

РЕПУБЛИКА СРПСКА
Агенција за осигурање Републике Српске
Бања Лука
Бана Милосављевића 8/II
e-mail: kabinet@azors.rs.ba; www.azors.rs.ba
тел/факс: +387 51 228-910, 228-920



REPUBLIC OF SRPSKA
The Insurance Agency of Republic of Srpska
Banja Luka
St. Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: kabinet@azors.rs.ba; www.azors.rs.ba
phone/fax: +387 51 228-910, 228-920

ИЗВЈЕШТАЈ
о раду Агенције за осигурање Републике Српске
за период од 01.01.2022. до 30.06.2022. године

Број: УО – 24/22

Датум: 19.09.2022. године

Бања Лука, септембар 2022. године

САДРЖАЈ

УВОДНА РИЈЕЧ	4
1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ	5
1.1. Мисија, визија и циљеви	5
1.2. Надлежности Агенције	6
1.3. Органи управљања и организациона структура	7
1.3.1. Органи управљања	7
1.3.2. Организациона структура	8
1.4. Законодавни оквир	9
2. РЕГУЛАТОРНЕ И НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ	11
2.1. Регулаторне активности	11
2.2. Надзорне активности и лиценцирање	12
2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења	12
2.2.2. Надзорне активности	15
2.2.2.1. Посредни надзор	16
2.2.2.2. Непосредни надзор	19
2.2.2.3. Мјере надзора	20
3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ	22
3.1. Омбудсман у осигурању	22
3.1.1. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања	23
3.1.2. Едукација потрошача у осигурању	24
3.1.3. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања	24
4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА	25
4.1. Унапређење супервизорских пракси	25
4.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија	26
4.3. Информациони систем Агенције	26
4.4. Сарадња са другим институцијама	27
4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама	27
4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама	29
4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања	30

Табеле

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања	9
Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених	9
Табела 3: Преглед издатих дозвола,овлашћења, те уписа и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године	14
Табела 4: Сагласности, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године.....	15
Табела 5: Информације/анализе, мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године	17
Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године.....	20
Табела 7: Структура приговора/захтјева за вансудско рјешавање спорова по врстама осигурања	23
Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима	24

Графикони

Графикон 1: Организациона структура Агенције.....	8
---	---

УВОДНА РИЈЕЧ

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

У складу са законским оквиром, надлежности Агенције се могу груписати на регулаторне, надзорне, те надлежности заштите и едукације потрошача у осигурању. У сврху ефикасног испуњавања својих законских надлежности, Агенција континуирано проводи и активности унапређења надзорних процеса и сарадње са другим институцијама. Преглед активности које је Агенција проводила, у првом полугодишту 2022. године, дат је у овом извјештају.

Активности надзора учесника на тржишту осигурања, у првом полугодишту 2022. године, обављане су путем посредног континуираног надзора и непосредног редовног надзора. Посредни надзор је обављан кроз континуирано праћење и анализу стања и трендова на тржишту осигурања, извршења наложених мјера, начина рада и финансијског положаја учесника на тржишту осигурања, а у оквиру којег су отворени и нови аспекти надзора са посебним фокусом на контролу датих аванса, потраживања и пласмана друштава за осигурање, те примјену услова и тарифа неживотних осигурања код уговора закључених у поступцима јавних набавки. У складу са Планом надзора за 2022. годину, покренуто је 8 непосредних редовних надзора свеобухватног пословања учесника на тржишту осигурања. Завршено је и 5 надзора покренутих крајем претходне године. На основу активности непосредног и посредног надзора изрицане су надзорне мјере које су имале за циљ очување финансијског положаја друштава за осигурање и заштиту интереса осигураника и корисника осигурања.

Унапређење и стандардизација супервизорских активности су континуиране активности Агенције, које су, у извјештајном периоду, првенствено биле усмјерене на анализу резултата првог стрес теста друштава за осигурање, који је обухватио три, међусобно независна сценарија, а то су: пад вриједности одређених категорија активе, губитак због неиспуњења обавезе реосигуравача и губитак због повећања смртности усљед пандемије и недовољности резерви за штете. Анализом добијених резултата друштава за осигурање закључено је да појединачни неповољни сценарији, уколико се поставе на реалним основама, не би угрозили финансијску стабилност сектора осигурања, независно од чињенице да би поједина друштва различито реаговала у случају реализације неких од екстремних сценарија. Агенција је овај стрес тест развила самостално, у складу са препорученом супервизорском праксом, те сходним прилагођавањем методологије стрес теста Европског тијела за надзор осигурања и пензија (ЕИОРА). Унапређење и стандардизација супервизорских активности и пословних процес одвијала се и кроз развој јединственог интегралног информационог система, а у циљу стварања претпоставки за унапријеђење укупних пословних процеса, радних токова и процедура.

Посебан и битан сегмент дјеловања Агенције представља непосредна заштита и комуникација са потрошачима на тржишту осигурања, путем Омбудсмана у осигурању и стручних служби Агенције.

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

в.д. директора,
Драженка Јањанин

1. АГЕНЦИЈА ЗА ОСИГУРАЊЕ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

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

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

1.1. Мисија, визија и циљеви

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

- осигурања (друштва за осигурање, заступници и брокери¹ у осигурању) и
- добровољног пензијског осигурања (друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољни пензијски фондови),

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

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

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

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

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

Основни принципи на којима се заснива функционисање Агенције су:

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

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

Стратешки циљеви Агенције су:

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

1.2. Надлежности Агенције

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

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности:

- доноси подзаконске прописе (правилнике, одлуке, наредбе, упутства и смјернице),
- анализира постојећу подзаконску регулативу, са аспекта промјена законског оквира и тржишних околности,
- покреће иницијативе за промјену закона из области осигурања, добровољног пензијског осигурања и закона из других области који су од значаја за очување стабилности и развој сектора осигурања,
- учествује у изради транспозиционих и корелационих табела у односу на директиве ЕУ из области осигурања и добровољног пензијског осигурања, у сарадњи са другим надлежним органима и
- врши самопроцјену усклађености домаће регулативе са Основним принципима осигурања (ICP), издатим од Међународне асоцијације супервизора у осигурању (IAIS).

