

РЕПУБЛИКА СРПСКА
Агенција за осигурање Републике Српске
Бања Лука



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

ИЗВЈЕШТАЈ
о раду Агенције за осигурање Републике Српске
за период од 01.01.2011. до 31.12.2011. године

Број: УО-09/12
Датум: 05. јун 2012. године

*Бања Лука,
јун 2012. године*

САДРЖАЈ

УВОДНА РИЈЕЧ	3
1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ.....	4
1.1. Мисија, визија и циљеви	4
1.2. Надлежности Агенције.....	5
1.3. Органи управљања и организациона структура	6
1.3.1. Органи управљања.....	6
1.3.2. Организациона структура	7
1.4. Законодавни оквир	8
2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ	9
2.1. Регулаторне активности.....	9
2.2. Надзорне активности и лиценцирање.....	10
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења	10
2.2.2. Надзорне активности	12
2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању	18
2.3.1. Активности стручних служби на заштити потрошача у осигурању.....	18
2.3.2. Омбудсман у осигурању.....	18
3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА.....	20
3.1. Унапређење супервизорских пракси	20
3.2. Информациони систем Агенције	21
3.3. Сарадња са другим институцијама	22
3.3.1. Сарадња са домаћим институцијама	22
3.3.2. Сарадња са иностраним институцијама.....	23
3.4. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања	24

Уводна ријеч

Овај Извјештај даје преглед регулаторних, надзорних и активности у вези са заштитом потрошача, које је Агенција за осигурање Републике Српске проводила у 2011. години, у складу са својим законским надлежностима и стратешким циљевима.

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

Регулаторне активности односиле су се на усвајање подзаконских аката којима се ближе уређује: дјелатност посредовања у осигурању, именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање, као и дозвољени облици улагања средстава за покриће техничких резерви. Ови прописи су донесени у складу са претходно извршеним измјенама и допунама закона из области осигурања, али је истовремено остварен и већи степен усаглашености домаћег законодавства са директивама ЕУ и међународним стандардима супервизије.

У извјештајном периоду Агенција је одржала стручну едукацију и испит за посреднике у осигурању, те издала већи број дозвола у области посредовања.

Континуирани надзор је обављан на основу извјештаја који друштва за осигурање периодично достављају Агенцији. Поред тога, извршено је осам редовних и четири ванредне контроле друштава за осигурање и других учесника на тржишту осигурања, што је резултирало већим бројем различитих надзорних мјера. Предузете мјере треба да обезбиједе усклађивање пословања друштава за осигурање са законским и другим прописима. Проведене регулаторне и надзорне активности имају за циљ да се обезбиједи стабилно, ефикасно и транспарентно тржиште осигурања.

Унапређење надзорне функције Агенције подразумијева и сталну едукацију запослених, развој стандардизованих супервизорских методологија и хармонизацију надзорне праксе. Према новим међународним стандардима фокус се помјера са надзора који се базира на поштовању правила на проактивни надзор базиран на ризицима, што пред супервизоре поставља нове и сложеније захтјеве.

Посебан и значајан сегмент дјеловања Агенције представља непосредна заштита потрошача на тржишту осигурања. Број приговора Канцеларији Омбудсмана у осигурању се стално повећава, како расте степен информисаности становништва о улози ове институције. Уведени су и нови методи комуникације Агенције и корисника услуга осигурања.

Остварена је сарадња са бројним и различитим институцијама у РС и БиХ, као и у иностранству. Агенција је активно учествовала у раду Комитета за координацију финансијског сектора Републике Српске.

Директор
Божана Шљивар

1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

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

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

1.1. Мисија, визија и циљеви

Мисија Агенције је провођење ефикасне регулације и надзора у области :

- осигурања (друштва за осигурање, посредници у осигурању) и
- добровољног пензијског осигурања (фондови и друштва за управљање),

с циљем заштите и обезбјеђења повјерења осигураника, трећих лица, корисника осигурања и чланова добровољних пензијских фондова, уз стварање услова за стабилно и транспарентно функционисање тржишта осигурања у РС.

Визија је континуирани развој Агенције, као независног и модерног регулатора и надзорног тијела, у складу са најбољом праксом и међународним стандардима у овој области.

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

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

У сарадњи са учесницима на тржишту осигурања у Републици Српској, Агенција утиче на подизање свијести о потреби сталног унапређивања пословања, ради повећавања нивоа усклађености са стандардима и прописима у осигурању.

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

Основни принципи на којима се заснива функционисање Агенције су:

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

Стратешки циљеви Агенције су:

- изградња компетентности у надзору, отвореност ка конструктивној интеракцији са свим заинтересованим странама,
- стимулисање конкурентског окружења и помоћ у развоју саморегулације свих овлашћених учесника,
- регулација и надзор засновани на ризику - постепено унапређивање приступа надзору помјерањем фокуса са контроле законитости пословања, на надзор који се

базира на процјени ризика у пословању надзираних лица, и на управљању тим ризицима,

- одржавање активне позиције у БиХ, односи координације, примјена ЕУ и других међународних стандарда,
- повећање повјерења јавности у услуге и производе тржишта осигурања и добровољног капитализованог пензијског осигурања,
- изграђивање ефективне политике у области развоја и употребе људских ресурса,
- оптимизација структуре, процеса, процедура и развоја у вези са употребом информационих технологија.

