

REPUBLIKA SRPSKA
Agencija za osiguranje Republike Srpske
Banja Luka



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

Bana Milosavljevića 8/II
e-mail:kabinet@azors.rs.ba; www.azors.rs.ba
tel/faks: +387 51 228-910, 228-920

St. Bana Milosavljevića 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 31.12.2015. godine

Broj: UO-12 /16
Datum: 15. jun 2016. godine

Banja Luka, jun 2016. godine

SADRŽAJ

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	8
1.3.1. Organi upravljanja.....	8
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	16
2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja u poslovima osiguranja i posredovanja u osiguranju	16
2.2.2. Nadzorne aktivnosti.....	20
2.2.2.1. Kontinuirani nadzor	20
2.2.2.2. Redovne i vanredne kontrole	25
2.2.2.3. Mjere nadzora.....	28
2.3. Aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača u osiguranju.....	30
2.3.1. Ombudsman u osiguranju	30
2.3.1.1. Edukacija potrošača korisnika usluga osiguranja	31
2.3.1.2. Aktivnosti u vezi sa prigovorima i pritužbama	32
3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA.....	34
3.1. Unapređenje supervizorskih praksi	34
3.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija	34
3.3. Informacioni sistem Agencije.....	36
3.4. Saradnja sa drugim institucijama.....	37
3.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama	37
3.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama	39
3.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja	42

Tabele

Tabela 1.1. Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja	10
Tabela 1.2. Specijalistička i stručna znanja zaposlenih	10
Tabela 2.1. – Pregled izdatih dozvola, upisa i brisanja iz registra Agencije i ukupnog broja učesnika na tržištu osiguranja na dan 31.12.2015. godine	18
Tabela 2.2. – Dozvole, saglasnosti i odobrenja u 2015. godini.....	19
Tabela 2. 3: Pregled propisanih izvještaja koji se dostavljaju Agenciji.....	21
Tabela 2. 4: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u 2015. godini.....	24
Tabela 2.5. On-site kontrole u 2014. i 2015. godini.....	25
Tabela 2.6. – Izrečene mjere nadzora prema vrstama u periodu od 01.01. do 31.12. 2015. godine	28
Tabela 2.7. – Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Ombudsmanu ...	30
Tabela 2.8. – Struktura prigovora po vrstama osiguranja	32
Tabela 2.9. – Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima.....	33
Tabela 2. 10. – Pregled po ostalim podnescima.....	33

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 2015. 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 proširen je podzakonski okvir kroz donošenje pravilnika kojim je regulisano postupanje društava u vezi sa pritužbama osiguranika, kao i donošenje pravilnika kojima se prati likvidnost društava za osiguranje. Treba istaći da su regulatorni zahtjevi, u pogledu ulaganja sredstava i obračuna kapitala u svrhu utvrđivanja adekvatnosti kapitala, podignuti na viši nivo.

Kontinuirani nadzor se sprovodio na osnovu izvještaja koje učesnici na tržištu osiguranja, u propisanim rokovima, dostavljaju Agenciji. Završene su kontrole započete u 2014. godini, a pokrenuto je 6 redovnih (planiranih) i 8 vanrednih on-site kontrola. Vanrednim kontrolama obuhvaćeni su segmenti poslovanja učesnika na tržištu osiguranja u kojima je, u okviru aktivnosti kontinuiranog nadzora, identifikovan povećan rizik.

Pokrenute su i redovne (planirane) off-site kontrole, kod svih društava za osiguranje i filijala društava za osiguranje iz FBiH, poštivanja premijskog sistema obaveznog osiguranja od autoodgovornosti i ugovora obaveznog osiguranja od autoodgovornosti zaključenih u postupku javnih nabavki, te poštivanje propisanih pravila izvještavanja i obavještavanja Agencije.

Sve završene 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.

Agencija se bavi zaštitom potrošača kako preko nadzornih i regulatornih aktivnosti, tako i u direktnoj komunikaciji sa potrošačima preko stručnih službi Agencije i Ombudsmana u osiguranju. U svrhu utvrđivanja opšte informisanosti i edukovanosti građana o osiguranju, izvršeno je istraživanje tržišta osiguranja Republike Srpske. Najznačajniji rezultati istraživanja objavljeni su u toku 2016. godine na internet stranici Agencije www.azors.rs.ba.

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. Agencija je, u oktobru 2015. godine, bila domaćin X sastanka supervizora osiguranja, u okviru CESEE inicijative (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative) .

Direktor,
Slaven Dujaković

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 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 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 regulatornih i nadzornih 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. Nakon smrti predsjednika Upravnog odbora, Upravni odbor je, od septembra 2015. godine, zasjedao u sastavu: dr Darko Radić, dr Nikola Vojvodić, Srđan Šuput i Boris Dmitrašinović.

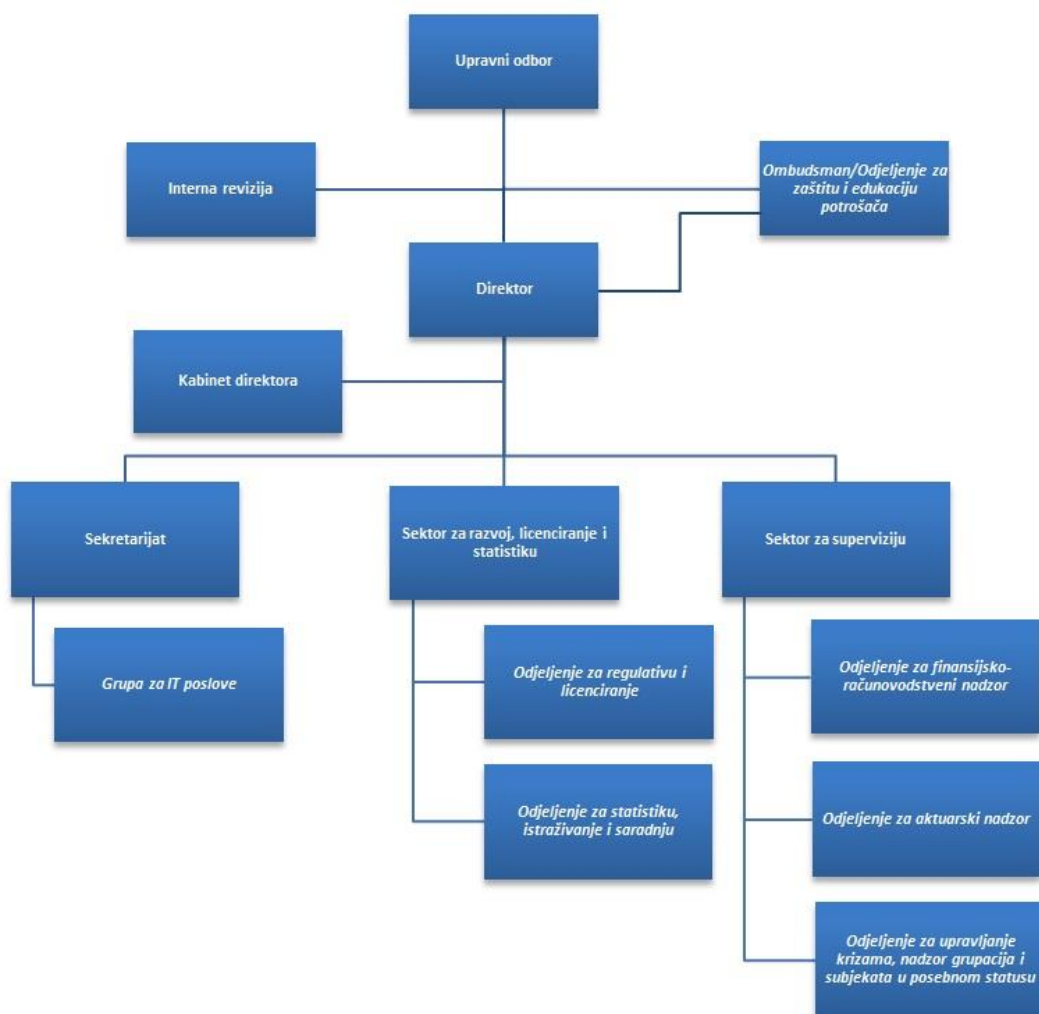
Direktora Agencije, na prijedlog Vlade Republike Srpske, imenuje Narodna skupština Republike Srpske. Direktor se imenuje na period od četiri godine.

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.

Narodna skupština Republike Srpske je, Odlukom broj: 02/1-021-1680/15 od 23.12.2015. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 110/15), imenovala Slavena Dujakovića za direktora Agencije.

1.3.2. Organizaciona struktura

Organizaciona struktura Agencije daje se u nastavku.



Ilustracija br.1: Organizaciona struktura Agencije

Upravni odbor Agencije, je na sjednici od 28.08.2015. godine, usvojio novi Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova u Agenciji za osiguranje Republike Srpske, kojim je propisana sljedeća organizaciona struktura Agencije:

- Kabinet direktora,
- Sekretarijat sa Grupom za IT poslove,
- Sektor za razvoj, licenciranje i statistiku, u čijem sastavu su:
 - Odjeljenje za regulativu i licenciranje i
 - Odjeljenje za statistiku, istraživanje i saradnju;
- Sektor za superviziju, u čijem sastavu su:
 - Odjeljenje za finansijsko-računovodstveni nadzor,
 - Odjeljenje za aktuarski nadzor i
 - Odjeljenje za upravljanje krizama, nadzor grupacija i subjekata u posebnom statusu;
- Ombudsman/Odjeljenje za zaštitu i edukaciju potrošača.

