

EPUBLIKA 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 01.01.2019. do 30.06.2019. godine

Broj: UO – 18/19

Datum: 18.09.2019. godine

Banja Luka, septembar 2019. 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	8
1.3.1. Organi upravljanja	8
1.3.2. Organizaciona struktura	8
1.4. Zakonodavni okvir.....	10
2. REGULATORNE I NADZORNE AKTIVNOSTI AGENCIJE	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.....	14
2.2.2.1. Kontinuirani nadzor	14
2.2.2.2. Redovne i vanredne kontrole	16
2.2.2.3. Mjere nadzora	17
3. AKTIVNOSTI U VEZI SA ZAŠTITOM POTROŠAČA U OSIGURANJU.....	19
3.1. Ombudsman u osiguranju	19
3.1.1. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja.....	20
3.1.2. Edukacija potrošača u osiguranju.....	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.....	23
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	26
4.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja	27

Tabele

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja.....	9
Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih	9
Tabela 3: Pregled izdatih dozvola, te upisa i brisanja iz registra učesnika na tržištu osiguranja, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine.....	13
Tabela 4: Saglasnosti, dozvole, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine	14
Tabela 5: Informacije/mišljenja iz kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine	15
Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalozi i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. 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 se daje pregled aktivnosti koje je Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) provodila u prvom polugodištu 2019. 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, trećih oštećenih lica, korisnika osiguranja i članova dobrovoljnih penzijskih fondova, te opšteg unapređenja tržišta osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja (u daljem tekstu: tržište osiguranja). Agencija za svoj rad odgovara Narodnoj skupštini Republike Srpske.

Fokus regulatornih aktivnosti Agencije je bio na daljem uređenju obavljanja poslova i djelatnosti zastupanja i posredovanja u osiguranju i reosiguranju. U skladu sa zakonom koji uređuje oblast zastupanja i posredovanja u osiguranju i reosiguranju, doneseni su podzakonski propisi koji regulišu sadržaj i način vođenja registara zastupnika i posrednika u osiguranju i reosiguranju, te međusobne odnose zastupnika u osiguranju i društava za osiguranje, uz ograničenja vezana za proviziju za zastupanje u osiguranju. Pored toga, predstavnici Agencije su učestvovali u izradi prijedloga Zakona o društvima za osiguranje.

Aktivnosti nadzora su se zasnivale na kontinuiranom nadzoru, kroz analizu finansijskih i nadzornih izvještaja i dokumentacije učesnika na tržištu osiguranja, te na redovnim i vanrednim kontrolama društava za osiguranje iz Republike Srpske, filijala društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH, zastupnika i brokera u osiguranju.

Redovne kontrole su pokretane u skladu sa Planom kontrola za 2019. godinu, dok su vanredne kontrole pokretane na osnovu analiza iz kontinuiranog nadzora i drugih posrednih saznanja o postupanju učesnika na tržištu osiguranja koje može ugroziti interese osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica, te opšte unapređenje tržišta osiguranja. Na osnovu sprovedenih kontrola, Agencija je nalagala različite nadzorne mjere, te izdavala prekršajne naloge i podnosila zahtjeve za pokretanje prekršajnih postupaka.

Na osnovu Strateškog okvira pripreme za prelazak na regulatorni okvir zasnovan na Solventnosti II, koji je Agencija donijela krajem 2018. godine, izvršena je analiza mogućnosti isključenja društva za osiguranja iz Republike Srpske od primjene Solventnosti II. Rezultati ove analize ukazuju da bi, u aktuelnim uslovima, sva društva za osiguranje imala obavezu da posluju u skladu sa zahtjevima Solventnosti II, i to zbog činjenice da tzv. mala društva za osiguranje (koja imaju manji iznos obračunate premije i obračunatih tehničkih rezervi) obavljaju poslove u vrstama osiguranja od odgovornosti. Rezultat ove analize je objavljen na internet stranici Agencije.

Poseban značaj je dat aktivnostima unapređenja i usaglašavanju pristupa u sprovođenju nadzora međuentitetskog pružanja usluga osiguranja, te je sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH potpisan novi Protokol o uzajamnoj saradnji i razmjeni informacija u regulaciji i nadzoru u sektoru osiguranja.

Agencija u kontinuitetu saraduje sa institucijama u Republici Srpskoj, a posebno sa institucijama koje djeluju u okviru Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske, dok u cilju jačanja profesionalnih standarda provodi edukativne aktivnosti učesnika na tržištu osiguranja Republike Srpske.

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, 47/17 i 58/19).

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 sektora osiguranja, odnosno:

- osiguranja (društva za osiguranje, zastupnici i brokeri¹ u osiguranju) i
- dobrovoljnog penzijskog osiguranja (društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljni penzijski fondovi),

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 sa sjedištem u Republici Srpskoj, filijale društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH, zastupnici i brokeri 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.

¹ Prema Zakonu o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 47/17), posredovanje u osiguranju obavljaju brokeri u osiguranju (fizička lica i brokerska društva u osiguranju).

Strateški ciljevi Agencije su:

- izgradnja kompetentnosti u nadzoru i otvorenost ka konstruktivnoj interakciji sa svim zainteresovanim stranama,
- stimulisanje konkurentskog okruženja i pomoć u razvoju samoregulacije učesnika na tržištu osiguranja,
- 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 osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja,
- izgrađivanje efektivne politike u oblasti razvoja i upotrebe ljudskih resursa,
- optimizacija procesa, procedura i razvoja u vezi sa upotrebom informacionih tehnologija.