1.2. Надлежности Агенције

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

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности:

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

Надзорне надлежности Агенције су:

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

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

- континуирани надзор над примјеном правила пословања и аката пословне политике друштава за осигурање,
- континуирани надзор над постојањем и примјеном интерних процедура у друштвима за осигурање за продају осигурања (закључивање уговора) и за рјешавање одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума и сума осигурања,
- подстицај јачању повјерења јавности у услуге осигурања (путем Омбудсмана, едукацијом, превентивним дјеловањем и другим потребним мјерама),
- подизање јавне свијести о користима и потребама за осигурањем, као и ризицима покривеним осигурањем,
- едукација различитих категорија потрошача на тржишту осигурања,
- информисање надлежних органа и јавности о раду Агенције и стању на тржишту осигурања и
- сарадња и координација рада са другим надзорним органима финансијског сектора, ради очувања његове ефикасности, стабилности и обезбјеђења заштите права свих корисника финансијских услуга, у складу са Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске.

Агенција у складу са Законом о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима има надлежност да регулише и надзире област добровољног пензијског осигурања. У извјештајном периоду није било активности из ове области, јер у Републици Српској још увијек није основан ниједан добровољни пензијски фонд.

1.3. Органи управљања и организациона структура

1.3.1. Органи управљања

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

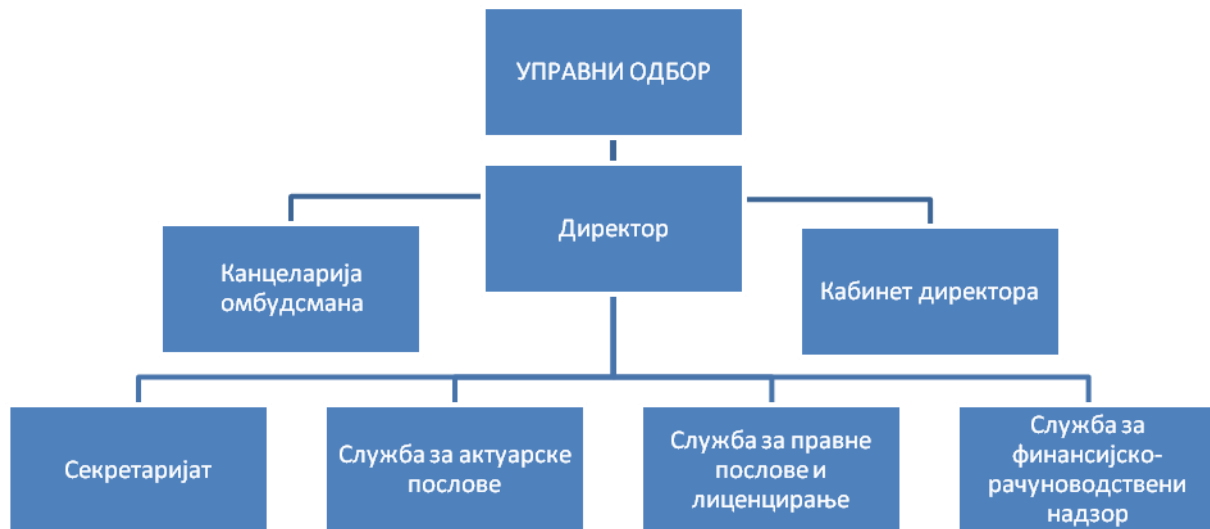
Управни одбор се састоји од предсједника и четири члана, које на приједлог Владе Републике Српске именује и разрјешава народна Скупштина Републике Српске. Предсједник и чланови Управног одбора именују се на период од пет година.

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

Директора Агенције, на приједлог Владе Републике Српске, именује Народна Скупштина Републике Српске. Директор се именује на период од четири године. Директор треба да испуњава услове који су прописани за предсједника и чланове Управног одбора.

1.3.2. Организациона структура

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



Илустрација бр. 1: Организационе структуре Агенције

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

Канцеларија Омбудсмана у осигурању основана је, као самостална организациона јединица при Агенцији, са циљем заштите легитимних права и интереса осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица у случају спорних односа, насталих из основа осигурања са друштвима за осигурање и рјешавања спорова вансудским путем. Послове омбудсмана у осигурању тренутно обавља један омбудсман.

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

Свака од наведених стручних служби обавља послове из својих области:

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

У Агенцији је на дан 31.12.2011. године било запослено 22 радника, од чега је 20 запослених или 90 % са високом стручном спремом из области економије, права и електротехнике. Од укупног броја запослених два запослена су магистри економских наука, док су четири запослена на постдипломским студијама из области финансија и актуарства.

Агенција се пријавила на Јавни позив за кориштење средстава по Пројекту запошљавања приправника високе и више стручне спреме у Републици Српској „Знањем до посла“ расписан од стране Завода за запошљавање Републике Српске. У том смислу у 2012. години Агенција ће запослити 2 приправника са високом стручном спремом.

Етичким правилима и Правилником о пословној тајни детаљно су утврђене све обавезе, ограничења и одговорности председника Управног одбора, 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 Агенцији је, у складу са Планом едукације и стручних усавршавања за 2011.годину, континуирано вршено јачање стручних и професионалних капацитета запослених, кроз учешће запослених на домаћим и међународним семинарима и симпозијума на актуелне теме из слиједећих области:

- примјена директиве Солвентност II (2009/138/ЕС),
- заштита потрошача у осигурању,
- супервизија засноване на ризицима и консолидована супервизије финансијског сектора,
- примјене рачуноводствених и ревизорских стандарда,
- изградње новог регулаторног и супервизорског оквира сектора осигурања на нивоу Европске уније.

За запослене у Агенцији организована је и интерна едукација о евидентирању и архивирању документације која се прикупља и настаје у току контроле учесника на тржишту осигурања.

У оквиру Twinnig пројекта одржан је већи број семинара на тему примјене директива ЕУ у области осигурања и на тему супервизије засноване на ризицима. У оквиру овог пројекта запослени су били и на два студијска путовања у иностранству.

