

REPUBLIKA SRPSKA
Agencija za osiguranje Republike Srpske
Banja Luka

Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
tel/faks: +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

IZVJEŠTAJ
o radu Agencije za osiguranje Republike Srpske
za period od 01.01.2010. do 31.12.2010. godine

Banja Luka, maj 2011. godine

SADRŽAJ

UVOD.....	3
1. STRATEŠKI OKVIR DJELOVANJA AGENCIJE.....	4
2. NADLEŽNOSTI AGENCIJE	5
3. ORGANIZACIONA STRUKTURA AGENCIJE	7
4. ORGANI AGENCIJE	7
5. AKTIVNOSTI AGENCIJE.....	8
5.1. Regulatorne aktivnosti	8
5.2. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja u poslovima osiguranja i posredovanja u osiguranju	9
5.3. Nadzorne aktivnosti	11
5.4. Zaštita potrošača	18
5.5. Razvoj Informacionog sistema Agencije	20
5.6. Stručno usavršavanje zaposlenih u Agenciji.....	21
5.7. Edukacija ostalih učesnika na tržištu osiguranja	22
5.8. Saradnja Agencije sa drugim institucijama.....	23
ZAKLJUČAK	25

UVOD

Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) godišnje podnosi Narodnoj skupštini Republike Srpske :

- Izvještaj o stanju sektora osiguranja,
- Izvještaj o radu Agencije i
- Finansijski izvještaj.

Izvještaj o radu Agencije ima za cilj da informiše Vladu i Narodnu skupštinu, ali i javnost o radu i aktivnostima Agencije u periodu 01.01. do 31.12.2010. godine. Izvještaj o radu se priprema u standardizovanom obliku i sadržaju.

Pravni okvir, kojim je uređena oblast osiguranja u Republici Srpskoj predstavljaju slijedeći zakoni:

- Zakon o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 01/06, 64/06 i 74/10),
- Zakon o posredovanju u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 64/06 i 106/09),
- Zakon o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima od odgovornosti – Prečišćen tekst („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 102/09) i
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 13/09).

Pored navedenih zakona, kojima je regulisana oblast osiguranja, Agencija primjenjuje i Zakon o tržištu hartija od vrijednosti, Zakon o privrednim društvima, Zakon o računovodstvu i reviziji, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o opštem upravnom postupku, Zakon o Komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske i Zakon o Agenciji za osiguranje u BiH.

Prema Zakonu o društvima za osiguranje, Agencija ima regulatornu i nadzornu funkciju na tržištu osiguranja koju ostvaruje kroz:

- nadzor nad primjenom zakona i podzakonskih akata iz oblasti osiguranja,
- regulaciju rada društava za osiguranje i posrednika u osiguranju,
- stvaranje povjerenja tržišta u poslove osiguranja,
- sprečavanje finansijskog kriminala, zabranom obavljanja poslova osiguranja koji su u suprotnosti sa zakonom, ili kojima bi društva za osiguranje mogla biti iskorišćena u svrhe koje su povezane sa finansijskim kriminalom,
- edukaciju o koristima i rizicima koji su povezani sa različitim vrstama neživotnog i životnog osiguranja i ostalim ulaganjima u osiguranju na tržištu RS, kao i pružanje odgovarajućih informacija,
- savjetovanje i zaštitu potrošača u skladu sa prirodom uključenih rizika i stepenom iskustva i stručnošću potrošača.

Agencija u skladu sa Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima ima i nadležnost da reguliše i nadzire oblast dobrovoljnog penzijskog osiguranja. U izvještajnom periodu nije bilo aktivnosti iz ove oblasti, jer u Republici Srpskoj još uvijek nije osnovan nijedan dobrovoljni penzijski fond.

U skladu sa propisanim nadležnostima, djelovanje Agencije ima za cilj zaštitu interesa osiguranika i korisnika osiguranja i stvaranje uslova za funkcionisanje sigurnog i stabilnog tržišta osiguranja u RS. U tu svrhu Agencija je, u periodu 01.01. do 31.12.2010. godine, svoje aktivnosti usmjerila istovremeno u više pravaca, i to:

- preventivno i korektivno provođenje funkcije nadzora, kako bi društva za osiguranje i posrednici u osiguranju poslovali u skladu sa propisima, odnosno obezbjeđivali usluga i proizvode osiguranja na kvalitetan i transparentan način,
- donošenje podzakonske regulative zasnovane na direktivama Evropske Unije i međunarodne prakse,
- povećanje transparentnosti rada Agencije i učesnika na tržištu osiguranja,
- dalji razvoj funkcije supervizije u skladu sa međunarodnim standardima i principima Međunarodnog udruženja supervizora u osiguranju (IAIS) uz kontinuiranu edukaciju zaposlenih u Agenciji i učesnika na tržištu osiguranja.

Navedene aktivnosti Agencija je provodila u skladu sa strateškim i operativnim ciljevima.

1. STRATEŠKI OKVIR DJELOVANJA AGENCIJE

Misija Agencije je provođenje efikasne regulacije i nadzora u oblasti :

- osiguranja (društva za osiguranje, posrednici u osiguranju),
- dobrovoljnog penzijskog osiguranja (fondovi i društva za upravljanje),

s ciljem zaštite i obezbjeđenja povjerenja osiguranika, trećih lica korisnika osiguranja i članova dobrovoljnih penzijskih fondova, uz stvaranje uslova za stabilno i transparentno funkcionisanje tržišta osiguranja u RS.

Vizija je kontinuirani razvoj Agencije, kao nezavisnog i modernog regulatora i nadzornog tijela, odnosno jačanje pozicije Agencije kroz sprovođenje regulatorne i nadzorne funkcije u skladu sa najboljom praksom i međunarodnim standardima u ovoj oblasti.

Agencija usklađuje pravila poslovanja i rada učesnika na tržištu osiguranja, kao i pravila i principe nadzora sa međunarodno prihvaćenim standardima nadzora u osiguranju.

Agencija nadzire i preduzima mjere potrebne da se obezbijedi zakonitost rada i poslovanja učesnika na tržištu osiguranja, nad kojima ima zakonska ovlašćenja za nadzor.

U saradnji sa učesnicima na tržištu osiguranja u Republici Srpskoj, Agencija utiče na podizanje svijesti o potrebi stalnog unapređivanja poslovanja, radi povećavanja nivoa usklađenosti sa standardima i propisima u osiguranju.

Djelovanjem Agencije na ovim osnovama stvaraju se pretpostavke da se u Republici Srpskoj izgradi uređeno, moderno, efikasno i fer tržište osiguranja, uključujući i kapitalizovano penzijsko osiguranje, koje korisnicima obezbjeđuje usluge osiguranja, na kvalitetan, pouzdan i transparentan način.

Osnovni principi na kojima se zasniva funkcionisanje Agencije su:

- ekonomičan i efikasan pristup regulaciji i nadzoru,
- objektivan i nepristrastan pristup u provođenju nadzora,
- standardizacija nadzornih procedura,

- transparentnost u obavljanju aktivnosti.

Strateški ciljevi Agencije su:

- izgradnja kompetentnosti u nadzoru, otvorenost ka konstruktivnoj interakciji sa svim zainteresovanim stranama,
- stimulisanje konkurentskog okruženja i pomoć u razvoju samoregulacije svih ovlašćenih učesnika,
- regulacija i nadzor zasnovani na riziku - postepeno unapređivanje pristupa nadzoru pomjeranjem fokusa sa kontrole zakonitosti poslovanja, na nadzor koji se bazira na procjeni rizika u poslovanju nadziranih lica, i na upravljanju tim rizicima,
- održavanje aktivne pozicije u BiH, odnosi koordinacije, primjena EU i drugih međunarodnih standarda,
- povećanje povjerenja javnosti u usluge i proizvode tržišta osiguranja i dobrovoljnog kapitalizovanog penzijskog osiguranja,
- izgrađivanje efektivne politike u oblasti razvoja i upotrebe ljudskih resursa,
- optimizacija strukture, procesa, procedura i razvoja u vezi sa upotrebom informacionih tehnologija.

2. NADLEŽNOSTI AGENCIJE

Pravnim okvirom, kojim je uređena oblast osiguranja u Republici Srpskoj, regulisane su nadležnosti Agencije, koje se mogu grupisati u regulatorne, nadzorne i zaštita potrošača.

