

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. 2017. do 30.06.2017. godine

Broj: UO – 15/17

Datum: 14.09.2017. godine

Banja Luka, septembar 2017. 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	10
2. REGULATORNE I NADZORNE AKTIVNOSTI AGENCIJE	11
2.1. Regulatorne aktivnosti	11
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. Kontinuirani nadzor	14
3. AKTIVNOSTI U VEZI SA ZAŠTITOM POTROŠAČA U OSIGURANJU	19
3.1. Ombudsman u osiguranju/Odjeljenje za edukaciju i zaštitu potrošača	19
3.1.1. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja20	
3.1.2. Edukacija potrošača korisnika usluga osiguranja	21
3.1.3. Druge aktivnosti Ombudsmana u osiguranju od značaja za korisnike usluga osiguranja ..	21
4. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA	22
4.1. Unapređenje supervizorskih praksi.....	22
4.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija	22
4.3. Informacioni sistem Agencije	23
4.4. Saradnja sa drugim institucijama	24
4.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama	24
4.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama.....	25
4.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja	26

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 30.06.2017. godine	13
Tabela 4: Saglasnosti, dozvole, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine	14
Tabela 5: Informacije/mišljenja iz kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine	15
Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalozi i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine	17
Tabela 7: Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja	20
Tabela 8: Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima	20

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 2017. godine, u skladu sa svojim zakonskim nadležnostima.

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, te opšteg unapređenja tržišta osiguranja. Agencija za svoj rad odgovara Narodnoj skupštini Republike Srpske.

Nadzorne aktivnosti Agencije, u izvještajnom periodu, zasnivale su se na kontinuiranom nadzoru i redovnim kontrolama poslovanja učesnika na tržištu osiguranja. Aktivnosti kontinuiranog nadzora obavljane su praćenjem stanja i trendova na tržištu osiguranja, izvršenja naloženih mjera, načina rada i finansijskog položaja svih učesnika na tržištu osiguranja kroz analizu finansijskih, aktuarskih, statističkih, nadzornih i drugih izvještaja. Redovne kontrole obavljane su prema standardizovanim supervizorskim metodologijama, koje se redovno revidiraju i usklađuju sa stečenim iskustvima u praksi i međunarodnim standardima supervizije osiguranja. Na osnovu sprovedenih kontrola, Agencija je nalagala različite nadzorne mjere u skladu sa propisima.

U skladu sa zakonskim ovlaštenjima, Agencija kontinuirano prati primjenu propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te sprovodi nadzorne aktivnosti i u toj oblasti.

Pored nadzornih 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 svrhu povećanja javne svijesti o ulozi i značaju osiguranja imovine, te davanja savjeta potrošačima u osiguranju, izdat je Informator: „Zaštita imovine kroz osiguranje“, koji je distribuiran putem dnevnih novina i objavljen na internet stranici Agencije.

Značajan segment djelovanja Agencije predstavljaju i edukativne aktivnosti, u okviru kojih je u saradnji sa Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske organizovan i seminar iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, a organizovana je i edukacija i ispitni rok za polaganje stručnog ispita, potrebnog za dobijanje ovlaštenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju.

U svrhu međunarodne identifikacije, Agencija je podnijela prijavu za članstvo u Međunarodnoj asocijaciji supervizora u osiguranju (IAIS), inicirala potpisivanje sporazuma o saradnji sa nadležnim supervizorima osiguranja u Srbiji, Sloveniji i Austriji, a internet stranica Agencije je od ovog izvještajnog perioda dostupna i na engleskom jeziku. 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 je osnovana 2006. godine, Zakonom o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 01/06, 64/06, 74/10 i 47/17).

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 (društva za osiguranje, filijale društava za osiguranje iz Federacije BiH, zastupnici i brokери u osiguranju, društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i Zaštitni fond Republike Srpske), kao i pravila i principe nadzora sa međunarodno prihvaćenim standardima nadzora u osiguranju. Agencija vrši nadzor i preduzima mjere potrebne da se obezbijedi zakonitost rada i poslovanja učesnika na tržištu osiguranja.

U saradnji sa učesnicima na tržištu osiguranja u Republici Srpskoj, Agencija preduzima aktivnosti u cilju podizanja svijesti o potrebi stalnog unapređivanja poslovanja i povećavanja nivoa usklađenosti sa standardima i propisima u osiguranju.

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

Osnovni principi na kojima se zasniva funkcionisanje Agencije su:

- ekonomičan i efikasan pristup regulaciji i nadzoru,
- objektivni i nepristrasni pristup u provođenju nadzora,
- standardizacija nadzornih procedura i
- transparentnost u obavljanju aktivnosti.

Strateški ciljevi Agencije su:

- izgradnja kompetentnosti u nadzoru, otvorenost ka konstruktivnoj interakciji sa svim zainteresovanim stranama,
- stimulisanje konkurentskog okruženja i pomoć u razvoju samoregulacije svih ovlašćenih učesnika,

- regulacija i nadzor zasnovani na riziku - postepeno unapređivanje pristupa nadzoru pomjeranjem fokusa, sa naknadne 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, 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 za promjenu zakona iz oblasti osiguranja i zakona iz drugih oblasti koji su od značaja za očuvanje stabilnosti i razvoja sektora 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 Osnovnim principima osiguranja (ICP), izdatim od Međunarodne asocijacije 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 registre zastupnika i brokera u osiguranju i ovlašćenih aktuara,
- nadzor ispunjenosti uslova neophodnih za izdavanje raznih odoborenja/saglasnosti 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, zastupnika i brokera 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 Informatičnog sistema Agencije s ciljem efikasnijeg sprovođenja osnovnih funkcija.

