

REPUBLIKASRPSKA
Agencija za osiguranje Republike Srpske
BanjaLuka



BanaMilosavljevića 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
BanjaLuka

St. BanaMilosavljevića 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. do 31.12.2012. godine

Broj: UO- 11/13
Datum: 03. jun 2013. godine

Banja Luka, maj 2013. godine

S A D R Ź A J

UVODNA RIJEČ	3
1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE.....	5
1.1. Misija, vizija i ciljevi.....	5
1.2. Nadležnosti Agencije	6
1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura	7
1.3.1. Organi upravljanja	7
1.3.2. Organizaciona struktura.....	8
1.4. Zakonodavni okvir	10
2. AKTIVNOSTI AGENCIJE U IZVJEŠTAJNOM PERIODU	11
2.1. Regulatorne aktivnosti.....	11
2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje	13
2.2.1. <i>Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja u poslovima osiguranja i posredovanja u osiguranju</i>	<i>13</i>
2.2.2. <i>Nadzorne aktivnosti</i>	<i>15</i>
2.2.2.1. <i>Kontinuirani nadzor.....</i>	<i>16</i>
2.2.2.2. <i>Redovne i vanredne kontrole</i>	<i>21</i>
2.2.2.3. <i>Mjere nadzora.....</i>	<i>22</i>
2.3. Aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača u osiguranju	24
2.3.1. <i>Aktivnosti stručnih službi na zaštiti potrošača u osiguranju</i>	<i>24</i>
2.3.2. <i>Ombudsman u osiguranju.....</i>	<i>24</i>
3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA	26
3.1. Unapređenje supervizorskih praksi	26
3.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.....	27
3.3. Informacioni sistem Agencije	28
3.4. Saradnja sa drugim institucijama	29
3.4.1. <i>Saradnja sa domaćim institucijama.....</i>	<i>29</i>
3.4.2. <i>Saradnja sa inostranim institucijama</i>	<i>30</i>
3.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja	32

UVODNA RIJEČ

Ovaj izvještaj daje pregled regulatornih, nadzornih i aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača, koje je Agencija za osiguranje Republike Srpske provodila u 2012. godini, u skladu sa svojim zakonskim nadležnostima i strateškim ciljevima.

Agencija je osnovana zakonom, kao samostalni i nezavisni regulatorno-nadzorni organ, koji djeluje u cilju zaštite prava i interesa osiguranika i drugih lica korisnika osiguranja, kao i opšteg unapređenja sektora osiguranja. Agencija za svoj rad odgovara Narodnoj skupštini Republike Srpske.

Regulatorne aktivnosti odnosile su se na usvajanje i pripremu podzakonskih akata kojima se bliže uređuje djelatnost osiguranju. U tom smislu poseban segment regulatornih aktivnosti odnosio se na donošenje podzakonskih akata na osnovu kojih će se u skladu sa direktivama Evropske unije regulisati način obračuna margine solventnosti i utvrđivanja adekvatnosti kapitala društava za osiguranje. U saradnji sa Agencijom za nadzor FBiH donesen je pravilnik kojim se bliže uređuju pravila osnivanja i poslovanja filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju.

Kao bitan dio usaglašavanja regulatornog okvira u procesu pridrživanja Evropskoj uniji, identifikovana je potreba postepene liberalizacije cijena osiguranja od autodogovornosti. U tu svrhu Agencija je sačinila Informaciju o uslovima i mogućnostima deregulacije cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti u Republici Srpskoj i podnijela prijavu za dobijanje tehničke pomoći u procesu liberalizacije u okviru FIRST Initiative (projekat Svjetske banke).

Kontinuirani nadzor je obavljan na osnovu izvještaja koje društva za osiguranje periodično dostavljaju Agenciji. Pored toga, izvršeno je devet redovnih i sedam vanrednih kontrola društava za osiguranje i drugih učesnika na tržištu osiguranja, a završene su i kontrole započete u prethodnom izvještajnom periodu, kod dva društva za osiguranje i jedne filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH. Navedene kontrole rezultirale su većim brojem različitih nadzornih mjera, koje treba da obezbijede usklađivanje poslovanja društava za osiguranje sa zakonskim i drugim propisima.

Unapređenje nadzorne funkcije Agencije podrazumijeva i stalnu edukaciju zaposlenih, razvoj standardizovanih supervizorskih metodologija i harmonizaciju nadzorne prakse.

U izveštajnom periodu Agencija je organizovala edukaciju u dva ciklusa, i održala tri ispitna roka za posrednike u osiguranju, te izdala veći broj dozvola u oblasti posredovanja.

U 2012. godini Agencija je izdala dozvolu za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju Poštama Srpske, dok su dvije banke pokrenule postupak za dobijanje dozvole za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju, koji je završen početkom 2013. godini.

Poseban i značajan segment djelovanja Agencije predstavlja neposredna zaštita i edukacija potrošača na tržištu osiguranja, preko stručnih službi Agencije, kao i preko Ombudsmana u osiguranju. Potrebno je povećati stepen informisanosti stanovništva o ulozi ove institucije. Uvedeni su i novi metodi komunikacije Agencije i korisnika usluga osiguranja. U tom smislu Agencija je izdala dva Informatora i to Osiguranje od autoodgovornosti i Šta treba znati o osiguranju.

U narednom periodu Agencija će intezivirati aktivnosti koje imaju za cilj podizanje nivoa javne svijesti o značaju osiguranja, kao bitnog faktora daljeg razvoja tržišta osiguranja.

Ostvarena je saradnja sa brojnim i različitim institucijama u RS, BiH i inostranstvu, a posebno u okviru Komiteta za koordinaciju finansijskog sektora Republike Srpske.

Direktor,
Božana Šljivar

1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE

Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) osnovana je 2006. godine, Zakonom o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 01/06, 64/06 i 74/10).

Agencija je samostalna neprofitna institucija Republike Srpske, koja za svoj rad odgovara Narodnoj Skupštini Republike Srpske. Sjedište Agencije je u Banjoj Luci.

1.1. Misija, vizija i ciljevi

Misija Agencije je provođenje efikasne regulacije i nadzora u oblasti :

- osiguranja (društva za osiguranje, posrednici u osiguranju) i
- 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, 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 vrši nadzor 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 preduzima aktivnosti u cilju podizanja svijesti o potrebi stalnog unapređivanja poslovanja i povećavanja nivoa usklađenosti sa standardima i propisima u osiguranju.

Djelovanjem Agencije na ovim osnovama stvaraju se pretpostavke da se u Republici Srpskoj izgradi stabilno, uređeno i efikasno tržište osiguranja, 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,
- objektivian i nepristrastan pristup u provođenju nadzora,
- standardizacija nadzornih procedura i
- 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.

1.2. Nadležnosti Agencije

U skladu s pravnim okvirom, nadležnosti Agencije mogu se grupisati na regulatorne, nadzorne i zaštita i edukacija potrošača u osiguranju.

Agencija u okviru svojih regulatornih nadležnosti:

- donosi podzakonske propise (pravilnike, uputstva, naredbe i odluke),
- analizira postojeću podzakonsku regulativu, sa aspekta promjena zakonskog okvira i tržišnih okolnosti,
- pokreće inicijative i učestvuje u pripremi zakona i drugih propisa iz oblasti osiguranja i učestvuje u pripremanju drugih zakona i propisa koji su od interesa za učesnike na tržištu osiguranja,
- učestvuje u izradi transpozicionih i korelacionih tabela u odnosu na direktive EU u oblasti osiguranja, u saradnji sa drugim nadležnim organima i
- vrši samoprocjenu usklađenosti domaće regulative sa ICP principima koje je izdalo Međunarodno udruženje supervizora u osiguranju (IAIS).

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 odoborenja učesnicima na tržištu osiguranja,
- kontinuirani nadzor (pravni, finansijsko-računovodstveni i aktuarski) učesnika na tržištu osiguranja na osnovu analize izvještaja i druge dokumentacije koju učesnici na tržištu osiguranja dostavljaju Agenciji,

- redovne i vanredne kontrole učesnika na tržištu osiguranja,
- nadzor nad poslovanjem Zaštitnog fonda Republike Srpske,
- vođenje propisanih registara društava za osiguranje, posrednika u osiguranju, ovlašćenih aktuara i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- razmjena informacija iz oblasti nadzora sa drugim regulatorima finansijskog tržišta u Republici Srpskoj i Federaciji BiH,
- saradnja i razmjena informacija sa institucijama supervizije osiguranja iz zemalja EU, putem koledža supervizora, a u cilju provođenja nadzornih aktivnosti društava za osiguranje koji posluju u okviru grupacija osiguravača i
- razvoj Informacionog sistema Agencije s ciljem efikasnijeg sprovođenja osnovnih funkcija.