1.2. Nadležnosti Agencije

U skladu sa zakonskim okvirom, nadležnosti Agencije mogu se grupisati na regulatorne, nadzorne, te 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, dobrovoljnog penzijskog osiguranja i zakona iz drugih oblasti koji su od značaja za očuvanje stabilnosti i razvoj sektora osiguranja,
- učestvuje u izradi transpozicionih i korelacionih tabela u odnosu na direktive EU iz oblasti osiguranja i dobrovoljnog penzijskog 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 izdavanje dozvole za rad društvima za osiguranje i društvima za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, te nadzor nad organizovanjem i upravljanjem dobrovoljnim penzijskim fondom/vima,
- nadzor ispunjenosti uslova za ovlašćenje i upis u registar zastupnika i brokera u osiguranju, uključujući i organizaciju stručnih ispita za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju,
- nadzor ispunjenosti uslova za izdavanje ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlašćenih aktuara,
- nadzor ispunjenosti uslova za izdavanje raznih odobrenja/saglasnosti učesnicima na tržištu osiguranja,

- kontinuirani nadzor (pravni, finansijsko - računovodstveni i aktuarski) učesnika na tržištu osiguranja, na osnovu analize izvještaja i druge dokumentacije koju učesnici na tržištu osiguranja dostavljaju Agenciji,
- redovne i vanredne kontrole učesnika na tržištu osiguranja,
- nadzor nad poslovanjem Zaštitnog fonda Republike Srpske,
- vođenje propisanih registara društava za osiguranje, zastupnika i brokera u osiguranju, ovlašćenih aktuara, društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- razmjena informacija iz oblasti nadzora sa drugim regulatorima finansijskog tržišta u Republici Srpskoj i Federaciji BiH,
- saradnja i razmjena informacija sa institucijama supervizije osiguranja iz zemalja EU, putem koledža supervizora, a u cilju provođenja nadzornih aktivnosti društava za osiguranje koja posluju u okviru grupacija osiguravača i
- razvoj Informacionog sistema Agencije s ciljem efikasnijeg provođenja nadzornih aktivnosti.

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

- kontinuirani nadzor nad postojanjem i primjenom internih procedura za prodaju osiguranja (zaključivanje ugovora) u društvima za osiguranje, te 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 aktivnostima),
- 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 sa drugim nadzornim organima finansijskog sektora Republike Srpske, 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).

U svrhu efikasnog ispunjavanja svojih zakonskih nadležnosti, Agencija kontinuirano provodi i aktivnosti unapređenja rada i saradnje sa drugim institucijama, te edukacije učesnika na tržištu osiguranja.

1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura

1.3.1. Organi upravljanja

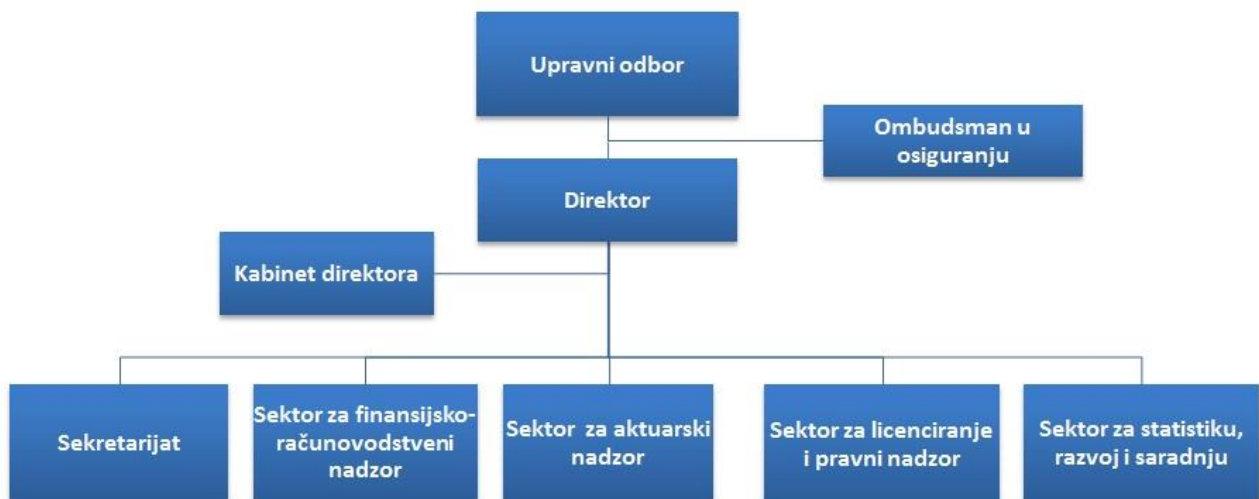
U skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje, organi upravljanja i rukovođenja Agencije su Upravni odbor i direktor.

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: predsjednik Goran Račić, diplomirani ekonomista, te članovi Boško Mekinjić, doktor ekonomskih nauka, Ranko Mijić, docent doktor ekonomskih nauka.

Direktora Agencije, na prijedlog Vlade Republike Srpske, imenuje Narodna skupština Republike Srpske. 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 čine:

- Kabinet direktora,
- Sekretarijat,
- Sektor za finansijsko-računovodstveni nadzor,
- Sektor za aktuarski nadzor,
- Sektor za licenciranje i pravni nadzor,
- Sektor za statistiku, razvoj i saradnju i
- Ombudsman u osiguranju.

U Agenciji je, na dan 30.06.2019. godine, bilo zaposleno 36 radnika, od čega je 32 radnika ili 89% sa visokom stručnom spremom iz oblasti ekonomije, prava i elektrotehnike.

U narednim tabelama daje se struktura zaposlenih u Agenciji:

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja

R.B.	Nivo obrazovanja	Profesionalni naziv	Broj zaposlenih
1.	SSS	Ekonomski i administrativni tehničar	4
2.	VSS	dipl.ekonomista	17
		dipl.pravnik	7
		dipl.inž.el.tehnike	1
	Ukupno:		25
3.	Master/magistar	ekonomske nauke	7
UKUPNO:			36

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	2
4.	Ovlašćeni interni revizor	5
5.	Ovlašćeni računovođa	5
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 2019. godinu, zaposleni u Agenciji su učestvovali na domaćim i međunarodnim seminarima i simpozijumima na aktuelne teme iz oblasti:

- razvoja i nadzora osiguranja
 - inkluzivno osiguranje,
 - upravljanje sredstvima i obavezama društava za osiguranje,
 - on-site supervizija;
- prava osiguranja
 - primjena zakona o zaštiti ličnih podataka;
 - prekršajnog prava;
- finansija
 - interna revizija u javnom i finansijskom sektoru,
 - novi regulatorni zahtjevi za pripremu i prezentaciju finansijskih izvještaja,
 - sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti,
 - investicioni fondovi;
- funcionisanja javne uprave
 - primjena zakona koji reguliše javne nabavke,
 - elektronske 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, 74/10, 47/17 i 58/19),
- 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

U okviru regulatornih aktivnosti Agencije, doneseni su podzakonski propisi iz oblasti zastupanja i posredovanja u osiguranju, i to:

- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registara zastupnika i posrednika u osiguranju i reosiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 21/19) i
- Pravilnik o međusobnim odnosima zastupnika u osiguranju i društava za osiguranje i ograničenju provizije zastupnika u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 21/19).

