

REPUBLIKA SRPSKA
**Agencija za osiguranje Republike Srpske
Banja Luka**



BanaMilosavljevića 8/II
e-mail:kabinet@azors.rs.ba; 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. BanaMilosavljevića 8/II
e-mail:kabinet@azors.rs.ba; 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 31.12.2014. godine

Broj: UO-12/15
Datum: 25.maj 2015. godine

Banja Luka, maj 2015. godine

S A D R Ž A J

Sadržaj dokumenta

UVODNA RIJEČ	4
1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE	6
1.1. Misija, vizija i ciljevi	6
1.2. Nadležnosti Agencije	7
1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura	9
1.3.1. Organi upravljanja	9
1.3.2. Organizaciona struktura	9
1.4. Zakonodavni okvir	12
2. AKTIVNOSTI AGENCIJE U IZVJEŠTAJNOM PERIODU.....	13
2.1. Regulatorne aktivnosti	13
2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje.....	14
2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja u poslovima osiguranja i posredovanja u osiguranju	14
2.2.2. Nadzorne aktivnosti	17
2.2.2.1. Kontinuirani nadzor	17
2.2.2.2. Redovne i vanredne kontrole	23
2.2.2.3. Mjere nadzora	25
2.3. Aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača u osiguranju	28
2.3.1. Ombudsman u osiguranju.....	28
2.3.1.1. Edukacija potrošača korisnika usluga osiguranja.....	29
2.3.1.2. Aktivnosti u vezi sa prigovorima i pritužbama.....	30
3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA.....	32
3.1. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.....	33
3.2. Informacioni sistem Agencije	34
3.3. Saradnja sa drugim institucijama.....	34
3.3.1. Saradnja sa domaćim institucijama.....	34
3.3.2. Saradnja sa inostranim institucijama.....	36
3.4. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja.....	38
Tabele	
Tabela 1.1. Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja	10
Tabela 1.2. Specijalistička i stručna znanja zaposlenih	11

Tabela 2.1. – Pregled izdatih dozvola, upisa i brisanja iz registra Agencije i ukupnog broja učesnika na tržištu osiguranja na dan 31.12.2014. godine	16
Tabela 2.2. – Dozvole, saglasnosti i odobrenja u 2014. godini.....	17
Tabela 2. 3: Pregled propisanih izvještaja koji se dostavljaju Agenciji.....	19
Tabela 2. 4: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u 2014. godini.....	21
Tabela 2.5. On-site kontrole u 2013. i 2014. godini.....	23
Tabela 2.6. – Izrečene mjere nadzora prema vrstama u periodu od 01.01. do 31.12. 2014. godine	25
Tabela 2.7. – Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Agenciji.....	28
Tabela 2.8. – Struktura prigovora po vrstama osiguranja	30
Tabela 2.9. – Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima.....	31
Tabela 2. 10. – Pregled po ostalim podnescima.....	31

UVODNA RIJEČ

Ovaj izvještaj daje pregled regulatornih, nadzornih i aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača, koje je Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) provodila u 2014. 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.

U izvještajnom periodu zakonodavni okvir tržišta osiguranja unaprijeđen je donošenjem podzakonskih akata kojima se regulišu nadzorni, statistički i drugi izvještaji, koje su subjekti na tržištu osiguranja obavezni da dostavljaju Agenciji.

U saradnji sa Ministarstvom finansija RS završena je izrada novog zakonodavnog okvira kojim se uređuje oblast obaveznih osiguranja u saobraćaju, sa ciljem većeg stepena usklađivanja sa direktivama EU i bolje zaštite trećih oštećenih lica. Istovremeno Agencija je dobila tehničku pomoć u okviru FIRST Initiative (projekat Svjetske banke), za provođenje procesa liberalizacije cijena u osiguranju od autoodgovornosti.

Kontinuirani nadzor se sprovodio na osnovu izvještaja koje učesnici na tržištu osiguranja u propisanim rokovima dostavljaju Agenciji. Završeno je 7 kontrola započeti krajem prethodne godine u društvima za osiguranje i filijalama društava za osiguranje iz FBiH. Izvršeno je 16 redovnih kontrola u skladu sa Planom redovnih kontrola za 2014. godinu. U izvještajnom periodu obavljene su i 2 vanredne kontrole. Ove kontrole rezultirale su većim brojem različitih nadzornih mjera, koje treba da obezbijede usklađivanje poslovanja društava za osiguranje sa zakonskim i drugim propisima. Nadzor se provodio prema standardizovanim supervizorskim metodologijama Agencije, koje se redovno revidiraju i usklađuju sa stečenim iskustvima u praksi i međunarodnim standardima supervizije osiguranja.

Pored redovnih nadzornih aktivnosti, Agencija je u izvještajnom periodu sprovodila dodatno praćenje, odnosno pojačan kontinuirani i vanredni nadzor kod 4 društva za osiguranje, koji je nastavljen i u 2015. godini. Agencija je u skladu sa zakonskim ovlaštenjima naložila određene mjere u cilju ispunjavanja zahtjeva adekvatnosti kapitala, poboljšanja likvidnosti i solventnosti, te zaštite osiguranika i trećih lica.

U 2014. godini izvršena je procjena stanja finansijskog sektora BiH (Financial Sector Assessment Program - FSAP), u saradnji sa Svjetskom bankom i Međunarodnim monetarnim fondom. Iako je konačan izvještaj FSAP misije u fazi izrade, u nacrtu izvještaja koji je dostavljen Agenciji na uvid i komentare, konstatovan je znatan napredak u sektoru osiguranja u odnosu na posljednju FSAP misiju 2006. godine. U nacrtu izvještaja se navodi da je „kadrovska struktura Agencije unaprijeđena angažovanjem većeg broja stručnjaka iz oblasti prava i aktuarstva, da su operativni procesi i interne kontrole na visokom nivou, te da je, uzevši sve u obzir, Agencija pozicionirana na tržištu na način koji joj omogućava efikasno sprovođenje supervizije.“ Takođe, navedeno je da je sam proces supervizije i regulatorni okvir u velikoj mjeri usklađen sa „Osnovnim principima supervizije osiguranja“, koje je usvojilo

Međunarodno udruženje supervizora u osiguranju (IAIS - Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology).

Značajan segment djelovanja Agencije predstavlja zaštita potrošača na tržištu osiguranja, koji se sprovodi, kako donošenjem odgovarajućih propisa, zatim preko nadzornih aktivnosti, koje su indirektno usmjerene na zaštitu potrošača u osiguranju, tako i u direktnoj komunikaciji sa potrošačima putem stručnih službi i Ombudsmana u osiguranju.

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

Direktor,
Božana Šljivar

1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE

Agencija je osnovana 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 Republici Srpskoj.

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,
- objektivni i nepristrasni 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, odluke, naredbe, uputstva i smjernice),
- 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 odobrenja 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 RS,
- 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 koja 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 („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 49/09).

Agencija u skladu sa Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 13/09) 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. Predsjednik Upravnog odbora je Branka Bodroža, a članovi Upravnog odbora su: dr Darko Radić, dr Nikola Vojvodić, Srđan Šuput i Boris Dmitrašinović.

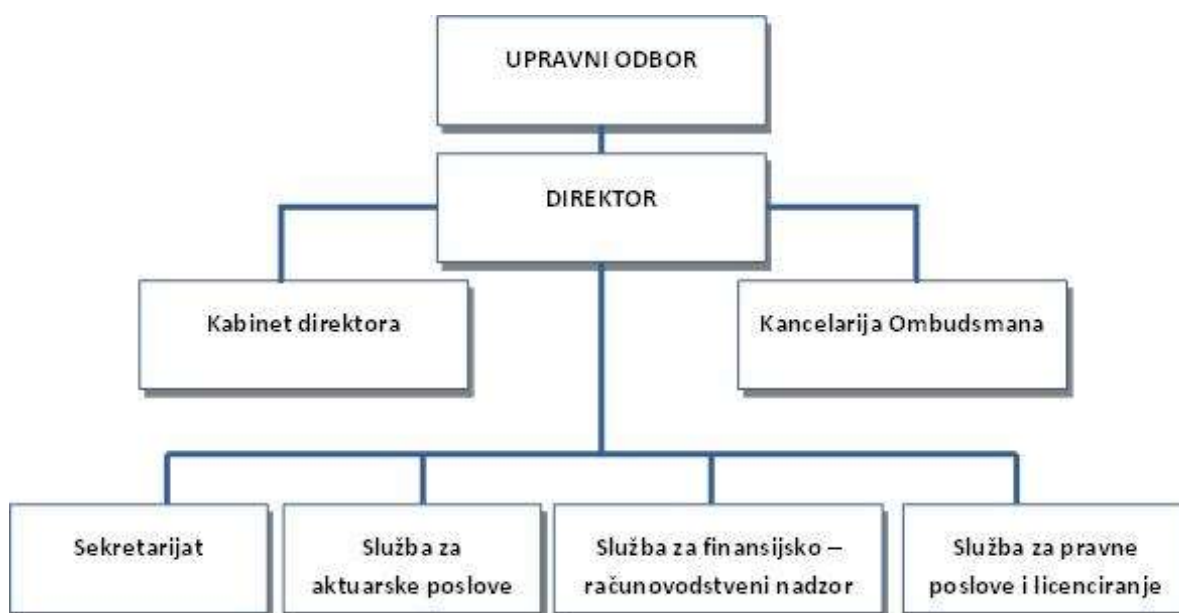
Direktor Agencije vodi poslovanje Agencije, zastupa i predstavlja Agenciju, odgovoran je za zakonit rad i poslovanje, organizuje aktivnosti Agencije i obavlja druge poslove, koji su zakonskim okvirom i Statutom stavljeni u nadležnost direktora.

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

Agencija je u 2014. godini usvojila novi Statut („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 2/15), uz saglasnost Vlade Republike Srpske. Razlozi za donošenje Statuta Agencije sadržani su u potrebi da se preciziraju pojedine odredbe postojećeg Statuta i da se određene nove oblasti regulišu. Naime, bilo je potrebno u Statut uvrstiti odredbe o nadležnostima Agencije u oblasti dobrovoljnog penzijskog osiguranja, o ombudsmanu u osiguranju, kao i postojeće odredbe Statuta uskladiti sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 74/10).

