

РЕПУБЛИКА СРПСКА  
Агенција за осигурање Републике Српске  
Бања Лука

Бана Милосављевића 8/II  
e-mail:kabinet@azors.rs.ba; www.azors.rs.ba  
тел/факс: +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

---

**ИЗВЈЕШТАЈ**  
**о раду Агенције за осигурање Републике Српске**  
**за период од 01.01.2021. до 31.12.2021. године**

Број: УО- 13/22  
Датум: 07.06.2022. године

Бања Лука, мај 2022. године

## САДРЖАЈ

УВОДНА РИЈЕЧ .....	4
1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ .....	6
1.1. Мисија, визија и циљеви .....	6
1.2. Надлежности Агенције.....	7
1.3. Органи управљања и организациона структура .....	9
1.3.1. Органи управљања .....	9
1.3.2. Организациона структура.....	10
1.4. Законодавни оквир .....	12
2. РЕГУЛАТОРНЕ И НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ.....	13
2.1. Регулаторне активности.....	13
2.2. Надзорне активности и лиценцирање.....	14
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења.....	14
2.2.2. Надзорне активности.....	17
2.2.2.1. Посредни надзор .....	17
2.2.2.2. Непосредни надзор .....	21
2.2.2.3. Мјере надзора.....	23
3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ .....	25
3.1. Омбудсман у осигурању .....	25
3.1.1. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања.....	26
3.1.2. Едукација потрошача у осигурању .....	27
3.1.3. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања.....	27
4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА .....	28
4.1. Унапређење супервизорских пракси .....	28
4.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија .....	29
4.3. Информациони систем Агенције .....	30
4.4. Сарадња са другим институцијама .....	32
4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама.....	32
4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама .....	34
4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања .....	36

**Табеле**

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања.....	10
Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених.....	11
Табела 3: Преглед издатих дозвола, те уписа и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године.....	16
Табела 4: Сагласности, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године .....	17
Табела 5: Информације/анализе и мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године .....	19
Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 31.12. 2021. године.....	23
Табела 7: Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања.....	26
Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима.....	27

## УВОДНА РИЈЕЧ

Агенција за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) је основана законом, као самостални и независни регулаторно – надзорни орган који дјелује у циљу заштите права и интереса осигураника, трећих оштећених лица, корисника осигурања и чланова добровољних пензијских фондова, те општег унапређења тржишта осигурања и добровољног пензијског осигурања (у даљем тексту: тржиште осигурања).

У складу са законским оквиром, надлежности Агенције се могу груписати на регулаторне, надзорне, те надлежности заштите и едукација потрошача у осигурању. У сврху ефикасног испуњавања својих законских надлежности, Агенција континуирано проводи и активности унапређења надзорних процеса и сарадње са другим институцијама, те едукације учесника на тржишту осигурања. Преглед активности које је Агенција проводила, у 2021. години, дат је у овом извјештају.

Фокус регулаторних активности Агенције је био на прилагођавању подзаконских прописа актуелним условима на тржишту, а у циљу минимизирања ризика по стабилност сектора осигурања. Сходно актуелној ситуацији у привреди, насталој као последица епидемије корона вируса, измијењен је подзаконски пропис који регулише улагања средстава друштава за осигурање, којим је, на привременој основи, дозвољено да се као средство за покриће техничких резерви неживотних осигурања могу користити и потраживања за недоспјеле премије неистеклих неживотних осигурања. Надаље, измјенама правилника који регулише међусобне односе заступника у осигурању и друштава за осигурање повећана је максимална стопа провизије која може да се уговори за заступање у врсти осигурања од аутоодговорности, а што је истовремено и припремна активност за пословање у условима слободног одређивања премије обавезног осигурања од аутоодговорности.

Поред обављања активности континуираног праћења и анализе стања и трендова на тржишту осигурања, извршења наложених мјера и финансијског положаја учесника на тржишту осигурања, Агенција је, у току 2021. године, покренула 29 надзора и то: 14 посредних ванредних надзора, 11 непосредних редовних надзора и 4 непосредна ванредна надзора. Покретање непосредног редовног надзора је засновано на реализацији Плана надзора за 2021. годину, док су ванредни надзори, како посредни, тако и непосредни, покретани након идентификованих ризика обављањем континуираног надзора над финансијским положајем учесника на тржишту осигурања.

Поред провођења регулаторних и надзорних активности, Агенција се заштитом потрошача бавила и путем Омбудсмана у осигурању.

Унапређење и стандардизација супервизорских активности и радних процеса су континуиране активности Агенције, које су, у извјештајном периоду, биле усмјерене на развој јединственог интегралног информационог система, у смислу идентификовања корисничких захтјева који ће створити претпоставке за унапријеђење укупних пословних процеса и даљу стандардизацију супервизорских активности.

У оквиру реализације Стратешког оквира припреме за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II извршена је анализа одговора из анкетног истраживања: „Утврђивање нивоа развијености функција система управљања према захтјевима Солвентности II“, а резултати истраживања су путем интернет странице Агенције учињени доступним јавности. Спроведен је и први стрес-тест сектора осигурања у Републици Српској, који је Агенција развила у складу с најбољом супервизорском праксом и сходном примјеном методологије стрес-теста Европског тијела за надзор осигурања и пензија (EIOPA). Сврха овог стрес-теста је, поред развоја пракси пословања заснованих на идентификовању ризика који могу угрозити пословање друштава за осигурање, и на подизању свијести о значају адекватног и правовременог управљања ризицима којима су друштва за осигурање изложена у пословању. У периоду израде овог извјештаја спроводе се активности анализе резултата стрес-теста појединачних друштава и цјелокупног сектора.

Организована је едукација, те један редован и један ванредни испитни рок за полагање стручног испита, који је потребан за добијање овлашћења за обављање послова заступника и брокера у осигурању.

Агенција је дјеловала и у оквиру активности Комитета за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске, а настављена је већ успостављена сарадња и извјештавање у процесу придруживања и приступања Босне и Херцеговине Европској унији.

в.д. директора,  
Драженка Јањанин

## 1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Агенција је основана 2006. године Законом о друштвима за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 01/06, 64/06, 74/10, 47/17 и 58/19).

Агенција је самостална непрофитна институција Републике Српске, која за свој рад одговара Народној скупштини Републике Српске. Сједиште Агенције је у Бањој Луци.

### 1.1. Мисија, визија и циљеви

Мисија Агенције је провођење ефикасне регулације и надзора сектора осигурања, односно:

- осигурања (друштва за осигурање, заступници и брокери<sup>1</sup> у осигурању) и
- добровољног пензијског осигурања (друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољни пензијски фондови),

с циљем заштите и обезбјеђења повјерења осигураника, трећих лица, корисника осигурања и чланова добровољних пензијских фондова, уз стварање услова за стабилно и транспарентно функционисање тржишта осигурања у Републици Српској.

Визија је континуирани развој Агенције, као независног и модерног регулатора и надзорног тијела у складу са најбољом праксом и међународним стандардима у овој области.

Агенција усклађује правила пословања и рада учесника на тржишту осигурања (друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској, филијале друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ, заступници и брокери у осигурању, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и Заштитни фонд Републике Српске), као и правила и принципе надзора са међународно прихваћеним стандардима надзора у осигурању. Агенција врши надзор и предузима мјере потребне да се обезбиједи законитост рада и пословања учесника на тржишту осигурања.

У сарадњи са учесницима на тржишту осигурања у Републици Српској, Агенција предузима активности у циљу подизања свијести о потреби сталног унапређивања пословања и повећавања нивоа усклађености са стандардима и прописима у осигурању.

Дјеловањем Агенције на овим основама стварају се претпоставке да се у Републици Српској изгради стабилно, уређено и ефикасно тржиште осигурања, које корисницима обезбјеђује услуге осигурања на квалитетан, поуздан и транспарентан начин.

Основни принципи на којима се заснива функционисање Агенције су:

- економичан и ефикасан приступ регулацији и надзору,

---

<sup>1</sup> Према Закону о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 47/17), посредовање у осигурању обављају брокери у осигурању (физичка лица и брокерска друштва у осигурању).

- објективан и непристрасан приступ у провођењу надзора,
- стандардизација надзорних процедура и
- транспарентност у обављању активности.

Стратешки циљеви Агенције су:

- изградња компетентности у надзору и отвореност ка конструктивној интеракцији са свим заинтересованим странама,
- стимулисање конкурентског окружења и помоћ у развоју саморегулације учесника на тржишту осигурања,
- регулација и надзор засновани на ризику - постепено унапређивање приступа надзору помјерањем фокуса, са накнадне контроле законитости пословања, на надзор који се базира на процјени ризика у пословању надзираних лица и на управљању тим ризицима,
- одржавање активне позиције у БиХ, примјена ЕУ и других међународних стандарда,
- повећање повјерења јавности у услуге и производе осигурања и добровољног пензијског осигурања,
- изграђивање ефективне политике у области развоја и употребе људских ресурса,
- оптимизација процеса, процедура и развоја у вези са употребом информационих технологија.