1. Agencija u okviru svojih regulatornih nadležnosti:

- donosi podzakonske propise (pravilnike, uputstva, naredbe i odluke),
- analizira postojeću podzakonsku regulativu, u cilju njenog poboljšanja, a u skladu sa promjenama zakonskog okvira i tržišnih okolnosti,
- donosi pojedinačne akte (rješenja i zaključke), kojim izdaje i oduzima dozvole za rad, daje i oduzima ovlašćenja, vrši upis i brisanje iz registara koje vodi Agencija, primjenjuje propisane mjere nadzora i izdaje ili oduzima ostala ovlašćenja i saglasnosti,
- učestvuje u izradi transpozicionih i korelacionih tabela u odnosu na direktive EU u oblasti osiguranja, u saradnji sa drugim nadležnim organima,
- vrši samoprocjenu usklađenosti domaće regulative sa ICP principima koje je izdalo Međunarodno udruženje supervizora u osiguranju (IAIS).

2. Nadzorne nadležnosti Agencije su:

- nadzor ispunjenosti uslova za osnivanje društava za osiguranje i društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- nadzor ispunjenosti uslova za ovlašćenje i upis u registar posrednika u osiguranju i ovlašćenih aktuara,
- nadzor ispunjenosti uslova neophodnih za izdavanje raznih odborenja učesnicima na tržištu osiguranja,
- vođenje propisanih registara društava za osiguranje, posrednika u osiguranju, ovlašćenih aktuara i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- kontinuirani nadzor - off-site nadzor (pravni, finansijsko-računovodstveni i aktuarski) učesnika na tržištu osiguranja, proučavanjem stanja i kretanja na tržištu osiguranja i analizom izvještaja i druge dokumentacije koju učesnici na tržištu osiguranja dostavljaju Agenciji,

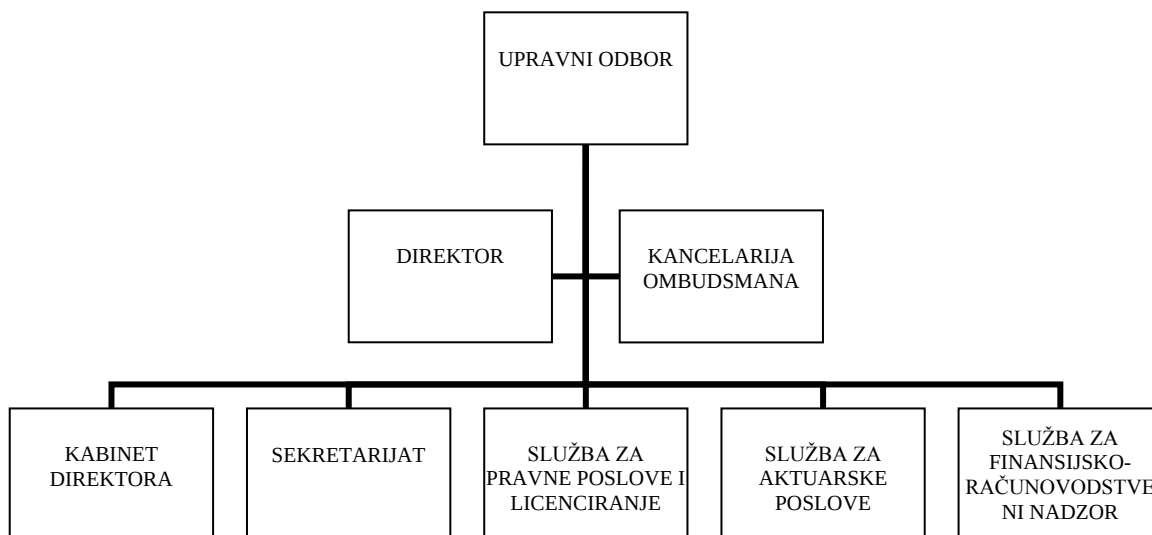
- redovne i vanredne kontrole (na licu mjesta on-site nadzor) učesnika na tržištu osiguranja, u okviru kojih se vrši pregled poslovnih knjiga i druge dokumentacije, pregled načina vođenja poslovnih knjiga i izvještavanja, pregled postupaka i procedura poslovanja i interne kontrole, kao i preglede ostalih dokumenata neophodnih za obavljanje nadzora,
- nadzor nad poslovanjem Zaštitnog fonda,
- razmjena informacija iz oblasti nadzora sa drugim regulatorima finansijskog tržišta,
- razvoj Informacionog sistema Agencije s ciljem efikasnijeg sprovođenja osnovnih funkcija.

3. Nadležnosti Agencije vezane za zaštitu potrošača su:

- kontinuirani nadzor nad primjenom uslova i tarifa u osiguranju,
- kontinuirani nadzor nad postojanjem i primjenom internih procedura u društvima za osiguranje za prodaju osiguranja (zaključivanje ugovora) i za rješavanje odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma i suma osiguranja,
- podsticaj jačanju povjerenja javnosti u usluge osiguranja (putem Ombudsmana, edukacijom, preventivnim djelovanjem i drugim potrebnim mjerama),
- saradnja i koordinacija rada sa drugim nadzornim organima finansijskog sektora, radi očuvanja njegove efikasnosti, stabilnosti i obezbjeđenja zaštite prava svih korisnika finansijskih usluga, u skladu sa Zakonom o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske.

3. ORGANIZACIONA STRUKTURA AGENCIJE

Prema internim aktima Agencija ima slijedeću organizacionu strukturu:



U Agenciji je na dan 31.12.2010. godine bilo zaposleno 20 radnika, od čega je 18 zaposlenih ili 90 % bilo sa visokom stručnom spremom iz oblasti ekonomije, prava i informatike. Od toga je jedan zaposleni doktor nauka, jedan zaposleni je magistar ekonomskih nauka, a troje pohađa postdiplomske studije iz oblasti osiguranja.

Od navedenog ukupnog broja zaposlenih, tokom 2010. godine, u skladu sa zakonskom procedurom i internim aktima Agencije, dva pripravnika ekonomske struke su položila pripravnčki ispit.

U ovom izvještajnom periodu su, u skladu sa usvojenom sistematizacijom, zaposlena dva nova radnik sa VSS- diplomirani ekonomista. Zapošljavanje je bilo u skladu sa Programom rada Agencije za 2010. godinu i aktuelnom sistematizacijom radnih mjesta.

4. ORGANI AGENCIJE

U skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje, organi upravljanja Agencije su Upravni odbor i direktor.

Odlukom Narodne skupštine Republike Srpske broj: 01-1212/07 od 05.07.2007. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 62/07), imenovan je Upravni odbor Agencije, koga čine predsjednik Branka Bodroža, diplomirani ekonomista i članovi diplomirani ekonomisti Mile Tamamović, Ljiljana Radojević i Brane Stupar, te Darko Radić, doktor pravnih nauka. Na osnovu ličnog zahtjeva iz juna 2009. godine, Brane Stupar je razriješen dužnosti člana Upravnog odbora Agencije, nakon čega je odlukom Narodne skupštine RS broj: 01-1169/10 od 07.09.2010. godine („Službeni glasnik RS“ broj: 95/2010) imenovan Boris Dmitrašinović.

Upravni odbor Agencije je u 2010. godini održao je 9 sjednica.

Odlukom Narodne skupštine Republike Srpske broj: 01-1303/07 od 18.07.2007. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 67/07) Božana Šljivar, diplomirani ekonomista,

imenovana je za direktora Agencije za osiguranje Republike Srpske, a dužnost je preuzela 01.09.2007. godine.

5. AKTIVNOSTI AGENCIJE

U 2010. godini, Agencija je u okviru propisanih nadležnosti, a u funkciji ostvarenja utvrđene vizije, misije i strateških ciljeva, sprovodila aktivnosti, koje se mogu grupisati na:

- regulatorne,
- licenciranje,
- nadzorne,
- zaštita potrošača,
- edukacija,
- saradnja sa drugim institucijama.

5.1. Regulatorne aktivnosti

Pored zakonskog okvira, navedenog u uvodnom dijelu, oblast osiguranja detaljnije je regulisana sa 47 podzakonskih akta, koje je donijela Agencija. Podzakonski akti Agencije dostupni su na službenoj internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

Regulatorne aktivnosti Agencije u 2010. godini imale su za cilj dalje sistemsko uređenje tržišta osiguranja i to kroz proces usklađivanja domaće regulative iz oblasti osiguranja sa odnosnim evropskim direktivama i osnovnim principima osiguranja (ICP), koje je izdalo Međunarodno udruženje supervizora u osiguranju (IAIS).