1.3.2. Organizaciona struktura

Organizaciona struktura Agencije daje se u nastavku.



Ilustracija br.1: Organizaciona struktura Agencije

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

Kancelarija Ombudsmana u osiguranju osnovana je, kao samostalna organizaciona jedinica u okviru Agencije, 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.

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, aktuarski ili pravni 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 31.12.2014. godine bilo zaposleno 25 radnika, od čega je 22 zaposlena ili oko 88% sa visokom stručnom spremom iz oblasti ekonomije, prava i elektrotehnike.

U narednim tabelama daje se struktura zaposlenih u Agenciji:

Tabela 1.1. Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja

R.br.	Nivo obrazovanja	Profesionalni naziv	Broj zaposlenih
1.	SSS	ekonomski i administrativni tehničar	3
2.	VSS	dipl.ekonomista	12
		dipl.pravnik	6
		dipl.inž.el.tehnike	1
UKUPNO:			19
3.	Master/magistar	ekonomske nauke	3
UKUPNO:			25

Tabela 1.2. Specijalistička i stručna znanja zaposlenih

R.br.	Specijalistička i stručna znanja	Broj zaposlenih
1.	Ovlašćeni aktuari	4
2.	Ovlašćeni procjenjivači	6
3.	Ovlašćeni revizor	1
4.	Ovlašćeni interni revizor	1
5.	Ovlašćeni računovođa	3
6.	Stečajni upravnik	1
7.	Pravosudni ispit	1

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 2014. godinu, Agencija je nastavila sa jačanjem stručnih i profesionalnih kapaciteta. Značajan segment predstavljale su tzv. interne edukacije koje Agencija organizuje neposredno i isključivo za svoje zaposlene, a na osnovu prethodno identifikovanih potreba. U 2014. godini, Agencija je za svoje zaposlene organizovala interne seminare /edukacije na sljedeće teme:

- Elektronski potpis, elektronska dokumenta i elektronsko poslovanje u Republici Srpskoj,
- Reforma i liberalizacija tržišta osiguranja AO – Tehnička radionica na temu tarifiranja i rezervacija za štete,
- Koncept adekvatnosti kapitala društava za osiguranje u propisima Republike Srpske,

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

- Usklađivanja regulatornog okvira sektora osiguranja sa direktivama Evropske unije, Solventnost II,
- Likvidnost i solventnost društava za osiguranje,
- Interna revizija,
- Supervizija zasnovana na riziku,
- Konferencija „Inicijative supervizora u osiguranju jugoistočne i centralne Evrope“ (CESEE ISI),
- Ocjena finansijskog položaja osiguravajućih društava – aktuarski i računovodstveni aspekti,
- Finansijske istrage i operativni rizici,
- Sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma,
- Posrednici i zastupnici u osiguranju,
- Osiguranja odgovornosti drumskih prevoznika,

- Osiguranja poljoprivrede,
- Informacijska i komunikacijska tehnologija u osiguranju,
- Liberalizacija cijena osiguranja autoodgovornosti,
- Uzroci i posljedice stečaja i likvidacije privrednih društava,
- Javne nabavke.

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 2014. godine Agencija je donijela 75 podzakonskih akata (pravilnici, odluke, smjernice) 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

Regulatorne aktivnosti Agencije u 2014. godini, imale su za cilj očuvanje stabilnosti i razvoj sektora osiguranja u Republici Srpskoj, a odvijale su se kroz procese:

- unapređenja podzakonske regulative iz oblasti osiguranja,
- obezbjeđenja efikasnijeg provođenja Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i
- zaštite interesa potrošača usluga osiguranja.

U tom smislu, u izvještajnom periodu, doneseni su sljedeći podzakonski akti:

1. Pravilnik o obliku i sadržaju nadzornih i statističkih izvještaja društava za osiguranje i reosiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 91/14),
2. Pravilnik o sadržaju, načinu i rokovima za dostavljanje izvještaja, obavještenja i drugih podataka društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 91/14),
3. Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o pravilima osnivanja i poslovanja filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 91/14),
4. Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o načinu procjenjivanja bilansnih i vanbilansnih pozicija društva za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 91/14),
5. 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: 35/14),
6. Odluka o načinu korišćenja određenih oblika aktive za pokriće tehničkih rezervi društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 7/14),
7. Odluka o elektronskom dostavljanju nadzornih i statističkih izvještaja učesnika na tržištu osiguranja („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 91/14) ,
8. Odluka o obliku i sadržaju nadzornih i statističkih izvještaja Zaštitnog fonda Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 91/14),

9. Odluka o privremenom plaćanju doprinosa Zaštitnom Fondu Republike Srpske za period januar-mart 2015. godine („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 117/14),
10. Odluka o broju glasova članova skupštine Zaštitnog fonda Republike Srpske za 2015. godinu („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 117/14),
11. Odluka o paušalnom plaćanju doprinosa Zaštitnom Fondu Republike Srpske u 2014. godini („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 117/14),
12. Odluka o plaćanju doprinosa Zaštitnom Fondu Republike Srpske u 2014. godini („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 33/14),
13. Uputstvo o vođenju vanbilansne evidencije sredstava i obaveza povezanih sa datim garancijama društva za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 117/14).

Razlozi za donošenje ovih podzakonskih akata zasnovani su na potrebi prelaska na elektronsko dostavljanje izvještaja i ostalih zakonom propisanih dokumenata, kao i u cilju unapređenja i međusobnog usaglašavanja izvještaja koje društva za osiguranje, filijale društava za osiguranje iz FBiH i Zaštitni fonda RS dostavljaju Agenciji. Donošenjem ovih podzakonskih akata, Agencija je stvorila pretpostavke za metodološko unapređenje procesa kontinuiranog nadzora kroz standardizaciju informacija i pokazatelja koji će se koristiti za detaljnije analize poslovanja društava za osiguranje, ali i kao indikatori ranog upozorenja. Na ovaj način biće omogućeno preventivno djelovanje u provođenju nadzora. Dodatno, prelazak na elektronsko izvještavanje minimiziraće operativne rizike i podići nivo efikasnosti u radu Agencije.

Svi podzakonski akti Agencije dostupni su na službenoj internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba). Takođe, Agencija na internet stranici objavljuje i nacрте podzakonskih akata, radi provođenja javne rasprave, kako bi svi učesnici na tržištu osiguranja imali mogućnost da dostave svoje pisane komentare, mišljenja i/ili sugestije.

Agencija je, paralelno sa provođenjem regulatornih aktivnosti koje su u njenoj direktnoj nadležnosti, učestvovala i u izradi nacrta Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju. Osnovne karakteristike i ciljevi novog Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju opisane su u poglavlju 3.1. *Unapređenje 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 2014. godini Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za izdavanje:

- dozvola za rad i upis u registar posrednika – fizičkih i pravnih lica,
- dozvola za rad i upis u registar brokera u osiguranju – 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,
- saglasnosti za izmjene i dopune akata društava za osiguranje, društava za zastupanje i brokerskih društava.

U tom smislu vođeno je ukupno 70 postupka u vezi sa upisom i brisanjem iz javnih registara koje Agencija vodi u skladu sa zakonom, a čija struktura je data u *Tabeli br. 2.1.*

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima Agencija je u 2014. godini razmatrala ukupno 82 različita zahtjeva za izdavanje saglasnosti i odobrenja društvima za osiguranje i Zaštitnom fondu RS, a čija struktura je data u *Tabeli br.2.2.*

Pored toga, Agencija je davala mišljenja u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja, potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i za druge svrhe, te izvode i uvjerenja iz registara kod Agencije.

Agencija za osiguranje Republike Srpske

Tabela 2.1. – Pregled izdatih dozvola, upisa i brisanja iz registra Agencije i ukupnog broja učesnika na tržištu osiguranja na dan 31.12.2014. godine

R.br.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 31.12.2014. godine
1.	Izdavanje dozvola i upis u Registar posrednika u osiguranju	17 zastupnika upisano u Registar zastupnika - fizička lica 7 zastupnika brisano iz Registra zastupnika – fizička lica	Podaci o posrednicima dostupni na internet stranici Agencije	144 zastupnika - fizička lica, od toga
		7 preduzetničkih radnji upisano u Registar zastupnika		27 preduzetničkih radnji
		1 društvo za zastupanje iz RS upisano u registar	„Infinity“ d.o.o. Banja Luka	8 društava za zastupanje iz RS (uključujući i Pošte Srpske)
		1 društvo za zastupanje iz FBiH upisano u registar	„Tri pro BH“ d.o.o. Sarajevo	5 društava za zastupanje - filijale iz FBiH
		28 brokera u osiguranju upisano u Registar brokera- fizička lica 1 broker u osiguranju brisan iz Registra brokera – fizička lica	Podaci o brokerima dostupni na internet stranici Agencije	85 brokera - fizička lica
		3 brokerska društva iz RS upisana u Registar brokera	„FINOS“ d.o.o. Banja Luka „M broker“ d.o.o. Banja Luka „Banka Srpske“ a.d. Banja Luka	6 brokerskih društva iz RS 1 filijala brokerskog društva iz FBiH
		2.	Izdavanje ovlaštenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlašćenih aktuara	3 ovlaštenja za obavljanje aktuarskih poslova
3.	Izdavanje odobrenja za osnivanje filijale iz FBiH u RS	2 društva za osiguranje iz FBiH	Triglav osiguranje d.d. Sarajevo Asa osiguranje d.d. Sarajevo	11 filijala društava za osiguranje iz FBiH

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela 2.2. – Dozvole, saglasnosti i odobrenja u 2014. godini

R. br.	Opis	Broj
1.	Saglasnost na zaključivanje ugovora o reosiguranju sa inostranim društvom	7 saglasnosti
2.	Odobrenje za izbor nezavisnog revizora	14 odobrenja
3.	Saglasnost za sticanje kvalifikovanog udjela	1 zahtjev (odbijen)
	Saglasnost za emisiju akcija:	
	- povećanje osnovnog kapitala	2 društva za osiguranje (vrijednost emisija 7.361.200 KM)
4.	- smanjenje osnovnog kapitala radi pokrića gubitka	1 društvo za osiguranje (6.361.200 KM smanjenje kapitala) 1 društvo za osiguranje – obustavljen postupak
5.	Saglasnosti u skladu sa Pravilnikom o visini i načinu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda	7 zahtjeva (6 pozitivno riješeno, 1 zahtjev odbijen)
6.	Saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju	14 saglasnosti
7.	Upis promjena u registre kod Agencije	35 upisa
8.	Potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima i za druge svrhe, izvodi i uvjerenja iz registara kod Agencije	47 potvrda i izvoda
9.	Mišljenja (tumačenja)	41 mišljenje

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije u periodu od 01.01. do 31.12.2014. godine zasnivale su se na: kontinuiranom nadzoru, redovnim i vanrednim kontrolama poslovanja društava za osiguranje, posrednika u osiguranju i Zaštitnog fonda RS. Na osnovu ovih aktivnosti Agencija je preduzimala različite nadzorne mjere u skladu sa propisima.

