања средстава друштава за осигурање.

Одлуком о утврђивању и плаћању доприноса Заштитном фонду Републике Српске у 2021. години је прописан начин утврђивања и обрачуна доприноса, те рокови уплате доприноса чланова Заштитног фонда Републике Српске. Укупан и појединачан број гласова чланова Скупштине Заштитног фонда Републике Српске за 2021. годину, утврђен на бази обрачунатих и уплаћених доприноса свих чланова Заштитног фонда Републике Српске за претходну годину, прописан је Одлуком о броју гласова чланова Скупштине Заштитног фонда Републике Српске за 2021. годину.

У оквиру активности унапређења тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности, донесене су Смјернице за израду тарифе и цјеновника осигурања од аутоодговорности.

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

Регулаторне активности Агенције, у 2020. године, су биле усмјерене и на анализу и сагледавања ефеката примјене Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у периоду од доношења истог. Након извршене анализе и сагледавања ефеката овог закона, идентификована је потреба унапређења појединих одредби које би омогућиле ефикасније превентивно и надзорно дјеловање Агенције у сегменту примјене тарифе обавезног осигурања од аутоодговорности, те одредби које се односе на висине појединих прекршајних санкција, уз истовремено идентификовање одредби чије би измјене допринијеле бољој заштити како трећих оштећених лица тако и осигураника у врсти обавезног осигурања од аутоодговорности. У оквиру ових активности извршена је и анализа припремљености тржишта осигурања Републике Српске за либерално одређивање премије обавезног осигурања од аутоодговорности. Резултати анализе су наведени у поглављу 4.2. овог извјештаја. Сходно наведеном, Агенција је, у извјештајном периоду, иницирала потребу измјене и допуне Закона о обавезним осигурањима у саобраћају, који је у 2020. години и усвојен, те обухватио и сегмент напријед наведене иницијативе Агенције.

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У периоду од 01.01. до 31.12.2020. године, Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за:

- брисање друштва за осигурање из Регистра друштава за осигурање (статусна промјена спајање уз припајање),
- издавање дозволе за заступање, те за упис и брисање из Регистра заступника у осигурању – физичких лица и друштава за заступање,
- 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 друштву за осигурање за емисију акција,
- издавање сагласности у вези улагања средстава друштва за осигурање,
- издавање сагласности за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање,
- издавање сагласности на статут друштва за осигурање,
- издавање сагласности на пренос портфеља друштва за осигурање,

- издавање сагласности на стицање квалификованог удјела,
- издавање дозволе за отварање филијале друштва за заступање из Републике Српске у ФБиХ,
- упис организационог дијела друштва за осигурање у Регистар друштава за осигурање и
- издавање сагласности друштву за управљање добровољним пензијским фондом на проспект и скраћени проспект добровољног пензијског фонда.

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 148 поступака, а чија структура је дата у *Табели 3*.

У складу са законским овлашћењима Агенција је, у извјештајном периоду, разматрала 112 захтјева за издавање сагласности и одобрења учесницима на тржишту осигурању, извршила 28 уписа промјена у регистрима, те издала 44 мишљења (тумачења) у вези са примјеном прописа из осигурања и 120 потврда/докумената/извода из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки, 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 31.12.2020. године

Р.Б.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 31.12.2020. године
1.	Брисање друштва за осигурање из Регистра друштава за осигурање	1 друштво за осигурање	„Атос осигурање“ а.д. Бијељина (статусна промјена спајање уз припајање)	14
2.	Издавање дозвола за заступање и посредовање, те упис и брисање из Регистра заступника и посредника/брокера у осигурању	139 заступника уписана у Регистар заступника - физичка лица	<i>Актуелни подаци о заступницима доступни на интернет страници Агенције</i>	521 заступник - физичка лица ² од чега је 32 предузетничке радње
		2 предузетничке радње уписане у Регистар заступника - физичка лица		
3 предузетничке радње брисане из Регистра заступника - физичка лица				
		1 друштво за заступање из Републике Српске уписано у Регистар друштава за заступање у осигурању	„BROKCONSUL“ д.о.о. Лакташи	18 друштава за заступање из Републике Српске
		2 друштва за заступање из Републике Српске брисана из Регистра друштава за заступање у осигурању	„PREMIUM PLUS“ д.о.о. Бања Лука „БЛИЦ АГЕНТ“ д.о.о. Бања Лука	