## 1.2. Надлежности Агенције

У складу са законским оквиром, надлежности Агенције могу се груписати на регулаторне, надзорне, те надлежности заштите и едукације потрошача у осигурању.

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности:

- доноси подзаконске прописе (правилнике, одлуке, наредбе, упутства и смјернице),
- анализира постојећу подзаконску регулативу, са аспекта промјена законског оквира и тржишних околности,
- покреће иницијативе за промјену закона из области осигурања, добровољног пензијског осигурања и закона из других области који су од значаја за очување стабилности и развој сектора осигурања,
- учествује у изради транспозиционих и корелационих табела у односу на директиве ЕУ из области осигурања и добровољног пензијског осигурања, у сарадњи са другим надлежним органима и

- врши самопроцјену усклађености домаће регулативе са Основним принципима осигурања (ICP), издатим од Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS).

Надзорне надлежности Агенције су:

- надзор испуњености услова за издавање дозволе за рад друштвима за осигурање и друштвима за управљање добровољним пензијским фондовима, те надзор над организовањем и управљањем добровољним пензијским фондом/вима,
- надзор испуњености услова за овлашћење и упис у регистар заступника и брокера у осигурању, укључујући и организацију стручних испита за обављање послова заступања и посредовања у осигурању,
- надзор испуњености услова за издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара,
- надзор испуњености услова за издавање осталих одобрења/сагласности учесницима на тржишту осигурања,
- посредни надзор (правни, финансијско - рачуноводствени и актуарски) учесника на тржишту осигурања, на основу анализе извјештаја и друге документације коју учесници на тржишту осигурања достављају Агенцији,
- непосредни надзор над учесницима на тржишту осигурања,
- надзор над пословањем Заштитног фонда Републике Српске,
- вођење прописаних регистара друштава за осигурање, заступника и брокера у осигурању, овлашћених актуара, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова,
- размјена информација из области надзора са другим регулаторима финансијског тржишта у Републици Српској и Федерацији БиХ,
- сарадња и размјена информација са институцијама супервизије осигурања из земаља ЕУ, путем колеца супервизора, а у циљу провођења надзорних активности друштава за осигурање која послују у оквиру групација осигуравача и
- развој Информационог система Агенције с циљем ефикаснијег провођења надзорних активности.

Надлежности Агенције везане за заштиту и едукацију потрошача у осигурању су:

- континуирано праћење постојања и примјене интерних процедура за продају осигурања (закључивање уговора) у друштвима за осигурање, те за рјешавање одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума и сума осигурања,
- подстицај јачању повјерења јавности у услуге осигурања (путем Омбудсмана, едукацијом, превентивним дјеловањем и другим активностима),



- подизање јавне свијести о користима и потребама за осигурањем, као и ризицима покривеним осигурањем,
- едукација различитих категорија потрошача на тржишту осигурања,
- информисање надлежних органа и јавности о раду Агенције и стању на тржишту осигурања и
- сарадња са другим надзорним органима финансијског сектора Републике Српске, ради очувања његове ефикасности, стабилности и обезбјеђења заштите права свих корисника финансијских услуга, у складу са Законом о Комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 49/09).

У сврху ефикасног испуњавања својих законских надлежности, Агенција континуирано проводи и активности унапређења рада и сарадње са другим институцијама и едукације учесника на тржишту осигурања.

### **1.3. Органи управљања и организациона структура**

#### **1.3.1. Органи управљања**

У складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање, органи управљања и руковођења Агенције су Управни одбор и директор.

Управни одбор се састоји од предсједника и четири члана, које на приједлог Владе Републике Српске именује и разрјешава Народна скупштина Републике Српске. Управни одбор је, у извјештајном периоду, засједао у саставу: предсједник Горан Рачић, дипломирани економиста, те чланови Бошко Мекињић, доктор економских наука, Ранко Мијић, доцент доктор економских наука. У сврху постизања пуног састава, у току извјештајног периода, био је актуелан процес избора два члана Управног одбора, те су у периоду припреме овог извјештаја одлукама Народне Скупштине Републике Српске број: 02/1-021-193/22 и број: 02/1-021-194/22 од 22.02.2022. године у Управни одбор именовани Милан Трнинић и Дејан Јеремић.

Директора Агенције, на приједлог Владе Републике Српске, именује Народна скупштина Републике Српске. Директор Агенције води пословање Агенције, заступа и представља Агенцију, одговоран је за законит рад и пословање, организује активности Агенције и обавља друге послове, који су законским оквиром и Статутом стављени у надлежност директора.

Агенција је у извјештајном периоду усвојила Статут о измјенама и допунама Статута Агенције за осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 35/21) уз претходну сагласност Владе Републике Српске. Разлози за доношење измјена Статута Агенције садржани су у потреби да се прецизирају поједине одредбе важећег Статута у погледу организације, управљања и руковођења Агенцијом, односно

прецизирања надлежности Управног одбора и директора, органа управљања и руковођења Агенцијом.

### 1.3.2. Организациона структура

Организациона структура Агенције даје се у наставку.



Илустрација бр.1: Организациона структура Агенције

Организациону структуру чине:

- Кабинет директора,
- Секретаријат,
- Сектор за финансијско-рачуноводствени надзор,
- Сектор за актуарски надзор,
- Сектор за лиценцирање и правни надзор,
- Сектор за статистику, развој и сарадњу и
- Омбудсман у осигурању.

У Агенцији је, на дан 31.12.2021. године, био запослен 41 радник, од чега је 37 запослених или 90% са високом стручном спремом из области економије, права или електротехнике.

У наредним табелама даје се структура запослених у Агенцији:

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања

Р.Б.	Ниво образовања	Професионални назив	Број запослених
1.	ССС	Економски и административни техничар	4
2.	ВСС	дипл.економиста	19
		дипл.правник	9
		дипл.инж.ел.технике	1
	Укупно:		29
3.	Мастер/магистар	економске науке	8
УКУПНО:			41

Извор: Агенција

Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених

Р.Б.	Специјалистичка и стручна знања	Број запослених
1.	Овлашћени актуари	4
2.	Овлашћени процјењивачи	3
3.	Овлашћени ревизор	1
4.	Овлашћени интерни ревизор	4
5.	Овлашћени рачуновођа	3
6.	Вјештак за економску област	4

Извор: Агенција

Етичким правилима и Правилником о пословној тајни детаљно су утврђене све обавезе, ограничења и одговорности предсједника и чланова Управног одбора, директора, као и свих запослених у Агенцији, а с циљем транспарентног рада и постизања већег степена повјерења на тржишту осигурања у Републици Српској.

У складу са Планом едукативних активности за 2021. годину, запослени у Агенцији су, узимајући у обзир мјере превенције ширења вируса корона „COVID-19“ на територији Републике Српске, учествовали на домаћим и међународним семинарима и симпозијумима у виртуелном формату, на актуелне теме из области:

- развоја и надзора осигурања
  - надзор осигурања и пензионих фондова у Европи,
  - надзор осигурања базиран на ризику,
  - посљедице „COVID-19“ пандемије на сектор осигурања,
  - демонополизација, тарифирање и процјена техничких резерви осигурања од аутоодговорности,
  - управљање и супервизија у банкама и институцијама финансијског тржишта,
  - утицај имплементације међународних стандарда финансијског извјештавања (IFRS 9 и IFRS 17),
  - спречавање прања новца и финансирање терористичких активности,
  - заштита потрошача у осигурању;
- финансија
  - Матра тренинг из области управљања јавним финансијама и јавним набавкама,
  - нови контни оквир у Републици Српској, практични аспекти примјене ИФРС 16 и ИФРС 9,
  - законодавство Европске уније из области плаћања мале вриједности;
- функционисања јавне управе
  - финансијско управљање и контрола у субјектима јавног сектора,
  - практична примјена закона који регулише јавне набавке.

#### **1.4. Законодавни оквир**

Правни оквир, којим је уређен правни статус, надлежности и дјелокруг рада Агенције, представљају сљедећи закони:

- Закон о друштвима за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 01/06, 64/06, 74/10, 47/17 и 58/19),
- Закон о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 47/17),
- Закон о обавезним осигурањима у саобраћају („Службени гласник Републике Српске“, број: 82/15 и 78/20),
- Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник Републике Српске“, број: 13/09 и 107/19) и
- Закон о Комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број: 49/09).

Поред законског оквира, Агенција доноси и подзаконске прописе који обезбјеђују ефикасну примјену закона из области осигурања.

Закони и подзаконски акти којима је уређен сектор осигурања, доступни су на интернет страници Агенције ([www.azors.rs.ba](http://www.azors.rs.ba)).

## 2. РЕГУЛАТОРНЕ И НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ

### 2.1. Регулаторне активности

Регулаторне активности Агенције имају за циљ очување стабилности и развој сектора осигурања у Републици Српској, а у 2021. години су се одвијале кроз доношење нових и унапређењу постојећих подзаконских прописа из области осигурања.