2.2.2.1. Kontinuirani nadzor

Aktivnosti kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 31.12.2014. godine su obavljane praćenjem načina rada i finansijskog položaja svih učesnika na tržištu osiguranja kroz analizu finansijskih, revizorskih, aktuarskih, statističkih, nadzornih i drugih izvještaja, koje učesnici na tržištu osiguranja u propisanim vremenskim intervalima dostavljaju Agenciji.

Kontinuirano izvještavanje učesnika na tržištu osiguranja u 2014. godini, vršeno je u elektronskom i materijalnom obliku na obrascima koje je propisala Agencija podzakonskim propisima, što je prikazano u *Tabeli br.2.3.*

Na osnovu dostavljenih izvještaja sačinjen je veći broj informacija, datih u *Tabeli br. 2.4*, 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 2014. godini i pripremljen je Plan redovnih kontrola za 2015. godinu.

Tabela 2. 3: Pregled propisanih izvještaja koji se dostavljaju Agenciji

R.br.	Izveštaj	Period dostavljanja izvještaja	Subjekt
1.	<ul style="list-style-type: none"> -Obrazac „P-D“ – Premija osiguranja (društva za osiguranje sa sjedištem u RS), -Obrazac „Š-D“ – Štete (društva za osiguranje sa sjedištem u RS), -Obrazac „P-R“ - Izvještaj o premiji (društva za osiguranje reosiguranje), -Obrazac „Š-R“ - Izvještaj o štetama (društva za osiguranje reosiguranje), -Obrazac „P-F“ – Izvještaj o premiji osiguranja (filijale društava za osiguranje iz FBiH), -Obrazcem „Š-F“ – Izvještaj o štetama (filijale društava za osiguranje iz FBiH), -Obrazac „Likv-1“ i Bilans tokova gotovine, -Obrazac „D-ZF“-Izvještaj o naplaćenim doprinosima (Zaštitni fond RS), -Obrazac „Š-ZF“-Izvještaj o odštetnim zahtjevima (Zaštitni fond RS), -Obrazac „R-ZF“ – Izvještaj o naplati regresa (Zaštitni fond RS). 	Mjesečno	Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Filijale društava iz FBiH, Zaštitni fond RS
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „BS-D“ – Bilans stanja, - Obrazac „BU-D“ - Bilans uspjeha, - Obrazac „TG-D“ – Bilans tokova gotovine, - Obrazac „PK-D“ – Izvještaj o promjenama na kapitalu, - Obrazac „BS-R“ – Bilans stanja (društva za reosiguranje), - Obrazac „BU-R“ - Bilans uspjeha (društva za reosiguranje), - Obrazac „TG-R“ – Bilans tokova gotovine (društva za reosiguranje), - Obrazac „PK-R“ – Izvještaj o promjenama na kapitalu (društva za reosiguranje), - Obrazac „TSO-D“ - Izvještaj o troškovima sprovođenja osiguranja, - Obrazac „TPL-D“ - Izvještaj o transakcijama sa povezanim licima, - Obrazac „TP-D“ - Izvještaj o troškovima pribave i razgraničenim troškovima pribave, - Obrazac „TU-D“ - Izvještaj o troškovima uprave, - Obrasci „US1“, „US2“, „US3“ – Izvještaj o ulaganju sredstava društava za osiguranje, - Obrasci „KNŽ“ i „KŽ“ - Margina solventnosti, kapital i garantni fond, - Obrazac: „AUS“ - Analitika ulaganja sredstava, - Obrazac „POT-D“ – Izvještaj o starosnoj strukturu datih avansa, potraživanja i plasmana, - Obrazac „IVPOT – D“ - Izvještaj o promjenama ispravke vrijednosti datih avansa, potraživanja i plasmana, - Obrazac „BS-ZF“ - Bilans stanja (društva za reosiguranje), - Obrazac „BU-ZF“ - Bilans uspjeha (društva za reosiguranje), - Obrazac „TG-ZF“ - Bilans tokova gotovine (društva za reosiguranje), - Obrazac „PK-ZF“ - Izvještaj o promjenama na kapitalu (društva za reosiguranje), - Obrazac „Aneks-ZF“ - Aneks – dodatni računovodstveni izvještaj (društva za reosiguranje). 	Tromjesečno	Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Zaštitni fond RS
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „P1-D“ - Izvještaj o premiji osiguranja i mjerodavnoj premiji u samoprizrđu, - Obrazac „PŽ1-D“ - Analitički izvještaj o premiji životnih osiguranja I, - Obrazac „PŽ2-D“ - Analitički izvještaj o premiji životnih osiguranja II, - Obrazac „P-AO-D“ - Izvještaj o premiji osiguranja od odgovornosti za motorna vozila, - Obrazac „KP-D“ - Izvještaj o obračunatoj premiji i naknadama po prodajnim kanalima, 	Polugodišnje i godišnje	Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Filijale društava iz

R.br.	Izveštaj	Period dostavljanja izvještaja	Subjekt
	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „OŠI-D“ - Izvještaj o premiji i štetama za osiguranje od ostalih šteta na imovini, - Obrazac „Š1-D“ - Izvještaj o štetama i mjerodavnim štetama u samoprizržaju. - Obrazac „Š-AO-D“ - Izvještaj o štetama osiguranja od odgovornosti za motorna vozila, - Obrazac „RŠ-D“ - Izvještaj o strukturi bruto rezervi za štete, - Obrazac „MR-D“ - Izvještaj o matematičkoj rezervi, - Obrazac „RUD-D“ - Izvještaj o rezervi za učešće u dobiti, - Obrazac „PRŽ-D“ - Izvještaj o promjenama kod životnih osiguranja, - Obrazac „RP-D“ - Izvještaj o regresnim potraživanjima, - Obrazac „TRNŽ-D“ - Izvještaj o neto tehničkom rezultatu za neživotna osiguranja, - Obrazac „TRŽ-D“ - Izvještaj o neto tehničkom rezultatu za životna osiguranja, - Obrazac „KS-D“ - Izvještaj o kvalifikacionoj strukturi i broju zaposlenih, - Obrazac „P1-R“ - Izvještaj o premiji osiguranja i mjerodavnoj premiji u samoprizržaju(reosiguranje), - Obrazac „Š1-R“ - Izvještaj o štetama i mjerodavnim štetama u samoprizržaju (reosiguranje), - Obrazac „RŠ-R“ - Izvještaj o strukturi bruto rezervi za štete (reosiguranje), - Obrazac „MR-R“ - Izvještaj o matematičkoj rezervi (reosiguranje), - Obrazac „TRNŽ-R“ - Izvještaj o neto tehničkom rezultatu za neživotna osiguranja (reosiguranje), - Obrazac „TRŽ-R“ - Izvještaj o neto tehničkom rezultatu za životna osiguranja (reosiguranje), - Obrazac „KS-R“ - Izvještaj o kvalifikacionoj strukturi i broju zaposlenih (reosiguranje). - Obrazac „PŽ1-F“ - Analitički izvještaj o premiji životnih osiguranja RS I, - Obrazac „PŽ2-F“ - Analitički izvještaj o premiji životnih osiguranja RS II, - Obrazac „P-AO-F“ - Izvještaj o premiji osiguranja od odgovornosti za motorna vozila RS, - Obrazac „KP-F“ - Izvještaj o premiji osiguranja i naknadama po prodajnim kanalima RS, - Obrazac „OŠI-F“ - Izvještaj o premiji i štetama za osiguranje od ostalih šteta na imovini RS, - Obrazac „Š-AO-F“ - Izvještaj o štetama za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila RS, - Obrazac „PRŽ-F“ - Izvještaj o promjenama kod životnih osiguranja RS, - Obrazac „KS-F“ - Izvještaj o kvalifikacionoj strukturi i broju zaposlenih RS, - Obrazac „KS-ZF“ - Izvještaj o kvalifikacionoj strukturi (Zaštitni fond RS). 		<p>FBiH, Zaštitni fond RS</p>
5.	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „IBNR-LŠ-D“ - Izvještaj o riješenim štetama - Run-off trougao za IBNR, - Obrazac „IBNR-IŠ-D“ - Izvještaj o isplaćenim štetama - Run-off trougao za IBNR, - Obrazac „IBNR-RŠ-D“ - Izvještaj o rezervama za nastale prijavljene štete - Run-off trougao za IBNR, - Obrazac „IBNR-RŠ-D“ - Izvještaj o prijavljenim štetama - Run-off trougao za IBNR, - Izvještaj nezavisnog revizora o obavljenoj reviziji finansijskih i drugih izvještaja društava za osiguranje, - Mišljenje ovlaštenog aktuara na finansijske izvještaje društava za osiguranje, - Poslovni plan (godišnji i srednjoročni), - Godišnji izvještaj o poslovanju. 	<p>Godišnje</p>	<p>Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Zaštitni fond RS</p>

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela 2. 4: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u 2014. godini

