

РЕПУБЛИКА СРПСКА
Агенција за осигурање Републике Српске
Бања Лука



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

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

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

ИЗВЕШТАЈ
о раду Агенције за осигурање Републике Српске
за период од 01.01.2010. до 30.06.2010. године

Бања Лука, јули 2010. године

САДРЖАЈ

УВОД	3
1. НАДЛЕЖНОСТИ АГЕНЦИЈЕ	4
2. СТРАТЕШКИ ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА АГЕНЦИЈЕ.....	5
3. ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА АГЕНЦИЈЕ	6
4. ОРГАНИ АГЕНЦИЈЕ	7
5. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ	7
5.1. Регулаторне активности	8
5.2. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења у пословима осигурања и посредовања у осигурању	8
5.3. Надзорне активности.....	11
5.4. Заштита потрошача	16
5.5. Развој Информационог система Агенције	18
5.6. Стручно усавршавање запослених у Агенцији	19
5.7. Едукација осталих учесника на тржишту осигурања	20
5.8. Сарадња Агенције са другим институцијама	21
ЗАКЉУЧАК	22

УВОД

Овај Извјештај има за циљ да информише о раду и активностима које је Агенција за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) проводила, у периоду 01.01. до 30.06.2010. године, у складу са прописанима надлежностима.

Агенција је основана Законом о друштвима за осигурање као самостална и независна институција. Према закону, Агенција има регулаторну и надзорну функцију на тржишту осигурања коју остварује кроз:

- надзор над примјеном закона и подзаконских аката из области осигурања,
- регулацију рада друштава за осигурање и посредника у осигурању,
- стварање повјерења тржишта у послове осигурања,
- спречавање финансијског криминала, забраном обављања послова осигурања који су у супротности са законом, или којима би друштва за осигурање могла бити искоришћена у сврхе које су повезане са финансијским криминалом,
- едукацију о користима и ризицима који су повезани са различитим врстама неживотног и животног осигурања и осталим улагањима у осигурању на тржишту РС, као и пружање одговарајућих информација,
- савјетовање и заштиту потрошача у складу са природом укључених ризика, степеном искуства и стручношћу потрошача.

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.

У складу са прописаним надлежностима, активности Агенције и у 2010. години имале су за циљ заштиту интереса осигураника и корисника осигурања, односно стварање претпоставки за функционисање стабилног и ефикасног тржишта осигурања. У ту сврху Агенција је, у периоду 01.01. до 30.06.2010. године, своје активности усмјерила истовремено на: доношење подзаконске регулативе засноване на директивама Европске Уније и међународне праксе, повећање транспарентности рада Агенције и учесника на тржишту осигурања, првентивно и корективно провођење функције надзора, даљи развој функције супервизије у складу са међународним стандардима и принципима Међународног удружења супервизора у осигурању (IAIS), уз континуирану едукацију запослених у Агенцији и учесника на тржишту осигурања.

Наведене активности Агенција је проводила у складу са стратешким и оперативним циљевима дефинисаним Програмом рада Агенције за 2010. годину.

1. НАДЛЕЖНОСТИ АГЕНЦИЈЕ

Надлежности Агенције су прописане законима који регулишу област осигурања и то:

- 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 ("Службени гласник Републике Српске" број: 102/09-Пречишћени текст).
- Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник Републике Српске“ број: 13/09).

Поред наведених закона, Агенција у свом регулаторном и надзорном раду примјењује и Закон о општем управном поступку, Закон о тржити хартија од вриједности, Закон о привредним друштвима, Закон о облигационим односима, Закон о рачуноводству и ревизији, Закон о Агенцији за осигурање у БиХ, Закон о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске и Закон о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности.

Правним оквиром, којим је уређена област осигурања у Републици Српској, регулисане су надлежности Агенције, које се могу груписати у регулаторне, надзорне и заштита потрошача.

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности доноси подзаконске прописе (правилнике, упутства, наредбе и одлуке), којима омогућује ефикасну примјену закона из области осигурања.

