

REPUBLIKA SRPSKA
Agencija za osiguranje Republike Srpske
Banja Luka

Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; 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: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
phone/fax: +387 51 228-910, 228-920

IZVJEŠTAJ
o radu Agencije za osiguranje Republike Srpske
za period od 01.01.2010. do 30.06.2010. godine

Banja Luka, juli 2010. godine

S A D R Ź A J

UVOD	3
1. NADLEŽNOSTI AGENCIJE	4
2. STRATEŠKI OKVIR DJELOVANJA AGENCIJE	5
3. ORGANIZACIONA STRUKTURA AGENCIJE	6
4. ORGANI AGENCIJE.....	7
5. AKTIVNOSTI AGENCIJE	7
5.1. Regulatorne aktivnosti.....	8
5.2. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja u poslovima osiguranja i posredovanja u osiguranju	8
5.3. Nadzorne aktivnosti.....	11
5.4. Zaštita potrošača	16
5.5. Razvoj Informacionog sistema Agencije	18
5.6. Stručno usavršavanje zaposlenih u Agenciji.....	19
5.7. Edukacija ostalih učesnika na tržištu osiguranja	20
5.8. Saradnja Agencije sa drugim institucijama.....	20
ZAKLJUČAK.....	22

UVOD

Ovaj Izvještaj ima za cilj da informiše o radu i aktivnostima koje je Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) provodila, u periodu 01.01. do 30.06.2010. godine, u skladu sa propisanim nadležnostima.

Agencija je osnovana Zakonom o društvima za osiguranje kao samostalna i nezavisna institucija. Prema zakonu, Agencija ima regulatornu i nadzornu funkciju na tržištu osiguranja koju ostvaruje kroz:

- nadzor nad primjenom zakona i podzakonskih akata iz oblasti osiguranja,
- regulaciju rada društava za osiguranje i posrednika u osiguranju,
- stvaranje povjerenja tržišta u poslove osiguranja,
- sprečavanje finansijskog kriminala, zabranom obavljanja poslova osiguranja koji su u suprotnosti sa zakonom, ili kojima bi društva za osiguranje mogla biti iskorišćena u svrhe koje su povezane sa finansijskim kriminalom,
- edukaciju o koristima i rizicima koji su povezani sa različitim vrstama neživotnog i životnog osiguranja i ostalim ulaganjima u osiguranju na tržištu RS, kao i pružanje odgovarajućih informacija,
- savjetovanje i zaštitu potrošača u skladu sa prirodom uključenih rizika, stepenom iskustva i stručnošću potrošača.

Agencija u skladu sa Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima ima nadležnost da reguliše i nadzire oblast dobrovoljnog penzijskog osiguranja. U izvještajnom periodu nije bilo aktivnosti iz ove oblasti, jer u Republici Srpskoj još uvijek nije osnovan nijedan dobrovoljni penzijski fond.

U skladu sa propisanim nadležnostima, aktivnosti Agencije i u 2010. godini imale su za cilj zaštitu interesa osiguranika i korisnika osiguranja, odnosno stvaranje pretpostavki za funkcionisanje stabilnog i efikasnog tržišta osiguranja. U tu svrhu Agencija je, u periodu 01.01. do 30.06.2010. godine, svoje aktivnosti usmjerila istovremeno na: donošenje podzakonske regulative zasnovane na direktivama Evropske Unije i međunarodne prakse, povećanje transparentnosti rada Agencije i učesnika na tržištu osiguranja, prventivno i korektivno provođenje funkcije nadzora, dalji razvoj funkcije supervizije u skladu sa međunarodnim standardima i principima Međunarodnog udruženja supervizora u osiguranju (IAIS), uz kontinuiranu edukaciju zaposlenih u Agenciji i učesnika na tržištu osiguranja.

Navedene aktivnosti Agencija je provodila u skladu sa strateškim i operativnim ciljevima definisanim Programom rada Agencije za 2010. godinu.

1. NADLEŽNOSTI AGENCIJE

Nadležnosti Agencije su propisane zakonima koji regulišu oblast osiguranja i to:

- Zakon o društvima za osiguranje («Službeni glasnik Republike Srpske», broj: 17/05, 01/06, 64/06 i 74/10),
- Zakon o posredovanju u osiguranju («Službeni glasnik Republike Srpske», broj: 17/05, 64/06 i 106/09),
- Zakon o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima od odgovornosti ("Službeni glasnik Republike Srpske" broj: 102/09- Prečišćeni tekst).
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 13/09).

Pored navedenih zakona, Agencija u svom regulatornom i nadzornom radu primjenjuje i Zakon o opštem upravnom postupku, Zakon o tržištu hartija od vrijednosti, Zakon o privrednim društvima, Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o računovodstvu i reviziji, Zakon o Agenciji za osiguranje u BiH, Zakon o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske i Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Pravnim okvirom, kojim je uređena oblast osiguranja u Republici Srpskoj, regulisane su nadležnosti Agencije, koje se mogu grupisati u regulatorne, nadzorne i zaštita potrošača.

Agencija u okviru svojih regulatornih nadležnosti donosi podzakonske propise (pravilnike, uputstva, naredbe i odluke), kojima omogućuje efikasnu primjenu zakona iz oblasti osiguranja.

