

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 01.01.2023. до 30.06.2023. године

Број: УО –18/23

Датум: 01.09.2023. године

Бања Лука, август 2023. 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	8
1.3.1. Органи управљања.....	8
1.3.2. Организациона структура	8
1.4. Законодавни оквир.....	10
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	14
2.2.2.1. Посредни надзор.....	14
2.2.2.2. Непосредни надзор.....	18
2.2.2.3. Мјере надзора	19
3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ	21
3.1. Омбудсман у осигурању.....	21
3.1.1. Активности у вези са приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спорова из осигурања	22
3.1.2. Едукација потрошача у осигурању.....	25
3.1.3. Унапређење регулаторног оквира.....	25
3.1.4. Друге активности Омбудсмана у осигурању од значаја за кориснике услуга осигурања	26
4. УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА	27
4.1. Унапређење супервизорских пракси	27
4.2. Унапређење тржишта обавезног осигурања од аутоодговорности – Активности у вези са постепеним увођењем система слободног одређивања цијена/премија	28
4.3. Информациони систем Агенције.....	29
4.4. Сарадња са другим институцијама	30
4.4.1. Сарадња са домаћим институцијама	30
4.4.2. Сарадња са иностраним институцијама	32
4.5. Едукација и повећавање јавне свијести о значају осигурања	33

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 30.06.2023. године	13
Табела 4: Сагласности, уписи промјена података у регистрима код Агенције, мишљења и потврде, у периоду од 01.01. до 30.06.2023. године.....	14
Табела 5: Информације/анализе, мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2023. године	16
Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2023. године.....	19
Табела 7: Структура приговора/захтјева по врстама осигурања	23
Табела 8: Преглед рјешавања Омбудсмана у осигурању по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и другим писаним поднесцима	25

Графикони

Графикон 1: Организациона структура Агенције.....	8
Графикон 2: Приговори по врстама осигурања	23
Графикон 3: Предмет приговора	23
Графикон 4: Врсте аката Омбудсмана у осигурању	24
Графикон 5: Акти Омбудсмана у осигурању	25

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. Такође, 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 2023. године, дат је у овом извјештају.

Активности надзора учесника на тржишту осигурања, у првом полугодишту 2023. године, обављане су путем посредног и непосредног 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. У извјештајном периоду, покренуто је 11 нових надзора, и то 3 посредна ванредна надзора, те 5 редовних и 3 ванредна непосредна надзора учесника на тржишту осигурања. Фокус ванредних надзорних активности, како посредних тако и непосредних надзора, је био на примјени одлуке која прописује заједничку тарифу премија и цијеновник за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској, док се редовни надзор заснивао на Плану надзора за 2023 годину. Такође, завршено је и 8 надзора покренутих 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.

У складу са закључцима Владе Републике Српске, а у оквиру развојних активности, донесен је нови Стратешки оквир за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II, те извршена анализа и сачињена информација о спремности друштава за осигурање и евентуалним ризицима за примјену законских норми у вези са „дјелимичном“ либерализацијом, укључујући и прелазак на потпуно либерално утврђивање цијена/премија осигурања од аутоодговорности у Републици Српској, а која је достављена Министарству финансија Републике Српске.

Поред наведеног Агенција је проводила активности подизања финансијске писмености у осигурању, едукације учесника на тржишту осигурања, а остварена је и сарадња са консултантима Свјетске банке у оквиру пројекта техничке помоћи за сектор осигурања. Завршене су и све фазе пројекта Јединствени интегрални информациони систем Агенције.

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 и производе осигурања и добровољног пензијског осигурања,
- изграђивање ефективне политике у области развоја и употребе људских ресурса,
- оптимизација процеса, процедура и развоја у вези са употребом информационих технологија.

1.2. Надлежности Агенције

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

Агенција у оквиру својих регулаторних надлежности:

- доноси подзаконске прописе (правилнике, одлуке, наредбе, упутства и смјернице),
- анализира постојећу подзаконску регулативу, са аспекта промјена законског оквира и тржишних околности,
- покреће иницијативе за промјену закона из области осигурања, добровољног пензијског осигурања и закона из других области који су од значаја за очување стабилности и развој сектора осигурања,
- учествује у изради транспозиционих и корелационих табела у односу на директиве ЕУ из области осигурања и добровољног пензијског осигурања, у сарадњи са другим надлежним органима и
- учествује у самопроцјени 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 и непосредног окружења, те по позиву и путем колеџа супервизора, а у циљу провођења надзорних активности друштава за осигурање која послују у оквиру групација осигураваача и
- развој Информационог система Агенције с циљем ефикаснијег провођења надзорних активности.

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

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

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

1.3. Органи управљања и организациона структура

1.3.1. Органи управљања

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

Управни одбор се састоји од предсједника и четири члана, које на приједлог Владе Републике Српске именује и разрјешава Народна скупштина Републике Српске. Управни одбор је, у периоду израде овог извјештаја, засједао у саставу: предсједник Горан Рачић, дипломирани економиста, те чланови Бошко Мекињић, доктор економских наука, Ранко Мијић, доцент доктор економских наука и Дејан Јеремић, дипломирани инжењер саобраћаја.

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 лиценцирање и правни надзор,
- Сектор за статистику, развој и сарадњу и
- Омбудсман у осигурању.

У Агенцији је, на дан 30.06.2023. године, био запослен 41 радник, од чега је 37 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	17
		дипл.правник	11
		дипл.инж.ел.технике	2
	Укупно:		30
3.	Мастер/магистар	економске науке	7
УКУПНО: (1+2+3)			41

Извор: Агенција

Табела 2: Специјалистичка и стручна знања запослених

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

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 2023. 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
 - примјена директиве о дистрибуцији осигурања,
 - вриједност производа осигурања,
 - перспектива продаје и преузимања ризика у БиХ,
 - утицај имплементације међународног стандарда финансијског извјештавања 9 (у даљем тексту: IFRS 9²),
 - кључни захтјеви и практични аспекти имплементације међународног стандарда финансијског извјештавања 17 (у даљем тексту: IFRS 17³),
 - пословање финансијског сектора и сектора некретнина,

²International Financial Reportings Standards (IFRS) 9 - Financial Instruments (Финансијски инструменти)

³International Financial Reportings Standards (IFRS) 17 - Insurance Contracts (Уговори о осигурању)

- спречавање прања новца и финансирање терористичких активности;
- финансија
 - екстерна ревизија - стварна потреба или само законска обавеза,
- права осигурања
 - прекршајно законодавство у БиХ и регији,
 - промјене у правосудном законодавству и судској пракси;
- информационих технологија (ИТ)
 - јачање “cyber” сигурности.