Надзорне надлежности Агенције су везане за:

- утврђивање испуњености услова за оснивање друштава за осигурање, друштава за посредовање у осигурању, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова,
- утврђивање испуњености услова за добијање овлашћења и упис у регистре посредника у осигурању и овлашћених актуара,
- континуирано провођење надзора над друштвима за осигурање и осталим учесницима на основу достављања прописаних извјештаја, појединачним редовним и ванредним контролама,
- одређивање мјера надзора, контролу провођења мјере надзора, издавање и одузимање дозволе за рад, или овлашћења, упис и брисање из регистара које води Агенција,

Надлежности Агенције везане за заштиту потрошача су у функцији стварања повјерења у тржиште осигурања. У том смислу измјенама Закона о осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима од одговорности, Агенцији је повјерено и успостављање Информативног центра АО, са регистром података о осигураним моторним возилима у РС и података о саобраћајним незгодама, о чему ће више бити ријечи у оквиру тачке 5.5. овог Извјештаја. У оквиру овог сегмента дјеловања Агенције битна је и сарадња са другим надзорним органима финансијског сектора, у складу са Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске, ради очувања ефикасности, стабилности и обезбјеђења заштите права корисника услуга финансијског сектора.

2. СТРАТЕШКИ ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА АГЕНЦИЈЕ

Мисија Агенције је провођење ефикасне регулације и надзора у области :

- осигурања (друштва за осигурање, посредници у осигурању),
 - 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, односно јачање позиције Агенције кроз спровођење регулаторне и надзорне функције у складу са најбољом праксом и међународним стандардима у овој области.

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,
- 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.

Ради остваривања стратешких циљева, програмом рада Агенције за 2010. годину дефинисани су сљедећи оперативни циљеви :

1. У оквиру регулаторних надлежности:

- анализирати постојећу подзаконску регулативу из надлежности Агенције, вршити њено побољшање, као и доносити нове подзаконске прописе у складу с измјенама закона,
- доносити подзаконске прописе из области добровољног пензијског осигурања, који се односе на функционисање друштава за управљање и фондова,

- донијети Заједничке услове за осигурање од аутоодговорности и Одлуку о јединственим премијским коефицијентима и и заједничком систему тарифа премија за осигурање власника или корисника моторних возила од аутоодговорности

2. У оквиру надзорних надлежности:

- континуирано побољшавати надзорне процедуре у складу са измјенама законских и подзаконских прописа, као и стандардима супервизије,
- обезбједити потребне предуслове за надзор и примјену прописа из области добровољног пензијског осигурања у функцији ефикасног оснивања и надзора првих друштава за управљање и фондова,
- вршити off-site надзор (на основу извјештаја), и то правни, финансијско-рачуноводствени и актуарски надзор друштава за осигурање и других учесника на тржишту над којима Агенција има овлаштења за надзор, а на основу извјештаја, аката пословања, актуарских основа и других аката, које та лица достављају Агенцији,
- вршити on-site надзор (на лицу мјеста) друштава за осигурање и других учесника на тржишту у оквиру којег се врши преглед пословних књига и друге документације, преглед начина вођења пословних књига и извјештавања, преглед поступака и процедура пословања и интерне контроле, као друге прегледе докумената друштава и других учесника на тржишту над којима Агенција има овлашћења за надзор,
- вршити надзор испуњености услова за оснивање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова.

3. У оквиру надлежности заштите потрошача

- вршити континуирани надзор над примјеном услова и тарифа у осигурању од АО и осталих осигурања,
- вршити 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,
- подстицати повећање јавног повјерења у услуге осигурања (путем омбудсмена, едукацијом, превентивним дјеловањем и другим потребним мјерама) и
- успоставити и учествовати у сарадњи и координацији рада надзорних органа финансијског сектора.

3. ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА АГЕНЦИЈЕ

Агенција је у овом извјештајном периоду задржала постојећу организациону структуру, која према интерним актима обухвата сљедеће организационе јединице:



Графикон 1 Приказ организационе структуре Агенције за осигурање

У овом извјештајном периоду је, у складу са усвојеном систематизацијом, запослена два нова радник са ВСС- дипломирани економиста. На дан 30.06.2010. године Агенција је имала укупно 20 запослених, од чега 18 са ВСС, односно 90% високо образованих радника.

4. ОРГАНИ АГЕНЦИЈЕ

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

Одлуком Народне скупштине Републике Српске број: 01-1212/07 од 05.07.2007. године ("Службени гласник Републике Српске", број: 62/07), именован је Управни одбор Агенције, кога чине предсједник Бранка Бодрожа, дипломирани економиста и чланови дипломирани економисти Миле Тамамовић, Љиљана Радојевић и Дарко Радић, дипломирани правник. На основу личног захтјева за разрјешење дужности из јуна 2009. године, Бране Ступар је разрјешен дужности члана Управног одбора Агенције.