Извор: База података Агенције

² 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 31.12.2020. године

Р.Б.	Опис	Број
1.	Сагласност на избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању	16 (16 позитивно ријешени)
2.	Сагласност за избор независног ревизора друштва за осигурање и друштва за управљање добровољним пензијским фондом	15 (позитивно ријешени)
3.	Сагласност друштву за осигурање за емисију акција: - повећање основног капитала	9 (позитивно ријешени)
4.	Сагласност у вези улагања средстава друштава за осигурање	8 (позитивно ријешени)
5.	Сагласност за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање	44 (позитивно ријешени)
6.	Сагласност на статут друштва за осигурање	14 (позитивно ријешени)
7.	Сагласност на пренос портфеља друштва за осигурање	2 (позитивно ријешени)
8.	Сагласност за стицање квалификованог удјела	1 (позитивно ријешен)
9.	Захтјев за отварање филијале друштва за заступање из РС у ФБиХ	2 (позитивно ријешени)
10.	Сагласност друштву за управљање добровољним пензијским фондом на проспекту и скраћени проспекту добровољног пензијског фонда	1 (позитивно ријешен)
11.	Упис организационог дијела друштва за осигурање у Регистар друштава за осигурање код Агенције	8 уписа
12.	Упис промјена података у регистрима код Агенције	20 уписа
13.	Мишљења (тумачења), одговори и информације у вези са примјеном прописа из осигурања	44 мишљења/информација/ одговора на питање
14.	Потврде/документи/изводи из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки	120 потврда/документа/извода из регистра

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

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

У извјештајном периоду, надзорне активности Агенције су се заснивале на посредном (у просторијама Агенције) и непосредном (у просторијама учесника на тржишту осигурања) надзору пословања учесника на тржишту осигурања.

2.2.2.1. Посредни надзор

Активности посредног надзора, у периоду од 01.01. до 31.12.2020. године, обављане су континуираним увидом и анализом финансијских и других извјештаја, пословне документације, те осталих података и евиденција које су учесници на тржишту осигурања дужни да воде или да достављају Агенцији, на начин и у роковима

прописаним одредбама закона и подзаконских аката Агенције – посредни континуирани надзор.

а) Посредни континуирани надзор

У оквиру активности посредног континуираног надзора сачињен је већи број информација/анализа и мишљења, приказаних у *Табели 5*, а у којима су:

- извршене анализе појединих сегмената пословања учесника на тржишту осигурања и
- идентификовани основни ризици у пословању појединих учесника на тржишту осигурања.

Наведене информације/анализе и мишљења садрже и приједлоге за даље надзорне активности и мјере Агенције.

Табела 5: Информације/анализе и мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 31.12.2020. године

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о капиталу и испуњавању захтјева адекватности капитала друштава за осигурање на дан 31.12.2019, 31.03.2020, 30.06.2020. и 30.09.2020. године	Сва друштва за осигурање из РС
2.	Информација о обрачуну и улагању средстава за покриће техничких резерви на дан 31.12.2019, 31.03.2020, 30.06.2020. и 30.09.2020. године	Сва друштва за осигурање из РС
3.	Информација о извршеној анализи извјештаја независних ревизора за 2019. годину	Сва друштва за осигурање из РС
4.	Информација о трошковима спровођења осигурања за период 01.01. до 31.12.2019. године, те мјесечне информације о трошковима спровођења осигурања у 2020. години	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
5.	Информација о обрачунатој премији осигурања, одштетним захтјевима и ликвидности за период 01.01. до 31.03.2020. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
6.	Информација о ликвидности друштава за осигурање из Републике Српске за период 01.01. до 31.12.2019. године	Сва друштва за осигурање из РС
7.	Информација о извршеној контроли достављања извјештаја посредника и заступника у осигурању за период 01.01. до 31.12.2019. и 01.01. до 30.06.2020. године	Сви заступници и брокери у осигурању
8.	Информација о основним показатељима пословања посредника и заступника у периоду од 01.01.2019. до 31.12.2019. и 01.01. до 30.06.2020. године	Сви заступници и брокери у осигурању
9.	Информација о уоченим незаконитостима и неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 31.03.2020. године	5 друштава за осигурање из РС
10.	Информација о извршењу Плана мјера на обезбјеђењу средстава за покриће техничких резерви и ликвидности друштва за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
11.	Информација о надзору и финансијском положају друштва за осигурање са 30.04.2020. године	1 друштво за осигурање из РС
12.	Информација о улагањима средстава за покриће техничких резерви у друштву за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
13.	Информација о испуњавању адекватности капитала и покрића техничких резерви друштва за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
14.	Мишљење на одлуку за стицање квалификованог учешћа у друштву за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
15.	Мишљење на емисију акција	9 друштава за осигурање из РС
16.	Мишљење на избор овлашћеног ревизора	14 друштава за осигурање из РС 1 друштво за управљање добровољним пензијским фондом
17.	Мишљење на програм рада и избор директора	3 друштва за осигурање из РС
18.	Мишљење о садржају нацрта проспекта и скраћеног проспекта добровољног пензијског фонда	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом
19.	Информација о основним показатељима пословања за период 01.01. до 31.12.2019. и 01.01. до 30.06.2020. године	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом и добровољни пензијски фонд
20.	Мишљење на намјеру преноса капитала из послова неживотних у послове животних осигурања	1 друштво за осигурање из РС