1.4. Законодавни оквир

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

- Закон о друштвима за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 01/06, 64/06 и 74/10),
- Закон о посредовању у осигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 64/06 и 106/09),
- Закон о осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности – Пречишћен текст („Службени гласник Републике Српске“, број: 102/09),
- Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник Републике Српске“, број: 13/09) и
- Закон о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, бр. 49/09).

Поред законског оквира, област осигурања детаљније је регулисана са 48 подзаконских акта, које је донијела Агенција. Подзаконски акти Агенције доступни су на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba).

2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ

Основни задаци Агенције према закону се могу груписати на:

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

2.1. Регулаторне активности

Регулаторне активности Агенције у 2011. години имале су за циљ даље системско уређење тржишта осигурања и то кроз процес усклађивања домаће регулативе из области осигурања са одговарајућим европским директивама и основним принципима осигурања (ICP), које је издало Међународно удружење супервизора у осигурању (IAIS).

Регулаторне активности заснивале су се на:

- доношењу нових подзаконских прописа у складу са измјенама и допунама закона из области осигурања,
- усклађивање са директивама Европске Уније и
- анализи постојећих законских и подзаконских прописа из области осигурања.

Управни одбор Агенције је, у складу са својим овлашћењима, а у циљу ефикаснијег провођења, односно примјене закона из области осигурања, у овом извјештајном периоду донио сљедеће подзаконске акте:

1. Одлука о броју гласова чланова скупштине Заштиног фонда за 2011. годину,
2. Правилник о стручном испиту за посреднике у осигурању;
3. Правилник о условима за обављање послова и дјелатности посредовања у осигурању;
4. Правилник о лицима на значајном положају у друштву за осигурање;
5. Правилник о условима за обављање дјелатности и послова заступања у осигурању у станици за технички преглед возила;
6. Правилник о измјенама и допунама Правилника о садржају извјештаја независног ревизора о обављеној ревизији финансијских и других извјештаја друштава за осигурање.

Поред тога крајем 2011. године донесени су и акти, који су објављени у 2012. години, а то су:

1. Одлука о разграниченим трошковима прибаве осигурања који се могу признати као средство за покриће техничких резерви неживотних осигурања;
2. Правилник о измјенама и допунама Правилника о висини и начину улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда друштва за осигурање.

Поред наведеног, у оквиру регулаторних активности извршена је анализа и оцјена документа насталих у оквиру активности Twinning Project BA 07 IB FI 01, усмјерених на

развој законског оквира сектора осигурања у Републици Српској и Босни и Херцеговини, а то су:

- савјети за развој ентитетских закона из области осигурања и супервизије у осигурању у складу са захтјевима Директиве 2009/138/ЕС- тзв. Солвентност II,
- приједлоге амандмана на Закон о обавезном осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности према захтјевима Директиве 2009/103 ЕС ,
- приједлоге Институционалног оквира обавезног осигурања од одговорности за моторна возила и
- нацрт Закона о Агенцији за осигурање БиХ .

У складу са наведеним, Агенција је консултантима Twinning пројекта доставила мишљење и ставове о овим документима.

Такође, на основу анализе усклађености законских и подзаконских прописа из осигурања са директивама ЕУ, идентификована је потреба за:

- усаглашавањем Закона о обавезном осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности са директивом ЕУ 2009/103 ЕС. Усклађивање овог закона са захтјевима наведене директиве, представља и један од предуслова за либерализацију цијена обавезног осигурања од аутоодговорности,
- регулисањем сталих обавезних осигурања у саобраћају,
- доношењем новог Закона о посредовању у осигурању, усаглашеног са директивама ЕУ, као битан предуслов за даљи развој тржишта осигурања.

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У 2011. години Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за издавање:

- дозвола за рад и упис у регистар посредника –физичких и правних лица,
- одобрења за склапање уговора о реосигурању са друштвима за реосигурање са сједиштем изван БиХ,
- сагласности за проширење дјелатности друштава за осигурање,
- овлашћења за обављање актуарских послова,
- одобрења на избор независног ревизора друштава за осигурање,
- сагласности у вези улагања средстава друштава за осигурање,
- сагласности за нову емисију акција и стицање квалификованих удјела,
- сагласности за лица на значајном положају у друштву за осигурање,
- сагласности за упис промјена у Регистар код Агенције,
- потврда за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и за друге сврхе, те извода и увјерења из регистра код Агенције,
- мишљења (тумачења),
- сагласности за измјене и допуне аката друштава за осигурања, друштава за заступање и брокерских друштава

Поред тога, Агенција је давала мишљења у вези са примјеном прописа из осигурања. У табеларним прегледима *Табела 2.1* и *Табела 2.2* приказано је извршење претходно наведених активности.

