

REPUBLIKA SRPSKA  
**Agencija za osiguranje Republike Srpske**  
**Banja Luka**

Bana Milosavljevića 8/II

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

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



REPUBLIC OF SRPSKA  
**The Insurance Agency of Republic of Srpska**  
**Banja Luka**

St. Bana Milosavljevića 8/II

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

phone/fax: +387 51 228-910, 228-920

---

## **IZVJEŠTAJ**

**o radu Agencije za osiguranje Republike Srpske**  
**za period od 01.01.2021. do 30.06.2021. godine**

Broj: UO – 14/21

Datum: 14.09.2021. godine

Banja Luka, septembar 2021. godine

## SADRŽAJ

<b>UVODNA RIJEČ .....</b>	<b>4</b>
<b>1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE.....</b>	<b>5</b>
1.1. Misija, vizija i ciljevi.....	5
1.2. Nadležnosti Agencije .....	6
1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura .....	7
1.3.1. Organi upravljanja.....	7
1.3.2. Organizaciona struktura.....	8
1.4. Zakonodavni okvir.....	9
<b>2. REGULATORNE I NADZORNE AKTIVNOSTI AGENCIJE.....</b>	<b>11</b>
2.1. Regulatorne aktivnosti.....	11
2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje .....	11
2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja.....	11
2.2.2. Nadzorne aktivnosti .....	14
2.2.2.1. Posredni nadzor .....	14
2.2.2.2. Neposredni nadzor.....	17
2.2.2.3. Mjere nadzora .....	18
<b>3. AKTIVNOSTI U VEZI SA ZAŠTITOM POTROŠAČA U OSIGURANJU .....</b>	<b>20</b>
3.1. Ombudsman u osiguranju .....	20
3.1.1. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja.....	21
3.1.2. Edukacija potrošača u osiguranju .....	22
3.1.3. Druge aktivnosti Ombudsmana u osiguranju od značaja za korisnike usluga osiguranja.....	22
<b>4. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA.....</b>	<b>23</b>
4.1. Unapređenje supervizorskih praksi .....	23
4.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija.....	24
4.3. Informacioni sistem Agencije .....	25
4.4. Saradnja sa drugim institucijama .....	26
4.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama .....	26
4.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama.....	27
4.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja .....	28

### **Tabele**

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja .....	8
Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih .....	9
Tabela 3: Pregled izdatih dozvola, te upisa i brisanja iz registra učesnika na tržištu osiguranja, u periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine .....	13
Tabela 4: Saglasnosti, dozvole, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, u periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine.....	14
Tabela 5: Informacije/analize, mišljenja iz kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine	15
Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalozi i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine.....	18
Tabela 7: Struktura prigovora/zahtjeva za vansudsko rješavanje sporova po vrstama osiguranja.....	21
Tabela 8: Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima .....	21

### **Grafikoni**

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

## UVODNA RIJEČ

Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: 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).

U skladu sa zakonskim okvirom, nadležnosti Agencije se mogu grupisati na regulatorne, nadzorne, te nadležnosti zaštite i edukacija potrošača u osiguranju. U svrhu efikasnog ispunjavanja svojih zakonskih nadležnosti, Agencija kontinuirano provodi i aktivnosti unapređenja nadzornih procesa i saradnje sa drugim institucijama. Pregled aktivnosti koje je Agencija provodila, u prvom polugodištu 2021. godine, dat je u ovom izvještaju.

Agencija je nadzorne aktivnosti provodila putem posrednog kontinuiranog nadzora, te neposrednog redovnog i vanrednog nadzora. Posredni nadzor je obavljan kroz kontinuirano praćenje i analizu stanja i trendova na tržištu osiguranja, izvršenja naloženih mjera, načina rada i finansijskog položaja učesnika na tržištu osiguranja, a na osnovu podataka iz finansijskih, aktuarskih i drugih izvještaja, te poslovne dokumentacije i evidencija koje učesnici na tržištu osiguranja dostavljaju Agenciji. Provođenje aktivnosti neposrednog nadzora je bilo zasnovano na realizaciji Plana nadzora za 2021. godinu, pokretanju vanrednog neposrednog nadzora, te na završavanju aktivnosti neposrednih nadzora pokrenutih krajem 2020. godine.

Unapređenje i standardizacija supervizorskih aktivnosti i radnih procesa su kontinuirane aktivnosti Agencije, koje su, u izvještajnom periodu, bile usmjerene na razvoj jedinstvenog integralnog informacionog sistema, u smislu identifikovanja korisničkih zahtjeva koji će stvoriti pretpostavke za unaprijeđenje ukupnih poslovnih procesa i dalju standardizaciju supervizorskih aktivnosti. Naime, Agencija je započela izradu jedinstvenog integralnog informacionog sistema koji će obuhvatiti: Informativni centar, registre subjekata na tržištu osiguranja, pisarnicu, upravljanje dokumentima, nadzor subjekata na tržištu osiguranja, baze podataka o polisama i štetama, portal Agencije za spoljne korisnike sistema i građane (web sajt), izvještavanje i razmjenu podataka, te administraciju sistema.

