

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. 2016. do 30.06.2016. godine

Broj: UO – 25 /16

Datum: 26. septembar 2016. godine

Banja Luka, septembar 2016. godine

SADRŽAJ

UVODNA RIJEČ	4
1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE	5
1.1. Misija, vizija i ciljevi	5
1.2. Nadležnosti Agencije	6
1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura	7
1.3.1. Organi upravljanja	7
1.3.2. Organizaciona struktura	7
1.4. Zakonodavni okvir	9
2. AKTIVNOSTI AGENCIJE U IZVJEŠTAJNOM PERIODU	11
2.1. Regulatorne aktivnosti	11
2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje	12
2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja.....	12
2.2.2. Nadzorne aktivnosti.....	15
2.3. Aktivnosti u vezi sa zaštitom potrošača u osiguranju	21
2.4. Ombudsman u osiguranju/Odjeljenje za edukaciju i zaštitu potrošača	21
2.5. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja	22
2.5.1. Edukacija potrošača korisnika usluga osiguranja	23
2.5.2. Druge aktivnosti Ombudsmana u osiguranju od značaja za korisnike usluga osiguranja ..	23
3. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA	24
3.1. Unapređenje supervizorskih praksi.....	24
3.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija	24
3.3. Informacioni sistem Agencije	25
3.4. Saradnja sa drugim institucijama	26
3.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama	26
3.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama.....	27
3.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja	28

Tabele

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja	8
Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih.....	9

Tabela 3: Pregled izdatih dozvola i brisanja iz registra učesnika na tržištu osiguranja, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine	14
Tabela 4: Saglasnosti, dozvole, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine	15
Tabela 5: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine	17
Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, prema vrstama i broju učesnika na tržištu, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine	19
Tabela 7: Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja	22
Tabela 8: Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova.	22

Grafikoni

Grafikon 1: Organizaciona struktura Agencije.....	8
---	---

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 2016. 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 tržišta osiguranja. Agencija za svoj rad odgovara Narodnoj skupštini Republike Srpske.

Regulatorne aktivnosti Agencije su bile usmjerene na unapređenje postojećeg podzakonskog okvira, a koje se zasnivalo na donošenju podzakonskih akata nakon izvršene analize usaglašenosti sa ostalim propisima i dostignutim nivoom razvoja sektora osiguranja, te na izradi podzakonskih akata na osnovu Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju.

Pored kontinuiranog nadzora učesnika na tržištu osiguranja, koji se obavlja na osnovu izvještaja koji se redovno dostavljaju Agenciji, obavljano je 13 on-site kontrola i 4 off-site kontrole učesnika na tržištu osiguranja. Takođe, završene su off-site kontrole, pokrenute u 2015. godini, poštivanja premijskog sistema obaveznog osiguranja od autoodgovornosti kod svih društava za osiguranje iz Republike Srpske i filijala društava za osiguranje iz FBiH, te kontrole svih filijala društava za osiguranje iz FBiH u vezi poštivanja pravila izvještavanja i obavještavanja Agencije. Na osnovu kontinuiranog nadzora i kontrola izrečen je veći broj različitih nadzornih mjera, koje treba da obezbijede usklađivanje poslovanja društava za osiguranje sa zakonskim i drugim propisima. Sve nadzorne aktivnosti su se sprovodile prema standardizovanim supervizorskim metodologijama.

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.

Značajan segment djelovanja Agencije predstavljaju i edukativne aktivnosti, u okviru kojih su organizovani seminar i aktuarska radionica za učesnike na tržištu osiguranja. U saradnji sa Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske organizovan je i seminar za privredna društva, na kojem je predstavnicima privrednih društava prezentovan značaj i osnovne karakteristika osiguranja imovine, procedure za zaključivanje ugovora o osiguranju i podnošenju odštetnih zahtjeva, te način rješavanja nesuglasica i sporova iz osiguranja. Organizovana je edukacija i ispitni rok za polaganje stručnog ispita, potrebnog za dobijanje ovlaštenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju.

Ostvarena je saradnja sa brojnim i različitim institucijama u Republici Srpskoj, 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
Slaven Dujaković

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

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

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

Agencija u skladu sa Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima ima nadležnost da reguliše i nadzire oblast dobrovoljnog penzijskog osiguranja. U izvještajnom periodu nije bilo 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.

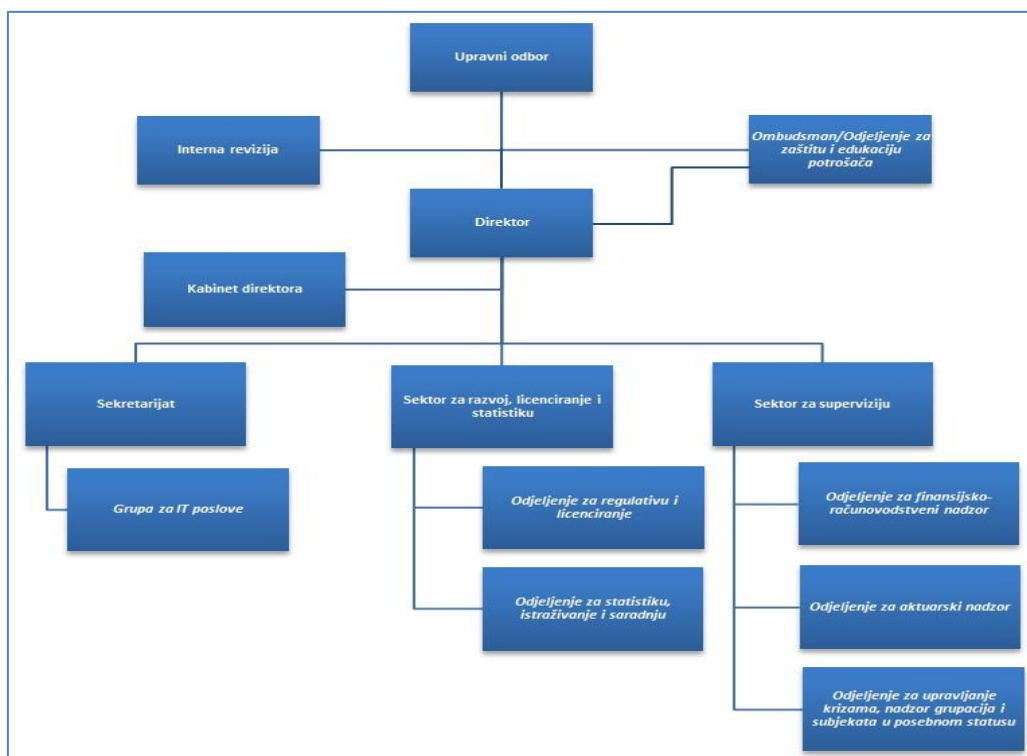
Upravni odbor se sastoji od predsjednika i četiri člana, koje na prijedlog Vlade Republike Srpske imenuje i razrješava Narodna Skupština Republike Srpske. Upravni odbor je, u izvještajnom periodu, zasjedao u sastavu: dr Darko Radić, dr Nikola Vojvodić, Srđan Šuput i Boris Dmitrašinović.