Сходно наведеном, у извјештајном периоду, донесени су сљедећи подзаконски акти:

- Правилник о измјенама и допунама Правилника о улагању средстава друштава за осигурање („Службени гласник Републике Српске“ број: 23/21),
- Правилник о измјени Правилника о међусобним односима заступника у осигурању и друштава за осигурање и ограничењу провизије заступника у осигурању („Службени гласник Републике Српске“ број: 85/21),
- Одлука о утврђивању и плаћању доприноса Заштитном фонду Републике Српске у 2022. години („Службени гласник Републике Српске“ број: 114/21),
- Одлука о броју гласова чланова Скупштине Заштитног фонда Републике Српске за 2022. годину („Службени гласник Републике Српске“ број: 114/21).

Такође, у извјештајном периоду донесена је Одлука о именовању вршиоца дужности омбудсмана у осигурању („Службени гласник Републике Српске“ број: 85/21), којом је именована Милена Гајић, дипломирани правник, за вршиоца дужности омбудсмана у осигурању Републике Српске.

У наставку су представљени разлози доношења и садржај наведених подзаконских аката.

У извјештајном периоду је донесен Правилник о измјенама и допунама Правилника о улагању средстава друштава за осигурање („Службени гласник Републике Српске“ број: 23/21) и то након иницијативе Удружења друштава за осигурање Републике Српске да се као средство за покриће техничких резерви неживотних осигурања могу користити и потраживања за недоспјеле премије неистеклих неживотних осигурања. Сходно наведеној иницијативи, Агенција је извршила додатне анализе, те је Правилником о измјенама и допунама Правилника о улагању средстава друштава за осигурање дозвољено да се као средство за покриће техничких резерви неживотних осигурања користе и потраживања за недоспјеле премије неистеклих неживотних осигурања, и то привремено до 31.12.2022. године, уз ограничење до 5% средстава техничких резерви.

Законом о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању су дата овлашћења да Агенција, у случају да се утврди да је дугорочно угрожен финансијски положај и финансијска дисциплина друштава за осигурање и несметано функционисање тржишта осигурања због уговорене провизије заступника у осигурању, може да донесе акт којим прописује ограничење износа провизије заступника у осигурању. У вези с тим, а у оквиру извршене анализе уговора о заступању у осигурању и исплаћених провизија утврђено је да је провизија у врсти осигурања од одговорности за моторна возила најмања и ограничавајућа, што може да утиче на сарадњу друштава за осигурање и заступника у осигурању. Правилником о измјени Правилника о међусобним односима

заступника у осигурању и друштава за осигурање и ограничењу провизије заступника у осигурању повећана је провизија за заступање у врсти осигурања од аутоодговорности, односно прописано је да не може да се уговори виша стопа провизије од 27%. Доношење овог правилника је једна од активности припреме за пословање у условима слободног одређивања премије обавезног осигурања од аутоодговорности.

Одлуком о утврђивању и плаћању доприноса Заштитном фонду Републике Српске у 2022. години је прописан начин утврђивања и обрачуна доприноса, те рокови уплате доприноса чланова Заштитног фонда Републике Српске. Укупан и појединачан број гласова чланова Скупштине Заштитног фонда Републике Српске за 2022. годину, утврђен на бази обрачунатих и уплаћених доприноса свих чланова Заштитног фонда Републике Српске за претходну годину, прописан је Одлуком о броју гласова чланова Скупштине Заштитног фонда Републике Српске за 2022. годину.

Сви донесени подзаконски акти Агенције доступни су на интернет страници Агенције.

Поред наведеног, регулаторне активности у извјештајном периоду су обухватале и:

- свеобухватну анализу усаглашености актуелних подзаконских прописа из области осигурања са прописима Европске уније и идентификацију потребних усклађивања, у оквиру активности израде Програма интегрисања БиХ у Европску унију, те
- анализу упоредног законодавства из области осигурања и провођење других припремних активности везаних за унапређење актуелног законског оквира који регулише обављање дјелатности осигурања, заснованих на позиву Министарства финансија Републике Српске на сарадњу по том основу.

## **2.2. Надзорне активности и лиценцирање**

### **2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења**

У периоду од 01.01. до 31.12.2021. године, Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за:

- издавање дозволе за рад друштву за осигурање за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања дефинисаних чланом 49. тачка б. Закона о друштвима за осигурање,
- издавање дозволе за заступање у осигурању, те за упис и брисање из Регистра заступника у осигурању – физичких лица и друштава за заступање,
- издавање дозволе за посредовање у осигурању, те за упис и брисање из Регистра брокера у осигурању – физичких лица,
- издавање сагласности за избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању,

- издавање сагласности за избор независног ревизора друштва за осигурање и друштва за управљање добровољним пензијским фондом,
- издавање сагласности друштву за осигурање за емисију акција,
- издавање сагласности у вези улагања средстава друштва за осигурање,
- издавање сагласности за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање,
- издавање сагласности на статут друштва за осигурање,
- издавање сагласности друштву за управљање добровољним пензијским фондом на проспект и скраћени проспект добровољног пензијског фонда,
- издавање сагласности за именовање члана управног одбора друштва за управљање добровољним пензијским фондом и
- упис организационог дијела друштва за осигурање у Регистар друштава за осигурање код Агенције.

Поред тога, Агенција је вршила уписе промјена података у регистрима, давала мишљења у вези с примјеном прописа из осигурања и добровољног пензијског осигурања, те издавала изводе из регистра Агенције и потврде/документе са траженим подацима за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и у друге сврхе.

У вези са издавањем дозвола за рад, те уписа и брисања из регистра, које Агенција води у складу са законом, вођено је 180 поступака, а чија структура је дата у *Табели 3*.

У складу са законским овлашћењима Агенција је, у извјештајном периоду, разматрала 73 захтјева за издавање сагласности и одобрења учесницима на тржишту осигурања, извршила 32 уписа промјена у регистрима, те издала 47 мишљења (тумачења) у вези са примјеном прописа из осигурања и добровољног пензијског осигурања и 119 потврда/докумената/извода из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки, а што је представљено у *Табели 4*.

Табела 3: Преглед издатих дозвола, те уписа и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године

Р.Б.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 31.12.2021. године
1.	Издавање дозволе за рад за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања дефинисаних чланом 49. тачка б. Закона о друштвима за осигурање	1 друштво за осигурање са сједиштем у Републици Српској	Премиум осигурање а.д. Бања Лука	14 друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској
2.	Издавање дозвола за заступање и посредовање у осигурању, те упис и брисање из Регистра заступника и посредника/брокера у осигурању	90 заступника уписано у Регистар заступника у осигурању - физичка лица 59 заступника брисано из Регистра заступника у осигурању – физичка лица	Актуелни подаци о заступницима у осигурању су доступни на интернет страници Агенције	552 заступника у осигурању - физичка лица <sup>2</sup>  од чега су
		15 предузетничких радњи уписано у Регистар заступника у осигурању- физичка лица 6 предузетничких радњи брисано из Регистра заступника у осигурању - физичка лица		41 предузетничка радња
		1 друштво за заступање из Републике Српске уписано у Регистар друштава за заступање у осигурању 1 друштво за заступање из Републике Српске брисано из Регистра друштава за заступање у осигурању	„Sberbank“ а.д. Бања Лука (организациони дио банке за обављање послова заступања у осигурању) „SICHER AGENT“ д.о.о. Бања Лука	18 друштава за заступање у осигурању из Републике Српске
	1 брокер у осигурању уписан у Регистар брокера у осигурању– физичка лица 6 брокера у осигурању брисано из Регистра брокера у осигурању – физичка лица	Актуелни подаци о брокерима у осигурању су доступни на интернет страници Агенције	19 брокера у осигурању - физичка лица	

Извор: База података Агенције

<sup>2</sup> Број регистрованих заступника уписаних у Регистар заступника – физичка лица обухвата и број заступника регистрованих као предузетничка радња за заступање у осигурању



Табела 4: Сагласности, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године

Р.Б.	Опис	Број
1.	Сагласност на избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању	23 захтјева (20 позитивно ријешених и 3 поступка у току)
2.	Сагласност за избор независног ревизора друштва за осигурање и друштва за управљање добровољним пензијским фондом	15 захтјева (позитивно ријешени)
3.	Сагласност друштву за осигурање за емисију акција: - повећање основног капитала	5 захтјева (4 позитивно ријешена, 1 поступак у току)
4.	Сагласност у вези улагања средстава друштава за осигурање	13 захтјева (позитивно ријешени)
5.	Сагласност за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање	9 захтјева (позитивно ријешени)
6.	Сагласност на статут друштва за осигурање	4 захтјева (позитивно ријешени)
7.	Сагласност друштву за управљање добровољним пензијским фондом на проспекту и скраћени проспекту добровољног пензијског фонда	3 захтјева (позитивно ријешени)
8.	Сагласност за именовање члана управног одбора друштва за управљање добровољним пензијским фондом	1 захтјев (позитивно ријешен)
9.	Упис организационог дијела друштва за осигурање у Регистар друштава за осигурање код Агенције	12 уписа
10.	Упис промјена података у регистрима код Агенције	20 уписа
11.	Мишљења (тумачења), одговори и информације у вези са примјеном прописа из осигурања и добровољног пензијског осигурања	47 мишљења/информација/одговора на питања
12.	Потврде/документи/изводи из регистра за потребе учесника друштава за осигурање у поступцима јавних набавки	119 потврда/докумената/извода из регистра

Извор: База података Агенције

### 2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције проводе се према стандардизованим супервизорским методологијама, које се редовно ревидирају и усклађују са стеченим искуствима у пракси и међународним стандардима супервизије осигурања.