R.br.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija – kontrola margine solventnosti društava za osiguranje (obraci K i MS) na dan 31.12.2013, 31.03.2014, 30.06.2014. i 30.09.2014. godine	Sva društva za osiguranje
2.	Informacija – ostvareni troškovi sprovođenja osiguranja i dozvoljeni režijski dodatak na dan 31.12.2013, 31.03.2014, 30.06.2014. i 30.09.2014. godine	Sva društva za osiguranje
3.	Informacija – ulaganje sredstava za pokriće tehničkih rezervi društava za neživotno osiguranje i matematičke rezerve za životna osiguranja na dan 31.12.2013, 31.03.2014, 30.06.2014. i 30.09.2014. godine	Sva društva za osiguranje
4.	Informacija o objavljivanju revizorskih i finansijskih izvještaja za 2013.godinu i na dan 30.06.2014. godine	Sva društva za osiguranje
5.	Informacija/Pregled/ usklađenosti Uslova za osiguranje od odgovornosti motornih vozila u RS društava za osiguranje koja posluju u RS sa odlukom o zajedničkim uslovima od odgovornosti za motorna vozila u RS	Sva društava za osiguranje
6.	Analiza primjene metodologije u izvršenoj vanrednoj kontroli procesa rješavanja odštetnih zahtjeva u društvima za osiguranje i filijalama društava za osiguranje iz FBiH	Sva društava za osiguranje i filijale društava za osiguranje iz FBiH koja se bave neživotnim osiguranjima
7.	Informacija u vezi korekcije finansijskih izvještaja primjenom MRS-8 (Računovodstvene politike, primjene u računovodstvenim politikama i greške)	Sva društava za osiguranje
8.	Informacija o efektima reosiguranja i izloženosti reosiguranju	Sva društva za osiguranje
9.	Informacija o izloženosti društava za osiguranje iz Republike Srpske „Bobar grupaciji“	Sva društva za osiguranje
10.	Informacija o osnovnim pokazateljima subjekata na tržištu osiguranja stanje na dan 31.12.2013. i 30.06.2014. godine	Svi subjekti na tržištu osiguranja
11.	Informacija o mišljenju ovlašćenog aktuara na finansijske i godišnje izvještaje za 2013. godinu	Sva društva za osiguranje
12.	Informacija o analizi izvještaja iz kontinuiranog nadzora	Sva društva za osiguranje
13.	Informacija o izvršenoj analizi Plana poslovanja za 2014. godinu i Plana interne revizije za 2014. godinu	Sva društva za osiguranje
14.	Informacija o stanju ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda u oročene depozite na dan 30.09.2013. godine	Sva društava za osiguranje
15.	Informacija – pregled datih saglasnosti na izbor nezavisnog revizora za reviziju finansijskih izvještaja za 2013. godinu	Sva društva za osiguranje
16.	Informacija o sredstvima za pokriće tehničkih rezervi deponovanim u banke	Sva društva za osiguranje
17.	Informacija – Mišljenje o programu rada za imenovanje lica ovlašćenog za zastupanje	4 društva za osiguranje

R.br.	Opis	Nadzirani subjekt
18.	Informacija o stanju u društvima za osiguranje	2 društva za osiguranje
19.	Informacija u vezi pokrića gubitka	1 društvo za osiguranje
20.	Informacija – mišljenje na poslovni plan društava za zastupanje	6 društva za zastupanje
21.	Informacija nakon provedenog kontinuiranog nadzora nad provođenjem smjernica za sprovođenje Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti za obveznike u nadležnosti Agencije za osiguranje Republike Srpske	3 društva za osiguranje 2 društva za zastupanje u osiguranju 2 brokerska društva u osiguranju
22.	Informacija – Analiza statuta i lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje	1 društvo za osiguranje
23.	Informacija o programu vođenja poslovanja društva, u svrhu izdavanja saglasnosti za lice na značajnom položaju u društvu za osiguranje	2 društva za osiguranje
24.	Informacija – mišljenje na emisiju akcija	4 društva za osiguranje
25.	Informacija – mišljenje na izbor nezavisnog revizora	11 društava za osiguranje
26.	Informacija o pravosudnom sistemu u Republici Srpskoj sa aspekata postupaka u kojim se pojavljuje Agencija	

Izvor: Baza podataka Agencije

U okviru kontinuiranog nadzora Agencija je analizirala stepen rizika, odnosno izloženosti sektora osiguranja prema bankarskom sektoru, što je bila i preporuka FSAP misije Svjetske banke. Ulaganjem sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda u depozite kod banaka, sektor osiguranja izložen je rizicima bankarskog sektora. Posebno je praćena izloženost društava za osiguranje prema „Bobar banci“ a.d. Bijeljina. Utvrđeno je da su 4 društva za osiguranje imala depozite kod ove banke u ukupnom iznosu od 5,5 miliona KM, što čini 4,6% ukupno deponovanih sredstava sektora osiguranja na računima banaka. Takođe, utvrđeno je da je neizvjesna naplata deponovanih sredstava i da je zbog toga ugrožena adekvatnost kapitala kod 2 društva za osiguranje. S tim u vezi su preduzete odgovarajuće nadzorne mjere, koje su već djelimično, do trenutka izrade ovog izvještaja, rezultirale poboljšanjem finansijskog položaja kod pojedinih društava za osiguranje.

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). Kontrole se provode prema standardizovanim supervizorskim metodologijama, koje se redovno revidiraju i usklađuju sa stečenim iskustvima u praksi i međunarodnim standardima supervizije osiguranja.

U narednoj tabeli dat je uporedni pregled obavljenih on-site kontrola u 2013. i 2014. godini:

Tabela 2.5. On-site kontrole u 2013. i 2014. godini

R.br.	Vrsta kontrola	2013. god.	2014. god.
1.	Redovne kontrole	9	16
2.	Vanredne kontrole	19	2
UKUPNO:		28	18

Kao što je prikazano u prethodnoj tabeli u izvještajnom periodu završeno je ukupno 16 on-site kontrola u skladu sa Planom redovnih kontrola za 2014. godinu i to kod:

- „Bobar osiguranje“ a.d. Bijeljina,
- „Nešković osiguranje“ a.d. Bijeljina,
- „Krajina osiguranje“ a.d. Banja Luka,
- „Drina osiguranje“ a.d. Milići,
- „Triglav osiguranje“ a.d. Banja Luka,
- „Mikrofin osiguranje“ a.d. Banja Luka,
- „Dunav osiguranje“ a.d. Banja Luka,
- „Wiener osiguranje“ a.d. Banja Luka,
- „Zovko osiguranje“ d.d. Žepče – Podružnica Doboj,
- „Uniqa osiguranje“ d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- „Sarajevo osiguranje“ d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- „Merkur osiguranje“ d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- „Euroherc osiguranje“ d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- „Bosna – Sunce osiguranje“ d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,

- „Brčko – gas osiguranje“ a.d. Brčko Distrikt,
- Zaštitni fond Republike Srpske.

Vanredne kontrole su obavljane na osnovu prethodno identifikovanih rizika u okviru aktivnosti kontinuiranog nadzora i to kod:

- „Bobar osiguranja“ a.d. Bijeljina (ulaganje sredstava za pokriće tehničkih rezervi, isplata dividende i promjena vlasničke strukture društva),
- „Krajina osiguranja“ a.d. Banja Luka (izvršenje mjera po prethodnom rješenju).

U izvještajnom periodu završeno je i 7 kontrola društava za osiguranje i filijala društava za osiguranje iz FBiH započeti krajem prethodne godine kod:

- „Camelija osiguranje“ d.d. Bihać – Filijala Banja Luka (redovna kontrola),
- „Grawe osiguranje“ a.d. Banja Luka (redovna kontrola),
- „Krajina osiguranje“ a.d. Banja Luka (vanredna kontrola),
- „Dunav osiguranje“ a.d. Banja Luka (kontrola rješavanja odštetnih zahtjeva)
- „Brčko – gas osiguranje“ d.d. Brčko (kontrola rješavanja odštetnih zahtjeva),
- „Mikrofin osiguranje“ a.d. Banja Luka (kontrola rješavanja odštetnih zahtjeva),
- „Sarajevo osiguranje“ a.d. Sarajevo – Filijala Banja Luka (kontrola rješavanja odštetnih zahtjeva).

Redovne i vanredne kontrole, obavljene u 2014. godini, bile su usmjerene na provjeru:

- izvršenja naloženih mjera iz prethodnih kontrola,
- rada organa učesnika na tržištu osiguranja,
- podataka koji su predmet upisa u registrima Agencije,
- proceduralnog usklađivanja poslovanja sa zakonskim propisima,
- primjene akata poslovne politike, internih procedura,
- provođenja internih kontrolnih postupaka,
- rada interne revizije,
- upravljanja rizicima,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja,
- likvidnosti društava za osiguranje,
- procjenjivanja bilansnih i vanbilansnih pozicija društva za osiguranje,
- ulaganja sredstava za pokriće tehničkih i matematičkih rezervi i minimalnog garantnog fonda,
- vođenja evidencije o polisama osiguranja,
- obračuna rezervacija za štete,
- ažurnosti u rješavanju i isplati odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma,
- vođenja knjige štetnika (za obavezno osiguranje od autoodgovornosti),
- poštivanja tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju,
- troškova sprovođenja osiguranja,
- ugovora o posredovanju u osiguranju,

- obračuna kapitala i margine solventnosti i primjena politike reosiguranja.

Poseban segment nadzora u 2014. godine je predstavljalo praćenje stanja u 4 društva za osiguranje, kod kojih su identifikovani povećani rizici u pogledu pokrića tehničkih rezervi i ispunjavanja zahtjeva adekvatnosti kapitala. Kod 2 društva za osiguranje rizici su bili povećani zbog uvođenja privremene uprave, a zatim i pokretanja postupka likvidacije u „Bobar banci“ a.d. Bijeljina. Zbog svega navedenog u okviru Agencije je formiran tim za dodatno praćenje stanja u tim društvima za osiguranje i pripremu prijedloga nadzornih mjera.

Pored svega navedenog, mjere prema pojedinim društvima izricane su i na osnovu analiza izvršenih u kontinuiranom nadzoru.

Izrečene mjere iz nadzora su prezentovane u *Tabeli br. 2.6.*

2.2.2.3. Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz mjera nadzora izrečenih u 2014. godini, a na osnovu provedenih kontrola.

