

РЕПУБЛИКА СРПСКА
Агенција за осигурање Републике Српске
Бања Лука



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

Бана Милосављевића 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
тел/факс: +387 51 228-910, 228-920

St. Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
phone/fax: +387 51 228-910, 228-920

ИЗВЈЕШТАЈ
о раду Агенције за осигурање Републике Српске
за период од 01.01. до 30.06.2012. године

Број УО-14/12
Датум: 20. септембар 2012. године

Бања Лука, септембар 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. <i>Органи управљања</i> | 6 |
| 1.3.2. <i>Организациона структура</i> | 6 |
| 1.4. Законодавни оквир..... | 7 |
| 2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ | 8 |
| 2.1. Регулаторне активности..... | 8 |
| 2.2. Надзорне активности и лиценцирање..... | 8 |
| 2.2.1. <i>Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења</i> | 8 |
| 2.2.2. <i>Надзорне активности</i> | 10 |
| 2.2.2.1. <i>Континуирани надзор</i> | 10 |
| 2.2.2.2. <i>Редовне и ванредне контроле</i> | 12 |
| 2.2.2.3. <i>Мјере надзора</i> | 12 |
| 2.3. Активности у вези са заштитом потрошача у осигурању..... | 13 |
| 2.3.1. <i>Активности стручних служби на заштити потрошача у осигурању</i> | 13 |
| 2.3.2. <i>Омбудсман у осигурању</i> | 14 |
| 3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА | 15 |
| 3.1. Унапређење супервизорских пракси..... | 15 |
| 3.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности..... | 15 |
| 3.3. Информациони систем Агенције..... | 16 |
| 3.4. Сарадња са другим институцијама..... | 16 |
| 3.4.1. <i>Сарадња са домаћим институцијама</i> | 16 |
| 3.4.2. <i>Сарадња са иностраним институцијама</i> | 17 |
| 3.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања..... | 18 |

Уводна ријеч

Овај извјештај даје преглед регулаторних, надзорних и активности у вези са заштитом потрошача, које је Агенција за осигурање Републике Српске проводила у првом полугодишту 2012. године, у складу са својим законским надлежностима и стратешким циљевима.

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

Регулаторне активности односиле су се на усвајање и припрему подзаконских аката којима се ближе уређује дјелатност осигурању. Посебан сегмент регулаторних активности односио се на припрему подзаконских аката на основу којих ће се у складу са директивама Европске уније регулисати начин обрачуна маргине солвентности и утврђивање адекватности капитала друштава за осигурање. Такође, значајан сегмент регулаторних активности односио се на припрему правилника којима ће се ближе уредити правила оснивања и пословања филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању.

Као битан дио усаглашавања регулаторног оквира у процесу придрживања Европској унији, идентификована је потреба постепене либерализације цијена осигурања од аутоодговорности. У ту сврху Агенција је сачинила Информацију о условима и могућностима дерегулације цијена у обавезном осигурању од аутоодговорности у Републици Српској и поднијела пријаву за добијање техничке помоћи у оквиру FIRST Initiative (пројекат Свјетске банке).

Континуирани надзор је обављан на основу извјештаја који друштва за осигурање периодично достављају Агенцији. Поред тога, извршене су три редовне и једна ванредна контрола друштава за осигурање и других учесника на тржишту осигурања, а завршене су и започете контроле, у претходном извјештајном периоду, код два друштва за осигурање и једне филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ. Наведене контроле резултирале су већим бројем различитих надзорних мјера, које треба да обезбиједи усклађивање пословања друштава за осигурање са законским и другим прописима.

Унапређење назорне функције Агенције подразумијева и сталну едукацију запослених, развој стандардизованих супервизорских методологија и хармонизацију надзорне праксе.

Посебан и значајан сегмент дјеловања Агенције представља непосредна заштита и едукација потрошача на тржишту осигурања, преко стручних служби Агенције, као и преко Омбудсмана у осигурању. Запажен је стални раст информисаности становништва о улози ове институције. Уведени су и нови методи комуникације Агенције и корисника услуга осигурања. У циљу едукације потрошача на тржишту осигурања, Агенција је издала Информатор о обавезном осигурању од аутоодговорности. У наредном периоду Агенција ће интензивирати активности које имају за циљ подизање нивоа јавне свјести о значају осигурања, као битног фактора даљег развоја тржишта осигурања.