Sadržaj i razlozi donošenja navedenih podzakonskih akata su predstavljeni u nastavku. Pravilnikom o sadržaju i načinu vođenja registara zastupnika i posrednika u osiguranju i reosiguranju propisane su vrste, sadržaj i način vođenja registara zastupnika i posrednika u osiguranju i reosiguranju (upis, promjena i brisanje subjekata), te pravila o dostupnosti javnosti podataka iz ovih registara Agencije. Poseban značaj je dat evidenciji banaka koje su shodno zakonskim odredbama promijenile pravni status iz posrednika u zastupnika u osiguranju, te se moraju, kao takve, voditi u odgovarajućem registru pravnih lica zastupnika u osiguranju. Zbog zakonom ostavljene mogućnosti da zastupnici u osiguranju zastupaju istovremeno više društava za osiguranje u istoj vrsti osiguranja, na osnovu pisane saglasnosti svih zastupanih društava za osiguranje, ovim pravilnikom je predviđeno vođenje i odnosne evidencije u registru zastupnika u osiguranju.

Pravilnikom o međusobnim odnosima zastupnika u osiguranju i društava za osiguranje i ograničenju provizije zastupnika u osiguranju utvrđene su obavezne odredbe koje zastupnici u osiguranju i društva za osiguranje unose u ugovor o regulisanju njihovih međusobnih odnosa, te su precizirane obaveze ugovornih strana, ograničenja provizije za zastupanje u osiguranju, kao i zabrane vezane za proviziju. Ovaj pravilnik je donesen na osnovu zakonom ostavljene mogućnosti da Agencija, ukoliko utvrdi da je dugoročno ugrožen finansijski položaj i finansijska disciplina društava za osiguranje i nesmetano funkcionisanje tržišta osiguranja, donese akt kojim propisuje ograničenje iznosa provizije zastupnika u osiguranju, kao i druge međusobne odnose zastupnika u osiguranju sa društvom za osiguranje ili povezanim licima društva za osiguranje. Pravilnikom je propisano da se za zastupanje u vrsti osiguranja od autoodgovornosti ne može ugovoriti veća stopa provizije od 15%, a za druge vrste neživotnih osiguranja ne može da se ugovori veća stopa provizije od visine udjela režijskog dodatka u bruto obračunatoj premiji za tu vrstu osiguranja.

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

U saradnji sa predstavnicima Agencije za nadzor osiguranja FBiH, izvršena je analiza međusobne usaglašenosti pravilnika koji regulišu osnivanje, poslovanje i nadzor filijala u međuentitetskom poslovanju, te usaglašeno unapređenje provođenja nadzora i pružanja usluga osiguranja u međuentitetskom poslovanju, i to putem zajedničke pripreme podzakonskog akta i metodologije za provođenje nadzora u ovoj oblasti.

Agencija je, putem svojih predstavnika, učestvovala i u izradi Prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje.

2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje

2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja

U periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine, Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlaštenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za:

- brisanje filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH iz Registra filijala društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH,
- izdavanje dozvole za zastupanje, te za upis i brisanje iz Registra zastupnika u osiguranju – fizičkih lica i društava za zastupanje,
- izdavanje dozvole za posredovanje, te za upis i brisanje iz Registra brokera u osiguranju – fizičkih lica,
- izdavanje saglasnosti za izbor društva za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju,
- izdavanje saglasnosti za izbor nezavisnog revizora društva za osiguranje,
- izdavanje saglasnosti društvu za osiguranje za emisiju akcija,
- izdavanje saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društva za osiguranje,
- izdavanje saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- izdavanje saglasnosti društvu za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj za promjenu rukovodioca filijale u FBiH,
- izdavanje saglasnosti na odluku o promjeni pravne forme brokerskog društva iz Republike Srpske,
- upis organizacionog dijela društva za osiguranje u Registar društava za osiguranje i
- saglasnost društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom na prospekt i skraćeni prospekt dobrovoljnog penzijskog fonda.

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, te upisa i brisanja iz registara koje Agencija vodi u skladu sa zakonom, vođen je 61 postupak, a čija struktura je data u *Tabeli 3*.

U skladu sa zakonskim ovlaštenjima Agencija je, u izvještajnom periodu, razmatrala 34 zahtjeva za izdavanje saglasnosti i odobrenja učesnicima na tržištu osiguranju, izvršila 21 upis promjena u registrima, te izdala 26 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, te upisa i brisanja iz registra učesnika na tržištu osiguranja, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine

R.B.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 30.06.2019. godine
1.	Brisanje filijale društva za osiguranje iz FBiH iz Registra filijala društava za osiguranje iz FBiH	1 društvo za osiguranje iz FBiH	„Grawe osiguranje“ d.d. Sarajevo	11 ²
2.	Izdavanje dozvola za zastupanje i posredovanje, te upis i brisanje iz Registara zastupnika i posrednika/brokera u osiguranju	28 zastupnika upisano u Registar zastupnika - fizička lica 11 zastupnika brisano iz Registra zastupnika – fizička lica	<i>Aktuelni podaci o zastupnicima dostupni na internet stranici Agencije</i>	317 zastupnika - fizička lica ³ od čega je 33 preduzetničke radnje
		2 preduzetničke radnje upisane u Registar zastupnika - fizička lica 1 preduzetnička radnja brisana iz Registra zastupnika - fizička lica		
		2 društva za zastupanje iz Republike Srpske upisana u Registar društava za zastupanje u osiguranju		
		2 brokera u osiguranju upisana u Registar brokera – fizička lica 14 brokera u osiguranju brisano iz Registra brokera – fizička lica	<i>Aktuelni podaci o brokerima dostupni na internet stranici Agencije</i>	23 brokera - fizička lica

Izvor: Baza podataka Agencije

² U periodu izrade ovog izvještaja, postupak brisanja jedne filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH iz Registra Agencije bio je u toku, zbog pripajanja društava za osiguranje u FBiH³ Broj registrovanih zastupnika upisanih u Registar zastupnika – fizička lica obuhvata i broj zastupnika registrovanih kao preduzetnička radnja za zastupanje u osiguranju

Tabela 4: Saglasnosti, dozvole, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine

R.B.	Opis	Broj
1.	Saglasnost na izbor društva za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju	15 zahtjeva (14 pozitivno riješena, 1 postupak u toku)
2.	Saglasnost za izbor nezavisnog revizora društva za osiguranje	7 zahtjeva (pozitivno riješeni)
3.	Saglasnost društvu za osiguranje za emisiju akcija: povećanje osnovnog kapitala	2 društva za osiguranje (pozitivno riješeni)
4.	Saglasnost u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje	4 zahtjeva (pozitivno riješeni)
5.	Saglasnost za imenovanje lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje	3 zahtjeva (pozitivno riješeni)
6.	Saglasnost društvu za osiguranje iz RS za promjenu rukovodioca filijale u FBiH	1 zahtjev (pozitivno riješen)
7.	Saglasnost na odluku o promjeni pravne forme brokerskog društva iz RS	1 zahtjev (pozitivno riješen)
8.	Saglasnost društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom na prospekt i skraćeni prospekt dobrovoljnog penzijskog fonda	1 zahtjev (pozitivno riješen)
9.	Upis organizacionog dijela društva za osiguranje u Registar društava za osiguranje kod Agencije	7 upisa
10.	Upis promjena podataka u registrima kod Agencije	14 upisa
11.	Mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja	26 mišljenja
12.	Potvrde/dokumenti/izvodi iz registra za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki	56 potvrda/dokumenata/izvoda iz registra

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine, zasnivale su se na kontinuiranom nadzoru, redovnim i vanrednim kontrolama poslovanja učesnika na tržištu osiguranja. Na osnovu ovih aktivnosti Agencija je nalagala različite nadzorne mjere, u skladu sa propisima.

2.2.2.1. Kontinuirani nadzor

Aktivnosti kontinuiranog nadzora, obavljane su praćenjem stanja i trendova na tržištu osiguranja, načina rada i finansijskog položaja svih učesnika na tržištu osiguranja. Ove aktivnosti obavljane su kroz analizu finansijskih, aktuarskih, statističkih, nadzornih i drugih izvještaja, koje učesnici na tržištu osiguranja 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 30.06.2019. godine

R. B.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija o kapitalu i ispunjavanju zahtjeva adekvatnosti kapitala društava za osiguranje na dan 31.12.2018. i 31.03.2019. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
2.	Informacija o obračunu i ulaganju sredstava za pokriće tehničkih rezervi na dan 31.12.2018. i 31.03.2019. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
3.	Informacija o dostavljenim mišljenjima ovlaštenih aktuara na finansijske izvještaje i izvještaje o poslovanju društava za osiguranje i politiku saosiguranja i reosiguranja za 2018. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS
4.	Informacija o izvršenoj analizi izvještaja nezavisnih revizora za 2018. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS
5.	Informacija o osnovnim pokazateljima poslovanja subjekata na tržištu osiguranja u RS, u periodu 01.01.2019. do 31.03.2019. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
6.	Informacija o troškovima sprovođenja osiguranja za period 01.12 - 31.12.2018. godine, te mjesečne informacije o troškovima sprovođenja osiguranja u 2019. godini	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
7.	Informacija o ugovorenim provizijama za zastupanje u osiguranju	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
8.	Informacija o usklađenosti dostavljenih baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju sa propisima koji regulišu minimalni sadržaj baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
9.	Informacija o finansijskom položaju društva za osiguranje na dan 31.12.2018. i na dan 31.03.2019. godine	1 društvo za osiguranje iz RS
10.	Informacija o aktuelnim rizicima u poslovanju društva za osiguranje	1 društvo za osiguranje iz RS
11.	Mišljenje na emisiju akcija	2 društva za osiguranje iz RS
12.	Mišljenje na izbor ovlaštenog revizora	6 društava za osiguranje iz RS 1 društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom
13.	Mišljenje na program rada i izbor direktora	2 društva za osiguranje iz RS
14.	Mišljenje na plan poslovanja i finansijski plan, u vezi osnivanja filijale društva za osiguranje iz RS u FBiH	1 društvo za osiguranje iz RS
15.	Mišljenje o sadržaju nacrta prospekta i skraćenog prospekta	Dobrovoljni penzijski fond
16.	Mišljenje na plan poslovanja	2 društva za zastupanje u osiguranje iz RS 1 brokersko društvo u osiguranju iz RS

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

U izvještajnom periodu je pokrenuto 28 kontrola, a završeno je i 8 kontrola koje su pokrenute krajem 2018. godine. Analitički pregled kontrola, prema načinu obavljanja i prema vrstama učesnika na tržištu osiguranja dat je u nastavku.

a) On-site kontrole društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i filijala društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH

U skladu sa Planom redovnih kontrola za 2019. godinu, Agencija je pokrenula 4 redovne on-site kontrole i to kod:

- 3 društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj,
- 1 filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH.

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

- ugovora o osiguranju,
- ugovora o zastupanju i posredovanju u osiguranju,
- poslovnih odnosa sa zastupnicima i posrednicima u osiguranju,
- usklađenosti organizacije i poslovanja filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH sa zakonskim i podzakonskim aktima,
- rad organa upravljanja,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja (transakcije sa povezanim licima, likvidnost, procjena bilansnih i vanbilansnih pozicija sa aspekta primjene podzakonskog propisa Agencije, visina i pokrivenosti troškova sprovođenja osiguranja, vođenje propisanih evidencija, poslovnih knjiga i dr),
- akata poslovne politike,
- procesa i ažurnosti rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma,
- politika reosiguranja,
- obračuna kapitala i adekvatnosti kapitala,
- obračuna tehničkih rezervi,
- ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda i
- organizacije prodaje osiguranja i primjene tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju.

Pored navedenog, u ovom izvještajnom periodu, završeno je i 6 on-site kontrola društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i filijala društava sa sjedištem u FBiH, koje su pokrenute krajem 2018. godine.

b) On-site kontrole zastupnika i brokera u osiguranju

U skladu sa Planom redovnih kontrola za 2019. godinu, Agencija je pokrenula 1 redovnu on-site kontrolu i to kod:

- 1 društva za zastupanje u osiguranju sa sjedištem u Republici Srpskoj.