Obavljane su i zakonom utvrđene aktivnosti pripreme za prelazak na liberalno određivanje premije obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, a koje su pored kontinuiranih aktivnosti usmjerenih na jačanje kapitala društava za osiguranje, poboljšanja obračuna i pokrića tehničkih rezervi, upravljanja troškovima i unapređenja baza podataka o ugovorima o osiguranju i štetnim događajima, bile usmjerene i na kontrolu tržišnog ponašanja društava za osiguranje prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju od autoodgovornosti.

Poseban i bitan segment djelovanja Agencije predstavlja neposredna zaštita i komunikacija sa potrošačima na tržištu osiguranja, putem Ombudsmana u osiguranju i stručnih službi Agencije.

Nastavljena je već uspostavljena saradnja i izvještavanje u procesu pridruživanja i pristupanja BiH Evropskoj uniji, pri čemu je u ovom izvještajnom periodu fokus bio na aktivnostima izrade Programa integrisanja BiH u Evropsku uniju, u okviru kojih je Agencija izvršila sveobuhvatnu analizu usaglašenosti aktuelnih podzakonskih propisa iz oblasti osiguranja sa propisima Evropske unije i identifikaciju potrebnih usklađivanja.

v.d. direktora,  
Draženka Janjanin

## 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 brokeri<sup>1</sup> 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.

Strateški ciljevi Agencije su:

---

<sup>1</sup> 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).

- 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 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,
- posredni nadzor (pravni, finansijsko - računovodstveni i aktuarski) učesnika na tržištu osiguranja, na osnovu analize izvještaja i druge dokumentacije koju učesnici na tržištu osiguranja dostavljaju Agenciji,
- neposredni nadzor nad učesnicima 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:

- kontinuirano praćenje postojanja i primjene 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 i Ranko Mijić, docent doktor ekonomskih nauka.

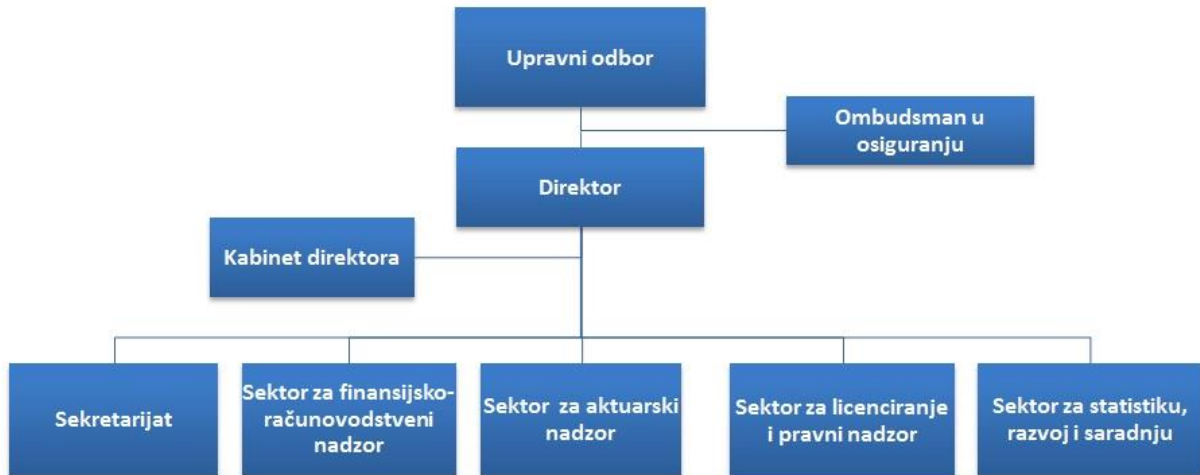
Direktora Agencije, na prijedlog Vlade Republike Srpske, imenuje Narodna skupština Republike Srpske. Direktor Agencije vodi poslovanje Agencije, zastupa i predstavlja Agenciju, odgovoran je za zakonit rad i poslovanje, organizuje aktivnosti Agencije i obavlja druge poslove, koji su zakonskim okvirom i Statutom stavljeni u nadležnost direktora.

Narodna skupština Republike Srpske je, Odlukom broj: 02/1-021-395/21 od 11.05.2021. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 46/21), imenovala Draženku Janjanin za vršioca dužnosti direktora Agencije.

Agencija je u izvještajnom periodu usvojila Statut o izmjenama i dopunama Statuta Agencije za osiguranje Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 35/21) uz prethodnu saglasnost Vlade Republike Srpske. Razlozi za donošenje izmjena Statuta Agencije sadržani su u potrebi da se preciziraju pojedine odredbe važećeg Statuta u pogledu organizacije, upravljanja i rukovođenja Agencijom, odnosno preciziranja nadležnosti Upravnog odbora i direktora, organa upravljanja i rukovođenja Agencijom.

