

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 01.01.2011. do 30.06.2011. godine

Broj: UO-15/11
Datum: 26.avgust 2011. godine

Banja Luka, avgust 2011. godine

SADRŽAJ

UVOD	3
1. NADLEŽNOSTI AGENCIJE	4
2. STRATEŠKI OKVIR DJELOVANJA 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	8
5.3. Nadzorne aktivnosti	11
5.4. Zaštita potrošača.....	14
5.5. Razvoj Informacionog sistema Agencije	16
5.6. Stručno usavršavanje zaposlenih u Agenciji	17
5.7. Edukacija ostalih učesnika na tržištu osiguranja.....	18
5.8. Saradnja Agencije sa drugim institucijama	19
ZAKLJUČAK.....	20

UVOD

Ovaj Izvještaj sadrži informacije o radu i aktivnostima koje je Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) provodila, u periodu 01.01. do 30.06.2011. godine.

Agencija je osnovana Zakonom o društvima za osiguranje kao samostalna i nezavisna institucija. Prema zakonu, 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, stepenom iskustva i stručnošću potrošača.

Agencija u skladu sa Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima ima 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.

Polazeći od zakonom utvrđenih nadležnosti i ovlašćenja, Agencija je definisala svoju viziju i misiju, a svoje aktivnosti provodi na osnovu zadataka planiranih godišnjim programom rada.

1. NADLEŽNOSTI AGENCIJE

Nadležnosti Agencije su propisane zakonima koji regulišu oblast osiguranja i to:

- 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 ("Službeni glasnik Republike Srpske" broj: 102/09 Prečišćeni tekst).
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 13/09).

Pored navedenih zakona, Agencija u svom regulatornom i nadzornom radu primjenjuje i Zakon o opštem upravnom postupku, Zakon o tržištu hartija od vrijednosti, Zakon o privrednim društvima, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o računovodstvu i reviziji, Zakon o Agenciji za osiguranje u BiH, Zakon o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske i Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

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

Agencija u okviru svojih regulatornih nadležnosti donosi podzakonske propise (pravilnike, uputstva, naredbe, odluke i preporuke), koji obezbjeđuju efikasnu primjenu zakona iz oblasti osiguranja.

Nadzorne nadležnosti Agencije obuhvataju:

- utvrđivanje ispunjenosti uslova za osnivanje društava za osiguranje, društava za posredovanje u osiguranju, društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- utvrđivanje ispunjenosti uslova za dobijanje ovlašćenja i upis u registre posrednika u osiguranju i ovlašćenih aktuara,
- provođenje nadzora-kontrole nad društvima za osiguranje i ostalim učesnicima na osnovu dostavljanja propisanih izvještaja, pojedinačnim redovnim i vanrednim kontrolama,
- određivanje mjera nadzora nad društvima za osiguranje i drugim ovlašćenim učesnicima, te kontrola izvršenja nadzornih mjera.

Nadležnosti Agencije vezane za zaštitu potrošača su u funkciji stvaranja povjerenja u tržište osiguranja. Agencija savjetuje i edukuje potrošače, odnosno korisnike usluga osiguranja, a postupa i po prijavama, odnosno prigovorima osiguranika i oštećenih, provodeći pojedinačni nadzor ili djeluje putem Ombudsmana, kao institucije za alternativno rješavanje sporova.

2. 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.

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 ovlaštenih 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.

Radi ostvarivanja strateških ciljeva, programom rada Agencije za 2011. godinu definisani su sljedeći operativni ciljevi :

1. U okviru regulatorne funkcije:

- analizirati postojeću podzakonsku regulativu iz nadležnosti Agencije, vršiti njeno poboljšanje, kao i donositi nove podzakonske propise u skladu s izmjenama Zakona o društvima za osiguranje,
- donositi podzakonske propise iz oblasti dobrovoljnog penzijskog osiguranja, koji se odnose na funkcionisanje društava za upravljanje i fondova, a koji nisu doneseni u prethodnom periodu,
- donijeti Zajedničke uslove za osiguranje od autoodgovornosti i Odluku o jedinstvenim premijskim koeficijentima i zajedničkom sistemu tarifa premija za osiguranje vlasnika ili korisnika motornih vozila od autoodgovornosti,
- učestvovati sa drugim nadležnim organima u izradi transpozicionih i korelacionih tabela u odnosu na direktive EU u oblasti osiguranja,
- završiti proces samoprocjene domaće regulative u odnosu na ICP principe.