Табела бр. 2.1 – Преглед издатих дозвола, брисања и регистра и укупног броја учесника на тржишту осигурања на дан 31.12.2011. године

Р.Б.	Опис	Број	Напомена	Стањена 31.12.2011. ¹
1.	Издавање дозволе за обављање послова реосигурања ²	1 друштво за осигурање	Подаци о друштвима за осигурање и филјалама друштава за осигурање из Федерације Босне и Херцеговине доступни на интернет страници Агенције	1 друштваосигурање
2.	Издавање дозвола и упис у Регистар посредника у осигурању	67 заступника уписано у Регистар заступника - физичка лица 81 заступника брисани из Регистра заступника - физичка лица од тога:	Подаци о посредницима физичким и правним лицима доступни на интернет страници Агенције	129 заступника, од тога:
		14 предузетничких радњи уписано у Регистар заступника 16 предузетничких радњи брисано из Регистра заступника		26 предузетничких радњи
		4 друштво за заступање брисано из Регистра заступника -правна лица		6 друштава за заступање из РС
		1 филијале друштва за заступање из ФБиХ уписана у Регистар заступника		5 друштва за заступање –филијале из ФБиХ
3.	Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара	2 овлашћења за обављање актуарских послова	Листа овлашћених актуара доступна на интернет страници Агенције	18 актуара

Извор: База података Агенције

¹Стање у Регистрима Агенције се континуирано мијења

²Ради се о издавању привремене дозволе за проширење дјелатности на послове реосигурања у врстама: осигурање имовине од пожара и осталих природних сила и осигурање од осталих штета на имовини

Табела бр. 2.2 – Дозволе, сагласности и одобрења у 2011. години

Р.Б.	Опис	Број
1.	Сагласност – на уговор о реосигурањуса страним друштвом	3 сагласности
2.	Одобрење за избор независног ревизора	11 одобрења
3.	Сагласност за емисију акција: - повећање основног капитала - конверзија приоритетних у редовне акције - смањење основног капитала ради покрића губитка - истовремено смањење и повећање основног капитала	2 друштва за осигурање 1 друштво за осигурање 1 друштво за осигурање 1 друштво за осигурање (неуспјеле емисије)
4.	Захтјев за прекорачење улагања	5 захтјева (2 захтјева одобрена, 3 поступка обустављена)
5.	Сагласности за лица на значајном положају	29 сагласности
6.	Потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе, изводи и увјерења из регистара код Агенције	46 потврда и извода
7.	Упис промјена у Регистар код Агенције	13 уписа
8.	Мишљења (тумачења)	46 мишљења
9.	Захтјев за издавање сагласности за стицање квалификованог удјела	2 захтјева

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције у 2011. години заснивале су се на: континуираном надзору, редовним и ванредним контролама пословања друштава за осигурање и посредника у осигурању. На основу ових активности Агенција је предузимала различите надзорне мјере у складу са прописима.

Посебно треба истакнути да је Агенција, на позив Агенције за надзор осигурања Републике Словеније, учествовала у раду Колеца супервизора за групацију Триглав, који је у новембру 2011. године, одржан у Љубљани (Република Словенија). Сврха овог састанка је размјена информација из надзора о пословању друштава из Триглав групе, као и размјена супервизорских пракси и искустава.

Континуирани надзор

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

Континуирано извјештавање учесника на тржишу осигурања, у 2011. години, вршено је кроз већи број различитих образаца, што је приказано у Табели бр.2.3.

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

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

Наведене информације садрже и приједлоге за даље надзорне активности и мјере Агенције. Полазећи од информација из континуираног надзора, у зависности од значаја и степена изложености идентификованим ризицима, покренуте су ванредне контроле у 2011. години, односно припремљен је План редовних контрола за 2012. годину.

Табела број 2.3. Преглед прописаних извјештаја који се достављају Агенцији

Р.Б.	Извјештај	Период достављања извјештаја	Субјект
1.	-Образац „П“ – Премија -Образац „Ш“ – Штете -Образац „Ликв-1“ и Биланс токова готовине	Мјесечно	Друштва за осигурање Филијале друштава из ФБиХ
2.	-Извјештај у складу са Правилником о процјени билансних и ванбилансних позиција друштава за осигурање, -Обрасци „УС1“, „УС2“, „УС3“ (У складу са Правилником о висини и начину улагања средстава друштава за осигурање), -Маргина солвентности, капитал и гарантни фонд.	Квартално	Друштва за осигурање
3.	-Образац „П1“ - Премија осигурања, -Образац „Ш1“ Резерве за штете из претходне године, пријављене штете у текућем обрачунском периоду и обрађене неисплаћене штете до краја текућег обрачунског периода, -Образац „Ш2“ - Обрада штета у текућем обрачунском периоду, -Образац „РШ 1“ - Резерва за штете, -Образац „РШ 2“ - Структура бруто резерви за штете, -Образац „МР“ - Математичка резерва, -Образац „РУД“ - Резерва за учешће у добити, -Образац „ПЖ“ - Промјене код животних осигурања, -Образац „РП“ - Остварена регресна потраживања, -Образац „ПСЕ“ - Штампане и преузете полисе строге евиденције обавезних осигурања од одговорности, -Образац „П-АО“ - Премија осигурања од одговорности за моторна возила, -Образац „Ш-АО“ - Штете у осигурању од одговорности за моторна возила, -Образац „П-Р“ - Премија реосигурања, -Образац „Ш1-Р“ - Резерве за штете из претходне године, пријављене штете у текућем обрачунском периоду и обрађене неисплаћене штете до краја текућег обрачунског периода - за реосигурање, -Образац „Ш2-Р“ - Обрада штета у текућем обрачунском периоду - за реосигурање, -Образац „РШ 1-Р“ - Резерва за штете – за реосигурање, -Образац „РШ 2-Р“ - Структура бруто резерви за штете- за реосигурање, -Образац „МР-Р“ - Математичка резерва - за реосигурање, -Образац „РУД-Р“ - Резерва за учешће у добити - за реосигурање, -Образац „ПО“ - Преглед посредника у осигурању.	Полугодишње и годишње	Друштва за осигурање
4.	-Финансијски извјештаји -Извјештај независног ревизора о обављеној ревизији финансијских и других извјештаја друштава за осигурање, -Мишљење овлашћеног актуара на финансијске извјештаје друштава за осигурање.	Поугодишње и Годишње Годишње	Друштва за осигурање Друштва за заступање Друштва за осигурање