Regulatorne aktivnosti zasnivale su se na:

- donošenju novih podzakonskih propisa u skladu sa izmjenama i dopunama zakona iz oblasti osiguranja,
- analizi postojećih zakonskih i podzakonskih propisa iz oblasti osiguranja.

Upravni odbor Agencije je, u skladu sa svojim ovlaštenjima, a u cilju efikasnijeg provođenja, odnosno primjene zakona iz oblasti osiguranja, u ovom izvještajnom periodu donio sljedeće podzakonske akte:

1. Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o načinu utvrđivanja i obračuna doprinosa Zaštitnom fondu RS, rokovima uplate i načinu vođenja sredstava doprinosa;
2. Odluka o broju glasova članova skupštine Zaštitnog fonda Republike Srpske za 2010. godinu,
3. Odluka o plaćanju doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske za 2010. godinu;
4. Odluka o dopuni Odluke o plaćanju doprinosa Zaštitnom fondu RS u 2010. godini;
5. Odluke o tarifama i naknadama Agencije za osiguranje RS;
6. Odluka o plaćanju naknade za nadzor Agenciji za osiguranje RS za 2010. godinu,
7. Odluka o obaveznom sadržaju polise osiguranja od odgovornosti za motorna vozila i načinu vođenja evidencije izdatih polisa osiguranja;
8. Pravilnik o provođenju Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH u Agenciji za osiguranje RS;
9. Pravilnik o sadržaju, načinu prikupljanja, vođenja i pristupu podacima iz registra Informativnog centra u Agenciji za osiguranje Republike Srpske;
10. Izmjene Pravilnika o licima na značajnim položajima u društvima za osiguranje;
11. Pravilnik o visini i načinu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda društava za osiguranje;

12. Pravilnik o minimalnom sadržaju ugovora o zastupanju u osiguranju i obračunu provizije zastupnika u osiguranju;
13. Vodiča o postupku pristupa informacijama u Agenciji za osiguranje Republike Srpske.

Pored toga krajem 2010. godine doneseni su i akti, koji su objavljeni u 2011. godini, a to su:

1. Odluka o privremenom plaćanju doprinosa Zaštitnom fondu RS, za period januar – mart 2011. godine;
2. Odluka o broju glasova članova Skupštine Zaštitnog fonda RS za 2011. godinu;
3. Pravilnik o stručnom ispitu za posrednike u osiguranju;
4. Pravilnik o uslovima za obavljanje poslova i djelatnosti posredovanja u osiguranju.

Kako je u drugoj polovini 2010. godine stupio na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje, Agencija je krajem 2010. godine pripremila prve radne materijale i nacрте podzakonskih akata, u skladu sa ovim zakonom, i to:

- Pravilnik o internoj reviziji društava za osiguranje,
- Pravilnik o margini solventnosti,
- Pravilnik o kapitalu i adekvatnosti kapitala društava za osiguranje,
- Odluka o sadržaju mišljenja i rokovima dostavljanja mišljenja ovlašćenog aktuara na akte poslovne politike,
- Odluka o sadržaju mišljenja i rokovima dostavljanja mišljenja ovlašćenog aktuara na finansijske izvještaje i godišnji izvještaj o poslovanju,
- Odluka o uslovima koje treba da ispunjava lice koje će obavljati poslove aktuara.

Pored navedenog, Agencija je u saradnji sa Agencijom za osiguranje u BiH pripremila i Nacrt Smjernica za sprečavanje pranja novca i finansijskog terorizma.

5.2. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja u poslovima osiguranja i posredovanja u osiguranju

U 2010. godini Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za izdavanje:

- dozvola za rad i upis u registar posrednika – fizičkih i pravnih lica,
- dozvola za rad i otvaranje filijala društava za osiguranje iz FBiH,
- odobrenja za sklapanje ugovora o reosiguranju sa društvima za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH,
- ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova,
- odobrenja na izbor nezavisnog revizora društava za osiguranje,
- saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje,
- saglasnosti za novu emisiju akcija i sticanje kvalifikovanih udjela,
- saglasnosti za lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- saglasnosti za rad niže poslovne jedinice,
- saglasnosti za upis promjena u Registar kod Agencije,
- potvrda za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki,
- saglasnosti za izmjene i dopune akata društava za osiguranja, društava za zastupanje i brokerskih društava.

Pored toga, Agencija je davala mišljenja u vezi primjene propisa iz osiguranja.

U tabelarnim pregledima broj 1. i broj 2. prikazano je izvršenje prethodno navedenih aktivnosti

Tabela broj 1.

Red. broj	Vrsta	Broj	Subjekt	Stanje na 31.12.2010. ¹
1.	Izdavanje dozvola za upis u Registar posrednika	-15 zastupnika upisano u Registar zastupnika - fizička lica -35 zastupnika brisani iz Registra zastupnika-fizička lica - 1 broker brisan iz Registra brokera u osiguranje-fizička lica -28 preduzetničkih radnji upisano u Registar zastupnika	Podaci o posrednicima fizičkim i pravnim licima dostupni na web site Agencije	143 zastupnika – fizička lica 28 preduzetničkih radnji
		3 društava za zastupanje brisana iz Registra zastupnika-pravna lica	„Adria plus“ d.o.o. Banja Luka „Sunce“ d.o.o. Banja Luka „Bobar agent“ d.o.o. Bijeljina	10 društava za zastupanje iz RS
		3 društva za zastupanje upisana u Registar zastupnika	„RD“ d.o.o. Prijedor „Uniq agent“ d.o.o. Banja Luka „Euro Max“ d.o.o. Prijedor	
		1 filijale društva za zastupanje iz FBiH upisana u Registar zastupnika 1 filijala društva za zastupanje iz FBiH – postupak u toku	„Elita -Meel“ d.oo. Sarajevo „RI Assistance Member of Raiffeisen Group“ d.o.o. Sarajevo	4 društva za zastupanje – filijale iz FBiH
2.	Izdavanje dozvole za rad za filijale iz FBiH	1 dozvola	„Zovko osiguranje“ d.d. Žepče Filijala Doboj	9 filijala društava iz FBiH obavljaju djelatnost u RS
3.	Izdavanje ovlaštenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlašćenih aktuara	4 ovlaštenja za obavljanje aktuarskih poslova	Lista ovlašćenih aktuara dostupna na web site Agencije	16 aktuara

Izvor: Baza podataka Agencije

¹ Stanje u Registrima se kontinuirano mijenja

Tabela broj 2. *Dozvole, saglasnosti i odobrenja*

Red. br.	Opis	Broj
1.	Odobrenje- saglasnost za sklapanje ugovora o reosiguranju sa društvima za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH	9 odobrenja
2.	Odobrenje za izbor nezavisnog revizora	9 odobrenja
3.	Saglasnost za prekoračenje ulaganja	4 zahtjeva (2 zahtjeva odobreno, 1 zahtjev odbijen, 1 zahtjev – postupak obustavljen)
4.	Saglasnost za sticanje kvalifikovanog udjela	2 saglasnosti
5.	Saglasnost za emisiju akcija	5 zahtjeva (2 zahtjeva za povećanje osnovnog kapitala i 3 zahtjeva za smanjenje)
6.	Saglasnosti za lica na značajnom položaju	3 saglasnosti
7.	Potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima	28 potvrda
8.	Izdavanje izvoda ili uvjerenja iz Registra kod Agencije	13 izvoda/uvjerenja
9.	Upis promjena u Registar kod Agencije	21 upis
10.	Mišljenja i tumačenja	54

Izvor: Baza podataka Agencije

U skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje i Zakona o posredovanju u osiguranju, Agencija vodi registre:

- društava za osiguranje,
- filijale društava za osiguranje iz FBiH
- posrednika u osiguranju (fizička, pravna lica i preduzetničke radnje),
- ovlašćenih aktuara.

Registri su javni, vode se u elektronskom obliku, a dio podataka je neposredno dostupan javnosti preko internet stranice Agencije.

5.3. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije u 2010. godini zasnivale su se na: kontinuiranom nadzoru poslovanja društava za osiguranje i posrednika u osiguranju, u vidu analize dostavljenih propisanih izvještaja i obavljanju pojedinačnih tzv. on-site kontrola. Na osnovu ovih nadzornih aktivnosti Agencija je preduzimala različite nadzorne mjere u skladu sa propisima.