Надзорне надлежности Агенције су:

- надзор испуњености услова за издавање дозволе за рад друштвима за осигурање и друштвима за управљање добровољним пензијским фондовима, те надзор над организовањем и управљањем добровољним пензијским фондом/вима,
- надзор испуњености услова за овлашћење и упис у регистар заступника и брокера у осигурању, укључујући и организацију стручних испита за обављање послова заступања и посредовања у осигурању,
- надзор испуњености услова за издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара,
- надзор испуњености услова за издавање разних одобрења/сагласности учесницима на тржишту осигурања,

- посредни надзор (правни, финансијско - рачуноводствени и актуарски) учесника на тржишту осигурања, на основу анализе извјештаја и друге документације коју учесници на тржишту осигурања достављају Агенцији,
- непосредни надзор над учесницима на тржишту осигурања,
- надзор над пословањем Заштитног фонда Републике Српске,
- вођење прописаних регистара друштава за осигурање, заступника и брокера у осигурању, овлашћених актуара, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и добровољних пензијских фондова,
- размјена информација из области надзора са другим регулаторима финансијског тржишта у Републици Српској и Федерацији БиХ,
- сарадња и размјена информација са институцијама супервизије осигурања из земаља ЕУ, путем колеџа супервизора, а у циљу провођења надзорних активности друштава за осигурање која послују у оквиру групација осигуравача и
- развој Информационог система Агенције с циљем ефикаснијег провођења надзорних активности.

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

- континуирано праћење постојања и примјене интерних процедура за продају осигурања (закључивање уговора) у друштвима за осигурање, те за рјешавање одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума и сума осигурања,
- подстицај јачању повјерења јавности у услуге осигурања (путем Омбудсмана, едукацијом, превентивним дјеловањем и другим активностима),
- подизање јавне свијести о користима и потребама за осигурањем, као и ризицима покривеним осигурањем,
- едукација различитих категорија потрошача на тржишту осигурања,
- информисање надлежних органа и јавности о раду Агенције и стању на тржишту осигурања и
- сарадња са другим надзорним органима финансијског сектора Републике Српске, ради очувања његове ефикасности, стабилности и обезбјеђења заштите права свих корисника финансијских услуга, у складу са Законом о комитету за координацију надзора финансијског сектора Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 49/09).

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

1.3. Органи управљања и организациона структура

1.3.1. Органи управљања

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

Управни одбор се састоји од предсједника и четири члана, које на приједлог Владе Републике Српске именује и разрјешава Народна скупштина Републике Српске. Управни одбор је, засједао у саставу:

предсједник Горан Рачић, дипломирани економиста, те чланови Бошко Мекињић, доктор економских наука, Ранко Мијић, доцент доктор економских наука, Милан Трнинић, дипломирани економиста и Дејан Јеремић, дипломирани инжињер саобраћаја. Одлукама Народне Скупштине Републике Српске број: 02/1-021-193/22 и број: 02/1-021-194/22 од 22.02.2022. године у Управни одбор су именовани Милан Трнинић и Дејан Јеремић.

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

1.3.2. Организациона структура

Организациона структура Агенције даје се у наставку.



Графикон 1: Организациона структура Агенције

Организациону структуру чине:

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

У Агенцији је, на дан 30.06.2022. године, било запослено 42 радника, од чега је 38 радника или 90% са високом стручном спремом из области економије, права и електротехнике.

У наредним табелама даје се структура запослених у Агенцији:

Табела 1: Структура запослених према нивоу образовања

Р.Б.	Ниво образовања	Професионални назив	Број запослених
1.	ССС	Економски и административни техничар	4
2.	ВСС	дипл.економиста	19
		дипл.правник	10
		дипл.инж.ел.технике	1
	Укупно:		30
3.	Мастер/магистар	економске науке	8
УКУПНО:			42

Извор: Агенција

Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених

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

Извор: Агенција

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

У складу са Планом едукативних активности за 2022. годину, запослени у Агенцији су учествовали на домаћим и међународним семинарима и симпозијумима, како на лицу мјеста тако и у виртуелном формату, на актуелне теме из области:

- развоја и надзора осигурања
 - утицај климатских промјена и пандемије на осигурање,
 - либерализација и тарифирање осигурања од аутоодговорности,
 - безбједност и дигитално пословање,
 - утицај имплементације међународних стандарда финансијског извјештавања (IFRS 9 и IFRS 17),
 - спречавање прања новца и финансирање терористичких активности;
- финансија
 - улога интерне ревизије у процесу успостављања ефикасног система интерних контрола;
- права осигурања
 - правно-економско окружење;
- функционисања јавне управе
 - примјена Закона о јавним набавкама, са акцентом на електронске јавне набавке.

1.4. Законодавни оквир

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

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

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

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

2. РЕГУЛАТОРНЕ И НАДЗОРНЕ АКТИВНОСТИ АГЕНЦИЈЕ

2.1. Регулаторне активности

Регулаторне активности Агенције, у првој половини 2022. године, су се одвијале кроз унапређење постојећих подзаконских прописа из области осигурања.

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

- Правилник о измјенама Правилника о поступку издавања овлашћења и дозвола за заступање и посредовање у осигурању и упису у регистре Агенције за осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број: 57/22) и
- Правилник о измјени Правилника о начину процјењивања билансних и ванбилансних позиција друштва за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 57/22).

Разлог за доношење Правилника о измјенама Правилника о поступку издавања овлашћења и дозвола за заступање и посредовање у осигурању и упису у регистре Агенције произилази из недоумица јединица локалне самоуправе у вези примјене одредби правилника о обавези уношења описа дјелатности у пословно име предузетника у осигурању. Стога је предложено да се поједноставе обавезне ријечи које треба унијети у пословно име, те прецизира да се исте уносе у дио пословног имена предузетника „опис дјелатности“, а не у сам назив, за који предузетник има потпуну слободу избора. Затим, измјенама је извршено прецизирање термина битних за примјену прописа о овјерама, потврдама и обрадама аката.

