

REPUBLIKA SRPSKA

**Agencija za osiguranje Republike Srpske
Banja Luka**

Bana Milosavljevića 8/II

e-mail: kabinet@azors.rs.ba; www.azors.rs.ba

tel/faks: +387 51 228-910, 228-920



REPUBLIC OF SRPSKA

**The Insurance Agency of Republic of Srpska
Banja Luka**

St. 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. 2015. do 30.06.2015. godine**

Broj: UO – 27/15

Datum: 28.septembra 2015. godine

Banja Luka, septembar 2015. godine

SADRŽAJ

UVODNA RIJEČ	3
1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE.....	4
1.1. Misija, vizija i ciljevi	4
1.2. Nadležnosti Agencije	5
1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura	6
1.3.1. Organi upravljanja	6
1.3.2. Organizaciona struktura	7
1.4. Zakonodavni okvir	9
2. AKTIVNOSTI AGENCIJE U IZVJEŠTAJNOM PERIODU	10
2.1. Regulatorne aktivnosti	10
2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje	11
2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja.....	11
2.2.2. Nadzorne aktivnosti	14
2.2.3. Aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača u osiguranju	19
2.2.4. Aktivnosti stručnih službi na zaštiti potrošača u osiguranju	19
2.2.5. Ombudsman u osiguranju	19
3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA.....	21
3.1. Unapređenje supervizorskih praksi.....	21
3.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti	21
3.3. Informacioni sistem Agencije	22
3.4. Saradnja sa drugim institucijama	23
3.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama.....	23
3.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama	24
3.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja.....	26

Tabele

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja	7
Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih	8
Tabela 3: Pregled izdatih dozvola, brisanja iz registra i ukupnog broja učesnika na tržištu osiguranja na dan 30.06.2015. godine	13
Tabela 4: Dozvole, saglasnosti i odobrenja od 01.01. do 30.06.2015. godine	14
Tabela 5: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2015. godine	16
Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, prema vrstama, u periodu od 01.01. do 30.06.2015. godine	18
Tabela 7: Struktura pisanih prigovora po vrsti osiguranja.....	20
Tabela 8: Struktura pisanih prigovora po predmetu spora.....	20

Grafikoni

Grafikon 1: Organizaciona struktura Agencije	7
--	---

UVODNA RIJEČ

U ovom izvještaju daje se pregled regulatornih, nadzornih i aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača, koje je Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) provodila u prvom polugodištu 2015. godine, 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 unapređen je podzakonski okvir kroz donošenje pravilnika kojim je regulisano postupanje društava za osiguranje u vezi sa pritužbama osiguranika, kao i donošenje pravilnika kojim se prati likvidnost društava za osiguranje.

Kontinuirani nadzor je obavljan na osnovu izvještaja koji društva za osiguranje periodično dostavljaju Agenciji. Pored toga, završene su kontrole započete u 2014. godini, pokrenuto je 19 novih redovnih kontrola i 2 vanredne kontrole u društvima za osiguranje i filijalama društava za osiguranje iz FBiH. Nadzor se provodi prema standardizovanim supervizorskim metodologijama, 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.

Ostvarena je saradnja sa brojnim i različitim institucijama u RS, BiH i inostranstvu, a posebno u okviru Komiteta za koordinaciju finansijskog sektora Republike Srpske i CESEE inicijative (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative).

Direktor

Božana Šljivar

1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE

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

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

1.1. Misija, vizija i ciljevi

Misija Agencije je provođenje efikasne regulacije i nadzora u oblasti:

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

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

Vizija je kontinuirani razvoj Agencije, kao nezavisnog i modernog regulatora i nadzornog tijela, u skladu sa najboljom praksom i međunarodnim standardima u ovoj oblasti.