U Agenciji je na dan 31.12.2015. godine bilo zaposleno 27 radnika, od čega je 24 zaposlena ili oko 89% 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.B.	Nivo obrazovanja	Profesionalni naziv	Broj zaposlenih
1.	SSS	ekonomski i administrativni tehničar	3
2.	VSS	dipl.ekonomista	13
		dipl.pravnik	7
		dipl.inž.el.tehnike	1
Ukupno:			21
3.	Master/magistar	ekonomske nauke	3
UKUPNO:			27

Tabela 1.2. Specijalistička i stručna znanja zaposlenih

R.B.	Specijalistička i stručna znanja	Broj zaposlenih
1.	Ovlašćeni aktuari	5
2.	Ovlašćeni procjenjivači	6
3.	Ovlašćeni revizor	1
4.	Ovlašćeni interni revizor	4
5.	Ovlašćeni računovođa	4
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 2015. godinu, Agencija je nastavila sa jačanjem stručnih i profesionalnih kapaciteta. Zaposleni u Agenciji učestvovali su na domaćim i međunarodnim seminarima i simpozijumima na aktuelne teme iz oblasti:

- razvoj sektora i nadzora osiguranja
 - nadzor osiguranja u konceptu Solventnost II,
 - upravljanje katastrofalnim rizicima, osiguranje od elementarnih nepogoda,
 - bankoosiguranje, Bankers Blanket Bond – 3B polisa i asistentski servisi,
 - razvoj sistema upravljanja rizicima,
 - osiguranje od odgovornosti menadžera;
- aktuarstva
 - primjena finansijske matematike u osiguranju,
 - metodološki pristup formiranju tarifa u osiguranju,
 - izrada rentnih tablica,
 - profesionalizam u obavljanju aktuarskih poslova,
 - modeli upravljanja rizicima iz osiguranja,
 - davanje mišljenja domaćih ovlašćenih aktuara, inostrana i domaća iskustva;
- prava osiguranja
 - načela i aktuelne sudske prakse u naknadi šteta iz osiguranja,
 - specifičnosti regresnog postupka u osiguranju,
 - štete iz osiguranja od autoodgovornosti;
- finansija
 - trendovi u internoj reviziji i računovodstvu,
 - postupak prinudne naplate mjenicom- zakonska regulativa i sudska praksa u Republici Srpskoj i BiH,
 - sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma,
 - finansijsko izvještavanje i upravljanje u funkciji uspješnog poslovanja,
 - multilateralne kompenzacije i cesije,
 - korporativna odgovornost internog revizora;
- informacionih tehnologija (IT)
 - nove tendencije u elektronskom poslovanju,
 - IT rizici,

- sigurnost računarskih sistema i računarska forenzika;
- funcionisanja javne uprave
 - zaštita ličnih podataka,
 - javne nabavke.

Značajan segment predstavljale su tzv. interne edukacije koje Agencija organizuje neposredno i isključivo za svoje zaposlene, a na osnovu prethodno identifikovanih potreba. U izvještajnom periodu održana je edukacija na temu provođenja off - site i on - site kontrola, u skladu sa usvojenim internim metodologijama.

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 obaveznim osiguranjima u saobraćaju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 82/15),
- 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. Podzakonski akti kojima je uređen sektor osiguranja, dostupni su na internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

2. AKTIVNOSTI AGENCIJE U IZVJEŠTAJNOM PERIODU

Osnovni zadaci Agencije prema zakonu mogu se 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 2015. godini, imale su za cilj očuvanje stabilnosti i razvoj sektora osiguranja u Republici Srpskoj, a odvijale su se kroz:

- izmjene podzakonske regulative iz finansijskog poslovanja društava za osiguranje,
- obezbjeđenja efikasnijeg provođenja Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti,
- donošenje podzakonskih akata na osnovu Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju i
- unapređenje podzakonske regulative iz oblasti zaštite interesa potrošača usluga osiguranja.

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

1. Odluka o izmjeni odluke o načinu utvrđivanja i obračuna doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske, rokovima uplate i načinu vođenja sredstava doprinosa („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 2/15),
2. Pravilnik o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 10/15),
3. Odluka o plaćanju doprinosa Zaštitnom Fondu Republike Srpske u 2015. godini („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 29/15),
4. Pravilnik o načinu utvrđivanja i praćenja likvidnosti društava za osiguranje i reosiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske, broj: 38/15),
5. Pravilnik o izmjeni pravilnika o načinu obračuna kapitala i adekvatnosti kapitala društava za osiguranje („Službeni glasnik Republika Srpske“, broj: 61/15),
6. Pravilnik o ulaganju sredstava društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 61/15 i 87/15),

7. Odluka o načinu korišćenja određenih oblika aktive za pokriće tehničkih rezervi društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 87/15),
8. Uputstvo o obliku i sadržaju izvještaja o analitičkim podacima ulaganja sredstava društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 87/15),
9. Odluka o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 94/15),
10. Odluka o izmjeni odluke o imenovanju Ombudsmana u osiguranju Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 94/15),
11. Odluka o minimalnom sadržaju uslova i polise osiguranja vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 101/15),
12. Pravilnik o sistemu upravljanja u društvu za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 107/15),
13. Pravilnik o načinu utvrđivanja, obračunu i rokovima uplate doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 107/15),¹
14. Odluku o broju glasova članova skupštine Zaštitnog fonda Republike Srpske za 2016. godinu („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 107/15),
15. Smjernice za provođenje zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti za obveznike u nadležnosti Agencije za osiguranje Republike Srpske (objavljeno na internet stranici Agencije),
16. Uputstvo o razmjeni podataka o štetnicima između društava za osiguranje u Republici Srpskoj (objavljeno na internet stranici Agencije).

Svi doneseni podzakonski akti Agencije dostupni su na internet stranici Agencije. 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.

U nastavku su dati ciljevi i karakteristike podzakonskih akata, donesenih u ovom izvještajnom periodu, na osnovu kojih su kvantitativni i kvalitativni zahtjevi prema društvima za osiguranje podignuti na viši nivo.

U skladu sa Pravilnikom o zaštiti potrošača usluga osiguranja i Ombudsmanu u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 65/13), a po uzoru na Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Undertakings (Smjernice za rješavanje prigovora kod osiguravajućih društava), koje je usvojila European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) u junu 2012. godine, donesen je Pravilnik o postupanju društava za osiguranje u vezi sa

¹ Stupanjem na snagu Pravilnika o načinu utvrđivanja, obračunu i rokovima uplate doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske prestala je da važi Odluka o načinu utvrđivanja i obračuna doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske, rokovima uplate i načinu vođenja sredstava doprinosa („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 80/09, 40/10 i 2/15).

pritužbama. Ovim pravilnikom uređeno je postupanje društava za osiguranje u vezi sa pritužbama osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju, odnosno postupak odlučivanja po pritužbama, pravila komunikacije sa podnosiocima pritužbi, vođenje registra pritužbi, kontrola postupanja po pritužbama, preduzimanje mjera i obavještanje Agencije. Za društva za osiguranje utvrđena je obaveza da obezbijede pravo na informisanost i zaštitu prava osiguranika, ugovarača osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju, u skladu sa važećim propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima. U tom cilju društva za osiguranje obavezna su da, u pisanoj informaciji prije zaključivanja ugovora o osiguranju, daju potpune i ažurne podatke o načinu i roku podnošenja pritužbi, adresi za primanje pritužbi, broju telefaksa, odnosno adresi elektronske pošte za primanje pritužbi, obaveznom sadržaju pritužbe i roku dostavljanja odgovora na pritužbu. Takođe, društva za osiguranje su obavezna da na službenoj internet stranici, kao i u pisanom obliku, na vidno istaknutom mjestu u svakom poslovnom objektu, navedu potpune i ažurne podatke o načinu i roku podnošenja pritužbi, adresi za primanje pritužbi, broju telefaksa, odnosno adresi elektronske pošte za primanje pritužbi, obaveznom sadržaju pritužbe i roku dostavljanja odgovora na pritužbu. Odredbe ovog pravilnika ne odnose se na pritužbe trećih oštećenih lica iz ugovora o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalih obaveznih osiguranja od odgovornosti. Značaj ovog pravilnika je i u tome što će omogućiti Agenciji adekvatno provođenje nadzora nad postupanjem društava za osiguranje po pritužbama, a omogućiće i upravama društava za osiguranje kontrolu nad procesom postupanja sa pritužbama.

Novim Pravilnikom o načinu utvrđivanja i praćenja likvidnosti društava za osiguranje i reosiguranje, utvrđivanje likvidnosti zasnovano je na mnogo opreznijem pristupu. Naime, kao likvidna sredstva ne tretiraju se sredstva koja služe za pokriće tehničkih rezervi, bez obzira u kojim oblicima se nalaze (npr. depoziti, državne hartije od vrijednosti i sl), kao i sredstva koja služe kao garancija za izmirenje obaveza trećih lica. Na ovaj način ispravljeni su nedostaci prethodnog pravilnika, koji je regulisao ovu oblast, a prema kojem su izračunati koeficijenti bili izuzetno visoki i nisu odražavali stvarno stanje likvidnosti društava za osiguranje.

Pravilnikom o ulaganju sredstava društava za osiguranje regulisano je ulaganje sredstava za pokriće 50% minimalnog garantnog fonda, sredstava za pokriće tehničkih rezervi neživotnih osiguranja i sredstava za pokriće tehničkih rezervi životnih osiguranja, uz izmjenу, u odnosu na prethodni pravilnik koji je regulisao ovu oblast², određenih kvantitativnih i kvalitativnih zahtjeva u pogledu priznavanja ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda, i to:

- povećana je gornja granica dozvoljenih ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi u nekretnine i
- podignuti su na viši nivo kvalitativni zahtjevi za ulaganja u depozite i zahtjevi za veću disperziju ulaganja sredstava za pokriće 50% minimalnog garantnog fonda u depozite.