### 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 30.06.2021. godine, bilo zaposleno 40 radnika, od čega je 36 radnika ili 90% 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	18
		dipl.pravnik	9
		dipl.inž.el.tehnike	1
	Ukupno:		28
3.	Master/magistar	ekonomske nauke	8
UKUPNO:			40

Izvor: Agencija



Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih

R.B.	Specijalistička i stručna znanja	Broj zaposlenih
1.	Ovlašćeni aktuar	4
2.	Ovlašćeni procjenjivač	3
3.	Ovlašćeni revizor	1
4.	Ovlašćeni interni revizor	4
5.	Ovlašćeni računovođa	3
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 2021. godinu, zaposleni u Agenciji su, uzimajući u obzir mjere prevencije širenja virusa korona „COVID-19“ na teritoriji Republike Srpske, učestvovali na domaćim i međunarodnim seminarima i simpozijumima u virtuelnom formatu, na aktuelne teme iz oblasti:

- razvoja i nadzora osiguranja
  - nadzor osiguranja i penzionih fondova u Evropi,
  - demonopolizacija, tarifiranje i procjena tehničkih rezervi osiguranja od autoodgovornosti,
  - upravljanje i supervizija u bankama i institucijama finansijskog tržišta,
  - uticaj implementacije međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja (IFRS 9 i IFRS 17),
  - sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti.
- finansija
  - Matra trening iz oblasti upravljanja javnim finansijama i javnim nabavkama,
  - zakonodavstvo Evropske unije iz oblasti plaćanja male vrijednosti.
- funcionisanja javne uprave
  - finansijsko upravljanje i kontrola u subjektima javnog sektora.

#### 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 i 78/20),
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 13/09 i 107/19) 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](http://www.azors.rs.ba)).

## **2. REGULATORNE I NADZORNE AKTIVNOSTI AGENCIJE**

### **2.1. Regulatorne aktivnosti**

U izvještajnom periodu je donesen Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o ulaganju sredstava društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 23/21), a nakon inicijative Udruženja društava za osiguranje Republike Srpske da se kao sredstvo za pokriće tehničkih rezervi neživotnih osiguranja mogu koristiti i potraživanja za nedospjele premije neisteklih neživotnih osiguranja. Shodno navedenoj inicijativi, Agencija je izvršila dodatne analize, te je Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o ulaganju sredstava društava za osiguranje dozvoljeno da se kao sredstvo za pokriće tehničkih rezervi neživotnih osiguranja koriste i potraživanja za nedospjele premije neisteklih neživotnih osiguranja, i to privremeno do 31.12.2022. godine uz ograničenje do 5% sredstava tehničkih rezervi.

Pored navedenog, regulatorne aktivnosti u izvještajnom periodu su obuhvatale i:

- sveobuhvatnu analizu usaglašenosti aktuelnih podzakonskih propisa iz oblasti osiguranja sa propisima Evropske unije i identifikaciju potrebnih usklađivanja, u okviru aktivnosti izrade Programa integrisanja BiH u Evropsku uniju, te
- analizu uporednog zakonodavstva iz oblasti osiguranja, u okviru pripremnih aktivnosti za unapređenje aktuelnog zakonskog okvira koji reguliše obavljanje djelatnosti osiguranja, zasnovanih na pozivu Ministarstva finansija Republike Srpske na saradnju po tom osnovu.

### **2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje**

#### **2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja**

U periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine, Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlašćenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za:

- izdavanje dozvole za zastupanje u osiguranju, te za upis i brisanje iz Registra zastupnika u osiguranju – fizičkih lica i društava za zastupanje,
- izdavanje dozvole za posredovanje u osiguranju, 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 i društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom,
- 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 na statut društva za osiguranje,
- izdavanje saglasnosti 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, vođena su 63 postupka, a čija struktura je data u *Tabeli 3*.

U skladu sa zakonskim ovlašćenjima Agencija je, u izvještajnom periodu, razmatrala 41 zahtjev za izdavanje saglasnosti i odobrenja učesnicima na tržištu osiguranju, izvršila 17 upisa promjena u registrima, te izdala 28 mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja i 56 potvrda/dokumenta/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 30.06.2021. godine

R.B.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 30.06.2021. godine
1.	Izdavanje dozvola za zastupanje i posredovanje u osiguranju, te upis i brisanje iz Registara zastupnika i posrednika/brokera u osiguranju	44 zastupnika upisana u Registar zastupnika u osiguranju - fizička lica	<i>Aktuelni podaci o zastupnicima u osiguranju su dostupni na internet stranici Agencije</i>	557 zastupnika u osiguranju - fizička lica <sup>2</sup>  od čega je  34 preduzetniče radnje
		8 zastupnika brisana iz Registra zastupnika u osiguranju – fizička lica		
		5 preduzetničkih radnji upisano u Registar zastupnika u osiguranju- fizička lica		
		3 preduzetničke radnje brisane iz Registra zastupnika u osiguranju - fizička lica		
		1 društvo za zastupanje iz Republike Srpske upisano u Registar društava za zastupanje u osiguranju		
1 broker u osiguranju upisan u Registar brokera u osiguranju– fizička lica	<i>Aktuelni podaci o brokerima u osiguranju su dostupni na internet stranici Agencije</i>	24 brokera u osiguranju - fizička lica		
1 broker u osiguranju brisan iz Registra brokera u osiguranju – fizička lica				

Izvor: Baza podataka Agencije

<sup>2</sup> 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 30.06.2021. godine