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

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

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

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

Osnovni principi na kojima se zasniva funkcionisanje Agencije su:

- ekonomičan i efikasan pristup regulaciji i nadzoru,
- 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 odoborenja učesnicima na tržištu osiguranja,
- kontinuirani nadzor (pravni, finansijsko-računovodstveni i aktuarski) učesnika na tržištu osiguranja, na osnovu analize izvještaja i druge dokumentacije koju učesnici na tržištu osiguranja dostavljaju Agenciji,
- redovne i vanredne kontrole učesnika na tržištu osiguranja,
- nadzor nad poslovanjem Zaštitnog fonda RS,
- vođenje propisanih registara društava za osiguranje, posrednika u osiguranju, ovlašćenih aktuara i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- razmjena informacija iz oblasti nadzora sa drugim regulatorima finansijskog tržišta u Republici Srpskoj i Federaciji BiH,
- saradnja i razmjena informacija sa institucijama supervizije osiguranja iz zemalja EU, putem koledža supervizora, a u cilju provođenja nadzornih aktivnosti društava za osiguranje koji posluju u okviru grupacija osiguravača i
- razvoj Informacionog sistema Agencije s ciljem efikasnijeg sprovođenja osnovnih funkcija.

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

- kontinuirani nadzor nad primjenom pravila poslovanja i akata poslovne politike društava za osiguranje,
- kontinuirani nadzor nad postojanjem i primjenom internih procedura u društvima za osiguranje za prodaju osiguranja (zaključivanje ugovora) i za rješavanje odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma i suma osiguranja,
- podsticaj jačanju povjerenja javnosti u usluge osiguranja (putem Ombudsmana, edukacijom, preventivnim djelovanjem i drugim potrebnim mjerama),
- podizanje javne svijesti o koristima i potrebama za osiguranjem, kao i rizicima pokrivenim osiguranjem,
- edukacija različitih kategorija potrošača na tržištu osiguranja,
- informisanje nadležnih organa i javnosti o radu Agencije i stanju na tržištu osiguranja i
- saradnja i koordinacija rada sa drugim nadzornim organima finansijskog sektora, radi očuvanja njegove efikasnosti, stabilnosti i obezbjeđenja zaštite prava svih korisnika finansijskih usluga, u skladu sa Zakonom o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske.

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

1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura

1.3.1. Organi upravljanja

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

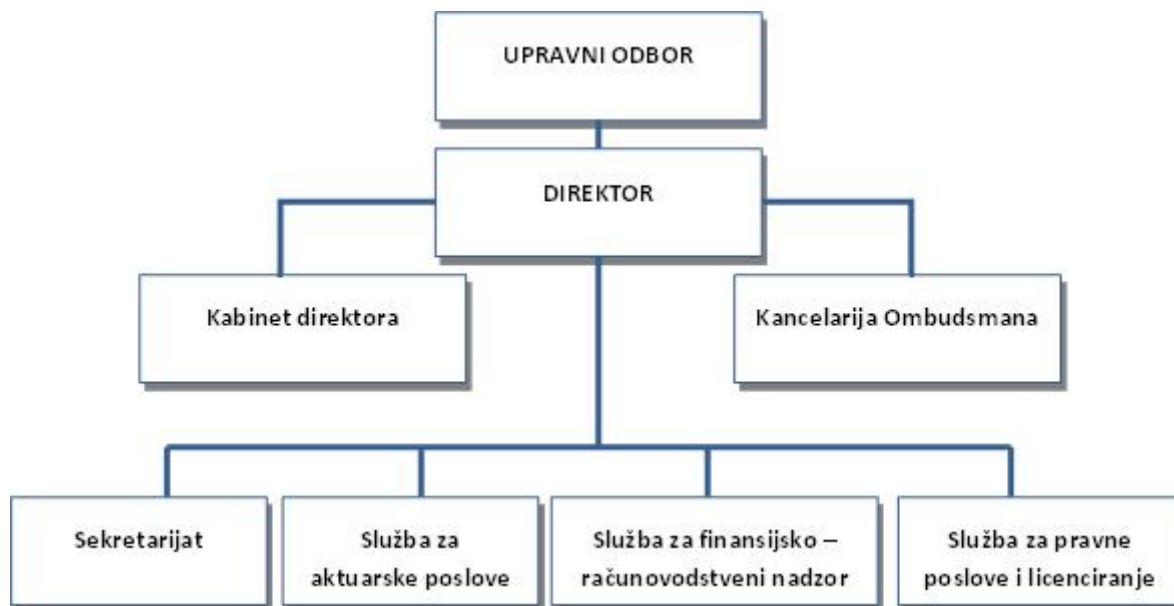
Upravni odbor se sastoji od predsjednika i četiri člana, koje na prijedlog Vlade Republike Srpske imenuje i razrješava Narodna Skupština Republike Srpske. Predsjednik Upravnog odbora je Branka Bodroža, a članovi Upravnog odbora su: dr Darko Radić, dr Nikola Vojvodić, Srđan Šuput i Boris Dmitrašinović.