Nadzorne nadležnosti Agencije su vezane za:

- utvrđivanje ispunjenosti uslova za osnivanje društava za osiguranje, društava za posredovanje u osiguranju, društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- utvrđivanje ispunjenosti uslova za dobijanje ovlašćenja i upis u registre posrednika u osiguranju i ovlašćenih aktuara,
- kontinuirano provođenje nadzora nad društvima za osiguranje i ostalim učesnicima na osnovu dostavljanja propisanih izvještaja, pojedinačnim redovnim i vanrednim kontrolama,
- određivanje mjera nadzora, kontrolu provođenja mjere nadzora, izdavanje i oduzimanje dozvole za rad, ili ovlašćenja, upis i brisanje iz registara koje vodi Agencija,

Nadležnosti Agencije vezane za zaštitu potrošača su u funkciji stvaranja povjerenja u tržište osiguranja. U tom smislu izmjenama Zakona o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima od odgovornosti, Agenciji je povjereno i uspostavljanje Informativnog centra AO, sa registrom podataka o osiguranim motornim vozilima u RS i podataka o saobraćajnim nezgodama, o čemu će više biti riječi u okviru tačke 5.5. ovog Izvještaja. U okviru ovog segmenta djelovanja Agencije bitna je i saradnja sa drugim nadzornim organima finansijskog sektora, u skladu sa Zakonom o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske, radi očuvanja efikasnosti, stabilnosti i obezbjeđenja zaštite prava korisnika usluga finansijskog sektora.

2. STRATEŠKI OKVIR DJELOVANJA AGENCIJE

Misija Agencije je provođenje efikasne regulacije i nadzora u oblasti :

- osiguranja (društva za osiguranje, posrednici u osiguranju),

- dobrovoljnog penzijskog osiguranja (fondovi i društva za upravljanje),

s ciljem zaštite i obezbjeđenja povjerenja osiguranika, trećih lica korisnika osiguranja i članova dobrovoljnih penzijskih fondova, uz stvaranje uslova za stabilno i transparentno funkcionisanje tržišta osiguranja u RS.

Vizija je kontinuirani razvoj Agencije, kao nezavisnog i modernog regulatora i nadzornog tijela, odnosno jačanje pozicije Agencije kroz sprovođenje regulatorne i nadzorne funkcije u skladu sa najboljom praksom i međunarodnim standardima u ovoj oblasti.

Osnovni principi na kojima se zasniva funkcionisanje Agencije su:

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

Strateški ciljevi Agencije su:

- izgradnja kompetentnosti u nadzoru, otvorenost ka konstruktivnoj interakciji sa svim zainteresovanim stranama,
- stimulisanje konkurentskog okruženja i pomoć u razvoju samoregulacije svih ovlaštenih učesnika,
- regulacija i nadzor zasnovani na riziku- postepeno unapređivanje pristupa nadzoru pomjeranjem fokusa sa kontrole zakonitosti poslovanja, na nadzor koji se bazira na procjeni rizika u poslovanju nadziranih lica i na upravljanju tim rizicima,
- održavanje aktivne pozicije u BiH, odnosi koordinacije, primjena EU i drugih međunarodnih standarda,
- povećanje povjerenja javnosti u usluge i proizvode tržišta osiguranja i dobrovoljnog kapitalizovanog penzijskog osiguranja,
- izgrađivanje efektivne politike u oblasti razvoja i upotrebe ljudskih resursa,
- optimizacija strukture, procesa, procedura i razvoja u vezi sa upotrebom informacionih tehnologija.

Radi ostvarivanja strateških ciljeva, programom rada Agencije za 2010. godinu definisani su sljedeći operativni ciljevi :

1. U okviru regulatornih nadležnosti:

- analizirati postojeću podzakonsku regulativu iz nadležnosti Agencije, vršiti njeno poboljšanje, kao i donosti nove podzakonske propise u skladu s izmjenama zakona,

- donositi podzakonske propise iz oblasti dobrovoljnog penzijskog osiguranja, koji se odnose na funkcionisanje društava za upravljanje i fondova,
- donijeti Zajedničke uslove za osiguranje od autoodgovornosti i Odluku o jedinstvenim premijskim koeficijentima i i zajedničkom sistemu tarifa premija za osiguranje vlasnika ili korisnika motornih vozila od autoodgovornosti

2. U okviru nadzornih nadležnosti:

- kontinuirano poboljšavati nadzorne procedure u skladu sa izmjenama zakonskih i podzakonskih propisa, kao i standardima supervizije,
- obezbjediti potrebne preduslove za nadzor i primjenu propisa iz oblasti dobrovoljnog penzijskog osiguranja u funkciji efikasnog osnivanja i nadzora prvih društava za upravljanje i fondova,
- vršiti off-site nadzor (na osnovu izvještaja), i to pravni, finansijsko-računovodstveni i aktuarski nadzor društava za osiguranje i drugih učesnika na tržištu nad kojima Agencija ima ovlaštenja za nadzor, a na osnovu izvještaja, akata poslovanja, aktuarskih osnova i drugih akata, koje ta lica dostavljaju Agenciji,
- vršiti on-site nadzor (na licu mjesta) društava za osiguranje i drugih učesnika na tržištu u okviru kojeg se vrši pregled poslovnih knjiga i druge dokumentacije, pregled načina vođenja poslovnih knjiga i izvještavanja, pregled postupaka i procedura poslovanja i interne kontrole, kao druge preglede dokumenata društava i drugih učesnika na tržištu nad kojima Agencija ima ovlašćenja za nadzor,
- vršiti nadzor ispunjenosti uslova za osnivanje društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljnih penzijskih fondova.

3. U okviru nadležnosti zaštite potrošača

- vršiti kontinuirani nadzor nad primjenom uslova i tarifa u osiguranju od AO i ostalih osiguranja,
- vršiti kontinuirani nadzor nad postojanjem i primjenom internih procedura u društvima za osiguranje za prodaju osiguranja (zaključivanje ugovora) i za rješavanje odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma i suma osiguranja,
- podsticati povećanje javnog povjerenja u usluge osiguranja (putem ombudsmena, edukacijom, preventivnim djelovanjem i drugim potrebnim mjerama) i
- uspostaviti i učestvovati u saradnji i koordinaciji rada nadzornih organa finansijskog sektora.