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 фондovima 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 имају за циљ очување стабилности и развој сектора осигурања у Републици Српској, а у првој половини 2023. године су се одвијале кроз унапређење постојећих подзаконских прописа из области осигурања.

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

- Одлука о измјенама Одлуке о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број: 20/23),
- Правилник о измјенама Правилника о улагању средстава друштава за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 25/23),
- Правилника о измјенама Правилника о облику и садржају надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање и реосигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 54/23).

Доношење Одлуке о измјенама Одлуке о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској, услиједило је након поновљене иницијативе Удружења друштава за осигурање Републике Српске и извршене анализе у контексту новонасталих инфлаторних промјена. На основу наведеног, повећана је основица за обрачун премије осигурања од аутоодговорности на 420,55 КМ. Наведено повећање је и у складу са Закључком Владе Републике Српске којим је указано на очигледан утицај општег раста цијена на сектор и услуге осигурања, те да се очекује од Агенције да са повећаном пажњом прати кретања у овим сегментима пословања друштава за осигурање, а у циљу заштите корисника осигурања и обезбјеђења стабилности сектора осигурања.

На основу иницијативе Удружења друштава за осигурање Републике Српске да се потраживања за недоспјеле премије неистеклих неживотних осигурања користе као средство за покриће техничких резерви неживотних осигурања и након 31.12.2022. године, Агенција је извршила анализу те продужила рок за кориштење потраживања за недоспјеле премије неистеклих неживотних осигурања до 31.12.2024. године, те је на основу наведеног донесен Правилник о измјенама Правилника о улагању средстава друштава за осигурање.

Циљ доношења Правилника о измјенама Правилника о облику и садржају надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање и реосигурање је усклађивање са новим подзаконским актом који регулише садржај и форму обрасца Извјештаја о промјенама на капиталу. У том смислу, извршена је и измјена садржаја Извјештаја о промјенама на капиталу који друштва за осигурање достављају Агенцији.

Поред наведеног, Агенција је сарађивала са Министарством финансија Републике Српске у припреми радног текста за израду новог закона који ће регулисати пословање друштава за осигурање.

2.2. Надзорне активности и лиценцирање

2.2.1. Издавање дозвола за рад и издавање других одобрења

У периоду од 01.01. до 30.06.2023. године, Агенција је, у складу са законским овлашћењима, разматрала и рјешавала поднесене захтјеве за:

- брисање филијале друштва за осигурање из ФБиХ из Регистра филијала друштава за осигурање из ФБиХ,
- издавање дозволе за рад за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања дефинисаних чланом 49. став 2. тачка ц. Закона о друштвима за осигурање,
- издавање дозволе за заступање у осигурању, те за упис и брисање из Регистра заступника и посредника у осигурању – физичких лица,
- 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 дозволе друштву за осигурање из Републике Српске, које је основало филијалу у ФБиХ, за промјене података,
- издавање сагласности за стицање квалификованог удјела,
- издавање сагласности на статут и измјене статута друштва за осигурање,
- издавање сагласности друштву за управљање добровољним пензијским фондом на проспекту и скраћени проспекту добровољног пензијског фонда и на његове измјене.

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

У вези са издавањем дозвола за рад, овлашћења, те уписа и брисања из регистра које Агенција води у складу са законом, вођено је 88 поступака, а чија структура је дата у *Табели 3*.

У складу са законским овлашћењима Агенција је, у извјештајном периоду, разматрала 58 захтјева за издавање сагласности учесницима на тржишту осигурању, извршила 14 уписа промјена у регистрима, те издала 21 мишљење (тумачење) у вези са примјеном прописа из осигурања и добровољног пензијског осигурања и 62 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 30.06.2023. године

Р.Б.	Опис	Број	Субјект/Напомена	Стање на дан 30.06.2023. године
1.	Брисање филијале друштва за осигурање из ФБиХ из Регистра филијала друштава за осигурање из ФБиХ	1 друштво за осигурање из ФБиХ	Централ осигурање д.д. Сарајево (статусна промјена спајање уз припајање Аса Централ осигурање д.д)	9 филијала друштава за осигурање из ФБиХ
2.	Издавање дозволе за рад за обављање послова осигурања у врстама неживотних осигурања дефинисаних чланом 49. став 2. тачка ц. Закона о друштвима за осигурање	1 друштво за осигурање са сједиштем у Републици Српској	Осигурање Аура а.д. Бања Лука	14 друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској
3.	Издавање дозвола за заступање и посредовање у осигурању, те упис и брисање из Регистра заступника и посредника/брокера у осигурању	45 заступника уписана у Регистар заступника у осигурању - физичка лица	<i>Актуелни подаци о заступницима у осигурању су доступни на интернет страници Агенције</i>	590 заступника у осигурању - физичка лица ⁴ од чега је 63 предузетничке радње
		24 заступника брисана из Регистра заступника у осигурању – физичка лица		
		8 предузетничких радњи уписано у Регистар заступника у осигурању - физичка лица		
		5 предузетничких радњи брисане из Регистра заступника у осигурању - физичка лица		
		3 брокера у осигурању брисана из Регистра брокера у осигурању – физичка лица	<i>Актуелни подаци о брокерима у осигурању су доступни на интернет страници Агенције</i>	12 брокера у осигурању - физичка лица
4.	Издавање овлашћења за обављање актуарских послова и упис у Регистар овлашћених актуара	1 овлашћени актуар	<i>Актуелни подаци о овлашћеним актуарима су доступни на интернет страници Агенције</i>	41 актуар