Istovremeno sa provođenjem konkretnih nadzornih aktivnosti, nastavljen je kontinuirani proces unapređenja organizacije rada, a posebno funkcije nadzora, u skladu sa međunarodno prihvaćenim principima i standardima supervizije. U tu svrhu Agencija je u 2010. godini:

- unaprijedila postojeće i razvila nove procedure i metodologije za pojedine segmente obavljanje nadzora društava za osiguranje (pravni, računovodstveni i aktuarski aspekt),
- izvršila standardizaciju procedura za licenciranje i nadzor posrednika u osiguranju,

- razvijala postojeće interne elektronske evidencije i baze podataka („Registar nadzora“, „Evidencija prekršajnih naloga“ i „Evidencija sudskih sporova“). Registar nadzora je dopunjen elektronskom evidencijom internih izvještaja i informacija nastalih u procesu provođenja kontinuiranog nadzora.

Priprema različitih metodologija, uputstava, procedura i evidencija, za pojedine aspekata nadzora i za sve subjekte nadzora, u funkciji je izrade detaljnog i sveobuhvatnog nadzornog priručnika. Osnovni ciljevi ovog procesa su standardizacija nadzornih aktivnosti, odnosno odnosno poboljšanje kvaliteta, povećanje efikasnost i transparentnosti u radu Agencije.

Kontinuirani nadzor

Kontinuirani nadzor je obavljan kroz analizu obaveznih izvještaja i druge dokumentacije, koju su učesnici na tržištu osiguranja periodično dostavljali Agenciji. U ovom nadzornom procesu pripremljene su različite informacije i izvještaji, na osnovu kojih je Agencija nalogala pojedinim društvima izvršenje određenih nadzornih mjera ili su predstavljali osnovu za obavljanje pojedinačnih dodatnih kontrola.

U narednim tabelama prikazan je pregled propisanih izvještaja, koji predstavljaju osnovu za provođenje kontinuiranog nadzora (tabela broj 3) i pregled Informacija sačinjenih u procesu kontinuiranog nadzora u 2010. godini (tabela broj 4).

Tabela broj 3 Pregled propisanih izvještaja koji se dostavljaju Agenciji

R.B.	Izvještaj	Period dostavljanja izvještaja	Subjekt
1.	-Obrazac „P“ – Premija -Obrazac „Š“ – Štete -Obrazac „Likv-1“ i Bilans tokova gotovine	Mjesečno	Društva za osiguranje Filijale društava iz FBiH
2.	-Izvještaj u skladu sa Pravilnikom o procjeni bilansnih i vanbilansnih pozicija društava za osiguranje, -Obrasci „US1“, „US2“, „US3“ (U skladu sa Pravilnikom o visini i načinu ulaganja sredstava društava za osiguranje), -Margina solventnosti, kapital i garantni fond.	Kvartalno	Društva za osiguranje
3.	-Obrazac „P1“ - Premija osiguranja, -Obrazac „Š1“ - Rezerve za štete iz prethodne godine, prijavljene štete u tekućem obračunskom periodu i obrađene neisplaćene štete do kraja tekućeg obračunskog perioda, -Obrazac „Š2“ - Obrada šteta u tekućem obračunskom periodu, -Obrazac „RŠ 1“ - Rezerva za štete, -Obrazac „RŠ 2“ - Struktura bruto rezervi za štete, -Obrazac „MR“ - Matematička rezerva, -Obrazac „RUD“ - Rezerva za učešće u dobiti, -Obrazac „PŽ“ - Promjene kod životnih osiguranja, -Obrazac „RP“ - Ostvarena regresna potraživanja, -Obrazac „PSE“ - Štampane i preuzete polise stroge evidencije obaveznih osiguranja od odgovornosti, -Obrazac „P-AO“ - Premija osiguranja od odgovornosti za motorna vozila, -Obrazac „Š-AO“ - Štete u osiguranju od odgovornosti za motorna vozila, -Obrazac „P-R“ - Premija reosiguranja, -Obrazac „Š1-R“ - Rezerve za štete iz prethodne godine, prijavljene štete u tekućem obračunskom periodu i obrađene neisplaćene štete do kraja tekućeg obračunskog perioda - za reosiguranje, -Obrazac „Š2-R“ - Obrada šteta u tekućem obračunskom periodu - za reosiguranje, -Obrazac „RŠ 1-R“ - Rezerva za štete – za reosiguranje, -Obrazac „RŠ 2-R“ - Struktura bruto rezervi za štete- za reosiguranje, -Obrazac „MR-R“ - Matematička rezerva - za reosiguranje, -Obrazac „RUD-R“ - Rezerva za učešće u dobiti - za reosiguranje, -Obrazac „PO“ - Pregled posrednika u osiguranju.	Polugodišnje i godišnje	Društva za osiguranje
4.	-Finansijski izvještaji -Izvještaj nezavisnog revizora o obavljenoj reviziji finansijskih i drugih izvještaja društava za osiguranje, -Mišljenje ovlaštenog aktuara na finansijske izvještaje društava za osiguranje.	Pougodišnje i godišnje Godišnje	Društva za osiguranje Društva za zastupanje Društva za osiguranje

Tabela broj 4 Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u 2010. godini

Red br.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija o sredstvima za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda 31.12.2009. godine	sva društva za osiguranje
2.	Informacija o obračunu i pokriću tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda na 30.06.2010. godine	sva društva za osiguranje
3.	Informacija o obračunu i pokriću tehničkih rezervi na 30.09.2010. godine	sva društva za osiguranje
4.	Analiza dostavljenih godišnjih planova investicione politike za 2010. godinu	sva društva za osiguranje
5.	Troškovi sprovođenja osiguranja u odnosu na dozvoljeni režijski dodatak i udio troškova poslovanja u fakturisanj premiji period 01.01.2009.-31.12.2009. godine	sva društva za osiguranje
6.	Informacija o dostavljanju ažuriranih knjiga štetnika sa presjekom na dan 31.01.2010. godine	sva društva za osiguranje
7.	Informacija o objavljivanju finansijskih izvještaja društava za 2009. godinu	sva društva za osiguranje
8.	Informacija Obrazac K i MS1 - Kontrola margine solventnosti društava za osiguranje na 31.12.2009. godine	sva društva za osiguranje
9.	Informacija Obrazac K i MS1 - Kontrola margine solventnosti društava za osiguranje na 30.06.2010. godine	sva društva za osiguranje
10.	Informacija o mišljenjima ovlašćenih aktuara na finansijske izvještaje za 2009. godinu	sva društva za osiguranje
11.	Mišljenje o Planu kratkoročnog finansijskog oporavka	1 društvo za osiguranje
12.	Mišljenje o solventnosti, a na osnovu potvrde o solventnosti izdate od strane Agencije za nadzor osiguranja FBiH	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
13.	Mišljenje o Poslovnom planu društva za osiguranje	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
14.	Informacija o finansijskom planu Zaštitnog fonda za 2010. godinu	Zaštitni fond RS

Izvor: Baza podataka Agencije

Pojedinačne kontrole

Pojedinačne kontrole obavljane su off-site (u prostorijama Agencije na osnovu dostavljenih dokumenata i prijava) i on-site (u društvima za osiguranje, kod posrednika u osiguranju i u Zaštitnom fondu RS).

Agencija je, u periodu 01.01.do 31.12.2010. godine, na osnovu dostavljenih izvještaja, dokumenata i prijava obavila sljedeće pojedinačne off-site kontrole:

1. kontrola primjene sistema bonus-malus u osiguranju od autoodgovornosti, odnosno primjene Uredbe o jedinstvenim premijskim stopama i zajedničkoj tarifi za osiguranje vlasnika ili korisnika motornih vozila i Cjenovnika za osiguranja vlasnika ili korisnika motornih vozila od autoodgovornosti, u skladu sa opštom Naredbom Agencije iz oktobra 2008. godine, izvršena je u 109 pojedinačnih slučajeva. Na osnovu ovih kontrola preduzete su odgovarajuće prekršajne mjere.
2. kontrola ugovora o zajmovima zaključenim u 2009. godini (sva društva za osiguranje),
3. kontrola plaćanja doprinosa Zaštitnom fondu (sva društva za osiguranje)
4. kontrola dostavljanja i razmjene knjiga štetnika (sva društva za osiguranje),
5. kontrola imenovanja ovlašćenog aktuara (1 društvo za osiguranje),
6. kontrola isplate neiskorišćenog dijela premije kod stornirane polise AO (1 slučaj),
7. kontrola obračuna i isplate odštetnog zahtjeva po prigovoru osiguranika (1 slučaj)
8. kontrola evidentiranja osiguranika u Knjigu štetnika na osnovu pojedinačne prijave (2 slučaja),
9. kontrola pokrića tehničkih rezervi životnih osiguranja u oblike propisane Pravilnikom o visini i načinu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda društava za osiguranje (1 društvo za osiguranje),
10. kontrola učešća društava za osiguranje na tenderima po pojedinačnim prijavama,
11. kontrola ugovora o osiguranju od profesionalne odgovornosti revizora (1 slučaj).