У извјештајном периоду, надзорне активности Агенције су се заснивале на посредном (у просторијама Агенције) и непосредном (у просторијама учесника на тржишту осигурања) надзору пословања учесника на тржишту осигурања.

#### 2.2.2.1. Посредни надзор

Активности посредног надзора, у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године, обављане су:

- континуираном анализом финансијских и других извјештаја, пословне документације, те осталих података и евиденција које су учесници на тржишту осигурања дужни да воде или да достављају Агенцији, на начин и у роковима прописаним одредбама закона и подзаконских аката Агенције, односно кроз активности посредног континуираног надзора и
- ванредно, на основу посредних сазнања или по пријави о несолидном, неправилном или незаконитом пословању или поступању учесника на тржишту

осигурања, када Агенција оцијени да постоји потреба за хитно дјеловање у циљу заштите интереса осигураника и трећих оштећених лица, а надзор је могуће оперативно извршити без непосредног одласка на лице мјеста – посредни ванредни надзор.

**а) Посредни континуирани надзор**

У оквиру активности посредног континуираног надзора сачињен је већи број информација/анализа и мишљења, приказаних у *Табели 5*, а у којима су:

- извршене анализе појединих сегмената пословања учесника на тржишту осигурања и
- идентификовани основни ризици у пословању појединих учесника на тржишту осигурања.

Наведене информације/анализе и мишљења садрже и приједлоге за даље надзорне активности и мјере Агенције.

Табела 5: Информације/анализе и мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о капиталу и испуњавању захтјева адекватности капитала друштава за осигурање на дан 31.12.2020, 31.03.2021, 30.06.2021. и 30.09.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС
2.	Информација о обрачуну и улагању средстава за покриће техничких резерви на дан 31.12.2020, 31.03.2021. 30.06.2021. и 30.09.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС
3.	Информација о извршеној анализи извјештаја независних ревизора за 2020. годину	Сва друштва за осигурање из РС
4.	Информација о извршеној контроли финансијских, надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање достављених за период 01.01. до 31.12.2020, 01.01. до 30.06.2021. и 01.01. до 30.09.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС
5.	Информација о трошковима спровођења осигурања за период 01.01. до 31.12.2020. и 01.01. до 31.03.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
6.	Информација о ликвидности друштава за осигурање из Републике Српске за период 01.01. до 31.12.2020. године	Сва друштва за осигурање из РС
7.	Информација о достављеним извјештајима о укупним текућим задужењима која се воде у Централном регистру кредита пословних субјеката и физичких лица у БиХ са стањем на дан 31.12.2020. године	Сва друштва за осигурање из РС
8.	Информација о извршеној контроли достављања извјештаја посредника и заступника у осигурању за период 01.01. до 31.12.2020. године	Сви заступници и брокери у осигурању
9.	Информација о основним показатељима пословања посредника и заступника у осигурању у периоду од 01.01. до 31.12.2020. и 01.01. до 30.06.2021. године	Сви заступници и брокери у осигурању
10.	Информација о основним показатељима спречавања прања новца и финансирања терористичких активности код обвезника провођења мјера у периоду од 01.01.2020. до 31.12.2020. године	Обвезници провођења мјера спречавања прања новца и финансирања терористичких активности
11.	Информација о уоченим неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 31.03.2021. године	5 друштава за осигурање из РС
12.	Информација о потраживањима, ликвидираним неисплаћеним одштетним захтјевима и осталим доспјелим обавезама друштва за осигурање на дан 31.12.2020. године	1 друштво за осигурање из РС
13.	Информација – достава документације у вези са прекорачењем ограничења улагања	1 друштво за осигурање из РС
14.	Информација – достава документације у вези са одобреним зајмом	1 друштво за осигурање из РС
15.	Мишљење на емисију акција	4 друштва за осигурање из РС (5 захтјева)
16.	Мишљење на избор овлашћеног ревизора	14 друштава за осигурање из РС 1 друштво за управљање добровољним пензијским фондом
17.	Мишљење на програм рада и избор директора	2 друштва за осигурање из РС
18.	Мишљење на план пословања	4 друштва за заступање у осигурању из РС
19.	Мишљење о садржају нацрта проспекта и скраћеног проспекта добровољног пензијског фонда	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
20.	Информација о основним показатељима пословања за период 01.01. до 31.12.2020, 01.01. до 30.06.2021. и 01.01. до 30.09.2021. године	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом и добровољни пензијски фонд
21.	Информација о ликвидности друштва за осигурање за период 01.01. до 30.11.2021. године	1 друштво за осигурање из РС
22.	Информација о неплаћеним рјешеним одштетним захтјевима и поврату премије за неискоришћени период	1 друштво за осигурање из РС
23.	Мишљење у вези издавање дозволе за рад за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања дефинисаних чланом 49. тачка б. Закона о друштвима за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
24.	Мишљење на стање адекватности капитала и техничких резерви у вези са захтјевом за дозволе за рад у свим врстама неживотног осигурања	1 друштво за осигурање из РС
25.	Мишљење о садржају нацрта измјена проспекта и скраћеног проспекта добровољног пензијског фонда	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом
26.	Информација о уоченим незаконитостима и неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 30.06.2021. године	6 друштава за осигурање из РС
27.	Информација о уоченим незаконитостима и неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 30.09.2021. године	5 друштава за осигурање из РС
28.	Информација о извршеној контроли примјене услова и тарифа неживотних осигурања код уговора закључених са уговорним органима у поступцима јавних набавки и уговора закључених са осигураницима каско осигурања моторних возила у периоду 01.01.2020. до 31.08.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
29.	Информација о усклађености достављених података из база података за обавезна осигурања у саобраћају за 2020. годину	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ

*Извор: База података Агенције*

## **б) Посредни ванредни надзор**

На основу информација и анализа из континуираног посредног надзора, Агенција је покренула 14 посредних ванредних надзора и то код:

- 2 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској и 1 филијала друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ (предмет надзора: примјена Правилника о минималном садржају база података за обавезна осигурања у саобраћају<sup>3</sup> и Упутства о облику и начину формирања база података за обавезна осигурања у саобраћају – Пречишћен текст<sup>4</sup>),
- 7 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској и 4 филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ (предмет надзора: примјена услова и тарифа неживотних осигурања код уговора закључених са уговорним органима у поступцима јавних набавки и додатно код уговора закључених са осигураницима каско осигурања моторних возила).

### **2.2.2.2. Непосредни надзор**

#### **а) Непосредни (редовни) надзор друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској и филијала друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ**

У складу са Планом надзора за 2021. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

- 4 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској и
- 4 филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ.

У овом извјештајном периоду, надзор је био усмјерен на провјеру:

- уговора о осигурању,
- уговора о заступању и посредовању у осигурању,
- рада органа управљања,
- лица на значајном положају,
- финансијског и рачуноводственог аспекта пословања (трансакције са повезаним лицима, ликвидност, процјена билансних и ванбилансних позиција са аспекта примјене подзаконског прописа Агенције, висина и покривености трошкова спровођења осигурања, вођење прописаних евиденција, пословних књига и др),
- аката пословне политике,
- процеса и ажурности рјешавања и исплате одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума,
- политика реосигурања,
- обрачуна капитала и адекватности капитала,
- обрачуна техничких резерви,
- улагања средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда,
- примјене тарифа и услова осигурања код закључивања уговора о осигурању и

---

<sup>3</sup> „Службени гласник Републике Српске“, број: 59/16, 3/18 и 88/18

<sup>4</sup> Објављено на интернет страници Агенције

- усклађености организације и пословања филијале друштва за осигурање са сједиштем у ФБиХ са законским и подзаконским актима.

Поред наведеног, у овом извјештајном периоду, завршен је надзор друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској, те надзор филијала друштава са сједиштем у ФБиХ, који су покренути крајем 2020. године.

#### **б) Непосредни (редовни) надзор заступника и брокера у осигурању**

У складу са Планом надзора за 2021. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

- 1 друштва за заступање у осигурању са сједиштем у Републици Српској и
- 1 предузетничкој радњи за заступање у осигурању.

Надзор друштава за заступање у осигурању био је усмјерен на провјеру:

- статусне промјене и организација,
- предуговорног и уговорног информисање осигураника,
- презентација, предлагање, обављања припремних радњи за закључивање и закључивање уговора о осигурању у име и за рачун друштва за осигурање,
- пословне евиденције друштва за заступање,
- пословне евиденције предузетничке радње,
- пословних књига и финансијских извјештаја и
- примјене прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности.