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,
- 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 30.06.2016. godine bilo zaposleno 29 radnika, od čega je 25 zaposlenih ili oko 86% 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, administrativni i tehničar elektronike	4
2.	VSS	dipl.ekonomista	13
		dipl.pravnik	7
		dipl.inž.el.tehnike	1
	Ukupno:		21
3.	Master/magistar	ekonomske nauke	4
UKUPNO:			29

Izvor: Agencija

Tabela 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

Izvor: Agencija

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 2016. 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:

- razvoja i nadzora osiguranja
 - uloga nadzora u razvoju proizvoda osiguranja,
 - nadzor likvidnosti društava za osiguranje,
 - osiguranje profesionalne odgovornosti,
 - aktuelno stanje i mogućnosti za unapređenje tržišta osiguranja motornih vozila,
 - upravljanje rizicima u osiguranju i bankarstvu;
- aktuarstva
 - određivanje cijena osiguranja od odgovornosti za motorna vozila,
 - aktuaristika za neaktuare – životna osiguranja;
- prava osiguranja
 - reforme i novi izazovi u pravu osiguranja,
 - aktuelnosti iz zakonodavstva i prakse u oblasti zaštite potrošača u osiguranju i položaju nadzornih organa u pravnom sistemu,
 - ugovori o osiguranju kredita;
- finansija
 - interna reviziji i računovodstvo,
 - pravila konkurencije u finansijskom sektoru,
 - sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- funcionisanja javne uprave
 - javne nabavke.

1.4. Zakonodavni okvir

Pravni okvir, kojim je uređen pravni status, nadležnosti i djelokrug rada Agencije predstavljaju sljedeći zakoni:

- Zakon o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 01/06, 64/06 i 74/10),
- Zakon o posredovanju u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 64/06 i 106/09),
- Zakon o 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 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 osiguranja koje se zasnivalo na donošenju podzakonskih akata, i to nakon izvršene analize usaglašenosti sa ostalim propisima i dostignutim nivoom razvoja sektora osiguranja, te na izradi podzakonskih akata na osnovu Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju i
- učešće predstavnika Agencije u izradi nacрта Zakona o zastupanju u osiguranju i posredovanja u osiguranju i reosiguranju.

U izvještajnom periodu, doneseni su sljedeći podzakonski akti:

- Pravilnik o izmjenama Pravilnika o načinu utvrđivanja, obračuna i rokovima uplate doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 50/16) i
- Pravilnik o stavljanju van snage Pravilnika o sistemu upravljanja u društvu za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 50/16).

Pored toga, izrađeni su i prijedlozi podzakonskih akata koji su, u periodu izrade ovog izvještaja, usvojeni i to:

- Pravilnik o licima na značajnom položaju u društvu za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 61 /16),
- Pravilnik o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 59 /16),
- Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o provođenju Zakona o zaštiti ličnih podataka („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 61 /16) i
- Pravilnik o sadržaju, načinu prikupljanja, vođenja i pristupu podacima iz registra Informativnog centra Agencije za osiguranje Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 61 /16).

Pravilnikom o izmjenama Pravilnika o načinu utvrđivanja, obračuna i rokovima uplate doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske, umjesto bankarske garancije, uvedena je mjenica sa mjeničnom izjavom kao instrument obezbjeđenja plaćanja obaveza po osnovu doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske. Naprijed navedena izmjena je izvršena jer su utvrđene prednosti bjanko mjenice sa mjeničnom izjavom u odnosu na bankarsku garanciju, sa stanovišta obezbjeđenja plaćanja obaveza po osnovu doprinosa

Zaštitnom fondu Republike Srpske. Takođe, i regulativa iz okruženja predviđa dostavljanje mjenica društava za osiguranje u svrhu obezbjeđenja plaćanja obaveza po ovom osnovu.

Pravilnik o sistemu upravljanja u društvu za osiguranje stavljen je van snage, jer je analizom utvrđeno da je isti, u značajnoj mjeri, zasnovan na pravilima upravljanja (uključujući i pravila upravljanja rizicima) iz direktive i smjernica EU iz režima „Solventnost 2“, a što nije u skladu sa meritornim normama Zakona o društvima za osiguranje koje su zasnovane na direktivama iz režima „Solventnost 1“. Nadalje, Zakon o društvima za osiguranje ne sadrži kvalitativne norme kojima se propisuje način obavljanja aktivnosti propisanih ovim pravilnikom, te je sa stanovišta primjene pravilnik ostao nejasan, kako društvima za osiguranje, tako i stručnim službama Agencije koje trebaju vršiti nadzor.

Donošenjem Pravilnika o licima na značajnom položaju u društvu za osiguranje ispravljani su nedostaci prethodnog pravilnika, kojim nisu bili propisani uslovi za imenovanje vanrednog i privremenog upravnika za posebnu likvidaciju društva za osiguranje, te direktora Zaštitnog fonda Republike Srpske, kao lica na značajnom položaju. Pored navedenog, ovim pravilnikom su na osnovu neposrednih iskustava iz primjene otklonjeni i drugi regulatorni nedostaci sa kojima se Agencija suočavala prilikom davanja saglasnosti za lica na značajnom položaju i sprovođenja nadzornih aktivnosti u ovom segmentu.

Kako bi se obezbjedilo provođenje odredbi člana 15. i 39. Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, a imajući u vidu činjenicu da se u Informativnom centru Agencije prikupljaju i obrađuju lični podaci, istovremeno su pripremljeni i usvojeni Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o provođenju Zakona o zaštiti ličnih podataka, Pravilnik o sadržaju, načinu prikupljanja, vođenja i pristupu podacima iz registra Informativnog centra Agencije za osiguranje Republike Srpske i Pravilnik o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju.

Najznačajnije karakteristike i ciljevi donošenja Pravilnika o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju opisane su u poglavlju 3.2. - *Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti - Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija.*

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

Agencija na internet stranici objavljuje i nacрте podzakonskih akata, radi provođenja javne rasprave, a kako bi svi učesnici na tržištu osiguranja imali mogućnost da dostave svoje pisane komentare, mišljenja i/ili sugestije.