Redovna kontrola društva za zastupanje u osiguranju bila je usmjerena na provjeru:

- podataka koji su predmet upisa u registre koji se vode kod Agencije,
- proceduralnog usklađivanja poslovanja sa zakonskim propisima,
- ugovora o zastupanju u osiguranju,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja i
- primjene propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

U ovom izvještajnom periodu, završene su i 2 on-site kontrole zastupnika i brokera u osiguranju, koje su pokrenute krajem 2018. godine.

v) Off-site kontrole

Pored on-site kontrola, Agencija je pokrenula i 23 vanredne off-site kontrole i to kod:

- 1 filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH (predmet kontrole - primjena Odluke o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj⁴) i
- 14 društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i 8 filijala društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH (predmet kontrola - primjena Pravilnika o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju⁵ i Uputstva o obliku i načinu formatiranja baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju⁶).

Na osnovu kontinuiranog nadzora, te on-site i off-site kontrola izrečen je veći broj različitih nadzornih mjera.

2.2.2.3. 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 30.06.2019. godine.

Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalози i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
1.	Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	
	Usklađivanje ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi sa podzakonskim aktima u određenom roku	1 društvo za osiguranje iz RS
	Ograničavanje raspolaganja sredstvima namjenski oročenog depozita, nekretninama i hartijama od vrijednosti	1 društvo za osiguranje iz RS
	Dostavljanje nadzornih i statističkih izvještaja u skladu sa propisima	2 preduzetnika za zastupanje u osiguranju
	Uređenje procesa rješavanja odštetnih zahtjeva	2 društva za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH

⁴ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 94/15 i 84/18)

⁵ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj:59/16,3/18 i 88/18)

⁶ Objavljeno na internet stranici Agencije

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
	Dostavljanje akata poslovne politike u skladu sa podzakonskim propisima	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Poštivanje usvojenih akata poslovne politike (primjena pojedinih odredbi iz tarifa za određene vrste osiguranja)	3 društva za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Nalog za procjenu bilansnih i vanbilansnih pozicija u skladu sa propisima	1 društvo za osiguranje iz RS
	Poštivanje uslova i tarifa obaveznog osiguranja od autoodgovornosti	3 društva za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Donošenje plana kojim će se utvrditi način i dinamika usklađivanja iznosa troškova sprovođenja osiguranja, u vrsti osiguranja od autoodgovornosti, sa maksimalno dozvoljenim/propisanim režijskim dodatkom	1 društvo za osiguranje iz RS
	Obustava primjene pojedinih odredbi iz tarifa za određene vrste osiguranja	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Usklađivanje poslovanja sa propisima koji regulišu zastupanje i posredovanje u osiguranju	1 društvo za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH 1 brokersko društvo za osiguranje
	Ostali nalozi (primjena politike saosiguranja i reosiguranja, dostavljanje izvještaja o izvršenju naloženih mjera, dostavljanje obavještenja o sazivanju sjednice Skupštine akcionara, vršenje transakcija putem računa otvorenog za filijalu, knjiženja u skladu sa propisima iz oblasti računovodstva, te obezbjeđivanje i ažuriranje knjigovodstvene evidencije, obezbjeđivanje kalkulacije premije sa primjenjenim elementima tarife, usklađivanje podataka iskazanim u izvještajima sa podacima u poslovnim knjigama)	4 društva za osiguranje iz RS (10 naloga) 1 filijala društava za osiguranje iz FBiH (4 naloga) 1 brokersko društvo za osiguranje (1 nalog)
	Prekršajni nalozi (prema društvu i direktoru)	
2.	Nepoštivanje odredbi Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju u pogledu zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju (član 10. stav 1)	1 filijala društava za osiguranje iz FBiH
	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka	
3.	Nepoštivanje odredbi Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju u pogledu zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju (član 10. stav 1)	3 društva za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Nepoštivanje zakonskih rokova u vezi rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva	2 društva za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH

Izvor: Baza podataka Agencije

O uočenim nepravilnostima u poslovanju pojedinih društava za osiguranje obaviještavani su i drugi organi da u skladu sa njihovim nadležnostima preduzmu određene aktivnosti.

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.

Ističe se da Agencija ne može da preuzima radnje kojima se miješa u nadležnosti društva za osiguranje za utvrđivanje obaveze isplate 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

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.⁷

Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Ombudsmanu u osiguranju, u periodu od 01.01. do 30.06.2019. godine, su sljedeći:

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

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 36 raznih pisanih podnesaka (prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova, pritužbe i dr). Pored navedenog, stranke/potrošači u osiguranju su se obraćali dolaskom u prostorije Agencije i putem telefona, te dobile odgovarajuće informacije i savjete i sa društvom za osiguranje riješile nesuglasicu ili spor bez formalno podnesenog prigovora, odnosno pokrenutog postupka za vansudsko rješavanje pred Ombudsmanom u osiguranju. Na taj način ostvarene su 53 usmene konsultacije.

⁷ Djelokrug rada Ombudsmana, utvrđen je Zakonom o društvima za osiguranje, Pravilnikom o Ombudsmanu u osiguranju u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 2/19), Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje – objavljen na internet stranici, Statutom Agencije ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 2/15 i 76/16) i Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova u Agenciji.

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

Od 36 zaprimljenih podnesaka, uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju u vansudskom postupku ispunilo je 35 podnesaka.⁸

U narednoj tabeli data je struktura pisanih prigovora po vrstama osiguranja:

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

R.B.	Vrsta osiguranja	30.06.2018.		30.06.2019.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	26	63,5	15	42,8
2.	Osiguranje vozila-kasko	3	7,3	2	5,7
3.	Osiguranje lica od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	5	12,2	16	45,7
4.	Osiguranje života	2	4,9	1	2,9
5.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	1	2,4	1	2,9
6.	Zdravstveno osiguranje	3	7,3		
7.	Osiguranje od profesionalne odgovornosti	1	2,4		
UKUPNO:		41	100,0	35	100,00

Izvor: Baza podataka Agencije

U strukturi pisanih prigovora, najznačajnije učešće su imali prigovori u vrstama osiguranja: osiguranje lica od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode i obavezno osiguranje od odgovornosti za motorna vozila, pri čemu su podnosioci prigovora u vrsti obavezno osiguranje od odgovornosti za motorna vozila 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, postignut sporazum, stranka odustala jer je spor riješen prije formalne preporuke Ombudsmana, odgovori u vezi nesuglasice/spora, itd.	15
Nije u nadležnosti (od Ombudsmana traženo da meritorno riješi spor, vodi se sudski postupak, zahtjevi drugih lica koji ne proizilaze iz osiguranja, prigovori pravnih lica, preuranjen prigovor)	2
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	15
Prosljeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	3
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	35
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr.pisane podneske	1
Drugi podnesci ukupno:	1
UKUPNO:	36

Izvor: Baza podataka Agencije

⁸ Prigovor 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.