2. U okviru nadzorne funkcije:

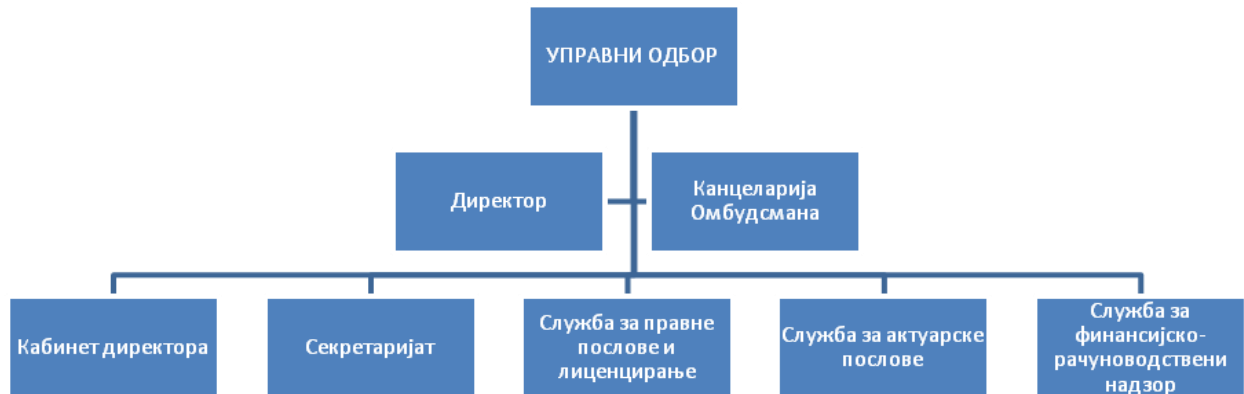
- kontinuirano usklađivati nadzorne procedure u skladu sa izmjenama zakonskih i podzakonskih propisa, kao i međunarodnim standardima supervizije,
- obezbijediti potrebne preduslove za nadzor i primjenu propisa iz oblasti dobrovoljnog penzijskog osiguranja u funkciji efikasnog osnivanja i nadzora prvih društava za upravljanje i fondova,
- razvijati Informacioni sistem Agencije s ciljem efikasnog provođenja nadzora,
- vršiti on-site i off-site nadzor i to pravni, finansijsko-računovodstveni i aktuarski nadzor društava za osiguranje i drugih učesnika na tržištu nad kojima Agencija ima ovlaštenja za nadzor, procjenjujući opšte i pojedinačne rizike, a imajući u vidu ukupne kapacitete Agencije,
- u okviru Informacionog sistema obezbijediti efikasne mehanizme za nadzor nad primjenom uslova i tarifa u osiguranju od AO i ostalih osiguranja.

3. U okviru funkcije zaštite potrošača:

- vršiti 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,
- podsticati povećanje javnog povjerenja u usluge osiguranja (putem Ombudsmana i edukacijom),
- vršiti savjetovanje i zaštitu potrošača (preventivnim i korektivnim djelovanjem prema društvima za osiguranje, kao i putem Ombudsmana),
- učestvovati u saradnji i koordinaciji rada nadzornih organa finansijskog sektora, radi očuvanja ukupne efikasnosti, stabilnosti sektora, kao i obezbjeđenja zaštite prava korisnika finansijskih usluga, u skladu sa Zakonom o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske.

3. ORGANIZACIONA STRUKTURA AGENCIJE

Agencija je u ovom izvještajnom periodu zadržala postojeću organizacionu strukturu, koja prema internim aktima obuhvata sljedeće organizacione jedinice:



Grafikon 1: Prikaz organizacione strukture Agencije za osiguranje

U ovom izvještajnom periodu je, u skladu sa usvojenom sistematizacijom, zaposlen je jedan novi radnik sa VSS- diplomirani ekonomista. Na dan 30.06.2011. godine Agencija je imala ukupno 21 zaposlenih, od čega 19 sa VSS, odnosno 90% visoko obrazovanih radnika.

4. ORGANI AGENCIJE

U skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje, organi upravljanja Agencije su Upravni odbor i direktor. Odlukama Narodne skupštine Republike Srpske broj: 01-1212/07 od 05.07.2007. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 62/07) i 01-1169/10 od 07.09.2010. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 95/10), imenovan je Upravni odbor Agencije, koga čine:

- Branka Bodroža, diplomirani ekonomista, predsjednik
- docent dr Darko Radić, član
- Ljiljana Radojević, diplomirani ekonomisti, član
- Mile Tamamović, diplomirani ekonomisti, član i
- Boris Dmitrašinović, diplomirani inženjer organizacije i menadžmenta, član.