2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje

2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja

U periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za izdavanje:

- dozvole za rad društvu za osiguranje,
- dozvole za osnivanje filijale društva za osiguranje iz Republike Srpske u FBiH,
- dozvole za rad i upis u registar zastupnika u osiguranju: fizičkih lica, samostalnih preduzetnika za zastupanje u osiguranju i pravnih lica,

- saglasnosti za prestanak obavljanja djelatnosti samostalnih preduzetnika/preduzetničkih radnji za zastupanje u osiguranju i brisanje iz registara posrednika,
- saglasnosti za izbor društva za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju,
- saglasnosti za izbor nezavisnog revizora društva za osiguranje,
- saglasnosti za sticanje kvalifikovanog udjela u društvu za osiguranje,
- saglasnosti društvu za osiguranje za emisiju akcija,
- saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društva za osiguranje,
- saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- saglasnosti za promjenu podataka, u skladu sa podzakonskim propisom koji reguliše osnivanje i poslovanje filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju i
- upis organizacionog djela društva za osiguranje.

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

U vezi sa izdavanjem dozvola za rad i brisanja društava za osiguranje i posrednika u osiguranje iz registara, koje Agencija vodi u skladu sa zakonom, vođeno je 25 postupaka, a čija struktura je data u *Tabeli 3*.

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima Agencija je, u izvještajnom periodu, razmatrala 46 različitih zahtjeva za izdavanje saglasnosti i odobrenja društvima za osiguranje, izvršila 66 upisa promjena podataka u registrima, te izdala 43 mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja i 47 potvrda/dokumenata/izvoda iz registra za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i u druge svrhe, a što je predstavljeno u *Tabeli 4*.

Tabela 3: Pregled izdatih dozvola i brisanja iz registra učesnika na tržištu osiguranja, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine

R.B.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 30.06.2016. godine
1.	Izdavanje dozvole za rad za obavljanje djelatnosti neposrednog osiguranja	1 društvo za osiguranje	Akcionarsko društvo za osiguranje "SAS-SuperP OSIGURANJE" Bijeljina	13 društava za osiguranje ¹
2.	Izdavanje dozvola, upis i brisanje iz Registra posrednika u osiguranju	10 zastupnika upisano u Registar zastupnika - fizička lica 7 zastupnika brisano iz Registra zastupnika – fizička lica	<i>Aktuelni podaci o zastupnicima u osiguranju dostupni na internet stranici Agencije</i>	157 zastupnika - fizička lica
		1 samostalni preduzetnik/preduzetnička radnja upisan u Registar 4 samostalna preduzetnika/preduzetničke radnje brisani iz Registra zastupnika	Društvo za zastupanje u osiguranju "Prosperitas" d.o.o. Banja Luka	27 samostalnih preduzetnika/preduzetničkih radnji za zastupanje u osiguranju
		1 društvo za zastupanje iz Republike Srpske upisano u Registar		11 društava za zastupanje iz Republike Srpske (uključujući i Pošte Srpske) 4 društva za zastupanje – filijale iz FBiH
		1 brokersko društvo iz Republike Srpske brisano iz Registra brokera	<i>Aktuelni podaci o brokerima u osiguranju dostupni na internet stranici Agencije</i> "Banka Srpske" a.d. Banja Luka - u likvidaciji	117 brokera - fizička lica 6 brokerskih društava iz Republike Srpske 1 filijala brokerskog društva iz FBiH

Izvor: Baza podataka Agencije

¹Akcionarsko društvo za osiguranje „EUROS OSIGURANJE“ Banja Luka, je podnijelo zahtjev za izdavanje dozvole za obavljanje djelatnosti neposrednog osiguranja u 2015. godini, ali je počelo sa obavljanjem djelatnosti osiguranja, nakon završetka postupka upisa u registar nadležnog suda i upisa u registar kod Agencije u januaru 2016. godine, te je uključeno u ukupan broj društava za osiguranje sa stanjem na dan 30.06.2016. godine. Dok Akcionarsko društvo za osiguranje "SAS-SuperP OSIGURANJE" Bijeljina, kome je izdata dozvola za rad u ovom izvještajnom periodu, nije do kraja istog izvršilo upis u registar nadležnog suda, te stoga nije uključen u ukupan broj društava za osiguranje sa stanjem na dan 30.06.2016. godine.

Tabela 4: Saglasnosti, dozvole, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine

R.B.	Opis	Broj
1.	Saglasnosti za izbor društava za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju	5 zahtjeva (pozitivno riješeno)
2.	Saglasnosti za izbor nezavisnih revizora društava za osiguranje	7 zahtjeva (pozitivno riješeno)
3.	Saglasnosti za sticanje kvalifikovanog udjela u društvima za osiguranje	2 zahtjeva (pozitivno riješeno)
4.	Saglasnosti društvima za osiguranje za emisiju akcija: -povećanje osnovnog kapitala	2 društva za osiguranje (ukupna vrijednost emisija iznosi 3.036.700 KM)
5.	Saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje	2 zahtjeva (pozitivno riješeno)
6.	Saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju u društvima za osiguranje	23 zahtjeva (17 pozitivno riješeno, 2 odbijena, 1 postupak obustavljen, 1 odbačen, 2 postupka u toku)
7.	Upis organizacionog dijela društva za osiguranje	1 zahtjev (pozitivno riješen)
8.	Saglasnost za promjenu podataka, u skladu sa podzakonskim propisom koji reguliše osnivanje i poslovanje filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju	3 zahtjeva (pozitivno riješeno)
9.	Izdavanje dozvole za osnivanje filijale društva za osiguranje iz Republike Srpske u FBiH	1 zahtjev (postupak u toku)
10.	Upis promjena podataka u registrima kod Agencije	66 upisa
11.	Mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja	43 mišljenja
12.	Potvrde/dokumenti/izvodi iz registra za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i u druge svrhe	47 potvrda/dokumenata/izvoda iz registra

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine, zasnivale su se na kontinuiranom nadzoru, redovnim i vanrednim kontrolama poslovanja društava za osiguranje, filijala društava za osiguranje iz Federacije BiH koje posluju u Republici Srpskoj, posrednika u osiguranju i Zaštitnog fonda Republike Srpske (učesnici na tržištu osiguranja). Na osnovu ovih aktivnosti Agencija je nalogala različite nadzorne mjere u skladu sa propisima.