Tabela 2.6. – Izrečene mjere nadzora prema vrstama u periodu od 01.01. do 31.12. 2014. godine

R. br.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
	Nalozi za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	
	1.1. Kontrola procesa rješavanja odštetnih i zahtjeva za isplata osiguranih suma trećim licima i osiguranicima (vanredna kontrola kod 18 društava za osiguranje iz RS i filijala društava za osiguranje iz FBiH, koja se bave neživotnim osiguranjima)	
1.	- uspostavljanje adekvatnog i ažurnog evidentiranja odštetnih predmeta	220 naloga (10 društava za osiguranje i 8 filijala društava iz FBiH koji se bave neživotnim osiguranjima)
	- uspostavljanje jednoobraznog načina korišćenja modula i aplikacija informacionog sistema radi pravilnog unosa podataka i obezbjeđenja cjelovite i tačne baze podataka o odštetnim i drugim zahtjevima za naknadu iz osiguranja	
	- obezbjeđenje informatičke veze između završenog procesa obrade odštetnih i drugih zahtjeva za naknadu iz osiguranja sa analitičkim evidencijama i glavnom knjigom u računovodstvu	
	- uspostavljanje informacionog sistema za upravljanje odštetnim i drugim zahtjevima za naknadu iz osiguranja	
	- provođenje određenih knjiženja u poslovnim knjigama	
	- adekvatno evidentiranje odštetnih i drugih zahtjeva za naknadu iz osiguranja	
	- hronološko evidentiranje odštetnih zahtjeva iz osnova osiguranja od autoodgovornosti u knjizi šteta	
	- uspostavljanje adekvatnih praksi u komunikaciji sa korisnicima prava iz ugovora o osiguranju	
	- dostavljanje obrazložene ponude u skladu sa Zakonom AO	
	- uređenje procesa rješavanja odštetnih zahtjeva u slučaju odbijanja odštetnog zahtjeva	
	- isplata drugih naknada iz osiguranja u skladu sa članom 919. stav 1. i 2. Zakona o obligacionim odnosima	
	- isplata odštete u roku iz člana 9. stav 5. i 8. Zakona AO	
	- uspostavljanje sistema internih kontrola/redovno provođenje internih kontrolnih postupaka	
	- dodatno izvještavanje Agencije	
- interna revizija procesa rješavanja odštetnih i drugih zahtjeva za naknadu iz osiguranja		
	1.2. Druge mjere iz redovnog i vanrednog nadzora	

R. br.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
	- zabrana pojedinih finansijskih transakcija sa određenim pravnim i fizičkim licima	3 društva za osiguranje
	- nalog za dostavu kvartalnih i godišnjih izvještaja prije isteka roka za dostavljanje	1 društvo za osiguranje
	- zabrana raspolaganja, opterećenja ili drugih načina korišćenja pojedinih oblika imovine društava za osiguranje	1 društvo za osiguranje
	- obezbjeđivanje i usklađivanje ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi u skladu sa podzakonskim aktima u određenom roku	3 društva za osiguranje
	- donošenje akcionog plana, sa mišljenjem ovlašćenog aktuara, u okviru kojeg treba da se utvrdi način i dinamika dovođenja troškova sprovođenja osiguranja na propisani nivo	1 društvo za osiguranje
	- nalog društvu za osiguranje za posebnu reviziju finansijskih izvještaja	2 društva za osiguranje
	- sastavljanje finansijskih izvještaja odvojeno za životna i neživotna osiguranja	1 društvo za osiguranje
	- dodatno izvještavanje Agencije	4 društva za osiguranje
	- provođenje određenih knjiženja – korekcije bilansa stanja i bilansa uspjeha	2 društva za osiguranje
	- ograničenje raspolaganja sredstvima društva (isplata dividende na način da se ne ugrozi likvidnost, solventnost i propisano pokriće tehničkih rezervi)	1 društvo za osiguranje
	- nalog za imenovanje lica na značajnom položaju u skladu sa članom 60. stav 9. Zakona	1 društvo za osiguranje
	- donošenje Plana mjera radi poboljšanja likvidnosti i solventnosti društva	1 društvo za osiguranje
	- nalog za poštovanje usvojenih akata poslovne politike	2 društva za osiguranje
	- nalog za procjenu i ispravku bilansnih i vanbilansnih pozicija	1 društvo za osiguranje
	- nalog za obezbjeđenje adekvatnosti kapitala	1 društvo za osiguranje
	- nalog za doradu informacionog sistema u dijelu izvještavanja	1 društvo za osiguranje
	- nalog za izmirenje svih dospjelih obaveza prema Zaštitnom fondu RS	1 društvo za osiguranje
	- usklađivanje statuta sa Zakonom o društvima za osiguranje	1 društvo za osiguranje
	- isplata drugih naknada iz osiguranja u skladu sa članom 919. stav 1. i 2. Zakona o obligacionim odnosima	1 filijala društava iz FBiH
	- zahtjev od društva za osiguranje ili njegovog matičnog društva ili bilo kojeg drugog društva za osiguranje koje je povezano sa tim društvom, da u određeno vrijeme pokažu određene dokumente i pruže informacije	1 filijala društava iz FBiH
	- ostali nalozi za otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti prema društvima za osiguranje (izvršenje mjera iz prethodnih kontrola i drugi nalozi)	59 (7 društva za osiguranje i 2 filijale društava iz FBiH)
1.3. Mjere iz dodatnog praćenja (4 društva za osiguranje)		
	- usvajanje Plana mjera radi ispunjavanja zahtjeva adekvatnosti kapitala, poboljšanje likvidnosti i solventnosti	3 društva za osiguranje
	- dostavljanje revidiranih finansijskih izvještaja prije zakonom određenog roka	1 društvo za osiguranje
	- ograničenje raspolaganja sredstvima (hartije od vrijednosti, obveznice, depoziti kod komercijalnih banaka, nekretnine), koja služe za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda	1 društvo za osiguranje

R. br.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
	- zabrana raspolaganja, opterećenja ili određene načine korišćenja bilo kog oblika imovine društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
	- zahtjev za dostavu godišnjih nadzornih i statističkih izvještaja prije isteka roka za predaju	1 društvo za osiguranje
	- nalog za procjenu naplativosti i ispravku vrijednosti potraživanja deponovanih sredstava u banci	3 društva za osiguranje
	- zabrana pojedinih finansijskih transakcija sa određenim pravnim licima bez prethodne saglasnosti Agencije	1 društvo za osiguranje
	- zahtjev od društva za osiguranje ili njegovog matičnog društva ili bilo kojeg drugog društva za osiguranje koje je povezano sa tim društvom, da u određeno vrijeme pokažu određene dokumente i pruže informacije	1 društvo za osiguranje
	- nalog za razrješenje direktora društva za osiguranje i nalog da društvo izvrši imenovanje drugog lica na dužnost direktora, te da se obavijeste drugi nadležni organi o navedenim promjenama	1 društvo za osiguranje
2.	Prekršajni nalози:	
	- nepoštovanje rokova za isplatu odštetnih zahtjeva propisanih čl. 9 st. 5. do 9. Zakona AO	2 društva za osiguranje i 2 filijale društava iz FBiH
	- nepostupanje po nalogu za otklanjanje nepravilnosti /nezakonitosti	4 (2+2)
	- neplaćanja doprinosa Zaštitnom fondu RS	4 (2+2)
	- nepostupanje u skladu sa članom 6. stav 6. Zakona o posredovanju	2 (1+1)
3.	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka	
	- nepoštovanje rokova za isplatu odštetnih zahtjeva propisanih čl. 9 stav 5. do 9. Zakona AO	16 zahtjeva

Izvor: Baza podataka Agencije

Nakon vanrednih kontrola procesa rješavanja i isplate odštetnih i zahtjeva za isplata osiguranih suma, izvršenih krajem 2013. godine kod svih društava za osiguranje i filijala društava iz BiH (koja/e obavljaju poslove osiguranja u vrstama neživotnih osiguranja), Agencija je u prvom polugodištu 2014. godine izrekla odgovarajuće nadzorne mjere. Ove mjere su izrečene u cilju unapređenja procesa rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva i komunikacije sa oštećenim licima, a prezentovane su u *Tabeli br. 2.6.*

Redovne i vanredne kontrole rezultirale su većim brojem različitih nadzornih mjera, koje treba da obezbijede usklađivanje poslovanja društava za osiguranje sa zakonskim i drugim propisima, a koje su takođe predstavljene u prethodnoj tabeli.

Kako je ranije pomenuto, poseban segment nadzora u 2014. godine je predstavljalo praćenje stanja u 4 društva za osiguranje, kod kojih su identifikovani povećani rizici. Imenovani tim je svakodnevno pratio i analizirao stanje u ovim društvima za osiguranje i o tome redovno izvještavao direktora Agencije i Upravni odbor, predlažući mjere. O pojedinim aspektima nadzora izvještavan je i Komitet za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske. Ove aktivnosti nastavljene su i u 2015. godini. Mjere koje su preduzete su prezentovane u prethodnoj tabeli.

O uočenim nepravilnostima u poslovanju pojedinih društava za osiguranje obaviješteni su i drugi organi da, u skladu sa njihovim nadležnostima, preduzmu mjere i aktivnosti na otklanjanju istih (nadležno tužilaštvo, Ministarstvo finansija RS, Poreska uprava RS, Agencija za bankarstvo RS, Komisija za hartije od vrijednosti RS,).

2.3. Aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača u osiguranju

U cilju bolje zaštite potrošača usluga osiguranja Agencija je formirala poseban organizacioni dio za zaštitu i edukaciju potrošača usluga osiguranja u okviru kojeg djeluje i Ombudsman u osiguranju.

Podzakonskim aktima regulisano je postupanje Agencije nakon prijema prigovora, pritužbi, žalbi i drugih podnesaka potrošača u vezi sa postupcima društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika na tržištu osiguranja.

Pod potrošačima usluga osiguranja definisana su fizička lica: ugovarači osiguranja, osiguranici, korisnici prava iz ugovora o osiguranju i treća oštećena lica iz osnova ugovora o osiguranju građanske odgovornosti za štetu koji imaju pravo da dostavljaju prigovore, pritužbe, žalbe, obavještenja, druge podneske i zahtjeve za davanje informacija.

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. Ombudsman u osiguranju

U kancelariji Ombudsmana, u toku 2014. godine je:

- zaprimljeno ukupno 102 pismena podneska,
- ostvareno 218 telefonskih poziva i
- 139 stranaka lično je, dolaskom u Agenciju, zatražilo informacije, savjete i drugo u vezi sa ostvarivanjem prava iz osiguranja.