Измјенама Правилника о начину процјењивања билансних и ванбилансних позиција друштава за осигурање, брисана је одредба којом се регулише класификација и исправка потраживања од једног дужника по строжијем критеријуму. Наведена измјена је извршена након анализе иницијативе Удружења друштава за осигурање, те сагледавања ефеката и могућности примјене наведеног критерија, као и упоредног законодавства у којем није утврђен овакав начин регулисања. Усвајањем овог правилника, друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској су стављена у исти положај са друштвима са сједиштем у ФБиХ, по овом питању.

Поред наведеног, Агенција је, у оквиру регулаторних активности, анализирала и иницијативе Удружења друштава за осигурање за измјене и допуне прописа, и то:

- иницијативу за измјену правилника који регулише улагања средстава друштава за осигурање, а којом би се дозволило покриће 50% минималног гарантног фонда улагањем у инвестиционе некретнине. Како је односним правилником прописано да дио средстава друштва за осигурање, у висини 50% минималног гарантног фонда, мора да буде уложено у најликвидније облике улагања, а са циљем да у случају екстремних ситуација, друштво за осигурање располаже са довољно ликвидним средствима чија вриједност не може бити лако обезвријеђена, те којима би се могле исплатити обавезе из осигурања. Имајући у виду да некретнине важе за једно од најмање ликвидних средстава, те да је ризик смањења вриједности и утрживости некретнина повећан када је финансијски положај друштва за осигурање угрожен, ова иницијатива није могла бити прихваћена;
- иницијатива за измјену Одлуке о заједничкој тарифи премија и ценовнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској, којом је предложено повећање, односно враћање, јединствене премијске основе осигурања аутоодговорности на износ од 396,00 КМ, као

и умањење поврата дијела премије за неискоришћени период трајања осигурања за износ у висини трошкова режијског додатка. У вези са предложеним повећањем премије осигурања аутоодговорности, Агенција је на основу расположивих података извршила релевантне анализе, приликом чега је утврђено да се у овом тренутку нису стекли услови за повећање јединствене премијске основе осигурања аутоодговорности. Са друге стране, везано за предложено умањење поврата дијела премије за неискоришћени период трајања осигурања, Агенција је након анализе утврдила да један мањи дио трошкова и накнада друштво за осигурање сноси самим издавањем полисе осигурања аутоодговорности, а за које се може сматрати оправданим да се покрију на терет дијела премије за неискоришћено трајање осигурања. У том смислу, Агенција ће Управном одбору предложити измјене и допуне Одлуке о заједничкој тарифи премија и ценовнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској;

- иницијативу за заједничко сачињавање приједлога за измјену закона који регулише заступање и посредовању у осигурању и реосигурању, Удружења и Агенције, којима би се правним лицима регистрованим за вршење послова техничких прегледа возила омогућило да врше послове заступања у осигурању, као и да се омогући туристичким агенцијама да врше послове заступања у осигурању, односно да у име и за рачун друштава за осигурање закључују уговоре о путничко-здравственом осигурању. У одговору Удружењу на наведену иницијативу, Агенција је истакла да би, прије упућивања било каквог формалног материјала за измјене и допуне закона Министарству финансија Републике Српске, као обрађивачу закона, требало са овом институцијом организовати састанак на ову тему, да би се размотриле могућности реализације исте;
- иницијативу којом је тражена корекција правилника који прописује начин процјењивања билансних и ванбилансних позиција друштава за осигурање, у сегменту који се односи на критериј за исправку потраживања од једног дужника. Цијенећи аргументе наведене у поднесеној иницијативи, али и у сврху успостављања једнаког положаја друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској са друштвима за осигурање са сједиштем ФБиХ, Агенција је иницијативу оцијенила оправданом. У складу са напријед наведеним, Управни одбор Агенције је усвојио Правилник о измјени Правилника о начину процјењивања билансних и ванбилансних позиција друштва за осигурање, као што је и наведено у оквиру овог поглавља.

Агенција је правовремено обавијестила Удружење о напријед наведеним ставовима Агенције по питању поднесених иницијатива.

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У периоду од 01.01. до 30.06.2022. године, Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за:

- издавање дозволе за заступање у осигурању, те за упис и брисање из Регистра заступника у осигурању – физичких лица и друштава за заступање,
- издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у регистар овлашћених актуара,
- издавање сагласности за избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању,

- издавање сагласности за избор независног ревизора друштва за осигурање и друштва за управљање добровољним пензијским фондом,
- издавање сагласности друштву за осигурање за емисију акција,
- издавање сагласности у вези улагања средстава друштва за осигурање,
- издавање сагласности за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање,
- издавање сагласности за стицање квалификованог удјела,
- издавање сагласности на статут друштва за осигурање,
- издавање сагласности на статут добровољног пензијског фонда и његове измјене,
- издавање сагласности друштву за управљање добровољним пензијским фондом на проспект и скраћени проспект добровољног пензијског фонда,
- издавање сагласности на именовање члана управног одбора, директора и извршених директора друштва за управљање пензијским фондом и
- издавање сагласности на уговор о чланству у добровољном пензијском фонду.

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

У вези са издавањем дозвола за рад, овлашћења, те уписа и брисања из регистара које Агенција води у складу са законом, вођена су 102 поступка, а чија структура је дата у *Табели 3*.

У складу са законским овлашћењима Агенција је, у извјештајном периоду, разматрала 69 захтјева за издавање сагласности учесницима на тржишту осигурању, извршила 9 уписа промјена у регистрима, те издала 19 мишљења (тумачења) у вези са примјеном прописа из осигурања и добровољног пензијског осигурања и 64 потврде/документа/извода из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки и у друге сврхе, а што је представљено у *Табели 4*.