² Stupanjem na snagu Pravilnika o ulaganju sredstava društava za osiguranje prestao je da važi Pravilnik o visini i načinu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 131/10, 2/12, 115/13 i 06/14)

Nadalje, uvedeni su i novi zahtjevi u pogledu donošenja strategija i politika upravljanja rizicima ulaganja, njihovog redovnog godišnjeg ocjenjivanja preispitivanja i mijenjanja, kao i zahtjevi u pogledu internog regulisanja procjene pojedinih oblika sredstava za pokriće tehničkih rezervi.

Pravilnikom o izmjenama i dopunama pravilnika o načinu obračuna kapitala i adekvatnosti kapitala društava za osiguranje preciznije su regulisana nelikvidna sredstva koja služe kao odbitna stavka prilikom utvrđivanja raspoloživog kapitala.

Donošenjem Pravilnika o sistemu upravljanja u društvu za osiguranje, uvedeni su novi regulatorni zahtjevi u pogledu uspostavljanja internih kontrola, identifikovanja, mjerenja, praćenja i procjene rizika, te načina organizacije i rada interne revizije, a koji su, u značajnoj mjeri, zasnovani na pravilima regulatornog okvira iz tzv. režima Solventnost II³.

Agencija je, istovremeno sa provođenjem regulatornih aktivnosti koje su u njenoj direktnoj nadležnosti, učestvovala u javnoj raspravi i u izradi prijedloga Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, a koji je usvojen u toku izvještajnog perioda. Dodatno, indentifikovana je i potreba za izmjenom zakonskih i podzakonskih propisa čije donošenje nije u nadležnosti Agencije, te su, u okviru saradnje sa Ministarstvom finansija Republike Srpske, upućene inicijative za njihove izmjene i dopune.⁴

Osnovne karakteristike podzakonskih propisa, donesenih na osnovu Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, koji regulišu uslove, određivanje premije i cjenovnik obaveznog osiguranja od autoodgovornosti opisane su u poglavlju 3.2. - Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti - Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija.

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 2015. godini Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za izdavanje:

- dozvola za rad društvu za osiguranje,
- dozvola za rad i upis u registar zastupnika – fizičkih i pravnih lica,
- dozvola za rad i upis u registar brokera u osiguranju – fizičkih i pravnih lica,
- 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,

³ Solventnost II je regulatorni okvir koji je zasnovan na direktivi 2009/138/EZ, a koji je u Evropskoj Uniji u primjeni od 1.1.2016. godine.

⁴ Detaljnije u poglavlju 3.4.1.-Saradnja sa domaćim institucijama

- saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje,
- saglasnosti za novu emisiju akcija,
- saglasnost za 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,
- saglasnosti za otvaranje brokerskog društva iz RS u FBiH i
- saglasnosti za promjenu podataka, u skladu sa podzakonskim propisom koji reguliše osinivanje i poslovanje filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju.

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

U vezi sa izdavanjem dozvola, upisom i brisanjem iz javnih registara koje Agencija vodi u skladu sa zakonom, vođeno je 116 postupaka a čija struktura je data u Tabeli br. 2.1.

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima Agencija je, u 2015. godini, razmatrala 138 različitih zahtjeva za izdavanje saglasnosti i odobrenja društvima za osiguranje i Zaštitnom fondu Republike Srpske, a čija struktura je data u *Tabeli br.2.2.*

Tabela 2.1. – Pregled izdatih dozvola, upisa i brisanja iz registra Agencije i ukupnog broja učesnika na tržištu osiguranja na dan 31.12.2015. godine

R.B.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 31.12.2015. godine
1.	Izdavanje dozvole za rad za obavljanje djelatnosti neposrednog osiguranja	1 društvo za osiguranje	„EUROS OSIGURANJE“ a.d. Banja Luka	12 ⁵
2.	Izdavanje dozvole za obavljanje poslova osiguranja u vrstama grupe neživotnih osiguranja iz člana 49. stav 2. tačka b, odnosno člana 53. stav 1. tačka b. Zakona o društvima za osiguranje	1 društvo za osiguranje	„Osiguranje Aura“ a.d. Banja Luka	
3.	Izdavanje dozvola i upis u Registar posrednika u osiguranju	22 zastupnika upisano u Registar zastupnika - fizička lica 12 zastupnika brisano iz Registra zastupnika – fizička lica	Podaci o zastupnicima dostupni na internet stranici Agencije	154 zastupnika - fizička lica, ⁶
		7 preduzetničkih radnji upisano u Registar zastupnika		30 preduzetničkih radnji
		4 preduzetničke radnje brisane iz Registra zastupnika		
		2 društva za zastupanje iz Republike Srpske upisana u registar	„Zetetik“ d.o.o. Brčko Dikstikt „Premium plus“ d.o.o. Banja Luka	10 društava za zastupanje iz Republike Srpske (uključujući i Pošte Srpske)
		1 društvo za zastupanje iz FBiH upisano u registar	„Asa agent“ d.o.o. Sarajevo	4 društva za zastupanje - filijale iz FBiH
		2 društva za zastupanje iz FBiH brisana iz registra	„Elita-Meel“ d.o.o. Sarajevo „VBL posrednik“ d.o.o. Sarajevo	
		47 brokera u osiguranju upisano u Registar brokera – fizička lica 15 brokera u osiguranju brisano iz Registra brokera – fizička lica	Podaci o brokerima dostupni na internet stranici Agencije	117 brokera - fizička lica
		1 brokersko društvo iz Republike Srpske upisano u Registar brokera	„ADVANTIS BROKER“ d.o.o. Banja Luka	7 brokerskih društava iz Republike Srpske 1 filijala brokerskog društva iz FBiH
4.	Izdavanje ovlaštenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlaštenih aktuara	1 aktuar upisan u registar	Lista ovlašćenih aktuara dostupna na internet stranici Agencije	32 aktuara

Izvor: Baza podataka Agencije

⁵ Društvo za osiguranje „EUROS OSIGURANJE“ a.d. Banja Luka, počelo je sa obavljanjem djelatnosti osiguranja, nakon završetka postupka upisa društva u registar nadležnog suda i upisa u registar kod Agencije, u januaru 2016. godine. Stoga „EUROS OSIGURANJE“ a.d. Banja Luka nije uključen u ukupan broj društava za osiguranje, sa stanjem na dan 31.12.2015. godine.

⁶ Broj registrovanih zastupnika upisanih u Registar zastupnika – fizička lica obuhvata i broj zastupnika registrovanih kao preduzetnička radnja za zastupanje u osiguranju.

Tabela 2.2. – Dozvole, saglasnosti i odobrenja u 2015. godini

R.B.	Opis	Broj
1.	Saglasnost na zaključivanje ugovora o reosiguranju sa društvima za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH	14 zahtjeva (12 pozitivno riješeno, 1 postupak obustavljen, 1 odbačen)
2.	Odobrenje za izbor nezavisnog revizora	11 zahtjeva (pozitivno riješeni)
3.	Saglasnost za sticanje kvalifikovanog udjela	10 zahtjeva (9 pozitivno riješeno, 1 zahtjeva odbačen)
4.	Saglasnost za emisiju akcija:	
	povećanje osnovnog kapitala	5 društava za osiguranje ukupna vrijednost emisija iznosi 14.948.645 KM (jedno društvo je ostvarilo emisiju premiju, a jedno društvo je ostvarilo -emisijom gubitak) ⁷
	smanjenje osnovnog kapitala radi pokrića gubitka	2 društva za osiguranje (10.443.200 KM)
	istovremeno povećanje i smanjenje osnovnog kapitala	2 društva za osiguranje (4.700.000 KM povećanje, 14.690.563 KM smanjenje kapitala) 1 društvo za osiguranje - data saglasnost, ali emisija nije realizovana
5.	Saglasnosti u skladu sa Pravilnikom o ulaganja sredstava društava za osiguranje	7 zahtjeva (pozitivno riješeni)
6.	Saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju	29 zahtjeva (25 saglasnosti, 3 zahtjeva odbijena, 1 postupak obustavljen)
7.	Upis promjena u registre kod Agencije	48 upisa
8.	Odobrenje za osnivanje šaltera i drugih organizacionih jedinica	5 zahtjeva (pozitivno riješeni)
9.	Saglasnost na izmjenju i dopunu akata	1 zahtjev (pozitivno riješen)
10.	Saglasnost za otvaranje brokerskog društva iz RS u FBiH	1 zahtjev (pozitivno riješen)
11.	Saglasnost za promjenu podataka, u skladu sa podzakonskim propisom koji reguliše osinivanje i poslovanje filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju	2 zahtjeva (pozitivno riješena)

Izvor: Baza podataka Agencije

Pored razmatranih zahtjeva, navedenih u Tabeli br.2.2, Agencija je dala ukupno 43 mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja, te ukupno 79 potvrda i

⁷ Kod jednog društva za osiguranje postupak upisa povećanja kapitala kod nadležnog suda završen je u toku 2016. godine

akata/dokumenata sa traženim podacima za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i za druge svrhe, uključujući i izvode i uvjerenja iz registara kod Agencije.

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije, u periodu od 01.01. do 31.12.2015. godine, zasnivale su se na: kontinuiranom nadzoru, redovnim i vanrednim kontrolama poslovanja društava za osiguranje, posrednika u osiguranju i Zaštitnog fonda Republike Srpske. 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 31.12.2015. godine, obavljane su praćenjem načina rada i finansijskog položaja 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 2015. godini, vršeno je u elektronskom 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 2015. godini.