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
21.	Информација о извршењу наложених мјера по рјешењу	1 друштво за осигурање из РС
22.	Информација о ликвидираним, а неисплаћеним одштетним захтјевима на дан 30.11.2020. године	1 друштво за осигурање из РС
23.	Мишљење на дјелимични пренос портфеља неживотног осигурања	1 друштво за осигурање из РС
24.	Информација о надзору и финансијском положају друштва за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
25.	Анализа/информација о обрачуну резерви за настале непријављене штете на дан 31.12.2019. године	1 друштво за осигурање из РС
26.	Информација о уоченим незаконитостима и неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 30.06.2020. године	5 друштава за осигурање из РС
27.	Информација о уоченим незаконитостима и неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 30.09.2020. године	4 друштва за осигурање из РС
28.	Мишљење на план пословања	1 друштво за заступање из РС
29.	Информација о основним показатељима спречавања прања новца и финансирања терористичких активности код обвезника провођења мјера у периоду од 01.01.2019. до 31.12.2019. године	Обвезници провођења мјера спречавања прања новца и финансирања терористичких активности
30.	Информација о достављеним мишљењима овлашћених актуара на финансијске извјештаје и годишњи обрачун, политику саосигурања и реосигурања и на улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда за 2019. годину	Сва друштва за осигурање из РС
31.	Информација о коначном извјештају извршења Плана мјера за усклађивање трошкова спровођења осигурања са обрачунатим режијским додатком за период 01.10. до 31.12.2019. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
32.	Информација о пословању за период 01.01. до 30.06.2020. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
33.	Информација о извршеној контроли надзорних и статистичких извјештаја достављених за период 01.01. до 30.09.2020. године	Сва друштва за осигурање из РС
34.	Информација о усклађености достављених података из база података за обавезна осигурања у саобраћају за 2019. годину, са приједлогом за измјену Упутства о облику и начину формирања база података за обавезна осигурања у саобраћају	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ

Извор: База података Агенције

2.2.2.2. Непосредни надзор

а) Непосредни (редовни) надзор друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској и филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ

У складу са Планом редовног надзора за 2020. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

- 3 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској и
- 4 филијале друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ.

У овом извјештајном периоду, надзор је био усмјерен на провјеру:

- уговора о осигурању,
- уговора о заступању и посредовању у осигурању,
- рада органа управљања,
- финансијског и рачуноводственог аспекта пословања (трансакције са повезаним лицима, ликвидност, процјена билансних и ванбилансних позиција са аспекта примјене подзаконског прописа Агенције, висина и покривеност трошкова спровођења осигурања, вођење прописаних евиденција, пословних књига и др),
- аката пословне политике,
- процеса и ажурности рјешавања и исплате одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума,
- политика реосигурања,
- обрачуна капитала и адекватности капитала,
- обрачуна техничких резерви,
- улагања средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда,
- примјене тарифа и услова осигурања код закључивања уговора о осигурању и
- усклађености организације и пословања филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ са законским и подзаконским актима.

Поред наведеног, у овом извјештајном периоду, завршен је надзор 2 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској, те надзор 1 филијале друштава са сједиштем у ФБиХ, а који су покренути крајем 2019. године.

б) Непосредни (редовни) надзор заступника и брокера у осигурању

У складу са Планом редовног надзора за 2020. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

- 3 друштва за заступање у осигурању са сједиштем у Републици Српској.

Надзор друштава за заступање у осигурању био је усмјерен на провјеру:

- статусне промјене и организације,
- предуговорног и уговорног информисање осигураника,
- презентација, предлагања, обављања припремних радњи за закључивање и закључивање уговора о осигурању у име и за рачун друштва за осигурање,

- пословне евиденције друштва за заступање,
- пословних књига и финансијских извјештаја и
- примјене прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности.

в) Непосредни (ванредни) надзор

У извјештајном периоду Агенција је покренула и непосредни ванредни надзор и то код:

- 1 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској.

Предмет надзора је био примјена Одлуке о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској³.

На основу непосредног и посредног надзора 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 2020. години.

Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 31.12. 2020. године

Р. Б.	Врста мјере	Учесник на тржишту
	Налог за отклањање незаконитости/неправилности	
	Привремена забрана закључивања нових уговора обавезног осигурања од аутоодговорности на одређеној територији	1 друштво за осигурање из РС
	Ограничавање располагања средствима намјенски орченог депозита, некретнинама и хартијама од вриједности	1 друштво за осигурање из РС
	Доношење плана мјера и поступања за случај угрожене ликвидности	1 друштво за осигурање из РС
	Достављање надзорних и статистичких извјештаја у складу са прописима	9 предузетника за заступање у осигурању
	Уређење процеса рјешавања одштетних захтјева	3 друштва за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Исплата обавеза по основу одштетних захтјева у прописаном року	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
1.	Достављање аката пословне политике у складу са подзаконским прописима	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Поштивање усвојених аката пословне политике (примјена појединих одредби из тарифа осигурања)	2 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Налог да се ускладе закључени уговори о заступању и посредовању у осигурању и да уговара заступање/посредовање, у складу са важећом дозволом за рад	1 друштво за осигурање из РС
	Налог управном одбору друштва да сазове ванредну сједницу скупштине акционара ради доношења одлуке о повећању капитала	1 друштво за осигурање из РС
	Поштивање услова и тарифа обавезног осигурања од аутоодговорности	3 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Обустава примјене или измјене појединих одредби из тарифа за одређене врсте осигурања	2 друштва за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ

³ „Службени гласник Републике Српске“ број, 94/15 и 84/18

Р. Б.	Врста мјере	Учесник на тржишту
	Усклађивање пословања са прописима који регулишу заступање и посредовање у осигурању	2 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ 3 друштва за заступање из РС
	Остали налози (повлачење образаца строге евиденције и располагање са истим у периоду забране закључивања уговора, достављање записника скупштине акционара, достављање извјештаја о извршењу наложених мјера, обавеза истицања обавјештења уговарачима осигурања о изреченој мјери забране закључивања уговора о осигурању од аутоодговорности у одређеном периоду, плаћање доспјелих обавеза према Заштитном фонду РС, усклађивање података исказаних у извјештајима са подацима у пословним књигама, достављање аналитичких прегледа свих одобрених зајмова, достављање одређене документације по рјешењу, налог за адекватна резервисања за рентне штете, вршење трансакција путем рачуна отвореног за филијалу, књижења у складу са прописима из области рачуноводства, забрана обављања послова из законског описа послова заступника физичког лица у својству прокуристе друштва за заступање)	4 друштва за осигурање из РС (14 налога) 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ 3 друштва за заступање из РС (7 налога)
	Прекршајни налози (према друштву и директору)	
2.	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	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 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ

Извор: База података Агенције

О уоченим неправилностима у пословању појединих друштава за осигурање обавјештавани су и други органи и институције да у складу са њиховим надлежностима предузму одређене активности.

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.⁴

Разлози због којих су се потрошачи услуга осигурања обраћали Омбудсману у осигурању, у периоду од 01.01. до 31.12.2020. 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,
- неблаговремене исплате или неплаћање неспорног дијела штете,
- незадовољство исплатом неспорног дијела штете без сагласности оштећеног/осигураника,
- остваривање права по основу осигурања лица од посљедица несрећног случаја/незгоде и
- незадовољство утврђеним степеном инвалидности код осигурања лица од посљедица несрећног случаја/незгоде.

⁴ Дјелокруг рада Омбудсмана, утврђен је Законом о друштвима за осигурање, Правилником о Омбудсману у осигурању у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“ број: 2/19), Кодексом пословне етике друштава за осигурање – објављен на интернет страници, Статутом Агенције ("Службени гласник Републике Српске", број: 2/15 и 76/16).

У извјештајном периоду запримљено је 50 разних писаних поднесака (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и др). Поред наведеног, странке/потрошачи у осигурању су се обраћали доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добиле одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле несугласицу или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање пред Омбудсманом у осигурању. На тај начин остварено је 90 усмених консултација и одржано је 20 састанака који су резултирали рјешењем несугласице.

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

Од 50 запримљених поднесака, услове за поступање Омбудсмана у осигурању⁵ у вансудском поступку испунило је 45 поднесака.

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	31.12.2019.		31.12.2020.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	26	44,1	23	51,1
2.	Осигурање возила - каско	3	5,1	2	4,4
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	21	35,5	11	24,5
4.	Осигурање живота	1	1,7	2	4,4
5.	Здравствено осигурање	2	3,4	-	-
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	2	3,4	1	2,2
7.	Осигурање од осталих штета на имовини	2	3,4	3	6,7
8.	Осигурање кредита	2	3,4	3	6,7
УКУПНО:		59	100,0	45	100,0

Извор: База података Агенције

У структури писаних приговора, најзначајније учешће су имали приговори у врстама осигурања: обавезно осигурање од одговорности за моторна возила и осигурање лица од посљедица несрећног случаја/незгоде.

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

⁵ Приговор 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, а са циљем да избјегне судски поступак.