Табела 3: Преглед издатих дозвола,овлашћења, те уписа и брисања из регистра учесника на тржишту осигурања, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године

Р.Б.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 30.06.2022. године
1.	Издавање дозвола за заступање и посредовање у осигурању, те упис и брисање из Регистра заступника и посредника/брокера у осигурању	55 заступника уписано у Регистар заступника у осигурању - физичка лица 20 заступника брисано из Регистра заступника у осигурању – физичка лица	<i>Актуелни подаци о заступницима у осигурању су доступни на интернет страници Агенције</i>	587 заступника у осигурању - физичка лица ² од чега је 55 предузетничких радњи
		18 предузетничких радњи уписано у Регистар заступника у осигурању - физичка лица 4 предузетничке радње брисане из Регистра заступника у осигурању - физичка лица		
		2 друштва за заступање из Републике Српске уписана у Регистар друштава за заступање у осигурању	„New Life“ д.о.о. Бања Лука Агенција „EAST CITY“ д.о.о. Бања Лука	18 друштава за заступање у осигурању из Републике Српске
		2 друштва за заступање из Републике Српске брисана из Регистра друштава за заступање у осигурању	„BROKCONSUL“ д.о.о. Бања Лука Агенција „EAST CITY“ д.о.о. Бања Лука	
2.	Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у Регистар овлашћених актуара	1 овлашћени актуар	<i>Актуелни подаци о овлашћеним актуарима доступни на интернет страници Агенције</i>	39 актуара

Извор: База података Агенције

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

Табела 4: Сагласности, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године

Р.Б.	Опис	Број
1.	Сагласност на избор друштва за реосигурање са сједиштем изван БиХ за закључивање уговора о реосигурању	13 захтјева (позитивно ријешени)
2.	Сагласност за избор независног ревизора друштва за осигурање и друштва за управљање добровољним пензијским фондом	9 захтјева (позитивно ријешени)
3.	Сагласност друштву за осигурање за емисију акција: – повећање основног капитала – смањење основног капитала	9 захтјева за повећање капитала (4 позитивно ријешена, 5 поступака у току) 1 захтјев за смањење капитала (позитивно ријешен)
4.	Сагласност у вези улагања средстава друштава за осигурање	11 захтјева (6 позитивно ријешени, 5 поступака у току)
5.	Сагласност за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање	9 захтјева (1 захтјев одбијен, 1 негативно ријешен, 1 поступак обустављен, 6 позитивно ријешени)
6.	Сагласност за стицање квалификованог удјела	1 захтјев (позитивно ријешен)
7.	Сагласност на статут друштва за осигурање	10 захтјева (6 позитивно ријешени, 4 поступка у току)
8.	Сагласност на статут добровољног пензијског фонда и његове измјене	1 захтјев (поступак у току)
9.	Сагласност на проспект и скраћени проспект добровољног пензијског фонда и његове измјене	1 захтјев (позитивно ријешен)
10.	Сагласност на именовање члана управног одбора, директора и извршних директора друштва за управљање добровољним пензијским фондом	3 захтјева (позитивно ријешени)
11.	Сагласност на уговор о чланству у добровољном пензијском фонду	1 захтјев (позитивно ријешен)
12.	Упис организационог дијела друштва за осигурање у Регистар друштава за осигурање код Агенције	1 упис
13.	Упис промјена података у регистрима код Агенције	8 уписа
14.	Мишљења (тумачења), одговори и информације у вези са примјеном прописа из осигурања и добровољног пензијског осигурања	19 мишљења/информација/ одговора на питања
15.	Потврде/документи/изводи из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки	64 потврде/документа/ извода из регистра

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

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

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

2.2.2.1. Посредни надзор

Активности посредног надзора, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године, обављане су континуираном анализом финансијских и других извјештаја, пословне документације, те осталих података и евиденција које су учесници на тржишту осигурања дужни да воде или да достављају Агенцији, на начин и у роковима прописаним одредбама закона и подзаконских аката Агенције, односно кроз активности посредног континуираног надзора.

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

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

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

Табела 5: Информације/анализе, мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о капиталу и испуњавању захтјева адекватности капитала друштава за осигурање на дан 31.12.2021. и 31.03.2022. године	Сва друштва за осигурање из РС
2.	Информација о обрачуну и улагању средстава за покриће техничких резерви на дан 31.12.2021. и 31.03.2022. године	Сва друштва за осигурање из РС
3.	Информација о извршеној анализи извјештаја независних ревизора за 2021. годину	Сва друштва за осигурање из РС
4.	Информација о ликвидности друштава за осигурање из Републике Српске за период 01.01. до 31.12.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС
5.	Информација о извршеној контроли неревидираних финансијских, надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање достављених за период 01.01. до 31.12.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС
6.	Информација о извршеној контроли садржаја извјештаја о пословању друштава за осигурање за 2021. годину	Сва друштва за осигурање из РС
7.	Информација о извршеној анализи годишњих пословних планова за 2022. годину и средњорочних пословних планова друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање из РС
8.	Информација о текућим задужењима друштава за осигурање са стањем на дан 31.12.2021. године према подацима из Централног регистра кредита БиХ	Сва друштва за осигурање из РС
9.	Информација о одступању података на претходним полисама, које су кориштене као основ за одређивање премијског разреда	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
10.	Информације о анализи мјесечних извјештаја о премији, штетама и ликвидности друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
11.	Информација о извршеној контроли примјене прописа из области осигурања у дијелу који регулише начин и рокове извјештавања и обавјештавања Агенције од стране друштава за осигурање	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
12.	Информација о извршеној контроли датих аванса, потраживања и пласмана друштава за осигурање на дан 31.12.2021. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
13.	Информација о извршеној контроли примјене услова и тарифа неживотних осигурања код уговора закључених са уговорним органима у поступцима јавних набавки у периоду 01.01. до 31.03.2022. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
14.	Информација о извршеној контроли бруто биланса, надзорних и статистичких извјештаја филијала друштава за осигурање из ФБиХ достављених за период 01.01. до 31.12.2021. године	Све филијале друштава за осигурање из ФБиХ
15.	Информација о основним показатељима пословања посредника и заступника у осигурању у периоду од 01.01. до 31.12.2021. године	Сви заступници и брокери у осигурању
16.	Информација о основним показатељима спречавања прања новца и финансирања терористичких активности код обвезника провођења мјера у периоду од 01.01.2021. до 31.12.2021. године	Обвезници провођења мјера спречавања прања новца и финансирања терористичких активности
17.	Информација о извршеној контроли финансијских, надзорних и статистичких извјештаја за период 01.01. до 31.12.2021. године	Заштитни фонд Републике Српске