3. ORGANIZACIONA STRUKTURA AGENCIJE

Agencija je u ovom izvještajnom periodu zadržala postojeću organizacionu strukturu, koja prema internim aktima obuhvata sljedeće organizacione jedinice:



Grafikon 1 Prikaz organizacione strukture Agencije za osiguranje

U ovom izvještajnom periodu je, u skladu sa usvojenom sistematizacijom, zaposlena dva nova radnik sa VSS- diplomirani ekonomista. Na dan 30.06.2010. godine Agencija je imala ukupno 20 zaposlenih, od čega 18 sa VSS, odnosno 90% visoko obrazovanih radnika.

4. ORGANI AGENCIJE

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

Odlukom Narodne skupštine Republike Srpske broj: 01-1212/07 od 05.07.2007. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 62/07), imenovan je Upravni odbor Agencije, koga čine predsjednik Branka Bodroža, diplomirani ekonomista i članovi diplomirani ekonomisti Mile Tamamović, Ljiljana Radojević i Darko Radić, diplomirani pravnik. Na osnovu ličnog zahtjeva za razrješenje dužnosti iz juna 2009. godine, Brane Stupar je razriješen dužnosti člana Upravnog odbora Agencije.

Odlukom Narodne Skupštine Republike Srpske broj: 01-1303/07 od 18.07.2007. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 67/07), imenovan je direktor Agencije, Božana Šljivar, diplomirani ekonomista.

5. AKTIVNOSTI AGENCIJE

U ovom izvještajnom periodu Agencija je sprovodila propisane regulatorne i nadzorne aktivnosti, a koje se mogu grupisati na:

- regulatorne,
- licenciranje,
- nadzorne,
- zaštita potrošača,
- edukacija,
- saradnja sa drugim institucijama.

5.1.Regulatorne aktivnosti

Regulatorne aktivnosti Agencije u periodu 01.01. do 30.06.2010. godine bile su usmjerene na učešće, zajedno sa Ministarstvom finansija RS, na izradi prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama zakona o društvima za osiguranje i donošenje podzakonske regulative.

Upravni odbor Agencije je, u skladu sa svojim ovlaštenjima, a u cilju efikasnijeg provođenja, odnosno primjene zakona iz oblasti osiguranja i dobrovoljnih penzijskih fondova, u ovom izvještajnom periodu donio sljedeće podzakonske akte:

- Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o načinu utvrđivanja i obračuna doprinosa Zaštitnom fondu RS, rokovima uplate i načinu vođenja sredstava doprinosa,
- Odluka o broju glasova članova skupštine Zašitnog fonda Republike Srpske,
- Odluka o plaćanju doprinosa Zaštitnom fondu Republike Srpske za 2010. godinu,
- Odluke o tarifama i naknadama Agencije za osiguranje RS,
- Pravilnik o provođenju Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH u Agenciji za osiguranje RS,
- Pravilnik o sadržaju, načinu prikupljanja, vođenja i pristupu podacima iz registra Informativnog centra u Agenciji za osiguranje Republike Srpske,
- Vodiča o postupku pristupa informacijama u Agenciji za osiguranje Republike Srpske,
- Izmjene Pravilnika o licima na značajnim položajima u društvima za osiguranje.

Podzakonski akti Agencije dostupni su na službenoj internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

5.2.Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja u poslovima osiguranja i posredovanja u osiguranju

Agencija je ovlašćena da izdaje sljedeća odobrenja, dozvole, saglasnosti i potvrde:

- dozvole za rad društvima za osiguranje,
- dozvole za rad i upis u registar posrednika – fizičkih i pravnih lica,
- dozvole za rad i otvaranje filijala društava za osiguranje iz FBiH, kao i obrade, odnosno prosljeđivanje zahtjeva za otvaranje filijala društava iz RS u FBiH,
- odobrenja za sklapanje ugovora o reosiguranju sa društvima za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH,
- ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova,
- odobrenja na izbor nezavisnog revizora društava za osiguranje,
- saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje,
- saglasnosti za novu emisiju akcija i sticanje kvalifikovanih udjela,
- saglasnosti za lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- saglasnosti na izmjene akata društava za osiguranje,
- saglasnosti za rad niže poslovne jedinice,

- saglasnosti za izmjene i dopune akata društva za osiguranje, društava za zastupanje i brokerskih društava,
- potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima i za druge svrhe
- izdavanje izvoda ili uvjerenja iz Registra kod Agencije,
- davanje mišljenja i tumačenja u vezi sa primjenom propisa iz oblasti osiguranja.