U najvećem broju stranke koje su se obraćale telefonski i usmeno dobile su odgovarajuće savjete i sa društvom za osiguranje riješile nesporazum ili spor.

Tabela 2.7. – Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Agenciji

R.br.	Najčešći razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Agenciji
1.	Nezadovoljstvo visinom ponuđene naknade štete/odštete
2.	Neblagovremene isplate ili isplate nespornog dijela štete
3.	Problemi u ostvarivanju prava po osnovu osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode
4.	Nezadovoljstvo utvrđivanim stepenom invalidnosti kod osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode
5.	Prigovor zbog netransparentnosti obračuna mišljenja ljekara – cenzora
6.	Problemi u ostvarivanju prava po osnovu putnog zdravstvenog osiguranja za vrijeme boravka u inostranstvu

7.	Nezadovoljstvo odbijanjem osiguravača da vrati neiskorišteni dio premije
8.	Naplaćivanje potvrde o eventualno uložnim odštetnim zahtjevima radi ostvarivanja prava na bonus kod ino-osiguravača
9.	Nedostatak informacije o uslovima osiguranja i savjeta što bi trebalo učiniti da se dobije adekvatno pokriće
10.	Nezadovoljstvo u ostvarivanju prava po osnovu polise životnog osiguranja u slučaju nemogućnosti daljeg plaćanja premije, prigovori na malu otkupnu vrijednost polise životnog osiguranja

Posredovanje Ombudsmana u osiguranju obuhvata različite radnje koje se preduzimaju radi rješavanja spora između društva za osiguranje i korisnika usluga osiguranja vansudskim putem.

Ombudsman u osiguranju je bila i predavač na jednodnevnom pripremno - edukacijskom programu za polaganje stručnog ispita za posrednike u osiguranju, u organizaciji Agencije, sa temom „Zaštita potrošača korisnika usluga osiguranja i ombudsman u osiguranju“. Imajući u vidu da se ugovori o osiguranju najčešće zaključuju preko posrednika u osiguranju (zastupnika i brokera) budući posrednici u osiguranju upoznaju se o zakonskim propisima i odredbama Kodeksa poslovne etike sa ciljem da prilikom zaključivanja ugovora iste primjenjuju.

U skladu sa Sporazumom o zajedničkoj realizaciji aktivnosti saradnje sa visokoškolskim ustanovama stručne službe Agencije i Ombudsman u osiguranju održali su studentima Pravnog fakulteta u Banjaluci i „Sinergija“ u Bijeljini predavanje o karakteristikama tržišta osiguranja, životnom osiguranju, osiguranju od autoodgovornosti i zaštiti potrošača u osiguranju.

Sa predstavnicima društava za osiguranje, odnosno licima koja su zadužena za saradnju sa Ombudsmanom u osiguranju, održan je sastanak na kojem su upoznati sa iskustvima u dosadašnjoj praksi ombudsmana i novom regulativom u vezi sa zaštitom potrošača usluga osiguranja i nacrtima podzakonskih akata, u skladu sa Pravilnikom o zaštiti potrošača usluga osiguranja i ombudsmanu u osiguranju. Predstavnici društava za osiguranje upoznati su sa nacrtima sljedećih akata:

- Pravilnikom o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama i
- Pravilima postupka rješavanja sporova kod Ombudsmana u osiguranju.

Na inicijativu institucije Ombudsmana za djecu održana su dva sastanka na temu: „Osiguranje djece u obrazovnom sistemu“ kao i zajednički sastanak sa predstavnicima škola iz Republike Srpske.

U časopisu Svijet osiguranja, u izdanju za mjesec maj 2014. godine, objavljen je intervju sa Ombudsmanom u osiguranju.

2.3.1.1. Edukacija potrošača korisnika usluga osiguranja

Kancelarija Ombudsmana u osiguranju i stručne službe Agencije, u cilju bolje informisanosti građana pripremile su Informator „Zaštita imovine kroz osiguranje“, koji pruža informacije o tome šta je to osiguranje imovine, zbog čega je potrebno, na kojim načelima počiva, sa kim se zaključuje ugovor u ovoj vrsti osiguranja i kako postupiti kada se dogodi osigurani slučaj.

Prethodno objavljeni Informatori su:

- „Osiguranje od autoodgovornosti“
- „Šta treba znati o osiguranju“ i
- „Životno osiguranje“.

Pored edukativnog karaktera, informatori su svakako doprinijeli i smanjenju broja prigovora. Imajući u vidu da se povećava broj prigovora u vezi sa osiguranjem lica od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode za narednu godinu planiran je novi informator sa tom temom.

2.3.1.2. Aktivnosti u vezi sa prigovorima i pritužbama

Prigovori

U periodu od 01.01. 2014. do 31.12.2014. godine od ukupno 102 pismena podneska, u skladu sa Pravilnikom o zaštiti potrošača usluga osiguranja i ombudsmanu u osiguranju uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju¹ ispunilo je 66 pisanih prigovora.

Prigovor je akt kojim se pokreće postupak vansudskog rješavanja spora iz osiguranja. U narednoj tabeli data je struktura prigovora po vrstama osiguranja:

Tabela 2.8. – Struktura prigovora po vrstama osiguranja

R.br.	Vrsta osiguranja	Broj prigovora	Udio	Broj prigovora	Udio
		2013.god.		2014. god.	
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	54	70%	37	56.0%
2.	Osiguranje vozila-kasko	5	7%	10	15,3%
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	15	20%	11	16,7%
4.	Osiguranje od šteta na imovini			2	3,0%
6.	Osiguranje od požara i dr. prirodnih sila	2	3%	3	4,5%
7.	Zdravstveno osiguranje			2	3,0%
8.	Osiguranje života			1	1.5%
UKUPNO:		76	100%	66	100%

Izvor: Baza podataka

U najvećem broju prigovori su se odnosili na osiguranje od odgovornosti za motorna vozila, što je razumljivo imajući u vidu dominaciju ove vrste osiguranja u ukupnoj premiji, a podnosioci su bili treća oštećena lica.

¹ Djelokrug rada Ombudsmana, utvrđen Pravilnikom o zaštiti potrošača usluga osiguranja i ombudsmanu u osiguranju. Ombudsman u osiguranju je vansudski način rješavanje sporova iz osiguranja koji obuhvata različite radnje koje se preduzimaju radi rješavanja spora vansudski, donosi odluke/preporuke pojedinačne ili opšte, posreduje među stranama u sporu, predlaže način rješavanja sporova ili daje odgovarajuće odgovore potrošačima usluga osiguranja.

U narednim tabelama dat je pregled načina rješavanja prigovora i ostalih podnesaka.

Tabela 2.9. – Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima

Način rješavanja	Broj
Donesena odluka/preporuka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj ² i predloženo društvu za osiguranje da isto otkloni; predložen način rješavanja spora, održana medijacija i.t.d.	11
Donesena odluka kojom je utvrđeno da društvo za osiguranje nije kršilo Kodeks poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj; stranci data uputa za rješavanje spora	14
Nije u naležnosti (od Ombudsmana traženo da donese odluku o postojanju pravnog osnova ili visine štete tj. da meritorno riješi predmet što nije u njegovoj nadležnosti; stranka nije imala svojstvo potrošača...)	17
Stranka odustala	6
Obustavljen postupak (razlozi su bili: stranke postigle sporazum prije okončanja postupka kod ombudsmana u osiguranju; društvo obrazložilo svoj stav ili izvršilo obavezu; stranka nije iscrpila prethodno pravno sredstvo....)	7
Preloženo posredovanje	2
Ustupljen drugom organu	1
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	2
Predmetu u radu	6
UKUPNO:	66

Izvor: Baza podataka

Tabela 2. 10. – Pregled po ostalim podnescima

Način rješavanja	Broj
Pritužba, žalba, obavještenje	28
Informacije, naredbe, mišljenja, tumačenja, uputstva i odgovori	5
Ostali odgovori	3
UKUPNO:	36

Izvor: Baza podataka

² Kodeks poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj donio je Ombudsman u osiguranju, u primjeni je od 01.04.2014. godine i utvrđuje opšte etičke principe i norme profesionalnog ponašanja – dobru praksu u osiguranju. Promovišući dobru praksu u osiguranju Ombudsman je donio i pet Opštih preporuka i to:

- „Akt o rješavanju odštetnog zahtjeva“
- „Postupanja prije zaključivanja ugovora o osiguranju – predugovorno informisanje“
- „Zloupotrebe pri korišćenju vanskudske nagodbe/ poravnjanja“
- „Komunikacija sa podnosiocima odštetnih zahtjeva“
- „Nekorektna odredbe o gubitku prava iz osiguranja“.

3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA

Agencija je, u funkciji poboljšanja kvaliteta i efikasnosti nadzornih aktivnosti, nastavila sa aktivnostima njihove standardizacije.

U tu svrhu, u periodu 01.01 do 31.12.2014. godine, pripremljeni su i usvojeni sljedeći interni akti:

- Procedura o načinu razmjene dokumenata između Agencije za osiguranje Republike Srpske i Agencije za nadzor Federacije Bosne i Hercegovine u postupku nadzora filijala,
- Metodologija za kontrolu datih avansa, potraživanja i plasmana društava za osiguranje,
- Metodologija za kontrolu rezervacija za štete u neživotnom osiguranju,
- Metodologija za kontrolu primjene propisa koji se tiču sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti,
- Metodologija za kontrolu ispunjavanja zahtjeva adekvatnosti kapitala i
- Instrukcija o provođenju redovne i vanredne on-site kontrole.

Dodatno, završeno je i testiranje metodologija pripremljenih u prethodnim periodima, koje su nakon određenih unapređenja usvojene, a to su:

- Metodologija za kontrolu likvidnosti društava za osiguranje,
- Metodologija za kontrolu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda društava za osiguranje,
- Uputstvo o obliku i sadržaju zapisnika o nadzoru.