2.2.2.1. Kontinuirani nadzor

Aktivnosti kontinuiranog nadzora, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine, obavljane su praćenjem izvršenja naloženih mjera, načina rada i finansijskog položaja svih učesnika na tržištu osiguranja kroz analizu finansijskih, aktuarskih, statističkih, nadzornih i drugih izvještaja, koje isti sastavljaju i dostavljaju Agenciji, a čiji je oblik, sadržaj, način i rokove dostavljanja propisala Agencija.

Na osnovu podataka iz dostavljenih izvještaja sačinjen je veći broj informacija i mišljenja, datih u *Tabeli 5*, u kojima su izvršene:

- analize pojedinih segmenata poslovanja učesnika na tržištu osiguranja i
- identifikacija osnovnih rizika u poslovanju pojedinih učesnika na tržištu osiguranja.

Navedene informacije i izvještaji sadrže i prijedloge za dalje nadzorne aktivnosti i mjere Agencije. Polazeći od informacija i izvještaja iz kontinuiranog nadzora, u zavisnosti od značaja i nivoa izloženosti identifikovanim rizicima, u izvještajnom periodu, pokretane su i vanredne kontrole.

Tabela 5: Informacije sačinjene na osnovu kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine

R. B.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija o izvršenoj kontroli ugovora zaključenih sa asistentskim organizacijama	sva društva za osiguranje
2.	Informacija o izvršenoj kontroli primjene Pravilnika o načinu utvrđivanja i praćenja likvidnosti društava za osiguranje	sva društva za osiguranje
3.	Informacija u vezi obračuna stope efikasnosti u isplati i rješavanju odštetnih zahtjeva	sva društva za osiguranje
4.	Informacija o broju zaključenih polisa u određenom periodu po društvima za osiguranje i pritužbama na ponude u postupku javnih nabavki	sva društva za osiguranje i filijale društava za osiguranje iz FBiH
5.	Informacija o obračunatoj premiji, režijskom dodatku i troškovima sprovođenja osiguranja po društvima za osiguranje u periodu 01.01. do 31.12.2015. godine	sva društva za osiguranje i filijale društava za osiguranje iz FBiH
6.	Informacija o kapitalu i ispunjavanju zahtjeva adekvatnosti kapitala društava za osiguranje na dan 31.12.2015. i 31.03.2016. godine	sva društva za osiguranje
7.	Informacija o obračunu tehničkih rezervi i ulaganju sredstava za pokriće tehničkih rezervi na dan 31.12.2015. i 31.03.2016. godine	sva društva za osiguranje
8.	Informacija o finansijskom položaju društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
9.	Informacija o preduzetim mjerama i stanju u društvu za osiguranje	2 društva za osiguranje
10.	Informacija o prometu obveznica	1 društvo za osiguranje
11.	Informacija o saradnji sa drugim regulatorima i organima u vezi sa poslovanjem društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
12.	Informacija o vlasničkoj strukturi, nadležnosti organa, i usklađenosti sa standardima korporativnog upravljanja društva za osiguranje nakon promjene vlasničke strukture	1 društvo za osiguranje
13.	Mišljenje na izbor ovlašćenog revizora	7 društava za osiguranje
14.	Mišljenje na program rada za izbor direktora	3 društva za osiguranje Zaštitni fond RS
15.	Mišljenje na plan poslovanja	6 društva za zastupanje 1 brokersko društvo
16.	Mišljenje na sticanje kvalifikovanog udjela u društvu za osiguranje	1 društvo za osiguranje
17.	Mišljenje na emisiju akcija	2 društva za osiguranje
18.	Mišljenje na finansijske izvještaje	1 društvo za osiguranje
19.	Mišljenje na plan poslovanja i osnivačke i akte poslovne politike	1 društvo za osiguranje
20.	Informacija o izvršenju naloženih mjera iz prethodnih kontrola	24 učesnika na tržištu

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 prostorijama učesnika na tržištu osiguranja). 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 2016. godinu, Agencija je pokrenula 6 redovnih on-site kontrola i to kod:

- 2 društva za osiguranje,
- 2 filijale društava za osiguranje iz FBiH,
- 1 brokerskog društva u osiguranju i
- Zaštitnog fonda Republike Srpske.

Pored toga, obavljane su i 4 redovne on-site kontrole društava za osiguranje pokrenute u 2015. godini.

Agencija je, na osnovu prethodno identifikovanih rizika u okviru aktivnosti kontinuiranog nadzora, obavila i 3 vanredne on-site kontrole društava za osiguranje, pri čemu su kod jednog društva za osiguranje obavljene 2 vanredne on-site kontrole.

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

- izvršenja mjera iz prethodnih kontrola,
- rada organa upravljanja učesnika na tržištu osiguranja,
- proceduralnog usklađivanja poslovanja sa zakonskim propisima,
- podataka koji su predmet upisa u registre koji se vode kod Agencije,
- poštivanja tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju,
- procesa i ažurnosti rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma,
- troškova sprovođenja osiguranja,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja,
- sistema internih kontrola,
- transakcija sa povezanim licima,
- likvidnosti,
- procjene bilansnih i vanbilansnih pozicija,
- ugovora o posredovanju u osiguranju,
- obračuna rezervi za štete,
- ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda,
- obračuna margine solventnosti, kapitala i adekvatnosti kapitala,
- akata poslovne politike,
- vođenja evidencija o polisama osiguranja i drugih internih evidencija,
- politike reosiguranja,
- korišćenja i stanje sredstava društva iz emisije akcija za potrebe obezbjeđenja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i ostalih sredstava društva i dr.

b) Off-site kontrole

Pored vanrednih on-site kontrola, Agencija je obavila i 4 vanredne off-site kontrole društava za osiguranje, pri čemu su kod jednog društva za osiguranje obavljene 2 vanredne off-site kontrole.

U izvještajnom periodu, završene su i off-site kontrole, pokrenute u 2015. godini, 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 filijala društava za osiguranje iz FBiH - poštivanje pravila izvještavanja i obavještavanja Agencije, propisanih zakonom i podzakonskim aktima.

Na osnovu kontinuiranog nadzora i kontrola izrečen je veći broj različitih nadzornih mjera.

2.2.2.3. Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz izrečenih mjera nadzora, u periodu 01.01. do 30.06.2016. godine.

Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, prema vrstama i broju učesnika na tržištu, u periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
	Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti i preduzimanje dodatnih mjera	
	Obezbeđivanje i usklađivanje ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi u skladu sa podzakonskim aktima u određenom roku	1 društvo za osiguranje
	Nalog za poboljšanje postupka naplate dospjelih potraživanja	1 društvo za osiguranje
	Ograničavanje raspolaganja hartijama od vrijednosti	1 društvo za osiguranje
	Nalog za razrješenje lica na značajnom položaju	1 društvo za osiguranje
	Poštivanje usvojenih akata poslovne politike	1 društvo za osiguranje
	Zabrana finansijskih transakcija sa određenim pravnim licima	1 društvo za osiguranje
	Zabrana raspolaganja, opterećenja ili na određeni način korišćenja imovine društva za osiguranje	2 društva za osiguranje
1.	Poštivanje propisa koji regulišu pravila izvještavanja i obavještavanja Agencije	1 društvo za osiguranje i 2 filijale iz FBiH
	Nalog za korekciju finansijskih i drugih izvještaja	1 društvo za osiguranje
	Nalog za dostavljanje dodatnih izvještaja, vezanih za poslove prenosa rizika u reosiguranje	1 društvo za osiguranje
	Nalozima za dostavljanje mjesečnih i konačnog izvještaja o realizaciji Plana mjera za obezbjeđenje sredstava za pokriće tehničkih rezervi	1 društvo za osiguranje
	Zabrana fizičkom licu sa kvalifikovanim udjelom, koji nema izvršna ovlašćenja u društvu, da raspolaže sredstvima društva, zastupa društvo u pravnom prometu i daje ovlašćenja licima (koja nemaju značajan položaj) da zastupaju društvo u pravnom prometu	1 društvo za osiguranje
	Dostavljanje kartona deponovanih potpisa za sve transakcione i druge račune kod poslovnih banaka na kojima će biti deponovan potpis isključivo lica na značajnom položaju-direktora društva	1 društvo za osiguranje
	Isplata obaveza po osnovu odštetnih zahtjeva u propisanom roku	1 filijala iz FBiH

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
	Usklađivanje poslovanja sa propisima koji regulišu posredovanje u osiguranju	1 društvo za osiguranje
	Nalog za plaćanje dospjelih obaveza po osnovu članarine i doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske i dostavljanje dokaza	1 društvo za osiguranje i 1 filijala iz FBiH
	Ostali nalozi (mjere zaštite osiguranika, poštivanje propisa o obračunu stope prinosa na plasmane sredstava matematičke rezerve, poštivanje propisa koji regulišu tarife za obavezna osiguranja u saobraćaju, dostavljanje određene dokumentacije, dostava akata usvojenih od strane Skupštine, izmjene i dopune Statuta, usklađivanje registracije sa propisima i dr)	15 naloga (2 društva za osiguranje, 1 filijala iz FBiH, 1 društvo za zastupanje i Zaštitni fond Republike Srpske)
	Prekršajni nalozi (prema društvu i direktoru)	
	Nepostupanje po nalogu Agencije za otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti ili neprimjenjivanje dodatnih ili drugih mjera Agencije	1 društvo za osiguranje
	Neizvršavanje obaveza prema Zaštitnom fondu Republike Srpske (član 55. stav 3. i 4. Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju)	1 društvo za osiguranje i 1 filijala iz FBiH
2.	Nedostavljanje uslova osiguranja i tarife premija za vrste obaveznih osiguranja u saobraćaju Agenciji, sa propisanom dokumentacijom i u propisanom roku	1 filijala iz FBiH
	Nepoštivanje odredbi Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju u pogledu zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju (član 10. stav 1)	1 filijala iz FBiH
	Nepoštivanje propisa o zajedničkim uslovima i premijskom sistemu za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	1 društvo za osiguranje
	Nedostavljanje obrazložene ponude/odgovora i ne isplate nespornog dijela obaveze po osnovu odštetnog zahtjeva	1 filijala iz FBiH
	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka	
3.	Nepoštivanje propisa o zajedničkim uslovima i premijskom sistemu za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	19 zahtjeva (12 društva za osiguranje i 7 filijale iz FBiH)
	Nepoštivanje odredbi Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju u pogledu zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju (član 10. stav 1)	1 društvo za osiguranje
	Nepoštivanje zakonskih rokova u vezi rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje i 1 filijala iz FBiH

Izvor: Baza podataka Agencije

Agencija je, u periodu izrade ovog izvještaja, kao mjeru nadzora, uvela vanrednu upravu u društvu za osiguranje „Krajina osiguranje“ a.d. Banja Luka. Uvođenjem vanredne uprave prestale su sve nadležnosti i ovlašćenja uprave i organa koji vrši nadzor ovog društva, kao i nadležnosti Skupštine akcionara. U skladu sa Zakonom o društvima za osiguranje i rješenjem o uvođenju vanredne uprave, nadležnosti uprave Društva prenesene su na vanrednog upravnika, a nadležnosti organa u Društvu koji vrši nadzor na Agenciju. Vanredna uprava je uvedena da bi se sačuvao finansijski položaj Društva, a sve u cilju zaštite lica koja imaju pravo na osiguravajuće pokriće i naknadu iz osiguranja, kao i dobrobit industrije osiguranja. Uvođenje vanredne uprave u Društvu ne mijenja činjenicu da Društvo ima dozvolu za obavljanje poslova osiguranja i da nastavlja sa redovnim poslovnim aktivnostima.

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, 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.

Potrošači su se obraćali Agenciji podnošenjem pritužbi, žalbi, upita, zahtjeva za nadzor i drugih podnesaka, te 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 17 pisanih podnesaka.

Ističe se da Agencija ne može da preuzima radnje kojima se miješa u nadležnosti društva za osiguranje za utvrđivanje obaveze na isplatu odštete ili osigurane sume, visine isplaćenih ili spornih iznosa, kao ni radnje kojima se upliće u sudski postupak u pojedinačnim slučajevima. Takođe, Agencija ne može davati savjete ni preporuke u vezi sa uslugama osiguranja npr. koji ugovor o osiguranju je najbolje zaključiti i sa kojim društvom za osiguranje.

2.4. Ombudsman u osiguranju/Odjeljenje za edukaciju i zaštitu potrošača

Ombudsman u osiguranju je vansudski način rješavanja sporova iz osiguranja koji obuhvata različite radnje koje se preduzimaju radi rješavanja spora vansudski, u kom cilju može: posredovati među stranama u sporu, donositi preporuke za jednu ili obe strane u sporu, predlagati način rješavanja sporova, ali ne može donositi konačne odluke o imovinsko-pravnim zahtjevima, jer su iste u isključivoj nadležnosti suda.