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 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, одговори у вези несугласице/спора, итд.	14
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријеши спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, приговори правних лица, преураћен приговор и сл)	5
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	23
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	1
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	2
Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:	45
Одговори на питања	3
Одговори на притужбе, обавјештења и др.писане поднеске	2
Други поднесци укупно:	5
УКУПНО:	50

Извор: База података Агенције

3.1.2. Едукација потрошача у осигурању

Омбудсман у осигурању је био и предавач на једнодневним припремно - едукацијским програмима 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

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

Из достављених извјештаја друштава за осигурање произилази да су се притужбе, које су осигураници упућивали друштвима за осигурање, односиле на рјешавање захтјева из уговора о осигурању (висину штете/накнаде из осигурања) у врстама: осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде, каско осигурање моторних возила, осигурање имовине и осигурање од аутоодговорности, те у дијелу и на управљање процесима у друштву за осигурање.

4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

4.1. Унапређење супервизорских пракси

Унапређење и стандардизација супервизорских активности и радних процеса представља континуирану активност Агенције, чији је фокус, у извјештајном периоду, био на:

- унапређењу надзора међуентитетског пружања услуга осигурања,
- развоју методолошке подршке реализацији Мултилатералног гарантног споразума и
- провођењу активности утврђених Стратешким оквиром припреме за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II.

У оквиру активности унапређења надзора међуентитетског пружања услуга осигурања, Агенција је усвојила Методологију за провођење надзора филијала у међуентитетском пословању. Ова методологија је резултат претходног усаглашавања са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ, те је истовремено усвојена и стављена у примјену за надзор међуентитетског пружања услуга осигурања.

Имајући у виду да је Биро зелене карте у БиХ потписао Мултилатерални гарантни споразум са земљама чланицама ЕЕА и Републиком Србијом, Агенција је у сарадњи са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ, а на позив Бироа, разматрала могућности оперативне подршке реализацији овог споразума у циљу очувања стабилности сектора осигурања. Због значаја Мултилатералног гарантног споразума, из којег произилази околност да ће грађани са моторним возилима регистарске ознаке БиХ моћи несметано путовати у земље ЕЕА и Србије без провјере посједовања зелене карте, Агенција је, у овом извјештајном периоду, у сарадњи са Бироом зелене карте у БиХ установила методолошке претпоставке за праћења односа броја регистрованих и броја осигураних моторних возила. Примјена наведеног споразума за Босну и Херцеговину је започела крајем године, у свим земљама потписницама.

У оквиру провођења активности утврђених Стратешким оквиром припреме за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II⁶, обављане су активности везане за истраживање разумијевања квалитативних захтјева (тзв. Стуб II) Солвентности II од стране друштва за осигурање из Републике Српске. Разлози због којих прва анализа разумијевања концепта Солвентности II полази од квалитативних захтјева засновани су на околности да је неопходно прво идентификовати потребне активности за развој и усклађивање свеобухватног система управљања (интерну ревизију, управљање ризицима, актуарску функцију, функцију праћења усклађености и интерне контроле), како би друштва за осигурање била у могућности спроводити властиту процјену изложености ризику (ORSA - Own Risk Solvency Assessment).

⁶ Солвентност II је нови регулаторни оквир пословања друштва за осигурање у Европској унији, заснован на Директиви 2009/138/ЕС, усвојен 25.11.2009. године, а који је у државама чланицама Европске уније почео да се примјењује 1. јануара 2016. године.

Стога је Агенција крајем 2019. године доставила друштвима за осигурање Упитник „Утврђивање нивоа развијености функција система управљања према захтјевима Солвентности II“, те су, у овом извјештајном периоду, прегледани достављени одговори, затражена одређена појашњења и извршена систематизација одговора у сврху утврђивања нивоа разумјевања и развијености функција из система управљања Солвентности II код појединачних друштава за осигурање.

Поред наведеног и 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.

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

Активности припреме за прелазак на систем слободног одређивања цијена/премија обавезног осигурања, започете ступањем на снагу Закона о обавезним осигурањима и саобраћају, настављене су у овом извјештајном периоду и то на начин примјерен достигнутом нивоу развоја тржишта осигурања Републике Српске. Агенција је у овом сегменту:

- проводила активности усмјерене на развој стандардизованих/упоредивих података о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности, као битне претпоставке за израду тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности,
- донијела Смјернице за израду тарифе и цјеновника осигурања од аутоодговорности, те
- извршила анализу припремљености тржишта осигурања Републике Српске за либерално одређивање премије обавезног осигурања од аутоодговорности.

Располагање са стандардизованим/упоредивим подацима о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности је кључна претпоставка за израду тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности. Стога је Агенција, и у овом извјештајном периоду, проводила активности усмјерене на развој стандардизованих/упоредивих података о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности. У ту сврху, прегледани су и достављени подаци свих друштава за осигурање из Републике Српске и филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ закључно са 31.12.2019. године. Треба истаћи да идентификована одступања су на нивоу статистичке грешке, али и да постојеће базе података којима друштва располажу још увијек нису dostatне, са становишта

расположивости података за дужи временски период, за актуарски кредибилно одређивање цијене осигурања за сва заступљена возила.