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

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

1.3.2. Organizaciona struktura

Organizaciona struktura Agencije prikazana je u *Grafikonu 1*.



Grafikon 1: Organizaciona struktura Agencije

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

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

Sekretarijat Agencije je organizaciona jedinica u kojoj se obavljaju stručni i operativni poslovi od zajedničkog interesa za Agenciju.

Svaka od navedenih stručnih službi obavlja poslove iz svojih oblasti:

- priprema propisa koje donosi Agencija,
- priprema prijedloga mišljenja i stavova Agencije,
- obrada zahtjeva za davanje različitih odobrenja učesnicima na tržištu osiguranja,
- računovodstveno-finansijski ili aktuarski nadzor učesnika na tržištu osiguranja,
- prikupljanje podataka i priprema različitih vrsta analiza i informacija o pojedinim aspektima poslovanja učesnika na tržištu osiguranja,
- zaštita prava osiguranika i korisnika osiguranja.

U Agenciji je na dan 30.06.2015. godine bilo zaposleno 25 radnika, od čega je 22 zaposlena ili oko 88% sa visokom stručnom spremom iz oblasti ekonomije, prava i elektrotehnike.

U narednim tabelama daje se struktura zaposlenih u Agenciji:

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja

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

Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih

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

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

U skladu sa Planom edukativnih aktivnosti za 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 i nadzora osiguranja
 - nadzor osiguranja u konceptu Solventnost II,
 - upravljanje katastrofalnim rizicima, osiguranje od elementarnih nepogoda i
 - bankoosiguranje, Bankers Blanket Bond – 3B polisa i asistentski servisi;
- aktuarstva
 - primjana finansijske matematike u osiguranju,
 - metodološki pristup formiranju tarifa u osiguranju i
 - izrada rentnih tablica;
- prava osiguranja
 - načela i aktuelne sudske prakse u naknadi šteta iz osiguranja i
 - specifičnosti regresnog postupka u osiguranju;
- finansija
 - trendovi u internoj reviziji i računovodstvu
 - postupak prinudne naplate mjenicom- zakonska regulativa i sudska praksa u Republici Srpskoj i BiH i
 - sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;

- informacionih tehnologija (IT)
 - nove tendencije u elektronskom poslovanju i
 - IT rizici;
- funcionisanja javne uprave
 - zaštita ličnih podataka i
 - 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 uvojenim 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 osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima od odgovornosti – Prečišćen tekst („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 102/09- u daljem tekstu: Zakon AO),
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 13/09) i
- Zakon o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 49/09).

Pored zakonskog okvira, Agencija donosi i podzakonske propise koji obezbjeđuju efikasnu primjenu zakona iz oblasti osiguranja. Od osnivanja do 30.06.2015. godine Agencija je donijela 78 podzakonskih akata (pravilnici, odluke, smjernice) koji su na snazi. Podzakonski akti Agencije, dostupni su na službenoj internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

2. AKTIVNOSTI AGENCIJE U IZVJEŠTAJNOM PERIODU

Osnovni zadaci Agencije prema zakonu se mogu grupisati na:

- donošenje podzakonskih propisa, 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 imale su za cilj očuvanje stabilnosti i razvoj sektora osiguranja u Republici Srpskoj, a odvijale su se kroz:

- unapređenje podzakonske regulative iz oblasti finansijskog poslovanja društava za osiguranje,
- obezbjeđenje efikasnijeg provođenja Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i
- unapređenje podzakonske regulative iz oblasti zaštite interesa i prava potrošača usluga osiguranja.