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

Директор
Божана Шљивар

1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

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

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

1.1. Мисија, визија и циљеви

Мисија Агенције је провођење ефикасне регулације и надзора у области :

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

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

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

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

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

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

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

Стратешки циљеви Агенције су:

- изградња компетентности у надзору, отвореност ка конструктивној интеракцији са свим заинтересованим странама,
- стимулисање конкурентског окружења и помоћ у развоју саморегулације свих овлашћених учесника,
- регулација и надзор засновани на ризику - постепено унапређивање приступа надзору помјерањем фокуса са контроле законитости пословања, на надзор који се базира на процјени ризика у пословању надзираних лица, и на управљању тим ризицима,
- одржавање активне позиције у БиХ, односи координације, примјена ЕУ и других међународних стандарда,
- повећање повјерења јавности у услуге и производе тржишта осигурања и добровољног капитализованог пензијског осигурања,
- изграђивање ефективне политике у области развоја и употребе људских ресурса,
- оптимизација структуре, процеса, процедура и развоја у вези са употребом информационих технологија.

1.2. Надлежности Агенције

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

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности:

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

Надзорне надлежности Агенције су:

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

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

1.3.2. Организациона структура

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



Илустрација бр.1:Организационе структуре Агенције

У Агенцији је на дан 30.06.2012. године било запослено 23 радника, од чега 21 запослени или 91 % је са високом стручном спремом из области економије, права и електротехнике.

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 је запослила 2 приправника са високом стручном спремом и то: 1 приправник са звањем дипломирани правник и 1 приправник са звањем дипломирани економиста - менаџер.

У Агенцији је, у складу са Планом едукације и стручних усавршавања за 2012.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:

- групна и макропруденцијална супервизија,
- заштита потрошача у осигурању,
- медијације и арбитраже,
- обрада и ликвидација штета на моторним возилима, те међународних штета,

- јавних набавки и управљања средствима у јавном сектору,
- усклађивање регулаторног оквира сектора осигурања са директивама Европске уније.

Агенција је у складу са досадашњом праксом организовала и интерне едукације за запослене, и то о информационом систему Агенције, те о новим аспектима у регулисању одредби о уговору о осигурању у складу са развојним тенденцијама Европске уније.

1.4.Законодавни оквир

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

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

Поред законског оквира, Агенција доноси и подзаконске прописе који обезбјеђују ефикасну примјену закона из области осигурања. Подзаконски акти Агенције доступни су на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba).

2. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ У ИЗВЈЕШТАЈНОМ ПЕРИОДУ

Основни задаци Агенције према закону се могу груписати на:

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

2.1. Регулаторне активности

У извјештајном периоду, Управни одбор Агенције је, у складу са својим овлашћењима, донио сљедеће подзаконске акте:

- Правилник о висини и начину улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда друштава за осигурање – Пречишћени текст;
- Одлука о накнади за финансирање рада Омбудсмана у осигурању;
- Одлука о плаћању доприноса Заштитном фонду Републике Српске у 2012. години.

Подзаконски акти Агенције доступни су на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba). Значајан сегмент регулаторних активности Агенције односио се и на усаглашавање прописа о адекватности капитала са директивама Европске Уније, те су у ту сврху припремљени и нацрти: Правилника о елементима и контроли маргине солвентности друштава за осигурање и Правилника о начину обрачунавања и адекватности капитала друштава за осигурање. Поред наведеног, припремљен је и нацрт Правилника о правилима оснивања и пословања филијала друштава за осигурање у међуентитетском пословању. Наведени нацрти су такође доступни на службеној интернет страници Агенције, у оквиру картице: Акти у припреми.

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У периоду од 01.01. до 30.06.2012. 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,
- 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 30.06.2012. године