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

- kontinuirani nadzor nad postojanjem i primjenom internih procedura u društvima za osiguranje za prodaju osiguranja (zaključivanje ugovora) i za rješavanje odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma i suma osiguranja,
- podsticaj jačanju povjerenja javnosti u usluge osiguranja (putem Ombudsmana, edukacijom, preventivnim djelovanjem i drugim potrebnim mjerama),
- podizanje javne svijesti o koristima i potrebama za osiguranjem, kao i rizicima pokrivenim osiguranjem,
- edukacija različitih kategorija potrošača na tržištu osiguranja,
- informisanje nadležnih organa i javnosti o radu Agencije i stanju na tržištu osiguranja i
- saradnja i koordinacija rada sa drugim nadzornim organima finansijskog sektora, radi očuvanja njegove efikasnosti, stabilnosti i obezbjeđenja zaštite prava svih korisnika finansijskih usluga, u skladu sa Zakonom o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 49/09).

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.

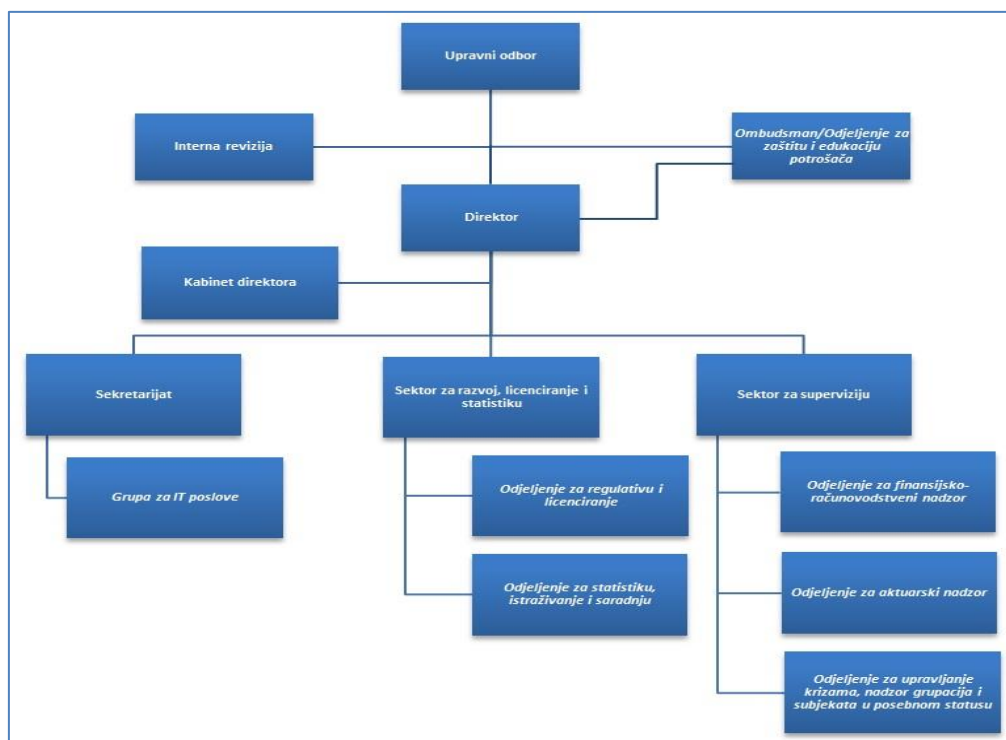
Upravni odbor se sastoji od predsjednika i četiri člana, koje na prijedlog Vlade Republike Srpske imenuje i razrješava Narodna Skupština Republike Srpske. Upravni odbor je, u izvještajnom periodu, zasjedao u sastavu: dr Darko Radić, dr Nikola Vojvodić i Boris Dmitrašinović. Naglašava se da je, dana 28.09.2015. godine, jednom od navedenih članova Upravnog odbora, istekao mandatni period na koji je imenovan, a o čemu je Agencija blagovremeno obavijestila Ministarstvo finansija Republike Srpske.

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

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

1.3.2. Organizaciona struktura

Organizaciona struktura Agencije daje se u nastavku.



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 30.06.2017. godine, bio zaposlen 31 radnik, od čega je 27 zaposlenih ili oko 87% 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	14
		dipl.pravnik	8
		dipl.inž.elektrotehnike	1
Ukupno:			23
3.	Master/magistar	ekonomske nauke	4
UKUPNO:			31

Izvor: Agencija

Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih

R.B.	Specijalistička i stručna znanja	Broj zaposlenih
1.	Ovlašćeni aktuari	4
2.	Ovlašćeni procjenjivači	5
3.	Ovlašćeni revizor	1
4.	Ovlašćeni interni revizor	3
5.	Ovlašćeni računovođa	4
6.	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 2017. 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
 - globalno iskustvo mikro osiguravanja,
 - značaj osiguranja za upravljanje rizicima od prirodnih katastrofa sa posebnim aspektom na poplave,
 - primjena Solventnosti II na djelatnost osiguranja,
 - novi izazovi za tržišta osiguranja motornih vozila,
 - izazovi i praksa u nadzoru osiguranja;
- aktuarstva
 - savjeti za razvoj aktuarske profesije u zemljama evroazije i srednjeg istoka;
- prava osiguranja
 - međunarodni CMR/SDR protokol i osiguranje od odgovornosti prevoznika za robu prilikom transporta;
- finansija
 - praktična primjena novog međunarodnog okvira djelovanja interne revizije (IPPF) i revizija informacionih tehnologija,
 - sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- funcionisanja javne uprave
 - javne nabavke,
 - primjena zakona o radu i inspeksijski nadzor u primjeni Zakona o zaštiti na radu u Republici Srpskoj.