Агенција за осигурање Републике Српске

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
18.	Информација о уоченим незаконитостима и неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 31.12.2021. године	6 друштава за осигурање из РС
19.	Информација о уоченим незаконитостима и неправилностима у вези са улагањем средстава за покриће техничких резерви и 50% минималног гарантног фонда, те адекватности капитала на дан 31.03.2022. године	6 друштава за осигурање из РС
20.	Информација - анализа улагања у некретнине друштва за осигурање у сврху издавања сагласности за кориштење некретнина у земљама СЕФТА за покриће техничких резерви	1 друштво за осигурање из РС
21.	Мишљење у вези проширења дозволе за рад у врстама неживотних осигурања	1 друштво за осигурање из РС
22.	Информација о извршењу наложених мјера по рјешењу Агенције	1 друштво за осигурање из РС
23.	Информација о финансијском стању у друштву за осигурање са стањем на дан 31.03.2022. године	1 друштво за осигурање из РС
24.	Мишљење на емисију акција	9 друштава за осигурање из РС (10 захтјева)
25.	Мишљење на одлуку за стицање квалификованог удјела у друштву за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
26.	Мишљење на избор овлашћеног ревизора	8 друштава за осигурање из РС 1 друштво за управљање добровољним пензијским фондом
27.	Мишљење на програм рада и избор директора	1 друштво за осигурање из РС
28.	Мишљење на план пословања	6 друштава за заступање у осигурању из РС
29.	Мишљење на пословни и финансијски план брокерског друштва у осигурању	2 брокерска друштва у осигурању из РС
30.	Мишљење о садржају нацрта проспекта и скраћеног проспекта добровољног пензијског фонда	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом
31.	Информација о основним показатељима пословања за период 01.01. до 31.12.2021. године	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом и добровољни пензијски фонд

Извор: База података Агенције

2.2.2.2. Непосредни надзор

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

У складу са Планом редовног надзора за 2022. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

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

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

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

Поред наведеног, у овом извјештајном периоду, завршено је и 5 надзора учесника на тржишту осигурања који су покренути крајем 2021. године.

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

У складу са Планом редовног надзора за 2022. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

- 1 предузетника за заступање у осигурању,
- 1 друштва за заступање у осигурању са сједиштем у Републици Српској и
- 1 брокерског друштва у осигурању.

Надзор заступника и брокера у осигурању био је усмјерен на провјеру:

- статусних промјена, организације и кадровске оспособљености,
- обављања законом дефинисаних брокерских послова из дјелокруга рада брокера дефинисаних законом,
- уговора о посредовању,
- предуговорног и уговорног информисање осигураника,
- презентација, предлагања, обављања припремних радњи за закључивање и закључивање уговора о осигурању у име и за рачун друштва за осигурање,

- пословних евиденција,
- пословних књига и финансијских извјештаја и
- примјена прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности.

в) Непосредни (редовни) надзор Заштитног фонда Републике Српске

У складу са Планом надзора за 2022. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код Заштитног фонда Републике Српске. Предмет надзора је свеобухватно пословање Заштитног фонда Републике Српске, у контролисаном периоду.

На основу активности непосредног и посредног надзора, које су завршене до краја извјештајног периода, изречен је већи број различитих надзорних мјера.

2.2.2.3. Мјере надзора

У наредној табели дат је сумарни приказ изречених мјера надзора, издатих прекршајних налога и поднесених захтјева за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године.

Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године

Р. Б.	Врста мјере	Учесници на тржишту
1.	Налог за отклањање незаконитости/неправилности	
	Ограничавање располагања средствима намјенски ороченог депозита	1 друштво за осигурање из РС
	Доношење програма за рјешавање угрожене ликвидности	1 друштво за осигурање из РС
	Достављање надзорних и статистичких извјештаја у складу са прописима	4 предузетника за заступање у осигурању
	Уређење процеса рјешавања одштетних захтјева	2 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Исплата обавеза по основу одштетних захтјева у прописаном року	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Поштивање усвојених аката пословне политике (примјена појединих одредби из тарифа осигурања)	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Усклађивање пословања са прописима који регулишу заступање и посредовање у осигурању	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ 1 предузетник за заступање у осигурању
	Обустава неовлашћеног обављања послова заступања у осигурању до стицања овлашћења и уписа у Регистар Агенције	1 предузетник у осигурању
	Поштивање услова и тарифа обавезног осигурања од аутоодговорности	2 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Обустава примјене или измјене појединих одредби из тарифа за одређене врсте осигурања	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Налог за процјену билансних и ванбилансних позиција у складу са прописима	1 друштво за осигурање из РС
	Доношење плана мјера за усклађивање трошкова спровођења осигурања са обрачунатим режијским додатком код осигурања од одговорности за моторна возила	1 друштво за осигурање из РС
Усклађивање пословања са прописима који регулишу добровољно пензијско осигурање	друштво за управљање добровољним пензијским фондом	