Извор: База података Агенције

⁴ 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 30.06.2023. године

Р.Б.	Опис	Број
1.	Сагласност за закључивање уговора о реосигурању са иностраним реосигуравачем	7 захтјева (6 позитивно ријешени, 1 одбачен)
2.	Сагласност за избор независног ревизора друштва за осигурање и друштва за управљање добровољним пензијским фондом	10 захтјева (9 позитивно ријешени, 1 негативно ријешен)
3.	Сагласност друштву за осигурање за емисију акција: – повећање основног капитала – смањење основног капитала	6 захтјева за повећање капитала (позитивно ријешени) 1 захтјев за смањење капитала (позитивно ријешен)
4.	Сагласност у вези улагања средстава друштава за осигурање	18 захтјева (16 позитивно ријешени, 1 захтјев у току, 1 захтјев повучен)
5.	Сагласност за именовање лица на значајном положају у друштву за осигурање	5 захтјева (2 позитивно ријешена, 3 поступка обустављена)
6.	Дозвола друштву из РС, које је основало филијалу у ФБиХ, за промјене података	3 захтјева (позитивно ријешени)
7.	Сагласност за стицање квалификованог удјела у друштву за осигурање	1 захтјев (позитивно ријешен)
8.	Сагласност на проспекат и скраћени проспекат добровољног пензијског фонда и на његове измјене	1 захтјев (позитивно ријешен)
9.	Сагласност на статут и измјене статута друштава за осигурање	6 захтјева (позитивно ријешени)
10.	Упис промјена података у регистрима код Агенције	14 уписа
11.	Мишљења (тумачења), одговори и информације у вези са примјеном прописа из осигурања и добровољног пензијског осигурања	21 мишљење/информације/одговора на питање
12.	Потврде/документи/изводи из регистра за потребе учешћа друштава за осигурање у поступцима јавних набавки	62 потврде/документ/извод из регистра

Извор: База података Агенције

2.2.2. Надзорне активности

Надзорне активности Агенције проводе се према стандардизованим супервизорским методологијама, које се 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 30.06.2023. године, обављане су:

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

- ванредно, на основу посредних сазнања или по пријави о несолидном, неправилном или незаконитом пословању или поступању учесника на тржишту осигурања, када Агенција оцијени да постоји потреба за хитно дјеловање у циљу заштите интереса осигураника и трећих оштећених лица, а надзор је могуће оперативно извршити без непосредног одласка на лице мјеста – посредни ванредни надзор.

а) Посредни континуирани надзор

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

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

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

Табела 5: Информације/анализе, мишљења из континуираног надзора у периоду од 01.01. до 30.06.2023. године

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
1.	Информација о капиталу и испуњавању захтјева адекватности капитала друштава за осигурање на дан 31.12.2022. и 31.03.2023. године	Сва друштва за осигурање из РС
2.	Информација о обрачуну и улагању средстава за покриће техничких резерви на дан 31.12.2022. и 31.03.2023. године	Сва друштва за осигурање из РС
3.	Информација о извршеној анализи извјештаја независних ревизора за 2022. годину	Сва друштва за осигурање из РС
4.	Информација о извршеном надзору неревидираних финансијских, надзорних и статистичких извјештаја друштава за осигурање достављених за период 01.01. до 31.12.2022. године	Сва друштва за осигурање из РС
5.	Информација о извршеној контроли садржаја извјештаја о пословању друштава за осигурање за 2022. годину	Сва друштва за осигурање из РС
6.	Информација о текућим задужењима друштава за осигурање са стањем на дан 31.12.2022. године према подацима из Централног регистра кредита БиХ	Сва друштва за осигурање из РС
7.	Информација о анализи мјесечних извјештаја о премији, штетама и ликвидности друштава за осигурање за период 01.01. до 31.12.2022. године, те мјесечних извјештаја за 2023. годину	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
8.	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 30.09.2022, 01.01. до 31.12.2022. и 01.01. до 31.03.2023. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
9.	Информација о извршеној контроли усклађености података из достављених извјештаја о уговорима о осигурању закључених у поступцима јавних набавки, за период 01.01. до 31.12.2022. године са подацима објављеним на потралу јавних набавки БиХ	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
10.	Информација о изјашњењу друштава за осигурање у вези са неусаглашеношћу података по питању броја проведених поступака јавних набавки, износа премије осигурања и врсте проведених поступака у периоду 01.01. до 31.12.2022. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
11.	Информација о продајним мјестима друштава за осигурање на тржишту Републике Српске са стањем на дан 27.03.2023. године	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
12.	Информација о усклађивању података по закљученим уговорима које друштва за осигурање из Републике Српске и филијале друштава за осигурање из ФБиХ имају са посредницима/заступницима	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
13.	Информација о усклађености достављених података из база података за обавезна осигурања у саобраћају за 2022. годину	Сва друштва за осигурање из РС и филијале друштава за осигурање из ФБиХ
14.	Информација о расподјели бруто премије осигурања са максималним стопама режијског додатка и о висини максималног самопридржаја за 2023. годину	Сва друштва за осигурање из РС
15.	Информација о основним показатељима пословања посредника и заступника у осигурању у периоду од 01.01. до 31.12.2022. 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 01.01.2022. до 31.12.2022. године	Обвезници провођења мјера спречавања прања новца и финансирања терористичких активности

Р.Б.	Опис	Надзирани субјект
17.	Информација о извршеној контроли финансијских, надзорних и статистичких извјештаја за период 01.01. до 31.12.2022. године	Заштитни фонд Републике Српске
18.	Информација о несолидном, неправилном или незаконитом пословању субјеката надзора и евидентиран значајан раст премије обавезног осигурања од аутоодговорности	3 друштва за осигурање из РС 2 филијале друштава за осигурање из ФБиХ
19.	Информација о обезбјеђењу средстава за покриће техничких резерви, ликвидности и исплати одштетних захтјева у друштву за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
20.	Информација о извршеној контроли примјене одлуке која прописује заједничку тарифу премија и цјеновник за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској у друштву за осигурање	2 друштва за осигурање из РС 1 филијала друштава за осигурање из ФБиХ
21.	Мишљење у вези проширења дозволе за рад у врстама неживотних осигурања	1 друштво за осигурање из РС
22.	Мишљење на стање адекватности капитала и услова и тарифа друштва за осигурање у вези проширења дозволе за рад	1 друштво за осигурање из РС
23.	Мишљење на акте пословне политике друштва за осигурање у вези са захтјевом за проширење дозволе за рад за врсте осигурања за које филијала друштва за осигурање из ФБиХ у РС нема дозволу	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
24.	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 31.03.2023. године	4 друштва за осигурање из РС
25.	Мишљење на емисију акција	5 друштава за осигурање из РС (7 захтјева)
26.	Мишљење на одлуку за стицање квалификованог удјела у друштву за осигурање	1 друштво за осигурање из РС
27.	Мишљење на избор овлашћеног ревизора	8 друштава за осигурање из РС (9 захтјева) 1 друштво за управљање добровољним пензијским фондом
28.	Мишљење на план пословања	2 друштва за заступање у осигурању из РС
29.	Мишљење о садржају нацрта проспекта и скраћеног проспекта добровољног пензијског фонда	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом
30.	Информација о основним показатељима пословања за период 01.01. до 31.12.2022. године	Друштво за управљање добровољним пензијским фондом и добровољни пензијски фонд

Извор: База података Агенције

б) Посредни (ванредни) надзор

На основу информација и анализа из континуираног посредног надзора, Агенција је покренула 3 посредна ванредна надзора и то код:

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

Предмет надзора је примјена Одлуке о заједничкој тарифи премија и цјеновнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској⁵.