Odlukom Narodne Skupštine Republike Srpske broj: 01-1303/07 od 18.07.2007. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 67/07), imenovan je direktor Agencije, Božana Šljivar, diplomirani ekonomista.

5. AKTIVNOSTI AGENCIJE

U ovom izvještajnom periodu Agencija je sprovodila propisane regulatorne i nadzorne aktivnosti, a koje se mogu grupisati na:

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

5.1.Regulatorne aktivnosti

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

- Pravilnik o licima na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- Pravilnik o uslovima za obavljanje djelatnosti i poslova zastupanja u osiguranju u stanici za tehnički pregled vozila,
- Odluka o plaćanju doprinosa Zaštitnom fondu RS u 2011. godini.

Podzakonski akti Agencije dostupni su na službenoj internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

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

Agencija je ovlašćena da izdaje sljedeća odobrenja, dozvole, saglasnosti i potvrde:

- dozvole za rad društvima za osiguranje,
- dozvole za rad i upis u registar posrednika – fizičkih i pravnih lica,
- dozvole za rad i otvaranje filijala društava za osiguranje iz FBiH, kao i obrade, odnosno prosljeđivanje zahtjeva za otvaranje filijala društava iz RS u 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 na izmjene akata društava za osiguranje,
- saglasnosti za rad niže poslovne jedinice,

- saglasnosti za izmjene i dopune akata društva za osiguranje, društava za zastupanje i brokerskih društava,
- potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima i za druge svrhe,
- izdavanje izvoda ili uvjerenja iz Registra kod Agencije,
- davanje mišljenja i tumačenja u vezi sa primjenom propisa iz oblasti osiguranja.

U tabelama 1. i 2. dat je pregled izvršenja prethodno navedenih aktivnosti u prvom polugodištu 2011. godine:

Tabela 1. Izdavanje dozvola za rad - aktivnosti licenciranja

Red. broj	Vrsta	Broj	Subjekt	Stanje na 30.06.2011. ¹
1.	Izdavanje dozvole za obavljanje poslova reosiguranja	-1 društvo za osiguranje	Dunav osiguranje a.d. Banja Luka	1 društvo za osiguranje
2.	Izdavanje dozvola i upis u Registar posrednika u osiguranju	-8 zastupnika upisano u Registar zastupnika - fizička lica -5 zastupnika brisani iz Registra zastupnika- fizička lica -5 preduzetničkih radnji upisano u Registar zastupnika -5 preduzetničkih radnji brisano iz Registra zastupnika	Podaci o posrednicima fizičkim i pravnim licima dostupni na web site Agencije	146 zastupnika – fizička lica 28 preduzetničkih radnji
		1 društvo za zastupanje brisano iz Registra zastupnika-pravna lica	„Bonum“ d.o.o. Banja Luka	9 društava za zastupanje iz RS
		1 filijale društva za zastupanje iz FBiH upisana u Registar zastupnika	„RI Assistance Member of Raiffeisen Group“ d.o.o. Sarajevo	5 društva za zastupanje – filijale iz FBiH
3.	Izdavanje ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlašćenih aktuara	2 ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova	Lista ovlašćenih aktuara dostupna na web site Agencije	18 aktuara

Izvor: Baza podataka Agencije

¹Stanje u registrima Agencije se kontinuirano mijenja

Tabela 2. *Dozvole, saglasnosti, odobrenja i mišljenja (tumačenja)*

Red.br.	Opis	Broj
1.	Saglasnost – na ugovor o reosiguranju sa stranim društvom	3 saglasnosti
2.	Odobrenje za izbor nezavisnog revizora	4 odobrenja
3.	Saglasnost za novu emisiju akcija	3 zahtjeva (vrijednosti emisija 5.660.000 KM)
4.	Zahtjev za prekoračenje ulaganja	1 postupak obustavljen
5.	Saglasnosti za lica na značajnom položaju	9 saglasnosti (2 saglasnosti izdate, 7 saglasnosti u toku)
6.	Potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima i za druge svrhe, izvodi i uvjerenja iz registara kod Agencije	20 potvrda i izvoda
7.	Upis promjena u Registar kod Agencije	10 upisa
8.	Mišljenja (tumačenja)	19 mišljenja

Izvor: Baza podataka Agencije

5.3.Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije u periodu 01.01. do 30.06. 2011. godine obuhvatale su: kontinuirani nadzor poslovanja društava za osiguranje i posrednika u osiguranju, kao i pojedinačne kontrole. Agencija je usvojila Program redovnih kontrola za 2011. godinu.