U tabelama 1. i 2. dat je pregled izvršenja prethodno navedenih aktivnosti u prvom polugodištu 2010. godine:

Tabela 1. Izdavanje dozvola za rad - aktivnosti licenciranja

Red. br.	Vrsta	Broj	Subjekt	Stanje na 30.06.2010.
1.	Izdavanje dozvola za upis u Registar posrednika (upisom u Registar istovremeno se stiče dozvola za rad)	brisanje 19 zastupnika iz Registra zastupnika u osiguranju – fizička lica 5 obnova upisa zastupnika u Registar zastupnika	Podaci o posrednicima fizičkim i pravnim licima dostupni su na web site Agencije	144 zastupnika – fizička lica
		3 društava za zastupanje brisana iz Registra	„Adria plus“ d.o.o. Banja Luka „Sunce“ d.o.o. Banja Luka „Bobar agent“ d.o.o. Bijeljina	7 društava za zastupanje 3 filijale društva za zastupanje iz FBiH
2.	Izdavanje dozvole za rad za filijale iz FBiH	1 dozvola	„Zovko osiguranje“ d.d. Žepče Filijala Doboj	9 filijala društava iz FBiH obavljaju djelatnost u RS
3.	Izdavanje ovlašćenja za aktuare	2 ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova -1 zahtjev za sticanje zvanja ovlašćenog aktuara, u toku obrada zahtjeva		14 aktuara

Izvor: Baza podataka Agencije za osiguranje Republike Srpske

Tabela 2. Dozvole, saglasnosti, odobrenja i mišljenja (tumačenja)

Red. br.	Opis	Broj
1.	Saglasnost – na ugovor o reosiguranju sa stranim društvom	4 saglasnosti
2.	Odobrenje za izbor nezavisnog revizora	3 odobrenja
3.	Saglasnost za prekoračenje ulaganja	3 zahtjeva (2 zahtjeva odobrena, 1 zahtjev u toku)
4.	Saglasnost za novu emisiju akcija	2 zahtjeva (1 emisija u iznosu od 656.000 KM po osnovu smanjenja i 1 emisija u iznosu od 4.900.000 KM po osnovu povećanja kapitala)
5.	Saglasnosti za ostala lica na značajnom položaju	2 saglasnosti
6.	Potvrde za potrebe učešća društava za osiguranje na tenderima i za druge svrhe, izvodi i uvjerenja iz registara kod Agencije	20 potvrda i izvoda
7.	Upis promjena u Registar kod Agencije	13 upisa
8.	Mišljenja (tumačenja)	31 mišljenje

Izvor: Baza podataka Agencije za osiguranje Republike Srpske

U skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje i Zakona o posredovanju u osiguranju Agencija vodi odgovarajuće registre:

- društava za osiguranje,
- filijala društva za osiguranje iz FBiH,
- posrednika,
- ovlašćenih aktuara.

Registri su javni, vode se u elektronskom obliku, a dio podataka je neposredno dostupan javnosti preko internet stranice Agencije.

5.3. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije u periodu 01.01. do 30.06. 2010. godine zasnivale su se na kontinuiranom nadzoru poslovanja društava za osiguranje i posrednika u osiguranju, kao i obavljanju pojedinačnih kontrola. Agencija je usvojila Program redovnih kontrola za 2010. godinu.

Paralelno sa navedenim aktivnostima nastavljen je proces razvoja metodologija i procedura nadzora.

Kontinuirani nadzor

Kontinuirani nadzor je obavljan na osnovu propisanih izvještaja i druge dokumentacije, koju su učesnici na tržištu osiguranja obavezni da dostavljaju Agenciji. Kontinuirani nadzor se sprovodi kroz analize, te pripreme informacija i izvještaja (zbirnih i pojedinačnih). Proces se odnosi na sve učesnike na tržištu osiguranja, a obuhvata osnovne aspekte njihovog poslovanja.

U tabeli broj 4. dat je pregled Informacija sačinjenih na osnovu kontinuiranog nadzora u periodu 01.01.-30.06. 2010. godine:

Tabela 3. Informacije u periodu 01.01. do 30.06.2010. godini na osnovu kontinuiranog nadzora

Red br.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Mišljenje o Planu kratkoročnog finansijskog oporavka	1 društvo za osiguranje
2.	Informacija o sredstvima za pokriće tehničkih rezervi od 31.12.2008. do 31.12.2009. godine	1 društvo za osiguranje
3.	Mišljenje o solventnosti, a na osnovu potvrde o solventnosti izdate od strane Agencije za nadzor osiguranja FBiH	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
4.	Analiza dostavljenih godišnjih planova investicione politike za poslovnu 2010. godinu	Sva društva za osiguranje
5.	Troškovi poslovanja društava za osiguranje u odnosu na dozvoljeni režijski dodatak i udio troškova poslovanja u fakturisnoj premiji period 01.01.2009.-31.12.2009. godine	Sva društva za osiguranje
6.	Informacija o dostavljanju ažuriranih knjiga štetnika sa presjekom na dan 31.01.2010. godine	Sva društva za osiguranje
7.	Informacija o objavljivanju finansijskih izvještaja društava za 2009. godinu	Sva društva za osiguranje
8.	Informacija o opravdanosti podnošenja tužbe protiv posrednika u osiguranju koji nisu uplatili godišnju naknadu za nadzor`	Posrednici u osiguranju
9.	Mišljenje o Poslovnom planu društva	1 filijala iz FBiH
10.	Analiza finansijskih i revizorskih izvještaja društava za osiguranje	Sva društva za osiguranje – aktivnost u toku

Izvor: Baza podataka Agencije za osiguranje Republike Srpske

Pojedinačne kontrole

Pojedinačne kontrole obavljane su off-site (u prostorijama Agencije na osnovu dostavljenih dokumenata i prijava) i on-site (u društvima za osiguranje i kod posrednika u osiguranju).