2.2.2.2. Непосредни надзор

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

У складу са Планом редовног надзора за 2023. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

- 2 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,
- уговора о заступању и посредовању у осигурању, те пословања са заступницима и посредницима у осигурању,
- финансијског и рачуноводственог аспекта пословања (трансакције са повезаним лицима, процјена билансних и ванбилансних позиција са аспекта примјене подзаконског прописа Агенције, висина и покривеност трошкова спровођења осигурања, финансијски и други извјештаји друштва),
- аката пословне политике,
- процеса и ажурности рјешавања и исплате одштетних захтјева и захтјева за исплату осигураних сума,
- политике саосигурања и реосигурања,
- обрачуна маргине солвентности, 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 8 надзора учесника на тржишту осигурања који су покренути у 2022. години, те провођене завршне надзорне активности редовних надзора покренутих код два друштва за осигурање у децембру 2022. године.

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

У складу са Планом редовног надзора за 2023. годину, Агенција је покренула непосредни надзор код:

- 2 друштва за заступање у осигурању са сједиштем у Републици Српској.

⁵„Службени гласник Републике Српске“, бр. 94/15, 84/18, 75/22, 118/22 и 20/23

Надзор заступника у осигурању био је усмјерен на провјеру:

- статусних промјена, организације и кадровске оспособљености,
- предуговорног и уговорног информисања осигураника,
- пословних евиденција,
- пословних књига и финансијских извјештаја и
- примјена прописа о спречавању прања новца и финансирања терористичких активности.

в) Непосредни (ванредни) надзор

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

- 1 друштва за осигурање са сједиштем у Републици Српској,
- 1 филијале друштва за осигурање из ФБиХ и
- 1 предузетника у осигурању.

Предмет надзора је примјена Одлуке о заједничкој тарифи премија и ценовнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској, непосредним увидом на продајним мјестима.

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 30.06.2023. године.

Табела 6: Изречене мјере надзора, издати прекршајни налози и поднесени захтјеви за покретање прекршајног поступка, у периоду од 01.01. до 30.06.2023. године

Р. Б.	Врста мјере	Учесници на тржишту
1.	Налог за отклањање незаконитости/неправилности	
	Доношење плана мјера за обезбјеђивање улагања средстава за покриће техничких резерви и побољшања ликвидности	1 друштво за осигурање из РС
	Усклађивање улагања средстава за покриће техничких резерви	1 друштво за осигурање из РС
	Налог друштву да осигура некретнине које служе за покриће техничких резерви у другом друштву за осигурање или да у потпуности изврши трансфер ризика на реосигуравача	1 друштво за осигурање из РС
	Мјере у вези обрачуна капитала и адекватности капитала	1 друштво за осигурање из РС
	Достављање извјештаја Агенцији у случају утврђене неликвидности у року и на начин прописан подзаконским актом	1 друштво за осигурање из РС
	Достављање плана активности за наплату доспјелих потраживања по зајмовима одобреним повезаним лицима, те достављање Агенцији извјештаја о наплати потраживања	1 друштво за осигурање из РС
	Уређење процеса рјешавања одштетних захтјева	2 друштва за осигурање из РС
	Исплата обавеза по основу одштетних захтјева у прописаном року	3 друштва за осигурање из РС
	Поштивање усвојених аката пословне политике (примјена појединих одредби из тарифа осигурања)	2 друштва за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Достављање аката пословне политике у складу са подзаконским прописима	1 друштво за осигурање из РС 1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
Усклађивање пословања са прописима који регулишу заступање и посредовање у осигурању	2 друштва за осигурање из РС	

Р. Б.	Врста мјере	Учесници на тржишту
	Поштивање услова и тарифа обавезног осигурања од аутоодговорности	3 друштва за осигурање из РС 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ
	Налог за процјену билансних и ванбилансних позиција у складу са прописима	1 друштво за осигурање из РС
	<i>Остале мјере (обезбјеђивање документације о предмету осигурања и ризицима који се преузимају, књижења у складу са прописима из области рачуноводства, достављање обавјештења о заказивању сједнице скупштине акционара, достављање извјештаја о поступању у вези са притужбама, усклађивање података исказаних у извјештајима са подацима у пословним књигама, поступање у складу са правилима преузимања ризика, на уговорима о осигурању навести на основу којих услова су исти закључени, обустава праксе преузимања ризика из врсте осигурање за коју нема дозволу за рад, достављање закључених уговора о реосигурању, примјена политике саосигурања и реосигурања, резервације за настале пријављене штете врши у складу са прописима и одређеним методама, те спровођење интерног контролног поступка резервисања насталих пријављених штета, обрачун преносне премије у складу са прописима, достављање доказа о извршењу мјера)</i>	3 друштва за осигурање из РС (18 налога) 2 филијале друштва за осигурање из ФБиХ (2 налога)
2.	Прекршајни налози (према друштву и одговорном лицу)	
	Недоставање обавјештења, извјештаја, података и аката	1 филијала друштва за осигурање из ФБиХ
3.	Захтјев за покретање прекршајног поступка (према друштву и одговорном лицу)	
	Непоштивање одредби Закона о обавезним осигурањима у саобраћају у погледу закључивања уговора о обавезном осигурању (члан 10. став 1)	2 друштва за осигурање из РС (3 захтјева)
	Непоштивање законских рокова у вези рјешавања и исплате одштетних захтјева	2 друштва за осигурање из РС (2 захтјева)

Извор: База података Агенције

3. АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПОТРОШАЧА У ОСИГУРАЊУ

Заштита потрошача је заправо заштита физичког лица које купује или користи услуге за своје потребе и за потребе свог домаћинства или коме је упућена понуда за одређену услугу, при чему надлежни органи имају обавезу и одговорност за промовисање, унапређивање и остваривање права потрошача.