Одлуком Народне Скупштине Републике Српске број: 01-1303/07 од 18.07.2007. године ("Службени гласник Републике Српске", бр. 67/07), именован је директор Агенције, Божана Шљивар, дипломирани економиста.

5. АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ

У овом извјештајном периоду Агенција је спроводила прописане регулаторне и надзорне активности, а које се могу груписати на:

- регулаторне,
- лиценцирање,
- надзорне,
- заштита потрошача,
- едукација,
- сарадња са другим институцијама.

5.1.Регулаторне активности

Регулаторне активности Агенције у периоду 01.01. до 30.06.2010. године биле су усмјерене на учешће, заједно са Министарством финансија РС, на изради приједлога Закона о измјенама и допунама закона о друштвима за осигурање и доношење подзаконске регулативе.

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

- Одлука о измјенама и допунама Одлуке о начину утврђивања и обрачуна доприноса Заштитном фонду РС, роковима уплате и начину вођења средстава доприноса,
- Одлука о броју гласова чланова скупштине Заштитног фонда Републике Српске,
- Одлука о плаћању доприноса Заштитном фонду Републике Српске за 2010. годину,
- Одлуке о тарифама и накнадама Агенције за осигурање РС,
- Правилник о провођењу Закона о заштити личних података БиХ у Агенцији за осигурање РС,
- Правилник о садржају, начину прикупљања, вођења и приступу подацима из регистра Информативног центра у Агенцији за осигурање Републике Српске,
- Водича о поступку приступа информацијама у Агенцији за осигурање Републике Српске,
- Измјене Правилника о лицима на значајним положајима у друштвима за осигурање.

Подзаконски акти Агенције доступни су на службеној интернет страници Агенције (www.azors.rs.ba).

5.2.Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења у пословима осигурања и посредовања у осигурању

Агенција је овлашћена да издаје сљедећа одобрења, дозволе, сагласности и потврде:

- дозволе за рад друштвима за осигурање,
- дозволе за рад и упис у регистар посредника – физичких и правних лица,
- дозволе за рад и отварање филијала друштава за осигурање из ФБиХ, као и обраде, односно прослијеђивање захтјева за отварање филијала друштава из РС у ФБиХ,
- 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 на измјене аката друштава за осигурање,
- сагласности за рад ниже пословне јединице,
- сагласности за измјене и допуне аката друштва за осигурање, друштава за заступање и брокерских друштава,
- потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе
- издавање извода или увјерења из Регистра код Агенције,
- давање мишљења и тумачења у вези са примјеном прописа из области осигурања.

У табелама 1. и 2. дат је преглед извршења претходно наведених активности у првом полугодишту 2010. године:

Табела 1. Издавање дозвола за рад - активности лиценцирања

Ред. бр.	Врста	Број	Субјект	Стање на 30.06.2010.
1.	Издавање дозвола за упис у Регистар посредника (уписом у Регистар истовремено се стиче дозвола за рад)	брисање 19 заступника из Регистра заступника у осигурању – физичка лица 5 обнова уписа заступника у Регистар заступника	Подаци о посредницима физичким и правним лицима доступни су на web site Агенције	144 заступника – физичка лица
		3 друштава за заступање брисана из Регистра	„Адриа плус“ д.о.о. Бања Лука „Сунце“ д.о.о. Бања Лука „Бобар агент“ д.о.о. Бијељина	7 друштава за заступање 3 филијале друштва за заступање из ФБиХ
2.	Издавање дозволе за рад за филијале из ФБиХ	1 дозвола	„Зовко осигурање“ д.д. Жепче Филијала Добој	9 филијала друштава из ФБиХ обављају дјелатност у РС
3.	Издавање овлашћења за актуаре	2 овлашћења за обављање актуарских послова -1 захтјев за стицање звања овлашћеног актуара, у току обрада захтјева		14 актуара

Извор: База података Агенције за осигурање Републике Српске

Табела 2. Дозволе, сагласности, одобрења и мишљења (тумачења)

Ред. бр.	Опис	Број
1.	Сагласност – на уговор о реосигурању са страним друштвом	4 сагласности
2.	Одобрење за избор независног ревизора	3 одобрења
3.	Сагласност за прекорачење улагања	3 захтјева (2 захтјева одобрена, 1 захтјев у току)
4.	Сагласност за нову емисију акција	2 захтјева (1 емисија у износу од 656.000 КМ по основу смањења и 1 емисија у износу од 4.900.000 КМ по основу повећања капитала)
5.	Сагласности за остала лица на значајном положају	2 сагласности
6.	Потврде за потребе учешћа друштава за осигурање на тендерима и за друге сврхе, изводи и увјерења из регистара код Агенције	20 потврда и извода
7.	Упис промјена у Регистар код Агенције	13 уписа
8.	Мишљења (тумачења)	31 мишљења

Извор: База података Агенције за осигурање Републике Српске

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.