| Р. Б. | Врста | Број | Субјект/Напомена | Стање на дан 30.06.2012. |
|-------|--|--|---|---|
| 1. | Издавање дозвола и упис у Регистар посредника у осигурању | 13 заступника уписано у Регистар заступника - физичка лица | Подаци о посредницима и физичким лицима доступни на web сајт Агенције | 142 заступника - физичка лица, од тога |
| | | 3 предузетничке радње уписане у Регистар заступника | | 29 предузетничких радњи |
| | | 1 друштво за заступање уписано у Регистар заступника - правна лица | Предузеће за поштански саобраћај РС | 7 друштава за заступање из РС |
| | | 1 друштво за заступање из ФБиХ брисано из регистра заступника | "ПРОТЕКТОР" д.о.о. Сарајево | 4 друштва за заступање - филијале из ФБиХ |
| | | 2 физичка лица - брокера у осигурању уписана у Регистар брокера | | 2 брокера - физичка лица |
| | | 2 филијале брокерских друштава из ФБиХ уписано у Регистар брокера | "АС БРОКЕР" д.о.о. Сански Мост "VIPOX" d.o.o Сарајево | 2 филијале брокерских друштава из ФБиХ |
| 2. | Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара | 1 овлашћење за обављање актуарских послова | Листа овлашћених актуара доступна на web сајту Агенције | 19 актуара |

Извор: База података Агенције

Табела бр. 2.2 – Дозволе, сагласности и одобрења од 01.01. до 30.06.2012. године

| Р. Б. | Опис | Број |
|-------|--|--|
| 1. | Сагласност на уговор о реосигурању са страним друштвом | 5 сагласности |
| 2. | Одобрење за избор независног ревизора | 5 одобрења |
| 3. | Сагласност за емисију акција: - повећање основног капитала | 1 друштво за осигурање (вриједност емисије 1.000.000) |
| 4. | Захтјеви у складу са Правилником о висини и начину улагања средстава за покриће техничких резерви и минималног гарантног фонда | 2 захтјева (у току) |
| 5. | Захтјев за издавање сагласности за стицање квалификованог удјела | 1 захтјев |
| 6. | Сагласности за лица на значајном положају | 17 сагласности |
| 7. | Потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе, изводи и увјерења из регистара код Агенције | 25 потврда и извода |
| 8. | Упис промјена у Регистар код Агенције | 12 уписа |
| 9. | Мишљења (тумачења) | 9 мишљења |
| 10. | Издавање сагласности на измјене и допуне аката друштава за осигурање | 1 сагласност |

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције у периоду од 01.01. до 30.06. 2012. 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.

2.2.2.1. 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.

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

Табела број2. 4: Информације сачињене на основу континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2012. године

| Р. Б. | Опис | Надзирани субјект |
|-------|---|--------------------------|
| 1. | Информација о примјени одредби Закона о јавним набавкама | Сва друштва за осигурање |
| 2. | Информација – контрола маргине солвентности друштава за осигурање (обрасци К и МС) на дан 30.09.2011, 31.12.2011 и 31.03.2012. године | Сва друштва за осигурање |
| 3. | Информација – остварени трошкови спровођења осигурања и дозвољени режијски додатак на дан 30.09.2011. године и 31.12.2011.године | Сва друштва за осигурање |
| 4. | Информација – улагање средстава за покриће техничких резерви друштава за осигурање на дан 31.12.2011 и 31.03.2012. године | Сва друштва за осигурање |
| 5. | Информација о објављивању ревизорских и финансијских извјештаја за 2011.годину | Сва друштва за осигурање |
| 6. | Информација – рацио штета, рацио трошкова и комбиновани рацио на дан 31.12.2011.године | Сва друштва за осигурање |
| 7. | Квартална информација у вези улагања друштава за осигурање на дан 30.09.2011.године | 5 друштава за осигурање |
| 8. | Информација – мишљење на избор независног ревизора | 3 друштава за осигурање |
| 9. | Информација - вредновање акција у извјештајима о улагањима средстава за покриће техничких резерви | 1 друштво за осигурање |
| 10. | Информација – мишљење у вези са примјеном нових таблица смртности | 1 друштво за осигурање |
| 11. | Информација – мишљење на емисију акција друштва за осигурање | 1 друштво за осигурање |
| 12. | Информација – мишљење на именовање директора у друштву за осигурање | 1 друштво за осигурање |
| 13. | Информација о извршењу наложених мјера рјешењем Агенције | 1 друштво за осигурање |
| 14. | Информација о примјени члана 27. Закона о обавезном осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима | Остали |
| 15. | Информација – модел за процјену ризика у вези са активношћу 2.1.Twining Project BA 07 IB FI 01 | Остали |

Извор: База података Агенције

2.2.2.2. Редовне и ванредне контроле

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

У складу са Планом редовних контрола за 2012. годину Агенција је обавила 3 редовне on-site контрола, и то код:

- 2 друштва за осигурање: Осигурање Аура а.д. Бања Лука и Бобар осигурања а.д. Бијељина (контроле су у току),
- Заштитни фонд РС (завршена контрола и изречене мјере су презентоване у табели 2.5)

Ванредне контроле су обављане на основу претходно идентификованих ризика у оквиру активности континуираног надзора. У периоду од 01.01. до 30.06. 2012. године обављена је 1 ванредна контрола, и то код:

- 1 филијале друштва за осигурање из ФБиХ - Зовко осигурање д.д. Жепче, филијала Добој.