R.B.	Opis	Broj
1.	Saglasnost na izbor društva za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju	17 zahtjeva (pozitivno riješeni)
2.	Saglasnost za izbor nezavisnog revizora društva za osiguranje i društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom	6 zahtjeva (pozitivno riješeni)
3.	Saglasnost društvu za osiguranje za emisiju akcija: – povećanje osnovnog kapitala	4 zahtjeva (pozitivno riješena)
4.	Saglasnost u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje	3 zahtjeva (pozitivno riješena)
5.	Saglasnost za imenovanje lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje	6 zahtjeva (pozitivno riješeni)
6.	Saglasnost na statut društva za osiguranje	3 zahtjeva (pozitivno riješena)
7.	Saglasnost društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom na prospekt i skraćeni prospekt dobrovoljnog penzijskog fonda	2 zahtjeva (pozitivno riješena)
8.	Upis organizacionog dijela društva za osiguranje u Registar društava za osiguranje kod Agencije	5 upisa
9.	Upis promjena podataka u registrima kod Agencije	12 upisa
10.	Mišljenja (tumačenja), odgovori i informacije u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja	28 mišljenja/informacija/odgovora na pitanja
11.	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 provode se prema standardizovanim supervizorskim metodologijama, koje se redovno revidiraju i usklađuju sa stečenim iskustvima u praksi i međunarodnim standardima supervizije osiguranja.

U izvještajnom periodu, nadzorne aktivnosti Agencije su se zasnivale na posrednom (u prostorijama Agencije) i neposrednom (u prostorijama učesnika na tržištu osiguranja) nadzoru poslovanja učesnika na tržištu osiguranja.

### 2.2.2.1. Posredni nadzor

Aktivnosti posrednog nadzora, u periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine, obavljane su kontinuiranom analizom finansijskih i drugih izvještaja, poslovne dokumentacije, te ostalih podataka i evidencija koje su učesnici na tržištu osiguranja dužni da vode ili da dostavljaju Agenciji, na način i u rokovima propisanim odredbama zakona i podzakonskih akata Agencije, odnosno kroz aktivnosti posrednog kontinuiranog nadzora.

U okviru aktivnosti posrednog kontinuiranog nadzora sačinjen je veći broj informacija/analiza i mišljenja, prikazanih u *Tabeli 5*, a u kojima su:

- izvršene analize pojedinih segmenata poslovanja učesnika na tržištu osiguranja i
- identifikovani osnovni rizici u poslovanju pojedinih učesnika na tržištu osiguranja.

Navedene informacije/analize i mišljenja sadrže i prijedloge za dalje nadzorne aktivnosti i/ili mjere Agencije.

Tabela 5: Informacije/analize, mišljenja iz kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine

R.B.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija o kapitalu i ispunjavanju zahtjeva adekvatnosti kapitala društava za osiguranje na dan 31.12.2020. i 31.03.2021. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
2.	Informacija o obračunu i ulaganju sredstava za pokriće tehničkih rezervi na dan 31.12.2020. i 31.03.2021. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
3.	Informacija o izvršenoj analizi izvještaja nezavisnih revizora za 2020. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS
4.	Informacija o izvršenoj kontroli finansijskih, nadzornih i statističkih izvještaja društava za osiguranje dostavljenih za period 01.01. do 31.12.2020. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
5.	Informacija o troškovima sprovođenja osiguranja za period 01.01. do 31.12.2020. i 01.01. do 31.03.2021. godine	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
6.	Informacija o likvidnosti društava za osiguranje iz Republike Srpske za period 01.01. do 31.12.2020. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
7.	Informacija o dostavljenim izvještajima o ukupnim tekućim zaduženjima koja se vode u Centralnom registru kredita poslovnih subjekata i fizičkih lica u BiH sa stanjem na dan 31.12.2020. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
8.	Informacija o izvršenoj kontroli dostavljanja izvještaja posrednika i zastupnika u osiguranju za period 01.01. do 31.12.2020. godine	Svi zastupnici i brokери u osiguranju
9.	Informacija o osnovnim pokazateljima poslovanja posrednika i zastupnika u osiguranju u periodu od 01.01. do 31.12.2020. godine	Svi zastupnici i brokери u osiguranju
10.	Informacija o osnovnim pokazateljima sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kod obveznika provođenja mjera u periodu od 01.01.2020. do 31.12.2020. godine	Obveznici provođenja mjera sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti
11.	Informacija o uočenim nepravilnostima u vezi sa ulaganjem sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda, te adekvatnosti kapitala na dan 31.03.2021. godine	5 društava za osiguranje iz RS
12.	Informacija o potraživanjima, likvidiranim neisplaćenim odštetnim zahtjevima i ostalim dospjelim obavezama društva za osiguranje na dan 31.12.2020. godine	1 društvo za osiguranje iz RS
13.	Informacija – dostava dokumentacije u vezi sa prekoračenjem ograničenja ulaganja	1 društvo za osiguranje iz RS
14.	Informacija – dostava dokumentacije u vezi sa odobrenim zajmom	1 društvo za osiguranje iz RS
15.	Mišljenje na emisiju akcija	3 društva za osiguranje iz RS (4 zahtjeva)
16.	Mišljenje na izbor ovlašćenog revizora	5 društava za osiguranje iz RS 1 društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom
17.	Mišljenje na program rada i izbor direktora	1 društvo za osiguranje iz RS
18.	Mišljenje na plan poslovanja	2 društva za zastupanje u osiguranju iz RS

Agencija za osiguranje Republike Srpske

R.B.	Opis	Nadzirani subjekt
19.	Mišljenje o sadržaju nacrtu prospekta i skraćenog prospekta dobrovoljnog penzijskog fonda	Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom
20.	Informacija o osnovnim pokazateljima poslovanja za period 01.01. do 31.12.2020. godinu	Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom i dobrovoljni penzijski fond

*Izvor: Baza podataka Agencije*



### **2.2.2.2. Neposredni nadzor**

#### **a) Neposredni (redovni) nadzor društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i filijala društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH**

U skladu sa Planom redovnog nadzora za 2021. godinu, Agencija je pokrenula neposredni nadzor kod:

- 2 društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i
- 3 filijale društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH.