Корисник услуга осигурања је уговарач осигурања, осигураник, корисник осигурања из уговора о осигурању и треће оштећено лице из основа осигурања од грађанске одговорности за штету.

У погледу заштите права потрошача у коришћењу финансијских услуга које обухватају услуге осигурања, примјењују се одредбе посебних прописа⁶, а субјект одговоран за заштиту потрошача/корисника услуга осигурања у Републици Српској је Омбудсман у осигурању.

Поред надзорних и регулаторних активности, које су индиректно усмјерене на заштиту потрошача у осигурању, 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 везаним за област осигурања.

Истичемо 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. Поред тога, Правилником о омбудсману у осигурању у Републици Српској⁷ (у даљем тексту: Правилник о омбудсману) прописано је да Омбудсман не може да утиче на закључени уговор о осигурању, врсту и обим осигуравајућег покрића, те висину накнаде из уговора, односно висину одштете из основа осигурања (члан 6. став 2. Правилника о омбудсману).

3.1. Омбудсман у осигурању

Дјелокруг и начин рада Омбудсмана у осигурању утврђен је Законом о друштвима за осигурање, Статутом Агенције⁸, Правилником о омбудсману, Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији послова у Агенцији и Кодексом пословне етике друштава за осигурање⁹.

Омбудсман у осигурању успостављен је Законом о друштвима за осигурање¹⁰. Омбудсман омогућава да се одређене несугласице могу ријешити брзо и са минимумом формалности од стране независних лица. Правила и правилнике који се односе на рад Омбудсмана у осигурању доноси Агенција, али је Омбудсман у осигурању у свом раду независан од Агенције и у поступцима које води не дјелује као заступник Агенције.

⁶ Члан 120. и 152. Закона о заштити потрошача („Службени гласник Републике Српске“, бр. 6/12, 63/14, 18/17 и 90/21);

⁷ „Службени гласник Републике Српске“, бр. 2/19, 75/22 и 94/22;

⁸ „Службени гласник Републике Српске“, бр. 2/15, 76/16, 89/19 и 35/21;

⁹ објављен на интернет страници Агенције;

¹⁰ Члан 25. Закона о друштвима за осигурање;

Омбудсман у осигурању је успостављен са циљем да омогући вансудско разрешење спорова и несугласица из и повезаних са уговором о осигурању, који настају између друштва за осигурање/Заштитног фонда Републике Српске, са једне, и уговарача осигурања, осигураника, корисника осигурања и трећег оштећеног лица, са друге стране. У поступку по приговорима осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица Омбудсман у осигурању разматра усаглашеност поступања друштава за осигурање са стандардима и добрим праксама у осигурању и Кодексом пословне етике и посредује између страна у спору с циљем постизања споразума о вансудском поравнању¹¹.

Поступак код Омбудсмана у осигурању не подлијеже формалним процесним правилима, а у случају посредовања између страна у спору, Омбудсман у осигурању сходно примјењује начела медијацијског поступка.

Разлози због којих су се корисници услуга осигурања обраћали Омбудсману у осигурању, у периоду од 01.01. до 30.06.2023. 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 исплатом утврђеног дијела накнаде штете/одштете без сагласности оштећеног/осигураника;
- 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 за примљено је 42 писана поднеска (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 и/или електронске поште, те добиле одговарајуће информације и савјете. На тај начин остварено је 56 консултација.

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

Од 42 за примљена приговора¹² (при чему су два приговора протоколирана под два броја уписника), услове за поступање Омбудсмана испунило је 36 приговора, јер за четири предмета није надлежан Омбудсман у осигурању.

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

¹¹ Члан 1. Правилника о омбудсману;

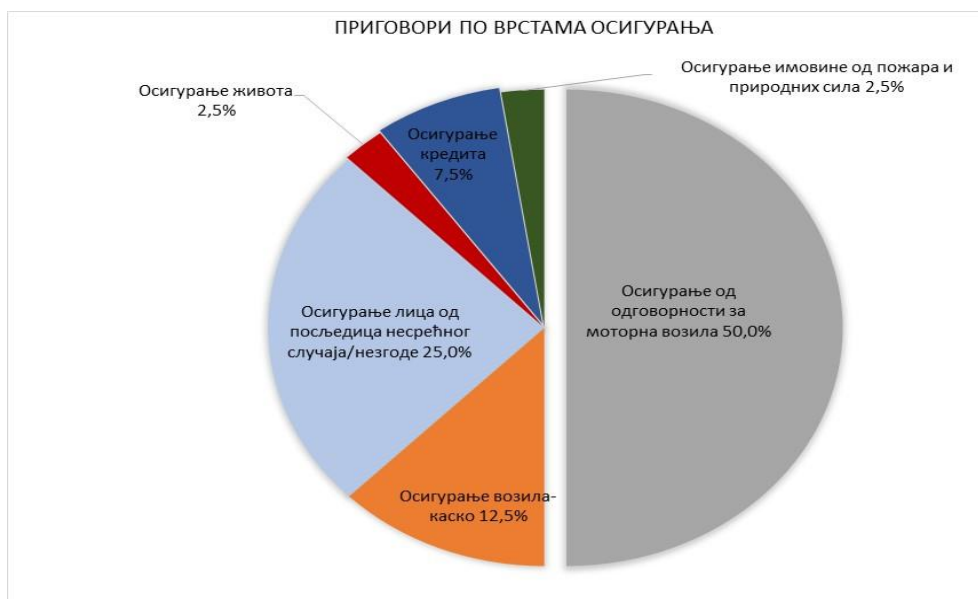
¹² Приговор је акт којим се покрене поступак вансудског рјешавања спора из осигурања код Омбудсмана. Процесна претпоставка да се овај поступак покрене је, између осталог, да се странка претходно обратила друштву за осигурање у интерном жалбеном поступку, приговором / жалбом / притужбом поводом поднесеног одштетног захтјева / захтјева за исплату накнаде из осигурања, да није задовољна како је њен захтјев ријешен, а са циљем да избјегне судски поступак;

Табела 7: Структура приговора/захтјева по врстама осигурања

Р.Б.	Врста осигурања	30.06.2022.		30.06.2023.	
		Број приговора	(%)	Број приговора	(%)
1.	Осигурање од одговорности за моторна возила	17	46,0	20	50,0
2.	Осигурање возила-каска	2	5,4	5	12,5
3.	Осигурање лица од посљедица несрећног случаја/незгоде	12	32,4	10	25,0
4.	Осигурање живота	4	10,8	1	2,5
5.	Осигурање кредита	1	2,7	3	7,5
6.	Осигурање имовине од пожара и природних сила	1	2,7	1	2,5
УКУПНО:		37	100,0	40	100,0