Nadležnosti Agencije vezane za zaštitu i edukaciju potrošača u osiguranju su:

- kontinuirani nadzor nad primjenom pravila poslovanja i akata poslovne politike društava za osiguranje,
- 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),
- podizanje javne svijesti o koristima i potrebama za osiguranjem, kao i rizicima pokrivenim osiguranjem,
- edukacija različitih kategorija potrošača na tržištu osiguranja,
- informisanje nadležnih organa i javnosti o radu Agencije i stanju na tržištu osiguranja i
- 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.

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.

1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura

1.3.1. Organi upravljanja

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

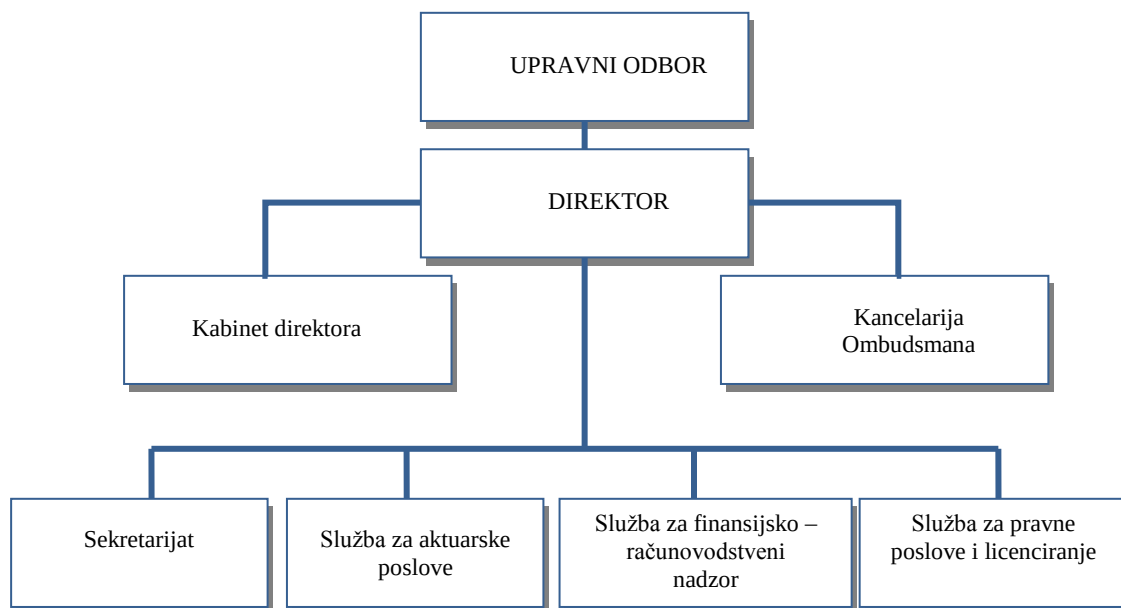
Upravni odbor se sastoji od predsjednika i četiri člana, koje na prijedlog Vlade Republike Srpske imenuje i razrješava Narodna Skupština Republike Srpske.

Direktor Agencije vodi poslovanje Agencije, zastupa i predstavlja Agenciju, odgovoran je za zakonit rad i poslovanje, organizuje aktivnosti Agencije i obavlja druge poslove, koji su zakonskim okvirom i Statutom stavljeni u nadležnost direktora.

Direktora Agencije, na prijedlog Vlade Republike Srpske, imenuje Narodna Skupština Republike Srpske. Direktor se imenuje na period od četiri godine.

1.3.2. Organizaciona struktura

Organizaciona struktura Agencije daje se u nastavku.



Ilustracija br.1:Organizacione strukture Agencije

Organizacionu strukturu Agencije čine Kabinet direktora, Kancelarija ombudsmana Sekretarijat i stručne službe Agencije.

Kancelarija Ombudsmana u osiguranju osnovana je, kao samostalna organizaciona jedinica pri Agenciji, 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 vansudskim putem. Poslove Ombudsmana u osiguranju trenutno obavlja jedan ombudsman.

Sekretarijat Agencije je organizaciona jedinica u kojoj se obavljaju stručni i operativni poslovi od zajedničkog interesa za Agenciju, a to su: izrada normativnih akata i praćenje njihovog provođenja, stručno–operativni poslovi računovodstva, planiranje i analiza, kadrovski poslovi, raspolaganje materijalnim i finansijskim resursima i drugi poslovi od opšteg značaja.

Svaka od navedenih stručnih službi obavlja poslove iz svojih oblasti:

- priprema propisa koje donosi Agencija,
- priprema prijedloga mišljenja i stavova Agencije,
- obrada zahtjeva za davanje različitih odobrenja učesnicima na tržištu osiguranja,
- računovodstveno-finansijski ili aktuarski nadzor učesnika na tržištu osiguranja,

- prikupljanje podataka i priprema različitih vrsta analiza i informacija o pojedinim aspektima poslovanja učesnika na tržištu osiguranja,
- zaštita prava osiguranika i korisnika osiguranja.

U Agenciji je na dan 31.12.2012. godine bilo zaposleno 24 radnika, od čega je 22 zaposlenih ili više od 90% sa visokom stručnom spremom iz oblasti ekonomije, prava i elektrotehnike. Od toga 4 zaposlena su aktuari, a dva zaposlena su magistri ekonomskih nauka. Zaposleni u Agenciji posjeduju i druga specijalistička znanja, i to:

- 4 zaposlena- zvanje ovlašćenog procjenjivača,
- 1 zaposleni – zvanje ovlašćenog revizora,
- 1 zaposleni – zvanje stečajnog upravnika i
- 1 zaposleni – pravosudni ispit.

Dva zaposlena su pripravnici (ekonomista i pravnik) zaposleni kroz projekat „Znanjem do posla“ Zavoda za zapošljavanje Republike Srpske.

Etičkim pravilima i Pravilnikom o poslovnoj tajni detaljno su utvrđene sve obaveze, ograničenja i odgovornosti predsjednika i članova Upravnog odbora, direktora, kao i svih zaposlenih u Agenciji, a s ciljem transparentnog rada i postizanja većeg stepena povjerenja na tržištu osiguranja u Republici Srpskoj.

U skladu sa Planom edukativnih aktivnosti za 2012. godinu, Agencija je nastavila sa jačanjem stručnih i profesionalnih kapaciteta. Značajan segment predstavljale su tzv. interne edukacije koje Agencija RS organizuje neposredno i isključivo za svoje zaposlene, a na osnovu prethodno identifikovanih potreba. U tu svrhu uspostavljena je i saradnja sa Akademijom za bankarstvo i finansije Narodne banke Srbije.

U 2012. godini, Agencija je za svoje zaposlene organizovala dva interna seminara /edukacije na sljedeće teme:

- Evropske razvojne tendencije u regulisanju ugovora o osiguranju i
- Nadzor ugovora o reosiguranju.

Takođe, zaposleni u Agenciji učestvovali su na domaćim i međunarodnim seminarima i simpozijuma na aktuelne teme iz sljedećih oblasti:

- interna revizija,
- grupna i makroprudencijalna supervizija,
- zaštita potrošača u osiguranju,
- medijacije i arbitraže,
- obrada i likvidacija šteta na motornim vozilima, te međunarodnih šteta,
- usklađivanje regulatornog okvira sektora osiguranja sa direktivama Evropske unije,
- upravljanje rizicima,
- javne nabavke i upravljanje sredstvima u javnom sektoru.

Dodatno, u okviru Twinnig projekta BA 07 IB FI 1, održan je veći broj obuka zaposlenih, koje su posebno bile usmjerene na evropsku regulativu u osiguranju i metodologiju utvrđivanja rizičnog profila društva za osiguranje.

1.4. Zakonodavni okvir

Pravni okvir, kojim je uređen pravni status, nadležnosti i djelokrug rada Agencije predstavljaju sljedeći 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),
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 13/09) i
- Zakon o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 49/09).