Agencija je u periodu 01.01. do 30.06.2010. godine obavila sljedeće pojedinačne off-site kontrole:

1. kontrola primjena Uredbe o jedinstvenim premijskim stopama i zajedničkoj tarifi za osiguranje vlasnika ili korisnika motornih vozila i Cjenovnika za osiguranja vlasnika ili korisnika motornih vozila od autoodgovornosti, u skladu sa generalnom Naredbom Agencije iz oktobra 2008. godine. Na osnovu pojedinačno dostavljenih informacija, izvršeno je 59 pojedinačnih kontrola primjene sistema bonus-malus u osiguranju od autoodgovornosti, a na osnovu kojih su preduzete prekršajne mjere,
2. kontrola ugovora o zajmovima/kreditima zaključenim u 2009. godini (sva društva za osiguranje),
3. kontrola imenovanja ovlašćenog aktuara i pravovremenog dostavljanja finansijskih i aktuarskih izvještaja (1 društvo za osiguranje),
4. kontrola isplate neiskorišćenog dijela premije kod stornirane polise AO (1 slučaj,
5. kontrola upisa osiguranika u Knjigu štetnika na osnovu pojedinačne prijave (1 slučaj),
6. kontrola pokrića tehničkih rezervi životnih osiguranja u oblike propisane Pravilnikom o tehničkim rezervama (1 društvo za osiguranje) ,
7. kontrola učešća društava za osiguranje na tenderima (12 slučajeva),
8. kontrola ugovora o osiguranju od profesionalne odgovornosti revizora (1 slučaj).

Agencija je izvršila i 7 on-site kontrola, i to kod:

- pet društava za osiguranje (kontrole su obuhvatale sljedeće segmente: analitiku razgraničenih troškova, ostale troškove, potraživanja, analitiku nematerijalnih ulaganja, ugovore o poslovno-tehničkoj saradnji, transakcije sa povezanim licima, ugovore o posredovanju, obračun rezervi za štete, primjenu Pravilnika o procjeni bilansnih i vanbilansnih pozicija, strukturu, visinu i pokrivenost troškova sprovođenja osiguranja, visinu i strukturu garantnog fonda, visinu i pokrivenost tehničkih rezervi i rad organa društva);
- jedne filijale društva za osiguranje iz FBiH (kontrola: ugovora o osiguranju, evidentiranja i upotrebe obrazaca stroge evidencije, učešća na tenderima, ugovora o posredovanju, likvidiranja i isplate odštetnih zahtjeva) i
- jednog brokera u osiguranju, kojem je nakon toga oduzeto pravo na obavljanje djelatnosti posredovanja u osiguranju.

Pored navedenih kontrola, na dan 30.06. 2010. godine, aktivnosti on-site kontrole jednog društva za osiguranje bile su u toku

U okviru nadzornih aktivnosti, Agencija je uputila opšti nalog svim društvima za osiguranje i filijalama društava iz FBiH, da dostave sve odluke, pravilnike i druge akte koje sadrže odredbe o popustima koji se ne nalaze u usvojenim uslovima i tarifama.

Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz vrsta i broja mjera koje je Agencija u ukupnom postupku nadzora preduzimala u 2010. godini:

Tabela 4. Mjere prema vrstama

Vrsta mjere	Broj mjera/naloga
1. Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	17 (kod 2 društva za osiguranje i 1 filijala društva iz FBiH)
2. Prekršajni nalozi (prema društvu + direktoru)	
-nepriдрžavanje odredbi Zajedničkih uslova i premijskog sistema za osiguranje vlasnika, odnosno korisnika motornih vozila od odgovornosti za štete pričinjene trećim licima	13 (6+7)
-propuštanje isplate štete u zakonom propisanom roku	12 (6+6)
-društvo nije zaključilo ugovor sa zastupnikom u pisanoj formi i nije dostavilo ugovor Agenciji	2 (1+1)
-neplaćanje uplata doprinosa Zaštitnom fondu RS	2 (1+1)
3. Upozorenje (učešće u postupku javnih nabavki)	1
4. Ukidanje rješenja o upisu u registar (oduzimanje ovlašćenja za obavljanje brokerskih poslova u osiguranju)	1
5. Dodatne i druge mjere	3
6. Pokretanje prekršajnog postupka	1

Izvor: Baza podataka Agencije za osiguranje Republike Srpske

Ostalo

U svrhu praćenja stanja na tržištu osiguranja Agencija je organizovala i 4 zajednička sastanka sa predstavnicima svih društava za osiguranje i 1 sastanak sa Udruženjem aktuara Republike Srpske.

5.4. Zaštita potrošača

Agencija se zaštitom potrošača bavila neposredno i preko Ombudsmana u osiguranju.

Kancelarija Ombudsmana u osiguranju osnovana je, kao samostalna organizaciona jedinica pri Agenciji za osiguranje Republike Srpske, sa ciljem zaštite legitimnih prava i interesa osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica u slučaju spornih odnosa, nastalih iz osnova osiguranja sa društvima za osiguranje i rješavanja sporova vansudskim putem. Poslove ombudsmana u osiguranju obavlja jedan ombudsman.

Nadležnosti, djelokrug rada i postupak rada utvrđeni su: Pravilnikom o ombudsmanima u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 101/07 i 10/09), Pravilima postupka Ombudsmana u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj 10/09) i Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj (dostupan na službenoj internet stranici).

Ombudsman, u obavljanju svojih nadležnosti, kao tijelo za vansudski način rješavanja sporova iz osiguranja: prima, prati i istražuje slučajeve nedopuštenih ponašanja, odnosno kršenja zakona, drugih propisa i Kodeksa poslovne etike; donosi odluke/preporuke (koje nisu obavezujući pravni akti) i posreduje u rješavanju spornih odnosa nastalih u postupcima zaključivanja i izvršavanja ugovora o osiguranju, u cilju rješavanja sporova mirnim putem, odnosno izbjegavanja sudskih postupaka. Ombudsman nije ovlašten da donosi odluke o pravnom osnovu ni o visini štete/odštete.