U okviru nadzornih aktivnosti Agencija je uputila opšti nalog svim društvima za osiguranje i filijalama društava iz FBiH da dostave sve odluke, pravilnike i druge akte koje sadrže odredbe o popustima koji se ne nalaze u prethodno usvojenim uslovima i tarifama.

Pored prethodno navedenih kontrola, Agencija je u skladu sa Planom redovnih kontrola za 2010 godinu izvršila 12 kontrola na licu mjesta (on-site) kod različitih subjekata nadzora, i to:

1. kod 8 društava za osiguranje, od čega je

- u 5 društava za osiguranje kontrola je obuhvatila sljedeće segmente: ugovore o osiguranju, ugovore o poslovno-tehničkoj saradnji, ugovore o posredovanju, transakcije sa povezanim licima, visinu i pokrivenost troškova sprovođenja osiguranja režijskim dodatkom, analitiku razgraničenih troškova i ostalih troškova, analitiku nematerijalnih ulaganja, obračun rezervi za štete, visinu i strukturu garantnog fonda, pokrivenost tehničkih rezervi, proces obrade, isplate i knjigovodstveno praćenje odštetnih zahtjeva, primjenu Pravilnika o procjeni bilansnih i vanbilansnih pozicija, primjenu Pravilnika o likvidnosti, strukturu, kao i izvršenje naloga iz prethodnih kontrola,
- u 1 društvu za osiguranje predmet kontrole je bilo: obračun rezervi za štete, visina i struktura garantnog fonda, visina i pokrivenost tehničkih rezervi, rad organ društva, odobreni zajmovi i druge transakcije sa povezanim licima, primjena Pravilnika o procjeni bilansnih i vanbilansnih pozicija, primjena Pravilnika o likvidnosti, proces obrade, isplate i knjigovodstveno praćenje odštetnih zahtjeva,
- u 1 društvu za osiguranje predmet kontrole je bilo: ugovori o osiguranju, ugovori o poslovno-tehničkoj saradnji, ugovori o posredovanju, visina i pokrivenost troškova sprovođenja osiguranja režijskim dodatkom, analitika razgraničenih troškova i ostalih troškova, analitika nematerijalnih ulaganja, primjena Pravilnika o procjeni bilansnih i vanbilansnih pozicija, primjena Pravilnika o likvidnosti,
- u 1 društvu za osiguranje predmet kontrole je bilo: evidentiranje i upotreba obrazaca stroge evidencije, prodaja osiguranja preko zastupnika i ugovori o poslovno – tehničkog saradnji;

Dio navedenih kontrola nije bio završen do 31.12. 2010. godine.

2. kod dvije filijale društva za osiguranje iz FBiH (kontrola je obuhvatila sljedeće segmente: registracija filijale, ugovori o osiguranju-primjena uslova i tarifa, evidentiranja i upotreba obrazaca stroge evidencije, učešća na tenderima, ugovori o posredovanju, likvidiranje i isplata odštetnih zahtjeva) ;
3. kod jednog brokera u osiguranju, nakon čega je doneseno rješenje o brisanju iz Registra posrednika, čime prestaje pravo na obavljanje djelatnosti posredovanja u osiguranju;
4. kod Zaštitnog fonda RS (predmet kontrole je bilo: evidencija i isplata odštetnih zahtjeva, rad organa Zaštitnog fonda RS i primjena zakonskih i podzakonskih propisa).

Agencija je u 2010. godini obavijestila MUP RS - Upravu kriminalističke policije, Republičku upravu za inspekcijske poslove – Sektor tržišne inspekcije i Advokatsku komoru RS u vezi rada tzv. odštetnih centara. Naime, Agencija je primila više prigovora oštećenih lica i drugih korisnika prava iz ugovora o osiguranju u vezi sa određenim pravnim licima (agencije, samostalne preduzetničke radnje i sl), koji se bave posredovanjem u rješavanju odštetnih zahtjeva. Kako je nadzor nad radom tih pravnih lica izvan nadležnosti Agencije, informacije o njihovom djelovanju dostavljene su drugim organima.

Pored navedenog, Agencija je, u vezi sa pojedinim činjenicama do kojih je došla u nadzoru, obavijestila Poresku upravu RS i Upravu za indirektno oporezivanje BiH, u skladu sa zakonskom obavezom Agencije i nadležnostima ovih institucija.

Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz mjera nadzora izrečenih u 2010. godini, a na osnovu provedenih kontrola .

Tabela broj 5 *Mjere nadzora u 2010. godini prema vrstama*

Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
1.Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	31 (kod 4 društva za osiguranje, 1 filijala društva iz FBiH i Zaštitni fond RS)
2.Prekršajni nalozi (prema društvu + direktoru)	
-nepridržavanje odredbi Zajedničkih uslova i premijskog sistema za osiguranje vlasnika, odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete pričinjene trećim licima	40 (20+20)
-propuštanje isplate štete u propisanom roku	12 (6+6)
-društvo nije zaključilo ugovor sa zastupnikom u pisanoj formi i nije dostavilo ugovor Agenciji	2 (1+1)
-neplaćanje doprinosa Zaštitnom fondu RS u propisanom roku	2 (1+1)
3. Upozorenja	
-učešće u postupku javnih nabavki	1
-neplaćanje doprinosa Zaštitnom fondu RS u propisanom roku	9
4.Ukidanje rješenja o upisu u registar (oduzimanje ovlašćenja za obavljanje brokerskih poslova u osiguranju)	1
5.Dodatne i druge mjere	14 (kod 2 društva za osiguranje i 1 društva za zastupanje)
6.Pokretanje prekršajnog postupka	
- nepridržavanje uslova i tarifa	12 (kod 2 društva po 1 zahtjev, kod 4 društva po 2 zahtjeva i kod 1 filijale društva iz FBiH po 2 zahtjeva)
- propuštanje isplate štete u propisanom roku	
- neplaćanje doprinosa Zaštitnom fondu RS u propisanom roku	
- ostalo	

Izvor: Baza podataka Agencije

Dio kontrola navedenih u prethodnom dijelu ovog Izvještaja započet je krajem 2010. godine, pa će se preduzimanje nadzornih mjera izvršiti u 2011. godini.

Ostalo

U svrhu praćenja stanja na tržištu i izvršenja datih naloga i mjera, Agencija je održala više zajedničkih sastanaka sa upravom i drugim predstavnicima društava za osiguranje.

5.4. Zaštita potrošača

Pravni okvir

Agencija se zaštitom potrošača bavila neposredno i preko Ombudsmana u osiguranju. Ombudsman u osiguranju² je, kao nova institucija u pravnom sistemu Republike Srpske, organizaciono smješten u okviru Agencije. Poslove ombudsmana u osiguranju u Kancelariji ombudsmana u osiguranju obavlja jedan ombudsman, Ljiljana Sokolić, diplomirani pravnik. U svom radu i postupanju Ombudsman u osiguranju je samostalan i nezavisan od Agencije i ne djeluje u njeno ime.

Pravni okvir za uspostavljanje i djelovanje Ombudsmana u osiguranju sadržan je u odredbi člana 25. Zakona o društvima za osiguranje („Službeni glasnik RS“, broj: 17/05, 01/06, 64/06 i 74/10) i podzakonskim aktima Pravilniku o ombudsmanima („Službeni glasnik RS“, broj: 101/07 i 10/09), Pravilima postupka ombudsmana u osiguranju („Službeni glasnik RS“, broj: 10/09) i Kodeksu poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj (službena internet stranica <http://www.azors.rs.ba/azors/ombudsman.html>).