Pored zakonskog okvira, Agencija donosi i podzakonske propise koji obezbjeđuju efikasnu primjenu zakona iz oblasti osiguranja. Od osnivanja do kraja 2012. godine Agencija je donijela 67 podzakonskih akata (pravilnici, odluke) koji su na snazi. Podzakonski akti Agencije dostupni su na službenoj internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

2. AKTIVNOSTI AGENCIJE U IZVJEŠTAJNOM PERIODU

Osnovni zadaci Agencije prema zakonu se mogu grupisati na:

- donošenje podzakonske regulative, u skladu sa odredbama zakona iz oblasti osiguranja, a koji čine širi pravni okvir za uređenje i nadzor tržišta osiguranja,
- davanje različitih dozvola i odobrenja od značaja za rad društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika na tržištu osiguranja,
- nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika na tržištu osiguranja i
- zaštita i edukacija potrošača.

2.1. Regulatorne aktivnosti

Provođenjem regulatorne funkcije Agencija je nastavila sa aktivnostima sistemskog unapređenja sektora osiguranja, a koje se u 2012. godini odvijalo kroz istovremene procese:

- usklađivanja podzakonskih propisa, iz djelokruga rada Agencije, sa odnosnim EU direktivama i osnovnim principima osiguranja (ICP)¹,
- unapređenja postojećih i donošenja novih podzakonskih propisa, na osnovu neposrednih iskustava iz primjene u ostvarivanju regulatornih ciljeva Agencije i
- uređivanja međuentitetskog pružanja usluga osiguranja.

U izvještajnom periodu, Upravni odbor Agencije je u cilju unapređenja sektora osiguranja, a u skladu sa svojim ovlašćenjima, donio sljedeće podzakonske akte:

1. Pravilnik o visini i načinu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda društava za osiguranje – prečišćeni tekst („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 56/12),
2. Pravilnik o načinu obračuna kapitala i adekvatnosti kapitala društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 103/12),
3. Pravilnik o elementima i kontroli margine solventnosti društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 103/12),
4. Odluka o naknadi za finansiranje rada Ombudsmana u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 15/12),
5. Odluka o plaćanju doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske u 2012. godini („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 30/12),
6. Odluka o broju glasova članova Skupštine Zaštitnog fonda Republike Srpske, za 2013 („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 2/13),

¹ koje je izdalo Međunarodno udruženje supervizora u osiguranju (IAIS)

Početkom 2013. godine, usvojen je i Pravilnik o pravilima osnivanja i poslovanja filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju. Izradu ovog pravilnika Agencija je završila tokom 2012. godine, u saradnji sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH s ciljem daljeg uređivanja međuentitetskog pružanja usluga osiguranja.

Dodatno, Agencija je 2012. godini donijela i Smjernice za izradu programa za upravljanje sa kapitalom u društvima za osiguranje. Svrha ovih smjernica je da pruže pomoć društvima za osiguranje u izradi internog modela upravljanja kapitalom i kontinuiranog ispunjavanja zahtjeva adekvatnosti kapitala.

Donošenjem Pravilnika o načinu obračuna kapitala i adekvatnosti kapitala društava za osiguranje i Pravilnika o elementima i kontroli margine solventnosti društava za osiguranje, Agencija je izvršila usklađivanje obračuna kapitala, margine solventnosti i iskazivanja adekvatnosti kapitala društava za osiguranje u Republici Srpskoj sa zahtjevima direktiva EU: 2002/13/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 05. marta 2002. godine i 2002/83/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 05. novembra 2002. godine o životnom osiguranju. Međutim, u cilju potpunog usaglašavanja sa naprijed navedenim direktivama potrebno je u narednom periodu izvršiti i usklađivanje minimalnih kapitalnih zahtjeva propisanih Zakonom o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 01/06, 64/06 i 74/10), sa navedenim direktivama.

Prije usvajanja, Agencija na službenoj internet stranici (www.azors.rs.ba) objavljuje i nacрте podzakonskih akata, kako bi svi učesnici na tržištu osiguranja imali mogućnost da dostave svoje pisane komentare, mišljenja i/ili sugestije. Takođe, u procesu donošenja podzakonskih akata, Agencija obavlja i konsultacije sa strukovnim udruženjima, te su u 2012. godini tražena mišljenja i sugestije Udruženja društava za osiguranje Republike Srpske i Udruženja aktuara Republike Srpske kada su u pitanju podzakonski akti koji regulišu obračun margine solventnosti, iskazivanje ispunjavanja zahtjeva adekvatnosti kapitala i ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda.

Poseban segment u 2012. godini, bio je usmjeren na analizu propisa koji regulišu obavezna osiguranja u saobraćaju². Identifikovana je potreba za donošenje novog zakona koji će regulisati obavezna osiguranje u saobraćaju. To je potvrđeno i u informacijama Agencije, u kojima su analizirani uslovi i mogućnost za deregulaciju i liberalizaciju u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti i pripremljenost društava za osiguranje za ovaj proces.³

Agencija je Ministarstvu finansija Republike Srpske dostavila navedene informacije i na taj način, pored ostalog, inicirala i obrazložila neophodnost donošenja novog zakona u ovoj oblasti.

²Osiguranje od autoodgovornosti, osiguranje putnika u javnom prevozu od posljedica nesrećnog slučaja, osiguranje vazdušnih prvoznika od odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima i osiguranje i osiguranje korisnika plovila na motorni pogon od odgovornosti za štetu pričinjenu trećim licima

³Detaljnije o ovim informacijama napisano je u dijelu Izvještaja: „Aktivnosti unapređenja tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti“

2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje

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

U 2012. 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,
- odobrenje za otvaranje filijale društva za osiguranje 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 za upis promjena u Registar kod Agencije,
- potvrda za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i za druge svrhe, te izvoda i uvjerenja iz registara kod Agencije,
- mišljenja (tumačenja),
- saglasnosti za izmjene i dopune akata društava za osiguranja, društava za zastupanje i brokerskih društava.

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

U tabelarnim pregledima *Tabela 2.1.* i *Tabela 2.2.* prikazano je izvršenje prethodno navedenih aktivnosti.

Tabela br. 2.1. – Pregled izdatih dozvola, brisanja i registra i ukupnog broja učesnika na tržištu osiguranja na dan 31.12.2012. godine

R.B.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 31.12.2012.
1.	Izadavanje dozvola i upis u Registar posrednika u osiguranju	21 zastupnik upisan u Registar zastupnika - fizička lica 5 zastupnika brisano iz Registra zastupnika – fizička lica	Podaci o posrednicima fizičkim licima dostupni na internet stranici Agencije	145 zastupnika - fizička lica, od toga
		3 preduzetničke radnje upisane u Registar zastupnika 3 preduzetničke radnje brisane iz Registra zastupnika		26 preduzetničkih radnji
		2 društva za zastupanje upisana u Registar zastupnika - pravna lica	- Preduzeće za poštanski saobraćaj RS SafeLife d.o.o. Banja Luka	7 društava za zastupanje iz RS
		1 društvo za zastupanje brisano iz Registar zastupnika - pravna lica	- „EURO-MAX“ d.o.o. Prijedor	
		1 društvo za zastupanje iz FBiH brisano iz registra zastupnika	- "PROTEKTOR" d.o.o. Sarajevo	4 društva za zastupanje - filijale iz FBiH
		5 brokera u osiguranju upisana u Registar brokera- fizička lica	Podaci o brokerima fizičkim licima dostupni na internet stranici Agencije	5 brokera - fizička lica
		2 filijale brokerskih društava iz FBiH upisane u Registar brokera-pravna lica	- "AS BROKER" d.o.o. Sanski Most - "VIPOX" d.o.o Sarajevo	2 filijale brokerskih društava iz FBiH
2.	Izadavanje ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlašćenih aktuara	3 ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova	Lista ovlašćenih aktuara dostupna na internet stranici Agencije	21 aktuar

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela br. 2.2. – Dozvole, saglasnosti i odobrenja u 2012. godine