Извор: База података Агенције

Табела број 2. 4: Информације сачињене на основу континуираног надзора у 2011. години

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација у вези примјене доплата од 30% за такси возила	Сва друштва за осигурање
2.	Информација о обрачуну и покрићу техничких резерви на 31.12.2010.год.	Сва друштва за осигурање
3.	Информација о обрачуну и покрићу техничких резерви на 31.03.2011.год.	Сва друштва за осигурање
4.	Информациј Образац К и МС1-Контрола маргине солвентности на дан 31.12.2010.год.	Сва друштва за осигурање
5.	Информација о обрачуну и покрићу техничких резерви на дан 30.06.2011.године	Сва друштва за осигурање
6.	Информација о трошковима пословања друштава за осигурање у односу на дозвољени режијски додатак и удио трошкова пословања у фактурисаној премији за периоде 01.01. до 30.09.2010, 01.01. до 31.12.2010 и 01.01. до 30.06.2011.год	Сва друштва за осигурање
7.	Анализа достављених годишњих планова инвестиционе политике за пословну 2011. год.	Сва друштва за осигурање
8.	Анализа техничких резултата друштава за осигурање за 2009/2010.год.	Сва друштва за осигурање
9.	Анализа адекватности премија по врстама осигурања на тржишту осигурања – осигурање возила која се крећу по копну осим шинских возила	Сва друштва за осигурање
10.	Информација-упоређивање основних елемената који би могли да одређују цијену осигурања АО	Сва друштва за осигурање
11.	Информација о предузимању мјера од стране Агенције у случају приговора о непоштивању услова и тарифа на тендерима за јавне набавке, а у складу са чланом 54. Закона о друштвима за осигурање	Сва друштва за осигурање
12.	Информација (мишљење) у вези избора независних ревизора	Сва друштва за осигурање
13.	Информација о објављивању финансијских извјештаја друштава за 2010. год.	Сва друштва за осигурање
14.	Анализа финансијских и ревизорских извјештаја друштава за осигурање за 2010.год.	Сва друштва за осигурање
15.	Информација о садржају интернет страница друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање
16.	Информација о достављеним мишљењима овлашћених актуара на финансијске извјештаје за 2010. годину	Сва друштва за осигурање
17.	Мишљење на пословни план	Посредници у осигурању
18.	Мишљење о преносу портфеља	1 друштво за осигурање
19.	Информација у вези давања одобрења за обављање послова реосигурања	1 друштво за осигурање
20.	Информација (мишљење) о Програму рада код издавања сагласности за именовање директора друштва	1 друштво за осигурање

Извор: База података Агенције

2.2.3.1 Редовне и ванредне контроле

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

У складу са Планом редовних контрола за 2011. годину Агенција је обавила 8 редовних on-site контрола, и то код:

- 3 друштва за осигурање,
- 3 филијале друштава за осигурање из ФБиХ и
- 2 друштва за посредовање у осигурању.

Ванредне контроле су обављане на основу претходно идентификованих ризика у оквиру активности континуираног надзора. У току 2011. године обављене су 4 ванредне контроле, и то код:

- 1 друштва за осигурање
- 1 филијале друштва за осигурање из ФБиХ,
- 1 филијале брокерског друштва из ФБиХ и
- 1 правног лица због неовлашћеног посредовања.

Редовне и ванредне контрола, обављене у 2011. години, биле су усмјерене на провјеру:

- извршења наложених мјера из редовних контрола,
- ажурности и обухвата рачуноводствених и других евиденција,
- интерних процедура и интерних контролних поступака,
- вођење строге евиденције,
- обрачуна резервација за штете,
- улагања средстава за покриће техничких и математичких резерви и минималног гарантног фонда,
- ажурности у рјешавању и исплати одштетних захтјева,
- рачуноводственог евидентирања одштетних захтјева,
- примјене Правилника о ликвидности и Правилника о процјени билансних и ванбилансних позиција,
- примјене Јединственог премијског система обавезног осигурања од аутоодговорности,
- поштивања тарифа и услова осигурања код закључивања уговора о осигурању,
- трошкова спровођења осигурања,
- података који су предмет уписа у регистрима,
- уговора о посредовању,
- обрачуна провизије за посреднике у осигурању и
- вођења књиге штетника (за обавезно осигурање од аутоодговорности).

Поред наведеног, почетком 2011. године завршене су и контроле код 2 друштава за осигурање, започете претходне године. Изречене су одговарајуће надзорне мјере, укључујући и обавезу израде плана караткорочног финансијског опоравка.

Завршена је и једна контрола у филијали друштва из ФБиХ, започета крајем 2010. године. Одређене су мјере надзор, покренути прекршајни поступци и послато је обавјештење Агенцији за надзор осигурања ФБиХ.

2.2.3.2 Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ мјера надзора изречених у 2011. години, а на основу проведених контрола .