#### **в) Непосредни (редовни) надзор друштва за управљање добровољним пензијским фондом**

У складу са Планом надзора за 2021. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код друштва за управљање добровољним пензијским фондом. Предмет надзора је:

- пословање друштва за управљање добровољним пензијским фондом (органи друштва, капитал, кадровска, техничка и организациона оспособљеност, општи акти, накнаде, вођење пословних књига, извјештавање и примјена прописа у вези са спречавањем прања новца и финансирања терористичких активности) и
- пословање друштва у дијелу који се односи на управљање добровољним пензијским фондом (административни послови, послови маркетинга, чланство, пензијски планови, имовина, инвестициона политика, улагање имовине, принос, кастоди услуге, повлачење и располагање акумулираним средствима).

#### **г) Непосредни (ванредни) надзор**

У извјештајном периоду Агенција је покренула и непосредни ванредни надзор и то код:

- 4 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској.

Предмет надзора је била контрола трошкова спровођења осигурања, резерви за штете и одобрених зајмова.

На основу непосредног и посредног надзора изречен је већи број различитих надзорних мјера.

### 2.2.2.3. Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ изречених мјера надзора, издатих прекршајних налога и поднесених захтјева за покретање прекршајног поступка у 2021. години.

Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 31.12. 2021. године

Р. Б.	Врста мјере	Учесници на тржишту
	Налог за отклањање незаконитости/неправилности	
	Ограничавање располагања средствима намјенски ороченог депозита и некретнинама	1 друштво за осигурање из РС
	Доношење плана мјера и поступања за случај угрожене ликвидности	1 друштво за осигурање из РС
	Достављање надзорних и статистичких извјештаја у складу са прописима	8 предузетника за заступање у осигурању
	Уређење процеса рјешавања одштетних захтјева	4 друштва за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Исплата обавеза по основу одштетних захтјева у прописаном року	2 друштва за осигурање из РС 3 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Достављање аката пословне политике у складу са подзаконским прописима	3 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Поштивање усвојених аката пословне политике (примјена појединих одредби из тарифа осигурања)	9 друштава за осигурање из РС 7 филијала друштава за осигурање из ФБиХ
	Усклађивање пословања са прописима који регулишу заступање и посредовање у осигурању	3 друштва за осигурање из РС 3 филијале друштва за осигурање из ФБиХ 1 друштво за заступање из РС
	Поштивање услова и тарифа обавезног осигурања од аутоодговорности	5 друштава за осигурање из РС 4 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Обустава примјене или измјене појединих одредби из тарифа за одређене врсте осигурања	1 друштво за осигурање из РС 5 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
1.	Налог друштву за осигурање да одређене некретнине искључи као средство за покриће техничких резерви	1 друштво за осигурање из РС
	Налог друштву за осигурање да одобрене зајмове чија укупна вриједност прелази 10% основног капитала, а који не испуњавају квалитативне захтјеве у смислу обезбјеђења и наплате, приказују као неликвидна средства	1 друштво за осигурање из РС
	Налог друштву за осигурање да овлашћени актуар изврши анализу тарифа премија за одређене врсте осигурања, те анализе у вези штета	7 друштава за осигурање из РС
	Доношење плана мјера за усклађивање трошкова спровођења осигурања са обрачунатим режијским додатком код осигурања од одговорности за моторна возила и усвојеним тарифама и интерним актима друштва, код осталих врста осигурања, а којим ће друштво успоставити систем управљања трошковима, те остали налози у вези трошкова спровођења осигурања	5 друштава за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Налог за процјену билансних и ванбилансних позиција у складу са прописима	2 друштва за осигурање из РС
	Налог да у вези са улагањима средстава која служе за покриће техничких резерви неживотних осигурања обезбједи редовно ажурирање досијеа зајмопримца, те вођење и ажурирање досијеа некретнина у складу са прописима	1 друштво за осигурање из РС
	Налози у вези прикупљања, чувања и форматирања база података за обавезна осигурања у саобраћају	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ

Р. Б.	Врста мјере	Учесници на тржишту
	Забрана обављања послова из законског описа послова овлашћеног заступника у осигурању физичког лица у својству прокурите друштва за заступање	1 друштво за заступање из РС
	Забрана закључивања уговора о осигурању путем заступника, односно посредника до њиховог уписа у регистре које води Агенција	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Именовање лица на значајном положају (извршни директор)	1 друштво за осигурање из РС
	Остали налози (вршење трансакција путем рачуна отвореног за филијалу, књижења у складу са прописима из области рачуноводства, усклађивање података исказаних у извјештајима са подацима у пословним књигама, вођење евиденција из пословања филијале у складу са прописима, достављање записника скупштине акционара, налог да се, приликом пласмана производа преко заступника, раздвоје производи животног и неживотног осигурања за које има дозволу за рад, достављање обавјештења о промјени улагања, достављање извјештаја о провођењу плана мјера, обустава одобравања гратис полиса и накнадно умањење обрачунате премије, обезбјеђивање документације о предмету осигурања и ризицима који се преузимају, достављање аналитичких картица на основу којих су сачињени извјештаји, достављање обавјештења о заказивању сједнице скупштине акционара, достављање извјештаја о поступању друштва у вези са притужбама, достављање извјештаја о извршењу наложених мјера, обезбједити да се обрачун резерви за трошкове обраде штета ради у складу са прописима, у вези са обрачуном резерви за настале непријављене штете осигурања аутоодговорности извршити анализу квота штета, достављање Агенцији уговора о реосигурању)	11 друштава за осигурање из РС (30 налога)  8 филијала друштва за осигурање из ФБиХ (14 налога)
	<b>Прекршајни налози (према друштву и директору)</b>	
	Непоступање по налогу за отклањање неправилности/незаконитости	1 друштво за осигурање из РС
2.	Недостављање обавјештења, извјештаја, података и аката	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	2 друштва за осигурање из РС
	Неименовање извршног директора у складу са чланом 49а. Закона о друштвима за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
	<b>Захтјев за покретање прекршајног поступка</b>	
	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у погледу закључивања уговора о обавезном осигурању (члан 10. став 1)	2 друштва за осигурање из РС 3 филијале друштава за осигурање из ФБиХ
3.	Непоступање по налогу за отклањање неправилности/незаконитости	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	2 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Недостављање обавјештења, извјештаја, података и аката	1 друштво за осигурање из РС

Извор: База података Агенције

О уоченим неправилностима у пословању појединих друштава за осигурање обавјештавани су и други органи и институције да у складу са њиховим надлежностима предузму одређене активности.



### 3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ

Поред надзорних и регулаторних активности, које су индиректно усмјерене на заштиту потрошача у осигурању (осигураника, трећих оштећених лица и корисника осигурања), Агенција се заштитом потрошача бавила и у директној комуникацији са потрошачима преко стручних служби Агенције, као и преко Омбудсмана у осигурању.

Потрошачи су се обраћали Агенцији подношењем притужби, жалби, упита, захтјева за надзор и других поднесака, те путем посебне e-mail адресе (*potrosaci@azors.rs.ba*) отворене у сврху информисања потрошача о свим битним питањима везанима за област осигурања.

Истиче се да Агенција не може да предузима радње којима се мијеша у надлежности друштва за осигурање за утврђивање обавезе на исплату одштете или осигуране суме, висине исплаћених или спорних износа, као ни радње којима се уплиће у судски поступак у појединачним случајевима. Такође, Агенција не може давати савјете ни препоруке у вези са услугама осигурања нпр. који уговор о осигурању је најбоље закључити и са којим друштвом за осигурање.

#### 3.1. Омбудсман у осигурању

Омбудсман у осигурању је вансудски начин рјешавања спорова из осигурања који обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора вансудски, у ком циљу може: утврђивати да ли је у процесу обраде захтјева кршен Кодекс пословне етике друштава за осигурање, посредовати међу странама у спору, доносити препоруке за једну или обе стране у спору, предложити начин рјешавања спорова, али не може доносити коначне обавезујуће одлуке у поступку за рјешавање несугласице/спора настале/ог из (или) поводом уговора о осигурању.<sup>5</sup>

Разлози због којих су се потрошачи услуга осигурања обраћали Омбудсману у осигурању, у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године, су сљедећи:

- питања у вези са законским роковима за рјешавање по поднесеним захтјевима,
- питања како да остваре права из осигурања,
- незадовољство висином понуђене накнаде штете/одштете,
- неблагоприятне исплате или неплаћање утврђене висине накнаде штете/одштете,
- незадовољство у погледу образложености начина утврђивања висине накнаде штете/одштете,
- незадовољство начином комуникације друштава за осигурање у поступку обраде захтјева за накнаду штете/одштетног захтјева,

---

<sup>5</sup> Дјелокруг рада Омбудсмана, утврђен је Законом о друштвима за осигурање, Правилником о Омбудсману у осигурању у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“ број: 2/19), Кодексом пословне етике друштава за осигурање – објављен на интернет страници Агенције, Статутом Агенције (“Службени гласник Републике Српске”, број: 2/15, 76/16, 89/19 и 35/21).