Kontinuirani nadzor

Kontinuirani nadzor se vrši analizom propisanih izvještaja i druge dokumentacije, koju su učesnici na tržištu osiguranja obavezni da dostavljaju Agenciji. Izvještaji obuhvataju statističke i druge podatke iz različitih oblasti funkcionisanja društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika (Zaštitni fond RS, posrednici u osiguranju). U okviru ovog oblika nadzora pripremaju se informacije i izvještaji (zbirni i pojedinačni), čiji se pregled daje u narednoj tabeli:

Tabela 3. Informacije u periodu 01.01. do 30.06.2011. godini na osnovu kontinuiranog nadzora

Red. br.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija u vezi primjene doplatka od 30% za taksi vozila	Sva društva za osiguranje
2.	Informacija o obračunu i pokriću tehničkih rezervi na 31.12.2010.god.	Sva društva za osiguranje
3.	Informacija o obračunu i pokriću tehničkih rezervi na 31.03.2011.god.	Sva društva za osiguranje
4.	Informacij Obrazac K i MS1-Kontrola margine solventnosti na dan 31.12.2010.god.	Sva društva za osiguranje
5.	Infomracija o troškovima poslovanja društava za osiguranje u odnosu na dozvoljeni režijski dodatak i udio troškova poslovanja u fakturisanjoj premiji za period 01.01. do 30.09.2010.god.	Sva društva za osiguranje
6.	Infomracija o troškovima poslovanja društava za osiguranje u odnosu na dozvoljeni režijski dodatak i udio troškova poslovanja u fakturisanjoj premiji za period 01.01. do 31.12.2010.god.	Sva društva za osiguranje
7.	Analiza dostavljenih godišnjih planova investicione politike za poslovnu 2011. god.	Sva društva za osiguranje
8.	Analiza tehničkog rezultata društava za osiguranje za 2009/2010.god.	Sva društva za osiguranje
9.	Analiza adekvatnosti premija po vrstama osiguranja na tržištu osiguranja – osiguranje vozila koja se kreću po kopnu osim šinskih vozila	Sva društva za osiguranje
10.	Informacija-upoređivanje osnovnih elemenata koji bi mogli da određuju cijenu osiguranja AO	Sva društva za osiguranje
11.	Informacija o preduzimanju mjera od strane Agencije u slučaju prigovora o nepoštivanju uslova i tarifa na tenderima za javne nabavke, a u skladu sa članom 54. Zakona o društvima za osiguranje	Sva društva za osiguranje
12.	Informacija (mišljenje) u vezi izbora nezavisnih revizora	Sva društva za osiguranje
13.	Informacija o objavljivanju finansijskih izvještaja društava za 2010. god.	Sva društva za osiguranje
14.	Analiza finansijskih i revizorskih izvještaja društava za osiguranje za 2010.god.	Sva društva za osiguranje – aktivnost u toku
15.	Informacija o sadržaju internet stranica društava za osiguranje	Sva društva za osiguranje
16.	Informacija u vezi donošenja odluke za obavljanje poslova reosiguranja	1 društvo za osiguranje
17.	Informacija (mišljenje) o Programu rada kod izdavanja saglasnosti za imenovanje direktora društva	1 društvo za osiguranje

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 i kod posrednika u osiguranju). Agencija je u periodu 01.01. do 30.06.2011. godine obavila sljedeće pojedinačne off-site kontrole:

1. kontrola primjena 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 generalnom Naredbom Agencije iz oktobra 2008. godine. Na osnovu pojedinačno dostavljenih informacija, izvršeno je 37 pojedinačnih kontrola primjene sistema bonus-malus u osiguranju od autoodgovornosti, a na osnovu kojih su preduzete prekršajne mjere,
2. kontrola upisa osiguranika u Knjigu štetnika na osnovu pojedinačne prijave (1 slučaj),
3. kontrola učešća društava za osiguranje na tenderima (4 slučaja),
4. kontrola dostavljanja i razmjene knjige štetnika za AO (sva društva za osiguranje)
5. dostavljanje izvještaja o kapitalu i margini solventnosti (Obrazac MS i K) - kašnjenje u dostavljanju (1 društvo za osiguranje),
6. analiza izvještaja nezavisnog revizora o finansijskim izvještajima za 2010.godinu, izvještaj o likvidnosti, izvještaj o stanju ulaganju ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda, mišljenje aktuara na navedene izvještaje (2 društva za osiguranje).