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

R.B.	Izveštaj	Period dostavljanja izvještaja	Subjekt
1.	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „P-D“ – Izveštaj o premiji osiguranja, - Obrazac „Š-D“ – Izveštaj o štetama, - Obrazac „P-R“ - Izveštaj o premiji – reosiguranje, - Obrazac „Š-R“ - Izveštaj o štetama – reosiguranje, - Obrazac „P-F“ – Izveštaj o premiji osiguranja RS, - Obrazcem „Š-F“ – Izveštaj o štetama RS, - Obrazac „Likv 1“ Izveštaj o pokazateljima likvidnosti, - Obrazac „TGM-D“ Izveštaj o mjesečnim tokovima gotovine, - Obrazac „D-ZF“ -Izveštaj o naplaćenim doprinosima, - Obrazac „Š-ZF“-Izveštaj o odštetnim zahtjevima, - Obrazac „R-ZF“ – Izveštaj o naplati regresa. 	Mjesečno	Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Filijale društava iz FBiH, Zaštitni fond Republike Srpske
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“ – Izveštaj o promjenama na kapitalu, - Obrazac „BS-R“ – Bilans stanja- reosiguranje, - Obrazac „BU-R“ - Bilans uspjeha – reosiguranje, - Obrazac „TG-R“ – Bilans tokova gotovine – reosiguranje, - Obrazac „PK-R“ – Izveštaj o promjenama na kapitalu – reosiguranje, - Obrazac „TSO-D“ - Izveštaj o troškovima sprovođenja osiguranja, - Obrazac „TPL-D“ - Izveštaj o transakcijama sa povezanim licima, - Obrazac „TP-D“ - Izveštaj o troškovima pribave i razgraničenim troškovima pribave, - Obrazac „TU-D“ - Izveštaj o troškovima uprave, - Obrasci „MS-Ž“ i „MS-NŽ“ – Izveštaji o margini solventnosti, - Obrasci „K-NŽ“, „K-Ž“, „KR“ - Izveštaji o kapitalu i ispunjavanju zahtjeva adekvatnosti kapitala, - Obrazac „K-OS1“ – Izveštaj o kvalifikovanom udjelu u kapitalu ili glasačim pravima drugih finansijskih institucija, - Obrasci „K-OS2“ – Izveštaj o ulaganju u podređene dužničke instrumente i ostala ulaganja u druge finansijske institucije, - Obrasci „K-OS3“ - Izveštaj o nelikvidnim sredstvima, - Obrasci „US1“, „US2“, „US3“ – Izveštaji o ulaganju sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda, - Obrazac „AUS“ - Analitika ulaganja sredstava, - Obrazac „RTP“ – Obračun razgraničenih troškova pribave osiguranja, - Obrazac „RTP-TR“ – Razgraničeni troškovi pribave osiguranja koji se priznaju kao pokriće tehničkih rezervi neživotnih osiguranja, 	Tromjesečno	Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Zaštitni fond Republike Srpske

R.B.	Izveštaj	Period dostavljanja izvještaja	Subjekt
	<ul style="list-style-type: none"> - 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, - Obrazac „BU-ZF“ - Bilans uspjeha, - Obrazac „TG-ZF“ - Bilans tokova gotovine, - Obrazac „PK-ZF“ - Izvještaj o promjenama na kapitalu, - Obrazac „Aneks-ZF“ - Aneks – dodatni računovodstveni izvještaj. 		
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „P1-D“ - Izvještaj o premiji osiguranja i mjerodavnoj premiji u samopridržaju, - 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, - 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 samopridržaju, - 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 samopridržaju – reosiguranje, - Obrazac „Š1-R“ - Izvještaj o štetama i mjerodavnim štetama u samopridržaju – 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, 	Polugodišnje/Godišnje	Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Filijale društava iz FBiH, Zaštitni fond Republike Srpske

Izveštaj o radu Agencije za osiguranje Republike Srpske
za period 01.01. do 31.12.2015. godine

R.B.	Izveštaj	Period dostavljanja izveštaja	Subjekt
	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „KS-F“ - Izveštaj o kvalifikacionoj strukturi i broju zaposlenih RS, - Obrazac „KS-ZF“ - Izveštaj o kvalifikacionoj strukturi . 		
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Obrazac „IBNR-LŠ-D“ - Izveštaj o riješenim štetama - Run-off trougao za IBNR, - Obrazac „IBNR-IŠ-D“ - Izveštaj o isplaćenim štetama - Run-off trougao za IBNR, - Obrazac „IBNR-RŠ-D“ - Izveštaj o rezervama za nastale prijavljene štete - Run-off trougao za IBNR, - Obrazac „IBNR-RŠ-D“ - Izveštaj o prijavljenim štetama - Run-off trougao za IBNR, - Izveštaj nezavisnog revizora o obavljenoj reviziji finansijskih i drugih izveštaja društava za osiguranje, - Mišljenje ovlašćenog aktuara na finansijske izveštaje društava za osiguranje, - Poslovni plan (godišnji i srednjoročni), - Godišnji izveštaj o poslovanju. 	Godišnje	Društva za osiguranje, Društva za reosiguranje, Zaštitni fond Republike Srpske

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela 2. 4: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u 2015. godini

R.B.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Mišljenje u pogledu primjene odredbi člana 23. Zakona o posredovanju u osiguranju	sva društva za osiguranje i posrednici u osiguranju
2.	Informacija - finansijski izvještaji društava za osiguranje i izvještaji nezavisnog revizora za 2014, 30.06.2015. i 30.09.2015. godine	sva društava za osiguranje
3.	Informacija o ulaganju sredstava za pokriće tehničkih rezervi društava za osiguranje, stanje na dan 31.12.2014, 31.03.2015, 30.06.2015. i 30.09.2015. godine	sva društava za osiguranje
4.	Informacija ispunjavanje zahtjeva adekvatnosti kapitala na dan 31.12.2014, 31.03.2015, 30.06.2015. i 30.09.2015. godine	sva društava za osiguranje
5.	Informacija o tehničkom rezultatu neživotna osiguranja za 2014. godinu i 30.06.2015. godine	sva društava za osiguranje
6.	Informacija o kontroli margine solventnosti društava za osiguranje, stanje na dan 31.12.2014. i 30.06.2015. godine	sva društava za osiguranje
7.	Informacija o primjeni Uputstva o vođenju vanbilansne evidencije sredstava i obaveza povezanih sa datim garancijama društava za osiguranje	sva društava za osiguranje
8.	Informacija o upisu lica ovlašćeno za zastupanje u Registar suda, bez ograničenja	1 društvo za osiguranje
9.	Informacija u vezi sa zahtjevom društva za osiguranje za odobrenje transakcija sa bankom	1 društvo za osiguranje
10.	Informacija i pregled okončanih prekršajnih postupaka pred osnovnim sudovima	2 društva za osiguranje
11.	Informacija u vezi pritužbi osiguranika na rad društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
12.	Mišljenje na izbor nezavisnog revizora	11 društava za osiguranje
13.	Mišljenje na emisiju akcija	7 društava za osiguranje
14.	Informacija u vezi sa postupanjem po pritužbama na rad društava za osiguranje, odnosno eventualnim prekršajnim kažnjavanjem	2 društva za osiguranje
15.	Mišljenje na Plan poslovanja	3 brokerska društva
16.	Informacija o osnovnim pokazateljima subjekata na tržištu osiguranja u Republike Srpske za 2014. godinu	sva društava za osiguranje, filijale društava iz FBiH i Zaštitni fond Republike Srpske
17.	Informacija o dostavljanju izvještaja kroz Informacioni sistem Agencije na dan 30.06.2015, 30.09.2015. godine	sva društava za osiguranje, filijale društava iz FBiH i Zaštitni fond Republike Srpske
18.	Informacija o postupanju društava za osiguranje i filijala društava za osiguranje iz FBiH po Pravilniku o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama	sva društava za osiguranje i filijale društava iz FBiH

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 izvještaja) 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 on-site kontrola u 2014. i 2015. godini:

Tabela 2.5. On-site kontrole u 2014. i 2015. godini

R.B.	Vrsta kontrola	2014. god.	2015. god.
1.	Redovne kontrole	16	6
2.	Vanredne kontrole	2	8
UKUPNO:		18	14

U skladu sa Planom redovnih kontrola za 2015. godinu, Agencija je pokrenula šest redovnih on-site kontrola i to:

- sveobuhvatnu kontrolu poslovanja u Osiguranju Aura a.d. Banja Luka, Croatia osiguranju d.d. Ljubuški – Filijala Banja Luka i u brokerskom društvu za osiguranje Prvi broker d.o.o. Banja Luka,
- kontrolu poslovanja u dijelu životnog osiguranja i sprovođenja politike reosiguranja i saosiguranja u Wiener osiguranju a.d. Banja Luka i Dunav osiguranju a.d. Banja Luka i
- kontrola izvršenja nadzornih mjera za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti i nezakonitosti u Brčko –gas osiguranje d.d. Brčko.

U izvještajnom periodu, završene su kontrole pokrenute u 2014. godini i to kod:

- Brčko –gas osiguranje d.d.Brčko,
- Krajina osiguranje a.d. Banja Luka,
- Triglav osiguranje a.d. Banja Luka,
- Mikrofin osiguranje a.d. Banja Luka,
- Dunav osiguranje a.d. Banja Luka,
- Zovko osiguranje d.d. Žepče – Podružnica Doboje,
- Uniqa osiguranje d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- Sarajevo osiguranje d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- Euroherc osiguranje d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- Bosna – Sunce osiguranje d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka i

- Zaštitni fond Republike Srpske.