- незадовољство исплатом утврђеног дијела накнаде штете/одштете без сагласности оштећеног/осигураника,
- питање предуговорног информисања посебно у сегменту уручења услова осигурања уз полису и упознавања уговарача осигурања или осигураника са садржајем истих,
- остваривање права по основу осигурања лица од посљедица несрећног случаја/незгоде и
- незадовољство утврђеним степеном инвалидности код осигурања лица од посљедица несрећног случаја/незгоде.

У извјештајном периоду запримљена су 52 писана поднеска (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и др). Поред наведеног, странке/потрошачи у осигурању су се обраћали доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добили одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле несугласицу или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање пред Омбудсманом у осигурању. На тај начин остварено је 120 усмених консултација.

### 3.1.1. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања

Од 49 запримљених приговора, услове за поступање Омбудсмана у осигурању<sup>6</sup> у вансудском поступку испунило је 40 таквих поднесака.

У наредној табели дата је структура писаних приговора по врстама осигурања:

Табела 7: Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања

Р.Б.	Врста осигурања	31.12.2020.		31.12.2021.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	23	51,1	12	24,5
2.	Осигурање возила - каско	2	4,4	3	6,1
3.	Осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде	11	24,5	25	51,0
4.	Осигурање живота	2	4,4	2	4,1
5.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	1	2,2	3	6,1
6.	Осигурање од осталих штета на имовини	3	6,7	-	-
7.	Осигурање кредита	3	6,7	4	8,2
УКУПНО:		45	100,0	49	100,0

Извор: База података Агенције

<sup>6</sup> Приговор је акт којим се покреће поступак вансудског рјешавања спора из осигурања код Омбудсмана у осигурању. Процесна претпоставка да се овај поступак покрене је, између осталог, да се странка претходно обратила друштву за осигурање у интерном жалбеном поступку, приговором/жалбом/притужбом поводом поднесеног одштетног захтјева/захтјева за исплату накнаде из осигурања, да није задовољна како је њен захтјев ријешен, а са циљем да избјегне судски поступак. Приговор подобног подносиоца сматра се и захтјевом за посредовање ради постизања споразума о вансудском поравнању са друштвом.

У структури писаних приговора, најзначајније учешће су имали приговори у врстама осигурања: осигурање лица од посљедица несрећног случаја/незгоде и обавезно осигурање од одговорности за моторна возила.

У наредној табели дат је преглед начина рјешавања по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима који нису имали карактер акта којим се покреће поступак вансудског рјешавања спора из осигурања и захтјевали су очитовање Омбудсмана у осигурању у виду одговора на постављено питање.

Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштава за осигурање и предложено друштву за осигурање да исто отклони, странци предложени начин рјешавања спора, одржана медијација, постигнут споразум, странка одустала јер је спор ријешен прије формалне препоруке Омбудсмана, одговори у вези несугласице/спора, итд.	11
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријешу спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, приговори правних лица, преурањен приговор и сл)	6
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	26
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	2
Донесена одлука о обустави поступка	2
Споразум о поравнању	1
Прослијеђено Омбудсману у осигурању ФБиХ	1
<b>Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:</b>	<b>49</b>
Одговори на притужбе, обавјештења и др.писане поднеске	3
<b>Други поднесци укупно:</b>	<b>3</b>
<b>УКУПНО:</b>	<b>52</b>

Извор: База података Агенције

### 3.1.2. Едукација потрошача у осигурању

Омбудсман у осигурању је био и предавач на једнодневним припремно - едукацијским програмима за полагање стручног испита за добијање овлашћења за обављање послова заступања и посредовања у осигурању, у организацији Агенције, са темом „Заштита потрошача корисника услуга осигурања, Кодекс пословне етике и Омбудсман у осигурању“.

### 3.1.3. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања

Друге активности Омбудсмана у осигурању односе се на провјеру поступања друштава за осигурање у вези са притужбама, а у складу са Правилником о поступању друштава за осигурање у вези са притужбама ("Службени гласник Републике Српске", број: 10/15).

Из достављених извјештаја друштава за осигурање произилази да су се притужбе, које су осигураници упућивали друштвима за осигурање, односиле на рјешавање захтјева из уговора о осигурању (висину штете/накнаде из осигурања) у врстама: каско осигурање моторних возила, осигурање имовине, осигурање од аутоодговорности и осигурање од посљедица несрећног случаја/незгоде, на рад заступника у осигурању који закључују уговоре о осигурању у име и за рачун друштава, те на управљање процесима у друштву за осигурање.

## 4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

### 4.1. Унапређење супервизорских пракси

Унапређење и стандардизација супервизорских активности и радних процеса су континуиране активности Агенције, које су, у извјештајном периоду, биле усмјерене на развој јединственог интегралног информационог система, у смислу идентификовања корисничких захтјева који ће створити претпоставке за унапријеђење укупних пословних процеса и даљу стандардизацију супервизорских активности. Циљ је да се створи основ за максимални ниво дигитализације пословних процеса Агенције, на нивоу који је у складу са законским оквиром, уз унапређење компоненти које ће унаприједити информатички засновано провођење анализа за потребе супервизије и размјене података између Агенције и учесника на тржишту осигурања. У поглављу 4.3. овог извјештаја представљени су модули на којима ће се заснивати овај информациони систем.

У оквиру активности утврђених Стратешким оквиром припреме за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II извршена је:

- анализа одговора из упитника „Утврђивање нивоа развијености функција система управљања према захтјевима Солвентности II<sup>7</sup>“ који је припремљен у сврху утврђивања почетног нивоа разумијевања концепта Солвентности II и нивоа развоја функција из система управљања Солвентности II. Иако су се сва друштва за осигурање изјаснила да постоји одређени степен отворености за прихватање промјена и разумијевање концепта и значаја управљања ризицима у пословању, самосталне и конкретне активности још не постоје. Већи број друштава за осигурање очекује позитивне ефекте Солвентности II, а као образложење наводе идентификацију и квантификацију ризика и сагледавање сопствених потреба за капиталом. Резултати анкетног истраживања објављени су на интернет страници Агенције и доступни су јавности, те
- спроведен први стрес-тест сектора осигурања у Републици Српској ради континуираног праћења изложености ризицима, како појединачних друштава за осигурање, тако и сектора у цјелини. Стрес-тестом, који је Агенција развила самостално у складу с најбољом супервизорском праксом и сходном примјеном методологије стрес-теста Европског тијела за надзор осигурања и пензија (EIOPA), обухваћена су три, међусобно независна сценарија (теже утрживе инвестиције, реосигурање и актуарски сценарио), при чему је вјероватноћа реализације тих сценарија мала, али су такви сценарији могући. Циљ овог стрес теста је развој пракси пословања заснованих на идентификовању ризика који могу угрозити пословање друштава за осигурање, али и подизању свијести о значају адекватног и правовременог управљања ризицима којима су друштва за осигурање изложена у пословању. У периоду израде овог извјештаја у току су активности анализе резултатаведеног стрес-теста појединачних друштава и цјелокупног сектора.

<sup>7</sup> Солвентност II је нови регулаторни оквир пословања друштава за осигурање у Европској унији, заснован на Директиви 2009/138/ЕС, усвојен 25.11.2009. године, а који је у државама чланицама Европске уније почео да се примјењује 1. јануара 2016. године.

Поред наведеног и у овом извјештајном периоду, настављене су активности развоја базе статистичких и финансијских података и показатеља на нивоу сектора осигурања, у сврху праћења трендова развоја и параметара стабилности тржишта, те унапређења посредног континуираног надзора учесника на тржишту осигурања.

Унапређење супервизорских пракси, које проводи Агенција, заснивало се и на сарадњи са другим надзорним органима финансијског система у Републици Српској и то кроз размјену података и информација у складу са законским оквиром.

#### **4.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија**

Активности припреме за прелазак на систем слободног одређивања цијена/премија обавезног осигурања, започете ступањем на снагу Закона о обавезним осигурањима у саобраћају, настављене су у овом извјештајном периоду, и то на начин примјерен достигнутом нивоу развоја тржишта осигурања Републике Српске.

Фокус напријед наведених активности Агенције је био на контроли тржишног понашања друштава за осигурања приликом закључивања уговора о обавезном осигурању од аутоодговорности, и то на продајним мјестима претходно идентификованим од стране Удружења друштава за осигурање Републике Српске.

Треба истаћи да су активности Агенције на унапређењу тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности, укључујући и припрему за прелазак на слободно одређивање премија, лимитиране објективним претпоставкама да на тржишту послују друштва за осигурање која посредством или из финансијских средстава повезаних и придружених правних лица (која су изван дјелокруга надзорних органа финансијског сектора) и/или других извора власника друштава за осигурање одобравају разне облике вантарифних попушта приликом закључивања уговора о осигурању од аутоодговорности. Како се ове трансакције не евидентирају у пословним књигама тих друштава за осигурање, иста имају нелојалну предност на тржишту у односу на друштва за осигурање која послују самостално или у оквиру финансијских групација. Због наведених околности Агенција нема законски основ да обезбиједи равноправан третман свих учесника на тржишту осигурања приликом изрицања мјера из надзора, те стога ни надзорне мјере не могу да допринесу значајнијем унапређењу тржишта. Стога би подршка Агенцији од стране других органа и институција, која имају овлашћења да контролишу пословање повезаних и придружених лица друштава за осигурање, имала велики значај на уређењу тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности и минимизирању утицаја ризика из других сектора на стабилност сектора осигурања.