Pored navedenog Ombudsman u osiguranju u svojstvu rukovodioca odjeljenja za edukaciju i zaštitu potrošača zaprima i druge podneske usmene i pisane: pritužbe, žalbe, obavještenja i druge akte, u kojima se navode sporna pitanja u odnosima sa društvom za osiguranje, kao i zahtjeve za davanje informacija².

Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Ombudsmanu/Odjeljenju za edukaciju i zaštitu potrošača za period 01.01. do 30.06.2016. godine, su sljedeći:

- pitanjima kako da ostvare prava iz osiguranja,
- nezadovoljstvo visinom ponuđene naknade štete/odštete,
- neblagovremene isplate ili neplaćanje nespornog dijela štete,
- problemi u ostvarivanju prava po osnovu osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode,
- nezadovoljstvo utvrđivanim stepenom invalidnosti kod osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode,
- problemi u vezi realizacije ugovora o osiguranju kredita,
- nezadovoljstvo odbijanjem osiguravača da vrati neiskorišteni dio premije,
- naplata potvrde o eventualno uloženim odštetnim zahtjevima radi ostvarivanja prava na bonus,
- nedostatak informacije o uslovima osiguranja i savjeta što bi trebalo učiniti da se dobije adekvatno pokriće.

U izvještajnom periodu Ombudsman u osiguranju je zaprimio 58 prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova. Pored navedenog, stranke su se obraćale dolaskom u prostorije Agencije i putem

² Djelokrug rada Ombudsmana, utvrđen je Zakonom o društvima za osiguranje, Pravilima postupka Ombudsmana u osiguranju ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 10/09), Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje – objavljen na internet stranici, Pravilnikom o zaštiti potrošača usluga osiguranja i Ombudsmanu u osiguranju ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 65/13 i 75/13), Statutom Agencije ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 2/16) i Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova u Agenciji.

telefona, te dobile odgovarajuće informacije i savjete i sa društvom za osiguranje riješile nesporazum ili spor bez formalno podnesenog prigovora, odnosno pokrenutog postupka za vansudsko rješavanje.

2.5. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja

U periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine, Ombudsman je zaprimio 58 podnesaka. U skladu sa Pravilima postupka Ombudsmana u osiguranju i Pravilnikom o zaštiti potrošača usluga osiguranja i ombudsmanu u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 65/13 i 75/13), uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju³ ispunili su svi podnesci.

U narednoj tabeli data je struktura prigovora po vrstama osiguranja:

Tabela 7: Struktura prigovora/zahjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja

R.B.	Vrsta osiguranja	30.06.2015.		30.06.2016.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	28	70,0	44	75,9
2.	Osiguranje vozila-kasko	3	7,5	3	5,2
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	8	20,0	6	10,3
4.	Osiguranje imovine od požara i prirodne sile	1	2,5	3	5,2
6.	Osiguranje kredita			2	3,4
UKUPNO:		40	100,0	58	100,0

Izvor: Baza podataka Agencije

U strukturi pisanih prigovora, najveće učešće imali su prigovori u vrsti osiguranja: obavezno osiguranje od odgovornosti za motorna vozila, a što je u skladu sa učešćem premije ove vrste osiguranja u ukupnoj premiji, pri čemu su podnosioci bila treća oštećena lica.

U narednoj tabeli dat je pregled načina rješavanja prigovora/zahjeva za vansudsko rješavanje spora.

Tabela 8: Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahjevima za vansudsko rješavanje sporova

Način rješavanja	Broj
Donesena preporuka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj i predloženo društvu za osiguranje da isto ukloni; predložen način rješavanja spora, održana medijacija itd.	19
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...)	2
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj	19
Proslijeđeno društvu za osiguranje na nadležno postupanje – preuranjen prigovor za postupanje Ombudsmana	4
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	2
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	7
UKUPNO:	58

Izvor: Baza podataka Agencije

³Prigovor je akt kojim se pokreće postupak vansudskog rješavanja spora iz osiguranja kod Ombudsmana u osiguranju. Procesna pretpostavka da se ovaj postupak pokrene je, između ostalog, da se stranka prethodno obratila društvu za osiguranje u internom žalbenom postupku, prigovorom/žalbom/pritužbom povodom podnesenog odštetnog zahtjeva/zahjeva za isplatu naknade iz osiguranja, da nije zadovoljna kako je njen zahtjev riješen, sa ciljem da izbjegne sudski postupak.

2.5.1. Edukacija potrošača korisnika usluga 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“. Takođe, Ombudsman u osiguranju je bila predavač sa temom „Zaštita osiguranika i način rješavanja nesuglasica i sporova u osiguranju“ na jednodnevnom seminaru na temu: „Značaj, uloga i oblici osiguranja“ u organizaciji Udruženja društava za osiguranje Republike Srpske i Agencije.

2.5.2. Druge aktivnosti Ombudsmana u osiguranju od značaja za korisnike usluga osiguranja

Druge aktivnosti Ombudsmana u osiguranju odnose se na provjeru postupanja društava za osiguranje u vezi sa pritužbama, u skladu sa Pravilnikom o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 10/15).

Provjerom postupanja društava za osiguranje u vezi sa primjenom navedenog pravilnika utvrđeno je da su društva za osiguranje:

- donijela akt kojim se interno reguliše postupak odlučivanja po pritužbama i isti na propisan način dostavila Agenciji,
- na vidno istaknutom mjestu u svakom poslovnom objektu, navela 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 i
- u propisanim rokovima dostavila traženi izvještaj.

Na osnovu dostavljenih izvještaja utvrđeno je da su se pritužbe najviše odnosile na rješavanje zahtjeva iz ugovora o osiguranju (visinu odštete) u vrstama: osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode, kasko osiguranje motornih vozila i osiguranje imovine⁴, te na upravljanje procesima u društvu za osiguranje. Na četiri društva za osiguranje iz Republike Srpske i 6 filijala iz FBiH nijebilo pritužbi.

⁴ Pravilnik o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 10/15) ne reguliše postupanje društava po pritužbama/prigovorima trećih oštećenih lica iz ugovora o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalih obaveznih osiguranja od odgovornosti.

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 tom segmentu rada Agencije, u ovom izvještajnom periodu, fokus je bio na razvoju metodološkog okvira za planiranja redovnih nadzornih aktivnosti, sa stanovišta dinamike i obuhvata kontrola učesnika na tržištu osiguranja.