Posebno treba naglasiti značaj Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje(u daljem tekstu: Kodeks), koji je donesen u skladu sa aktima o zaštiti potrošača u Evropskoj Uniji. Kodeks utvrđuje opšte etičke principe i norme profesionalnog ponašanja – dobru praksu u osiguranju i u njegove odredbe su ugrađena i Pravila korektnog postupanja kod rješavanja šteta iz osiguranja – usvojena od strane Savjeta OECD (Organizacija za ekonomski razvoj i saradnju) 24. novembra 2004. godine. Kodeks se odnosi na sve učesnike na tržištu osiguranja u svim postupcima - od ponude za zaključenje ugovora do isplata po osiguranom slučaju, ali pokriva i međusobne poslovne odnose svih učesnika uključujući i posrednike u osiguranju. Kodeks se primjenjuje od 01.04.2009. godine.

Radi efikasnije i brže komunikacije između Ombudsmana, društava za osiguranje i potrošača korisnika usluga osiguranja, u skladu sa navedenim aktima, pripremljeni su i objavljeni različiti obrasci za prigovor, izjšnjenje društva za osiguranje, prijedlog za posredovanje , kao i obrazac sporazuma.

Postupanje po prigovorima

U periodu 01.01. do 31.12.2010. godine Kancelarija ombudsmana u osiguranju zaprimila je ukupno 106 predmeta, od toga:

- 92 pismenih prigovora i
- 14 molbi i pritužbi osiguranika, korisnika naknada iz osiguranja, odnosno trećih oštećenih lica.

² Ombudsman u osiguranju je institucija za vansudski način rješavanja sporova nastalih iz ugovora o osiguranju. Ombudsman nije ovlašten da donosi odluke o pravnom osnovu ili visini štete/odštete. Cilj uvođenja Ombudsmana u osiguranju je zaštita prava i interesa osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih strana u slučaju spornih odnosa nastalih iz ugovora o osiguranju, od strane nezavisnih i nepristrasnih lica, na brz, efikasan i neformalan način, vansudskim putem. Vansudski načini rješavanja sporova, nastalih iz zaključenog ugovora o osiguranju, imaju veliku važnost, posebno iz razloga što postoji značajna realna neravnopravnost između fizičkog lica, korisnika usluge osiguranja (potrošača) i društva za osiguranje. Neravnopravnost je izražena prvenstveno u pogledu finansijskog kapaciteta, mogućnosti preuzimanja finansijskog rizika parnice, iskustva kod nastupanja na sudu, poznavanja prava i dr. Pored toga, često je finansijska vrijednost spora previsoka ili čak preniska, da bi se potrošaču isplatilo upustiti u (klasičnu) parnicu i rizikovati nesrazmjerne troškove postupka. Očigledna neravnoteža između ekonomske vrijednosti spora i troškovnog rizika parnice je jedna od osnovnih karakteristika tipičnog potrošačkog spora, gdje se ubraja i spor iz osiguranja. Iako načelno postoji pravo na sudsku zaštitu, sve navedeno otežava potrošaču takav oblik zaštite prava.

U istom periodu zatražena je i pomoć, u vidu savjeta, te je ostvareno više od 200 telefonskih poziva, a oko 100 stranaka je lično, dolaskom u Kancelariju zatražilo savjet u vezi sa ostvarivanjem prava iz ugovora o osiguranju.

Podneseni prigovori se odnose:

- osiguranje od odgovornosti za motorna vozila – 67 prigovora,
- osiguranje vozila-kasko - 11 prigovora,
- osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode – 9 prigovora,
- osiguranje od šteta na imovini – 4 prigovora,
- životno osiguranje -1 prigovor.

U vezi sa podnesenim prigovorima u 2010. godini, postupci su bili slijedeći:

- u 20 predmeta donesene su odluke/preporuke kojima je utvrđeno kršenje Kodeksa i predloženo društvu za osiguranje da otkloni utvrđeno kršenje,
- u 21 predmetu Ombudsman se oglašio nenadležnim (od Ombudsmana je traženo da donese odluku o postojanju pravnog osnova ili visine štete tj. da meritorno riješi predmet, što nije u njegovoj nadležnosti),
- u 4 predmeta donesene su odluke kojima je utvrđeno da društvo za osiguranje nije kršilo Kodeks,
- u 29 predmeta postupak je obustavljen (razlozi su bili: stranke postigle sporazum; u međuvremenu društvo za osiguranje obrazložilo svoj stav ili izvršilo isplatu; stranka nije iscrpila prethodno pravno sredstvo; neovlašćen podnosilac zahtjeva; prigovor podnesen nakon isteka roka od 1 godine, ..),
- u 4 predmeta predloženo je posredovanje/medijacija Ombudsmana u osiguranju,
- u 13 predmeta stranka je odustala od prigovora,
- 1 predmet je ustupljen drugom nadležnom organu.

Postupak posredovanja Ombudsmana u osiguranju

U izvještajnom periodu stranke su pokrenule ukupno tri postupka posredovanja/medijacije Ombudsmana u osiguranju.

U jednom postupku posredovanja/medijacije, strane su postigle sporazum i na taj način izbjegle sudski spor, dok u drugom nisu postigle sporazum, pa su konačno rješenje spora prepustile sudu. U trećem postupku, pokrenutom na prijedlog stranke, društvo za osiguranje nije prihvatilo posredovanje/medijaciju kao mogućnost da se sporni odnos pokuša riješiti vansudski.

U istom periodu Ombudsman je u četiri predmeta predložio, posredovanje/medijaciju. U jednom predmetu je postignut dogovor i riješen spor, dok je u drugom predmetu spor djelimično riješen. U dva postupka, posredovanje/medijacija je održana, ali stranke nisu postigle sporazum, čime su rješavanje spora prepustile sudu.

Komunikacija sa društvima za osiguranje i javnšću

U izvještajnom periodu nastavljena je komunikacija Kancelarije Ombudsmana u osiguranju sa društvima za osiguranja, preko lica koja su u društvima zadužena za taj oblik saradnje.

Izjavom za dnevne novine i televiziju javnost je obaviještena o mogućnostima pokretanja postupka pred ombudsmanom u osiguranju.

Opšte preporuke

Opšte preporuke nastale su na osnovu zapažanja o najčešćim kršenjima Kodeksa poslovne etike od strane društava za osiguranje. U ovim preporukama Ombudsman je iznijela svoj stav o pitanjima koja su značajna za pravilnu primjenu Kodeksa poslovne etike i zakona, koji uređuju ili se dotiču osiguranja, i to:

- Opšta preporuka – Akt o rješavanju odštetnog zahtjeva (od 16.06.2010. godine) odnosi se na pojašnjenja šta se smatra „obrazloženom ponudom“ za naknadu štete, odnosno „detaljno obrazloženim odgovorom“ u skladu sa Zakonom o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima i Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje;
- Opšta preporuka - Zloupotreba pri korišćenju vansudske nagodbe/poravnanja (od 31.12.2010. godine) u kojoj su izneseni uočeni slučajevi zloupotrebe ovog instituta ;
- Opšta preporuka – Postupanja prije zaključivanja ugovora o osiguranju (od 31.12.2010. godine) ukazala je na važnost zakonitog i postupanja u skladu sa Kodeksom, prije zaključivanja ugovora o osiguranju.

Opšte preporuke, pored toga što su dostavljene društvima za osiguranje, objavljene su i na službenoj internet stranici <http://www.azors.rs.ba/azors/ombudsman.html>

5.5. Razvoj Informacionog sistema Agencije

U 2010. godini pušten je u probni rad Informacioni sistem Agencije sa svim svojim modulima:

- Informativni centar AO,
- Registar polisa,
- Registar šteta,
- E-forme (elektronski izvještaji društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika)
- WEB portal.

Posebno treba naglasiti značaj Informativnog centara AO, koji se organizuje u okviru Informacionog sistema Agencije sa ciljem uspostavljanja baza podataka sa zahtjevima IV Direktive EU osiguranju motornih vozila i Zakonom o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima Republike Srpske. Kako bi se obezbijedilo funkcionisanje Informativnog centara AO, potpisan je Memorandum o saradnji u razmjeni podataka sa Ministarstvom unutrašnjih poslova. Na osnovu ovog Memoranduma potrebno je potpisati i ugovore o razmjeni podataka: o saobraćajnim nezgodama, što je već izvršeno, i o registrovanim vozilima, u vezi sa kojim se još uvijek čeka odgovor MUP RS.

Agencija je takođe u 2010. godine obezbijedila i osnove regulatorne pretpostavke za rad Informacionog sistema donošenjem:

- Pravilnika o provođenju Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH u Agenciji za osiguranje RS,
- Pravilnika o sadržaju, načinu prikupljanja, vođenja i pristupu podacima iz registra Informativnog centra u Agenciji za osiguranje Republike Srpske i
- više internih akata, kojima se reguliše korišćenje informacione opreme i pristup elektronskim registrima i aplikacijama.