3.1.2. Edukacija potrošača u osiguranju

Ombudsman u osiguranju je bila i predavač na jednodnevnim pripremno - edukacijskim programima za polaganje stručnog ispita za dobijanje ovlaštenja za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju, u organizaciji Agencije, sa temom „Zaštita potrošača korisnika usluga osiguranja, Kodeks poslovne etike 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, a 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, kao i u prethodnom izvještajnom periodu, 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 autoodgovornosti, te u dijelu i na upravljanje procesima u društvu za osiguranje.

4. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA

4.1. Unapređenje supervizorskih praksi

Unapređenje i standardizacija supervizorskih aktivnosti i radnih procesa predstavlja kontinuiranu aktivnost Agencije, čiji je fokus, u izvještajnom periodu, bio na unapređenju nadzora međuentitetskog pružanja usluga osiguranja, standardizaciji sadržaja dokumenata koje Agencija izdaje društvima za osiguranje za učešće u postupcima javnih nabavki, te na analizi uticaja člana 4. Direktive 2009/138/EC (Solventnost II) na društva za osiguranje iz Republike Srpske.

U okviru aktivnosti unapređenja nadzora međuentitetskog pružanja usluga osiguranja, Agencija je potpisala novi Protokol o uzajamnoj saradnji i razmjeni informacija u regulaciji i nadzoru u sektoru osiguranja sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH. Ovim protokolom su detaljnije definisane procedure razmjene podataka, kao i pitanja u vezi obavještanja o pokretanju kontrola, te razmjene zapisnika o izvršenim kontrolama filijala u međuentitetskom pružanju usluga osiguranja. Pored toga, Agencija je pripremila nacrt Metodologije za provođenje nadzora filijala u međuentitetskom poslovanju, ali za čije donošenje je potrebno izvršiti prethodno usaglašavanje sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH. Cilj ove metodologije je postizanje istog obuhvata i pristupa u postupcima provođenja kontrola filijala društava za osiguranje u međuentitetskom pružanju usluga osiguranja, od strane Agencije i Agencije za nadzor osiguranja FBiH.

Usvojeno je i Uputstvo za izradu i izdavanje potvrde/dokumenta društvima za osiguranje za potrebe učešća u postupku javnih nabavki, kojim je standardizovan i metodološki uređen sadržaj i način izdavanja dokumenta koji se izdaju na zahtjev društava za osiguranje u svrhu učešća u postupku javnih nabavki.

Na osnovu Strateškog okvira pripreme za prelazak na regulatorni okvir zasnovan na Solventnosti II, koji je donesen krajem 2018. godine, izvršena je analiza mogućnosti isključenja društva za osiguranje iz Republike Srpske od primjene Solventnosti II. Solventnost II je novi zakonodavni i regulatorni okvir poslovanja društava za osiguranje u Evropskoj uniji, zasnovan na Direktivi 2009/138/EC, usvojen 25.11.2009. godine, a koji je u državama članicama Evropske unije počeo da se primjenjuje 1. januara 2016. godine. Analiza je izvršena u cilju utvrđivanja uticaja na sektor osiguranja Republike Srpske odredbi ove direktive, kojima su utvrđeni uslovi za isključenje od njene primjene, odnosno izvršeno je utvrđivanje da li na tržištu posluju društva za osiguranje koja će moći biti izuzeta od poslovanja po pravilima Solventnosti II. Iz rezultata izvršene analize proizilazi da bi, u aktuelnim uslovima, sva društva za osiguranje imala obavezu da posluju u skladu sa zahtjevima Solventnosti II, i to zbog činjenice da tzv. mala društva za osiguranje (koja imaju manji iznos obračunate premije i obračunatih tehničkih rezervi) obavljaju poslove u vrstama osiguranja od odgovornosti. Rezultat ove analize je objavljen na internet stranici Agencije.

Pored navedenog i u ovom izvještajnom periodu, nastavljene su aktivnosti razvoja baze statističkih i finansijskih podataka i pokazatelja na nivou sektora osiguranja, te unapređenja kontinuiranog nadzora učesnika na tržištu osiguranja.

Unapređenje supervizorskih praksi, koje provodi Agencija, zasnivalo se i na saradnji sa drugim nadzornim organima finansijskog sistema u Republici Srpskoj i to kroz razmjenu podataka i informacija u skladu sa zakonskim okvirom.

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

Aktivnosti pripreme za prelazak na sistem slobodnog određivanja cijena/premija obaveznog osiguranja, započete stupanjem na snagu Zakona o obaveznim osiguranjima i saobraćaju, nastavljene su u ovom izvještajnom periodu, i to na način primjeren dostignutom nivou razvoja tržišta osiguranja Republike Srpske.

U tom smislu, i u ovom izvještajnom periodu, su provođene aktivnosti na obezbjeđenju standardizovanih/uporedivih baza podataka o ugovorima o osiguranju i o štetnim događajima iz osnova ugovora o osiguranju od autoodgovornosti, kao bitne pretpostavke za izradu tarifa premija obaveznog osiguranja od autoodgovornosti. Zbog činjenice da slobodno određivanje premija osiguranja podrazumijeva adekvatne podatke sa stanovišta vrste i obuhvata istih, ali i raspoloživost podataka za duži vremenski period, Agencija je preduzimala preventivne aktivnosti u svrhu obezbjeđenja adekvatnih podataka zaključno sa 31.12.2018. godine, i to kod društava za osiguranje iz Republike Srpske i filijala društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH kod kojih su utvrđena odstupanja od propisanih zahtjeva. Takođe, u okviru preventivnih aktivnosti u ovom segmentu, krajem ovog izvještajnog perioda, pokrenute su vanredne kontrole usklađenosti baza podataka obaveznog osiguranja od autoodgovornosti za period 01.01. do 30.06.2019. godine sa odnosnim propisima⁹. Cilj kontrola je da se utvrde potencijalne nepravilnosti, kako bi se iste mogle otkloniti prije dostavljanja podataka iz ovih baza za 2019. godinu.