У овом извјештајном периоду Управни одбор Агенције усвојио је Смјернице за израду тарифе и цјеновника осигурања од аутоодговорности. Смјерницама је дат преглед основних активности и оквирних упутстава за припрему, израду и тестирање адекватности сопствених тарифа и цјеновника осигурања од аутоодговорности, те указано на основне актуарске принципе којих се треба у ту сврху придржавати. Ове смјернице поред тога што представљају дио регулаторног оквира Агенције, имају и едукативни карактер за актуаре и лица одговорна за информатичку подршку, обраду и анализу података, али и за чланове органа управљања друштва за осигурање.

Истовремено са наведеним активностима припреме за прелазак на систем слободног одређивања цијена/премија обавезног осигурања, Агенција је извршила анализу припремљености тржишта осигурања Републике Српске за либерално одређивање премије обавезног осигурања од аутоодговорности. Резултати анализе су показали:

- да тржиште осигурања Републике Српске није спремно за увођење либерализације, као и да ризици и очекиване негативне посљедице од увођења либерализације превазилазе корист која би се у дугом року потенцијално остварила, те
- да највјероватнији сценарио који би се у садашњим околностима десио након либерализације јесте неконтролисано смањење цијена осигурања, а које би уз законска ограничења превентивног дјеловања Агенције потенцијално довело до банкрота једног дијела друштва и системског угрожавања стабилности цјелокупног тржишта.

Агенција је Информацију/Анализу тржишта осигурања Републике Српске за либерализацију цијена осигурања од аутоодговорности, уз иницијативу за измјену Закона о обавезним осигурањима у саобраћају, доставила Министарству финансија Републике Српске.

У извјештајном периоду, усвојен је Закон о измјенама Закона о обавезном осигурању у саобраћају којим су, поред осталог, измјењени рокови преласка на слободно одређивање цијена/премија обавезног осигурања.

Поред наведеног, у континуитету се проводе и активности усмјерене на јачање капитала друштва за осигурање, побољшање обрачуна и покрића техничких резерви, те адекватно вредновање активе и пасиве засновано на међународним рачуноводственим стандардима, а које ће на непосредан или посредан начин омогућити и боље предуслове за либерализацију цијена у обавезном осигурању од аутоодговорности.

4.3. Информациони систем Агенције

Информациони систем Агенције обухвата:

1. Информативни центар – успостављен у складу са Законом о обавезним осигурањима у саобраћају ради ефикасног и брзог рјешавања одштетних захтјева на основу штета насталих у саобраћајним незгодама употребом возила;
2. Регистре у складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање, Закона о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању:
 - друштва за осигурање,
 - филијала друштва за осигурање из ФБиХ,
 - заступника и брокера/посредника у осигурању,
 - овлашћених актуара;
3. Регистре у складу са одредбама Закона о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима:
 - друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и
 - добровољних пензијских фондова;
4. Е-форме - електронско извјештавање друштва за осигурање, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и других овлашћених учесника на тржишту осигурања;
5. Електронске евиденције сједница управног одбора и стручног колегијума;
6. Канцеларијско пословање, евиденцију надзора, статистику, интернет страницу - информисање јавности и друге помоћне електронске евиденције које су развијене за специфичне пословне процесе.

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.

Агенција је највећи дио својих административних, општих и кадровских евиденција организовала у електронском облику, тако да су различити пословни процеси подржани интерно развијаним апликацијама.

Континуирано се врши усклађивање свих апликација које у свом пословању користи Агенција са промјенама закона и подзаконских аката, као и њихово функционално унапређење у обиму који је могућ. У извјештајном периоду вршено је усклађивање и унапређење апликација информационог система везаних за Регистар овлашћених заступника у осигурању - физичких лица - Подрегистар овлашћених заступника, физичких лица предузетника за заступање у осигурању и Регистар друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и интерни Регистар добровољних пензијских фондова.

Агенција дуже од 10 година користи апликације за унос и обраду различитих врста предмета и података. База података коју овај систем користи је MS SQL Server 2005, један дио апликација (интерне) развијен је у Visual Basic 6.0, а други дио (web апликација за екстерне кориснике - субјекте на тржишту осигурања) у Visual Studio 2010. Апликације које постоје су активне и у употреби али постоје велики проблеми у функционисању и надоградњи истих због ограничења и застарјелости програма којима су креиране.