Aktivnosti vezane za Informacioni sistem nastaviće se u 2011. godini kroz:

- usklađivanje modula sa promjenama zakona i podzakonskih akata,

- izradu izvještaja iz modula e-forme,
- obuku svih učesnika u vezi primjene e-formi,
- otklanjanje eventualnih grešaka i ispravka nedostataka,
- periodično praćenje unosa i tačnosti podataka u bazi Informacionog sistema koji se odnosi na Registar polisa i Registar šteta.

Zbog povećanja obima podatka koji se prikupljaju i obrađuju, radi prenosa i objedinjavanja baza podataka, programa i zajedničkih dokumenata, planira se nabavka servera i implementiranje infrastrukture *Microsoft Active Directory*, Cilj je povećanja sigurnosti podataka i programa, kao i produktivnosti rada zaposlenih.

Usklađivanje elektronskih registara, koje vodi Agencija, sa promjenama zakona i podzakonskih akata, kao i njihovo funkcionalno unapređenje vrši se kontinuirano.

5.6. Stručno usavršavanje zaposlenih u Agenciji

U cilju efikasnog i kvalitetnog obavljanja funkcija iz nadležnosti Agencije, u 2010. godini nastavljeno je kontinuirano jačanje profesionalnih kapacita, putem edukacija i stručnih usavršavanja zaposlenih. Stručna usavršavanja zaposlenih vršena su u skladu sa Planom edukacija i stručnih usavršavanja za 2010. godinu u obliku:

- postdiplomskih i doktorskih studija na visokoškolskim ustanovama,
- seminara, radionica, savjetovanja i konferencije u zemlji i inostranstvu,
- seminara i studijskih putovanja u zemlji i inostranstvu, organizovanih u saradnji sa donatorima stručno-tehničke pomoći i
- internih edukacija (interno organizovanih seminara),
- obezbijeđenog pristupa web portalima iz oblasti osiguranja i finansija, te nabavke stručne literature i stručnih časopisa.

U skladu sa Planom edukacija, zaposleni u Agenciji u 2010. godini učestvovali su na više seminara i naučno-stručnih skupova iz oblasti osiguranja, finansija, prava u osiguranju i nadzora finansijskih tržišta, organizovanih od strane domaćih i međunarodnih institucija i asocijacija, i to:

- Međunarodno udruženja supervizora u osiguranju (IAIS),
- Savez računovođa i revizora Republike Srpske,
- Udruženje ekonomista Republike Srpske (SWOT),
- Banjalučka berza,a.d.
- Agencija za nadzor osiguranja FBiH,
- REVICON d.o.o. Sarajevo,
- Međunarodno udruženje aktuara (IAA),
- Udruženja aktuara Republike Srbije,
- Agencija za javne nabavke BiH,
- Udruženja medijatora BiH,
- Narodna Banke Srbije,
- Udruženje pravnika za pravo osiguranja –Srbija,
- Udruženje pravnika Srbije,
- Privredna komora Srbije,
- Pravni fakulteti sveučilišta u Splitu i Mostaru,
- Jedinstvenog informatičkog saveza Srbije,
- Centar za edukaciju djelatnika u osiguranju Hrvatska (CEDOH)
- Svjetska banaka – Centar za reformu finansijskog izvještavanja Beč (REPARIS),

- International Internship Program Project Description u organizaciji National Association of Insurance Commissioners (NAIC),
- Financial Stability Institute (FSI),

Za potrebe zaposlenih u Agenciji održane su interne edukacije o slijedećim temama:

- o Tržište kapitala u RS- način trgovanja, vrste naloga, obveznice i akcije,
- o Razvoj nadzornih praksi,
- o Aktivnosti na sprečavanju pranja novca i finansijskog terorizma,
- o Procjena postojećih baza podataka i informacionog sistema,
- o Solventnost II.

U organizaciji internih edukacija Agencija je sarađivala Banjalučkom berzom i TWINING projektom.

U skladu sa zakonskim odredbama i Etičkim kodeksom Agencije, kod zaposlenih se kontinuirano razvija odgovornost i savjesnost u radu.

5.7. Edukacija ostalih učesnika na tržištu osiguranja

Za potrebe edukacije učesnika na tržištu osiguranja, a u cilju daljeg razvoja ovog sektora, Agencija je u saradnji sa drugim institucijama organizovala više seminara i prezentacija, i to sa:

- Savezom računovoća i revizora RS - seminar za društva za osiguranje- primjena međunarodnih računovodstvenih standrada, izvještavanje društava za osiguranje u skladu sa propisima i upravljanje rizikom,
- preduzećem „Hermes Softlab“ - prezentacija informacionog sistema Agencije društvima za osiguranje,
- Banjalučkom berzom uz podršku IFC-a (grupa Svjetske banke) - seminar na temu „Izlazak emitenata na berzu- javna ponuda i obveznice na Banjalučkoj berzi“,
- Udruženjem ekonomista RS (SWOT), Agencijom za bankarstvo RS i Institutom ekonomskih nauka Beograd - seminar na temu: „Bankoosiguranje-nove mogućnosti razvoja finansijskog sektora u BiH i RS“ i
- Udruženjem društava za osiguranje RS - prezentacija predstavnicima društava za osiguranje Zakona o izmjenama i dopunama zakona o posredovanju u osiguranju i Pravilnika o minimalnom sadržaju ugovora o zastupanju u osiguranju i obračunu provizije zastupnika u osiguranju.

Zaposleni u Agenciji imali su učešće na konferencijama i seminarima kao izlagači, i to na:

- VIII međunarodnom simpoziju aktuara u organizaciji udruženja aktuara Srbije, gdje je predstavljen sektor osiguranja Republike Srpske,
- Okruglom stolu „ Kristalna prizma“, - prezentacija stanja i problema u sektoru osiguranja u RS
- V međunarodnoj konferenciji Banjalučke berze, sa temom Stanje sektora osiguranja i finansijska ulaganja društava za osiguranje,
- seminaru „Izlazak emietanta na berzu, obveznice na Banjalučkoj berzi“, sa temom Ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi,
- seminaru „Bankoosiguranje-nove mogućnosti razvoja finansijskog sektora u BiH i RS“, sa temom Posredovanje u osiguranju.

Pored navedenog, predstavnici Agencije su učestvovali u javnim raspravama povodom nacrtu Strategije reforme penzijskog sistema u Republici Srpskoj i nacrtu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje.

Agencija je putem medija informisala širu javnost o svojim aktivnostima, što je u funkciji edukacije potrošača i unapređenja kulture osiguranja.

5.8. Saradnja Agencije sa drugim institucijama

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima i potrebama sektora osiguranja, Agencija je u 2010. godini sarađivala sa:

- Ministarstvom finansija RS radi unapređenja i harmonizacije zakonskih propisa iz oblasti osiguranja, provođenja javnih rasprava povodom nacrtu Strategije reforme penzijskog sistema u Republici Srpskoj i povodom nacrtu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje, te izrade Strategije razvoja BiH – u dijelu Akcionog plana: podcilj 1 - razvoj finansijskih tržišta.
- Ministarstvom unutrašnjih poslova RS radi potpisivanja Memoranduma o saradnji u razmjeni podataka, a u cilju stvaranja pretpostavki za razmjenu podataka neophodnih za funkcionisanje Informativnog centra AO ,
- Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju RS i Direkcijom za evropske integracije BiH u procesu izrade transpozicionih tabela (usklađenost propisa iz oblasti osiguranja sa odnosnim direktivama EU),
- Agencijom za osiguranje u BiH, radi razmjene statističkih podataka o stanju tržišta osiguranja u BiH za izradu biltena: “Statistika tržišta osiguranja BiH“, izradi transpozicionih i korelacionih tabela i po drugim oblicima propisane saradnje i razmjene podataka,
- Agencijom za nadzor osiguranja FBiH, radi zajedničkog djelovanja na uređenju tržišta osiguranja BiH, a u skladu sa zakonom uspostavljenom obavezom saradnje i potpisanim Protokolom iz 2006. godine
- Agencijom za istrage i zaštitu u oblasti definisanih obaveza regulatora po Zakonu o sprečavanju pranja novca i
- ostalim organima prema ukazanim potrebama.