U izvještajnom periodu Agencija je izvršila 3 on-site kontrole, i to:

- kod 1 društva za zastupanje (predmet kontrole: poslovanje društva u 2010. godini, registracija, ugovori o zastupanju, finansijski izvještaji, obračun provizije);
- kod 2 društva za osiguranje (predmet kontrole: izvršenje naloženih mjera iz prethodne kontrole, obračun rezervacija za štete, rješavanje odštetnih zahtjeva, poštovanje rokova isplate, knjigovodstveno praćenje odštetnih zahtjeva, primjena Pravilnika o likvidnosti i Pravilnika o procjeni bilansnih i vanbilansnih pozicija društava za osiguranje).

Pored navedenog, kod 2 društva za osiguranje završene su kontrole započete krajem 2010. godine, a nakon toga izrečene su odgovarajuće nadzorne mjere, uključujući i obavezu izrade plana kratkoročnog finansijskog oporavka.

Završena je kontrola u 1 filijali društva za osiguranje iz FBiH, započeta krajem 2010. godine, određene su mjere nadzora, pokrenuti su prekršajni postupci, te je obaviještena i Agencija za nadzor osiguranja FBiH.

U 1 filijali društva za osiguranje iz FBiH započeta je kontrola krajem mjeseca juna, a predmet kontrole su: ugovori o osiguranju, obrasci stroge evidencije, učešće na tenderima, ugovori o posredovanju u osiguranju, likvidiranje i isplata odštetnih zahtjeva.

Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz vrsta i broja mjera koje je Agencija u ukupnom postupku nadzora preduzimala u 2011. godini:

Tabela 4. Mjere prema vrstama

Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
1. Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	85 (kod 3 društva za osiguranje, 1 filijale društva iz FBiH i 1 društva za zastupanje)
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	22 (11+11)
-nedostavljanje izvještaja u zakonom propisanom roku	2 (1+1)
-društvo nije zaključilo ugovor sa zastupnikom na način propisan zakonom	2 (1+1)
3. Pokretanje prekršajnog postupka	1 (kod 1 filijale društva iz FBiH)
– kašnjenje u isplati štete u propisanom roku	1 (kod 1 filijale društva iz FBiH)
- nepoštivanje tarifa osiguranja i premijskog sistema	
4. Dodatne i druge mjere	4 (kod 3 društva za osiguranje i 1 filijala društva iz FBiH)

Izvor: Baza podataka Agencije

Ostalo

U cilju praćenja stanja na tržištu i izvršenja datih naloga i mjera, Agencija je održala više zajedničkih sastanaka sa upravom i drugim predstavnicima društava za osiguranje, predstavnicima Udruženja aktuara RS i Udruženja posrednika u osiguranju RS.

5.4.Zaštita potrošača

Agencija se zaštitom potrošača bavila neposredno i preko Ombudsmana u osiguranju.

Kancelarija Ombudsmana u osiguranju osnovana je, kao samostalna organizaciona jedinica pri Agenciji za osiguranje Republike Srpske, sa ciljem zaštite legitimnih prava i interesa osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica u slučaju spornih odnosa, nastalih iz osnova osiguranja sa društvima za osiguranje i rješavanja sporova vanskudskim putem. Poslove ombudsmana u osiguranju obavlja jedan ombudsman.

Za Ombudsmana je imenovana Ljiljana Sokolić, diplomirani pravnik.

Nadležnosti, djelokrug rada i postupak rada utvrđeni su: Pravilnikom o ombudsmanima u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 101/07 i 10/09), Pravilima postupka Ombudsmana u

osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj 10/09) i Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj (dostupan na službenoj internet stranici).

Ombudsman, u obavljanju svojih nadležnosti, kao tijelo za vansudski način rješavanja sporova iz osiguranja: prima, prati i istražuje slučajeve nedopuštenih ponašanja, odnosno kršenja zakona, drugih propisa i Kodeksa poslovne etike; donosi odluke/preporuke (koje nisu obavezujući pravni akti) i posreduje u rješavanju spornih odnosa nastalih u postupcima zaključivanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, u cilju rješavanja sporova mirnim putem, odnosno izbjegavanja sudskih postupaka. Ombudsman nije ovlašten da donosi odluke o pravnom osnovu ni o visini štete/odštete.

Aktivnosti Ombudsmana u prvom polugodištu 2011. godine mogu se grupisati na slijedeće:

Primljeni predmeti

U periodu 01.01. do 30.06.2011. godine Kancelarija Ombudsmana zaprimila je 61 predmet. Zatražena je i usmena pomoć, te su ostvarena 95 telefonska poziva, a 42 stranaka je lično, dolaskom u Kancelariju zatražilo savjet. U narednim tabelama data je struktura prigovora.