Od šest redovnih on-site kontrola, koje su pokrenute u toku 2015. godine, završene su dvije on-site redovne kontrole, i to kod:

- Croatia osiguranju d.d. Ljubuški – Filijala Banja Luka i
- Prvi broker d.o.o. Banja Luka - brokersko društvo za osiguranje.

U izvještajnom periodu obavljeno je i 8 vanrednih on-site kontrola, na osnovu prethodno identifikovanih rizika u određenim segmentima poslovanja, i to kod:

- Sarajevo osiguranje d.d. Sarajevo – Filijala Banja Luka,
- Krajina osiguranje a.d. Banja Luka,
- Wiener osiguranje a.d. Banja Luka,
- Nešković osiguranje a.d. Bijeljina,
- Osiguranje Aura a.d. Banja Luka,
- Euroherc osiguranje d.d. Sarajevo – Podružnica Banja Luka,
- Samostalna preduzetnička radnja za zastupanje u osiguranju „Bonus“ Bijeljina i
- društava za osiguranje koja poslove zaključivanja ugovora o osiguranju obavljaju na određenim prodajnim mjestima i stanici za tehnički pregled motornih vozila (stanica za tehnički pregled i prodajna mjesta određena na osnovu eksterne prijave).

Redovne i vanredne on-site kontrole bile su usmjerene na provjeru:

- izvršenja mjera iz prethodnih kontrola,
- proceduralnog usklađivanja poslovanja sa zakonskim propisima,
- podataka koji su predmet upisa u registre koji se vode kod Agencije,
- ugovora o posredovanju u osiguranju,
- poštivanja tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju,
- ažurnosti i obuhvata računovodstvenih i drugih evidencija,
- provođenja internih procedura i internih kontrolnih postupaka,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja,
- vođenja evidencija o polisama osiguranja i drugih internih evidencija,
- obračuna rezervi za štete,
- procesa i ažurnosti rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma,
- vođenje liste štetnika (za obavezno osiguranje od autoodgovornosti),
- rada organa učesnika na tržištu osiguranja,
- troškova sprovođenja osiguranja,
- politike saosiguranja i reosiguranja,
- transakcija sa povezanim licima,
- likvidnosti,
- primjene akata o procjeni bilansnih i vanbilansnih pozicija,
- ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda,
- obračuna margine solventnosti, kapitala i adekvatnosti kapitala,

- korišćenja i isplate sredstava preventive pravnim i fizičkim licima,
- akata poslovne politike,
- procesa zaključivanja ugovora o osiguranju na prodajnim mjestima,
- usklađenosti organizacije, poslovanja i procesa posredovanja prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju od strane brokerskog društva u osiguranju sa propisima i dr.

Pored navedenih on-site kontrola, Agencija je u izvještajnom periodu pokrenula planirane (redovne) off-site kontrole i to:

- kod svih društava za osiguranje, sa sjedištem u Republici Srpskoj i filijala društava za osiguranje iz FBiH, koja se bave obaveznim osiguranjem od autoodgovornosti - poštivanja premijskog sistema obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, odnosno primjena Odluke o zajedničkim uslovima za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 115/13) i Odluke o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 115/13) i kontrola ugovora o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti zaključenih u postupku javnih nabavki,
- kod svih društava za osiguranje, sa sjedištem u Republici Srpskoj i filijala društava za osiguranje iz FBiH - poštivanje pravila izvještavanja i obavještavanja Agencije, propisanih zakonom i podzakonskim aktima.

Kontrola poštivanja pravila izvještavanja i obavještavanja kod društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj, uključujući i izricanje mjera iz nadzora, završena je u toku izvještajnog perioda.

Pored planiranih off-site redovnih kontrola izvršena je vanredna off-site kontrola jednog društva za osiguranje na osnovu prigovora na rad lica zaposlenih u filijali tog društva u FBiH, koja su zaključivala ugovore o osiguranju. O nalazima kontrole obavještena je Agencija za nadzor osiguranja FBiH.

Pored toga, Agencija je u okviru kontinuiranog nadzora sprovela dodatnu off-site kontrolu u Osiguranju Garant d.d. Brčko i Bobar osiguranje a.d. Bijeljina. Ovim društvima za osiguranje je, na osnovu provedenih kontrola, Agencija izrekla više nadzornih mjera.

U 2015. godini nastavljeno je i dodatno praćenje stanja u 4 društva za osiguranje, kod kojih su identifikovani povećani rizici u pogledu pokrivača 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 navedenog, tim koji je Agencija imenovala, u prethodnom izvještajnom periodu, nastavio je dodatno praćenje stanja u tim društvima za osiguranje i pripremu prijedloga nadzornih mjera. Na kraju ovog izvještajnog perioda donesena je odluka o prestanku rada navedenog imenovanog tima.

Izrečene mjere iz nadzora, uključujući i mjere izrečene po osnovu navedenog dodatnog praćenja, prezentovane su u *Tabeli br. 2.6.*

2.2.2.3. Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz mjera nadzora izrečenih u 2015. godini, a na osnovu provedenih kontrola.

Tabela 2.6. – Izrečene mjere nadzora prema vrstama u periodu od 01.01. do 31.12. 2015. godine

R. B.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
	Nalozi za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti i preduzimanje dodatnih mjera	
	Ograničavanje raspolaganja i ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi	1 društvo za osiguranje
	Obezbjediavanje i usklađivanje ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi u skladu sa podzakonskim aktima u određenom roku	1 društvo za osiguranje
	Nalog društvu da ispuni zahtjeve adekvatnosti kapitala u skladu sa Zakona o društvima za osiguranje	1 društvo za osiguranje
	Nalog za korekciju nadzornih i statističkih izvještaja	1 društvo za osiguranje
	Nalog za obustavu prenosa svih poslova u svrhu pribave osiguranja na bilo koja pravna lica i preduzetnike, koji nisu registrovani u skladu sa Zakonom o posredovanju u osiguranju.	1 društvo za osiguranje
	Nalog za procjenu i ispravku bilansnih i vanbilansnih pozicija	1 društvo za osiguranje
	Zabrana pojedinih finansijskih transakcija sa povezanim licima	1 društvo za osiguranje
	Zabrana raspolaganja, opterećenja ili određene načine korišćenja bilo kog oblika imovine društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
	Nalozi za dodatno izvještavanje Agencije i provođenjem postupka interne revizije u vezi sa rezervama za štete	1 društvo za osiguranje
1.	Nalog za dodatno izvještavanje Agencije od strane ovlašćenog aktuara u vezi sa rezervacijama za štete	1 društvo za osiguranje
	Nalog za obavještavanja i izvještavanja Agencije u vezi postupanja u skladu sa Pravilnikom o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama (zaštita potrošača)	7 društava za osiguranje i 5 filijala iz FBiH
	Nalog za plaćanja doprinosa i zatetne kamate Zaštitnom fondu Republike Srpske	3 društva za osiguranje
	Donošenje Programa upravljanja kapitalom sa politikama vezanim za kvalitet i kvantitet kapitala	1 društvo za osiguranje
	Poštivanje usvojenih akata poslovne politike	3 društva za osiguranje
	Zabrana zaključivanja ugovora o reosiguranju i saosiguranju sa društvima koja nemaju dozvolu za rad u BiH	1 društvo za osiguranje
	Interno uređivanja postupka za određivanja maksimalno moguće štete u svrhu sprovođenja politike i programa reosiguranja	1 društvo za osiguranje
	Zabrana finansijskih transakcija sa određenim fizičkim i pravnim licima	2 društva za osiguranje
	Poštivanje pravila o upravljanju rizicima	4 društva za osiguranje
	Kršenje pravila o vođenju poslovnih knjiga, sastavljanju finansijskih izvještaja, reviziji i internoj reviziji	4 društva za osiguranje

Izveštaj o radu Agencije za osiguranje Republike Srpske
za period 01.01. do 31.12.2015. godine

R. B.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
	Poštivanje propisa koji regulišu pravila izvještavanja i obavještavanja Agencije	12 društava za osiguranje
	Dostavljanje podataka koji se upisuju u registar kod Agencije	1 filijala iz FBiH
	Uspostavljanje sistema internih kontrola i redovno provođenje internih kontrolnih postupaka obrade i likvidacije odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma	1 društvo za osiguranje i 1 filijala iz FBiH
	Uspostavljanje sistema internih kontrola i redovno provođenje internih kontrolnih postupaka u vezi zaključivanja ugovora o osiguranju i evidentiranja polisa	3 filijale iz FBiH
	Uspostavljanje adekvatnih praksi u komunikaciji sa oštećenim licima	1 filijala iz FBiH
	Isplata po osnovu odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma u rokovima propisanim odredbama člana 919. stav 1. i 2. Zakona o obligacionim odnosima	1 filijala iz FBiH
	Usklađivanje poslovanja sa propisima koji regulišu posredovanje u osiguranju	3 filijala iz FBiH
	Objava finansijskih izvještaja na internet stranici društva	1 društvo za osiguranje
	Sastavljanje finansijskih izvještaja u skladu sa Zakonom o računovodstvu i MRS	4 društava za osiguranje
	Vođenje poslovnih knjiga u skladu sa Zakonom o računovodstvu	2 društva za osiguranje
	Dostava izjašnjenja Uprave društva u vezi visine troškova sprovođenja osiguranja i računovodstvenog tretmana ovih troškova	1 filijala iz FBiH
	Poštivanje propisa koji regulišu uslove i tarifu za obavezno osiguranje od autoodgovornosti	1 društvo za osiguranje i 4 filijale iz FBiH
	Ostali nalozi (povećanje nivoa pouzdanosti internih evidencija, sprovođenje internih kontrola u određenim segmentima, obavještavanje internog revizora, uprave i nadzornog društva o nalazima kontrole, obavještenja o sazivanju sjednica Skupštine akcionara i dr.)	30 naloga (6 društava za osiguranje, 5 filijala iz FBiH i 1 brokersko društvo iz Republike Srpske)
	Nalog za dostavljanje obrazložene ponude za isplatu štete, u skladu sa Zakonom AO	Zaštitni fond Republike Srpske
	Uspostavljanje adekvatnih praksi u komunikaciji sa oštećenim licima	
	Uređenje procesa rješavanja odštetnih zahtjeva	
	Isplata odštete u roku iz člana 9. stav 5. do 8. Zakona AO	
	Dostavljanje izvještaja u skladu s Međunarodnim računovodstvenim standardom - 1	
	Druge mjere u vezi sa rezervisanjem odštetnih zahtjeva	
	Druge mjere u vezi sa naplatom regresnih potraživanja	
	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka	
	Nepoštivanje rokova za isplatu odštetnih zahtjeva propisanih čl. 9 stav 5. do 8. Zakona AO	1 društvo za osiguranje