Postepeno uvođenje nadzora zasnovanog na procjeni rizika društava za osiguranje predstavlja kontinuiranu aktivnost i najveći izazov u razvoju supervizorskih praksi Agencije. Kako se za potpuni prelazak na nadzor zasnovan na procjeni rizika trebaju ispuniti i regulatorne pretpostavke, u smislu novih ovlašćenja Agencije, upotreba pokazatelja, koje Agencija razvija (u okviru matrice za procjenu rizika), biće isključivo u funkciji indikatora ranog upozorenja. Značaj upotrebe indikatora ranog upozorenja je u preventivnom djelovanju, u smislu identifikovanja potreba za vanrednim regulatornim i nadzornim aktivnostima Agencije. Donošenjem podzakonskih akata kojima se unapređuju nadzorni i statistički izvještaji učesnika na tržištu osiguranja i uređuje njihovo elektronsko dostavljanje Agenciji, stvorene su pretpostavke unapređenja preventivnog nadzornog djelovanja Agencije.³

Unapređenje supervizorskih praksi, koje provodi Agencija, vrši se i kroz saradnju sa drugim nadzornim organima finansijskog sistema u Republici Srpskoj, a posebno sa aspekta razmjene podataka potrebnih za provođenje konkretnih nadzornih i regulatornih aktivnosti.

Ističe se da i dalje postoji potreba, identifikovana u prethodnim izvještajnim periodima, za poboljšanjem koordinirane operativne saradnje sa drugim institucijama Republike Srpske, kao

³ Opisano u poglavlju 2.1. Regulatorne aktivnosti

što su Republički inspektorat, Poreska uprava RS i Ministarstvo unutrašnjih poslova RS, a u svrhu efikasnijeg uređivanja tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

3.1. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti

Aktivnosti na izradi novog Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju i realizaciji Projekta: "BiH 10295: Liberalizacija tržišta osiguranja od autoodgovornosti" predstavljale su okosnicu rada Agencije na stvaranju pretpostavki za sistemsko unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

Tekst Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, u formi nacrtu, pripremljen je za proceduru usvajanja u toku 2014. godine. Kako se ovim zakonom uređuju pitanja koja su od posebnog značaja za građane i o kojima je neophodno da se najšire konsultuju zainteresovani organi i organizacije, naučne i stručne institucije, Narodna skupština Republike Srpske donijela je zaključak da se isti uputi na javnu raspravu. U periodu pripreme ovog izvještaja provodila se javna rasprava o nacrtu Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, a u kojoj je aktivno učešće uzela i Agencija putem svojih predstavnika.

Usvajanjem ovog zakona izvršiće se, u značajnoj mjeri, usklađivanje pravnog poretka Republike Srpske sa kodifikovanom Direktivom o osiguranju od odgovornosti iz upotrebe motornih vozila (2009/103ES), a čime će se, pored ostalog, postići bolja zaštita interesa trećih oštećenih lica. Takođe, stvoriće se i regulatorne pretpostavke za početak procesa liberalizacije cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, a što je u skladu sa zahtjevom treće direktive neživotnog osiguranja (92/49/ES), prema kojem zemlje članice EU ne mogu donositi propise kojima se društva za osiguranje obavezuju na dobijanje prethodne saglasnosti na tarife osiguranja od strane eksternog nadzornog organa.

Istovremeno, sa učešćem u izradi Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, kojim je predviđena postepena liberalizacija premija osiguranja od autoodgovornosti, Agencija učestvuje i u realizaciji Projekta Svjetske banke: „BiH 10295: Liberalizacija tržišta osiguranja od autoodgovornosti“ (u daljem tekstu: Projekat).

Projekat je, na osnovu podnesenog zahtjeva Agencije, odobren 2013. godine u obliku tehničke pomoći Svjetske banke, a u okviru FIRST initiative⁴.

U toku 2014. godine, konsultanti angažovani na Projektu održali su dvije aktuarske radionice sa aktuarima zaposlenim u Agenciji i aktuarima društava za osiguranje, na kojima su prezentovani:

- rezultati preliminarnih analiza u vezi aktuelnog obračuna rezervi za štete i određivanja premija u osiguranju od autoodgovornosti te
- metodološke osnove utvrđivanja rezervi za štete i određivanja premija osiguranja od autoodgovornosti.

⁴ „FIRST initiative“ je partnerska organizacija u kojoj učestvuje Svjetska Banka, putem IBRD i IDA, zajedno sa Međunarodnim monetarnim fondom i drugim donatorima, a osnovana je u cilju pružanja tehničke pomoći finansijskom sektoru nerazvijenih i srednje razvijenih zemalja.

Do kraja ovog izvještajnog perioda, Agencija je završila sa aktivnostima prikupljanja i sistematizacije podataka, potrebnih konsultantima angažovanim na Projektu za izradu aktuarskog modela. Očekuje se da će u prvoj polovini 2015. godine Agenciji biti dostavljeni konačni dokumenti koji sadrže preporuke za prelazak na slobodno određivanje premija osiguranja od autoodgovornosti, zajedno sa aktuarskim alatima potrebnim za određivanje premija i tehničkih rezervi kod osiguranja od autoodgovornosti.

Dalje aktivnosti Agencije u ovoj oblasti biće usklađene sa dinamikom procesa liberalizacije premija osiguranja od autoodgovornosti utvrđenom Zakonom o obaveznim osiguranjima u saobraćaju.

3.2. Informacioni sistem Agencije

Informacioni sistem Agencije obuhvata: Informativni centar, kancelarijsko poslovanje, vođenje registara, evidenciju nadzora, e-forme (izvještavanje subjekata na tržištu osiguranja), statistiku i informisanje javnosti.

Agencija je najveći dio svojih administrativnih, opštih i kadrovskih evidencija organizovala u elektronskom obliku, tako da su različiti poslovni procesi podržani odgovarajućim aplikacijama koje su izrađene vlastitim razvojem. Uz stalno učešće zaposlenih, vrše se dorade aplikacija u cilju unapređenja i izrade novih. Implementirane su izmjene na postojećim aplikacijama u skladu sa Pravilnikom o sadržaju, načinu i rokovima za dostavljanje izvještaja, obavještenja i drugih podataka društava za osiguranje.

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 se vode 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 vlastitim razvojem.

U izvještajnom periodu izvršeno je usklađivanje i unapređenje dijela informacionog sistema koji se odnosi na elektronsko izvještavanje društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika (e-forme). Urađene su i implementirane izmjene na većini obrazaca u skladu sa Odlukom o elektronskom dostavljanju nadzornih i statističkih izvještaja učesnika na tržištu osiguranja, u cilju automatizacije poslova off-site nadzora.

Krajem 2014. godine, Agencija je promijenila uslugu mail hostinga i e-mail adrese zaposlenih.

3.3. Saradnja sa drugim institucijama

3.3.1. Saradnja sa domaćim institucijama

Nastavljena je saradnja, uspostavljena u prethodnim izvještajnim periodima, sa ministarstvima u Vladi Republike Srpske, a posebno sa: Ministarstvom finansija RS i Ministarstvom unutrašnjih poslova RS.

Zajedničke aktivnosti sa Ministarstvom finansija RS odvijale su se u okviru:

- izrade nacrtu Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju,
- aktivnosti samoprocjene usklađenosti sa Osnovnim principima osiguranja, a na osnovu zahtjeva Međunarodnog monetarnog fonda i Svjetske banke za procjenu stanja finansijskog sektora BiH (*Financial Sector Assessment Program - FSAP*),
- izvještavanja o stanju u oblasti osiguranja, kroz učešće u izradi izvještaja o napretku u procesu pridruživanja Evropskoj uniji i dokumenata za diskusiju na sastancima pododbora za ekonomsko-finansijska pitanja i statistiku i pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju,
- aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske (u daljem tekstu: Komitet) .

Komunikacija sa Ministarstvom unutrašnjih poslova Republike Srpske zasnivala se na razmjeni podataka potrebnih za uspješno provođenje nadzora.

Pored toga, u skladu sa zakonskim odredbama, Agencija je dostavila Poreskoj upravi RS više različitih informacija koje upućuju na sumnju na nepoštivanje poreskih propisa, a što je identifikovano prilikom provođenja nadzora nad društvima za osiguranje.

U okviru aktivnosti Komiteta, Agencija je saradivala sa Agencijom za bankarstvo RC i Komisijom za hartije od vrijednosti RS, i to kroz: razmjenu podataka neophodnih za provođenje nadzora i praćenje izvršavanja nadzornih mjera, koje je Agencija izrekla društvima za osiguranje, zatim aktivnosti podizanja nivoa finansijske pismenosti mladih/studenata, kao i analizi uticaja predloženih zakonskih rješenja na stabilnost i razvoj finansijskog sektora Republike Srpske.

U cilju podizanja finansijske pismenosti studenata, ostvarena je saradnja sa „Slobomir P“ Univerzitetom iz Bijeljine, Pravnim fakultetom Univerziteta u Banjaluci i Univerzitetom „Sinergija“ iz Bijeljine.

Odnosi Agencije prema institucijama BiH zasnivali su se na zakonom uspostavljenoj obavezi:

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

Zajedno sa Agencijom za osiguranje u BiH i Agencijom za nadzor osiguranja FBiH, poseban značaj je dat aktivnostima međusobnog usaglašavanja:

- sadržaja međunarodnih memoranduma o razumijevanju koji treba da se potpišu sa nadzornim organima Republike Srbije, Republike Austrije, Republike Slovenije i Republike Hrvatske,
- uslova pod kojima se može zaključiti ugovor o reosiguranju sa društvima za reosiguranje koja nemaju dozvolu za rad izdatu u Republici Srpskoj ili FBiH i

- samoprocjene usklađenosti sa Osnovnim principima osiguranja, a na osnovu zahtjeva Međunarodnog monetarnog fonda i Svjetske banke za procjenu stanja finansijskog sektora BiH (*Financial Sector Assessment Program - FSAP*).

Takođe, nastavljena je praksa uspostavljena u prethodnom izvještajnom periodu, razmjene opštih regulatornih i nadzornih iskustava sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH.

Agencija je, radi unapređenja djelatnosti osiguranja u Republici Srpskoj, nastavila saradnju sa strukovnim udruženjima iz osiguranja i to sa:

- Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske,
- Udruženjem aktuara Republike Srpske,
- Udruženjem posrednika u osiguranju Republike Srpske i
- Centrom za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga (COFUS).