Редовне и ванредне контрола, обављане у периоду од 01.01. до 30.06.2012. године, биле су усмјерене на провјеру:

- извршења наложених мјера из редовних контрола,
- ажурности и обухвата рачуноводствених и других евиденција,
- интерних процедура и интерних контролних поступака,
- примјене Правилника о ликвидности и Правилника о процјени билансних и ванбилансних позиција,
- улагања средстава за покриће техничких и математичких резерви и минималног гарантног фонда,
- вођење строге евиденције,
- обрачуна резервација за штете,
- ажурности у рјешавању и исплати одштетних захтјева,
- рачуноводственог евидентирања одштетних захтјева,
- вођења књиге штетника (за обавезно осигурање од аутоодговорности).
- 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.

Поред наведеног, у извјештајном периоду завршене су и контроле код 2 друштава за осигурање (Брчко-гас осигурање д.д. Брчко и Триглав осигурање а.д. Бања Лука) и 1 филијале друштва из ФБиХ (Сарајево осигурање д.д. Сарајево, филијала Бања Лука), започете претходне године. Изречене су и одговарајуће надзорне мјере које су презентоване у табели 2.5.

2.2.2.3. Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ мјера надзора изречених у 2012. години, а на основу проведених контрола.

Табела 2.5. – Изречене мјере надзора према врстама у периоду од 01.01. до 30.06. 2012. године

| Р. Б. | Врста мјере | Број мјера/налога |
|-------|--|--|
| 1. | Налог за отклањање незаконитости/неправилности | |
| | – план краткорочног опоравка | 1 (1 друштво за осигурање) |
| | – налог за покриће губитка | 2 (2 друштва за осигурање) |
| | – остали налози према друштвима за осигурање | 24 (1 друштво за осигурање и 1 филијала из ФБиХ) |
| | – мјере према Заштитном фонду РС | 19 мјера |
| 2. | Прекршајни налози (према друштву + директору): | |
| | – непридржавање одредби Заједничких услова и премијског система заосигурање власника, односно корисника моторних возила ододговорности за штете причињене трећим лицима | 18 (9+9) |
| | – недостављање извјештаја и информација у прописаним роковима | 2 (1+1) |
| 3. | Покретање прекршајног поступка | |
| | – непридржавање одредби Заједничких услова и премијског система заосигурање власника, односно корисника моторних возила ододговорности за штете причињене трећим лицима чл. 10 – 12. | 3 захтјева (1 филијала из ФБиХ) |
| | – непоштовање рокова прописаних чл. 9 ст. 5.до 9. Закона АО | 1 захтјев (1 филијала из ФБиХ) |
| 4. | Упозорење | |
| | – непоштовање тарифа и премијског система у АО | 1 предузетничка радња 1 друштво за осигурање |

Извор: База података Агенције

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.

Почетком године отворена је и е-mail адреса (azors.potrosaci@blic.net) путем које се потрошачи могу обратити Агенцији о свим питањима везаним за област осигурања.

2.3.2. Омбудсман у осигурању

У периоду 01.01. до 31.06.2012. године Канцеларија Омбудсмана запримила је 24 писмена приговора. У истом периоду затражена је и помоћ, у виду савјета, те су остварена 64 телефонска позива, а 29 странака је лично, доласком у Канцеларију затражило појашњење у вези са покретањем поступка код Омбудсмана.

Табела бр. 3 – Структура приговора по врстама осигурања

| Р. Б. | Врста осигурања | Број приговора | Удио (%) |
|---------------|--|----------------|---------------|
| 1. | Оосигурање од одговорности за моторна возила | 16 | 66,67 |
| 2. | Осигурање возила-каска | 4 | 16,67 |
| 3. | Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде | 1 | 4,16 |
| 4. | Осигурање од штета на имовини | 3 | 12,50 |
| Укупно | | 24 | 100,00 |

Извор: База података

Посредовање Омбудсмана обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора вансудски, па тако доноси препоруке појединачне или опште¹ или организује, састанак – посредовање/медијација у ситуацијама када оцијени да је то најпогоднији начин у конкретном случају.