5.3. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције у периоду 01.01. до 30.06. 2010. године заснивале су се на континуираном надзору пословања друштава за осигурање и посредника у осигурању, као и обављању појединачних контрола. Агенција је усвојила Програм редовних контрола за 2010. годину.

Паралелно са наведеним активностима настављен је процес развоја методологија и процедура надзора.

Континуирани надзор

Континуирани надзор је обављан на основу прописаних извјештаја и друге документације, коју су учесници на тржишту осигурања обавезни да достављају Агенцији. Континуирани надзор се спроводи кроз анализе, те припреме информација и извјештаја (збирних и појединачних). Процес се односи на све учеснике на тржишту осигурања, а обухвата основне аспекте њиховог пословања.

У табели број 4. дат је преглед Информација сачињених на основу континуираног надзора у периоду 01.01.- 30.06. 2010. године:

Табела 3. Информације у периоду 01.01. до 30.06.2010. године на основу континуираног надзора

Ред бр.	Опис	Надзирани субјект
1.	Мишљење о Плану краткорочног финансијског опоравка	1 друштво за осигурање
2.	Информација о средствима за покриће техничких резерви од 31.12.2008. до 31.12.2009. године	1 друштво за осигурање
3.	Мишљење о солвентности, а на основу потврде о солвентности издате од стране Агенције за надзор осигурања ФБиХ	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
4.	Анализа достављених годишњих планова инвестиционе политике за пословну 2010. годину	Сва друштва за осигурање
5.	Трошкови пословања друштава за осигурање у односу на дозвољени режијски додатак и удио трошкова пословања у фактуриснаој премији период 01.01.2009.-31.12.2009. године	Сва друштва за осигурање
6.	Информација о достављању ажурираних књига штетника са пресеком на дан 31.01.2010. године	Сва друштва за осигурање
7.	Информација о објављивању финансијских извјештаја друштава за 2009. годину	Сва друштва за осигурање
8.	Информација о оправданости подношења тужбе против посредника у осигурању који нису уплатили годишњу накнаду за надзор`	Посредници у осигурању
9.	Мишљење о Пословном плану друштва	1 филијала из ФБиХ
10.	Анализа финансијских и ревизорских извјештаја друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање – активност у току

Извор: База података Агенције за осигурање Републике Српске

Појединачне контроле

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

Агенција је у периоду 01.01. до 30.06.2010. године обавила следеће појединачне off-site контроле:

1. контрола примјена Уредбе о јединственим премијским стопама и заједничкој тарифи за осигурање власника или корисника моторних возила и Цјеновника за осигурања власника или корисника моторних возила од аутоодговорности, у складу са генералном Наредбом Агенције из октобра 2008. године. На основу појединачно достављених информација, извршено је 59 појединачних контрола примјене система бонус-малус у осигурању од аутоодговорности, а на основу којих су предузете прекршајне мјере,
2. контрола уговора о зајмовима/кредитима закљученим у 2009. години (сва друштва за осигурање),
3. контрола именовања овлашћеног актуара и правовременог достављања финансијских и актуарских извјештаја (1 друштво за осигурање),
4. контрола исплате неискоришћеног дијела премије код сторниране полисе АО (1 случај,
5. контрола уписа осигураника у Књигу штетника на основу појединачне пријаве (1 случај),
6. контрола покрића техничких резерви животних осигурања у облике прописане Правилником о техничким резервама (1 друштво за осигурање) ,
7. контрола учешћа друштава за осигурање на тендерима (12 случајева),
8. контрола уговора о осигурању од професионалне одговорности ревизора (1 случај).