Pored navedenog, Agencija je prisustvovala sastancima koji su organizovani od strane Svjetske banke u vezi realizacije međunarodnog Projekta osiguranja od rizika katastrofa u jugoistočnoj Evropi i Kavkazu.

Agencija je pripremala i dio izvještaja (upitnika) o napretku Odboru Moneyval (Committee of experts on the evaluation of antimoney laundering measures and the financing of terrorism) vezano za aktivnosti o sprečavanju pranja novca u sektoru osiguranja.

Agencija je učestvovala u radu i pripremala materijale za više pododbora, a u skladu sa Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju između BiH i EU, te učestvovala u pripremi transpozicionih i uporednih tabela, vezanih za primjenu direktiva EU u oblasti osiguranja u zakonodavstvu RS.

U skladu sa Zakonom o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske, uspostavljena je saradnja sa Komisijom za hartije od vrijednosti Republike Srpske i Agencijom za bankarstvo Republike Srpske. U okviru provođenja aktivnosti propisanih ovim

zakonom, u 2010. godini regulatori finansijskog sektora u RS potpisali su Sporazum o saradnji nadzornih organa.

Sporazum je u funkciji očuvanja stabilnosti finansijskog sektora, njegovog daljeg razvoja, ali i kvalitetnije zaštite prava korisnika finansijskih usluga. Potpisivanjem Sporazuma stvorili su se preduslovi za efikasniju saradnju nadzornih organa, bolju međusobnu komunikaciju i koordinaciju, čime se stvara mogućnost većeg uvida i kontrole finansijskih transakcija i događaja na tržištu.

Agencija je u cilju unapređenja i daljeg razvoja djelatnosti osiguranja u Republici Srpskoj, ostvarila i aktivnu saradnju sa Udruženjem društava za osiguranje i Udruženjem aktuara Republike Srpske, organizujući više radnih sastanaka i prezentacija.

Agencija je prisustvovala i potpisivanju Sporazuma o saradnji između područne Privredne komore Banja Luka i Akademije za bankarstvo i finansije Beograd.

Agencija je u toku 2010. godine ostvarila i saradnju sa donatorima stručno tehničke pomoći, preko projekata:

- Evropske komisije za sektor osiguranja - TWINING (stručno tehnička podrška u razvoju stručnih kapaciteta Agencije, Agencije za nadzor osiguranja FBiH i Agencije za osiguranje u BiH, usklađivanju s EU standardima, zakonima i regulativama, efikasnoj i transparentnoj regulaciji, nadzoru, koordinaciji i arbitraži u osiguranju, te transparentnosti informacija i obavješćavanja),
- USAID - PARE (Tehnička pomoć u reformi finansijskog sektora u BiH),
- Svjetskom bankom -u okviru Izvještaja o poštivanju standarda i kodova (ROSC) – Pregled računovodstva i revizije (A&A), koji se bavi procjenom usaglašenosti domaćih propisa i standarda za računovodstvo i reviziju sa međunarodnim standardima za finansijsko izvještavanje (IFRS) i međunarodnim standardima za reviziju (ISA).

ZAKLJUČAK

Agencija je u periodu 01.01.- 31.12.2010. godine, provodila sve aktivnosti iz svoje nadležnosti, koje su u Izvještaju grupisane na: regulatorne, licenciranje, nadzorne, zaštita potrošača, edukacija i saradnja sa drugim institucijama.

Regulatorni okvir sektora osiguranja u potpunosti je zaokružen, kroz zakonske i podzakonske akte. Donošenjem različitih podzakonskih akata Agencija je imala za cilj sistemsko uređenje tržišta osiguranja uz istovremeno usklađivanja domaće regulative sa evropskim direktivama i Osnovnim principima osiguranja (ICP). U 2010. godini aktivnosti iz domena regulatorne funkcije odnosile su se na izradu novih podzakonskih propisa u skladu sa izmjenama i dopunama zakonskih propisa iz oblasti osiguranja, izvršenim u 2009. i 2010. godini. Agencija je u izvještajnom periodu usvojila potrebne podzakonske i interne akte, neophodne za funkcionisanje Informacionog sistema.

Agencija je standardizovala procedure za izdavanje dozvola i saglasnosti (licenciranje). Uspostavljeni su svi zakonom propisani javni registri. Ovi registri se vode elektronski, što obezbjeđuje jedinstvenu bazu podataka, transparentnost i pouzdanost. Pored javnih registara, Agencija je za interne potrebe razvila širu elektronsku bazu internih podataka i registara, što značajno doprinosi efikasnosti poslovnih procesa.

Nadzorne aktivnosti Agencija obavlja u skladu sa Programo rada i Planom nadzora. Ove aktivnosti Agencije u izvještajnom periodu zasnivale su se na:

- kontinuiranom nadzoru na osnovu propisanih izvještaja, koje su učesnici na tržištu osiguranja obavezni da periodično dostavljaju Agenciji,
- pojedinačnim kontrolama u onim segmentima i kod onih subjekata za koje je na bazi raspoloživih podataka procijenjeno da nose najviše rizika za sektor u cjelini i pojedinačno.

Kontrole su obavljane off-site (u prostorijama Agencije na osnovu dostavljenih dokumenta) i on-site, (neposredno u društvima za osiguranje, kod posrednika u osiguranju i u Zaštitnom fondu RS).

Kroz navedene oblike kontrola, čija statistika je data u ovom Izvještaju, obuhvaćeni su različiti aspekti poslovanja društava za osiguranje i drugih učesnika na tržištu, a posebno:

- primjena premijskog sistema obaveznog osiguranja od autoodgovornosti,
- primjena propisa koji se odnose na obračun i pokriće tehničkih rezervi,
- primjena propisa koji se odnose na procjenu bilansnih pozicija i upravljanje likvidnošću, kao i obračun adekvatnosti kapitala,
- upravljanje troškovima,
- transakcije sa povezanim licima,
- rješavanje odštetnih zahtjeva,
- ugovori o zastupanju.

Na osnovu izvršenog nadzora preduzete su brojne i različite mjere. U skladu sa zakonskim ovlaštenjima dio mjera ima korektivni ili preventivni karakter, sa ciljem da se poslovanje društava za osiguranje uskladi sa propisima i da se zaštite osiguranici, oštećeni i drugi korisnici prava iz ugovora o osiguranju. Na ovaj način Agencija ostvaruje svoju nadzornu funkciju u skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje. Pored toga, Agencija je primjenjivala i druge zakonom propisane mjere, uključujući prekršajne naloge i zahtjeve za pokretanje prekršajnog postupka.

Agencija se zaštitom potrošača bavila neposredno i preko Ombudsmana u osiguranju. Ova, do sada jedinstvena institucija za zaštitu potrošača u finansijskom sektoru u Republici Srpskoj i na nivou BiH, u potpunosti obavlja sve svoje funkcije. Djelovanjem Ombudsmana u osiguranju povećava se nivo zaštite korisnika usluga osiguranja, a time se izgrađuje povjerenja u domaće tržište osiguranja.

U 2010. godini pušten je u rad Informacioni sistem Agencije, sa svim modulima. Za potpuno funkcionisanje Informativnog centra AO, kao bitnog dijela Informacionog sistema, potrebno je potpisati ugovor o razmjeni podataka o registrovanim vozilima sa MUP RS, što još uvijek nije realizovano.

Agencija je aktivno učestvovala u radu Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske. Osim razmjena opštih informacija, uspostavljena je neposredna komunikacija u provođenju nadzorne djelatnosti sa Komisijom za hartije od vrijednosti Republike Srpske i Agencijom za bankarstvo Republike Srpske. Razmjena statističkih i drugih podataka, informacija iz nadzora i drugi oblici saradnje sa Agencijom za osiguranje u BiH i Agencijom za nadzor osiguranja FBiH ostvaruju se u zakonskim okvirima.

Stručno usavršavanje zaposlenih u Agenciji provodi se planski i kontinuirano. U skladu sa svojim nadležnostima Agencija organizuje ili podržava proces edukacije ovlašćenih učesnika na tržištu osiguranja. U tom smislu uspješno se sarađuje sa Udruženjem društava za osiguranje u okviru Privredne komore RS i sa Udruženjem aktuara RS.

Agencija je u 2010. godini ostvarila intenzivnu i obimnu saradnju sa različitim domaćim i stranim institucijama i organizacijama. Na ovaj način afirmisan je, kako rad Agencije, tako i tržište osiguranja u RS u cjelini.