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

- Pravilnik o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama (Službeni glasnik RS br. 10/15 od 12.02.2015. godine),
- Pravilnik o načinu utvrđivanja i praćenja likvidnosti društava za osiguranje i reosiguranje (Službeni glasnik RS br. 38/15 od 18.05.2015. godine),
- Odluka o izmjeni odluke o načinu utvrđivanja i obračuna doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske, rokovima uplate i načinu vođenja sredstava doprinosa („Službeni glasnik RS“ br. 2/15 od 19.01.2015. godine).

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 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 obavezana su 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.

Dodatno, u ovom izvještajnom periodu pripremljeni su prijedlozi:

- Pravilnika o ulaganju sredstava društava za osiguranje i
- Pravilnika o izmjenama i dopunama pravilnika o načinu obračuna kapitala i adekvatnosti kapitala društava za osiguranje.

Agencija prije usvajanja podzakonskih akata, a u skladu sa usvojenom praksom u prethodnim izvještajnim periodima, sve prijedloge objavila na internet stranici Agencije. Na ovaj način omogućeno je da svi učesnici na tržištu osiguranja dostave svoje pisane komentare, mišljenja i/ili sugestije.

Agencija je, paralelno sa provođenjem regulatornih aktivnosti koje su u njenoj direktnoj nadležnosti, učestvovala u javnoj raspravi i u izradi prijedloga Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju. Osnovne karakteristike i ciljevi novog Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju opisane su u poglavlju 3.1. Unapređenje obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje

2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja

U periodu od 01.01. do 30.06.2015. godine Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za izdavanje:

- dozvola za rad i upis u registar (zastupnika) posrednika – fizička lica,
- dozvola za rad i upis u registar brokera u osiguranju – fizička i pravna 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,
- saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje,
- saglasnosti za novu emisiju akcija,
- 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 osiguranja, društava za zastupanje i brokerskih društava.
- potvrda za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i za druge svrhe, te izvoda i uvjerenja iz registara kod Agencije,
- mišljenja (tumačenja).

U tom smislu vođeni su postupci u vezi sa upisom i brisanjem iz javnih registara koje Agencija vodi u skladu sa zakonom, a čija struktura je data u Tabeli br. 3.

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima Agencija je razmatrala zahtjeve za izdavanje saglasnosti i odobrenja društvima za osiguranje i Zaštitnom fondu RS, te je davala mišljenja u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja, potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i za druge svrhe, te izvode i uvjerenja iz registara kod Agencije, a čija struktura je data u Tabeli br. 4.

Tabela 3: Pregled izdatih dozvola, brisanja iz registra i ukupnog broja učesnika na tržištu osiguranja na dan 30.06.2015. godine

R. B.	Vrsta	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 30.06.2015.
1.	Izadavanje dozvola i upis u Registar posrednika u osiguranju	7 zastupnika upisana u Registar zastupnika - fizička lica	Podaci o posrednicima i fizičkim licima dostupni na internet stranici Agencije	147 zastupnika - fizička lica, od toga
		4 zastupnika brisana iz Registra zastupnika – fizička lica		
		4 preduzetničke radnje upisane u Registar zastupnika		29 preduzetničkih radnji
		2 preduzetničke radnje brisane iz Registra zastupnika		
		30 brokera u osiguranju upisano u Registar brokera – fizička lica 15 brokera u osiguranju brisano iz Registra brokera – fizička lica	Podaci o brokerima fizičkim licima dostupni na internet stranici Agencije	100 brokera - fizička lica
1 brokersko društvo iz RS upisano u Registar brokera – pravna lica	„ADVANTIS BROKER“ d.o.o. Banja Luka	7 brokerskih društava iz RS 1 filijala brokerskih društava iz FBiH		

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela 4: Dozvole, saglasnosti i odobrenja od 01.01. do 30.06.2015. godine