Агенција је извршила и 7 on-site контрола, и то код:

- пет друштава за осигурање (контроле су обухватале следеће сегменте: аналитику разграничених трошкова, остале трошкове, потраживања, аналитику нематеријалних улагања, уговоре о пословно-техничкој сарадњи, трансакције са повезаним лицима, уговоре о посредовању, обрачун резерви за штете, примјену Правилника о процјени билансних и ванбилансних позиција, структуру, висину и покривеност трошкова спровођења осигурања, висину и структуру гарантног фонда, висину и покривеност техничких резерви и рад органа друштва);
- једне филијале друштва за осигурање из ФБиХ (контрола: уговора о осигурању, евидентирања и употребе образаца строге евиденције, учешћа на тендерима, уговора о посредовању, ликвидирања и исплате одштетних захтјева) и
- једног брокера у осигурању, којем је након тога одузето право на обављање дјелатности посредовања у осигурању.

Поред наведених контрола, на дан 30.06. 2010. године, активности on-site контроле једног друштва за осигурање биле су у току

У оквиру надзорних активности, Агенција је упутила општи налог свим друштвима за осигурање и филијалама друштава из ФБиХ, да доставе све одлуке, правилнике и друге акте које садрже одредбе о попустима који се не налазе у усвојеним условима и тарифама.

Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ врста и броја мјера које је Агенција у укупном поступку надзора предузимала у 2010. години:

Табела 4. Мјере према врстама

Врста мјере	Број мјера/налога
1. Налог за отклањање незаконитости/неправилности	17 (код 2 друштва за осигурање и 1 филијала друштва из ФБиХ)
2. Прекршајни налози (према друштву + директору)	
-непридржавање одредби Заједничких услова и премијског система за осигурање власника, односно корисника моторних возила од одговорности за штете причињене трећим лицима	13 (6+7)
-пропуштање исплате штете у законом прописаном року	12 (6+6)
-друштво није закључило уговор са заступником у писаној форми и није доставило уговор Агенцији	2 (1+1)
-неплаћање уплата доприноса Заштитном фонду РС	2 (1+1)
3. Упозорење (учешће у поступку јавних набавки)	1
4. Укидање рјешења о упису у регистар (одузимање овлашћења за обављање брокерских послова у осигурању)	1
5. Додатне и друге мјере	3
6. Покретање прекршајног поступка	1

Извор: База података Агенције за осигурање Републике Српске

Остало

У сврху праћења стања на тржишту осигурања Агенција је организовала и 4 заједничка састанка са представницима свих друштава за осигурање и 1 састанак са Удружењем актуара Републике Српске.

5.4. Заштита потрошача

Агенција се заштитом потрошача бавила непосредно и преко Омбудсмана у осигурању.

Канцеларија Омбудсмана у осигурању основана је, као самостална организациона јединица при Агенцији за осигурање Републике Српске, 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 обавља један омбудсман.

Надлежности, дјелокруг рада и поступак рада утврђени су: Правилником о омбудсменима у осигурању („Службени гласник Републике Српске“ број: 101/07 и 10/09), Правилима поступка Омбудсмана у осигурању („Службени гласник Републике Српске“ број 10/09) и Кодексом пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској (доступан на службеној интернет страници).

Омбудсман, у обављању својих надлежности, као тијело за вансудски начин рјешавања спорова из осигурања: прима, прати и истражује случајеве недопуштених понашања, односно кршења закона, других прописа и Кодекса пословне етике; доноси одлуке/препоруче (које нису обавезујући правни акти) и посредује у рјешавању спорних односа насталих у поступцима закључивања и извршавања уговора о осигурању, у циљу рјешавања спорова мирним путем, односно избјегавања судских поступака. Омбудсман није овлаштен да доноси одлуке о правном основу ни о висини штете/одштете.

Активности Омбудсмана у првом полугодишту 2010. године могу се груписати на слиједеће:

Примљени предмети

У периоду 01.01. до 30.06.2010. године Канцеларија Омбудсмана за примила је 65 предмета, од тога:

- 58 писмених приговора и
- 7 молби и притужби осигураника, корисника накнада из осигурања, односно трећих оштећених лица.

У истом периоду затражена је и помоћ, у виду савјета, те су остварена 82 телефонска позива, а 38 странака је лично, доласком у Канцеларију затражило помоћ.