Имајући у виду да је Република Српска одређена за европски пут придруживања земљама чланицама ЕУ, те чињеницу да усклађивање законодавног оквира и пословања друштава за осигурање са прописима ЕУ захтијева обраду и похрањивање великог броја података, Агенција је у циљу припрема извршила анализу тренутног стања, потреба и могућности дораде постојећег информационог система и утврдила да је платформа на којој је израђен постојећи информациони систем застарјела и да би надоградња била скупа и неефикасна. У извјештајном периоду, Агенција је покренула и провела отворени поступак јавне набавке услуга израде софтвера – Јединствени интегрални информациони систем Агенције за осигурање Републике Српске. Израда новог информационог система има за циљ интегрисати податке, проширити могућности превентивног дјеловања кроз рано препознавање и вредновање ризика, унаприједити надзор над пословањем учесника на тржишту осигурања и добровољног пензијског осигурања и остварити ефикаснију заштиту корисника услуга осигурања, те унаприједити систем преузимања, управљања и размјене података и информација.

4.4. Сарадња са другим институцијама

4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама

Настављена је сарадња, успостављена у претходним извјештајним периодима, са Министарством финансија Републике Српске и Министарством за европске интеграције и међународну сарадњу Републике Српске, а у вези извјештавања:

- приликом припрема документа за дискусију за пети састанак Одбора за стабилизацију и придруживање између ЕУ и БиХ,
- приликом припрема документа за дискусију за пети састанак Пододбора за економска и финансијска питања и статистику, те кроз извјештавање на састанку овог пододбора,
- приликом припрема документа за дискусију за пети састанак Пододбора за унутрашње тржиште и конкуренцију, укључујући заштиту здравља и потрошача,
- о активностима и реализацији мјера из Акционог плана реализације приоритета из Аналитичког извјештаја Европске комисије,
- о реализованим мјерама и активностима у оквиру израде редовног годишњег извјештаја о БиХ (Прилог институција),

- у радним групама за европске интеграције, кроз идентификацију и усаглашавање потреба за финансирање из Инструмента претприступне помоћи 2021-2027 (IPA 3), те
- кроз радне групе за европске интеграције, кроз учешће у прве двије фазе израде Програма интегрисања 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),
- активности давања одговора на упитник „SEE Competitiveness Outlook 2021“, достављен од стране Организације за економску сарадњу и развој (OECD),
- учешћа у изради Програма економских реформи Републике Српске, за период 2021 - 2023. година, из сегмента који је у надлежности Агенције.

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 надзорних активности. Поред наведеног, Агенција је, као институција која је предједавала Комитетом, економским факултетима у Бањалуци и Палама, те Факултету пословне економије у Бијелини, упутила иницијативу за успостављање сарадње у области подизања нивоа знања студената о улози и значају појединих финансијских производа/услуга, те правима и заштити корисника финансијских услуга. Иако је исказан висок ниво заинтересованости за ове активности, до краја извјештајног периода није се приступило реализацији истих због ситуације изазване епидемијом новог вируса корона (COVID-19).

Сарадња са Министарством унутрашњих послова Републике Српске заснивала се на достављању информација и података у складу са законом, те учешћу представника Агенције у раду ТАИЕХ online стручне мисије у Босни и Херцеговини о нацрту Закона о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности.

Агенција је у овом извјештајном периоду остварила сарадњу и са Дирекцијом за цивилно ваздухопловство БиХ у вези примјене новог Правилника о условима за извођење летачких операција дроновима, то јест о тренутном стању на тржишту осигурања у смислу производа осигурања за овакве летјелице, те о могућностима усклађивања тих производа са наведеним правилником.

У сврху подизања нивоа знања о улози и значају осигурања код привредних субјеката, остварена је сарадња и са Подручном привредном комором Бања Лука.

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, настављене су и активности сарадње Агенције са Бироом зелене карте у БиХ, у сврху подршке реализацији Мултилатералног гарантног споразума, како је наведено у поглављу 4.1. овог извјештаја. Сарадња Агенције са Биром зелене карте у БиХ настављена је и кроз активности стандардизације обухвата података о полисама и обрачунатој премији из основа осигурања од аутоодговорности. У извјештајном периоду, Агенција је са Бироом зелене карте у БиХ потписала Протокол о сарадњи и размјени података и информација, којим је, поред осталог, прецизиран обим и начин размјене података као подршка реализацији Мултилатералног гарантног споразума.

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 број: 04/1-012-2-1402/16 од 16.06.2016. године, учествује у раду радних тијела која проводе: „Процјену ризика од прања новца и финансирања тероризма у Босни и Херцеговини за период 2018 - 2022. године“ усвојену од стране Вијећа министара Босне и Херцеговине 29.08.2018. године, те врши надзор и праћење провођења Акционог плана кроз прикупљање и анализу података и информација и учествује у ревидирању Акционог плана у складу са потребама.