Редовне активности које су усмјерене на развој стандардизованих/упоредивих података о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности, као битне претпоставке за израду тарифа премија обавезног осигурања од

аутоодговорности су настављене и у овом извјештајном периоду. Располагање са стандардизованим/упоредивим подацима о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности је кључна претпоставка за израду тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности. У ту сврху, прегледани су достављени подаци свих друштава за осигурање из Републике Српске и филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ закључно са 31.12.2020. године. Треба истаћи да су идентификована одступања на нивоу статистичке грешке. Примјетнија одступања су утврђена једино код података о претходној полиси у базама уговора о осигурању од аутоодговорности, будући да су друштва сматрала да то нису подаци са великом релевантношћу за формирање тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности. У сврху правилног попуњавања података о претходној полиси у базама уговора о осигурању од аутоодговорности, Агенција је извршила контролу истих, са циљем да скрене пажњу друштвима на релевантност свих података из наведених база података. Поред наведеног, у оквиру активности развоја Информационог система, развија се модул база полиса и база штета, те разматра могућност да се дио секторских података из ових база учини доступним друштвима за осигурање у сврху ефикасније примјене тарифе обавезног осигурања од аутоодговорности.

Доношење Правилника о измјени Правилника о међусобним односима заступника у осигурању и друштава за осигурање и ограничењу провизије заступника у осигурању, којим је провизија за заступање у врсти осигурања од аутоодговорности повећана, представља једну од припремних активности за пословање у условима слободног одређивања премије обавезног осигурања од аутоодговорности (описано у поглављу 2.1. Регулаторне активности).

У сврху припреме за слободно одређивања цијена/премија представници Агенције су учествовали на вебинару на тему: „Демонополизација, тарифирање и процјена техничких резерви осигурања од аутоодговорности“ у организацији Актуарског друштва у БиХ.

Поред наведеног и континуиране активности усмјерене на јачању капитала друштава за осигурање, побољшања обрачуна и покрића техничких резерви, управљања трошковима, те адекватно вредновање активе и пасиве засновано на међународним рачуноводственим стандардима, треба да на непосредан или посредан начин омогуће и боље предуслове за либерализацију цијена/премија у обавезном осигурању од аутоодговорности.

### **4.3. Информациони систем Агенције**

Информациони систем Агенције обухвата:

1. Информативни центар – успостављен у складу са Законом о обавезним осигурањима у саобраћају ради ефикасног и брзог рјешавања одштетних захтјева на основу штета насталих у саобраћајним незгодама употребом возила;
2. Регистре у складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање, Закона о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању:
  - друштва за осигурање,

- филијала друштва за осигурање из ФБиХ,
  - заступника и брокера/посредника у осигурању,
  - овлашћених актуара;
3. Регистре у складу са одредбама Закона о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима:
- друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и
  - добровољних пензијских фондова;
4. Интернет страница Агенције за информисање субјеката на тржишту осигурања и јавности;
5. Е-форме – електронско извјештавање друштава за осигурање, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и других овлашћених учесника на тржишту осигурања;
6. Електронске евиденције сједница управног одбора и стручног колегијума;
7. Канцеларијско пословање, евиденција прихода и расхода, евиденцију надзора, статистику, и друге помоћне електронске евиденције које су развијене за специфичне пословне процесе.

Наведени регистри су јавни, воде се у електронском облику, а дио података је непосредно доступан јавности преко интернет странице Агенције. Усклађивање ових регистара са промјенама закона и подзаконских аката, као и њихово функционално унапређење, врши се континуирано.

Достављање извјештаја и података од стране учесника на тржишту осигурања врши се у електронској форми, у складу са подзаконским актима који регулишу садржај, начин и рокове за достављање извјештаја, обавјештења и других података од стране учесника на тржишту осигурања (мјесечни, квартални, полугодишњи и годишњи извјештај о пословању, извјештај независног ревизора, пословни план, акти пословне политике и остали извјештаји у складу са подзаконским актима).

Агенција је највећи дио својих административних, општих и кадровских евиденција организовала у електронском облику, тако да су различити пословни процеси подржани интерно развијаним апликацијама.

Континуирано се врши усклађивање свих апликација које у свом пословању користи Агенција са промјенама закона и подзаконских аката, њихово функционално унапређење у обиму који је могућ, као и ИТ подршка свим организационим дијеловима Агенције. У извјештајном периоду вршено је усклађивање и унапређење апликација информационог система везаних за канцеларијско пословање и евиденцију прихода и расхода.

Агенција је у 2020. години завршила набавку услуга израде софтвера – Јединствени интегрални информациони систем Агенције за осигурање Републике Српске.

Током 2021. године завршене су слједеће активности у оквиру пројекта развоја Јединственог интегралног информационог система Агенције:

- прва фаза пројекта – Припрема пројекта - Анализа потребног хардвера, софтвера потребног за имплементацију информационог система и дефинисање матичне базе података,
- друга фаза пројекта – Израда детаљних спецификација корисничких потреба и захтјева, са описом пословних процеса и
- испоручена, инсталирана и имплементирана рачунарска опрема и неопходне лиценце.

У наредном периоду наставиће се са реализацијом преосталих фаза пројекта. У периоду израде овог извјештаја актуелна је трећа фаза пројекта – Развој и имплементација - Израда детаљних спецификација софтвера са детаљним спецификацијама пословних процеса и радних токова и процедура (функционалних и нефункционалних) и дизајн система са имплементацијом рјешења.

#### **4.4. Сарадња са другим институцијама**

##### **4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама**

Настављена је сарадња, успостављена у претходним извјештајним периодима, са Министарством финансија Републике Српске и Министарством за европске интеграције и међународну сарадњу Републике Српске, а у вези:

- извјештавања о реализованим мјерама и активностима, у оквиру израде Прилога институција у БиХ за редовни годишњи извјештај Европске комисије о БиХ у процесу Европских интеграција за 2021. годину,
- учествовања на петом састанку Пододбора за унутрашње тржиште и конкуренцију, укључујући заштиту здравља и потрошача, и извјештавања о наредним активностима,
- реализације активности у оквиру радних група за европске интеграције, кроз израду Програма интегрисања БиХ у Европску унију, у оквиру којих су идентификовани приоритетни прописи и препоруке Европске комисије са којима је потребно вршити усклађивање. Подзаконски прописи из области осигурања који су у одређеној мјери усаглашавани са прописима Европске уније су унесени у Информациони систем за подршку изради Програма интегрисања,
- припреме документа за дискусију за шести састанак Одбора за стабилизацију и придруживање између ЕУ и БиХ, те
- припреме документа за дискусију за шести састанак Пододбора за економска и финансијска питања и статистику, те кроз извјештавање на састанку овог пододбора.

Поред наведеног, сарадња са Министарством финансија Републике Српске одвијала се и кроз:

- активности Комитета за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске (у даљем тексту: Комитет),



- активности давања коментара на први нацрт регионалних налаза процјене „SEE Competitiveness Outlook 2021“, достављен од стране Организације за економску сарадњу и развој (OECD),
- достављање тражених података за потребе израде проспекта за емисију тзв. еврообвезница.

У оквиру активности Комитета, Агенција је сарађивала и са Агенцијом за банкарство Републике Српске и Комисијом за хартије од вриједности Републике Српске и то кроз размјену података и информација неопходних за провођење надзорних активности и усаглашавање дјеловања у оквиру процеса Европских интеграција, те организовање заједничког семинара из области спречавања прања новца и финансирања терористичких активности.

Сарадња са Министарством унутрашњих послова Републике Српске заснивала се на достављању информација и података у складу са законом.

Настављена је сарадња и са Министарством привреде и предузетништва Републике Српске кроз редовно ажурирање процедура из надлежности Агенције, које се објављују на порталу Јединствена контакт тачка за пословање. Поред тога, представник Агенције је члан Оперативног тијела за реализацију Пројекта оптимизације административних процедура и формалности<sup>8</sup>.

Путем свог представника у Радној групи за извјештавање и имплементацију међународних обавеза из области спречавања прања новца и финансирања терористичких активности, именованог од стране Владе Републике Српске, Агенција прати и извјештава о активностима у вези са провођењем међународних обавеза из ове области. Поред наведеног, Агенција, у складу са Закључком Владе Републике Српске број: 04/1-012-2-1402/16 од 16.06.2016. године, учествује у раду радних тијела која проводе: „Процјену ризика од прања новца и финансирања тероризма у БиХ за период 2018-2022. године“ усвојену од Вијећа министара БиХ 29.08.2018. године, врши надзор и праћење провођења Акционог плана кроз прикупљање и анализу података и информација, те учествује у изради допуне Процјене ризика од прања новца и финансирања тероризма у БиХ за период 2021-2023. година као и Акционог плана за борбу против финансирања тероризма у БиХ за период 2021-2023. година.