R. B.	Opis	Broj
1.	Saglasnost na ugovor o reosiguranju sa stranim društvom	7 saglasnosti
2.	Odobrenje za izbor nezavisnog revizora	15 odobrenja
3.	Saglasnost za emisiju akcija:	
	- povećanje osnovnog kapitala	2 društva za osiguranje (vrijednost emisija 2.946.000 KM)
	- povećanje osnovnog kapitala (ponuda za kvalifikovane investitore)	1 društvo za osiguranje (vrijednost emisije 8.000.000 KM)
	- smanjenje osnovnog kapitala	1 društvo za osiguranje (vrijednost emisije 1.846.200 KM)
4.	Zahtjevi u skladu sa Pravilnikom o visini i načinu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda	6 zahtjeva (3 pozitivno riješena, 3 negativno riješena)
5.	Zahtjev za izdavanje saglasnosti za sticanje kvalifikovanog udjela	2 zahtjeva
6.	Zahtjev za otvaranje filijale društva za osiguranje u FBiH	1 zahtjev
7.	Saglasnosti za lica na značajnom položaju	30 saglasnosti
8.	Potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima i za druge svrhe, izvodi i uvjerenja iz registara kod Agencije	46 potvrda i izvoda
9.	Upis promjena u Registar kod Agencije	31 upisa
10.	Mišljenja (tumačenja)	42 mišljenja
11.	Izdavanje saglasnosti na izmjene i dopune akata društava za osiguranje	1 saglasnost

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije u periodu od 01.01. do 31.12. 2012. godini zasnivale su se na: kontinuiranom nadzoru, redovnim i vanrednim kontrolama poslovanja društava za osiguranje i posrednika u osiguranju. Na osnovu ovih aktivnosti Agencija je preduzimala različite nadzorne mjere u skladu sa propisima.

2.2.2.1. Kontinuirani nadzor

Aktivnosti kontinuiranog nadzora obavljane su kroz analizu dostavljenih izvještaja, kojima u učesnici na tržištu osiguranja u različitim vremenskim intervalima propisanim zakonom, izvještavaju Agenciju.

Kontinuirano izvještavanje učesnika na tržištu osiguranja, u 2012. godini, vršeno je kroz veći broj različitih obrazaca, što je prikazano u Tabeli br.2.3.

Na osnovu dostavljenih izvještaja sačinjen je veći broj informacije, u kojima je izvršena:

- analiza pojedinih segmenata poslovanja učesnika na tržištu osiguranja i
- identifikacija osnovnih rizika u poslovanju pojedinih društava za osiguranje.

Navedene informacije sadrže i prijedloge za dalje nadzorne aktivnosti i mjere Agencije. Polazeći od informacija iz kontinuiranog nadzora, u zavisnosti od značaja izloženosti identifikovanim rizicima, pokrenute su vanredne kontrole u 2012. godini, odnosno pripremljen je Plan redovnih kontrola za 2013. godinu.

Tabela broj2. 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,	Polugodišnje i godišnje	Društva za osiguranje

R.B.	Izveštaj	Period dostavljanja izveštaja	Subjekt
	-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.		
4.	-Finansijski izveštaji -Izveštaj nezavisnog revizora o obavljenoj reviziji finansijskih i drugih izveštaja društava za osiguranje, -Mišljenje ovlašćenog aktuara na finansijske izveštaje društava za osiguranje.	Pougodišnje i godišnje Godišnje	Društva za osiguranje Društva za zastupanje Društva za osiguranje Zaštitni fond RS
5.	-Obrazac „D-ZF“-Izveštaj o naplaćenim doprinosima -Obrazac „Š-ZF“-Izveštaj o odštetnim zahtjevima -Obrazac „R-ZF“ – Izveštaj o naplati regresa	Mjesečno	Zaštitni fond RS

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela broj 2. 4: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u 2012. godini

R.B.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija o primjeni odredbi Zakona o javnim nabavkama	Sva društva za osiguranje
2.	Informacija – kontrola margine solventnosti društava za osiguranje (obrasci K i MS) na dan 30.09.2011, 31.12.2011, 31.03.2012, 30.06.2012. godine i 30.09.2012. godine	Sva društva za osiguranje
3.	Informacija – ostvareni troškovi sprovođenja osiguranja i dozvoljeni režijski dodatak na dan 30.09.2011, 31.12.2011, 30.06.2012. godine i 30.09.2012. godine	Sva društva za osiguranje
4.	Informacija – ulaganje sredstava za pokriće tehničkih rezervi društava za osiguranje na dan 31.12.2011, 31.03.2012, 30.06.2012. godine i 30.09.2012. godine	Sva društva za osiguranje
5.	Informacija – stanje ulaganja sredstava za obezbjeđenje matematičke rezerva na dan 31.03.2012, 30.06.2012. godine i 30.09.2012. godine	Sva društva za osiguranje
6.	Informacija o objavljivanju revizorskih i finansijskih izvještaja za 2011.godinu	Sva društva za osiguranje
7.	Informacija – ratio šteta, ratio troškova i kombinovani ratio na dan 31.12.2011.godine	Sva društva za osiguranje
8.	Informacija – pregled uslova i tarifa za osiguranje od profesionalne odgovornosti revizora i revizorskih društava	Sva društva za osiguranje
9.	Kvartalna informacija u vezi ulaganja društava za osiguranje na dan 30.09.2011.godine	5 društava za osiguranje
10.	Informacija – mišljenje na izbor nezavisnog revizora	10 društava za osiguranje
11.	Informacija - vrednovanje akcija u izvještajima o ulaganjima sredstava za pokriće tehničkih rezervi	1 društvo za osiguranje
12.	Informacija – mišljenje u vezi sa primjenom novih tablica smrtnosti	1 društvo za osiguranje
13.	Informacija – mišljenje na emisiju akcija društva za osiguranje	4 društva za osiguranje
14.	Informacija – mišljenje na imenovanje direktora u društvu za osiguranje	1 društvo za osiguranje
15.	Informacija o izvršenju naloženih mjera rješenjem Agencije	2 društva za osiguranje
16.	Analiza odluke o kupovini, prodaji i stavljanju pod hipoteku imovine društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
17.	Informacija o elementima koji utiču na donošenje odluke za produženje i proširenje dozvole društvu za osiguranje za obavljanje poslova reosiguranja	1 društvo za osiguranje

R.B.	Opis	Nadzirani subjekt
18.	Informacija o analizi finansijskih izvještaja za 2011.godinu, izvještaja nezavisnog revizora o finansijskim izvještajima za 2011. godinu, izvještaja o poslovanju za 2011.godinu, izvještaja o stanju ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda, te iznosu kapitala i garantnog fonda i ostalih izvještaja	2 društva za osiguranje
19.	Informacija u vezi naknade za nadzor nad poslovanjem za 2012.godinu	1 društvo za zastupanje
20.	Informacija o primjeni člana 27. Zakona o obaveznom osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima	Ostali
21.	Informacija – model za procjenu rizika u vezi sa aktivnošću 2.1.Twining Project BA 07 IB FI 01	Ostali

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2.2.Redovne i vanredne kontrole

Redovne i vanredne kontrole obavljane su off-site (u prostorijama Agencije na osnovu dostavljenih dokumenata) i on-site (u društvima za osiguranje i kod posrednika u osiguranju).

U izvještajnom periodu završene su kontrole kod 2 društava za osiguranje (Brčko-gas osiguranje d.d. Brčko i Triglav osiguranje a.d. Banja Luka) i 1 filijale društava iz FBiH (Sarajevo osiguranje d.d. Sarajevo, Filijala Banja Luka), započete prethodne godine. Izrečene su i odgovarajuće nadzorne mjere koje su prezentovane u tabeli 2.5.

U skladu sa Planom redovnih kontrola za 2012. godinu obavljeno je 9 redovnih on-site kontrola, i to kod:

- 4 društva za osiguranje: Osiguranje Aura a.d. Banja Luka, Bobar osiguranja a.d. Bijeljina, Dunav osiguranje a.d. Banja Luka (nastavljeno u 2013. godini), Jahorina osiguranje a.d. Pale (nastavljeno u 2013. godini),
- 2 filijale: Croatia osiguranje d.d. Ljubuški i D.D. za osiguranje VGT Visoko (nastavljeno u 2013. godini),
- 2 društva za zastupanje: WVP d.o.o. Banja Luka (nastavljeno u 2013. godini) i Safe Invest d.o.o. Banja Luka,
- Zaštitni fond RS.