Табела 2.5. – Изречене мјере надзора према врстама у 2011. години

Врста мјере	Број мјера/налога
1.Налог за отклањање незаконитости/неправилности	92 (код 4 друштва за осигурање, 3 филијале друштва из ФБиХ и 1 друштва за заступање)
2.Прекршајни налози (према друштву + директору):	
-непридржавање одредби Заједничких услова и премијског система за осигурање власника, односно корисника моторних возила одговорности за штете причињене трећим лицима	68 (34+34)
-пропуштање исплате штете у прописаном року	8 (4+4)
-друштво није закључило уговор са заступником у писаној форми и није доставило уговор Агенцији	2 (1+1)
-недостављање извјештаја и информација у прописаним роковима	4 (2+2)
-непоступање по налогу Агенције за отклањање незаконитости и неправилности	3 (1+2)
-неовлаштено обављање послова посредовања у осигурању	1 правно лице
-прекршај због недозвољених исплата посредницима	4 (2+2)
Укупно:	90 (45 + 45)
3.Привремена забрана закључивања нових уговора у обавезном осигурању власника односно корисника моторних возила у периоду од 60 дана	1 филијала друштва из ФБиХ
4. Упозорења	
Упозорење друштву и ревизору везано за извјештај о пословању и ревизорски извјештај	Сва друштва за осигурање
5. Додатне и друге мјере	4 (код 3 друштва за осигурање и 1 филијала друштва из ФБиХ)
6. Покретање прекршајног поступка	4 (код 2 друштва за осигурање и 1 филијале друштва из ФБиХ)
– кашњење у исплати штете у прописаном року	
- непоштивање тарифа осигурања и премијског система	

Извор: База података Агенције

Дио контрола наведених у претходном дијелу овог Извјештаја започет је крајем 2011. године, па ће се предузимање надзорних мјера извршити у 2012. години.

2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању

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

2.3.1. Активности стручних служби на заштити потрошача у осигурању

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

Упити потрошача углавном су се односили на питања примјене заједничких услова и тарифа обавезног осигурања од аутоодговорности, као и на захтјеве за брисање из књиге штетника, тумачења појединих одредби законских и подзаконских аката из надлежности Агенције и сл.

2.3.2. Омбудсман у осигурању

У периоду 01.01. до 31.12.2011. године Канцеларија Омбудсмана запримила је 105 предмета. Са 17 предмета пренесених из претходне године у раду је било укупно 122 предмета.

У истом периоду затражена је и помоћ, у виду савјета, те су остварена 195 телефонска позива, а 89 странака је лично, доласком у Канцеларију затражило појашњење у вези са покретањем поступка код Омбудсмана.

Од укупног броја предмета у раду 93 су били приговори на рад друштава за осигурање који су поднијели осигураници или трећа оштећена лица, наконведеног интерног жалбеног поступка у друштву за осигурање. Остали предмети односили су се на друге активности као што су општи акти, односи са јавношћу, активности са лицима задуженим за сарадњу са Омбудсманом и др.

Табела бр. 3 – Структура приговора по врстама осигурања

Р.Б .	Врста осигурања	Број приговора	Учешће %
1.	осигурање од одговорности за моторна возила	61	65.59
2.	осигурање возила-каска	14	15.05
3.	осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	9	9.68
4.	осигурање од штета на имовини	4	4.30
5.	осигурање имовине од пожара и природних сила	4	4.30
6.	осигурање живота	1	1.08
7.	Укупно	93	100,00

Извор: База података Агенције

Посредовање омбудсмана обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора вансудски, па тако доноси препоруке појединачне или опште или организује, састанак – посредовање/медијација у ситуацијама када оцијени да је то најпогоднији начин у конкретном случају. У току 2011. године Омбудсман у осигурању донијела је 10 појединачних препорука за рјешавање спора, 2 приговора нису

прихваћена јер нису испунила процесне претпоставке, а у значајном броју поступак је завршен одустајањем подносиоца приговора, јер је друштво за осигурање већ у фази испитивања приговора, након што је Омбудсман затражила изјашњење, отклонило узрок спора. У ситуацијама када је спорна висина штете или правни основ организује се посредовање/медијација. Таквих случајева је у претходној години било 12. У 4 поступка стране су постигле споразум и на тај начин избјегле судски спор, док у 7 нису постигле споразум, па су коначно рјешење спора препустиле суду. Један поступак, због своје комплексности још траје.

У току 2011. године Омбудсман је донијела и двије Опште препоруке³ и то: „Комуникација са подносиоцима одштетних захтјева“ и „Некоректне одредбе о губитку права из осигурања“.

Поред тога што су достављене друштвима за осигурање, јер се на њих и односе, опште препоруке су по устаљеној пракси, објављене и на интернет страници Агенције, са циљем да се и осигураници и трећа оштећена лица упознају са истима.

На иницијативу Омбудсмана, у току 2011. године:

- одржан је тренинг „Успјешна комуникација и управљање конфликтима у процесу рјешавања штета“,
- организован је и одржан округли сто на тему: „Уговор о осигурању од одговорности за моторна возила“.

Поред наведеног, у циљу промовисања вансудског начина рјешавања спорова из осигурања Омбудсман у осигурању је:

- на семинару који је одржан за новинаре, у оквиру Twinning project BA 07 IB 01, у Бањалуци је 05.10.2011. године представила досадашњи рад,
- давала изјаве за писане и електронске медије, те била гост информативних емисија на радију и телевизији,
- учествовала у едукацијском програму за полагање стручног испита за заступнике и брокере у осигурању за испитни рок у 2011. године са темом „Заштита потрошача корисника услуга осигурања и вансудски начин рјешавања спорова из осигурања“.

³ Опште препоруке из ранијих година:

- „Акт о рјешавању одштетног захтјева“

- „Поступања прије закључивања уговора о осигурању – предуговорно информисање“

- „Злоупотребе при коришћењу вансудске нагодбе/ поравнања“

3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

Истовремено са провођењем конкретних надзорних активности, настављен је континуирани процес унапређења организације рада, а посебно функције надзора, у складу са међународно прихваћеним принципима (ICP) и стандардима супервизије.

Такође у извјештајном периоду интензивирана је сарадња са домаћим и међународним институцијама, а у циљу унапређења супервизорске праксе, повећања финансијске писмености, те промоције тржишта осигурања Републике Српске.