Metodološki okvir za izradu plana redovnih kontrola zasnovan je na standardizovanoj vrsti i obuhvatu pokazatelja poslovanja, te dodjeljivanju značaja svakom od pokazatelja uzimajući u obzir njihov relativni uticaj na stabilnost i finansijski položaj. Primjena ove metodologije omogućuje rangiranje učesnika na tržištu osiguranja, korišćenjem tzv. indikatora ranog upozorenja razvijenih u svrhu planiranja redovnih nadzornih aktivnosti. Na ovaj način stvaraju se pretpostavke za pravovremeno regulatorno i/ili nadzorno djelovanje i ravnopravan tretman svih učesnika na tržištu.

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 saobraćaju, kojim je regulisan prelazak na slobodno određivanje cijena/premija obaveznog osiguranja od 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. Nadalje, regulisano je i da će se, u periodu od pet godina od stupanja na snagu, primjenjivati zajednička tarifa premija i cjenovnik za obavezno osiguranje od autoodgovornosti⁵.

U kontekstu pripreme za liberalizaciju tržišta osiguranja od autoodgovornosti, treba istaći da je ovim zakonom, za razliku od prethodnog, regulisano da društva za osiguranje samostalno donose sopstvene uslove osiguranja za obavezno osiguranje od autoodgovornosti. Na ovaj način, društva za osiguranje su ušla u prvu fazu liberalizacije u ovoj vrsti osiguranja, odnosno imaju mogućnost za stvaranje konkurentskih

⁵ Odluka o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 94/15) usvojena je u novembru 2015. godine.

prednosti na tržištu osiguranja, ali u okvirima propisanim zakonom i podzakonskim propisom koji reguliše minimalan sadržaj uslova i polise osiguranja od autoodgovornosti za štete prouzrokovane trećim licima⁶.

Nadalje, Agencija je u svrhu pripreme društava za osiguranje za uvođenje sistema slobodnog određivanja cijena/premija u izvještajnom periodu, izradila:

- Pravilnik o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju.

Navedeni podzakonski propis zasnovan je na odredbi člana 15. stav 5. Zakona o obaveznim osiguranjima, kojim je propisana obaveza društva za osiguranje da formira i vodi baze podataka o: ugovorima o osiguranju, štetnim događajima i procjeni i likvidaciji šteta. Podaci definisani u ovom propisu su u funkciji formiranja statističke baze koja će se koristiti za izradu tarifa premija obaveznog osiguranja od autoodgovornosti u uslovima slobodnog određivanja premije. Naglašava se da baza podataka, formirana sa svrhom stvaranja pretpostavki za slobodno određivanje premija osiguranja, podrazumjeva adekvatne podatke sa stanovišta vrste i obuhvata istih, ali raspoloživost podataka za duži vremenski period. Prilikom definisanja sadržaja statističke baze podataka za obavezno osiguranje od autoodgovornosti uzete su u obzir preporuke iz izvještaja dobijenih kao rezultat projekta Svjetske banke: "BiH 10295: Liberalizacija tržišta osiguranja od autoodgovornosti"⁷.

U svrhu pripreme društava za osiguranje za samostalno određivanje tarifa premija, Agencija je u saradnji sa Udruženjem aktuara Republike Srpske i Međunarodnim udruženjem aktuara /IAA/- sekcija: „Aktuari bez granica“, organizovala specijalističku radionicu na temu: „Određivanje cijena osiguranja odgovornosti za motorna vozila". U okviru ove radionice, aktuarima društava za osiguranje prezentovane su tehničke pretpostavke za određivanja cijena/premija obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

3.3. Informacioni sistem Agencije

Informacioni sistem Agencije obuhvata: Informativni centar, kancelarijsko poslovanje, vođenje registara, evidenciju nadzora, elektronsko izvještavanje učesnika na tržištu osiguranja (e-forme), statistiku i informisanje javnosti i druge pomoćne elektronske evidencije koje su razvijene za specifične poslovne procese.

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 i
- ovlašćenih aktuara.

⁶ Odluka o minimalnom sadržaju uslova i polise osiguranja od autoodgovornosti za štete prouzrokovane trećim licima je objavljena u „Službenom glasniku Republike Srpske, broj:101 /15“

⁷ Projekat se realizovao u obliku tehničke pomoći Svjetske banke, odnosno FIRST initiative u kojoj učestvuje Svjetska Banka, putem IBRD i IDA, zajedno sa Međunarodnim monetarnim fondom.

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 učesnika na tržištu osiguranja (e-forme). Urađene su i implementirane izmjene na obrascima (elektronskim izvještajima) za posrednike u osiguranju u skladu sa pravilnikom koji reguliše sadržaj i formu obrazaca finansijskih izvještaja za privredna društva, zadruge, druga pravna lica i preduzetnike. Usklađeni su i unaprijeđeni svi izvještaji koji su se generisali iz izmijenjenih obrazaca.

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, Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju Republike Srpske i Ministarstvom unutrašnjih poslova Republike Srpske.

Saradnja sa Ministarstvom finansija Republike Srpske i Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju Republike Srpske odvijala se u okviru izvještavanja o:

- stanju u oblasti osiguranja, kroz učešće u izradi Izvještaja o napretku u procesu pridruživanja Evropskoj uniji i
- aktivnostima iz Republičkog akcionog plana realizacije preporuka Evropske komisije iz izvještaja o BiH.

Pored navedenog, saradnja sa Ministarstvom finansija Republike Srpske odvijala se i kroz:

- aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske (u daljem tekstu: Komitet) i
- učešće predstavnika Agencije u izradi nacrtu Zakona o zastupanju u osiguranju i posredovanja u osiguranju i reosiguranju.

U okviru aktivnosti Komiteta, Agencija je saradivala i sa Agencijom za bankarstvo Republike Srpske i Komisijom za hartije od vrijednosti Republike Srpske i to kroz razmjenu podataka i informacija neophodnih za provođenje nadzora, kao i mjera iz nadzora koje je Agencija izrekla društvima za osiguranje.

U toku izvještajnog perioda, uspostavljen je još jedan oblik saradnje sa Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju Republike Srpske, i to u okviru aktivnosti pripreme odgovora na pitanja iz Upitnika Evropske komisije za izradu mišljenja o zahtjevu BiH za članstvo u Evropskoj Uniji. Agencija je pokrenula i aktivnosti prevođenja propisa iz oblasti osiguranja potrebnih za izradu odgovora na pitanja iz Upitnika Evropske komisije, a u periodu pisanja ovog izvještaja počeo je i rad predstavnika Agencije u Radnim grupama koje je, u tu svrhu, imenovala Vlada Republike Srpske.