Aktivnosti Ombudsmana u prvom polugodištu 2010. godine mogu se grupisati na slijedeće:

Primljeni predmeti

U periodu 01.01. do 30.06.2010. godine Kancelarija Ombudsmana zaprimila je 65 predmeta, od toga:

- 58 pismenih prigovora i
- 7 molbi i pritužbi osiguranika, korisnika naknada iz osiguranja, odnosno trećih oštećenih lica.

U istom periodu zatražena je i pomoć, u vidu savjeta, te su ostvarena 82 telefonska poziva, a 38 stranaka je lično, dolaskom u Kancelariju zatražilo pomoć.

Tabela 5. Struktura prigovora po vrstama osiguranja

Vrsta osiguranja	Broj prigovora	Procenat učešća
osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	40	69%
osiguranje vozila-kasko	9	16%
osiguranje od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode	6	10%
osiguranje od šteta na imovini	2	3%
životno osiguranje	1	2%
Ukupno	58	

Izvor: Baza podataka Agencije za osiguranje Republike Srpske

Pregled rješavanja po prigovorima:

- u 14 predmeta donesene su odluke/preporuke kojima je utvrđeno kršenje Kodeksa i predloženo društvu za osiguranje da utvrđeno kršenje otkloni,

- u 15 predmeta Ombudsman se oglasio nenadležnim (od ombudsmana traženo da donese odluku o postojanju pravnog osnova ili visine štete tj. da meritorno riješi predmet),
- u 4 predmeta donesena je odluka kojom je utvrđeno da društvo za osiguranje nije kršilo Kodeks,
- u 16 predmeta postupak je obustavljen (razlozi su bili: stranke postigle sporazum; u međuvremenu društvo obrazložilo svoj stav ili izvršilo isplatu; stranka nije iscrpila prethodno pravno sredstvo; neovlašten podnosilac zahtjeva; prigovor podnesen nakon isteka roka od 1 godine),
- u 2 predmeta predloženo je posredovanje/medijacija Ombudsmana u osiguranju,
- u 2 predmeta stranka je odustala od prigovora,
- 1 predmet je ustupljen drugom nadležnom organu.

Tabela 6. Struktura prigovora po načinu rješavanja

Način rješavanja predmeta	Broj predmeta	Procenat učešća
Postupak obustavljen	16	28%
Ombudsman nenadležan	15	26%
Odluka/preporuka o kršenju kodeksa	14	24%
Predloženo posredovanje	2	3%
Stranka odustala	2	3%
Druga nadležnost	1	2%
Odluka o nekršenju kodeksa	4	7%
Rješavanje u toku	4	7%
Ukupno	58	100%

Izvor: Baza podataka Agencije za osiguranje Republike Srpske

Postupak posredovanja Ombudsmana u osiguranju

U izvještajnom periodu bila su pokrenuta ukupno 3 postupka posredovanja/medijacije Ombudsmana u osiguranju.

U jednom postupku posredovanja/medijacije, strane su postigle sporazum i na taj način izbjegle sudski spor, dok u jednom nisu postigle sporazum, pa su konačno rješenje spora prepustile sudu.

U jednom postupku, pokrenutom na prijedlog stranke, društvo za osiguranje nije prihvatilo posredovanje/medijaciju kao mogućnost da se sporni odnos pokuša riješiti izvan suda.

Komunikacija sa društvima i javnošću

U izvještajnom periodu nastavljena je komunikacija Kancelarije Ombudsmana u osiguranju sa društvima za osiguranja preko lica koja su u društvima zadužena za saradnju sa Ombudsmanom.

Izjavama za više dnevnih novina, kao i izjavom za centralni dnevnik RTRS, javnost je obaviještena o postupcima pred ombudsmanom u osiguranju.

Zapažanja –najčešća kršenja Kodeksa poslovne etike, opšte preporuke

Najčešći razlozi zbog kojih je doneseno 14 odluka/preporuka su: neobrazložena ponuda, nedostavljanje obračuna štete/odštete, nedostavljanje detaljno obrazloženog odgovora i druga nekorektna postupanja. Zbog ovih razloga donesena je i Opšta preporuka - AO /N°1 koja se odnosi na akt o rješavanju odštetnog zahtjeva. Opšta preporuka dostavljena je svim društvima za osiguranje, a njen izvod je objavljen i na službenoj internet stranici Agencije.

5.5.Razvoj Informacionog sistema Agencije

U izvještajnom periodu, razvoj integralnog informacionog sistema Agencije je ušao u završnu fazu. Ovaj sistem obuhvata: opšte potrebe, provođenje funkcije nadzora, vođenje registara, statistiku, informisanje javnosti i dostavljanje izvještaja Agenciji. Kao jedan od rezultata funkcionisanja informacionog sistema biće i formiranje odgovarajućih statističkih baza podataka, koje bi, pored potreba Agencije, bile i u funkciji informisanja javnosti i dostavljanja podataka Agenciji za osiguranje u BiH.

Posebno treba naglasiti značaj Informativnog centra AO, koji se uspostavlja u okviru informacionog sistema Agencije, sa ciljem usklađivanja baza podataka sa zahtjevima IV Direktive EU osiguranju motornih vozila i Zakonom o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalim obaveznim osiguranjima Republike Srpske.

Agencija je u prvom polugodištu 2010. godine ostvarila osnovne regulatorne i tehničke pretpostavke, iz svog djelokruga rada, neophodne za puštanje u rad i produkciono punjenje baza Informativnog centra AO.

U tu svrhu usvojeni su:

- Pravilnik o provođenju Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH u Agenciji za osiguranje RS i
- Pravilnik o sadržaju, načinu prikupljanja, vođenja i pristupu podacima iz registra Informativnog centra u Agenciji za osiguranje Republike Srpske,

čime je zaokružen pravni okvir neophodan za funkcionisanje Informativnog centra AO.