Ове активности се могу груписати на:

- унапређење супервизорских пракси,
- развој информационог система,
- сарадња са другим институцијама и
- едукацију и подизање јавне свијести о значају осигурања.

3.1. Унапређење супервизорских пракси

У извјештајном периоду у Агенцији су припремљене нове и унапријеђене постојеће методологије и евиденције, за поједине аспекте надзора, а у функцији израде детаљног и свеобухватног приручника за провођење надзора. Основни циљеви овог процеса су стандардизација надзорних активности, односно повећање квалитета и ефикасности надзорних активности Агенције.

У извјештајном периоду припремљене су нове методологије за спровођење надзора и то:

- Методологија за спровођење надзора уговора у реосигурању
- Методологија за контролу улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда.

Методологије ће у складу са устаљеном процедуром бити тестиране у појединачним контролама, а након тога, уколико задовоље постављене критеријуме, бити усвојене од стране директора Агенције.

У последње двије године Агенција се постепено припрема за примјену модела супервизије засноване на процјени ризика друштава за осигурање.

Иницијалну подршку за увођење овог концепта супервизије Агенција је добила од стране Twinning пројекта, који је понудио приједлог модела за израду матрица ризика.

Предложени модел је стандардизовани методологија за процјену ризика несолвентности и стечаја друштва за осигурање. Исти служи као средство при анализи финансијских извјештаја, као и за потребе *risk based* супервизије. Основна намјена модела је да обезбједи конзистентну и интегрисану супервизију, те да омогући ефикаснију алокацију ресурса Агенције у смислу да се већа пажња посвећује друштвима која су више изложена ризику и онима који би у случају несолвентности или стечаја имали већи утицај на тржиште.

На основу овог модела у извјештајном периоду попуњене прве „пробне“ матрице ризика, које су прилагођене друштвима за осигурање из Републике Српске.

У 2012. години слиједи активности тестирања и даљег унапређења модела, ради коначног усвајања и примјене. У том смислу Агенција ће успоставити сарадњу са другим супервизорима, посебно из окружења, са тржиштима осигурања, чији је степен развијености сличан нашем, ради размјене искустава у овој области.

Обавеза примјене оваквог концепта супервизије везана је за припремне активности преласка на тзв. режим. Солвентност II, који је прописан Директивом 2009/138/ ЕС, те усаглашавања са Међународно прихваћеним принципима осигурања (ICP), које је Међународна асоцијација супервизора (IAIS) ревидирала у октобру 2011. године.

3.2. Информациони систем Агенције

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

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

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

- друштава за осигурање,
- филијала друштва за осигурање из ФБиХ,
- посредника,
- овлашћених актуара.

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 успоставила електронску базу података о надзору, која обухвата све надзорне активности и све субјекте над којима се врши надзор. Завршено је и формирање електронске евиденције аката пословне политике друштава за осигурање (услови, тарифе и друго).

У извјештајном периоду пуштен је у рад Информациони систем, који је у функцији надзора и статистике, са модулима:

- Регистар полиса,
- Регистар штета,
- Е-форме (електронски извјештаји друштава за осигурање и других овлашћених учесника)
- WEB портал.

Информативни центар АО није у цјелости успостављен. Наиме, још увијек нису регулисани међусобни односи са МУП РС у вези размјене података о регистрованим возилима.

3.3. Сарадња са другим институцијама

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

Истовремено унапријеђена је сарадња са иностраним институцијама и организацијама.

3.3.1. Сарадња са домаћим институцијама

Агенција је, у складу овлашћењима и обавезама утврђеним Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске, сарађивала са другим члановима Комитета, и то:

- На захтјев Комисије за хартије од вриједности, Агенција је достављала податке о броју, врсти и предмету извршених контрола у друштвима, заједно са изреченим мјерама из надзора, а ради утврђивања да ли се ради о информацијама које су емитенти обавезни да објављују,
- Агенција је упутила захтјев Комисији за хартије од вриједности да се у утврди да ли у случају неких трансакција хартијама од вриједности, које су проводила друштва за осигурање, има елемената манипулације,
- Приликом провођења надзора над појединим друштвима за осигурање, Агенција је доставила Агенцији за банкарство информације које упућују на сумњу у непоштовање прописа из области платног промета,
- Приликом провођења надзора над друштвима за осигурање, Агенција за осигурање доставила је Пореској управи више различитих информација, које упућују на непоштивање пореских прописа;
- Са Министарством финансија Републике Српске, Агенција је активно разматрала потребе за измјеном постојеће законске регулативе.

Агенција је вршила размјену података са Министарством унутрашњих послова Републике Српске у складу са потребама оба органа, а ради успјешнијег спровођење надзора.

У извјештајном периоду сарадња је остварена и са Министарством за економске односе и регионалну сарадњу Републике Српске и Дирекцијом за европске интеграције БиХ у процесу израде транспозиционих табела (усклађеност прописа из области осигурања са односним директивама ЕУ) и Извјешатаја о напретку у процесу придруживања.

Агенција је у извјештајном периоду наставила сарадњу са:

- Агенцијом за осигурање у БиХ, ради размјене статистичких података за израду билтена: „Статистика тржишта осигурања БиХ“;
- Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ, ради размјене информација добијених у надзору пословања филијала из другог ентитета.

У складу са потписаним Протоколом из 2006. године, на више заједничких састанака, Агенција и Агенција за надзор осигурања ФБиХ размијениле су искуства и идентификовале проблеме у провођењу међуентитетског надзора. Заједнички је припремљен Нацрт Правилника о правилима оснивања и пословања филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању, како би се повећао степен кординације у овој области. Циљ ове сарадње је заједничко дјеловање на уређењу тржишта осигурања БиХ, што је обавеза успостављена законом, као и испуњавање европских стандарда за спровођење ефективне супервизије.