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, 74/10 i 47/17),
- Zakon o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 47/17),
- 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.

Zakoni i podzakonski akti kojima je uređen sektor osiguranja, dostupni su na internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

2. REGULATORNE I NADZORNE AKTIVNOSTI AGENCIJE

2.1. Regulatorne aktivnosti

Regulatorne aktivnosti Agencije imaju za cilj očuvanje stabilnosti i razvoj sektora osiguranja u Republici Srpskoj, a odvijale su se kroz:

- donošenje novih podzakonskih propisa i unapređenje postojećih podzakonskih propisa iz oblasti osiguranja nakon izvršene analize međusobne usaglašenosti i usaglašenosti sa dostignutim nivoom razvoja sektora osiguranja i
- učešće predstavnika Agencije u izradi nacrtu zakona koji regulišu oblast osiguranja.

Imajući u vidu da je prema Zakonu o društvima za osiguranje za donošenje podzakonskih propisa nadležan Upravni odbor, te okolnosti opisane u poglavlju 1.3.1 (*Organi upravljanja*) ovog izvještaja, u izvještajnom periodu nije usvojen ni jedan podzakonski propis koji reguliše obavljanje djelatnosti osiguranja iz nadležnosti Upravnog odbora.

U skladu sa Pravilnikom o uslovima za obavljanje poslova i djelatnosti posredovanja u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 10/11), direktor Agencije je donio:

- Odluku o obliku i sadržaju obrazaca zahtjeva koji se podnose u skladu sa Pravilnikom o uslovima za obavljanje poslova i djelatnosti posredovanja u osiguranju.

Ovom odlukom je propisan oblik i sadržaj obrazaca zahtjeva koji se podnose za:

- izdavanje ovlaštenja za zastupanje i za posredovanje u osiguranju (za fizička lica zastupnike i posrednike u osiguranju),
- izdavanje dozvola za obavljanje djelatnosti zastupanja u osiguranju: društvu za zastupanje u osiguranju, banci, mikrokreditnom društvu, Preduzeću za poštanski saobraćaj Republike Srpske „Pošte Srpske“ a.d. Banja Luka i preduzetniku (preduzetničkoj radnji) i
- dozvole za obavljanje djelatnosti posredovanja u osiguranju brokerskom društvu u osiguranju.

Agencija je putem svojih predstavnika, u izvještajnom periodu, učestvovala u izradi prijedloga Zakona o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju i prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje, a koji su usvojeni na Osamnaestoj redovnoj sjednici Narodne skupštine Republike Srpske i objavljeni u Službenom glasniku Republike Srpske, broj: 47/17.

2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje

2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja

U periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlaštenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za izdavanje:

- dozvole za rad društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom,
- dozvole za rad i upis u registar zastupnika u osiguranju: fizičkih lica, samostalnih preduzetnika za zastupanje u osiguranju,
- dozvole za rad i upis u registar posrednika – brokera u osiguranju - fizičkih lica,
- ovlaštenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlašćenih aktuara,

- saglasnosti za izbor društva za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju,
- saglasnosti za izbor nezavisnog revizora društva 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,
- upis organizacionog dijela društva za osiguranje.

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

U vezi sa izdavanjem dozvola za rad i brisanja iz registara, koje Agencija vodi u skladu sa zakonom, vođen je 41 postupak, a čija struktura je data u *Tabeli 3*.

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima Agencija je, u izvještajnom periodu, razmatrala 38 zahtjeva za izdavanje saglasnosti i odobrenja društvima za osiguranje, izvršila 27 upisa promjena podataka u registrima, te izdala 30 mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja i 56 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 30.06.2017. godine

R.B.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 30.06.2017.godine
1.	Izdavanje dozvole za rad društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom	1 društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom	Društvo za upravljanje Evropskim dobrovoljnim penzijskim fondom a.d. Banja Luka	1 društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom
2.	Izdavanje dozvola, upis i brisanje iz registra zastupnika i brokera u osiguranju	13 zastupnika upisano u Registar zastupnika - fizička lica 7 zastupnika brisano iz Registra zastupnika – fizička lica	<i>Aktuelni podaci o zastupnicima dostupni na internet stranici Agencije</i>	170 zastupnika - fizička lica
		1 preduzetnička radnja upisana u Registar zastupnika 2 preduzetničke radnje brisane iz Registra zastupnika		32 preduzetničke radnje
		1 broker u osiguranju upisan u Registar brokera –fizička lica 13 brokera u osiguranju brisano iz Registra brokera – fizička lica	<i>Aktuelni podaci o brokerima dostupni na internet stranici Agencije</i>	131 broker - fizička lica
3.	Izdavanje ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u Registar ovlašćenih aktuara	3 ovlašćena aktuara	<i>Aktuelni podaci o ovlašćenim aktuarima dostupna na internet stranici Agencije</i>	36 aktuara

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela 4: Saglasnosti, dozvole, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine

R.B.	Opis	Broj
1.	Saglasnosti za izbor društava za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju	9 zahtjeva (pozitivno riješeni)
2.	Saglasnosti za izbor nezavisnih revizora društava za osiguranje	7 zahtjeva (pozitivno riješeni)
3.	Saglasnosti društvima za osiguranje za emisiju akcija:	
	povećanje osnovnog kapitala	1 društvo za osiguranje (ukupna vrijednost emisije iznosi 500.000 KM)
	smanjenje osnovnog kapitala radi pokrića gubitka	1 društvo za osiguranje (11.179.500 KM)
4.	Saglasnosti u skladu sa Pravilnikom o ulaganju sredstava društava za osiguranje	3 zahtjeva (pozitivno riješeni)
5.	Saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju	15 zahtjeva (14 pozitivno riješeni, 1 postupak obustavljen)
6.	Upis organizacionog dijela društva za osiguranje	2 zahtjeva (pozitivno riješeni)
7.	Upis promjena u registre kod Agencije	27 upisa
8.	Mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja	30 mišljenja
9.	Potvrde/dokumenti/izvodi iz registra za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i u druge svrhe	56 potvrda/dokumenata/izvoda iz registra

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije, u periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine, zasnivale su se na kontinuiranom nadzoru i redovnim kontrolama poslovanja učesnika na tržištu osiguranja. Na osnovu ovih aktivnosti Agencija je nalogala različite nadzorne mjere u skladu sa propisima.

2.2.3. Kontinuirani nadzor

Aktivnosti kontinuiranog nadzora, u periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine, obavljane su praćenjem stanja i trendova na tržištu osiguranja, 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.

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.

Tabela 5: Informacije/mišljenja iz kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine

R. B.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija o dostavljenim mišljenjima ovlašćenih aktuara na finansijske izvještaje i godišnji obračun, politiku saosiguranja i reosiguranja i na ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i minimalnog garantnog fonda	sva društva za osiguranje
2.	Informacija o kapitalu i ispunjavanju zahtjeva adekvatnosti kapitala društava za osiguranje na dan 31.12.2016. i 31.03.2017. godine	sva društva za osiguranje
3.	Informacija o obračunu i ulaganju sredstava za pokriće tehničkih rezervi na dan 31.12.2016. i 31.03.2017. godine	sva društva za osiguranje
4.	Informacija o problemima iz nadzora - oblici vantarifnog popusta	sva društva za osiguranje i filijale društava iz FBiH
5.	Informacija o utvrđenim i otklonjenim nepravilnosti u vezi sa ulaganjem sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda, te adekvatnošću kapitala na dan 31.12.2016. godine	6 društava za osiguranje
6.	Informacija o izvršenju Plana mjera za obezbjeđenje adekvatnosti kapitala i sredstava za potpuno pokriće tehničkih rezervi na dan 31.12.2016. godine	1 društvo za osiguranje
7.	Informacija u vezi sa iskazanim gubitkom, ulaganjem sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda, te adekvatnošću kapitala na dan 31.12.2016. i 31.03.2017. godine	1 društvo za osiguranje
8.	Informacija o prijavi ponašanja društva za osiguranje na tržištu osiguranja	1 društvo za osiguranje
9.	Informacija o odlukama Upravnog odbora društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
10.	Informacija o stanju u društvu za osiguranje nakon vanredne uprave	1 društvo za osiguranje
11.	Informacija u vezi sa dostavljenim izmjenama i dopunama Statuta	1 društvo za osiguranje
12.	Informacija u vezi sa ulaganjem sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda na dan 31.03.2017. godine	1 društvo za osiguranje
13.	Informacija o postupanju prema rješenju Agencije	1 filijala društva iz FBiH
14.	Informacija o raspolaganju sredstvima društva za osiguranje preko transakcionog računa	1 društvo za osiguranje
15.	Mišljenje na izbor ovlašćenog revizora	7 društava za osiguranje
16.	Mišljenje na emisiju akcija	1 društvo za osiguranje
17.	Mišljenje na program rada za izbor direktora	1 društvo za osiguranje
18.	Mišljenje na plan poslovanja	1 društvo za zastupanje 2 brokerska društva

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.3.1. Redovne i vanredne kontrole

Redovne i vanredne kontrole obavljaju se u prostorijama Agencije (na osnovu dostavljenih dokumenata) i 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.

U skladu sa Planom redovnih kontrola za 2017. godinu, Agencija je pokrenula 8 redovnih kontrola i to kod:

- 3 društva za osiguranje,
- 3 filijale društava za osiguranje iz FBiH,
- 1 brokersko društvo u osiguranju i
- 1 društvo za zastupanje u osiguranju.

Pored toga, završeno je i 6 redovnih kontrola učesnika na tržištu osiguranja, koje su pokrenute u 2016. godini.

U ovom izvještajnom periodu, kontrole su bile usmjerene na provjeru:

- izvršenja mjera iz prethodnih kontrola,
- obračuna margine solventnosti, kapitala i adekvatnosti kapitala,
- obračuna rezervi za štete,
- ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda,
- politike reosiguranja,
- procesa i ažurnosti rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja (transakcije sa povezanim licima, likvidnost, procjene bilansnih i vanbilansnih pozicija sa aspekta primjene podzakonskog propisa Agencije, visine i pokrivenosti troškova sprovođenja osiguranja i dr),
- primjene Pravilnika o pravilima osnivanja i poslovanja filijala društava za osiguranje u međuentitetskom poslovanju,
- rada organa upravljanja učesnika na tržištu osiguranja,
- organizacije prodaje osiguranja i primjene tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju,
- ugovora o zastupanju i posredovanju u osiguranju,
- proceduralnog usklađivanja poslovanja sa zakonskim propisima,
- podataka koji su predmet upisa u registre koji se vode kod Agencije,
- poštivanja propisanih pravila izvještavanja i obavještavanja Agencije,
- vođenja evidencija o polisama osiguranja i drugih internih evidencija,
- akata poslovne politike,
- primjene zakonskih i podzakonskih propisa, internih akata i procedura u vezi sa sprečavanjem pranja novca i finansiranjem terorističkih aktivnosti,
- obezbjeđenosti pretpostavki na prikupljanju, obradi i čuvanju podataka u skladu sa Pravilnikom o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju,
- kontrole usklađenosti baze podataka,
- primjene Pravilnika o postupanju društva za osiguranje u vezi sa pritužbama i dr.