Канцеларија Омбудсмана у осигурању и стручне службе Агенције припремили су и издали Информатор под називом *Осигурање од аутоодговорности*. Информатор је објављен на службеној интернет страници дана 15. марта 2012. године у поводу Свјетског дана заштите потрошача. Поред објаве исти је и штампан у 2.000 примјерака, који су подијељени грађанима преко канцеларија Министарства унутрашњих послова у којима се врши регистрација моторних возила.

Информатор је издан са циљем да се власници возила информишу о обавези закључивања осигурања од аутоодговорности, и посљедицама незакључивања, али истовремено и да се грађани - трећа оштећена лица, која претрпе штете проузроковане употребом моторног возила, информишу о својим правима и начину остваривања истих.

¹Опште препоруке из ранијих година:

- „Акт о рјешавању одштетног захтјева“
- „Поступања прије закључивања уговора о осигурању – предуговорно информисање“
- „Злоупотребе при коришћењу вансудске нагодбе/ поравнања“
- „Комуникација са подносиоцима одштетних захтјева“
- „Некоректне одредбе о губитку права из осигурања“.

3. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

Активности у вези унапређења рада и сарадње са другим институцијама могу се 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

Агенција је, и у овом извјештајном периоду, наставила са активностима унапређења и стандардизације надзорних процеса, а у функцији израде детаљног и свеобухватног приручника за провођење надзора. У ту сврху припремљена је:

- Методологија за контролу ликвидности друштава за осигурање.

Методологија ће у складу са устаљеном процедуром бити тестирана у појединачним контролама, а након тога, уколико задовољи постављене критеријуме, бити усвојена од стране директора Агенције.

Такође, настављене су и припремне активности за увођење концепта супервизије засноване на процјени ризика друштава за осигурање. Увођењем овог концепта супервизије, Агенција ће бити у могућности да своје супервизорске активности усмјери према друштвима која су више изложена ризицима и која би у случају несолвентности или стечаја имали већи утицај на тржиште. На овај начин постиће се и ефективнија и ефикаснија алокација људских, финансијских и осталих ресурса Агенције. Иницијалну подршку за увођење супервизије засноване на ризицима, Агенција је добила од стране Twinning пројекта, који је понудио приједлог модела за израду матрица ризика.

Обавеза примјене концепта супервизије заснованог на процјени ризика произилази и из захтјева тзв. режима 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. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности

У извјештајном периоду, посебан значај је дат активностима даљег уређења тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности. У ту сврху, Агенција је припремила и Информацију о условима и могућностима дерегулације цијена у обавезном осигурању од аутоодговорности у Републици Српској, а у којој су идентификовани:

- проблеми у примјени премијског система обавезног осигурања од аутоодговорности Републике Српске,
- потребни предуслови за дерегулацију –либерализацију цијена обавезног осигурања од аутоодговорности, те
- предности и недостаци дерегулације –либерализације цијена обавезног осигурања од аутоодговорности.

Надаље, у овој информацији приказана су искуства других земаља у процесу дерегулације-либерализације цијена обавезног осигурања од аутоодговорности, те систематизовани захтјеви директива Европске уније када је у питању одређивање цијена обавезног осигурања од аутоодговорности.

Информација о условима и могућностима дерегулације цијена у обавезном осигурању од аутоодговорности у Републици Српској доступна је на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba). Ову Информацију разматрала је и усвојила Влада РС.

Агенција ће у наредном периоду, у складу са закључком Влада Републике Српске, сачинити анализу оспособљености друштава за осигурање из Републике Српске за процес либерализације цијена осигурања од аутоодговорности и сачинити процјену утицаја либерализације на пословање друштава

за осигурање и сектор осигурања у Републици Српској, са препорукама за спровођење и надзирање овог процеса.

3.3. Информациони систем Агенције

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

Агенција је највећи дио својих административних, општинских 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:

- друштва 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.

3.4. 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 и Босне и Херцеговине.

Истовремено унапријеђена је сарадња са иностраним институцијама и организацијама.