Табела 5. Структура приговора по врстама осигурања

Врста осигурања	Број приговора	Проценат учешћа
осигурање од одговорности за моторна возила	40	69%
осигурање возила-каска	9	16%
осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	6	10%
осигурање од штета на имовини	2	3%
животно осигурање	1	2%
Укупно	58	

Извор: База података Агенције за осигурање Републике Српске

Преглед рјешавања по приговорима:

- у 14 предмета донесене су одлуке/препоруке којима је утврђено кршење Кодекса и предложено друштву за осигурање да утврђено кршење отклони,
- у 15 предмета Омбудсман се огласио ненадлежним (од омбудсмана тражено да донесе одлуку о постојењу правног основа или висине штете тј. да мериторно ријеши предмет),
- у 4 предмета донесена је одлука којом је утврђено да друштво за осигурање није кршило Кодекс,
- у 16 предмета поступак је обустављен (разлози су били: странке постигле споразум; у међувремену друштво образложило свој став или извршило исплату; странка није исцрпила претходно правно средство; неовлаштен подносилац захтјева; приговор поднесен након истека рока од 1 године),
- у 2 предмета предложено је посредовање/медијација Омбудсмана у осигурању,
- у 2 предмета странка је одустала од приговора,
- 1 предмет је уступљен другом надлежном органу.

Табела 6. Структура приговора по начину рјешавања

Начин рјешавања предмета	Број предмета	Проценат учешћа
Поступак обустављен	16	28%
Омбудсман ненадлежан	15	26%
Одлука/преорука о кршењу кодекса	14	24%
Предложено посредовање	2	3%
Странка одустала	2	3%
Друга надлежност	1	2%
Одлука о некршењу кодекса	4	7%
Рјешавање у току	4	7%
Укупно	58	100%

Извор: База података Агенције за осигурање Републике Српске

Поступак посредовања Омбудсмана у осигурању

У извјештајном периоду била су покренута укупно 3 поступка посредовања/медијације Омбудсмана у осигурању.

У једном поступку посредовања/медијације, стране су постигле споразум и на тај начин избјегле судски спор, док у једном нису постигле споразум, па су коначно рјешење спора препустиле суду.

У једном поступку, покренутом на приједлог странке, друштво за осигурање није прихватило посредовање/медијацију као могућност да се спорни однос покуша ријешити изван суда.

Комуникација са друштвима и јавношћу

У извјештајном периоду настављена је комуникација Канцеларије Омбудсмана у осигурању са друштвима за осигурања преко лица која су у друштвима задужена за сарадњу са Омбудсманом.

Изјавама за више дневних новина, као и изјавом за централни дневник РТРС, јавност је обавијештена о поступцима пред омбудсманом у осигурању.

Запажања – најчешћа кршења Кодекса пословне етике, опште препоруке

Најчешћи разлози због којих је донесено 14 одлука/препорука су: необразложена понуда, недостављање обрачуна штете/одштете, недостављање детаљно образложеног одговора и друга некоректна поступања. Због ових разлога донесена је и Општа препорука - АО /N°1 која се односи на акт о рјешавању одштетног захтјева. Општа препорука достављена је свим друштвима за осигурање, а њен извод је објављен и на службеној интернет страници Агенције.

5.5.Развој Информационог система Агенције

У извјештајном периоду, развој интегралног информационог система Агенције је ушао у завршну фазу. Овај систем обухвата: опште потребе, провођење функције надзора, вођење регистара, статистику, информисање јавности и достављање извјештаја Агенцији. Као један од резултата функционисања информационог система биће и формирање одговарајућих статистичких база података, које би, поред потреба Агенције, биле и у функцији информисања јавности и достављања података Агенцији за осигурање у БиХ.

Посебно треба нагласити значај Информативног центара АО, који се успоставља у оквиру информационог система Агенције, са циљем усклађивања база података са захтјевима IV Директиве ЕУ осигурању моторних возила и Законом о осигурању од одговорности за моторна возила и осталим обавезним осигурањима Републике Српске.

Агенција је у првом полугодишту 2010. године остварила основне регулаторне и техничке претпоставке, из свог дјелокруга рада, неопходне за пуштање у рад и продукционо пуњење база Информативног центра АО.

У ту сврху усвојени су:

- Правилник о провођењу Закона о заштити личних података БиХ у Агенцији за осигурање РС и
- Правилник о садржају, начину прикупљања, вођења и приступу подацима из регистра Информативног центра у Агенцији за осигурање Републике Српске,

чиме је заокружен правни оквир неопходан за функционисање Информативног центра АО.

Поред тога, Агенција је са Министарством унутрашњих послова потписала Меморандум о сарадњи у размјени података којим је, између осталог, постигнута сагласност да ће се сви аспекти сарадње детаљно регулисати уговором о размјени података о регистрованим возилима и уговором о размјени података о саобраћајним незгодама. Уговор о размјени података о

саобраћајним незгодама је већ потписан, па је за пуштање у функцију Информативног центра АО потребно и потписивање и уговор о размјени података о регистрованим возилима што је у току.