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima, Agencija kontinuirano prati primjenu propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti i sprovodi nadzorne aktivnosti. Agencija je, u izvještajnom

periodu, u okviru provođenja redovnih kontrola, izvršila i provjeru primjene propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kod tri obveznika.

U izvještajnom periodu, u skladu sa preporukama FATF-a i Moneyval-a, radi ispunjenja obaveza iz Akcionog plana Bosne i Hercegovine za otklanjanje nedostataka u borbi protiv pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, izvršene su dopune zakonskih propisa iz oblasti osiguranja sa odredbama kojim se uređuje pranje novca i finansiranje terorističkih aktivnosti na društva za osiguranje i posrednike i zastupnike u osiguranju, koji obavljaju djelatnost životnog osiguranja. Na ovaj način dodatno su ojačana ovlašćenja Agencije u pogledu izricanja mjera iz nadzora, prekršajnih i drugih sankcija prema društvima za osiguranje, posrednicima i zastupnicima u osiguranju, u slučaju nepoštivanja propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti.

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

2.2.3.2. Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz izrečenih mjera nadzora, izdatih prekršajnih naloga i podnesenih zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine.

Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalozi i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2017. godine

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
	Nalog za otklanjanje nezakornosti/nepravilnosti	
	Usklađivanje ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi sa podzakonskim aktima u određenom roku	3 društva za osiguranje
	Donošenje plana mjera za obezbjeđivanje adekvatnosti kapitala	1 društvo za osiguranje
	Zabrana finansijskih transakcija sa određenim pravnim licima	3 društva za osiguranje
	Poštivanje propisa koji regulišu pravila izvještavanja i obavještavanja	1 društvo za osiguranje 1 filijala iz FBiH
	Nalog za dostavljanje finansijskih i dodatnih izvještaja	3 društva za osiguranje 2 filijale iz FBiH
	Nalog za procjenu i ispravku bilansnih i vanbilansnih pozicija	1 društvo za osiguranje
	Uspostavljanje aplikacija informacionog sistema u skladu sa propisima	1 društvo za osiguranje
1.	Uređenje procesa rješavanja odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje 2 filijale iz FBiH
	Isplata obaveza po osnovu odštetnih zahtjeva u propisanom roku	1 društvo za osiguranje
	Usklađivanje poslovanja sa propisima koji regulišu posredovanje u osiguranju	1 filijala iz FBiH
	Poštivanje zajedničkih uslova i tarifa	1 društvo za osiguranje 2 filijale iz FBiH
	Poštivanje usvojenih akata poslovne politike	2 društva za osiguranje 2 filijale iz FBiH
	Nalog za ispravku akata društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje
	Druge mjere u vezi sa rezervisanjem odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje
	Imenovanje lica zaduženo sa saradnju sa Ombudsmanom	1 društvo za osiguranje
	Ostali nalozi (upoznavanje upravnog odbora društva sa zapisnikom Agencije, imenovanje zamjenika ovlašćenog lica, obračun doprinosa na ime preventive, formiranje određenih evidencija u skladu sa propisima, vršenje transakcija putem računa, obustava izdavanja polisa bez naplaćivanja premije,	3 društva za osiguranje (6 naloga) 3 filijale iz FBiH (4 naloga) 1 društvo za zastupanje (1 nalog)

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
	knjiženja u skladu sa propisima iz oblasti računovodstva, dostavljanje obavještenja o sazivanju sjednice Skupštine akcionara, obračun rezervacija na nastale neprijavljene štete, usklađivanje izvještaja sa knjigovodstvenim evidencijama)	
Prekršajni nalozi (prema društvu i direktoru)		
2.	Nepoštovanje zakonskih rokova u vezi rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje 1 filijala iz FBiH
	Nepoštivanje propisa o zajedničkim uslovima i premijskom sistemu za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	1 društvo za osiguranje
	Nepostupanje u skladu sa propisima koji regulišu posredovanje u osiguranju	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	1 društvo za osiguranje (2 zahtjeva) 2 filijale iz FBiH (2 zahtjeva)
	Nepoštovanje zakonskih rokova u vezi rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva	2 društva za osiguranje (2 zahtjeva)
	Nedostavljanje obavještenja, izvještaja, podataka u skladu sa propisima	1 društvo za osiguranje (1 zahtjev)

Izvor: Baza podataka Agencije

Agencija je, u izvještajnom periodu, donijela rješenje o prestanku vanredne uprave u društvu za osiguranje „Krajina osiguranje“ a.d. Banja Luka, usljed prestanka postojanja razloga zbog kojih je vanredna uprava bila uvedena.

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 i dr).

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 6 pisanih podnesaka.