Агенција је ради унапређења и даљег развоја дјелатности осигурања у Републици Српској, остварила и активну сарадњу са Удружењем друштава за осигурање и Удружењем актуара Републике Српске, организујући више радних састанака и презентација. Неки од тих састанака су резултирали измјеном подзаконске регулативе.

3.3.2. Сарадња са иностраним институцијама

Агенција је један од корисника Twinning Project BA 07 IB FI 01 “ЕУ подршка за одрживо институционално јачање Агенције за осигурање у БиХ, Агенције за осигурање Републике Српске и Агенције за надзор осигурања ФБиХ. Овај пројекат је финансиран од стране Европске Уније кроз „Инструмент за претприступну помоћ“, (IPA) за 2007, на укупан износ од 800.000 еура. Пројекат је покренут у априлу 2010. године, у трајању од 24 мјесеца, а спроводила га бугарска Агенција за финансијску супервизију.

Активности у оквиру Twinning пројекта усмјерене су на:

- развој регулаторног оквира сектора осигурања у Босни и Херцеговини у складу са директивама и другим прописима Европске уније из области осигурање,
- развој супервизорских пракси у складу са ЕУ стандардима, повећање транспарентности у размјени информација и извјештавања, те стварање предуслова за развој ефикасније сарадње са институцијама Европске уније у области осигурања и супервизије у осигурању.

Агенција је у извјештајном периоду информисала Министарство финансија Републике Српске, као ресорно, о активностима Twinning пројекта, које су биле усмјерене на развој регулаторног оквира сектора осигурања. Након завршетак овог пројекта у априлу 2012. године Агенција ће припремити свеобухватну информацију о свим аспектима и резултатима пројекта, који су од важности за даљи развој сектора осигурања у РС.

Агенција је, у оквиру SEEC Програма осигурања од ризика од катастрофа, учествовала на Првој регионалној конференцији Еуропа Reinsurance Facility Ltd. („Еуропа Re“) на тему: „Развој тржишта осигурања од природних катастрофа и временских непогода у Југоисточној Европи и земљама Кавказа“. „Еуропа Re“, чије је сједиште у Швајцарској, основана је у новембру 2009. године у складу са швајцарским законом и предвиђено је да буде у власништву земаља Југоисточне Европе и земаља Кавказа. Циљ „Еуропа Re“ је повећање нивоа осигуравајућег покрића од ризика природних катастрофа и временских непогода, а намијењен је домаћинствима, пољопривредним произвођачима, малим и средњим предузећима, јавним и комуналним предузећима, те владиним институцијама, при чему такво осигурање није обавезно.

У сарадњи са „USAID – Partners for Financial Stability“ представници Агенције су учествовали на више значајних међународних стручних скупова. Присуство овим семинарима и скуповима, значајно је како са становишта едукације запослених, тако и са становишта промовисања Агенције и тржишта осигурања у РС:

Такође, у извјештајном периоду успостављена је сарадња са уредницима међународног портала о осигурању www.xprimm.com, на којем се од 2011. године представља тржиште осигурања Републике Српске. Овај међународни портал објавио је и интервју директора Агенције.

Актуари из Агенције и представник Удружења актуара РС учествовали су на регионалном састанку актуарских удружења, организованог од стране Међународног удружења актуара (IAA), на којем је представљена ова професија Републике Српске и указано на потребу за уклањавање домаћег Удружење у IAA.

Агенција је остварила сарадњу и са Свјетском банком – Центар за реформу финансијског извјештавања, Беч (REPAIRS).

Представници Агенције су имали излагање на IX међународном симпозијуму актуара у организацији Удружења актуара Србије, гдје су представљени резултати у области заштите потрошача на тржишту осигурања у РС.

3.4. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања

За потребе едукације јавности и учесника на тржишту осигурања, а у циљу даљег развоја овог сектора, Агенција је у сарадњи са другим институцијама организовала више семинара и презентација, и то:

- округли сто на тему Уговор о осигурању од аутоодговорности (Омбудсман у осигурању и Удружењу друштава за осигурање РС, уз подршку Агенције);
- у сарадњи Twinnig пројекта и Агенције организован је семинар за медије с циљем повећања јавне свијести о значају обавезног осигурања од аутоодговорности,
- округли сто на тему: Осигурање као облик управљања ризиком (Агенција и локална телевизијска станица).

У извјештајном периоду, организована је едукација и одржан стручни испит за провјеру стручног знања, потребног за добијање овлашћења за обављање послова посредовања у осигурању. Едукација је обухватала програм предвиђен прописима. Као предавачи, поред запослених у Агенцији, били су ангажовани признати стручњаци из области осигурања са високошколских установа у Бањој Луци и Београду, као и представници Удружења посредника у осигурању РС. Стручни испит је положило 238 кандидата.

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

- учињене су доступним и систематизоване, на једном мјесту, све директиве Европске Уније које се односе на сектор осигурања,
- отворена је e-mail адреса: azors.potrosaci@blic.net, путем које потрошачи у осигурању могу на брз и транспарентан начин доћи до потребних информација из оквира надлежности Агенције или упутити своје жалбе и приговоре и
- учињене су доступним информације о актуелним пројектима и другим активностима Агенције које су усмјерене на унапређење сектора осигурања Републике Српске.

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

Крајем 2011. године предузете су активности у вези припреме првог информативног билтена. Агенција планира да добије дозволу за бављење издавачком дјелатношћу. Тиме би се створиле формалне претпоставке за издавање различитих врста штампаних материјала, а ради ширег информисања јавности о свим аспектима осигурања.

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