Tabela 5. Struktura prigovora po vrstama osiguranja

Vrsta osiguranja	Broj prigovora	Procenat učešća
osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	38	62%
osiguranje vozila-kasko	9	15%
osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	4	7%
osiguranje od šteta na imovini	4	7%
osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	4	7%
osiguranje opšte građanske odgovornosti	1	2%
osiguranje života	1	2%
Ukupno	61	100%

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela 6. Struktura prigovora po načinu rješavanja

Način rješavanja predmeta	Broj predmeta	Procenat učešća
Postupak obustavljen	13	21%
Ombudsman nenadležan	2	3%
Odluka/preporuka o kršenju kodeksa	7	11%
Predloženo posredovanje	8	13%
Stranka odustala	16	26%
Nije prihvaćen prigovor	2	3%
Odluka –nije bilo kršenja kodeksa	2	3%
Rješavanje u toku	11	18%
Ukupno	61	100%

Izvor: Baza podataka Agencije

Postupak posredovanja Ombudsmana u osiguranju

U izvještajnom periodu bilo je pokrenuto ukupno 8 postupka posredovanja/medijacije Ombudsmana u osiguranju.

U jednom postupku posredovanja/medijacije, strane su postigle sporazum i na taj način izbjegle sudski spor, dok u sedam nisu postigle sporazum, pa su konačno rješenje spora prepustile sudu.

Komunikacija sa društvima i javnošću

Kancelarija Ombudsmana kontinuirano sarađuje sa predstavnicima društava za osiguranje. Ombudsman je putem medija obavještavao javnost o svom radu i ulazi na zaštitu potrošača u sektoru osiguranja.

5.5.Razvoj Informacionog sistema Agencije

Informacioni sistem Agencije obuhvata: opšte potrebe, vođenje registara, provođenje funkcije nadzora, statistiku, informisanje javnosti i dostavljanje izvještaja.

Agencija je najveći dio svojih administrativnih, opštih i kadrovskih funkcija, odnosno procedura organizovala u elektronskom obliku.

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

- društava za osiguranje,
- filijala društva za osiguranje iz FBiH,
- posrednika,
- ovlašćenih aktuara.

Registri su javni, vode se u elektronskom obliku, a dio podataka je neposredno dostupan javnosti preko internet stranice Agencije. Usklađivanje ovih registara, sa promjenama zakona i podzakonskih akata, kao i njihovo funkcionalno unapređenje, vrši se kontinuirano.

Agencija je uspostavila elektronsku bazu podataka o nadzoru, koja obuhvata sve nadzorne aktivnosti i sve subjekte nad kojima se vrši nadzor. U toku je formiranje elektronske evidencije akata poslovne politike društava za osiguranje (uslovi, tarife i drugo).

U izvještajnom periodu pušten je u rad dio Informacionog sistema, koji bi trebao biti u funkciji nadzora i statistike, sa modulima:

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

Aktivnosti vezane za Informacioni sistem u 2011. godini su:

- uklađivanje modula sa promjenama zakona i podzakonskih akata (modul e-formi),
- izradu novih izvještaja iz modula e-forme,
- obuku novih učesnika na tržištu osiguranja 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.

Informativni centar AO nije u cjelosti uspostavljen. Naime, još uvijek nisu regulisani međusobni odnosi sa MUP RS u vezi razmjene podataka o registrovanim vozilima.

5.6. Stručno usavršavanje zaposlenih u Agenciji

Agencija je donijela Plan edukacije i stručnih usavršavanja za 2011. godinu, koji obuhvata posdiplomske studije na visokoškolskim ustanovama iz oblasti osiguranja i finansija, međunarodne specijalizacije, seminare i savjetovanja. U izvještajnom periodu, u skladu sa planiranim aktivnostima, vršena je kontinuirana edukacija zaposlenih u Agenciji, kroz učešće na više seminara i naučno-stručnih skupova i to:

- Godišnji finansijski izvještaj za pravna lica (Savez računovođa i revizora RS);
- Seminar na temu: Javne nabavke (Agencija za javne nabavke BiH);
- Seminar na temu: Regulativa i supervizija ponašanja na tržištu (Narodna banka Portugal, Agencija za bankarstvo RS i FBiH);
- U okviru „Twinnig projekat“ seminari na temu: Solvency II, Obavezno osiguranje od autoodgovornosti, kao i “Study tour Export Credit Insurance”;
- Poslovno-tehnološka konferencija Micro Network, Principi primjene Microsoft (Business Intelligence) – rješenja u javnom sektoru („Com trade team“ Sarajevo, “Com trade team“ Banja Luka);
- Seminar na temu: Ulaganje u obveznice (Poslovno udruženje ovlašćenih učesnika na tržištu kapitala u RS);
- Savjetovanje o obradi i likvidaciji automobilskih šteta (Hrvatski ured za osiguranje);
- Seminar na temu: Instrumenti kontrolinga u Excel-u (Poslovna učinkovitost Zagreb);
- Okrugli sto na temu: Primjena Zakona o privrednim društvima (Udruženja ekonomista SWOT, Banja Luka)
- Seminar na temu: Trgovina u sektoru finansijskih usluga (Ministarstvo finansija RS i konsultanti projekta EUTPP2);
- Okrugli sto na temu: Problemi i perspektive mirovinskog sistema (Časopis „Banka“ i Institut za javne finansije Zagreb);
- Savjetovanje na temu: Promjene u pravu osiguranja Srbije u okviru EU razvoja prava osiguranja (Udruženje za pravo osiguranja Srbije);
- VI međunarodna konferencija Banjalučke berze;
- Turkish Insurance industry as a model: Insurance Summit 2011;
- Regional Conference for Insurance Supervisors (Macedonian Insurance Supervision Agency, USAID/PFS);

- Studijska posjeta: Konsolidovana supervizija u finansijskom sektoru (USAID/PFS, Hrvatska agencija za nadzor finansijskog sektora, Narodna banka Hrvatske);
- Prezentacija: Izvještaj o usklađenosti standarda i kodeksa računovodstva i revizije za BiH ROSC - (Centar za reformu finansijskog izvještavanja Svjetske banke);
- International Financial Reporting standards (IFRS) for regulators (Centar za reformu finansijskog izvještavanja Svjetske banke);

Agencija je u skladu sa dosadašnjom praksom organizovala i internu edukaciju zaposlenih o evidentiranju i arhiviranju dokumentacije koja se prikuplja i nastaje u toku kontrole, koju je izvršila revizorska kuća „Deloitte“.

5.7. Edukacija ostalih učesnika na tržištu osiguranja

Agencija je putem medija informisala širu javnost o svojim aktivnostima, sa ciljem poboljšanja edukacije i informisanosti potrošača u oblasti osiguranja.

Kancelarija ombudsmana u osiguranju, zajedno sa Udruženjem osiguravača Republike Srpske i Agencijom, organizovala je okrugli sto na temu: „Ugovor o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila“ koji je održan 11.03.2011. godine u Banjaluci u prostorijama Privredne komore RS.

Okrugli sto bio je namijenjen direktorima i pravnicima u društvima za osiguranje, koji rade u službama za rješavanje odštetnih zahtjeva.

Ciljevi okruglog stola bili su:

- upoznati se sa: IV i V Direktivom EU, kretanjima u odštetnom pravu iz osiguranja od AO u EU, alternativama obaveznom osiguranju od AO, liberalizacija tržišta osiguranja i
- pojasniti korektna postupanja po podnesenim odštetnim zahtjevima; obrazložena ponuda/detaljno obrazložen odgovor; mjesto, ulogu i pravnu prirodu vanskudske nagodbe/poravnanja u postupku rješavanja po podnesenom odštetnom zahtjevu; troškovi pravnog zastupanja u vanskudskom postupku, sudska praksa i dr.

U izvještajnom periodu Agencije je organizovala edukaciju i održala ispit za provjeru stručnog znanja, potrebnog za dobijanje ovlašćenja za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju. Edukacija je obuhvatala program predviđen propisima. Kao predavači na edukaciji, pored zaposlenih u Agenciji, bili su angažovani priznati stručnjaci iz oblasti osiguranja sa visokoškolskih ustanova u Banjoj Luci i Beogradu, kao i predstavnici Udruženja posrednika u osiguranju RS. Stručni ispit je položilo 238 kandidata.

Predstavnici Agencije su izlagali na:

- Okrugli sto "Kristalna prizma"- Sarajevo, sa temom: Reforma penzijskog sistema RS (organizator Revicon);

- Međunarodni simpozijum aktuara –Zlatibor, sa temom : Nadzor i kontrola poslovanja osiguravajućih kompanija – zaštita potrošača (organizator Udruženje aktuara Srbije i Ekonomski fakultet Beograd).