Са техничке стране, у првом полугодишту 2010. године извршене су следеће активности у оквиру пројекта развоја информационог система Агенције:

- имплементиран је дио Информационог система који се односи на регистре полиса и регистре штета,
- имплементирани су извјештаји из регистра полиса и регистра штета,
- усаглашене су Е-форме (извјештаји друштава за осигурање) са новим билансним шемама и подзаконским актима Агенције – имплементација је у току,
- нови WEB портал Агенције је имплементиран.

5.6.Стручно усавршавање запослених у Агенцији

Агенција је донијела План едукације и стручних усавршавања за 2010. годину, који обухвата семинаре и савјетовања, као и посдипломске студије на високошколским установама из области осигурања и финансија. У извјештајном периоду, у складу са планираним активностима, вршена је континуирана едукација запослених у Агенцији, кроз учешће на више семинара и научно-стручних скупова из области осигурања, права у осигурању и надзора финансијских тржишта, организованих од стране домаћих и међународних институција и асоцијација и то:

- Новине у контном плану за банке и осигуравајућа друштва, финансијско извјештавање овлашћених учесника на тржишту (Савез рачуновођа и ревизора РС и Агенција),
- Актуелна питања и искуства Закона о привредним друштвима (Привредна комора РС),
- Microsoft licence, Sharepoint 2010. (Ланако Бања Лука),
- Европске реформе у праву осигурања Србије (Удружење за право осигурања Србије),
- Континуирана едукација овлашћених ревизора (Савез рачуновођа и ревизора РС),
- Специфичност пословања осигуравајућих друштава у смислу пореза на добит (USAID – TARA),
- Проблеми пословања осигуравајућих компанија у условима кризе (Удружење актуара Србије и Институт за осигурање и актуарство у сарадњи са Економским факултетом Београд),
- Regional Seminar for Insurance Supervisors in Central and Eastern Europe and Central Asia (Financial Stability Institute и Народна банка Србије)
- Solvency II - Modul I (Агенција за надзор осигурања ФБиХ),
- Семинар на тему „Имплементација процеса самопроцјене супервизије осигурања (IAIS) по основу принципа међународне асоцијације супервизора осигурања (USAID – PARE и Дирекција за европске интеграције),
- Осмо међународно савјетовање „Актуалности грађанског и трговачког законодавства и правне праксе (Правни факултет свеучилишта у Мостару у сарадњи са Правним факултетом у Сплиту),

- Учешће на петој међународној конференцији Бањалучке берзе (Бањалучка берза уз подршку IFC групе Свјетске банке и Агенције).

Поред присуства семинарима и научно- стручним скуповима из области осигурања, права и финансијских тржишта, развија се и пракса интерних едукација запослених.

Потребно је нагласити да је започет „Twinnig пројекат“ намијењен сектору осигурања у БиХ, финансиран од стране ЕУ.

Представници Агенције су учествовали у јавним расправама поводом нацрта Стратегије реформе пензијског система у Републици Српској и поводом нацрта измјена и допуна Закона о друштвима за осигурање.

5.7. Едукација осталих учесника на тржишту осигурања

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

За потребе едукације друштава за осигурање, Агенција је самостално и у сарадњи са другим институцијама, организовала:

- са Савезом рачуновођа и ревизора РС - семинар за банке, осигуравајућа друштва, инвестиционе фондове и друге финансијске институције, у вези примјене међународних рачуноводствених и стандарда финансијског извјештавања,
- са пројектантом система, предузећем „Hermes Softlab“ - презентација информационог система Агенције,
- са Бањалучком берзом, уз подршку IFC-а (група Свјетске банке) - семинар на теме „Издак предузећа на берзу и обвезнице на Бањалучкој берзи“,
- радни састанак - округли сто са представницима друштава за осигурање са циљем појашњења примјене нових одредби Закона о посредовању у осигурању и Правилника о минималном садржају уговора о заступању у осигурању и обрачуна провизије заступника у осигурању“.

Представници Агенције су узимали активно учешће на конференцијама и семинарима као излагачи, и то на :

- Округли сто "Кристална призма" – презентација стања у сектору осигурања;
- VIII међународном симпозију актуара у организацији удружења актуара Србије, гдје је представљен сектор осигурања Републике Српске,
- V међународној конференцији Бањалучке берзе.

Представници Агенције учествовали су у јавним расправама везаним за измјене и допуне закона из области осигурања.