Vanredne kontrole su obavljane na osnovu prethodno identifikovanih rizika u okviru aktivnosti kontinuiranog nadzora. U periodu od 01.01. do 31.12. 2012. godine obavljene su 7 vanrednih kontrole, i to kod:

- 1 filijale društva za osiguranje iz FBiH: Zovko osiguranje d.d. Žepče, Filijala Doboj.
- 3 društva za osiguranje: Krajina osiguranje a.d. Banja Luka, Bobar osiguranje a.d. Bijeljina, Osiguranje Aura a.d. Banja Luka,
- Preduzetnička radnja za zastupanje u osiguranju MB Laktaši, a u okviru ove kontrole izvršena je i kontrola Jahorina osiguranje a.d. Pale,
- Agencija Auto Rača Prijedor (predmet kontrole je obavljanje poslova zastupanja u osiguranju).

Redovne i vanredne kontrola, obavljene u 2012. godini, bile su usmjerene na provjeru:

- izvršenja naloženih mjera iz redovnih kontrola,
- ažurnosti i obuhvata računovodstvenih i drugih evidencija,
- internih procedura i internih kontrolnih postupaka,
- primjene Pravilnika o načinu utvrđivanja i praćenja likvidnosti društava za osiguranje,
- primjene Pravilnika o načinu procjenjivanja bilansnih i vanbilansnih pozicija društva za osiguranje,
- ulaganja sredstava za pokriće tehničkih i matematičkih rezervi i minimalnog garantnog fonda,

- vođenje stroge evidencije,
- obračuna rezervacija za štete,
- ažurnosti u rješavanju i isplati odštetnih zahtjeva,
- računovodstvenog evidentiranja odštetnih zahtjeva,
- vođenja knjige štetnika (za obavezno osiguranje od autoodgovornosti).
- poštivanja tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju,
- troškova sprovođenja osiguranja,
- podataka koji su predmet upisa u registrima,
- ugovora o posredovanju,
- primjena akata poslovne politike,
- obračuna kapitala i margine solventnosti i primjena politike reosiguranja,
- usklađivanje statuta sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje i podzakonskim propisima koji su doneseni na osnovu tog zakona,
- poštovanje Zakona o posredovanju,
- obavljanje djelatnosti zastupanja u osiguranju.

Pored navedenog Agencija je u 2012. godini izdala jedan opšti nalog svim društvima za osiguranje i filijalama iz FBiH kojim se nalaže da obaveza u evidencijama izdatih polisa osiguranja od autoodgovornosti prilože i dokument kojim se potvrđuje ispravnost podataka o identifikaciji i tehničkim karakteristikama vozila (kopija saobraćajne dozvole, obrazac o obavljenom tehničkom pregledu ili drugi odgovarajući dokument koji sadrži podatke o vozilu).

2.2.2.3. Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz mjera nadzora izrečenih u 2012. godini, a na osnovu provedenih kontrola.

Tabela 2.5. – Izrečene mjere nadzora prema vrstama u periodu od 01.01. do 31.12. 2012. godine

R. B.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
1.	Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	
	– plan kratkoročnog oporavka	1 društvo za osiguranje
	– nalog za pokriće gubitka	2 društva za osiguranje
	– ostali nalozi prema društvima za osiguranje	83 (4 društva za osiguranje i 2 filijale iz FBiH)
	– prema Zaštitnom fondu RS	19
	– usklađivanje ulaganja tehničkih rezervi i garantnog fonda	3 (1 društvo za osiguranje)
2.	Druge mjere	
	– zabrana sklapanja ugovora i transakcija s određenim pravnim licima	1 društvo za osiguranje
	– zabrana raspolaganja sredstvima društva	1 društvo za osiguranje
3.	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	32 (16+16)
	– nedostavljanje izvještaja i informacija u propisanim rokovima	2 (1+1)
	– nepostupanje po nalogu za otklanjanje nepravilnosti/nezakonitosti	2 (1+1)
4.	Pokretanje prekršajnog postupka	
	– nepridržavanje odredbi Zajedničkih uslova i premijskog sistema za osiguranje vlasnika, odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete pričinjene trećim licima čl. 10 – 12.	8 zahtjeva (4 društva za osiguranje i 2 filijale iz FBiH)
	– nepoštovanje rokova propisanih čl. 9 stav 5. do 9. Zakona o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima od odgovornosti	2 zahtjeva (1 društvo za osiguranje i 1 filijala iz FBiH)
5.	Upozorenja	
	– nepoštovanje tarifa i premijskog sistema u osiguranju od autogovornosti	1 preduzetnička radnja 1 društvo za osiguranje
	– upozorenje ovlaštenom aktuaru	1 društvo za osiguranje
6.	Opšti nalog	sva društva za osiguranje i filijale iz FBiH

Izvor: Baza podataka Agencije

Dio kontrola navedenih u prethodnom dijelu ovog Izvještaja započet je krajem 2012. godine, pa će se preduzimanje nadzornih mjera izvršiti u 2013. godini.

Agencija je u toku nadzora o uočenim nepravilnosti koje nisu u njenom djelokrugu obavijesila druge organe (Poreska uprava Republike Srpske, Republički inspektora, Specijalno tužilaštvo).

2.3. Aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača u osiguranju

Pored nadzornih i regulatornih aktivnosti, koje su indirektno usmjerene na zaštitu potrošača u osiguranju (osiguranika, trećih oštećenih lica i korisnika osiguranja),

Agencija se zaštitom potrošača bavila i u direktnoj komunikaciji sa potrošačima preko stručnih službi Agencije, kao i preko Ombudsmana u osiguranju.

2.3.1. Aktivnosti stručnih službi na zaštiti potrošača u osiguranju

Stručne službe Agencije bavile su se zaštitom potrošača u osiguranju kroz pismenu i telefonsku komunikaciju sa potrošačima.

Početkom godine otvorena je i posebna e-mail adresa (azors.potrosaci@blic.net) putem koje se potrošači mogu obratiti Agenciji o svim pitanjima vezanim za oblast osiguranja.

Upiti potrošača uglavnom su se odnosili na pitanja primjene zajedničkih uslova i tarifa obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, kao i na zahtjeve za brisanje iz knjige štetnika, načina i rokova isplate odštetnih zahtjeva, tumačenja pojedinih odredbi zakonskih i podzakonskih akata iz nadležnosti Agencije i sl.

2.3.2. Ombudsman u osiguranju

U periodu 01.01. do 31.12.2012. godine Kancelarija Ombudsmana zaprimila je:

- 163 usmene pritužbe (94 telefonom i 69 stranaka je lično, dolaskom u Kancelariju zatražilo pojašnjenje u vezi sa rješavanjem konkretno podnesenog odštetnog zahtjeva ili pokretanjem postupka kod Ombudsmana,
- 51 pismeni prigovor.

U narednoj tabeli data je struktura prigovora po vrstama osiguranja:

Tabela br.2.6. – Struktura prigovora po vrstama osiguranja

R. B.	Vrsta osiguranja	Broj prigovora	Udio (%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	35	68,63
2.	Osiguranje vozila-kasko	7	13,73
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	4	7,84
4.	Osiguranje od šteta na imovini	3	5,88
5.	Osiguranje od opšte građanske odgovornosti	1	1,96
6.	Zdravstveno osiguranje	1	1,96
Ukupno		51	100,00

Izvor: Baza podataka

Posredovanje Ombudsmana obuhvata različite radnje koje se preduzimaju radi rješavanja spora vansudski, pa tako donosi preporuke (pojedinačne ili opšte) ili organizuje, sastanak – posredovanje/medijacija u situacijama kada ocijeni da je to najpogodniji način u konkretnom slučaju.

U značajnom broju pritužbi i prigovora kojima je pokrenut postupak kod Ombudsmana u osiguranju stranke odustanu od prigovora i postupak se obustavi iz razloga što društvo za osiguranje, nakon što Ombudsman u osiguranju zatraži da se izjasni, ispravi svoje ponašanje po konkretnom odštetnom zahtjevu i postigne dogovor sa strankom, te se na taj način riješi spor.

O osnivanja Ombudsmana, tj. 2008. godine ukupno su procesuirana 474 pismena prigovora i više od 1400 usmenih pritužbi. Strankama su pružene informacije i pojašnjenja u vezi sa rješavanjem odštetnih zahtjeva i pokretanjem postupka kod Ombudsmana, tako da je najvećem broju slučajeva to bilo dovoljno pa nije ni došlo do spora ili se isti riješio i bez ulaganja pismenog prigovora.