Saradnja sa Ministarstvom unutrašnjih poslova Republike Srpske zasnivala se na razmjeni informacija i podataka u skladu sa zakonom, a u svrhu zaštite interesa osiguranika i trećih oštećenih lica i očuvanja stabilnosti sektora osiguranja.

Saradnja Agencije sa drugim institucijama sektora osiguranja iz 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.

U toku izvještajnog perioda, na osnovu inicijative Agencije, Agencija za osiguranje u BiH pokrenula je aktivnosti ispravke objavljenih statističkih podataka o odštetnim zahtjevima i standardizacije obuhvata statističkih podataka koje ista prikuplja i objavljuje. U ovim aktivnostima, ostvarena je saradnja i sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH. Pored navedenog, saradnja sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH zasnivala se i na, u prethodnom periodu, uspostavljenoj praksi razmjene opštih regulatornih i nadzornih iskustava.

U skladu sa preporukama FATF-a i Moneyval-a, a u saradnji sa drugim institucijama, Agencija kontinuirano prati primjenu propisa o sprečavanju pranja novca i borbe protiv terorizma u pogledu regulatornih, edukativnih i nadzornih aktivnosti i iste sprovodi. Takođe, Agencija putem svog predstavnika u Radnoj grupi za izvještavanje i implementaciju međunarodnih obaveza iz oblasti sprečavanja pranja novca i borbe protiv terorizma, imenovanog od strane Vlade Republike Srpske, prati i izvještava o aktivnostima u vezi sa provođenjem međunarodnih obaveza iz oblasti sprečavanja pranja novca i borbe protiv 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 i
- Udruženjem aktuara Republike Srpske.

U okviru saradnje sa strukovnim udruženjima, razmatrane su primjedbe i sugestije u okviru pripreme podzakonskih akata, i vođene edukativne aktivnosti učesnika na tržištu osiguranja.

3.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama

U okviru saradnje sa inostranim institucijama, u izvještajnom periodu, ostvarena je saradnja sa:

- Agencijom za nadzor osiguranja Republike Slovenije, čiji su predstavnici u okviru TAIEX⁸ stručne posjete identifikovali razlike u regulatornom okviru koji reguliše sadržaj i strukturu finansijskih izvještaja društava za osiguranje u odnosu na relevantne EU direktive. Ove aktivnosti su realizovane u saradnji sa Agencijom za osiguranje u BiH i Agencijom za nadzor osiguranja u FBiH, te sa
- supervizorima u okviru CESEE inicijative (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative) kroz učešće na 11. sastanku na kojem su razmjenjena iskustva u vezi uloge nadzora u razvoju proizvoda osiguranja, upravljanja likvidnosti društava za osiguranje i direktne obrade šteta kod obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

⁸ Instrument jedinice Generalnog direktorata za proširenje Evropske komisije, koji ima zadatak da osigura kratkoročnu pomoć u usklađivanju, primjeni i provođenju zakonodavstva Evropske unije

Agencija se obratila Međunarodnoj asocijaciji supervizora u osiguranju (IAIS) u svrhu identifikacije uslova za pristupanje ovoj asocijaciji. Na osnovu dobijenih informacija, pokrenute su aktivnosti na ispunjavanju identifikovanih uslova, kako bi se u toku naredne godine podnijela prijava za članstvo u Međunarodnoj asocijaciji supervizora u osiguranju.

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

- XIV međunarodnom simpozijumu, u organizaciji Ekonomskog fakulteta u Beogradu i Udruženja aktuara Srbije, na temu: „Upravljanje rizicima u osiguranju i bankarstvu“ i
- Međunarodnoj konferenciji o osiguranju motornih vozila na kojoj su, predstavnici supervizora, strukovnih udruženja i biroa zelene karte iz regiona, razmatrali aktuelne teme iz oblasti osiguranja motornih vozila (liberalizacija tržišta osiguranja od autoodgovornosti, obrada podataka, obrade međunarodnih šteta, te uticaj novih tehnologija u ovoj vrsti osiguranja).

Ostvarena je saradnja i sa Axco Insurance Information Services, kao jednim od najznačajnijih svjetskih servisa koji objavljuje podatke u vezi tržišta osiguranja.

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 su položila 72 kandidata, 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 podržala organizaciju/organizovala:

- radionicu na temu: „Određivanje cijena osiguranja od odgovornosti za motorna vozila“ u saradnji sa Međunarodnim udruženjem aktuara i Udruženjem aktuara Republike Srpske,
- radionicu na temu: „Sastavljanje i dostavljanje izvještaja Agenciji u skladu sa propisima“ u saradnji sa Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske i
- savjetovanje na temu: „Tržište osiguranja – problemi i pravci budućeg razvoja“ u saradnji sa Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske.

U okviru aktivnosti povećanja javne svijesti o značaju osiguranja, Agencija je uzela učešće:

- na seminaru organizovanom za privredna društva, na temu: „Značaj, uloga i oblici osiguranja“, u okviru kojeg je predstavnicima privrednih društava prezentovan značaj i osnovne karakteristike osiguranja imovine, procedure za zaključivanje ugovora o osiguranju i podnošenju odštetnih zahtjeva, kao i način rješavanja nesuglasica i sporova iz osiguranja i
- u dvije televizijske emisije, u okviru kojih je gledaocima ukazano na značaj i potrebu zaključivanja ugovora o osiguranju uz navođenje osnovnih karakteristika pojedinih vrsta osiguranja, te na način ostvarivanja prava po osnovu ugovora osiguranju.

Agencija je izdala Informator br. 4: „Istraživanje tržišta osiguranja Republike Srpske – kratak pregled rezultata istraživanja tržišta“. U Informatoru su predstavljeni najznačajniji rezultati istraživanja, koje je, u toku 2015. godine, izvršio Centar za unapređenje tržišta osiguranja i finansijskih usluga (COFUS) za potrebe Agencije, a u svrhu utvrđivanja stepena opšte informisanosti i edukovanosti stanovništva o osiguranju. Rezultati ovog istraživanja su predstavljeni, a Informator učinjen dostupnim društvima za osiguranje na

savjetovanju: „Tržište osiguranja – problemi i pravci budućeg razvoja“. Takođe, Informator je učinjen dostupnim institucijama koje djeluju u okviru Komiteta, a objavljen je i na internet stranici Agencije. Rezultati istraživanja mogu predstavljati polaznu osnovu zainteresovanim stranama prilikom planiranja aktivnosti za podizanje nivoa znanja stanovništva o ulozi i značaju osiguranja.

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 i
- usvojenih podzakonskih akata i podzakonskih akata u pripremi.