Ističe se da Agencija ne može da preduzima 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.

3.1. 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: utvrđivati da li je u procesu obrade zahtjeva kršen Kodeks poslovne etike društava za osiguranje, 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 informacija¹.

Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Ombudsmanu/Odjeljenju za edukaciju i zaštitu potrošača, u periodu 01.01. do 30.06.2017. godine, su sljedeći:

- pitanja kako da ostvare prava iz osiguranja,
- nezadovoljstvo visinom ponuđene naknade štete/odštete,
- neblagovremene isplate ili neplaćanje nespornog dijela štete,
- nezadovoljstvo isplatom nespornog dijela štete bez saglasnosti oštećenog/osiguranika,
- ostvarivanje prava po osnovu osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode,
- nezadovoljstvo utvrđivanim stepenom invalidnosti kod osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode,
- nedostatak informacija o uslovima osiguranja i problemi u vezi realizacije ugovora o osiguranju otplate gotovinskih kredita od rizika smrti, nesposobnosti za rad i nezaposlenosti korisnika kredita.

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 48 raznih pisanih podnesaka (pritužbi i prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova i dr). Pored navedenog, stranke su se obraćale dolaskom u prostorije Agencije i putem telefona, te dobile odgovarajuće informacije i savjete i sa društvom za osiguranje riješile

¹ 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: 2/15 i 76/16) i Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova u Agenciji.

nesporazum ili spor bez formalno podnesenog prigovora, odnosno pokrenutog postupka za vansudsko rješavanje. Na taj način ostvareno je 139 usmenih komunikacija.

3.1.1. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja

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), od 48 pisanih podnesaka podnesenih u izvještajnom periodu, uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju² ispunilo je 39 podnesaka.

U narednoj tabeli data je struktura prigovora po vrstama osiguranja:

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

R.B.	Vrsta osiguranja	30.06.2016.		30.06.2017.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	44	75,9	25	64,0
2.	Osiguranje vozila-kasko	3	5,2	1	2,6
3.	Osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	6	10,3	6	15,4
4.	Osiguranje života	0	0,0	6	15,4
6.	Zdravstveno osiguranje	0	0,0	1	2,6
7.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	3	5,2		0,0
8.	Osiguranje kredita	2	3,4	0	0,0
UKUPNO:		58	100,0	39	100,0

Izvor: Baza podataka Agencije

U strukturi pisanih prigovora, najznačajnije učešće su imali 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 po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima.

Tabela 8: Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima

Način rješavanja	Broj
Donesena odluka kojom je: utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj i predloženo društvu za osiguranje da isto otkloni; stranci predložen način rješavanja spora, održana medijacija itd.	12
Nije u nadležnosti (od Ombudsmana traženo da donese odluku o postojanju pravnog osnova ili visine štete tj. da meritorno riješi spor što nije u njegovoj nadležnosti) a nije utvrđeno kršenja Kodeksa	8
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	4
Proslijeđeno društvu za osiguranje na nadležno postupanje – preuranjen prigovor za postupanje Ombudsmana	9
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	6
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	39

²Prigovor 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/zahtjeva za isplatu naknade iz osiguranja, da nije zadovoljna kako je njen zahtjev riješen, a sa ciljem da izbjegne sudski postupak.

Način rješavanja	Broj
Ostali podnesci	
Obavještenja o postupcima kod drugih nadležnih tijela i sl.	4
Odgovori na pitanja	5
Ostali podnesci ukupno:	9
UKUPNO:	48

Izvor: Baza podataka Agencije

3.1.2. 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“.

3.1.3. 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).

Iz dostavljenih izvještaja društava za osiguranje proizilazi da su se pritužbe, koje su osiguranici upućivali društvima za osiguranje, odnosile na rješavanje zahtjeva iz ugovora o osiguranju (visinu štete/naknade iz osiguranja) u vrstama: osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode, kasko osiguranje motornih vozila, osiguranje imovine i osiguranje od autoodgovornosti³, te u dijelu i na upravljanje procesima u društvu za osiguranje.

Kao član Radne grupe za izradu Programa za zaštitu potrošača u Republici Srpskoj za 2017 - 2018. godinu, imenovana Rješenjem Vlade Republike Srpske, Ombudsman u osiguranju učestvovala je u izradi navedenog programa. Program za zaštitu potrošača za 2017 - 2018. godinu, objavljen je u „Službenom glasniku Republike Srpske“, broj: 39/17.

³ Pravilnik o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama 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.

4. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA

4.1. 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:

- sprovođenje kontinuiranog nadzora u smislu internog regulisanja načina provjere i obrade izvještaja/podataka koji se Agenciji dostavljaju putem Informacionog sistema, te vrste i načina obračuna pokazatelja koji će služiti za preventivno djelovanje, u smislu identifikovanja potrebe za vanrednim regulatornim i nadzornim aktivnostima Agencije i
- formiranje baze statističkih i finansijskih podataka i pokazatelja na nivou sektora osiguranja u svrhu praćenja razvojnih trendova i identifikovanje sistemskih rizika, te potrebe za regulatorno djelovanje.

Razvoj navedenog metodološkog okvira je zasnovan na jednom od strateških ciljeva Agencije, i to: „regulacija i nadzor zasnovan na riziku – postepeno unapređivanje pristupa nadzoru pomjeranjem fokusa sa naknadne kontrole zakonitosti poslovanja, na nadzor koji se bazira na procjeni rizika u poslovanju nadziranih lica i na upravljanje tim rizicima“, te će se aktivnosti njegovog razvoja odvijati istovremeno sa obavljanjem redovnih aktivnosti kontinuiranog nadzora učesnika na tržištu osiguranja i razvoja regulatornog okvira.