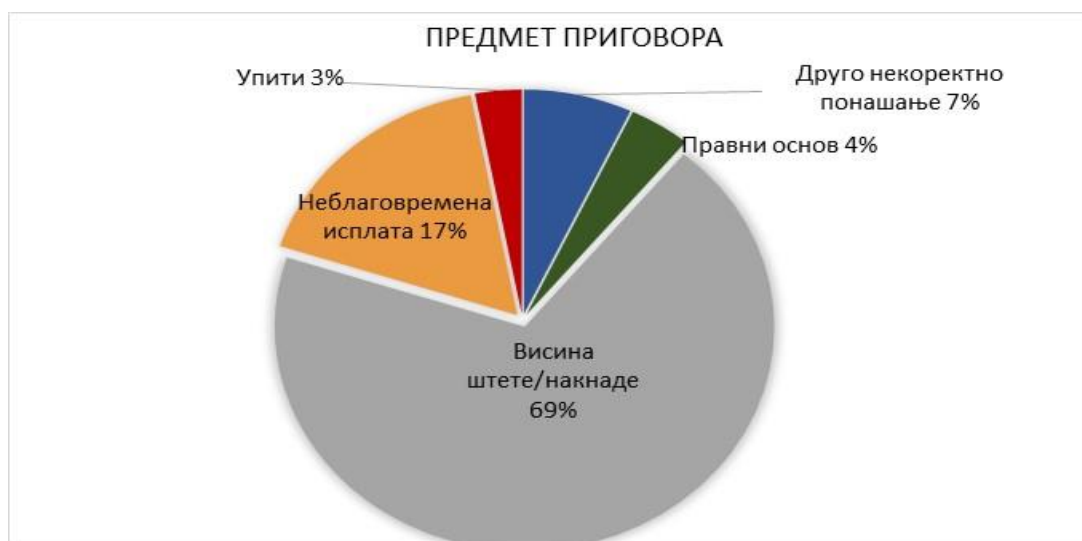
Извор: База података Агенције

У извјештајном периоду највећи број приговора се односио на осигурање од одговорности за моторна возила.



Графикон 2: Приговори по врстама осигурања

У извјештајном периоду предмет приговора је најчешће била висина штете, односно накнаде исплаћене по одштетном захтјеву.



Графикон 3: Предмет приговора

Међутим, Омбудсман у осигурању нема овлашћења да се упушта у утврђивање висине накнаде штете, које право припада искључиво друштву за осигурање или евентуално суду¹³. Због наведеног ограничења, у извјештајном периоду највише је донијето аката којима Омбудсман у осигурању констатује да друштво није прекршило Кодекс пословне етике и добре праксе у осигурању.

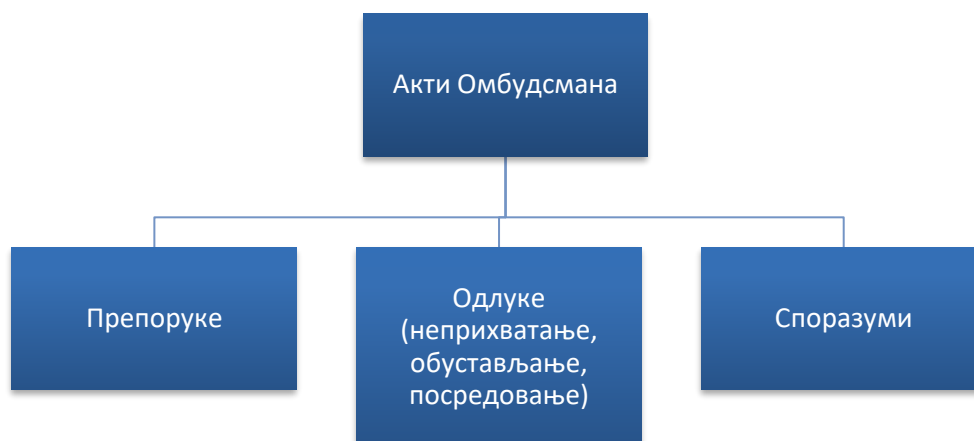
Након што испита чињенице и околности поступања друштва са аспекта примјене Кодекса пословне етике, релевантних прописа и добре праксе у осигурању, Омбудсман у осигурању може донијети¹⁴:

- писану препоруку, ако утврди да је друштво прекршило Кодекс пословне етике, стандарде и добре праксе у осигурању;
- приједлог за посредовање/медијацију, у случајевима када није утврђено кршење Кодекса пословне етике, стандарда и добре праксе у осигурању, а оцијени да постоји разумна могућност да се спор разријеша посредовањем Омбудсмана у осигурању.

Омбудсман у осигурању може доносити и одлуке:

- о неприхватању приговора¹⁵;
- о обустављању поступка¹⁶;
- о посредовању ради разрјешења спора¹⁷.

У случају да стране пристану на посредовање Омбудсмана у осигурању, те уколико постигну споразум, Омбудсман у осигурању помаже у формулисању споразума о вансудском поравнању. Споразум постигнут пред Омбудсманом у осигурању обавезује стране потписнице¹⁸.



Графикон 4: Врсте аката Омбудсмана у осигурању

У наредној табели дат је преглед начина рјешавања по приговорима/захтјевима за вансудско рјешавање спора и подаци о другим писаним поднесцима, уз напомену да два предмета нису окончана, односно у току је поступак рјешавања.