R. B.	Opis	Broj
1.	Saglasnost na zaključivanje ugovora o reosiguranju sa stranim društvom	8 saglasnosti
2.	Saglasnost za izbor nezavisnog revizora	5 odobrenja
3.	Saglasnost za emisiju akcija: - povećanje osnovnog kapitala	3 društva za osiguranje (ukupna vrijednost emisija sa emisionom premijom kod jednog društva iznosi 4.633.745 KM)
	- smanjenje osnovnog kapitala	1 društvo za osiguranje (ukupna vrijednost emisije 6.147.300 KM)
	- istovremeno smanjenje i povećanje osnovnog kapitala	1 društvo za osiguranje (smanjenje: 1.003.225 KM, povećanje: 900.000KM) upisan i uplaćen 1 društvo za osiguranje (smanjenje: 12.079.200 KM, povećanje: 7.000.000 KM) postupak u toku
4.	Saglasnosti u skladu sa Pravilnikom o visini i načinu ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda	4 zahtjeva
5.	Saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju	24 saglasnosti
6.	Upis promjena u registre kod Agencije	28 upisa
7.	Potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima i za druge svrhe, izvodi i uvjerenja iz registara kod Agencije	42 potvrda i izvoda
8.	Mišljenja (tumačenja)	22 mišljenja

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije, u periodu od 01.01. do 30.06.2015. godine, zasnivale su se na kontinuiranom nadzoru, redovnim i vanrednim kontrolama poslovanja društava za osiguranje, posrednika u osiguranju i Zaštitnog fonda RS. Na osnovu ovih aktivnosti Agencija je preduzimala različite nadzorne mjere u skladu sa propisima.

2.2.2.1. Kontinuirani nadzor

Aktivnosti kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2015. godine su obavljane praćenjem načina rada i finansijskog položaja svih učesnika na tržištu osiguranja kroz analizu finansijskih, aktuarskih, statističkih, nadzornih i drugih izvještaja, koje učesnici na tržištu osiguranja u propisanim vremenskim intervalima dostavljaju Agenciji.

Na osnovu dostavljenih izvještaja sačinjen je veći broj informacija, datih u Tabeli br. 5, 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.

Tabela 5: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2015. godine

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. i 30.06.2015.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. i 30.06.2015.godine	sva društava za osiguranje
4.	Informacija ispunjavanje zahtjeva adekvatnosti kapitala na dan 31.12.2014. 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	5 društava za osiguranje
13.	Mišljenje na emisiju akcija	6 društva 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	2 brokerska društva

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2.2. Redovne i vanredne kontrole

Redovne i vanredne kontrole obavljane su off-site (u prostorijama Agencije na osnovu dostavljenih dokumenata) i on-site (u društvima za osiguranje i kod posrednika u osiguranju). Kontrole se provode prema standardizovanim supervizorskim metodologijama, koje se redovno revidiraju i usklađuju sa stečenim iskustvima u praksi i međunarodnim standardima supervizije osiguranja.

a) On-site kontrole

U skladu sa Planom redovnih kontrola za 2015. godinu, Agencija je pokrenula 19 redovnih on-site kontrola. Kod svih 11 društava za osiguranje, sa sjedištem u RS i kod 6 filijala društava za osiguranje iz FBiH, koja se bave obaveznim osiguranjem od autoodgovornosti pokrenuta je kontrola poštovanja 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), u periodu 01.01.2014. – 31.03.2015. godine. Pored toga, Agencija je izvršila redovnu sveobuhvatnu kontrolu poslovanja u Croatia osiguranju d.d. Ljubuški – Filijala Banja Luka i u brokeskom društvu za osiguranje Prvi broker d.o.o. Banja Luka. U vezi sa navedenim kontrolama do 30.06.2015. godine još nisu izrečene eventualne nadzorne mjere. Ove redovne kontrole bile su usmjerene na provjeru:

- izvršenja naloženih mjera iz prethodnih kontrola,
- proceduralnog usklađivanja poslovanja sa zakonskim propisima,
- podaci 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,
- provođenje internih procedura i internih kontrolnih postupaka,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja,
- vođenja evidencije o polisama osiguranja,
- obračuna rezervacija za štete,
- ažurnosti u rješavanju i isplati odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma,
- vođenja knjige štetnika (za obavezno osiguranje od autoodgovornosti) i dr.