Pored toga, Agencija je sa Ministarstvom unutrašnjih poslova potpisala Memorandum o saradnji u razmjeni podataka kojim je, između ostalog, postignuta saglasnost da će se svi aspekti saradnje detaljno regulisati ugovorom o razmjeni podataka o registrovanim vozilima i ugovorom o razmjeni podataka o saobraćajnim nezgodama. Ugovor o razmjeni podataka o saobraćajnim nezgodama je već potpisan, pa je za puštanje u funkciju Informativnog centra AO potrebno i potpisivanje i ugovor o razmjeni podataka o registrovanim vozilima što je u toku.

Sa tehničke strane, u prvom polugodištu 2010. godine izvršene su sljedeće aktivnosti u okviru projekta razvoja informacionog sistema Agencije:

- implementiran je dio Informacionog sistema koji se odnosi na registre polisa i registre šteta,
- implementirani su izvještaji iz registra polisa i registra šteta,
- usaglašene su E-forme (izvještaji društava za osiguranje) sa novim bilansnim šemama i podzakonskim aktima Agencije – implementacija je u toku,
- novi WEB portal Agencije je implementiran.

5.6. Stručno usavršavanje zaposlenih u Agenciji

Agencija je donijela Plan edukacije i stručnih usavršavanja za 2010. godinu, koji obuhvata seminare i savjetovanja, kao i posdiplomske studije na visokoškolskim ustanovama iz oblasti osiguranja i finansija. U izvještajnom periodu, u skladu sa planiranim aktivnostima, vršena je kontinuirana edukacija zaposlenih u Agenciji, kroz učešće na više seminara i naučno-stručnih skupova iz oblasti osiguranja, prava u osiguranju i nadzora finansijskih tržišta, organizovanih od strane domaćih i međunarodnih institucija i asocijacija i to:

- Novine u kontnom planu za banke i osiguravajuća društva, finansijsko izvještavanje ovlašćenih učesnika na tržištu (Savez računovođa i revizora RS i Agencija),
- Aktuelna pitanja i iskustva Zakona o privrednim društvima (Privredna komora RS),
- Microsoft licence, Sharepoint 2010. (Lanako Banja Luka),
- Evropske reforme u pravu osiguranja Srbije (Udruženje za pravo osiguranja Srbije),
- Kontinuirana edukacija ovlašćenih revizora (Savez računovođa i revizora RS),
- Specifičnost poslovanja osiguravajućih društava u smislu poreza na dobit (USAID –TARA),
- Problemi poslovanja osiguravajućih kompanija u uslovima krize (Udruženje aktuara Srbije i Institut za osiguranje i aktuarstvo u saradnji sa Ekonomskim fakultetom Beograd),
- Regional Seminar for Insurance Supervisors in Central and Eastern Europe and Central Asia (Financial Stability Institute i Narodna banka Srbije)
- Solvency II - Modul I (Agencija za nadzor osiguranja FBiH),
- Seminar na temu „Implementacija procesa samoprocjene supervizije osiguranja (IAIS) po osnovu principa međunarodne asocijacije supervizora osiguranja (USAID –PARE i Direkcija za evropske integracije),
- Osmo međunarodno savjetovanje „Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse (Pravni fakultet sveučilišta u Mostaru u saradnji sa Pravnim fakultetom u Splitu),
- Učešće na petoj međunarodnoj konferenciji Banjalučke berze (Banjalučka berza uz podršku IFC grupe Svjetske banke i Agencije).

Pored prisustva seminarima i naučno- stručnim skupovima iz oblasti osiguranja, prava i finansijskih tržišta, razvija se i praksa internih edukacija zaposlenih.

Potrebno je naglasiti da je započet „Twinnig projekat“ namijenjen sektoru osiguranja u BiH, finansiran od strane EU.

Predstavnici Agencije su učestvovali u javnim raspravama povodom nacrtu Strategije reforme penzijskog sistema u Republici Srpskoj i povodom nacrtu izmjena i dopuna Zakona o društvima za osiguranje.

5.7.Edukacija ostalih učesnika na tržištu osiguranja

Agencija je putem medija informisala širu javnost o svojim aktivnostima, što je u funkciji edukacije potrošača i poboljšanja kulture osiguranja.

Za potrebe edukacije društava za osiguranje, Agencija je samostalno i u saradnji sa drugim institucijama, organizovala:

- sa Savezom računovođa i revizora RS - seminar za banke, osiguravajuća društva, investicione fondove i druge finansijske institucije, u vezi primjene međunarodnih računovodstvenih i standarda finansijskog izvještavanja,
- sa projektantom sistema, preduzećem „Hermes Softlab“ - prezentacija informacionog sistema Agencije,
- sa Banjalučkom berzom, uz podršku IFC-a (grupa Svjetske banke) - seminar na temu „Izlazak preduzeća na berzu i obveznice na Banjalučkoj berzi“,
- radni sastanak - okrugli sto sa predstavnicima društava za osiguranje sa ciljem pojašnjenja primjene novih odredbi Zakona o posredovanju u osiguranju i Pravilnika o minimalnom sadržaju ugovora o zastupanju u osiguranju i obračunu provizije zastupnika u osiguranju“.

Predstavnici Agencije su uzimali aktivno učešće na konferencijama i seminarima kao izlagači, i to na :

- Okrugli sto "Kristalna prizma" – prezentacija stanja u sektoru osiguranja;
- VIII međunarodnom simpoziju aktuara u organizaciji udruženja aktuara Srbije, gdje je predstavljen sektor osiguranja Republike Srpske,
- V međunarodnoj konferenciji Banjalučke berze.