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.

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

U kontekstu pripreme za liberalizaciju tržišta osiguranja od autoodgovornosti, treba istaći da je Zakonom o obaveznim osiguranjima u saobraćaju 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 autoodgovornosti⁴.

⁴ 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.

Takođe, ovim zakonom, za razliku od prethodnog, regulisano je da društva za osiguranje samostalno donose sopstvene uslove osiguranja za obavezno osiguranje od autoodgovornosti. Na ovaj način društva za osiguranje imaju mogućnost za stvaranje konkurentskih 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 licima⁵.

Donošenjem sopstvenih uslova za obavezno osiguranje od autoodgovornosti, društva su ušla u pripremnu fazu liberalizacije u ovoj vrsti osiguranja.

Nadalje, Agencija je, u toku redovnih kontrola koje su pokrenute u ovom izvještajnom periodu, vršila i kontrole uspostavljanja baza podataka u skladu sa:

- Pravilnikom o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 59/16) i
- Uputstvom o obliku i načinu formatiranja baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju (http://www.azors.rs.ba/azors/pod_akti/).

Podaci definisani u ovim propisima 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, podrazumijeva adekvatne podatke sa stanovišta vrste i obuhvata istih, ali i raspoloživost podataka za duži vremenski period. Stoga je cilj navedenih kontrola preventivno djelovanje, odnosno utvrđivanje da li su baze podataka o ugovorima o osiguranju od autoodgovornosti i o štetnim događajima iz osnova ugovora o osiguranju od autoodgovornosti, za 2017. godinu, kao prvu godinu prikupljanja podataka, uspostavljene u skladu sa navedenim podzakonskim aktima. Na ovaj način Agencija djeluje i edukativno, te stvara pretpostavke za formiranje standardizovanih/uporedivih baza podataka na osnovu kojih se moći izrađivati tarife premija osiguranja od autoodgovornosti bazirane na riziku, a u skladu sa preporukama iz izvještaja dobijenih kao rezultat projekta Svjetske banke: “BiH 10295: Liberalizacija tržišta osiguranja od autoodgovornosti”⁶.

Pored navedenog, Agencija u kontinuitetu sprovodi i ostale aktivnosti koje na neposredan ili posredan način omogućavaju bolje predušlove za liberalizaciju cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, i to:

- jačanje kapitala društava za osiguranje i poboljšanje obračuna i pokrića tehničkih rezervi kroz pojačani nadzor, te
- promjena nadzornog fokusa, sa praćenja primjena tarifa na nivou pojedinačnih ugovora – polisa, na isplatu šteta, pravilno vrednovanje aktive i pasive (posebno tehničkih rezervi) u skladu sa međunarodnim računovodstvenim standardima i drugim propisima, kapitalnu adekvatnost i pokriće tehničkih rezervi.

4.3. Informacioni sistem Agencije

Informacioni sistem Agencije obuhvata: Informativni centar, kancelarijsko poslovanje, vođenje registara, evidenciju nadzora, elektronsko izvještavanje društava za osiguranje i drugih ovlašćenih učesnika na tržištu

⁵ 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.

⁶ 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.

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 Zakon o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju 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).

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

4.4. Saradnja sa drugim institucijama

4.4.1. 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 kroz izvještavanje:

- na drugom sastanku Odbora za stabilizaciju i pridruživanje između EU i BiH,
- na prvom sastanku Pododbora za ekonomska i finansijska pitanja i statistiku u okviru Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju,
- o aktivnostima iz Akcionog plana realizacije preporuka sa prvog sastanka Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju u okviru Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju,
- o aktivnostima iz Republičkog akcionog plana realizacije preporuka Evropske komisije iz izvještaja o BiH i
- za pripremu OECD Publikacije o pregledu konkurentnosti u jugoistočnoj Evropi pod nazivom „Konkurentnost u jugoistočnoj Evropi: Perspektive politika 2018“.

U toku izvještajnog perioda, uspostavljen je još jedan oblik saradnje sa Ministarstvom finansija Republike Srpske i Ministarstvom za ekonomske odnose i regionalnu saradnju Republike Srpske, a u vezi sa sistemom koordinacije procesa evropskih integracija u BiH i pripreme odgovora na Upitnik Evropske komisije.

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 Zakona o zastupanju u osiguranju i posredovanja u osiguranju i reosiguranju i Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje.

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 i mjera iz nadzora koje je Agencija izrekla društvima za osiguranje.

Saradnja sa Ministarstvom unutrašnjih poslova Republike Srpske zasnivala se na dostavljanju 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.

Agencija putem svog predstavnika u Radnoj grupi za izvještavanje i implementaciju međunarodnih obaveza iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, imenovanog od strane Vlade Republike Srpske, prati i izvještava o aktivnostima u vezi sa provođenjem međunarodnih obaveza iz ove oblasti. Pored navedenog, Agencija u skladu sa zaključkom Vlade Republike Srpske učestvuje u radu radnih tijela koja provode: Procjenu prijetnje od rizika pranja novca i finansiranja terorizma u Bosni i Hercegovini.

Agencija je, u toku izvještajnog perioda, nastavila saradnju i sa Biroom zelene karte u Bosni i Hercegovini, na način da je imenovani predstavnik Agencije prisustvovao 5. sastanku Koordinacionog odbora za provođenje mjera smanjenja neregistrovanih/neosiguranih motornih vozila.