Р. Б.	Врста мјере	Учесници на тржишту
	<i>Остали налози</i> (достављање закључених уговора о реосигурању, извјештаје о снимању ризика максимално могуће штете за реосигурање вршити у складу са актима друштва, спровођење интерног контролног поступка адекватности утврђеног износа максимално могуће штете, усклађивање података исказаних у извјештајима са подацима у пословним књигама, достављање бруто биланса филијале, налог да се као средство за покриће технички резерви не приказују новчана средства благајне, достављање обавјештења о заказивању сједнице скупштине акционара, вршење трансакција путем рачуна отвореног за филијалу друштва за осигурање из ФБиХ, обустава одобравања гратис полиса, достављање доказа и извјештаја о извршењу наложених мјера, усклађивање аката друштва који се односе на притужбе клијената са прописима, обезбјеђивање документације о предмету осигурања и ризицима који се преузимају, налози у вези са методологијом обрачуна и процјеном резерви за настале непријављене штете, достављање доказа о обрачуну капитализованог износа за рентне штете и спровођење интерног контролног поступка у вези рентних штета)	2 друштва за осигурање из РС (14 налога) 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ (4 налога) 2 предузетника за заступање у осигурању (2 налога)
2.	Прекршајни налози (према друштву и директору)	
	Непоступање по налогу за отклањање неправилности/незаконитости	1 друштво за осигурање из РС
3.	Захтјев за покретање прекршајног поступка	
	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у погледу закључивања уговора о обавезном осигурању (члан 10. став 1)	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
	Непоступање по налогу за отклањање неправилности/незаконитости	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ

Извор: База података Агенције

Поред наведеног, Агенција је доставила Министарству унутрашњих послова Републике Српске информацију о одступању података на претходним полисама, које су коришћене као основ за одређивање премијског разреда. Достављено је и обавјештење Агенцији за банкарство Републике Српске о ограничавању располагања средствима намјенски ороченог депозита једног друштва за осигурање.

3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ

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

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

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

3.1. Омбудсман у осигурању

Омбудсман у осигурању је вансудски начин рјешавања спорова из осигурања који обухвата различите радње које се предузимају ради рјешавања спора вансудски, у ком циљу може: утврђивати да ли је у процесу обраде захтјева кршен Кодекс пословне етике друштава за осигурање, посредовати међу странама у спору, доносити препоруке за једну или обе стране у спору, предлагати начин рјешавања спорова, али не може доносити коначне одлуке о имовинско - правним захтјевима, јер су исте у искључивој надлежности суда.³

Разлози због којих су се потрошачи услуга осигурања обраћали Омбудсману у осигурању, у периоду од 01.01. до 30.06.2022. године, су сљедећи:

- питања у вези са законским роковима за рјешавање по поднесеним захтјевима,
- питања како да остваре права из осигурања,
- незадовољство висином понуђене накнаде штете/одштете,
- неблагоприятне исплате или неплаћање утврђене висине накнаде штете/одштете,
- незадовољство у погледу образложености начина утврђивања висине накнаде штете/одштете,
- незадовољство начином комуникације друштава за осигурање у поступку обраде захтјева за накнаду штете/одштетног захтјева,
- незадовољство начином комуникације и образложеношћу писаних одговора друштава за осигурање у погледу несугласица повезаних са уговорима о осигурању (необразложеност висине регресног дуга, исправке техничких грешака у књизи штетника, наплата премије од стране корисника осигурања код осигурања живота, поврата неискориштеног дијела премије, капитализација полисе животног осигурања итд),

³ Дјелокруг рада Омбудсмана, утврђен је Законом о друштвима за осигурање, Правилником о Омбудсману у осигурању у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“ број: 2/19), Кодексом пословне етике друштава за осигурање – објављен на интернет страници, Статутом Агенције ("Службени гласник Републике Српске", број: 2/15, 76/16 и 35/21) и Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији послова у Агенцији.

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

У извјештајном периоду запримљено је 39 писаних поднесака (приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова, притужбе и други писани поднесци). Поред наведеног, странке/потрошачи у осигурању су се обраћали доласком у просторије Агенције и путем телефона, те добиле одговарајуће информације и савјете и са друштвом за осигурање ријешиле несугласицу или спор без формално поднесеног приговора, односно покренутог поступка за вансудско рјешавање пред Омбудсманом у осигурању. На тај начин остварене су 72 усмене консултације.

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

Од 37 запримљених приговора, услове за поступање Омбудсмана у осигурању⁴ у вансудском поступку испунило је 30 приговора.

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

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

Р.Б.	Врста осигурања	30.06.2021.		30.06.2022.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	7	31,8	17	46,0
2.	Осигурање возила - каско	1	4,6	2	5,4
3.	Осигурање лица од посљедица несрећног случаја/незгоде	10	45,5	12	32,4
4.	Осигурање живота	-	-	4	10,8
5.	Осигурање кредита	4	18,1	1	2,7
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	-	-	1	2,7
УКУПНО:		22	100,0	37	100,0

Извор: База података Агенције

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

У наредној табели дат је преглед начина рјешавања по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и подаци о другим писаним поднесцима.

⁴ Приговор је акт којим се покреће поступак вансудског рјешавања спора из осигурања код Омбудсмана у осигурању. Процесна претпоставка да се овај поступак покрене је, између осталог, да се странка претходно обратила друштву за осигурање у интерном жалбеном поступку, приговором/жалбом/притужбом поводом поднесеног одштетног захтјева/захтјева за исплату накнаде из осигурања, да није задовољна како је њен захтјев ријешен, а са циљем да избјегне судски поступак. Приговор подобног подносиоца сматра се и захтјевом за посредовање ради постизања споразума о вансудском поравнању са друштвом.

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

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука којом је: утврђено кршење Кодекса пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској и предложено друштву за осигурање да исто отклони; странци предложен начин рјешавања спора, одржана медијација, постигнут споразум, странка одустала јер је спор ријешен прије формалне препоруке Омбудсмана;	17
Није у надлежности (од Омбудсмана тражено да мериторно ријешити спор, води се судски поступак, захтјеви лица који нису подобни подносиоци приговора, преурањен приговор)	6
Донесена одлука да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	13
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	1
Приговори/захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:	37
Одговори на притужбе, обавјештења и др. писане поднеске	2
Други поднесци укупно:	2
УКУПНО:	39

Извор: База података Агенције

3.1.2. Едукација потрошача у осигурању

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

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

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

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

Такође, Омбудсман у осигурању је доставио тражене податке у сврху израде Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2022 – 2023. година чија је израда у надлежности Министарства трговине и туризма Републике Српске.