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

- Sarajevo osiguranje d.d. Sarajevo – Filijala Banja Luka,
- Krajina osiguranje a.d. Banja Luka i
- Wiener osiguranje a.d. Banja Luka.

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

- Brčko – gas osiguranje d.d. Brčko,
- Krajina osiguranje a.d. Banja Luka,
- Zaštitni fond Republike Srpske.

U izvještajnom periodu, završene su kontrole pokrenute u 2014. godini za koje je u toku je izrada prijedloga mjera i rješenja za otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti i to kod:

- Triglav osiguranje a.d. Banja Luka,
- Mikrofin osiguranje a.d. Banja Luka,
- Dunav osiguranje a.d. Banja Luka,
- Zovko osiguranje d.d. Žepče – Podružnica Doboj,
- Uniq 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.

b) Off-site kontrole

Pored navedenih kontrola izvršenih neposredno u društvima za osiguranje, Agencija je analizirala različite izvještaje koje društva za osiguranje dostavljaju u skladu sa propisima. Na osnovu izvršenih analiza, dostavljenih propisanih izvještaja, u okviru off-site kontrola, donesene su različite nadzorne mjere.

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

2.2.2.3. Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz izrečenih mjera nadzora, u periodu 01.01. do 30.06.2015. godine.

Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, prema vrstama, u periodu od 01.01. do 30.06.2015. godine

R. B.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
1.	Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	
	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

R. B.	Vrsta mjere	Broj mjera/naloga	
	-Nalozi za dodatno izvješavanje Agencije i provođenjem postupka interne revizije u vezi sa rezervacijama za štete	1 društvo za osiguranje	
	-Nalog za dodatno izvješavanje Agencije od strane ovlaštenog aktuara u vezi sa rezervacijama za štete	1 društvo za osiguranje	
	Nalog za obavješavanje i izvješavanje 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 RS	3 društva za osiguranje	
	Nalog za dostavljanje obrazložene ponude za isplatu štete, u skladu sa Zakonom AO	Zaštitni fond RS	
	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		
2.	Nepoštovanje rokova za isplatu odštetnih zahtjeva propisanih čl. 9 stav 5. do 8. Zakona AO		1 zahtjev

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.3. 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.

2.2.4. Aktivnosti stručnih službi na zaštiti potrošača u osiguranju

Stručne službe Agencije bavile su se zaštitom potrošača u osiguranju kroz pismenu i telefonsku komunikaciju sa potrošačima. Potrošači u osiguranju obraćali su se Agenciji podnošenjem pritužbi, žalbi, upita, zahtjeva za nadzor i dr. podnesaka kao i putem posebne e-mail adrese (azors.potrosaci@blic.net), otvorene u svrhu informisanja potrošača o svim bitnim pitanjima vezanima za oblast osiguranja. Agencija je ukupno zaprimila 8 pisanih podnesaka od kojih je u 2 predmeta provela nadzor.

2.2.5. Ombudsman u osiguranju

U periodu 01.01. do 30.06.2015. godine Ombudsman u osiguranju zaprimila je 40 pisanih prigovora po kojima je vođen postupak vansudskog rješavanja sporova iz osiguranja.