Do sada donešene i na službenoj internet stranici objavljene Opšte preporuke⁴ su takođe značajno doprinijele smanjenju broja pismenih prigovora.

Kancelarija Ombudsmana u osiguranju i stručne službe Agencije pripremili su i izdali u 2012. godini dva Informatora i to *Osiguranje od autoodgovornosti* i *Šta treba znati o osiguranju*.

⁴ Opšte preporuke su:

„Akt o rješavanju odštetnog zahtjeva“

„Postupanja prije zaključivanja ugovora o osiguranju – predugovorno informisanje“

„Zloupotrebe pri korišćenju vansudske nagodbe/ poravnanja“

„Komunikacija sa podnosiocima odštetnih zahtjeva“ i

„Nekorektne odredbe o gubitku prava iz osiguranja“

3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA

Da bi se povećao kvalitet i efikasnost provođenja konkretnih nadzornih aktivnosti, nastavljen je kontinuirani proces unapređenja organizacije rada, a posebno funkcije nadzora, u skladu sa međunarodno prihvaćenim principima osiguranja (ICP)⁵.

Agencija je uspostavila uspješnu saradnju sa domaćim i međunarodnim institucijama, a u cilju unapređenja supervizorske prakse, povećanja finansijske pismenosti, te promocije tržišta osiguranja Republike Srpske.

Aktivnosti u vezi unapređenja rada i saradnje sa drugim institucijama mogu se grupisati na:

- unapređenje supervizorskih praksi,
- razvoj informacionog sistema,
- saradnja sa drugim institucijama i
- edukaciju i podizanje javne svijesti o značaju osiguranja.

3.1. Unapređenje supervizorskih praksi

Agencija je, i u 2012. godini, nastavila sa aktivnostima unapređenja i standardizacije nadzornih procesa, a u funkciji izrade detaljnog i sveobuhvatnog priručnika za provođenje nadzora. Osnovni ciljevi ovog procesa su standardizacija nadzornih aktivnosti, odnosno povećanje kvaliteta i efikasnosti nadzornih aktivnosti Agencije. U tu svrhu pripremljena je Metodologija za kontrolu likvidnosti društava za osiguranje. Takođe, izvršeno je i testiranje, kroz pojedinačne kontrole, i metodologija pripremljenih u prethodnim izvještajnim periodima. U sprovedenim testiranjima je utvrđeno da metodologije zadovoljavaju date kriterije i da mogu biti usvojene.

Paralelno sa razvojem i testiranjem metodologija iz nadzora, Agencija razvija i elektronsku bazu podataka iz nadzora, koja obuhvata sve nadzorne aktivnosti i sve subjekte nad kojima se vrši nadzor. U tu svrhu, u izvještajnom periodu, razvijeno je više aplikacija kojima se postiže ažurnost i efikasnost u radu, a to su evidencije iz kontinuiranih, vanrednih i redovnih aktivnosti nadzora učesnika na tržištu, koje obuhvataju i preduzete mjere iz nadzora po pojedinim učesnicima, izvršenje mjera iz nadzora i sl, zajedno sa pratećom dokumentacijom.

Nastavljene su i pripremne aktivnosti za uvođenje koncepta supervizije zasnovane na procjeni rizika društava za osiguranje.⁶ Uvođenjem ovog koncepta supervizije, Agencija će biti u mogućnosti da svoje supervizorske aktivnosti usmjeri prema društvima koja su više izložena rizicima i koja bi u slučaju nesolventnosti ili stečaja imala veći negativni uticaj na tržište. Na ovaj način postiže se i efektivnija i efikasnija alokacija ljudskih, finansijskih i ostalih resursa Agencije. Inicijalnu podršku za uvođenje supervizije zasnovane na rizicima, Agencija je dobila od strane Twinning projekta BA07 IB FI 01, koji je ponudio prijedlog modela za izradu matrica rizika.

⁵ Međunarodno prihvaćene principe osiguranja (ICP) je izdala Međunarodna asocijacija supervizora (IAIS)

⁶ Obaveza primjene koncepta supervizije zasnovanog na procjeni rizika proizilazi iz zahtjeva tzv. režima Solventnost II, koji je propisan Direktivom 2009/138/ EC, te usaglašavanja sa Međunarodno prihvaćenim principima osiguranja (ICP).

Fokus unapređenja supervizorskih praksi, u narednom periodu, biće usmjeren na razvoj metoda kontinuiranog praćenja poslovanja društava za osiguranje, u cilju uvođenja sistema ranog upozorenja zasnovanog na procjeni izloženosti pojedinim rizicima i rizičnom profilu svakog društva za osiguranje. Uvođenje sistema ranog upozorenja treba da bude paralelan proces sa uspostavljanjem sistema upravljanja rizicima kojima je društava za osiguranje izloženo u poslovanju.

Poseban segment unapređenja supervizorskih praksi usmjeren je na razvoj saradnje sa drugim nadzornim organima finansijskog sistema u Republici Srpskoj, sa naglaskom na jačanju saradnje kada je u pitanju međusobna razmjena podataka potrebnih za provođenje konkretnih nadzornih i regulatornih aktivnosti. Saradnja i koordinacija rada nadzornih organa finansijskog sektora Republike Srpske značajna je radi očuvanja ukupne efikasnosti i stabilnosti sektora, kao i obezbjeđenja adekvatne zaštite prava korisnika finansijskih usluga.

Takođe, u cilju održavanja stabilnosti finansijskog sektora identifikovana je i potreba razvoja mehanizama i alata (stress test i sl.) za utvrđivanje, potencijalnih, sistemskih rizika u finansijskom sektoru Republike Srpske.

Naglašava se i potreba uspostavljanja koordinirane operativne saradnje sa drugim institucijama u RS, kao što su Republički inspektorat, Poreska uprava i MUP RS, kako bi se efikasnije uredilo tržište obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

3.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti

U izvještajnom periodu, značaj je dat aktivnostima daljeg uređenja tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

U tu svrhu, Agencija je pripremila i *Informaciju o uslovima i mogućnostima deregulacije cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti u Republici Srpskoj*, a u kojoj su identifikovani:

- problemi u primjeni premijskog sistema obaveznog osiguranja od autoodgovornosti u Republici Srpskoj,
- potrebni preduslovi za deregulaciju–liberalizaciju u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, te
- prednosti i nedostaci deregulacije – liberalizacije u obaveznom osiguranja od autoodgovornosti.

Nadalje, u ovoj Informaciji prikazana su iskustva drugih zemalja u procesu deregulacije - liberalizacije u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, te sistematizovani zahtjevi direktiva Evropske unije kada je u pitanju određivanje cijena obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

Informacija o uslovima i mogućnostima deregulacije cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti u Republici Srpskoj dostupna je na službenoj internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

Informaciju o uslovima i mogućnostima deregulacije cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti u Republici Srpskoj razmatrala je i usvojila Vlada Republike Srpske. Tom prilikom, Vlada Republike Srpske je donijela Zaključak, broj: 04/1-012-2-468/12 od 21.06.2012. godine, kojim je zadužila Agenciju da izradi analizu ospobljenosti društava za osiguranje iz

Republike Srpske za proces liberalizacije u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti i sačini procjenu uticaja liberalizacije na poslovanje društava za osiguranje i sektor osiguranja, sa preporukama za sprovođenje i nadziranje ovog procesa.

Shodno naprijed navedenom zaključku Vlade Republike Srpske, Agencija je u toku sprovođenja redovnih aktivnosti off-site (nadzor na osnovu dostavljenih izvještaja i dokumentacije) i on-site (nadzor u prostorijama društava za osiguranje) prikupljala podatke za potrebe analize osposobljenosti društava za proces liberalizacije u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti i procjenu uticaja ovog procesa na poslovanje društava za osiguranje i sektor osiguranja.

Polazeći od toga, pripremljena je *Informacija o pokazateljima osposobljenosti društava za osiguranje za proces liberalizacije u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti u Republici Srpskoj* u kojoj je sistematizovano i iskazano sljedeće:

- statistički pokazatelji od značaja za obavezno osiguranje od autoodgovornosti,
- pokazatelji poslovanja, koji ukazuju na finansijsku, aktuarsku i tehničko - organizacionu osposobljenost društava za proces liberalizacije obaveznog osiguranja od autoodgovornosti,
- procjena o uticaju liberalizacije na poslovanje društava za osiguranje i sektor osiguranja Republike Srpske i
- preporuke za sprovođenje i nadziranje ovog procesa.