U ovom izvještajnom periodu, nadzor je bio usmjeren na provjeru:

- ugovora o osiguranju,
- ugovora o zastupanju i posredovanju u osiguranju,
- rada organa upravljanja,
- lica na značajnom položaju,
- 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,
- primjene tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju i
- usklađenosti organizacije i poslovanja filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH sa zakonskim i podzakonskim aktima.

Pored navedenog, u ovom izvještajnom periodu, završen je nadzor društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj, te nadzor filijala društava sa sjedištem u FBiH, koji su pokrenuti krajem 2020. godine.

#### **b) Neposredni (redovni) nadzor zastupnika i brokera u osiguranju**

U skladu sa Planom redovnog nadzora za 2021. godinu, Agencija je pokrenula neposredni nadzor kod:

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

Nadzor društva za zastupanje u osiguranju bio je usmjeren na provjeru:

- statusne promjene i organizacija,
- predugovornog i ugovornog informisanje osiguranika,
- prezentacija, predlaganje, obavljanja pripremnih radnji za zaključivanje i zaključivanje ugovora o osiguranju u ime i za račun društva za osiguranje,
- poslovne evidencije društva za zastupanje,
- poslovnih knjiga i finansijskih izvještaja i
- primjene propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

#### **v) Neposredni (vanredni) nadzor**

U izvještajnom periodu Agencija je pokrenula i neposredni vanredni nadzor i to kod:

- 4 društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj.

Predmet nadzora je kontrola troškova sprovođenja osiguranja, rezervi za štete i odobrenih zajmova.

Na osnovu aktivnosti neposrednog i posrednog nadzora, koje su završene do kraja izvještajnog perioda, 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 30.06.2021. godine.

Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalozi i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2021. godine

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
	Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	
	Ograničavanje raspolaganja sredstvima namjenski oročenog depozita i nekretninama	1 društvo za osiguranje iz RS
	Donošenje plana mjera i postupanja za slučaj ugrožene likvidnosti	1 društvo za osiguranje iz RS
	Dostavljanje nadzornih i statističkih izvještaja u skladu sa propisima	8 preduzetnika za zastupanje u osiguranju
	Uređenje procesa rješavanja odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Isplata obaveza po osnovu odštetnih zahtjeva u propisanom roku	2 društva za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	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 osiguranja)	1 društvo za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
1.	Usklađivanje poslovanja sa propisima koji regulišu zastupanje i posredovanje u osiguranju	1 društvo za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Poštivanje uslova i tarifa obaveznog osiguranja od autoodgovornosti	1 društvo za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Obustava primjene ili izmjene pojedinih odredbi iz tarifa za određene vrste osiguranja	1 društvo za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Ostali nalozi (vršenje transakcija putem računa otvorenog za filijalu, knjiženja u skladu sa propisima iz oblasti računovodstva, usklađivanje podataka iskazanih u izvještajima sa podacima u poslovnim knjigama, vođenje evidencija iz poslovanja filijale u skladu sa propisima, dostavljanje zapisnika skupštine akcionara, nalog da se, prilikom plasmana proizvoda preko zastupnika, razdvoje proizvodi životnog i neživotnog osiguranja za koje ima dozvolu za rad, dostavljanje obavještenja o promjeni ulaganja	1 društvo za osiguranje iz RS (4 naloga)  2 filijale društva za osiguranje iz FBiH (5 naloga)
2.	Prekršajni nalozi (prema društvu i direktoru)	
	Nepostupanje po nalogu za otklanjanje nepravilnosti/nezakonitosti	1 društvo za osiguranje iz RS

R. B.	Vrsta mjere	Učesnik na tržištu
	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka	
	Nepoštivanje odredbi Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju u pogledu zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju (član 10. stav 1)	1 društvo za osiguranje iz RS 1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
3.	Nepostupanje po nalogu za otklanjanje nepravilnosti/nezakonitosti	1 društvo za osiguranje iz RS
	Nepoštivanje zakonskih rokova u vezi rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje iz RS
	Nedostavljanje obavještenja, izvještaja, podataka i akata	1 društvo za osiguranje iz RS

Izvor: Baza podataka Agencije

O uočenim nepravilnostima u poslovanju pojedinih društava za osiguranje obavještavani su i drugi organi i institucije 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 na isplatu odštete ili osigurane sume, visine isplaćenih ili spornih iznosa, kao ni radnje kojima se upliće u sudski postupak u pojedinačnim slučajevima. Takođe, Agencija ne može davati savjete ni preporuke u vezi sa uslugama osiguranja npr. koji ugovor o osiguranju je najbolje zaključiti i sa kojim društvom za osiguranje.

#### 3.1. Ombudsman u osiguranju

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.<sup>3</sup>

Razlozi zbog kojih su se potrošači usluga osiguranja obraćali Ombudsmanu u osiguranju, u periodu od 01.01. do 30.06.2021. 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,
- nezadovoljstvo isplatom nespornog dijela štete 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.