Tabela 7: Struktura pisanih prigovora po vrsti osiguranja

R. B.	Vrsta osiguranja	30.06.2014.		30.06.2015.		Indeks 2014/2015
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)	
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	27	69,3	28	70,0	103,7
2.	Osiguranje vozila koja se kreću po kopnu osim šinskih vozila-kasko	4	10,2	3	7,5	75,0
3.	Osiguranje od posljedice nesrećnog slučaja/nezgode	4	10,2	8	20,0	200,0
4.	Osiguranje imovine od požara i prirodne sile	3	7,7	1	2,5	33,3
5.	Zdravstveno osiguranje	1	2,6			
Ukupno		39	100,0	40	100,0	102,6

Izvor: Baza podataka

Najčešći razlozi koji su bili predmet spora prikazani su u sljedećoj tabeli:

Tabela 8: Struktura pisanih prigovora po predmetu spora

R. B.	Predmet spora	Broj prigovora	(%)
1.	Visina isplaćene štete /odštete/ naknade	22	55,0
2.	Spor u vezi sa pravnim osnovom	13	32,5
3.	Neblagovremena isplata štete /odštete/ naknade	3	7,5
4.	Druga nekorektna ponašanja	2	5,0
Ukupno		40	100,0

Izvor: Baza podataka

U istom periodu ostvarena su i 84 upita (lično ili telefonski) u vezi sa ostvarivanjem prava iz osiguranja i u vezi sa pokretanjem postupka vansudskog rješavanja spora.

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 30.06.2015. 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,¹ unaprijedila sadržaj nadzornih i statističkih izvještaja društava za osiguranja i filijala društava za osiguranje iz FBiH i uredila način njihovog elektronskog dostavljanja, stvorene su 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 u narednom periodu. Razvojem indikatora ranog upozorenja stvoriće se pretpostavke za širu primjenu nadzora zasnovanog na procjeni rizika. To će omogućiti da se identifikuje potreba za regulatorno i/ili nadzorno djelovanje Agencije, prije nego što nastane problem u poslovanju, koji može ugroziti interese korisnika usluga osiguranja. Dodatno, prelaskom na elektronsko izvještavanje minimiziran je operativni rizik i podignut nivo efikasnosti u radu Agencije.

3.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti

Sistemska unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti trajni je zadatak Agencije.

U tom smislu treba istaknuti da je Agencija aktivno 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 RS, na javnoj raspravi. Dodatno, u cilju upoznavanja svih zainteresovanih subjekata, Nacrt zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju postavljen je i na internet stranicu Agencije. Nakon provedene javne rasprave, Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, u formi prijedloga, pripremljen je za proceduru usvajanja.

Usvajanjem ovog zakona izvršiće se, u značajnoj mjeri, usklađivanje pravnog poretka Republike Srpske sa kodifikovanom Direktivom o osiguranju od odgovornosti iz upotrebe motornih vozila (2009/103ES), a čime će se, pored ostalog, postići bolja zaštita interesa trećih oštećenih lica. Takođe, stvoriće se i regulatorne pretpostavke za početak procesa liberalizacije cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, a što je

¹ 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.

u skladu sa zahtjevom treće direktive neživotnog osiguranja (92/49/ES), prema kojem zemlje članice EU ne mogu donositi propise kojima se društva za osiguranje obavezuju na dobijanje prethodne saglasnosti na tarife osiguranja od strane eksternog nadzornog organa.

Pored toga, 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 initiative². Dostavljeni izvještaji su analizirani sa stanovišta usklađenosti sa ugovorenim projektnim ciljevima i zadacima.

Agencija je, u periodu od 2013. do 2015. godine, učestvovala u realizaciji Projekta, kroz aktivnosti prikupljanja i sistematizacije podataka, potrebnih za izradu aktuarskih modela i prijedloga regulative, te kroz organizaciju aktuarskih radionica o metodološkim osnovama za utvrđivanje rezervi za štete i premija obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.³

Dalje aktivnosti Agencije u pogledu realizacije preporuka iz Projekta biće usklađene sa dinamikom procesa liberalizacije premija osiguranja od autoodgovornosti, koja je utvrđena u novom Zakonu o obaveznim osiguranjima u saobraćaju.

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.

U izvještajnom periodu izvršeno je usklađivanje i unapređenje dijela informacionog sistema koji se odnosi na elektronsko izvještavanje društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika (e-forme). Urađene su i implementirane izmjene na svim obrascima (elektronskim izvještajima) u skladu sa Odlukom o elektronskom dostavljanju nadzornih i statističkih izvještaja učesnika na tržištu osiguranja, u cilju većeg

² „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.