U vrijeme pisanja ovog izvještaja, Agencija je informisana da je Vlada Republike Srpske razmatrala Informaciju o pokazateljima osposobljenosti društava za osiguranje za proces liberalizacije u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti u Republici Srpskoj i da je donijela zaključak o predloženoj djelimičnoj liberalizaciji u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti kao prihvatljivom modelu.

Paralelno sa izradom naprijed navedenih informacija, Agencija je podnijela prijavu za dobijanje tehničke pomoći za proces liberalizacije u obaveznom osiguranju, kod „FIRST initiative“. „FIRST initiative“ je osnovan od strane Svjetske banke i Međunarodnog monetarnog fonda. Početkom 2013. godine, projekat „BiH10295: Liberalizacija tržišta osiguranja od autoodgovornosti“ (u daljem tekstu: Projekat) je odobren.

Cilj Projekta je pružanje tehničke pomoći pri izradi modela liberalizacije u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, a pored Agencije, korisnici Projekta su Agencija za osiguranje u BiH i Agencije za nadzor osiguranja FBiH.

Naglašava se da je Projekat finansiran donatorskim sredstvima, a njegova realizacija je planirana za period januar 2013. godine - septembar 2014. godine.

3.3. Informacioni sistem Agencije

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

Agencija je najveći dio svojih administrativnih, opštih i kadrovskih poslova organizovala u elektronskom obliku.

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

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. Različiti poslovni procesi su podržani odgovarajućim aplikacijama.

3.4. Saradnja sa drugim institucijama

Agencija je u izvještajnom periodu ostvarivala saradnju sa drutim regulatorima finansijskog sektora Republike Srpske posredstvom Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske, kao i drugim institucijama iz Republike Srpske i Bosne i Hercegovine.

Istovremeno unaprijeđena je saradnja sa inostranim institucijama i organizacijama.

3.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama

Agencija je nastavila saradnju, uspostavljenu u prethodnim izvještajnim periodima, sa ministarstvima u Vladi Republike Srpske, a posebno sa: Ministarstvom finansija, Ministarstvom unutrašnjih poslova i Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju.

Saradnja sa Ministarstvom finansija Republike Srpske odvijala se u više oblasti, a to su:

- uređivanje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti,
- razmatranje dokumenata potrebnih za pregovore sa predstavnicima Svjetske banke, u vezi Projekta osiguranja od rizika u slučaju elementarnih nepogoda za jugoistočnu Evropu i Kavkaz - Europa Reinsurance Facility Ltd. („Europa Re“),
- regulisanje obaveznog osiguranja od odgovornosti društava za reviziju,
- izvještavanje o aktivnostima Twinning projekta BA 07 IB FI 01,
- izvještavanje o ostvarenom napretku u oblasti osiguranja, kroz učešće u izradu Izveštaja o napretku u procesu pridruživanja Evropskoj uniji i dokumenata za diskusiju na sastancima privremenih Pododbora za ekonomsko finansijska pitanja i statistiku i za unutrašnje tržište i konkurenciju i
- u okviru aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske.

Saradnja sa Ministarstvom unutrašnjih poslova Republike Srpske zasnivala se na razmjeni podataka potrebnih za uspješno provođenje nadzora, a sa Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju Republike Srpske na dostavljanju informacija u vezi realizacije aktivnosti Twinning projekta BA 07 IB FI 01.

U okviru aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske (u daljem tekstu: Komitet), Agencija je, kao nadzorni organ čiji je direktor u 2012. godini predsjedavajući Komiteta, inicirala pokretanje aktivnosti vezanih za povećanje finansijske pismenosti stanovništva.

Dio aktivnosti Komiteta bio je usmjeren na analizu efekata predloženih zakonskih rješenja na stabilnost i razvoj finansijskog sektora RS.

Agencija je ostvarila saradnju i sa novouspostavljenom Agencijom za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske, a predstavnik Agencije je imenovan za člana radne grupe za izradu Strategije za bezbjednost saobraćaja na putevima Republike Srpske u periodu 2013.-2022. godine.

Saradnja Agencije sa institucijama BiH zasnivala se na zakonom uspostavljenoj obavezi:

- dostavljanja statističkih podataka Agenciji za osiguranje u BiH, potrebnih za izradu biltetena „Statistika tržišta osiguranja BiH“, i
- razmjene informacija, dobijenih u nadzoru poslovanja filijala sa društava sjedištem u drugom entitetu, sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH.

Pored navedene razmjene informacija, Agencija je ostvarila saradnju sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH kroz izradu:

- nacrtu Pravilnika o pravilima osnivanja i poslovanja filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju i
- prijedloga kriterijuma za ocjenu ekonomskog i finansijskog stanja društava za osiguranje i kriterijuma za ocjenu ponuda kod utvrđivanja ekonomski najpovoljnije ponude za određne vrste osiguranje u postupku javnih nabavki. Ovaj prijedlog je dostavljen Agenciji za javne nabavke BiH.

Agencija je radi unapređenja i daljeg razvoja djelatnosti osiguranja u Republici Srpskoj, nastavila saradnju sa Udruženjem društava za osiguranje RS i Udruženjem aktuara RS. Poseban segment saradnje sa ovim udruženjima, u izvještajnom periodu, ostvario se u okviru pripreme podzakonskih akata Agencije o margini solventnosti i načinu obračunavanja kapitala i adekvatnosti kapitala.

U izvještajnom periodu, uspostavljena je saradnja i sa Centrom za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga (COFUS) sa ciljem međusobne podrške u realizaciji edukativno-razvijnih projekata potrebnih za unapređenja tržišta osiguranje.

3.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama

Agencija je, i u ovom izvještajnom periodu, sarađivala sa bugarskom Agencijom za finansijsku superviziju, u okviru Twinning projekta BA 07 IB FI 01 “EU podrška za održivo institucionalno jačanje Agencije za osiguranje u BiH, Agencije za osiguranje Republike Srpske i Agencije za nadzor osiguranja FBiH.

Aktivnosti ovog projekta završene su u aprilu 2012. godine. Na završni izvještaj Twinning Project, koji je Agencija dobila 27. juna 2012. godine, izraženo je neslaganje sa konstatacijama koje se odnose na nadležnosti Agencije za osiguranje u BiH, te rezultate projekta koji se odnose na prijedlog regulatornog okvira i prenosa nadležnosti sa institucija Republike Srpske na institucije BiH.

Uporedo sa aktivnostima saradnje sa nosiocima Twinning projekta, Agencija je redovno informisala Ministarstvo finansija Republike Srpske o aktivnostima sprovedenim u okviru istog. U tu svrhu, nakon završavanja aktivnosti ovog projekta, Agencija je Ministarstvu finansija Republike Srpske

dostavila i sveobuhvatnu Informaciju o aktivnostima sprovedenim u okviru Twinning projekta i njihovim koristima za Agenciju. U ovoj informaciji, pored ostalog, identifikovani su i potencijalni rizici prenosa nadležnosti sa institucija Republike Srpske na institucije BiH i načini njihovog prevazilaženja.

U okviru Projekta osiguranja od rizika u slučaju elementarnih nepogoda za jugoistočnu Evropu i Kavkaz - Europa Reinsurance Facility Ltd. („Europa Re“)⁷. Agencija je ostvarila saradnju sa predstavnicima Svjetske banke. Zajedno sa predstavnicima Svjetske banke izvršena je prezentacija ovog projekta predstavnicima Udruženja društava za osiguranje RS. U ovom trenutku se vode pregovori između Svjetske banke i Vlade RS o uslovima po kojima bi Republika Srpska pristupila ovom projektu, kao jedan od akcionara. Detaljne informacije o „Europa Re“ dostupne su na internet stranici: www.europa-re.eberlesystems.ch.