Agencija je, radi unapređenja i daljeg razvoja djelatnosti osiguranja u Republici Srpskoj, nastavila saradnju sa Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske, u okviru koje je održano više radnih sastanaka na temu očuvanja stabilnosti sektora osiguranja, identifikovana potreba izmjene propisa koji regulišu sadržaj i formu finansijskih izvještaja društava za osiguranje, te održana edukacija iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

4.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama

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

- Agencijom za nadzor osiguranja Republike Slovenije i Hrvatskom agencijom za nadzor finansijskih usluga, kroz učešće na konferenciji o nadzoru osiguranja sa temom: „Izazovi i praksa nadzora društava jugoistočne evrope“,
- supervizorima u okviru CESEE inicijative (Central-Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative) kroz učešće na sastanku na kojem su razmjenjena iskustva o novim trendovima u nadzoru i poslovanju društava za osiguranje u zemljama članicama inicijative, te

razmijenjene dileme u vezi sa primjenom nove direktive EU o distribuciji osiguranja i novim kanalima prodaje, kao i nadzoru i zakonskom i podzakonskom regulisanju posredovanja u osiguranju.

Agencija je podnijela prijavu za članstvo u Međunarodnoj asocijaciji supervizora u osiguranju (IAIS), te je u fazi pregovora oko pristupanja ovoj asocijaciji.

U skladu sa odredbama člana 18. stav 4. Zakona o društvima za osiguranje, Agencija je inicirala potpisivanje sporazuma o saradnji sa inostranim supervizorima osiguranja koji su nadležni za nadzor društava za osiguranje čija supsidijarna društva (kćerke) posluju u Republici Srpskoj, i to sa Narodnom bankom Srbije (NBS), Agencijom za nadzor osiguranja u Sloveniji (AZN) i Nadležnim institucijom za nadzor finansijskog tržišta u Austriji (FMA).

U svrhu međunarodne identifikacije Agencije, internet stranica Agencije je od ovog izvještajnog perioda dostupna i na engleskom jeziku (www.azors.rs.ba/azors/eng/).

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

- XV međunarodnom simpozijumu, u organizaciji Udruženja aktuara Srbije i Ekonomskog fakulteta u Beogradu, na temu: „Izazovi i perspektive razvoja tržišta osiguranja – 15 godina poslije“, u okviru kojeg je predstavnik Agencije predstavio razvoj tržišta osiguranja Republike Srpske u periodu od 2001. do 2016. godine,
- IV konferenciji o nadzoru osiguranja, u organizaciji Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga i Agencije za nadzor osiguranja Republike Slovenije, na temu: „Izazovi i praksa nadzora društava jugoistočne Evrope“,
- konferenciji u organizaciji Međunarodne asocijacije aktuara (IAA) organizovanoj u svrhu davanja savjeta za razvoj aktuarske profesije u zemljama evroazije i srednjeg istoka,
- međunarodnom forumu iz osiguranja (IIF) u organizaciji Media XPRIMM grupe na temu: „Novi izazovi u osiguranje motornih vozila u centralnoj i istočnoj Evropi“
- 28. susretu osiguravača i reosiguravača (SORS) na temu: „Implikacije primjene Solventnosti II na djelatnost osiguranja“, u okviru kojeg je ostvaren kontakt i saradnja sa predstavnicima supervizora i strukovnih udruženja iz zemalja regiona.

Saradnja sa supervizorima iz okruženja zasnivala se i 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.

4.5. 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 42 kandidata, a imena kandidata koji su položili stručni ispit objavljena su na internet stranici Agencije.

U cilju uspješnije primjene propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti, Agencija prati i utvrđuje potrebe za edukacijom obveznika iz oblasti osiguranja, te u saradnji sa drugim institucijama Republike Srpske i strukovnim udruženjima organizuje seminare i radionice iz ove oblasti. Za

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

- Seminar iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, na temu: „Metodologija za ispunjavanje FATF i MONEYVAL preporuka“ u saradnji sa Udruženjem društava za osiguranje Republike Srpske.

U okviru aktivnosti povećanja javne svijesti o značaju osiguranja, Agencija je uzela učešće na okruglima stolovima na sljedeće teme:

- „Značaj osiguranja za upravljanje rizicima od prirodnih katastrofa sa posebnim akcentom na poplave“ organizovanim u sklopu projekta kojeg implementira razvojni program Ujedinjenih nacija (UNDP) i
- „Elementarne nepogode i osiguranje u poljoprivredi (sektor voće i povrće)“ održanom u sklopu projekta FARMA II, u organizaciji američke agencije za međunarodni razvoj (USAID).

Agencija je izdala Informator br. 5: „Zaštita imovine kroz osiguranje“. U Informatoru su predstavljene glavne karakteristike osiguranja imovine od požara i ostalih šteta na imovini, sa savjetima potrošačima u vezi zaključivanja ovih vrsta osiguranja. Informator je objavljen na internet stranici Agencije, a građanima je učinjen dostupnim distribucijama putem dnevnih novina.

Agencija je u saradnji sa spoljnim partnerom („COFUS Assistance & Consulting“ d.o.o. Banja Luka) pokrenula aktivnosti sprovođenja edukativnog programa za građane Republike Srpske, iz oblasti osiguranja, u svrhu promocije značaja i potrebe osiguranja kod stanovništva u Republici Srpskoj. Ove aktivnosti će se realizovati u toku 2017. godine.

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.