³ O aktivnostim učešća u realizaciji Projekta, Agencija je detaljnije izvještavala u prethodnim izvještajima, koji su se odnosili na periode u kojima su se konkretne aktivnosti i provodile.

stepena standardizacije i automatizacije poslova off-site 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 Pravnikom o 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 i podzakonskih 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).

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 RS. 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.

U okviru aktivnosti Komiteta, Agencija je sarađivala sa Agencijom za bankarstvo RS i Komisijom za hartije od vrijednosti RS i to kroz razmjenu podataka neophodnih za provođenje nadzora i praćenje izvršavanja nadzornih mjera, koje je Agencija izrekla društvima za osiguranje.

Saradnja Agencije sa institucijama BiH 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 praksa, uspostavljena u prethodnom izvještajnom periodu, razmjene opštih regulatornih i nadzornih iskustava sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH.

Agencija je, radi unapređenja i daljeg razvoja djelatnosti osiguranja u Republici Srpskoj, nastavila saradnju sa Udruženjem društava za osiguranje RS i Udruženjem aktuara RS. Poseban segment saradnje sa navedenim udruženjima ostvario se u okviru pripreme izmjena podzakonskih akata, kojim se reguliše ulaganje sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda, obračun margine solventnosti i načinu obračuna kapitala i adekvatnosti kapitala društava za osiguranje.

Agencija i Univerzitet za poslovni inženjering i menadžment Banja Luka su potpisali 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 autoodgovornosti⁴, koji je podržala Svjetska banka, Agencija je u ovom izvještajnom periodu dobila konačan izvještaj.

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.

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

⁴ Detaljnije o ovom projektu napisano je u okviru poglavlja 3.2 ovog izvještaja- Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

- 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.

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.

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

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.

U ovom izvještajnom periodu, prvi put je ostvarena saradnja i sa supervizorom finansijskog sektora Savezne Republike Njemačke (Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BAFIN), u okviru koje je dobijen

poziv za studijsku posjetu zaposlenih Agencije, na teme iz oblasti zaštite potrošača, kontinuiranog nadzora na osnovu izvještaja društava za osiguranje i deregulacije 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. Ovaj intervju bavi se stanjem i perspektivama razvoj tržišta osiguranja Republike Srpske, te može se pročitati i putem poveznice date na internet stranici Agencije.

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 više seminara i radionica:

- međunarodni okrugli sto na temu: „Režijski dodatak – potreba ili nasljeđe iz prošlosti“, zajedno sa Udruženjem društava za osiguranje RS (zaključci objavljeni na internet stranici Agencije);
- međunarodni specijalistički seminar na temu: „Praktični pristup metodologiji formiranja tarifa osiguranja“, zajedno sa Udruženjem aktuaru RS i Međunarodnim udruženjem aktuaru /IAA/ (seminaru su prisustvovali i predstavnici udruženja aktuaru 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).

U narednom periodu edukacija zaposlenih u osiguranju, kao i ostalih zainteresovanih lica, vršiće se kroz organizaciju stručnih seminara i radionica, u skladu sa sporazumom potpisanim sa Hrvatskim uredom za osiguranje.⁵

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,

⁵ Detaljnije o ovom sporazumu napisano je u poglavlju 1.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama.

- 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 periodu pisanja ovog izvještaja, objavljen je intervju direktora Agencije u časopisu „Svijet osiguranja“ (izdanje za Bosnu i Hercegovinu), koji se može pročitati i na internet stranici Agencije.

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

Agencija je započela sprovođenje ankete među građanima Republike Srpske, a koja ima za cilj utvrđivanja nivoa znanja o osiguranju, kao i nivoa opšte finansijske pismenosti. Planirano je da rezultati istraživanja tržišta osiguranja Republike Srpske budu poznati do kraja 2015. godine, što će biti objavljeno na internet stranici Agencije. Na osnovu rezultata ove ankete Agencija će planirati naredne aktivnosti u vezi finansijske edukacije stanovništva.