4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама

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

- Европским тијелом за надзор осигурања и пензионих фондова (European Insurance and Occupational Pensions Authority - EIOPA), кроз учешће на округлом столу на тему: „Тематски преглед питања заштите потрошача у односу на животне и неживотне производе осигурања кредита који се дистрибуирају путем банака“,
- Агенцијом за надзор осигурања Републике Словеније и Међународном асоцијацијом супервизора у осигурању (International Association of Insurance Supervisors - IAIS), кроз учествовање у истраживању о каналима продаје осигурања и
- Агенцијом за надзор осигурања Републике Сјеверне Македоније, кроз размјену информација о класификацији ризика у производима осигурања незгоде.

Сарадња са иностраним институцијама и струковним удружењима остваривана је и кроз:

- иницирање добијања техничке помоћи за активности подизања финансијске писмености код Међународне финансијске корпорације (International Finance Corporation - World Bank Group), а у сарадњи са Министарством финансија Републике Српске,

- састанак са представницима Свјетске банке (World Bank), у оквиру којег је идентификована потреба за техничком помоћи јачања супервизора у сектору осигурања у Републици Српској, и на основу којег је састављено писмо којим се тражи техничка помоћ у погледу увођења Међународног стандарда за финансијско извјештавање 17 и 9,
- учешће представника Агенције на округлом столу на тему: „Могући модели осигурања за управљање ризицима од природних катастрофа са посебним акцентом на поплаве“, у оквиру пројекта под називом „Интегрисање климатских промјена у смањење ризика од поплава“ који имплементира Развојни програм Уједињених нација (United Nations Development Programme - UNDP).

Агенција се и даље сусреће са проблемима, као што је наведено и у претходним извјештајима, везаним за реализацију активности међународне сарадње, односно идентификацију у међународним односима као једине институције надлежне за надзор осигурања учесника на тржишту осигурања Републике Српске и законом овлашћене да потписује међународне споразуме о сарадњи из области осигурања. Проблеми произилазе из начина тумачења одредбе члана 9. Закона о Агенцији за осигурање у БиХ ("Службени гласник БиХ", бр. 12/04), који садржи одредбе о међународним односима, при чему се не узима у обзир цјелокупан законски оквир из области осигурања у Републици Српској, ФБиХ и БиХ, али и из представљања Агенције за осигурање у БиХ приликом остваривања међународне сарадње. Наведено је, поред осталог, и узрок што Агенција није још примљена у Међународну асоцијацију супервизора у осигурању (IAIS) и није потписала међународне меморандуме о сарадњи са супервизорима осигурања, иако је предузимала активности засноване на законском оквиру. Независно од наведеног, Агенција је, у овом извјештајном периоду, путем регионалног координатора, покренула преиспитивање статуса пријаве за чланство у IAIS.

4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања

Агенција је организовала едукацију и испитни рок за полагање стручног испита, који је потребан за добијање овлашћења за обављање послова заступника у осигурању и брокера у осигурању, и то један редовни и један ванредни испитни рок. Едукација је обухватала програм предвиђен прописима. Стручни испит је у редовном року положило 117 кандидата, а у ванредном року 47 кандидата. Имена кандидата који су положили стручни испит објављена су на интернет страници Агенције.

Агенција је Подручној привредној комори Бања Лука ставила на располагање/доставила информаторе које је издала у претходним извјештајним периодима, а како би се исти бесплатно дистрибуирали привредним субјектима у циљу подизања нивоа знања о улози и значају осигурања имовине, те осигурања од незгоде.

У циљу успјешније примјене прописа о спречавању прања новца и финансирања 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 учествовала на EAG/ITMCFM 6. међународном форуму о функционисању AML/CFT система у изазовној епидемиолошкој ситуацији „Консултације са приватним сектором“.

Као што је наведено у поглављу 4.4.1, а у оквиру сарадње са институцијама које дјелују у оквиру Комитета, инициране су и активности на подизању финансијске писмености студената, а чија реализација није започета због проглашене епидемије изазване новим вирусом корона (COVID-19).

Агенција је, у оквиру сарадње са Међународном финансијском корпорацијом (International Finance Corporation - World Bank Group), припремила и издала брошуру о осигурању, у којој су укратко представљене заступљеније врсте осигурања (АО, осигурање кредита, имовине и незгоде, здравствено и животно осигурање), те дате основне препоруке за закључивање уговора о осигурању. Поред тога, у оквиру исте сарадње Агенција је учествовала у издавању и припрему брошуре: „Најчешће коришћени финансијски производи“, у оквиру које су укратко објашњене најважније карактеристике, односно сличности и разлике између најчешће коришћених финансијских производа у банкарству и осигурању.

Информисање и едукација учесника на тржишту осигурања и јавности континуирано се обавља и у оквиру сарадње са медијима, те путем интернет странице Агенције редовним објављивањем:

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