R. B.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
	Nepostupanje po nalogu za otklanjanje nepravilnost/nezakonitosti	1 društvo za osiguranje
	Nepoštivanje propise o zajedničkim uslovima i premijskom sistemu za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	1 društvo za osiguranje

Izvor: Baza podataka Agencije

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 unutrašnjih poslova Republike Srpske, Poreska uprava Republike Srpske, Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Komisija za hartije od vrijednosti Republike Srpske i dr).

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.

U izvještajnom periodu donesen je Pravilnik o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama, a cilj donošenja ovog pravilnika je detaljnije objašnjen u Poglavlju 2.1. Regulatorne aktivnosti.

Stručne službe Agencije bavile su se zaštitom potrošača u osiguranju kroz pisanu i telefonsku komunikaciju sa potrošačima. Potrošači u osiguranju obraćali su se Agenciji podnošenjem pritužbi, žalbi, upita, zahtjeva za nadzor i dr. podnesaka kao i putem posebne e-mail adrese (potrosaci@azors.rs.ba), otvorene u svrhu informisanja potrošača o svim bitnim pitanjima vezanima za oblast osiguranja. Agencija je zaprimila 21 pisani podnesak, od kojih je u 5 predmeta provela nadzor.

2.3.1. Ombudsman u osiguranju

U kancelariji Ombudsmana, u toku 2015. godine, je:

- zaprimljeno 118 pisanih podnesaka,
- ostvareno 230 telefonskih poziva i
- 140 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 nespornost ili spor.

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

R.B.	Najčešći razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali
1.	Nezadovoljstvo visinom ponuđene naknade štete/odštete
2.	Neblagovremene isplate ili isplate nespornog dijela štete

R.B.	Najčešći razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali
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.	Nezadovoljstvo u vezi realizacije osiguranja u vezi sa kreditom
6.	Nezadovoljstvo odbijanjem osiguravača da vrati neiskorišteni dio premije
7.	Naplaćivanje potvrde o eventualno uložnim odštetnim zahtjevima radi ostvarivanja prava na bonus
8.	Nedostatak informacije o uslovima osiguranja i savjeta što bi trebalo učiniti da se dobije adekvatno pokriće

2.3.1.1. Edukacija potrošača korisnika usluga osiguranja

Povodom donošenja Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, koji je stupio na snagu 14.10.2015. godine, pored objave na internet stranici, u cilju informisanja građana izdato je i saopštenje za javnost. Navedenim saopštenjem građani su obavješteni da je donesen novi zakon i da su detaljno uređena obavezna osiguranja u saobraćaju i to:

- osiguranje putnika u javnom prevozu od posljedica nesrećnog slučaja,
- osiguranje vlasnika vozila od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima (osiguranje od autodgovornosti), kao i
- druga obavezna osiguranja u saobraćaju: osiguranje vlasnika vazduhoplova od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima i putnicima i vlasnika plovila na motorni pogon od odgovornosti za štetu prouzrokovanu trećim licima.

Postupak i rokovi za rješavanje odštetnih zahtjeva u mirnom/vansudskom postupku propisani ovim zakonom treba da omoguće da oštećena lica jednostavnije i brže ostvare svoja zakonska prava u mirnom/vansudskom postupku i da se pri tome izbjegnu dodatni troškovi i smanji broj sudskih predmeta koji su u pravilu problematični, skupi i dugotrajni.

I ovim saopštenjem građanima je savjetovano da, prije nego što zaključe ugovor o osiguranju/polisu od autoodgovornosti, provjere da li društvo za osiguranje ima dozvolu za rad u Republici Srpskoj i u kojem svojstvu nastupa lice sa kojim zaključuju ugovor/polisu, kao i da pažljivo pročitaju sve ugovorne odredbe i ne preporučuje se potpisivanje polise bez preuzimanja uslova osiguranja.

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.

2.3.1.2. Aktivnosti u vezi sa prigovorima i pritužbama

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

Prigovori

U periodu od 01.01. 2015. do 31.12.2015. godine, od ukupno 118 pisanih podnesaka, u skladu sa Pravilima postupka Ombudsmana u osiguranju i Pravilnikom o zaštiti potrošača usluga osiguranja i ombudsmanu u osiguranju, uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju⁸ ispunilo je 108 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.B.	Vrsta osiguranja	31.12.2014.		31.12.2015.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	37	56,0	81	75,0
2.	Osiguranje vozila-kasko	10	15,3	7	6,4
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	11	16,7	13	12,3
4.	Osiguranje od šteta na imovini	2	3,0	2	1,8
6.	Osiguranje od požara i drugih prirodnih sila	3	4,5	1	0,9
7.	Zdravstveno osiguranje	2	3,0		
8.	Osiguranje robe u prevozu			1	0,9
9.	Osiguranje kredita			2	1,8
10.	Osiguranje života	1	1,5	1	0,9
UKUPNO:		66	100	108	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.

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

⁸ Djelokrug rada Ombudsmana, utvrđen Pravilima postupka Ombudsmana u osiguranju 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, odnosno donosi odluke/preporuke pojedinačne ili opšte, posreduje među stranama u sporu, predlaže način rješavanja sporova ili daje odgovarajuće odgovore potrošačima usluga osiguranja.

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 i predloženo društvu za osiguranje da isto otkloni; predložen način rješavanja spora, održana medijacija itd.	80
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...)	7
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....)	5
Odgovor na pitanje	3
Prosljeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	7
UKUPNO:	108

Izvor: Baza podataka

Tabela 2. 10. – Pregled po ostalim podnescima

Način rješavanja	Broj
Odnosi sa javnošću	3
Informacije, naredbe, mišljenja, tumačenja, uputstva i odgovori	4
Ostali odgovori	3
UKUPNO:	10

Izvor: Baza podataka

3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA

3.1. Unapređenje supervizorskih praksi

Agencija je, u cilju povećanja kvaliteta i efikasnosti nadzornih aktivnosti, nastavila sa aktivnostima unapređenja i standardizacije nadzornih procesa.

U tu svrhu, u periodu 01.01. do 31.12.2015. godine, usvojeni su sljedeći interni akti:

- Instrukcija o provođenju redovne i vanredne on-site kontrole,
- Metodologija za kontrolu primjene propisa koji se tiču sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i
- Metodologija za aktuarsku kontrolu životnih osiguranja.

Donošenjem podzakonskih akata kojima je Agencija, u prethodnom izvještajnom periodu,⁹ unaprijedila sadržaj nadzornih i statističkih izvještaja društava za osiguranja i filijala društava za osiguranje iz FBiH i uredila način njihovog elektronskog dostavljanja, stvorene su početne pretpostavke za efektivnije preventivno nadzorno djelovanje. Metodološko unapređenje preventivnog djelovanja i procesa kontinuiranog nadzora Agencije zasniva se na standardizaciji informacija i pokazatelja koji se koriste za detaljnije analize poslovanja društava za osiguranje, ali i u svrhu razvoja indikatora ranog upozorenja kao pretpostavke za širu primjenu nadzora zasnovanog na procjeni rizika. To će omogućiti da se identifikuje potreba za pravovremeno regulatorno i/ili nadzorno djelovanje Agencije. Cilj prelaska na elektronsko izvještavanje je minimiziranje operativnog rizika i podizanje nivoa efikasnosti u radu Agencije.

Unapređenje supervizorskih praksi, koje provodi Agencija, zasnivalo se na saradnji sa drugim nadzornim organima finansijskog sistema u Republici Srpskoj i to sa aspekta razmjene podataka i informacija potrebnih za izvršenje konkretnih nadzornih mjera.

Ističe se da i dalje postoji potreba, identifikovana u prethodnim izvještajnim periodima, za poboljšanje koordinirane operativne saradnje sa drugim institucijama Republike Srpske, kao što su Republički inspektorat, Poreska uprava i Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srpske, a u svrhu efikasnijeg uređivanja tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

3.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija

U oktobru 2015. godine stupio je na snagu Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju¹⁰, kojim je regulisan prelazak na slobodno određivanje cijena/premija obaveznog osiguranja od

⁹ Podzakonski akti, doneseni u prethodnom izvještajnom periodu, kojima se unapređuje sadržaj izvještaja i uvodi elektronsko izvještavanje su: Pravilnik o obliku i sadržaju nadzornih i statističkih izvještaja društava za osiguranje i reosiguranje, Pravilnik o sadržaju, načinu i rokovima za dostavljanje izvještaja, obavještenja i drugih podataka društava za osiguranje, Odluka o elektronskom dostavljanju nadzornih i statističkih izvještaja učesnika na tržištu osiguranja, Odluka o obliku i sadržaju nadzornih statističkih izvještaja Zaštitnog fonda Republike Srpske.