¹³ Члан 6. став 2. Правилника о омбудсману;

¹⁴ Члан 14. Правилника о омбудсману;

¹⁵ Члан 11. Правилника о омбудсману;

¹⁶ Члан 16. Правилника о омбудсману;

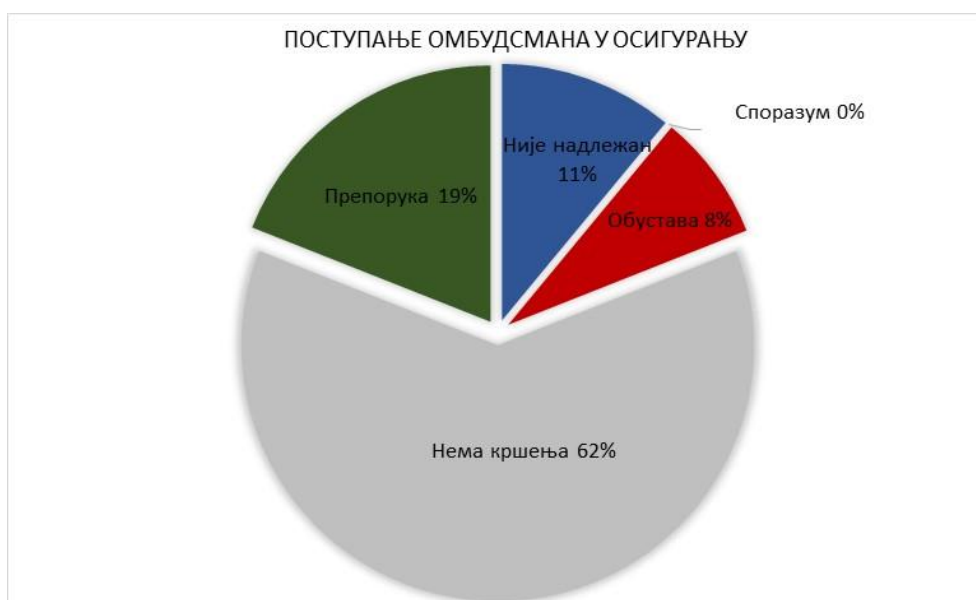
¹⁷ Члан 17. Правилника о омбудсману;

¹⁸ Члан 17. до 20. Правилника о омбудсману;

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

Начин рјешавања	Број
Донесена одлука којом је утврђено кршење Кодекса пословне етике и дата препорука 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, одговори у вези несугласице/спора и сл.	9
Није у надлежности Омбудсмана (приговори правних лица, тражено да мериторно ријеша спор, води се судски поступак, захтјеви других лица који не произилазе из осигурања, преураћен приговор)	4
Констатовано да друштво за осигурање није прекршило Кодекс пословне етике	25
Прослијеђено на надзор стручним службама Агенције	-
Обустављен поступак	2
Прослијеђено Омбудсману ФБиХ	-
Приговори / захтјеви за вансудско рјешавање спорова укупно:	40
Одговори на притужбе, обавјештења и др. писане поднеске	6
Други поднесци укупно:	6
УКУПНО:	46

Извор: База података Агенције



Графикон 5: Акти Омбудсмана у осигурању

3.1.2. Едукација потрошача у осигурању

Омбудсман у осигурању је био 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. Унапређење регулаторног оквира

У раду Омбудсмана у осигурању за примљено је неколико приговора поднијетих од стране правних лица, а учестали су и телефонски упити заступника правних лица. Увидом у акте друштава за осигурање (одлуке/одговоре друштва на уложени захтјев/приговор/жалбу), а поводом којих се подносе приговори, као и на основу усмених информација од заступника правних лица, уочено је да се у актима друштава за осигурање, упућеним правним лицима, наводи да странка има право да се обрати Омбудсману у осигурању.

Чланом 4. Правилника о омбудсману прописано је да су стране у поступку код Омбудсмана у осигурању подобни подносилац приговора и друштво за осигурање које послује у Републици Српској и уписано је у регистар који води Агенција, а чланом 5. став 1. Правилника прописано је да је подобни подносилац приговора физичко лице.

Код оваквог стања ствари, а са циљем потпуног и тачног информисања странака, како би се избјегло довођење у заблуду правних лица у погледу заштите њихових права, Омбудсман у осигурању је донио Општу препоруку (број: 06-603-1/23 од 23.01.2023. године) којом су сва друштва за осигурање и све филијале друштава за осигурање из ФБиХ, обавезани да се у актима (одлуке или одговори на уложени захтјев/приговор/жалбу) упућеним правним лицима, не може наводити да странка има право да се обрати Омбудсману у осигурању, јер је таква правна поука супротна одредби члана 5. став 1. Правилника.

Наведена Општа препорука достављена је свим друштвима за осигурање уписаним у регистар који води Агенција, а објављена је и на интернет страници Агенције, у рубрици „Омбудсман“.

Важећи Закон о друштвима за осигурање садржи само двије одредбе које се односе на Омбудсмана у осигурању (члан 25. и члан 77а), због чега је неопходно редефинисати постојеће законске одредбе (нпр. у посебном поглављу), на начин да се одређене одредбе Правилника о омбудсману „пренесу“ у закон, те да се изврши усклађивање са законским прописима о омбудсману за банкарски систем.

У том смислу сачињени су приједлози измјена/допуна закона и прослијеђени на даље поступање.

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

У циљу успостављања сарадње са другим омбудсманима, одржани су одвојени састанци са Омбудсманом у банкарству Републике Српске и са Омбудсманом у осигурању Федерације БиХ.

На састанцима је договорено одржавање радионице свих омбудсмана у финансијском сектору. Наиме, заштита корисника финансијских услуга предмет је интересовања како домаће, тако и међународне стручне јавности, а значај овог питања додатно је наглашен након избијања свјетске финансијске кризе, и то не само из угла неспорне потребе заштите корисника, већ и са аспекта очувања стабилности цјелокупног финансијског сектора.

Планирано је да се радионица одржи у другој половини ове године, а том приликом ће бити презентована искуства у раду свих омбудсмана и договориће се даљи облици сарадње, са циљем ефикасније заштите потрошача/корисника финансијских услуга, односно услуга осигурања и услуга банкарства.

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 разматрање могућности и импликација имплементације међународних стандарда финансијског извјештавања 9 и 17 (IFRS 9 и IFRS 17), те новог регулаторног оквира Солвентност II¹⁹.

У оквиру развојних активности, у извјештајном периоду, Агенција је донијела нови Стратешки оквир за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II, а у циљу актуелизације Стратешког оквира припреме за прелазак на регулаторни оквир заснован на Солвентности II, који је Агенција донијела у новембру 2018. године и у оквиру којег је у претходном периоду дјеловала. Наведена активност је заснована и на закључку са 176. сједнице Владе Републике Српске, одржане дана 30.06.2022. године, а у вези чије реализације је Агенција вршила консултације са Министарством финансија Републике Српске.