Predstavnici Agencije su saradivali sa radnim grupama formiranim ispred Udruženja društava za osiguranje Republike Srpske na praćenju tržišnog ponašanja prilikom zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti. Takođe, u svrhu uređenja tržišnog ponašanja prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju od autoodgovornosti, propisano je da se za zastupanje u vrsti osiguranja od autoodgovornosti ne može ugovoriti veća stopa provizije od 15%.¹⁰

U cilju podizanja opšteg nivoa informisanosti stanovništva o ulozi i značaju osiguranja od autoodgovornosti, te o načinu ostvarivanja prava lica koja su pretrpila štetu ili tjelesnu povredu nastalu u saobraćajnoj nezgodi pripremljen je za izdavanje Informator o osiguranju od autoodgovornosti. Ovim informatorom se, u kratkim crtama, daju i informacije o predstojećoj liberalizaciji određivanja premija osiguranja od autoodgovornosti.

Pored navedenog, u kontinuitetu se provode i aktivnosti usmjerene na jačanje kapitala društava za osiguranje, poboljšanje obračuna i pokrića tehničkih rezervi, te adekvatno vrednovanje aktive i pasive zasnovano na međunarodnim računovodstvenim standardima, a koje će na neposredan ili posredan način omogućiti i bolje preduslove za liberalizaciju cijena u obaveznom osiguranju od autoodgovornosti.

4.3. Informacioni sistem Agencije

Informacioni sistem Agencije obuhvata:

1. Informativni centar – uspostavljen u skladu sa Zakonom o obaveznim osiguranjima u saobraćaju radi efikasnog i brzog rješavanja odštetnih zahtjeva na osnovu šteta nastalih u saobraćajnim nezgodama upotrebom vozila.

⁹ Pravilnik o minimalnom sadržaju baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 59/16, 3/18 i 88/18) i Uputstvo o obliku i načinu formatiranja baza podataka za obavezna osiguranja u saobraćaju (http://www.azors.rs.ba/azors/pod_akti/)

¹⁰ član 3. stav 2. Pravilnika o međusobnim odnosima zastupnika u osiguranju i društava za osiguranje i ograničenju provizije zastupnika u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 21/19).

2. Registre u skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje, Zakona o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju:
 - društava za osiguranje,
 - filijala društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH,
 - zastupnika i brokera/posrednika u osiguranju,
 - ovlašćenih aktuara.
3. Registre u skladu sa odredbama Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima:
 - društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i
 - dobrovoljnih penzijskih fondova.
4. E-forme - elektronsko izvještavanje društava za osiguranje, društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i drugih ovlašćenih učesnika na tržištu osiguranja.
5. Elektronske evidencije sjednica upravnog odbora i stručnog kolegijuma.
6. Kancelarijsko poslovanje, evidenciju nadzora, statistiku, internet stranicu - informisanje javnosti i druge pomoćne elektronske evidencije koje su razvijene za specifične poslovne procese.

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.

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.

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 Ministarstvom finansija Republike Srpske i Ministarstvom za evropske integracije i međunarodnu saradnju Republike Srpske, a u vezi izvještavanja:

- o realizaciji preporuka sa trećeg sastanka Odbora za stabilizaciju i pridruživanje između EU i BiH,
- o aktivnostima iz Akcionog plana realizacije preporuka nakon trećeg sastanka Pododbora za ekonomska i finansijska pitanja i statistiku u okviru Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između EU i BiH,
- o aktivnostima iz Akcionog plana realizacije preporuka nakon trećeg sastanka Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju, uključujući zaštitu zdravlja i potrošača,
- ispravku netačnih navoda u Mišljenju o zahtjevu Bosne i Hercegovine za članstvo u EU,
- o aktivnostima iz Akcionog plana realizacije prioriteta iz Analitičkog izvještaja Evropske komisije, te ispravku netačnih navoda u navedenom izvještaju i

- imenovanja predstavnika Agencije u radnim grupama za evropske integracije, a u vezi sa sistemom koordinacije procesa evropskih integracija u 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),
- učešće predstavnika Agencije u izradi prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje i
- aktivnosti revidiranja izvještaja (odgovora na upitnik) koji je pripremljen u saradnji World Trade Organization, World Bank, Organisation for Economic Co-operation and Development u vezi usluga osiguranja u Bosni i Hercegovini.

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 nadzornih aktivnosti Agencije. Pored navedenog, Agencija je informisala članove Komiteta o problemima realizacije aktivnosti međunarodne saradnje, te o rizicima poslovanja jednog društva za osiguranje i aktuelnom stanju na tržištu osiguranja.

Saradnja sa Ministarstvom unutrašnjih poslova Republike Srpske zasnivala se na dostavljanju informacija i podataka u skladu sa zakonom.

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.

Pored navedenog, intenzivirane su aktivnosti saradnje Agencije sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH u svrhu unapređenja razmjene informacija i sprovođenja nadzora međuentitetskog pružanja usluga osiguranja, iz čega je proisteklo, kako je navedeno u poglavlju 4.1. ovog izvještaja, potpisivanje Protokola o uzajamnoj saradnji i razmjeni informacija u regulaciji i nadzoru u sektoru osiguranja. Takođe, pokrenute su i aktivnosti zajedničke pripreme podzakonskog akta i metodologije za provođenje nadzora u međuentitetskom pružanju usluga osiguranja.

Saradnja Agencije sa Birom zelene karte u BiH, koja je započeta u prethodnim izvještajnim periodima, u vezi ispunjavanja uslova za pristupanje Multilateralnom garantnom sporazumu¹¹ je uspješno završena, te se čeka glasanje Evropske komisije o početku primjene. Pored navedenog, fokus saradnje sa Biroom zelene karte u BiH je bio na razmatranju informacione platforme o izdatim polisama autoodgovornosti, te na pitanjima vezanim za tretman sredstava rezervnog fonda Biroa zelene karte u BiH i fonda za naknadu šteta Biroa zelene karte u BiH.

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

¹¹ Multilateralni garantni sporazum ima za osnov priznavanje registarske oznake kao dokaza o postojanju osiguranja od autoodgovornosti prilikom ulaska motornog vozila koje se nalazi na teritoriji jedne od država potpisnice na teritoriju druge države potpisnice ovog sporazuma.

Srpske, Agencija prati i izvještava o aktivnostima u vezi sa provođenjem međunarodnih obaveza iz ove oblasti. Pored navedenog, Agencija, u skladu sa Zaključkom Vlade Republike Srpske broj: 04/1-012-2-1402/16 od 16.06.2016. godine, učestvuje u radu radnih tijela koja provode: „Procjenu prijetnje od rizika pranja novca i finansiranja terorizma u Bosni i Hercegovini“, te vrši nadzor i praćenje provođenja Akcionog plana kroz prikupljanje i analizu podataka i informacija.