Agencija je, putem svojih imenovanih predstavnika, učestvovala u radu Koledža supervizora Triglav grupe, u organizaciji Agencije za nadzor osiguranja u Sloveniji i predstavnika EIOPA-e. Saradnja supervizora Triglav grupe, u 2012. godini, bila je usmjerena na procjenu interne kontrole, interne revizije i upravljanje rizikom u društvima za osiguranje članicama Triglav grupe. U januaru 2013. godine, Agencija je dostavila Agenciji za zavarovalni nadzor Slovenije pozitivno mišljenje na predloženi nacrt „Koordinacionog sporazuma o radu koledža supervizora Triglav grupe“ i izrazila spremnost za potpisivanje istog.

Takođe, u toku 2013. godine planirano je da se pokrene inicijativa prema austrijskom supervizorom (FMA) u vezi sa učešćem u koledžu supervizora za „Jahorina osiguranje“ a.d. Pale i „GRAWE osiguranje“ a.d. Banja Luka.

Predstavnici Agencije su, uz podršku međunarodnih institucija i organizacija, učestvovali na više značajnih međunarodnih stručnih skupova, od kojih posebno se izdvaja učešće na:

- radionici na temu: „Zaštita potrošača u osiguranju“- u organizaciji „USAID – Partners for Financial Stability“ ,
- seminaru za na temu: „Makroprudencionalna i grupna supervizija prema direktivama Evropske unije i međunarodnim principima osiguranja (ICP)“ - u organizaciji Financial Stability Institute (FSI), International Association of Insurance Supervisors (IAIS) i makedonske Agencije za osiguranje,
- konferenciji na temu: „Globalni standardi za upravljanje rizikom“ - u organizaciji International Finance Corporation (IFC),

⁷ Cilj Projekta osiguranja od rizika u slučaju elementarnih nepogoda za jugoistočnu Evropu i Kavkaz je obezbjeđenje adekvatne zaštite od rizika prirodnih katastrofa (zemljotresa, poplava, klizišta, suša, požara i oluja), kroz afirmisanje i razvoj osiguranja od rizika katastrofa i obezbjeđenjem odgovarajućeg reosiguravajućeg pokrića. Generalno posmatrano za ovu vrstu navedenih katastrofalnih rizika tržište osiguranja u Republici Srpskoj i BiH nema kapaciteta da samostalno razvije proizvode i preuzme rizike, što znači da su katastrofalni rizici, kojima su izložena pravna i fizička lica u Republici Srpskoj, trenutno nepokriveni adekvatnim osiguranjem. Realizacijom ovog projekta stvaraju se preduslovi da se u budućnosti rizik pokrića štete od prirodnih katastrofa, prenese sa Republike Srpske na privatni sektor. Osim toga, usljed diverzifikacije rizika na zemlje regiona i inostranog reosiguranja, za očekivati je da bi premije osiguranja (za domaćinstva, mala i srednja preduzeća) bile niže od premija za ovu vrstu osiguranja u slučaju da rizik u cjelosti snose domaća društva za osiguranje. Domaća društva za osiguranje bi prodavala građanima, MSP, poljoprivrednim gazdinstvima, i ostalim pravnim licima proizvod-osiguranja od prirodnih katastrofa i reosiguravala se uz posredovanje Europa RE, a kod renomiranih reosiguravača, koji domaćem tržištu trenutno nisu dostupni

- 20. Savjetovanju u obradi i likvidaciji šteta iz osnova osiguranja od autoodgovornosti, u organizaciji Hrvatskog ureda za osiguranje,
- 10. Međunarodnom simpozijumu: “ Tržište osiguranja u posljednjoj dekadi i perspektive razvoja, u organizaciji Udruženja aktuara Srbije i Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Beogradu (izvršena je prezentacija tržišta osiguranja u Republici Srpskoj).
- 4. Međunarodnoj konferenciji na temu: „Razvoj životnog osiguranja“ u organizaciji Agencije za nadzor osiguranja Crne Gore.

Učešće predstavnika Agencije na međunarodnim i regionalnim skupovima i konferencijama značajno je kako sa stanovišta edukacije zaposlenih, tako i sa stanovišta promovisanja Agencije i tržišta osiguranja u Republici Srpskoj.

Pored saradnje sa međunarodnim institucijama, Agencija je nastavila saradnju sa strukovnim udruženjima iz regiona i to sa: Udruženjem aktuara Srbije, Udruženjem za pravo osiguranja Srbije i Hrvatskim uredom za osiguranje. Takođe, nastavljena je saradnja i sa urednicima međunarodnog portala o osiguranju www.xprimm.com, na kojem se od 2011. godine kontinuirano predstavlja tržište osiguranja Republike Srpske.

3.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja

U 2012. godini, Agencija je organizovala edukaciju, u dva ciklusa, i održala tri ispitna roka za polaganje stručnog ispita za provjeru stručnog znanja, potrebnog za dobijanje ovlašćenja za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju. Edukacija je obuhvatala program predviđen propisima. Kao predavači, pored zaposlenih u Agenciji, bili su angažovani priznati stručnjaci iz oblasti osiguranja sa visokoškolskih ustanova u Banjoj Luci i Beogradu i predstavnici Udruženja posrednika u osiguranju Republike Srpske. Stručni ispit je položilo 187 kandidata.

Značaj edukacija za pripremu za polaganje stručnih ispita za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju u podizanju nivou znanja iz oblasti osiguranja proizilazi i iz činjenice da je na ovim edukacijama od osnivanja Agencije prisustvovalo 843 lica. Efekti su sigurno značajniji, ako se uzme u obzir da ova lica, radeći kao posrednici, i imaju direktan kontakt sa osiguranicima.

Nadalje, Agencija je u ovom izvještajnom periodu dobila dozvolu za bavljenje izdavačkom djelatnošću, čime je stekla sve potrebne preduslove za izdavanje štampanih materijala u cilju promovisanja djelatnosti osiguranja i zaštite korisnika usluga osiguranja.

U saradnji sa kancelarijom Ombudsmana u osiguranju, Agencija je izdala Informator broj 1.- „Osiguranje od autoodgovornosti“. Cilj izdavanja ovog informatora je da se vlasnici vozila informišu o obavezi zaključivanja osiguranja od autoodgovornosti, kao i da se građani - treća oštećena lica, koja pretrpe štete prouzrokovane upotrebom motornog vozila, informišu o svojim pravima i načinu ostvarivanja istih. Informator je objavljen na službenoj internet stranici i štampan u 2.000 primjeraka, koji su podijeljeni građanima preko kancelarija Ministarstva unutrašnjih poslova u kojima se vrši registracija motornih vozila.

Informator broj 2 - *Šta treba znati o osiguranju* izdan je sa ciljem da na jednostavan i razumljiv način, informiše o tome šta je to osiguranje, zbog čega je potrebno i koje vrste osiguranja postoje.

Takođe, daje odgovore na pitanja kako i sa kim se zaključuje ugovor o osiguranju, te šta znače najčešće korišćeni pojmovi iz ugovora o osiguranju.

Za potrebe edukacije učesnika na tržištu osiguranja, Agencija je:

- na 10. Međunarodnom simpozijumu iz osiguranja održanom u Beogradu sa temom: „Tržište osiguranja i posljednjoj dekadi i perspektive razvoja“ predstavila razvojne tendencije tržišta osiguranja u Republici Srpskoj
- u saradnji sa Centrom za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga (COFUS) organizovala okrugli sto na temu: „Društva za osiguranje kao institucionalni investitori u vremenu krize“.

U izvještajnom periodu identifikovana je potreba za podizanjem nivoa znanja, zaposlenih u društvima za osiguranje, o ulozi, značaju interne revizije u sistemu internih kontrola i upravljanja rizicima. Stoga je uspostavljena saradnja sa Akademijom za bankarstvo i finansije iz Beograda, a u cilju održavanja edukacija iz oblasti osiguranja i finansija.

Informisanje i edukacija učesnika na tržištu osiguranja i javnosti vršena je i putem internet stranice Agencije, i to kroz redovno objavljivanje:

- statističkih podataka o tržištu osiguranja,
- izvještaja o stanju u sektoru osiguranja i izvještaja o radu Agencije,
- usvojenih podzakonskih akata i podzakonskih akata u pripremi i
- informacija o aktuelnim razvojnim projektima.

Agencija je i putem medija informisala širu javnost o svojim aktivnostima, što je takođe u funkciji edukacije potrošača i unapređenja kulture osiguranja. U skladu sa ukazanim potrebama, ostvarena je saradnja i sa drugim institucijama, a u cilju razvoja i unapređenja tržišta osiguranja i edukacije zaposlenih.