¹⁰ Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju objavljen je u „Službenom glasniku Republike Srpske, broj:82/15“.

autoodgovornosti nakon isteka roka od osam godina, a na tzv. djelimičnu liberalizaciju (samostalno određivanje premija uz prethodnu saglasnost Agencije) nakon isteka roka od pet godina od dana stupanja na snagu ovog zakona. Kako je ovim zakonom regulisano da će se, u periodu od pet godina od njegovog stupanja na snagu, primjenjivati zajednička tarifa premija i cjenovnik za obavezno osiguranje od autoodgovornosti koju donosi Upravni odbor Agencije, u ovom izvještajnom periodu nije bilo aktivnosti vezanih za postepeno uvođenje sistema slobodnog određivanja cijena/premija, tj. liberalizaciju cijena/premija obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

Stoga su u nastavku ovog poglavlja sistematizovane aktivnosti Agencije koje su realizovane, u toku 2015. godine, u cilju sistemskog unapređenja tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

U tom smislu treba istaći da je Agencija učestvovala u pripremi novog Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju. Nakon usvajanja Nacrta zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju i donošenja Zaključka Narodne skupštine Republike Srpske, kojim se Nacrt zakona upućuje na javnu raspravu, Agencija je putem svojih predstavnika učestvovala, zajedno sa predstavnicima Ministarstva finansija Republike Srpske, na javnoj raspravi. Dodatno, u cilju upoznavanja svih zainteresovanih subjekata, Nacrt zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju objavljen je i na internet stranici Agencije.

Agenciji su dostavljeni finalni izvještaji u okviru 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 initiative¹¹. Dostavljeni izvještaji su analizirani sa stanovišta usklađenosti sa ugovorenim projektnim ciljevima i zadacima. Dalje aktivnosti Agencije u pogledu realizacije preporuka iz Projekta biće usklađene sa dinamikom procesa liberalizacije premija osiguranja od autoodgovornosti, koja je utvrđena u Zakonu o obaveznim osiguranjima u saobraćaju.

U svrhu daljeg uređenja tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, a u skladu sa Zakonom o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, usvojeni su i podzakonski akti koji regulišu zajedničku tarifu premija i cjenovnik, te minimalan sadržaj uslova i polise obaveznog osiguranja od autoodgovornosti i način razmjene podataka o štetnicima između društava za osiguranje u Republici Srpskoj.

Odlukom koja reguliše zajedničku tarifu premija i cjenovnik za osiguranje od autoodgovornosti¹² propisane su premijske stope, struktura bruto premije, tarifne grupe u skladu sa vrstom i namjenom vozila, bonus i malus sistem, te cjenovnik za ovu vrstu osiguranja. Ističe se da je usvajanjem ove odluke došlo do promjene cjenovnika za obavezne osiguranje od autoodgovornosti samo u dijelu koji reguliše cijenu osiguranja vozila sa

¹¹ „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.

¹² Odluka je objavljena u : „Službenom glasniku Republike Srpske, broj:94 /15“

inostranim tablicama (granično osiguranje), te da je odlukom regulisana i obaveza naplaćivanja premije u cjelosti, prilikom zaključivanja ugovora. Kako bi se obezbijedila pravilna i konzistentna primjena odredbi Odluke o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od autoodgovornosti, koje regulišu bonus i malus sistem, doneseno je Uputstvo o razmjeni podataka o štetnicima između društava za osiguranje u Republici Srpskoj.

Imajući u vidu da polisa osiguranja i uslovi osiguranja čine sastavne elemente ugovora o osiguranju, a u svrhu zaštite interesa osiguranika usvojena je Odluka o minimalnom sadržaju uslova i polise osiguranja od autoodgovornosti za štete prouzrokovane trećim licima¹³, kojom su precizirane zakonske odredbe koje moraju biti navedene u uslovima osiguranja, te obavezni podaci koje mora da sadrži polisa za ovu vrstu osiguranja.

3.3. 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.

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

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

Navedeni 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.

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 svim obrascima (elektronskim izvještajima) u skladu sa Odlukom o elektronskom dostavljanju nadzornih i statističkih izvještaja učesnika na tržištu osiguranja, u cilju većeg stepena standardizacije i automatizacije poslova kontinuiranog nadzora. Usklađeni su i svi izvještaji koji su se generisali iz izmijenjenih obrazaca.

Gotovo sva komunikacija i dostavljanje drugih izvještaja i podataka od strane društava za osiguranje vrši se od početka 2015. godine u elektronskoj formi, u skladu sa Pravilnikom o

¹³ Odluka je objavljena u : „Službenom glasniku Republike Srpske, broj:101 /15“

sadržaju, načinu i rokovima za dostavljanje izvještaja, obavještenja i drugih podataka društava za osiguranje (godišnji izvještaj o poslovanju, izvještaj nezavisnog revizora, poslovni plan, akti poslovne politike i dr).

Kontinuirano se vrši usklađivanje svih aplikacija koje u svom poslovanju koristi Agencija sa promjenama zakona, podzakonskih akata i internih akata, kao i njihovo funkcionalno unapređenje.

3.4. Saradnja sa drugim institucijama

3.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama

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

Saradnja sa Ministarstvom finansija Republike Srpske odvijala se u okviru:

- učešća u javnoj raspravi i izradi prijedloga Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju,
- izvještavanja o stanju u oblasti osiguranja, kroz učešće u izradi Izvještaja o napretku u procesu pridruživanja Evropskoj uniji i dokumenata za diskusiju na sastancima privremenog pododbora za ekonomsko - finansijska pitanja i statistiku i privremenog pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju,
- aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske (u daljem tekstu: Komitet).

Pored navedenog, Agencija je uputila inicijative Ministarstvu finansija Republike Srpske za pokretanje postupka za izmjene i dopune zakonskih i podzakonskih propisa u vezi:

- sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, a na osnovu Akcionog plana Bosne i Hercegovine za otklanjanje nedostataka u borbi protiv pranja novca,
- zaštite sredstava koja služe za pokriće tehničkih rezervi i matematičkih rezervi društava za osiguranje u smislu izuzimanja iz prinudne naplate, jer ova sredstva služe isključivo u svrhu zaštite osiguranika, odnosno korisnika usluga osiguranja i
- sadržaja i strukture finansijskih izvještaja društava za osiguranje, u smislu njihovog usklađivanja za zahtjevima direktive EU 91/674.

U okviru pripreme izvještaja za sastanke privremenih pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju i pododbora za ekonomsko - finansijska pitanja i statistiku, ostvarena je saradnja i sa Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju Republike Srpske. Dodatno, uzeto je učešće i na Tehničkim konsultacijama EU i BiH o unutrašnjem tržištu i konkurenciji, na kojima je informisan predstavnik Evropske komisije u BiH o ostvarenom napretku u oblasti osiguranja.

Saradnja 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 Republike Srpske više različitih informacija, koje upućuju na sumnju na nepoštivanje poreskih propisa, a što je identifikovano prilikom provođenja nadzora nad radom društava za osiguranje.

Agencija je uzela učešće i na IV Međunarodnoj konferenciji na temu: “Bezbjednost saobraćaja u lokalnoj zajednici, koju je organizovalo Ministarstvom saobraćaja i veza Republike Srpske i Agencija za bezbjednost saobraćaja Republike Srpske.

U okviru aktivnosti Komiteta, Agencija je saradivala sa Agencijom za bankarstvo Republike Srpske i Komisijom za hartije od vrijednosti Republike Srpske i to kroz razmjenu podataka neophodnih za provođenje nadzora i praćenje izvršavanja nadzornih mjera izrečenih društvima za osiguranje, a za čiju relizaciju je neophodna međusobna saradnja sva tri regulatora finansijskog sektora u Republici Srpskoj. Takođe, uspostavljena je i saradnja sa Republičkim zavodom za statistiku Republike Srpske u pogledu objave statističkih podataka finansijskog sektora (bankarstvo, osiguranje i tržište hartija od vrijednosti) u Statističkom godišnjaku Republike Srpske. U tu svrhu usglašen je metodološki osnov za objavu podataka, te su statistički podaci sektora osiguranja objavljeni u Statističkom godišnjaku Republike Srpske, koji je izdat u toku 2015. godine.

Saradnja Agencije prema institucijama BiH i FBiH zasnivala 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.

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

U okviru aktivnosti na sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Agencija je, putem svog predstavnika u Radnoj grupi za izvještavanje i implementaciju međunarodnih obaveza iz oblasti sprečavanja pranja novca i borbe protiv terorizma, koju je imenovala Vlada Republike Srpske, a u saradnji sa ostalim institucijama učestvovala u izvršenju preporuka evaluacije sistema za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Agencija je, radi unapređenja i daljeg razvoja 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.

U okviru saradnje sa strukovnim udruženjima, razmatrane su primjedbe i sugestije u okviru pripreme podzakonskih akata, a organizovane su i zajedničke edukacije učesnika na tržištu osiguranja. Saradnja sa Centrom za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga - COFUS zasnivala se na zajedničkom organizovanju regionalne konferencije na temu: „Investicioni potencijal društava za osiguranje – šansa za razvoj zemalja regiona“ i sprovođenju aktivnosti istraživanja tržišta osiguranja Republike Srpske.