Predstavnici Agencije učestvovali su u javnim raspravama vezanim za izmjene i dopune zakona iz oblasti osiguranja.

5.8.Saradnja Agencije sa drugim institucijama

U 2010. godini, Agencija je nastavila saradnju sa ministarstvima u Vladi Republike Srpske, a naročito sa Ministarstvom finansija i Ministarstvom unutrašnjih poslova.

Saradnja sa Ministarstvom finansija je funkcionalna i odnosila se na unapređenje i harmonizaciju zakonskih propisa iz oblasti osiguranja i nadzora na finansijskom tržištu, a sa Ministarstvom

unutrašnjih poslova se zasnivala na aktivnostima stvaranja pretpostavki za implementacija Informativnog centra AO, odnosno potpisivanje Memoranduma o saradnji u razmjeni podataka .

U skladu sa Zakonom o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske, uspostavljena je saradnja sa Komisijom za hartije od vrijednosti Republike Srpske i Agencijom za bankarstvo Republike Srpske. Međusobna saradnja i koordinacija nadzornih organa, predviđena ovim zakonom, zasniva se na kontinuiranoj razmjeni informacija, uzajamnoj pomoći i povjerenju, nezavisnosti u radu i primjeni zakonskih propisa kojima su utvrđena pojedinačna prava i odgovornosti nadzornih organa.

Agencija je i u 2010. godini, saglasno zakonskim propisima iz oblasti osiguranja, nastavila saradnju sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH i Agencijom za osiguranje u BiH. U skladu sa odredbama zakona, Agenciji za osiguranje u BiH dostavljeni su svi potrebni podaci i informacije za izradu biltena "Statistika tržišta osiguranja BiH", te su ostvareni i drugi oblici propisane saradnje i razmjene podataka. Saradnja sa Agencijom za nadzor FBiH se zasnivala na zakonom uspostavljenom obavezom saradnje i potpisanim Protokolom iz 2006. godine.

Pored navedenog, Agencija je u cilju unapređenja i daljeg razvoja djelatnosti osiguranja u Republici Srpskoj ostvarila i aktivnu saradnju sa Udruženjem društava za osiguranje i Udruženjem aktuara Republike Srpske. Takođe, predstavnici Agencije su prisustvovali potpisivanju sporazuma o saradnji između područne Privredne komore Banja Luka i Akademije za bankarstvo i finansije Beograd.

Agencija je ostvarila saradnju i sa Direkcijom za evropske integracije, u okviru koje su izrađeni uporedni prikazi međusobne usklađenosti zakona i podzakonskih akata u RS sa direktivama Evropske Unije iz oblasti osiguranja.

6. ZAKLJUČAK

Agencija je u periodu 01.01.-30.06.2010. godine, u okviru propisanih nadležnosti, provodila sve aktivnosti iz svoje nadležnosti, koje su u Izvještaju grupisane kao: regulatorne, licenciranje, nadzorne, zaštita potrošača, edukacija i saradnja sa drugim institucijama.

Aktivnosti iz domena regulatorne funkcije odnosile su se na učešće u izradi prijedloga Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o društvima za osiguranje, kao i donošenje nove podzakonske regulative u vezi uspostavljanja Informativnog centra AO.

Nadzorne aktivnosti Agencije u izvještajnom periodu zasnivale su se na:

- kontinuiranom nadzoru, na osnovu propisanih izvještaja i druge dokumentacije, koju su učesnici na tržištu osiguranja obavezni da dostavljaju Agenciji,
- pojedinačnim redovnim i vanrednim kontrolama, koje su izvršene u skladu sa Planom kontrola, pri čemu su društva za osiguranje, drugi učesnici u oblasti osiguranja, kao i predmet kontrole izabrani na osnovu procjene rizika i primjene proaktivnog nadzora.

Nakon sprovedenog nadzora preduzete su brojne i različite mjere (korektivne i preventivne), uključujući i prekršajne naloge. Preduzimanjem pojedinačnih mjera i naknadnom kontrolom njihovog sprovođenja, Agencija provodi aktivnosti otklanjanja nezakonitosti i nepravilnosti u poslovanju pojedinih društava za osiguranje i drugih učesnika. Pored toga, nadzorne aktivnosti i mjere usmjerene su ka uređenju i stabilizaciji tržišta osiguranja u cjelini.

U prvom polugodištu 2010. godine izvršen je tehnički prijem Informacionog sistema Agencije, uz obavezu izvođača da se nastavi usaglašavanje E-formi (izvještaji društava) sa novim bilansnim šemama i drugim podzakonski aktima Agencije. Za operativno puštanje Informativnog centra AO u funkciju stvorene su sve informaciono- tehničke prepostavke kod Agencije, a potrebno je još potpisati ugovor o razmjeni podataka o registrovanim vozilima sa MUP-om RS.

Agencija planski provodi proces edukacije zaposlenih, s ciljem unapređenja teorijskih i praktičnih znanja u specifičnim oblastima. Posebno treba istaknuti aktivnosti Agencije u procesu kontinuirane edukacije učesnika na tržištu (zaposleni u društvima za osiguranje).

U 2010. godini godini institucija Ombudsmana u osiguranju provodila je sve propisane nadležnosti u oblasti zaštite potrošača u osiguranju.

Agencija je ostvarila punu saradnju sa odgovarajućim organima i institucijama u Republici Srpskoj i Bosni i Hercegovini, a posebno u segmentu koordinacije rada sa ostalim regulatorima na finansijskom tržištu Republike Srpske.