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 25 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 ostvareno je 85 usmenih konsultacija.

---

<sup>3</sup> 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, 76/16 i 35/21) 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 25 zaprimljenih podnesaka, uslove za postupanje Ombudsmana u osiguranju<sup>4</sup> u vansudskom postupku ispunilo je 22 podneska.

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	30.06.2020.		30.06.2021.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	14	70,0	7	31,8
2.	Osiguranje vozila - kasko	1	5,0	1	4,6
3.	Osiguranje lica od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	3	15,0	10	45,5
4.	Osiguranje života	1	5,0	-	
5.	Osiguranje kredita	-	-	4	18,1
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	1	5,0	-	
UKUPNO:		20	100,0	22	100,0

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 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 ukloni; 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.	4
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)	3
Donesena odluka da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	14
Proslijeđeno na nadzor stručnim službama Agencije	1
Prigovori/zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	22
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr.pisane podneske	3
Drugi podnesci ukupno:	3
UKUPNO:	25

Izvor: Baza podataka Agencije

<sup>4</sup> 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 bio i predavač na jednodnevnom pripremno - edukacijskom programu 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, odnosile na rješavanje zahtjeva iz ugovora o osiguranju (visinu štete/naknade iz osiguranja) u vrstama: osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode, osiguranje imovine, osiguranje od autoodgovornosti, kasko osiguranje motornih vozila, 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 su kontinuirane aktivnosti Agencije, koje su, u izvještajnom periodu, bile usmjerene na razvoj jedinstvenog integralnog informacionog sistema, u smislu identifikovanja korisničkih zahtjeva koji će stvoriti pretpostavke za unaprijeđenje ukupnih poslovnih procesa i dalju standardizaciju supervizorskih aktivnosti. Cilj je da se stvori osnov za maksimalni nivo digitalizacije poslovnih procesa Agencije, na nivou koji je u skladu sa zakonskim okvirom, uz unapređenje komponenti koje će unaprijediti informatički zasnovano provođenje analiza za potrebe supervizije i razmjene podataka između Agencije i učesnika na tržištu osiguranja. U poglavlju 4.3. ovog izvještaja predstavljeni su moduli na kojima će se zasnivati ovaj informacioni sistem.

Pored toga, dio aktivnosti bio je usmjeren na pripremi za provođenje aktivnosti utvrđenih Strateškim okvirom pripreme za prelazak na regulatorni okvir zasnovan na Solventnosti II, odnosno razvoja prvog stres testa za sektor osiguranja.

Planirano je da stres test obuhvati dva dijela:

- Stres test tabelu sa unaprijed utvrđenim štetnim događajima (tzv. scenarijima stresa) i parametrima njihovog uticaja, te
- Upitnik za kvalitativnu procjenu upravljanja rizicima.

Cilj je da se analizira adekvatnost kapitala zasnovana na aktuelnim zakonskim zahtjevima, kako pojedinačnih društava za osiguranje, tako i sektora kao cjeline u slučaju realizacije štetnih događaja, koji nastaju kao posljedica jednog ili više faktora rizika. U periodu izrade ovog izvještaja predmet razmatranja je uključivanje tri nezavisna scenarija (teže utržive investicije, reosiguranje i aktuarski scenario), te parametara njihovog uticaja na adekvatnost kapitala. Pored kvantifikacije uticaja realizacije određenih scenarija na adekvatnost kapitala, razmatraće se kvalitet upravljanja rizicima, tj. spremnost društava za osiguranje u slučaju realizacije štetnih događaja i njihova reakcija na te događaje, na osnovu samostalne procjene kvaliteta upravljanja rizicima pojedinačnih društava za osiguranje.

Ističe se da ovaj stres test, Agencija razvija u okviru sopstvenih stručnih kapaciteta, te da isto predstavlja kompleksan proces zbog čega su supervizori sektora osiguranja iz okruženja koji su razvijali ovakve testove imali na raspolaganju tehničku pomoć u okviru raznih donatorskih međunarodnih projekata. Ukoliko Agencija samostalno razvije prvi stres test za sektor osiguranja, smatramo da će isti biti dobra polazna osnova za dalje aktivnosti razvoja praksi poslovanja zasnovanih na identifikovanju rizika koji mogu ugroziti adekvatnost kapitala, ali i ukupno poslovanje društava za osiguranje, ali i da će podići svijest o značaju adekvatnog i pravovremenog upravljanja rizicima kojima su društva za osiguranje izložena u poslovanju.

Pored navedenog i u ovom izvještajnom periodu, nastavljene su aktivnosti razvoja baze statističkih i finansijskih podataka i pokazatelja na nivou sektora osiguranja, u svrhu praćenja trendova razvoja i parametara stabilnosti tržišta, te unapređenja posrednog 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 u saobraćaju, nastavljene su u ovom izvještajnom periodu, i to na način primjeren dostignutom nivou razvoja tržišta osiguranja Republike Srpske.

Fokus naprijed navedenih aktivnosti Agencije bio je na kontroli tržišnog ponašanja društava za osiguranja prilikom zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju od autoodgovornosti, i to na prodajnim mjestima prethodno identifikovanim od strane Udruženja društava za osiguranje Republike Srpske.