5.8. Сарадња Агенције са другим институцијама

У 2010. години, Агенција је наставила сарадњу са министарствима у Влади Републике Српске, а нарочито са Министарством финансија и Министарством унутрашњих послова.

Сарадња са Министарством финансија је функционална и односила се на унапређење и хармонизацију законских прописа из области осигурања и надзора на финансијском тржишту, а са Министарством унутрашњих послова се заснивала на активностима стварања претпоставки за имплементација Информативног центра АО, односно потписивање Меморандума о сарадњи у размјени података.

У складу са Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске, успостављена је сарадња са Комисијом за хартије од вриједности Републике Српске и Агенцијом за банкарство Републике Српске. Међусобна сарадња и координација надзорних органа, предвиђена овим законом, заснива се на континуираној размјени информација, узајамној помоћи и повјерењу, независности у раду и примјени законских прописа којима су утврђена појединачна права и одговорности надзорних органа.

Агенција је и у 2010. години, сагласно законским прописима из области осигурања, наставила сарадњу са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ и Агенцијом за осигурање у БиХ. У складу са одредбама закона, Агенцији за осигурање у БиХ достављени су сви потребни подаци и информације за израду билтена “Статистика тржишта осигурања БиХ”, те су остварени и други облици прописане сарадње и размјене података. Сарадња са Агенцијом за надзор ФБиХ се заснивала на законом успостављеном обавезом сарадње и потписаним Протоколом из 2006. године.

Поред наведеног, Агенција је у циљу унапређења и даљег развоја дјелатности осигурања у Републици Српској остварила и активну сарадњу са Удружењем друштава за осигурање и Удружењем актуара Републике Српске. Такође, представници Агенције су присуствовали потписивању споразума о сарадњи између подручне Привредне коморе Бања Лука и Академије за банкарство и финансије Београд.

Агенција је остварила сарадњу и са Дирекцијом за европске интеграције, у оквиру које су израђени упоредни прикази међусобне усклађености закона и подзаконских аката у РС са директивама Европске Уније из области осигурања.

6. ЗАКЉУЧАК

Агенција је у периоду 01.01.-30.06.2010. године, у оквиру прописаних надлежности, проводила све активности из своје надлежности, које су у Извјештају груписане као: регулаторне, лиценцирање, надзорне, заштита потрошача, едукација и сарадња са другим институцијама.

Активности из домена регулаторне функције односиле су се на учешће у изради приједлога Закона о измјенама и допунама Закона о друштвима за осигурање, као и доношење нове подзаконске регулативе у вези успостављања Информативног центра АО.

Надзорне активности Агенције у извјештајном периоду заснивале су се на:

- континуираном надзору, на основу прописаних извјештаја и друге документације, коју су учесници на тржишту осигурања обавезни да достављају Агенцији,
- појединачним редовним и ванредним контролама, које су извршене у складу са Планом контрола, при чему су друштва за осигурање, други учесници у области осигурања, као и предмет контроле изабрани на основу процјене ризика и примјене проактивног надзора.

Након спроведеног надзора предузете су бројне и различите мјере (корективне и превентивне), укључујући и прекршајне налоге. Предузимањем појединачних мјера и накнадном контролом њиховог спровођења, Агенција проводи активности отклањања незаконитости и неправилности у пословању појединих друштава за осигурање и других учесника. Поред тога, надзорне активности и мјере усмјерене су ка уређењу и стабилизацији тржишта осигурања у цјелини.

У првом полугодишту 2010. године извршен је технички пријем Информационог система Агенције, уз обавезу извођача да се настави усаглашавање Е-форми (извјештаји друштава) са новим билансним шемама и другим подзаконски актима Агенције. За оперативно пуштање Информативног центра АО у функцију створене су све информационо- техничке препоставке код Агенције, а потребно је још потписати уговор о размјени података о регистрованим возилима са МУП-ом РС.

Агенција плански проводи процес едукације запослених, с циљем унапређења теоријских и практичних знања у специфичним областима. Посебно треба истакнути активности Агенције у процесу континуиране едукације учесника на тржишту (запослени у друштвима за осигурање).

У 2010. години години институција Омбудсмана у осигурању проводила је све прописане надлежности у области заштите потрошача у осигурању.

Агенција је остварила пуну сарадњу са одговарајућим органима и институцијама у Републици Српској и Босни и Херцеговини, а посебно у сегменту координације рада са осталим регулаторима на финансијском тржишту Републике Српске.