4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

4.1. Унапређење супервизорских пракси

Унапређење и стандардизација супервизорских активности и радних процеса су континуиране активности Агенције, које су, у извјештајном периоду, првенствено биле усмјерене на анализу резултата првог стрес теста друштава за осигурање. Наиме, Агенција је у складу са својим Стратешким оквиром припреме за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II, у току 2021. године, развила и доставила друштвима за осигурање стрес тест табеле и методологију за провођење стрес теста, а у циљу идентификације изложености ризицима и способности друштава за осигурање да управљају тим ризицима. Резултати стрес теста представљају пројекцију финансијског стања друштва за осигурање у случају реализације три, међусобно независна и екстремна сценарија, а то су: пад вриједности одређених категорија активе, губитак због неиспуњења обавезе друге уговорне стране - реосигуравача и губитак због повећања смртности усљед пандемије и недовољности резерви за штете. Анализом добијених резултата друштава за осигурање, закључено је да појединачни неповољни сценарији, уколико се поставе на реалним основама, не би угрозили финансијску стабилност сектора осигурања, независно од чињенице да би поједина друштва различито реаговала у случају реализације неких од екстремних сценарија. Резултати су објављени на интернет страници Агенције и доступни су јавности. Треба истаћи да је овај стрес тест Агенција развила самостално, у складу са препорученом супервизорском праксом, те сходним прилагођавањем методологије стрес теста Европског тијела за надзор осигурања и пензија (EIOPA).

Развој јединственог интегралног информационог система, у смислу идентификовања корисничких захтјева који ће створити претпоставке за унапријеђење укупних пословних процеса, радних токова и процедура је настављен и у овом извјештајном периоду. Циљ је да се створи основ за максимални ниво дигитализације пословних процеса Агенције, уз унапређење компоненти које ће унаприједити информатички засновано провођење анализа за потребе супервизије и размјене података између Агенције и учесника на тржишту осигурања. У поглављу 4.3. овог извјештаја представљени су модули на којима ће се заснивати овај информациони систем.

У циљу даље стандардизације надзорних процеса развијен је и методолошки основ за прегледање и контролу комплетности података из база података обавезних осигурања у саобраћају, како би се осигурала комплетност и довољна попуњеност односних база података друштава за осигурање.

Агенција је учествовала и у пројекту консултантске подршке за тржиште осигурања у БиХ, финансијски подржаном од стране Свјетске Банке и Европске Уније, а у реализацији „Deloitte“ д.о.о. Сарајево. У оквиру овог пројекта представници Агенције су учествовали на двије мини радионице на тему међународних стандарда финансијског извјештавања 9 и 17.

Поред наведеног и у овом извјештајном периоду, настављене су активности развоја базе статистичких и финансијских података и показатеља на нивоу сектора осигурања, у сврху праћења трендова развоја и параметара стабилности тржишта, те унапређења посредног континуираног надзора учесника на тржишту осигурања. У те сврхе припремљен је нацрт нових статистичких извјештаја које ће учесници на тржишту осигурања достављати Агенцији.

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

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

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

Редовне активности које су усмјерене на развој стандардизованих/упоредивих података о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности, као битне претпоставке за израду тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности, су настављене и у овом извјештајном периоду. Располагање са стандардизованим/упоредивим подацима о уговорима о осигурању и о штетним догађајима из основа уговора о осигурању од аутоодговорности је кључна претпоставка за израду тарифа премија обавезног осигурања од аутоодговорности. У ту сврху, прегледани су достављени подаци свих друштава за осигурање из Републике Српске и филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ закључно са 31.12.2021. године. Поред наведеног, у оквиру активности развоја Информационог система, развија се модул база полиса и база штета, те разматра могућност да се дио секторских података из ових база учини доступним друштвима за осигурање у сврху ефикасније примјене тарифе обавезног осигурања од аутоодговорности.

У оквиру наведених редовних активности, завршене су и активности на методолошком уређењу начина прегледања података из база података за обавезна осигурања у саобраћају друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској и филијала друштава за осигурање са сједиштем у ФБиХ. У ту сврху припремљено је Упутство за прегледање и контролу комплетности података из база података обавезних осигурања у саобраћају. Овим упутством стандардизовани су поступци које је потребно спровести како би се осигурала комплетност и довољна попуњеност база података које се у складу са прописима достављају Агенцији.

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

4.3. Информациони систем Агенције

Информациони систем Агенције обухвата:

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

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

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

У претходном периоду Агенција је завршила двије фазе пројекта развоја Јединственог интегралног информационог система који обухвата сљедеће модуле:

- Информативни центар,
- Регистри субјеката на тржишту осигурања,
- Писарница,
- Управљање документима,
- Надзор субјеката на тржишту осигурања,
- Базе података о полисама и штетама,
- Веб сајт (портал Агенције за спољне кориснике система и грађане),
- Извјештаји,
- Модул за размјену података и
- Администрација система.

У првом полугодишту 2022. године реализује се трећа фаза пројекта – Развој и имплементација - Израда детаљних спецификација софтвера са детаљним спецификацијама пословних процеса и радних токова и процедура (функционалних и нефункционалних) и дизајн система са имплементацијом рјешења. У току је преглед и тестирање модула који су завршени у циљу отклањања грешака.

4.4. Сарадња са другим институцијама

4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама

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

- извјештавања о реализованим мјерама и активностима, у оквиру израде Прилога институција у БиХ за редовни годишњи извјештај Европске комисије о БиХ у процесу Европских интеграција за 2022. годину,
- припрема документа за дискусију за шести састанак Пододбора за економска и финансијска питања и статистику, те
- припрема документа за дискусију за шести састанак Пододбора за унутрашње тржиште и конкуренцију, укључујући заштиту здравља и потрошача.

Агенција у континуитету сарађује са Агенцијом за банкарство Републике Српске и Комисијом за хартије од вриједности Републике Српске и то кроз размјену података и информација неопходних за провођење надзорних активности и усаглашавање дјеловања у оквиру процеса Европских интеграција.