Treba istaći da su aktivnosti Agencije na unapređenju tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, uključujući i pripremu za prelazak na slobodno određivanje premija, limitirane objektivnim pretpostavkama da na tržištu posluju društva za osiguranje koja posredstvom ili iz finansijskih sredstava povezanih i pridruženih pravnih lica (koja su izvan djelokruga nadzornih organa finansijskog sektora) i/ili drugih izvora vlasnika društava za osiguranje odobravaju razne oblike vantarifnih popusta prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju od autoodgovornosti. Kako se ove transakcije ne evidentiraju u poslovnim knjigama tih društava za osiguranje, ista imaju nelojalnu prednost na tržištu u odnosu na društva za osiguranje koja posluju samostalno ili u okviru finansijskih grupacija. Zbog navedenih okolnosti Agencija nema zakonski osnov da obezbijedi ravnopravan tretman svih učesnika na tržištu osiguranja prilikom izricanja mjera iz nadzora, te stoga ni nadzorne mjere ne mogu da doprinesu značajnijem unapređenju tržišta. Stoga bi podrška Agenciji od strane drugih organa i institucija, koja imaju ovlašćenja da kontrolišu poslovanje povezanih i pridruženih lica društava za osiguranje, imala veliki značaj na uređenju tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti i minimiziranju uticaja rizika iz drugih sektora na stabilnost sektora osiguranja.

Redovne aktivnosti koje su usmjerene na razvoj standardizovanih/uporedivih 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 su nastavljene i u ovom izvještajnom periodu. Raspolaganje sa standardizovanim/uporedivim podacima o ugovorima o osiguranju i o štetnim događajima iz osnova ugovora o osiguranju od autoodgovornosti je ključna pretpostavka za izradu tarifa premija obaveznog osiguranja od autoodgovornosti. U tu svrhu, pregledani su dostavljeni podaci svih društava za osiguranje iz Republike Srpske i filijala društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH zaključno sa 31.12.2020. godine. Treba istaći da su identifikovana odstupanja na nivou statističke greške. Pored navedenog, u okviru aktivnosti razvoja Informacionog sistema, razvija se modul baza polisa i baza šteta, te razmatra mogućnost da se dio sektorskih podataka iz ovih baza učini dostupnim društvima za osiguranje u svrhu efikasnije primjene tarife obaveznog osiguranja od autoodgovornosti.

U svrhu pripreme za slobodno određivanja cijena/premija predstavnici Agencije su učestvovali na webinaru u organizaciji Aktuarskog društva u BiH na temu: „Demonopolizacija, tarifiranje i procjena tehničkih rezervi osiguranja od autoodgovornosti“ .

Pored navedenog i kontinuirane aktivnosti usmjerene na jačanja kapitala društava za osiguranje, poboljšanja obračuna i pokrića tehničkih rezervi, upravljanja troškovima, te adekvatno vrednovanje aktive i pasive zasnovano na međunarodnim računovodstvenim standardima, treba da na neposredan ili posredan način omoguće i bolje preduslove za liberalizaciju cijena/premija 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;
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 iz 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.

U izvještajnom periodu Agencija je započela izradu jedinstvenog integralnog informacionog sistema koji obuhvata sljedeće module:

1. Informativni centar,
2. Registri subjekata na tržištu osiguranja,
3. Pisarnica,
4. Upravljanje dokumentima,
5. Nadzor subjekata na tržištu osiguranja,
6. Baze podataka o polisama i štetama,
7. Web sajt (portal Agencije za spoljne korisnike sistema i građane),
8. Izvještaji,
9. Modul za razmjenu podataka,
10. Administracija sistema.

U prvom polugodištu 2021. godine završena je prva faza projekta - Priprema projekta - Analiza potrebnog hardvera, softvera potrebnog za implementaciju informacionog sistema i definisanje matične baze podataka.

## 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 realizovanim mjerama i aktivnostima, u okviru izrade Priloga institucija u BiH za redovni godišnji izvještaj Evropske komisije o BiH u procesu Evropskih integracija za 2021. godinu,
- na petom sastanku Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju, uključujući zaštitu zdravlja i potrošača, i izvještavanja o narednim aktivnostima, te
- realizacije aktivnosti u okviru radnih grupa za evropske integracije, kroz izradu Programa integrisanja BiH u Evropsku uniju, u okviru kojih su identifikovani prioritetni propisi i preporuke Evropske komisije sa kojima je potrebno vršiti usklađivanje. Podzakonski propisi iz oblasti osiguranja koji su u određenoj mjeri usaglašavani sa propisima Evropske unije su uneseni u Informacioni sistem za podršku izradi Programa integrisanja.

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

- aktivnosti davanja komentara na prvi nacrt regionalnih nalaza procjene „SEE Competitiveness Outlook 2021“, dostavljen od strane Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD),
- dostavljanje traženih podataka za potrebe izrade prospekta za emisiju tzv. evroobveznica.

Agencija u kontinuitetu sarađuje 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 i usaglašavanje djelovanja u okviru procesa Evropskih integracija.

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

Nastavljena je saradnja i sa Ministarstvom privrede i preduzetništva Republike Srpske kroz redovno ažuriranje procedura iz nadležnosti Agencije, koje se objavljuju na portalu Jedinstvena kontakt tačka za poslovanje. Pored toga, predstavnik Agencije je član Operativnog tijela za realizaciju Projekta optimizacije administrativnih procedura i formalnosti<sup>5</sup>.