3.4.1. Сарадња са домаћим институцијама

Агенција је наставила сарадњу, успостављену у претходним извјештајним периодима, са министарствима у Влади Републике Српске, а посебно са: Министарством финансија, Министарством унутрашњих послова и Министарством за економске односе и регионалну сарадњу.

Сарадња са Министарством финансија Републике Српске одвијала се прије свега у области регулативе осигурања.

Сарадња са Министарством унутрашњих послова Републике Српске заснивала се на размјени података потребних за успјешно провођење надзора, а са Министарством за економске односе и регионалну сарадњу Републике Српске на размјени података потребних за израду Извјештаја о напретку у процесу придруживања Европској унији и докумената за дискусију на састанцима привремених подбора за економско финансијска питања и статистику и за унутрашње тржиште и конкуренцију.

У оквиру активности Комитета за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске, Агенција је, као надзорни орган чији је директор у 2012. години председавајући Комитета, иницирала покретање активности везаних за повећање финансијске писмености становништва. У ту сврху, у извјештајном периоду, припремљена је Информација о активностима и идентификованим слабостима у области финансијске едукације у Републици Српској, као и Приједлог плана финансијске едукације у периоду 2012-2016. године. На основу наведене информације, Комитет је идентификовао потребу јачања финансијске писмености у Републици Српској, као битне претпоставке не само заштите интереса корисника финансијских услуга већ и даљег развоја финансијског тржишта. Такође, закључено је да ће у циљу координисаног дјеловања надзорних органа, Комитет бити носилац активности финансијске едукације.

Агенција је остварила сарадњу и са новоуспостављеном Агенцијом за безбједност саобраћаја Републике Српске, а представник Агенције је именован за члана радне групе за израду Стратегије за безбједност саобраћаја на путевима Републике Српске у периоду 2013.-2022. године.

Сарадња Агенције са институцијама БиХ заснивала се на законом успостављеној обавези:

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

Поред наведене размјене информација, Агенција је остварила сарадњу са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ кроз израду:

- нацрта Правилника о правилима оснивања и пословања филијала друштва за осигурање у међуентитетском пословању и
- приједлога критеријума за оцјену економског и финансијског стања друштва за осигурање и критеријума за оцјену понуда код утврђивања економски најповољније понуде за одређене врсте осигурање у поступку јавних набавки. Овај приједлог је достављен Агенцији за јавне набавке БиХ .

Агенција је ради унапређења и даљег развоја дјелатности осигурања у Републици Српској, наставила сарадњу са Удружењем друштва за осигурање Републике Српске и Удружењем актуара Републике Српске. Посебан сегмент сарадње са овим удружењима, у извјештајном периоду, остварио се у оквиру припреме подзаконских аката Агенције о маргини солвентности и начину обрачунавања капитала и адекватности капитала.

3.4.2. Сарадња са иностраним институцијама

Агенција је, и у овом извјештајном периоду, наставила сарадњу са бугарском Агенцијом за финансијску супервизију, у оквиру 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.

Активности овог пројекта завршене су у априлу 2012. године. На завршни извјештај Пројекта, који је Агенција добила 27. јуна 2012. године, изражено је неслагање са констатацијама које се односе на надлежности Агенције за осигурање у БиХ, те резултате пројекта који се односе на приједлог регулаторног оквира и преноса надлежности са институција Републике Српске на институције БиХ.

Такође, поред редовних активности сарадње са носиоцима Пројекта, Агенције је наставила са праксом да редовно информише Министарство финансија Републике Српске о активностима спроведеним у оквиру Twinning пројекта. Додатно, у извјештајном периоду, а након завршавања активности овог пројекта, Агенција је Министарству финансија Републике Српске доставила и свеобухватну Информацију о активностима спроведеним у оквиру Twinning пројекта и њиховим користима за Агенцију. У овој информацији, поред осталог, идентификовани су и потенцијални ризици преноса надлежности са институција Републике Српске на институције БиХ и начини њиховог превазилажења.

Агенција је, у јуну 2012. године, поднијела иницијалну пријаву за добијање техничке подршке у оквиру FIRST Initiative (пројекат Свјетске банке), а у циљу помоћи у процесу либерализације цијена у обавезном осигурању од аутоодговорности у Републици Српској. У вријеме писања овог извјештаја, Агенција је обавијештена да је ова иницијална пријава одобрена са становишта усклађености са критеријима FIRST Initiative, те су активности припреме коначне пријаве у току. Концепт и критеријуми FIRST Initiative доступни су на интернет страници: www.firstinitiative.org.