4.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama

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

- supervizorima u okviru CESEE inicijative (Central, Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative), a u okviru koje su, na redovnom sastanku, razmatrane mogućnosti upravljanja kvalitetom i kontrolnim aktivnostima u vezi sa primjenom nove direktive EU o distribuciji osiguranja, načini i izazovi u procesu obrade i likvidacije šteta, rizik pranja novca i borba protiv finansiranja terorizma u osiguranju, reosiguranje u uslovima direktive Solventnost II, te razmijenjena iskustva sa supervizorima iz regiona,
- Agencijom za nadzor osiguranja Republike Sjeverne Makedonije, kroz učešće na regionalnoj aktuarskoj konferenciji na temu inkluzivnog osiguranja, koja se održala u okviru međunarodnog foruma iz osiguranja u Skoplju,
- Agencijom za nadzor osiguranja Republike Slovenije, kroz razmjenu podataka o licima na značajnom položaju u društvima za osiguranje i
- Hrvatskom agencijom za nadzor finansijskih usluga, kroz razmjenu podataka o sticanju kvalifikovanog udjela u društvu za osiguranje.

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

- XVII međunarodnom simpozijumu, u organizaciji Udruženja aktuara Srbije i Ekonomskog fakulteta, na temu: „Osiguranje na pragu IV industrijske revolucije“,
- regionalnoj konferenciji o finansiranju smanjenja rizika od katastrofa u organizaciji razvojnog programa Ujedinjenih nacija (UNDP) i
- radionici na temu: „On-site banking supervision“ u organizaciji Center of Excellence in Finance iz Ljubljane.

Pored kontinuiranog učešća u edukativnim aktivnostima organizovanim u okviru IPA 2013 Twinning projekta „Podrška borbi protiv pranja novca“, broj: BA 13 IB JH 0, koji finansira Evropska unija, predstavnici Agencije su učestvovali i na konferenciji pod nazivom „Podizanje svijesti o prevenciji i borbi protiv pranja novca i finansiranja terorizma“, organizovanoj prvi put u Bosni i Hercegovini.

Treba istaći da se Agencija susreće za nizom problema prilikom realizacije aktivnosti međunarodne saradnje, odnosno prilikom identifikacije u međunarodnim odnosima kao jedine institucije nadležne za nadzor osiguranja učesnika na tržištu osiguranja Republike Srpske i zakonom ovlašćene da potpisuje međunarodne sporazume o saradnji iz oblasti osiguranja. Problemi proizilaze iz načina tumačenja odredbe člana 9. Zakona o Agenciji za osiguranje u BiH ("Službeni glasnik BiH", br. 12/04), koji sadrži odredbe o međunarodnim odnosima, pri čemu se ne uzima u obzir cjelokupan zakonski okvir iz oblasti osiguranja u RS, FBiH i BiH, ali i iz predstavljanja Agencije za osiguranje u BiH prilikom ostvarivanja međunarodne saradnje. Navedeno je, pored ostalog, i uzrok što Agencija nije još primljena u Međunarodnu asocijaciju supervizora u osiguranju (IAIS) i

nisu potpisani memorandumi o saradnji sa supervizorima iz zemalja, iako je Agencija preduzimala aktivnosti zasnovane na zakonskom okviru.

Nezavisno od navedenog, Agencija aktivno učestvuje na međunarodnim konferencijama, te ukazuje na zakonsku ulogu, ovlašćenja u sektoru osiguranja i na aktivnosti koje provodi. Takođe, Agencija je, u ovom izvještajnom periodu, ponovo podnijela prijavu za članstvo u IAIS, u kojoj su navedene nadležnosti i osnov za prijem u članstvo, budući da je u međuvremenu došlo do personalne promjena u upravljačkim strukturama unutar ove organizacije.

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, koji je potreban za dobijanje ovlašćenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju. Edukacija je obuhvatala program predviđen propisima. Stručni ispit je položilo 45 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, u saradnji sa Udruženjem aktuaru Republike Srpske, u izvještajnom periodu organizovala seminar na temu: „Asset-liability management for insurance companies in a Solvency I environment“

U cilju uspješnije primjene propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja 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 učestvovala na 11. Forumu sprečavanja pranja novca, finansiranja terorističkih aktivnosti i borbe protiv korupcije na temu: „Procjena rizika od pranja novca, finansiranja terorističkih aktivnosti i korupcije“, u okviru koje je predstavnik Agencije održao i prezentaciju u vezi sa navedenom temom.

Predstavnici Agencije su, na seminaru: „Prakse interne revizije u javnom i finansijskom sektoru u BiH“, održali predavanje na temu „Funkcija interne revizije u društvu za osiguranje“, u okviru koje je ukazano na potrebu unapređenja interne revizije u društvima za osiguranje, odnos sa drugim kontrolnim funkcijama, te na ulogu interne revizije kao bitnog segmenta sistema upravljanja u društvima za osiguranje prema zahtjevima Solventnosti II.

U okviru aktivnosti povećanju javne svijesti o značaju osiguranja, Agencija je pripremila za izdavanje dva informatora, i to:

- Informator - Obavezno osiguranje od autoodgovornosti (sadrži osnovne informacije o obavezi zaključivanja i pokriću osiguranja od autoodgovornosti, te o pravima trećih oštećenih lica koja pretrpe štetu prouzrokovanu upotrebom motornog vozila, kao i kratku informaciju o predstojećoj liberalizaciji premija/cijena u ovoj vrsti osiguranja) i
- Informator - Osiguranje od nezgode (sadrži osnovne informacije o osiguranju nezgode, zbog čega je ovo osiguranje potrebno, koje su najznačajnije tzv. podvrste osiguranja nezgode, te o pravima po osnovu zaključenog osiguranja od posljedice nezgode kada se desi osigurani slučaj).

Izdavanje ovih informatora je planirano za drugu polovinu 2019. godine.

Informisanje i edukacija učesnika na tržištu osiguranja i javnosti vršena je u okviru saradnje sa medijima, te putem internet stranice Agencije redovnim objavljivanjem:

- izvještaja o stanju u sektoru osiguranja i izvještaja o radu Agencije i
- usvojenih podzakonskih akata.