Agenciji su dostavljane primjedbe i sugestije ovih udruženja u okviru pripreme podzakonskih akata Agencije, a organizovane su i zajedničke edukacije za aktuare.

Agencija je podržala Udruženje aktuara Republike Srpske u procesu podnošenja prijave za pristupanje Međunarodnoj aktuarskoj asocijaciji (*International Actuarial Association - IAA*). Udruženje aktuara Republike Srpske je u 2014. godini ispunilo potrebne uslove i postalo član Međunarodne aktuarske asocijacije, u svojstvu pridruženog člana.

Agencija je podražala inicijativu Udruženja posrednika u osiguranju za izmjene Zakona o posredovanju u osiguranju, koja je usmjerena na otklanjanje administrativnih barijera u prodaji osiguranja. Takođe, u svrhu daljeg razvoja tržišta životnog i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja, Agencija je podržala i inicijativu Centra za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga – COFUS i Advantis brokera a.d. Banja Luka upućenu Narodnoj skupštini Republike Srpske za izmjenu i dopunu Zakona o porezu na dohodak (“Službeni glasnik Republike Srpske” broj: 91/06, 128/06, 120/08, 71/10, 1/11 i 107/13). Predložene izmjene se odnose na poreske olakšice za uplate premija dobrovoljnog zdravstvenog i životnog osiguranja za radnike od strane poslodavaca. Inicijativa je zasnivana na zaključcima sa okruglog stola pod nazivom “Dobrovoljno zdravstveno osiguranje i životno osiguranje u funkciji podrške javnim fondovima uz povećanje investicijskog potencijala osiguravajućih kuća”, održanog krajem 2013. godine u Banjoj Luci.

U okviru saradnje sa strukovnim udruženjima, predstavnici Agencije su prisustvovali sastanku organizovanom od strane Saveza računovođa i revizora Republike Srpske, na temu: „Mjesto i uloga regulatornih tijela u procesu uspostavljanja i sprovođenja kvaliteta u računovodstvenoj i revizorskoj profesiji“.

3.3.2. Saradnja sa inostranim institucijama

Agencija je saradivala sa međunarodnim institucijama, te supervizorima i strukovnim udruženjima sektora osiguranja država iz regiona.

U 2014. godini izvršena je procjena stanja finansijskog sektora BiH (*Financial Sector Assessment Program - FSAP*), u saradnji sa Svjetskom bankom i Međunarodnim monetarnim fondom.

U okviru aktivnosti procjene stanja finansijskog sektora BiH, Agencija je:

- izvršila sveobuhvatnu samoprocjenu usklađenosti sa Osnovnim principima osiguranja (*Insurance Core Principles-ICP*), koje je izdala Međunarodna asocijacija supervizora u osiguranju (*International Association of Insurance Supervisors -IAIS*),
- pripremila informaciju iz okvira finansijske stabilnosti, koje se odnose na sektor osiguranja i
- pripremila set statističkih podataka iz oblasti osiguranja, u skladu sa zahtijevanom metodologijom Međunarodnog monetarnog fonda.

Iako je konačan izvještaj FSAP misije u fazi izrade, u nacrtu izvještaja, koji je dostavljen Agenciji na uvid i komentare, konstatovan je znatan napredak u sektoru osiguranja u odnosu na posljednju FSAP misiju 2006. godine. U nacrtu izvještaja se navodi da je „kadrovska struktura Agencije unaprijeđena angažovanjem većeg broja stručnjaka iz oblasti prava i aktuarstva, da su operativni procesi i interne kontrole na visokom nivou, te da je, uzevši sve u obzir, Agencija pozicionirana na tržištu na način koji joj omogućava efikasno sprovođenje supervizije.“ Takođe, navedeno je da je sam proces supervizije u velikoj mjeri usklađen sa „Osnovnim principima supervizije osiguranja“ koje je usvojilo Međunarodno udruženje supervizora u osiguranju (IAIS - Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology).

Takođe, nastavljena je i saradnja sa međunarodnim institucijama, organizovanim kroz FIRST initiative, putem Projekta tehničke pomoći u liberalizaciji cijena osiguranja od autoodgovornosti, o čemu je detaljnije pisano u poglavlju: *3.1.Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti* ovog izvještaja.

Saradnja sa supervizorima iz okruženja zasnivala se na učešću u radu Koledža supervizora Triglav grupe, sa supervizorima država u kojima posluju društva za osiguranje iz Triglav grupe, a u koordinaciji Agencije za nadzor osiguranja Republike Slovenije.

Pored navedenog Agencija je, i u ovom izvještajnom periodu, nastavila saradnju sa supervizorima u okviru CESEE inicijative (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative) kroz učešće na sastanku na kojem su razmatrani aktuelni problemi i izazovi u primjeni koncepta Solventnosti II, liberalizaciji tržišta osiguranja od autoodgovornosti i nadzoru ugovora o osiguranju.

Agencija će u oktobru 2015. godine biti domaćin 10. sastanka supervizora osiguranja, u okviru CESEE inicijative.

Saradnja sa strukovnim udruženjima i drugim inostranim institucijama ostvarivana je i putem učešća predstavnika Agencije na:

- sastanku sa predstavnicima Udruženja društava za osiguranje Srbije, na kojem je izvršena prezentacija funkcionisanja Informativnog centra Srbije i razmijenjena iskustva u razvoju baza podataka koje treba da sadrže informacioni centri obaveznih osiguranja od autoodgovornosti;
- međunarodnoj konferenciji o izazovima i praksi nadzora društava za osiguranje u Evropskoj Uniji i zemljama jugoistočne Evrope u organizaciji Evropskog tijela za

nadzor osiguranja i penzionih fondova (European Insurance and Occupational Pensions Authority - EIOPA) i Hrvatske Agencije za nadzor finansijskih usluga (HANFA), gdje su prisustvovali predstavnici Agencije u panel raspravi;

- XII međunarodnom simpozijumu u organizaciji Ekonomskog fakulteta Beograd i Udruženja aktuaru Srbije, gdje je izvršena prezentacija o razvoju nadzora osiguranja zasnovanog na rizicima u Republici Srpkjoj;
- međunarodnoj konferenciji za aktuare zaposlene kod supervizora, u organizaciji Međunarodne asocijacije supervizora u osiguranju i Agencije za nadzor osiguranja Makedonije;
- okruglim stolovima na teme: „Osiguranje poljoprivrede“ i „Posrednici u osiguranju“ u organizaciji Center of Excellence in Finance (CEF) iz Ljubljane i Agencije za nadzor osiguranja Slovenije;
- seminaru na temu: „Maksimizacija vrijednosti kroz saradnju interne revizije sa menadžmentom“ u organizaciji CEF iz Ljubljane;
- seminaru na temu: „Supervizija zasnovana na rizicima“ (Risk-based supervision), u organizaciji EIOPA, Svjetske banke i Agencije za nadzor osiguranja Slovenije;
- međunarodnoj konferenciji zastupnika i posrednika u osiguranju, u organizaciji Instituta za osiguranje Maribor.

Agencija ostvaruje uspješnu saradnju i sa strukovnim udruženjima iz regiona i to sa: Udruženjem aktuaru Srbije, Udruženjem za pravo osiguranja Srbije i Hrvatskim uredom za osiguranje.

Takođe, na međunarodnom portalu o osiguranju www.xprimm.com od 2011. godine kontinuirano se predstavlja tržište osiguranja Republike Srpske.

3.4. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja

Kao i prethodnih godina, Agencija je organizovala edukaciju i ispitni rok za polaganje stručnog ispita, potrebnog za dobijanje ovlašćenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju. Edukacija je obuhvatala program predviđen propisima. Stručni ispit je položilo 163 kandidata.

Za potrebe edukacije učesnika na tržištu osiguranja, Agencija je organizovala u saradnji sa:

- konsultantima Svjetske banke, tehničku radionicu na kojoj su internim i eksternim aktuarima društava za osiguranje prezentovani rezultati preliminarnih analiza i preporuke u vezi rezervi za štete i određivanja premija u osiguranju od autoodgovornosti;
- Udruženjem aktuaru Republike Srpske, specijalistički seminar na temu: “Osnove aktuarstva u životnim i neživotnim osiguranjima“;
- Udruženjem društava za osiguranje RS, okrugli sto o primjeni Odluke o zajedničkim uslovima za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 115/13) i Odluke o zajedničkoj tarifi i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 115/13) i

- Banjalučkom berzom hartija od vrijednosti a.d. Banja Luka, edukaciju na temu: „Priznavanje i vrednovanje finansijskih instrumenata“.

U svrhu povećanja javne svijesti o značaju osiguranja, Agencija je, zajedno sa Centrom za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga (COFUS), pripremila međunarodnu konferenciju na temu: „Osiguranje imovine - potreba, a ne trošak“.

Takođe, u svrhu poboljšanja edukacije, a u skladu sa Sporazumom o zajedničkoj realizaciji aktivnosti saradnje sa visokoškolskim ustanovama, koji su potpisali članovi Komiteta, Agencija je:

- organizovala tzv. „dane otvorenih vrata“, u okviru kojih su tri grupe studenata Pravnog fakulteta Univerziteta u Banjaluci i grupa studenata sa „Slobomir P“ Univerziteta iz Bijeljine posjetili Agenciju. Studentima je, kroz interaktivnu prezentaciju, objašnjen djelokrug rada i nadležnosti Agencije, s naglaskom na postupke nadzora i licenciranja ovlaštenih učesnika na tržištu osiguranja;
- održala predavanja studentima Pravnog fakulteta Univerziteta u Banjaluci i studentima Univerziteta Sinergija iz Bijeljine o karakteristikama tržišta osiguranja, životnom osiguranju, osiguranju od autoodgovornosti i zaštiti potrošača u osiguranju.

U toku 2014. godine, a u vezi sa aktivnostima planiranim u okviru navedenog sporazuma, izvršen je izbor najboljih radova iz oblasti osiguranja, bankarstva i tržišta hartija od vrijednosti, koji su pristigli po osnovu javnog Konkursa za izbor najboljih radova iz oblasti 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 potrebama, Agencija je saradivala i sa drugim institucijama, a u cilju razvoja i unapređenja tržišta osiguranja i edukacije zaposlenih.