У оквиру SEEC Пројекта осигурања од ризика у случају елементарних непогода за југоисточну Европу и Кавказ - Europa Reinsurance Facility Ltd. („Europa Re“), Агенција је наставила сарадњу са представницима Свјетске банке. Детаљне информације о „Europa Re“ доступне су на интернет страници: www.europa-re.eberlesystems.ch. Агенција је у вријеме писања овог извјештаја добила информацију да је Савјет Министара БиХ потврдио придружвање БиХ „Europa Re“, и то путем директног учешћа Републике Српске. На овај начин ће друштва за осигурање са сједиштем у

Републици Српској моћи да производе „Europa Re“ пласирају, путем својих филијала, и на тржишту цијеле БиХ.

Представници Агенције учествовали су на Колецу супервизора Триглав групе, у организацији Агенције за надзор осигурања у Словенији и представника EIOPA-е. Теме колеца у 2012. години односе се на процјену интерне контроле и интерне ревизије и управљање ризиком у друштвима за осигурање чланицама Триглав групе.

Представници Агенције су, уз подршку међународних институција и организација, учествовали на више значајних међународних стручних скупова, од којих посебно се издваја учешће на:

- радионици на тему: „Заштита потрошача у осигурању“- у организацији „USAID – Partners for Financial Stability“ ,
- семинару за на тему: „Макропруденционална и групна супервизија према директивама Европске уније и међународним принципима осигурања (ICP)“ - у организацији Financial Stability Institute (FSI), International Association of Insurance Supervisors (IAIS) и македонске Агенције за осигурање“ и
- конференцији на тему: „Глобални стандарди за управљање ризиком“ - у организацији: International Finance Corporation -IFC).

Учешће представника Агенције на међународним и регионалним скуповима и конференцијама значајно је како са становишта едукације запослених, тако и са становишта промовисања Агенције и тржишта осигурања у Републици Српској.

Поред сарадње са међународним институцијама, Агенција је наставила сарадњу са струковним удружењима из региона и то са: Удружењем актуара Србије, Удружењем за право осигурања Србије и Хрватским уредом за осигурање. Такође, настављена је сарадња и са уредницима међународног портала о осигурању www.xprimm.com, на којем се од 2011. године континуирано представља тржиште осигурања Републике Српске.

3.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања

У извјештајном периоду, организована је едукација и одржана су два испитна рока, за полагање стручног испита 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 Републике Српске. Стручни испит је положило 72 кандидата.

Значај едукација за припрему за полагање стручних испита за обављање послова посредовања у осигурању у подизању нивоу знања из области осигурања произилази и из чињенице да је на овим едукацијама од оснивања Агенције присуствовало 728 лица. Ефекти су сигурно значајнији, ако се узме у обзир да ова лица, радећи као посредници, и имају директан контакт са корисницима осигурања.

Надаље, Агенција је у извјештајном периоду добила дозволу за бављење издавачком дјелатношћу, чиме је стекла све потребне предуслове за издавање штампаних материјала у циљу упознавања јавности са различитим аспектима дјелатности осигурања, о чему је више изложено у поглављу 2.3.2. овог Извјештаја (први Информатор).

За потребе едукације учесника на тржишту осигурања, Агенција је:

- у сарадњи са представницима Свјетске банке, члановима Удружења друштава за осигурање РС представила концепт SEEC Пројекта осигурања од ризика у случају елементарних непогода за југоисточну Европу и Кавказ - Europa Reinsurance Facility Ltd. („Europa Re“),
- на 10. Међународном симпозијуму из осигурања одржаном у Београду са темом: „Тржиште осигурања и посљедњој декади и перспективе развоја“ представила развојне тенденције тржишта осигурања у Републици Српској.

Такође, у извјештајном периоду идентификована је потреба за подизањем нивоа знања, запослених у друштвима за осигурање, о улози, значају интерне ревизије у систему интерних контрола и

управљања ризицима. Стога је успостављена сарадња са Академијом за банкарство и финансије из Београда, а у циљу организације едукације из ове области.

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

- статистичких података о тржишту осигурања,
- извјештаја о стању у сектору осигурања и извјештаја о раду Агенције,
- усвојених подзаконских аката и подзаконских аката у припреми и
- информација о актуелним развојним пројектима.

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

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