Putem svog predstavnika u Radnoj grupi za izvještavanje i implementaciju međunarodnih obaveza iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, imenovanog od strane Vlade Republike Srpske, 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 rizika od pranja novca i finansiranja terorizma u BiH za period 2018-2022. godine“ usvojenu od Vijeća ministara BiH 29.08.2018. godine, te vrši nadzor i praćenje provođenja Akcionog plana kroz prikupljanje i analizu podataka i informacija. Agencija je dobila dopis Ministarstva bezbjednosti BiH, kojim je od institucija u Republici Srpskoj traženo imenovanje učesnika u Radnu grupu i podgrupe za izradu dopune Procjene rizika od pranja novca i finansiranja terorizma u BiH za period 2021-2023. godina, te Akcionog plana za borbu protiv finansiranja terorizma u BiH za period 2021-2023. godina. U cilju jačanja profesionalnih standarda, Agencija je učestvovala

---

<sup>5</sup> „Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 32/21

i na *on-line* radionici na temu: „Procjena rizika od pranja novca i finansiranja terorizma u BiH za period 2018-2022. godina“ u organizaciji Ministarstva bezbjednosti BiH.

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, nastavljene su i aktivnosti saradnje Agencije sa Biroom zelene karte u BiH, u svrhu podrške realizaciji Multilateralnog garantnog sporazuma, kroz razmjenu podataka usaglašenu Protokolom o saradnji i razmjeni podataka i informacija potpisanim sa Biroom zelene karte u BiH u prethodnom izvještajnom periodu.

Predstavnici Agencije su u ovom izvještajnom periodu uzeli učešće na Matra treningu iz oblasti upravljanja javnim finansijama i javnim nabavkama, na temu: „Javne finansije i nabavke“, u organizaciji Direkcije za evropske integracije.

#### **4.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama**

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

- Evropskim tijelom za nadzor osiguranja i penzionih fondova (European Insurance and Occupational Pensions Authority - EIOPA), kroz učešće na 10. godišnjoj konferenciji na temu supervizije osiguranja i penzija u Evropi,
- Narodnom bankom Srbije kroz dostavu podataka o podobnosti lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- Agencijom za nadzor osiguranja Republike Slovenije u okviru istraživanja o inkluzivnom osiguranju u centralnoj i istočnoj Evropi i Transkavkaziji,
- Hrvatskom agencijom za nadzor finansijskih usluga, kroz dostavu podataka o podobnosti lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje i
- Centralnom bankom Mađarske kroz dostavu podataka o podobnosti lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje.

Saradnja sa inostranim institucijama i strukovnim udruženjima ostvarivana je i kroz:

- učestvovanje u projektu tehničke pomoći Međunarodnog monetarnog fonda, koji je obuhvatio izazove sa kojima se možemo sresti prilikom uvođenja IFRS 9 i IFRS 17 u upotrebu,
- učešće predstavnika Agencije na vebinaru pod nazivom „Zakonodavstvo Evropske unije iz oblasti plaćanja male vrijednosti“ u organizaciji Svjetske banke, te
- učešće predstavnika Agencije na *on-line* edukaciji „Upravljanje i supervizija u bankama i institucijama finansijskog tržišta“ u organizaciji Center of Excellence in Finance iz Ljubljane.

Agencija se i dalje susreće sa problemima, kao što je navedeno i u prethodnim izvještajima, vezanim za realizaciju aktivnosti međunarodne saradnje, odnosno identifikaciju 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 Republici Srpskoj, 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 nije potpisala međunarodne memorandume o saradnji sa supervizorima osiguranja, iako je preduzimala aktivnosti zasnovane na zakonskom okviru. Nezavisno od navedenog, Agencija kontinuirano provodi aktivnosti u cilju međunarodnog pozicioniranja kao nezavisnog supervizora sektora osiguranja Republike Srpske, te je u ovom izvještajnom periodu, u okviru naprijed navedene saradnje sa supervizorima iz inostranstva ukazano da se razmjena podataka iz supervizije vrši direktno i isključivo kroz saradnju sa Agencijom bez posredovanja Agencije za osiguranje u BiH.

#### **4.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja**

Agencija je organizovala edukaciju i redovni 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, a stručni ispit su položila 24 kandidata. Imena kandidata, koji su položili stručni ispit, objavljena su na internet stranici Agencije.

U cilju uspješnije primjene propisa o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, a u cilju jačanja profesionalnih standarda učesnika na tržištu osiguranja, predstavnik Agencije je prezentovao procjenu ranjivosti sektora osiguranja od pranja novca na on-line radionici na temu: „Procjena rizika od pranja novca i finansiranja terorizma u BiH za period 2018-2022. godina“, koju je organizovalo Ministarstva bezbjednosti BiH.

Informisanje učesnika na tržištu osiguranja i javnosti kontinuirano se obavlja i u okviru saradnje sa medijima, te putem internet stranice Agencije redovnim objavljivanjem:

- tromjesečnih statističkih podataka o obračunatoj premiji i isplaćenim štetama društava za osiguranje po vrstama osiguranja,
- izvještaja o stanju u sektoru osiguranja i izvještaja o radu Agencije i
- usvojenih podzakonskih akata.