Agencija i Univerzitet za poslovni inženjering i menadžment Banja Luka potpisali su Sporazum o poslovnoj saradnji, kojim su izrazili volju da u narednom periodu rade na uspostavljanju i realizaciji edukativno – projektnih aktivnosti, u cilju razvoja tržišta osiguranja i visokog obrazovanja u Republici Srpskoj.

3.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama

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

U okviru Projekta tehničke pomoći za pripremu deregulacije cijena u obaveznom osiguranju od autooodgovornosti¹⁴, koji je podržala Svjetska banka, Agencija je, u ovom izvještajnom periodu, dobila finalne izvještaje.

U prvoj polovini 2015. godine Agencija je primila i finalne izvještaje Procjene stanja finansijskog sektora BiH (FSAP)¹⁵ i to:

- Izvještaj FSAP misije MMF-a i Svjetske banke za BiH (AIDE-MÉMOIRE - FSAP BiH) i
- posebne tehničke zabilješke za sektor osiguranja, bankarstva, tržišta hartija od vrijednosti, te makrofinansijsku stabilnost.

Procjena stanja u sektoru osiguranja Republike Srpske i preporuke za unapređenje prezentovane su, direktno ili indirektno, u tri od ukupno šest dostavljenih dokumenata u okviru Procjene stanja finansijskog sektora BiH (FSAP), a to su:

- AIDE-MÉMOIRE - FSAP BiH - sadrži sumarne nalaze i preporuke FSAP za BiH, po pojedinim segmentima finansijskog sektora BiH,
- Tehničke zabilješke za sektor osiguranja BiH (Technical note – Insurance sector) - sadrže procjenu stanja preporuke za sektor osiguranja u BiH i odvojene procjene i preporuke za sektor osiguranja Republike Srpske i sektor osiguranja u FBiH i

¹⁴ Detaljnije o ovom projektu napisano je u okviru poglavlja 3.2 ovog izvještaja - Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autooodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija.

¹⁵ U 2014. godini Agencija je učestvovala u procjeni stanja finansijskog sektora BiH (Financial Sector Assessment Program - FSAP), u saradnji sa Svjetskom bankom i Međunarodnim monetarnim fondom. U tom procesu 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.

- Tehničke zabilješke - testiranje otpornosti bankarskog sektora na stres (Technical note-banking sector stress testing) - sadrže, pored ostalog, identifikovane rizike širenja potencijalne krize u bankarskom sektoru na sektor osiguranja. Stoga je Agencija i ovaj dokument identifikovala kao dokument koji indirektno tretira i sektor osiguranja.

U naprijed navedenim izvještajima, konstatovan je znatan napredak u sektoru osiguranja u odnosu na posljednju FSAP misiju 2006. godine, uz navođenje 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).

Preporuke za dalje unapređenje sektora osiguranja Republike Srpske, date u naprijed navedenim izvještajima, Agencija će realizovati u skladu sa identifikovanim značajem pojedinih preporuka i predloženom dinamikom razvoja regulatornog okvira, shodno nadležnostima Agencije.

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 kojima su razmatrani aktuelni izazovi u primjeni koncepta Solventnosti II u osiguranju.

Agencija je, u oktobru 2015. godine, bila domaćin X sastanka supervizora osiguranja, u okviru CESEE inicijative. Na sastanku se diskutovalo o aktuelnim temama iz oblasti supervizije osiguranja, a u fokusu su bile sljedeće teme:

- uslovi za imenovanje članova uprave i drugih ključnih funkcija u društvima za osiguranje,
- nadzor posrednika u osiguranju i očekivane promjene u EU zakonodavstvu u vezi sa posredovanjem u osiguranju,
- razmjena iskustava iz on-site nadzora i
- praćenje/provjeravanje kvaliteta eksterne revizije.

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

Agencija je, u cilju unapređenja struke osiguranja i razmjene iskustava, zajedno sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH i Agencijom za osiguranje u BiH, potpisala Sporazum o saradnji i edukaciji iz područja osiguranja sa Hrvatskim uredom za osiguranje.

Saradnja sa supervizorima sektora osiguranja i strukovnim udruženjima ostvarivana je i putem učešća predstavnika Agencije na:

- II konferenciji o nadzoru osiguranja u organizaciji Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga (HANFA) i Agencije za nadzor osiguranja Republike Slovenije (AZN), a uz podršku Međunarodnog udruženja supervizora u osiguranju (IAIS) na kojoj je predstavnik Agencije imao prezentaciju o nadzornoj praksi na tržištu osiguranja u Republici Srpskoj,
- XIII međunarodnom simpozijumu iz osiguranja, u organizaciji Ekonomskog fakulteta Beograd i Udruženja aktuara Srbije, gdje je predstavnik Agencije imao prezentaciju o uticaju elementarne nepogode iz maja 2014. godine na sektor osiguranja Republike Srpske,
- okruglom stolu na temu: „Osiguranje od elementarnih nepogoda - iskustva iz šireg okruženja“, u organizaciji Bosna Re a.d. Sarajevo, kuće Guy Carpenter London i Munich Re Munchen,
- tehničkoj radionici, održanoj u okviru 26. Susreta osiguravača i reosiguravača iz regije (SORS 2015), u organizaciji Asocijacije osiguravača Njemačke,
- konferenciji „Dani hrvatskog osiguranja“, u organizaciji Hrvatskog ureda za osiguranje,
- konferenciji na temu: „Promjene i izazovi na međunarodnom tržištu osiguranja i njihov uticaj na lokalna tržišta“ u organizaciji Agencije za nadzor osiguranja Republike Makedonije,
- radionici na temu: „Regionalna saradnja u prekograničnoj i grupnoj superviziju u osiguranju“, u organizaciji Agencije za nadzor finansijskih institucija Republike Albanije i
- XV međunarodnom ekonomskom forumu o korporativnom upravljanju u organizaciji REVICON-a .

Agencija je putem svog predstavnika, učestovala u 4. krugu izvještavanja za BiH o sprovedenim aktivnostima na sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te je u vezi sa tim ostvareno i prisustvo na 48. Plenarnoj sjednici, sa Odborom stručnjaka za procjenu mjera za sprečavanje pranja novca i financiranja terorizma (stručnjaci Moneyval Komiteta), koja je održana u Strazburu.

Prvi put je ostvarena saradnja i sa supervizorom finansijskog sektora Savezne Republike Njemačke (Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BAFIN), u okviru koje su predstavnici Agencije bili u studijskoj posjeti u cilju razmjene iskustava iz oblasti zaštite potrošača, kontinuiranog nadzora na osnovu izvještaja društava za osiguranje i liberalizacije cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti.

Nastavljena je saradnja i sa urednicima međunarodnog portala o osiguranju www.xprimm.com. Na ovom portalu kao, i u međunarodnom časopisu „XPRIMM- Insurance Report 1/2015“, objavljen je intervju sa direktorom Agencije o stanju i perspektivama razvoja tržišta osiguranja Republike Srpske.

3.5. 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 ovlaštenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju. Edukacija je obuhvatala program predviđen propisima. Stručni ispit je položio 61 kandidat, a imena kandidata koji su položili stručni ispit objavljena su na internet stranici Agencije.

Za potrebe edukacije učesnika na tržištu osiguranja, a u cilju jačanja profesionalnih standarda, Agencija je organizovala:

- međunarodni okrugli sto na temu: „Režijski dodatak – potreba ili nasljeđe iz prošlosti“, zajedno sa Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske;
- međunarodni specijalistički seminar na temu: „Praktični pristup metodologiji formiranja tarifa osiguranja“, zajedno sa Udruženjem aktuara Republike Srpske i Međunarodnim udruženjem aktuara /IAA/ (seminaru su prisustvovali i predstavnici udruženja aktuara iz zemalja regiona);
- seminar/radionicu na temu: „Bankoosiguranje, Bankers Blanket Bond – 3B polisa i aistentski servisi“, u saradnji sa Centrom za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga - COFUS i
- regionalnu konferenciju na temu: „Investicioni potencijal društava za osiguranje – šansa za razvoj zemalja regiona“ u saradnji sa Centrom za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga - COFUS.

Na osnovu Sporazuma o saradnji sa Hrvatskim uredom za osiguranje, potpisanim u ovom izvještajnom periodu, otvorena je mogućnost da se edukacija zaposlenih u sektoru osiguranju vrši i kroz organizaciju stručnih seminara i radionica u saradnji sa Centrom za edukaciju zaposlenih u osiguranju organizovanom u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje.

U cilju podizanja nivoa finansijske pismenosti mladih, Agencija je:

- organizovala tzv. „Dane otvorenih vrata“, u okviru kojih su učenici Ekonomske škole iz Banjaluke bili su u edukativnoj posjeti Agenciji, gdje su im kroz interaktivnu prezentaciju objašnjeni osnovni pojmovi iz oblasti osiguranja, djelokrug rada i nadležnosti Agencije;
- finansijski podržala organizaciju i održavanje Mini olimpijade - studentsko takmičenje iz oblasti računovodstva „Računovodstvo 2015“.

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 časopisu „Svijet osiguranja“ (izdanje za Bosnu i Hercegovinu), objavljen je intervju direktora Agencije.

U skladu sa potrebama, Agencija je saradivala i sa drugim institucijama, a u cilju razvoja i unapređenja tržišta osiguranja i edukacije zaposlenih.

U svrhu utvrđivanja opšte informisanosti i edukovanosti građana o osiguranju, Centar za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga - COFUS je za potrebe Agencije, izvršio istraživanje tržišta osiguranja Republike Srpske i krajem izvještajnog perioda rezultate dostavio Agenciji.