5.8. Saradnja Agencije sa drugim institucijama

U 2011. godini, Agencija je sarađivala sa ministarstvima u Vladi Republike Srpske, a naročito sa Ministarstvom finansija i Ministarstvom unutrašnjih poslova.

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. Međusobna saradnja i koordinacija nadzornih organa, predviđena ovim zakonom, zasniva se na kontinuiranoj razmjeni informacija, uzajamnoj pomoći i povjerenju, nezavisnosti u radu i primjeni zakonskih propisa kojima su utvrđena pojedinačna prava i odgovornosti nadzornih organa.

Agencija je, saglasno zakonskim propisima, sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH, vršila razmjenu informacija iz nadzora filijala.

Agenciji za osiguranje u BiH dostavljeni su svi potrebni podaci i informacije za izradu biltena “Statistika tržišta osiguranja BiH”, te su ostvareni i drugi oblici propisane saradnje i razmjene podataka.

Pored navedenog, Agencija je u cilju unapređenja i daljeg razvoja djelatnosti osiguranja u Republici Srpskoj održala sastanke sa Udruženjem društava za osiguranje i Udruženjem aktuara. Ovim institucijama dostavljani su na mišljenje i sugestije podzakonski akti koji su u pripremi za usvajanje tokom 2011. godine.

Međunarodna saradnja je obuhvatala:

- na poziv Privredne komore Srbije predstavnici Agencije su prisustovali sastancima međukomorske CEFTA radne grupe za osiguranje;
- nastavljena je saradnja sa Evropskom komisijom u okviru TWINING PROJECT BA 07 IB FI 01 Support for Sustainable Capacity Building of the Insurance Agency of Bosnia and Herzegovina and the FBiH and RS Insurance Supervisory Agencies.

6. ZAKLJUČAK

Agencija je u periodu 01.01.-30.06.2011. godine aktivnosti iz svoje nadležnosti usmjerila na:

- donošenje podzakonske regulative zasnovane na međunarodnim standardima,
- unapređenje i standardizaciju procesa licenciranja i nadzora,
- provođenje funkcije nadzora, nad društvima za osiguranje i posrednicima,
- kontinuiranu edukaciju zaposlenih u Agenciji i učesnika na tržištu osiguranja,
- zaštitu potrošača.

U proteklima četverogodišnjem periodu regulatorni okvir tržišta osiguranja u potpunosti je zaokružen. Polazeći od iskustava u primjeni izvršene su izmjene i dopune zakona iz oblasti osiguranja. U narednom periodu na bazi izrađenih transpozicionih tabela i izvršene samoprocjene usklađenosti sa ICP, potrebno je domaću regulativu dograđivati u smislu većeg stepena usaglašenosti sa direktivama EU i međunarodnim standardima supervizije u osiguranju.

Postupci izdavanja dozvola i ovlašćenja učesnicima na tržištu osiguranja (licenciranje) su detaljno regulisani odgovarajućim propisima, standardizovani su i Agencija ih obavlja kontinuirano.

Nadzorne aktivnosti Agencije odvijaju se u skladu sa Programom rada za 2011. godinu i Planom redovnih kontrola za 2011. godinu. Izbor društava za osiguranje i predmet redovne kontrole se vrše na osnovu parametara iz kontinuiranog nadzora i prethodne procjene rizika.

Nakon sprovedenog nadzora preduzete su brojne i različite mjere (korektivne i preventivne), uključujući i prekršajne naloge i zahtjeve za pokretanje prekršajnog postupka. Nadzorne aktivnosti i mjere imaju za cilj stabilizaciju tržišta osiguranja i održavanje povjerenja javnosti u rad društava za osiguranje.

Agencija planski provodi proces edukacije zaposlenih. U skladu sa raspoloživim kapacitetima Agencija obavlja i različite oblike edukacije učesnika na tržištu (posrednici i zaposleni u društvima za osiguranje).

Zaštita potrošača se odvijala kroz opštu komunikaciju, preporuke i savjete, te rješavanje pojedinačnih slučajeva. Institucija Ombudsmana u osiguranju je dosadašnjim radom pokazala potrebu i značaj razvijanja mehanizama alternativnog rješavanja sporova između korisnika usluga i društava za osiguranje.

Informativni sistema Agencije se kontinuirano unapređuje, kako bi se obezbijedila adekvatna tehnička podrška i unaprijedila efikasnost svih funkcija koje Agencija vrši.

Agencija sarađuje sa nadležnim organima i drugim regulatorima finansijskog sektora u RS, a svojim djelovanjem afirmiše domaće tržište osiguranja i u međunarodnim odnosima.