Путем свог представника у Радној групи за извјештавање и имплементацију међународних обавеза из области спречавања прања новца и финансирања терористичких активности, именованог од стране Владе Републике Српске, Агенција континуирано прати и извјештава о активностима у вези са провођењем међународних обавеза из ове области. Поред наведеног, Агенција, у складу са Закључком Владе Републике Српске број: 04/1-012-2-1402/16 од 16.06.2016. године, учествује у раду радних тијела која проводе: „Процјену ризика од прања новца и финансирања тероризма у Босни и Херцеговини за период 2018-2022. године“ усвојену од Вијећа министара Босне и Херцеговине 29.08.2018. године, врши надзор и праћење провођења Акционог плана кроз прикупљање и анализу података и информација, те учествује у изради допуне Процјене ризика од прања новца и финансирања тероризма у БиХ за период од 2021-2023. година као и Акционог плана за борбу против финансирања тероризма у БиХ за период 2021-2023. година. Такође, представници Агенције су индиректно укључени, посредством представника Министарства финансија Републике Српске, у радне групе именоване од Вијећа министара Босне и Херцеговине за израду Нацрта закона о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности у дијелу који регулише област осигурања. У циљу јачања професионалних стандарда, Агенција је учествовала на вебинару „Безбједност и дигитално пословање“ у организацији Привредне коморе Републике Српске, вебинару „Спречавање прања новца“ у организацији Center of Excellence in Finance (CEF), Љубљана, Словенија и он лине састанку са експертима из Републике Србије који су радили националну процјену ризика од прања новца и финансирања терористичких активности у организацији Министарства безбједности Босне и Херцеговине.

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

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

Поред наведеног, настављене су и активности сарадње Агенције са Бироом зелене карте у БиХ, у сврху подршке реализацији Мултилатералног гарантног споразума, кроз размјену података усаглашену Протоколом о сарадњи и размјени података и информација потписаним са Бироом зелене карте у БиХ у претходном извјештајном периоду. У оквиру наведених активности одржан је и састанак са представницима Бироа зелене карте у БиХ, на коме се разговарало о побољшању будуће

сарадња, те извршила евалуација ефеката рада након приступања Мултилатералном гарантном споразуму.

4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама

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

- Европским тијелом за надзор осигурања и пензионих фондова (European Insurance and Occupational Pensions Authority - EIOPA), кроз учешће на радионици на тему „Класификација упознаје тржиште“,
- Агенцијом за надзор осигурања Републике Сјеверне Македоније, кроз учешће на регионалној актуарској конференцији,
- Централном банком Мађарске кроз доставу података о подобности лица на значајном положају у друштву за осигурање, те
- Хрватском агенцијом за надзор финансијских услуга (ХАНФА), кроз учешће на глобалном семинару Међународног удружења супервизора у осигурању (IAIS), које је организовала ХАНФА, као члан тог удружења.

Сарадња са иностраним институцијама и струковним удружењима остваривана је и путем учешћа представника Агенције на:

- састанцима са тимом Свјетске Банке о стању у финансијском сектору, могућностима његове диверсификације, те приоритетима Агенције на унапређењу сектора осигурања у наредном периоду,
- конференцији Сусрет осигураваача и реосигураваача Сарајево 2022, на тему: „Нови трендови у осигурању и реосигурању условљени климатским промјенама, пандемијом и сајбер ризицима као и примјеном информационих технологија у осигурању и реосигурању“,
- Јахорина економском форуму 2022 под називом: „Глобални економски изазови и прилике“ у организацији Удружења економиста „Економски форум“,
- 23. годишњем савјетовању на тему: „Осигурање и правно-економско окружење-шири и ужи оквир“ у организацији Удружења за право осигурања Србије и Удружења осигураваача Србије,
- 25. Будванским правничким данима у организацији Савеза удружења правника Србије и Републике Српске,
- вебинару на тему: „Спречавање прања новца“ у организацији Center of Excellence in Finance (CEF), Љубљана, Словенија,
- 20. међународном симпозијуму, у организацији Удружења актуара Србије и Економског факултета у Београду, на тему: „Савремени проблеми развоја тржишта осигурања“, те
- дигиталној конференцији „D Days“ у организацији „Вам consult“ д.о.о.

Агенција се и даље сусреће са проблемима, као што је наведено и у претходним извјештајима, везаним за реализацију активности међународне сарадње, односно идентификацију у међународним односима као једине институције надлежне за надзор осигурања учесника на тржишту осигурања Републике Српске и законом овлашћене да потписује међународне споразуме о сарадњи из области осигурања. Проблеми произилазе из начина тумачења одредбе члана 9. Закона о Агенцији за осигурање у БиХ ("Службени гласник БиХ", бр. 12/04), који садржи одредбе о

међународним односима, при чему се не узима у обзир цјелокупан законски оквир из области осигурања у Републици Српској, ФБиХ и БиХ, али и из представљања Агенције за осигурање у БиХ приликом остваривања међународне сарадње. Наведено је, поред осталог, и узрок што Агенција није још примљена у Међународну асоцијацију супервизора у осигурању (IAIS) и није потписала међународне меморандуме о сарадњи са супервизорима осигурања, иако је предузимала активности засноване на законском оквиру. Независно од наведеног, Агенција континуирано проводи активности у циљу међународног позиционирања као независног супервизора сектора осигурања Републике Српске, те је у овом извјештајном периоду, у оквиру напријед наведене сарадње са супервизорима из иностранства указано да се размјена података из супервизије врши директно и искључиво кроз сарадњу са Агенцијом без посредовања Агенције за осигурање у БиХ.

4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања

Агенција је организовала едукацију и испитни рок за полагање стручног испита, који је потребан за добијање овлашћења за обављање послова заступника у осигурању и брокера у осигурању, и то један редовни и један ванредни испитни рок. Едукација је обухватала програм предвиђен прописима, а стручни испит је у редовном року положио 41 кандидат, а у ванредном року 53 кандидата. Имена кандидата, који су положили стручни испит, објављена су на интернет страници Агенције.

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

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