У циљу успјешније примјене прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности, Агенција прати и утврђује потребе за едукацијом обвезника из области осигурања, те у сарадњи са другим институцијама Републике Српске и струковним удружењима организује семинаре и радионице из ове области. У циљу јачања професионалних стандарда, Агенција је учествовала на:

- online радионици на тему: "Процјена ризика од прања новца и финансирања тероризма у Босни и Херцеговини за период 2018-2022. година", у организацији Министарства безбједности БиХ за сектор осигурања и

---

<sup>8</sup> „Службени гласник Републике Српске“, број: 32/21

- вебинару „Обавезе учесника у систему спречавања прања новца и актуелни (нови) модели прања новца“, у организацији часописа „Финрар“.

Сарадња Агенције са другим институцијама сектора осигурања из БиХ заснивала се на законом успостављеној обавези:

- достављања статистичких података Агенцији за осигурање у БиХ, потребних за израду билтена „Статистика тржишта осигурања БиХ“ и
- размјене информација, добијених у надзору пословања филијала друштава са сједиштем у другом ентитету, са Агенцијом за надзор осигурања ФБиХ.

Представници Агенције су присуствовали и на округлом столу на тему: „Обавезност осигурања од незгоде на раду и порески третман услуга осигурања“ у организацији Удружења друштава за осигурање ФБиХ.

Поред наведеног, настављене су и активности сарадње Агенције са Бироом зелене карте у БиХ, у сврху подршке реализацији Мултилатералног гарантног споразума, кроз размјену података усаглашену Протоколом о сарадњи и размјени података и информација потписаним са Бироом зелене карте у БиХ у претходном извјештајном периоду.

Представници Агенције су у овом извјештајном периоду узели учешће на Матра тренингу из области управљања јавним финансијама и јавним набавкама, на тему: „Јавне финансије и набавке“, у организацији Дирекције за европске интеграције.

#### **4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама**

У оквиру сарадње са иностраним супервизорима, у извјештајном периоду, остварена је сарадња са:

- Европским тијелом за надзор осигурања и пензионих фондова (European Insurance and Occupational Pensions Authority - EIOPA), кроз учешће на 10. годишњој конференцији на тему супервизије осигурања и пензија у Европи, те кроз учешће на 8. заједничком дану заштите потрошача, који EIOPA организује заједно са Европским супервизорским тијелима - ESAs (EBA, ESMA и EIOPA),
- супервизорима у оквиру CESEE иницијативе (Central, Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative), у оквиру које су, између осталог, размјењена искуства и ставови у погледу унапређења осигурања од аутоодговорности, те о изазовима земаља кандидата при имплементацији директиве ЕУ о дистрибуцији осигурања,
- Народном банком Србије кроз доставу података о подобности лица на значајном положају у друштву за осигурање,
- Агенцијом за надзор осигурања Републике Словеније у оквиру истраживања о микроосигурању у централној и источној Европи и Транскавказији,
- Хрватском агенцијом за надзор финансијских услуга, кроз доставу података о подобности лица на значајном положају у друштву за осигурање, те учествовања на

конференцији: „Супервизија у осигурању заснована на ризику - пут напретка у постпандемијском свијету“, а у оквиру које је представник Агенције имао презентацију на панелу: „Ново нормално - искуства земаља“.

- Централном банком Мађарске кроз доставу података о подобности лица на значајном положају у друштву за осигурање.

Сарадња са иностраним институцијама и струковним удружењима остваривана је и кроз учествовање представника Агенције:

- у пројекту техничке помоћи Међународног монетарног фонда, који је обухватио изазове са којима се можемо срести приликом увођења IFRS 9 и IFRS 17 у употребу, при чему до дана сачињавања овог извјештаја Агенција није добила писане материјале из ове техничке помоћи,
- на on-line 7. конференцији о глобалној супервизији осигурања на тему: „Сектор осигурања и последице ковид-19 пандемије“ у организацији Међународног центра за регулативу осигурања, уз подршку ЕИОРА-е и Свјетске банке,
- на on-line радионици са темом: „Регулација крипто средстава и FinTech“ у организацији Институције за међународну сарадњу Њемачке,
- на конференцији „V српски дани осигурања“ у организацији удружења осигуравача Србије,
- на конференцији „Хрватски дани осигурања 2021“ у организацији Хрватског уреда за осигурање,
- на on-line конференцији „Insurtech Sarajevo“ у организацији „Insurtech Balkans Hub“,
- на вебинару под називом „Законодавство Европске уније из области плаћања мале вриједности“ у организацији Свјетске банке, те
- на on-line едукацији „Управљање и супервизија у банкама и институцијама финансијског тржишта“ у организацији Center of Excellence in Finance из Љубљане.

У оквиру овог поглавља треба истаћи да се Агенција и даље сусреће са проблемима, као што је наведено и у претходним извјештајима, везаним за реализацију активности међународне сарадње, односно идентификацију у међународним односима као једине институције надлежне за надзор осигурања учесника на тржишту осигурања Републике Српске и законом овлашћене да потписује међународне споразуме о сарадњи из области осигурања. Проблеми произилазе из начина тумачења одредбе члана 9. Закона о Агенцији за осигурање у БиХ ("Службени гласник БиХ", бр. 12/04), који садржи одредбе о међународним односима, при чему се не узима у обзир цјелокупан законски оквир из области осигурања у Републици Српској, ФБиХ и БиХ, али и из представљања Агенције за осигурање у БиХ приликом остваривања међународне сарадње. Наведено је, поред осталог, и узрок што Агенција није још примљена у Међународну асоцијацију супервизора у осигурању (IAIS) и није потписала међународне меморандуме о сарадњи са супервизорима осигурања, иако је предузимала активности засноване на законском оквиру. Независно од наведеног, Агенција континуирано проводи активности у циљу међународног позиционирања као независног супервизора сектора осигурања Републике Српске, те је у овом извјештајном периоду, у оквиру напријед наведене сарадње са супервизорима из иностранства указано да се размјена података из

супервизије врши директно и искључиво кроз сарадњу са Агенцијом без посредовања Агенције за осигурање у БиХ.

#### **4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања**

Агенција је организовала едукацију и испитни рок за полагање стручног испита, који је потребан за добијање овлашћења за обављање послова заступника у осигурању и брокера у осигурању, и то један редовни и један ванредни испитни рок. Едукација је обухватала програм предвиђен прописима, а стручни испит су у редовном року положила 24 кандидата и у ванредном року 27 кандидата. Имена кандидата, који су положили стручни испит, објављена су на интернет страници Агенције.

У циљу успјешније примјене прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности, а у циљу јачања професионалних стандарда учесника на тржишту осигурања, представник Агенције је презентовао процјену рањивости сектора осигурања од прања новца на on-line радионици на тему: „Процјена ризика од прања новца и финансирања тероризма у БиХ за период 2018-2022. година“, коју је организовало Министарство безбједности БиХ.

Такође, Агенција је у сарадњи са Комисијом за хартије од вриједности Републике Српске и Агенцијом за банкарство Републике Српске, организовала вебинар под називом „Примјена прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности у сектору хартија од вриједности, осигурања, микрокредитних организација“. Вебинар је био намијењен запосленима који обављају послове СПН/ФТА, било да су запослени код надзорног органа или обвезника провођења мјера СПН/ФТА са циљем да се прошири знање и примјена добре праксе у области спречавања прања новца и финансирања терористичких активности.

Агенција је Подручној привредној комори Бања Лука ставила на располагање/доставила брошуру „Шта требате знати прије закључивања уговора о осигурању“ коју је припремила и издала у оквиру сарадње са Међународном финансијском корпорацијом (International Finance Corporation - World Bank Group), а у којој су укратко представљене заступљеније врсте осигурања (АО, осигурање кредита, имовине и незгоде, здравствено и животно осигурање), те дате основне препоруке за закључивање уговора о осигурању. Такође је достављена и брошура: „Најчешће коришћени финансијски производи“, у оквиру које су укратко објашњене најважније карактеристике, односно сличности и разлике између најчешће коришћених финансијских производа у банкарству и осигурању, а која је издата у оквиру исте сарадње. Брошуре су достављене Подручној привредној комори Бања Лука како би се исте бесплатно дистрибуирале привредним субјектима у циљу подизања нивоа знања о улози и значају осигурања и финансијских производа.

Информисање учесника на тржишту осигурања и јавности континуирано се обавља и у оквиру сарадње са медијима, те путем интернет странице Агенције редовним објављивањем:

- тромјесечних статистичких података о обрачунатој премији и исплаћеним штетама друштава за осигурање по врстама осигурања,
- извјештаја о стању у сектору осигурања и извјештаја о раду Агенције и
- усвојених подзаконских аката.