Агенција је у извјештајном периоду покренула и реализацију активности дефинисаних наведеним стратешким оквиром, те је у ту сврху доставила друштвима за осигурање упитник: „Квалитативна студија утицаја Солвентности II“, развијеним у оквиру пројекта консултантске подршке за тржиште осигурања у БиХ, финансијски подржаном од стране Свјетске банке и Европске уније, а који се реализовао у претходном извјештајном периоду. У вријеме израде овог извјештаја у току је анализа одговора из наведеног упитника.

Такође, Агенција је, као један од корисника новог пројекта консултантске подршке за тржиште осигурања у БиХ финансијски подржаним од стране Свјетске банке и Европске уније, а који реализује „Deloitte“ д.о.о. Сарајево, учествовала на консултацијама са представницима и екстерним консултатима Свјетске банке. У оквиру наведених консултација, Агенција је презентовала актуелно стање сектора у погледу потреба за даљим унапређењима, те очекивања од овог пројекта. У периоду израде овог извјештаја, Агенцији је, као резултат пројектних активности, достављен нацрт документа „Стратегија за имплементацију IFRS 17, IFRS 9 и Солвентности II за сектор осигурања у Босни и Херцеговини“, те ће се у наредном периоду сагледати у којој мјери су претходно истакнута очекивања Агенције уобзирена.

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 се заснива овај информациони систем.

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.

¹⁹ Солвентност II је нови регулаторни оквир пословања друштава за осигурање у Европској унији, заснован на Директиви 2009/138/ЕС, усвојен 25.11.2009. године, а који је у државама чланицама Европске уније почео да се примјењује 1. јануара 2016. године.

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 31.12.2022. године. Поред наведеног, у оквиру активности развоја Информационог система, развија се модул база полиса и база штета.

Одлуком о измјенама Одлуке о заједничкој тарифи премија и ценовнику за осигурање од одговорности за моторна возила у Републици Српској („Службени гласник Републике Српске“, број: 20/23), повећан је износ јединствене основе на 420,55 КМ, а која се користи код обрачуна свих премија обавезног осигурања од аутоодговорности. Овом измјеном повећане су све премије обавезног осигурања од аутоодговорности, будући да је, услед инфлаторних утицаја, износ исплаћених одштетних захтјева у врсти осигурања од аутоодговорности порастао за 27% у 2022. години. Циљ је био неутралисања инфлаторних утицаја прије почетка „дјелимичне“ либерализације.

Агенција је путем Летка - осигурање возила, који је дистрибуиран на локацијама гдје се врши регистрација моторних возила, између осталог, грађанима скренула пажњу да, до преласка на либерално одређивање премије осигурања од аутоодговорности, премија у овој врсти осигурања (за исто возило) треба да буде иста код свих друштава за осигурање, те да ће Агенција правовремено информисати јавност о почетку слободног одређивања премије осигурања од аутоодговорности.

У складу са закључцима Владе Републике Српске са 176. сједнице, одржане дана 30.06.2022. године и 191. сједнице, одржане дана 20.10.2022. године, Агенција је, у извјештајном периоду, извршила анализу и израдила информацију о спремности друштава за осигурање и евентуалним ризицима за примјену законских норми у вези са „дјелимичном“ либерализацијом, укључујући и прелазак на потпуно либерално утврђивање цијена/премија осигурања од аутоодговорности у Републици Српској. Ова информација је у остављеном року достављена Министарству финансија Републике Српске, а у оквиру које су у закључку предложена два опциона рјешења везана за динамику уласка у ову реформску мјеру. Подсјећања ради, прва фаза либерализације тзв. „дјелимична“ према Закону о обавезним осигурањима у саобраћају ступа на снагу 14.10.2023. године, а у оквиру које је прописано да друштва за осигурање примјењују сопствену тарифу премија осигурања од аутоодговорности, уз претходну сагласност Агенције.

Поред наведеног, Агенција је учествовала на састанцима одржаним како са представницима Министарства финансија Републике Српске, тако и Агенције за надзор осигурања Федерације БиХ, те Удружења друштава за осигурање Републике Српске, а на којима се, између осталог, дискутовало о нивоу спремности тржишта осигурања и ризицима примјене законских норми у вези са „дјелимичном“ либерализацијом.

Такође, у периоду израде овог извјештаја, Агенција је писаним путем подсјетила друштва за осигурање да према Закону о обавезним осигурањима у саобраћају „дјелимична“ либерализација цијена премије аутоодговорности почиње 14.10.2023. године, те да су друштва за осигурање дужна најкасније 90 дана прије претходно наведеног датума Агенцији доставити сопствене тарифе премија аутоодговорности на сагласност, а што би било најкасније до 14.07.2023. године

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. Веб сајт (портал Агенције за спољне кориснике система и грађане);
3. Регистре у складу са одредбама Закона о друштвима за осигурање, Закона о заступању у осигурању и посредовању у осигурању и реосигурању:
 - друштва за осигурање,
 - филијала друштава за осигурање из ФБиХ,
 - заступника и брокера/посредника у осигурању,
 - овлашћених актуара;
4. Регистре у складу са одредбама Закона о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима:
 - друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и
 - добровољних пензијских фондова.

Наведени регистри су јавни, воде се у електронском облику, а дио података је непосредно доступан јавности преко интернет странице Агенције.

5. Е-форме - електронско извјештавање друштава за осигурање, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и других овлашћених учесника на тржишту осигурања;
6. Електронске евиденције сједница управног одбора и стручног колегијума;
7. Канцеларијско пословање, евиденцију надзора, статистику и друге помоћне електронске евиденције које су развијене за специфичне пословне процесе.

У извјештајном периоду завршене су све фазе пројекта Јединствени интегрални информациони систем Агенције за осигурање Републике Српске 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,
- Извјештаји,
- Модул за размјену података и
- Администрација система.

Урађен је технички пријем и сви модули су пуштени у продукцију. Континуирано се врши усклађивање свих апликација које у свом пословању користи Агенција са промјенама закона и подзаконских аката, провјера исправности рада, ажурирање садржаја на веб сајту и администрација цјелокупног система.

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 2023. годину,
- наставка реализације активности у оквиру радних група за европске интеграције, кроз израду Програма интегрисања БиХ у Европску унију,
- извјештаја о реализацији препорука са шестог састанка Пододбора за економска и финансијска питања и статистику, те
- припрема и ажурирање документа за дискусију за шести састанак Пододбора за унутрашње тржиште и конкуренцију, укључујући заштиту здравља и потрошача и кроз извјештавање на састанку овог пододбора.

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

- састанке на којима су се разматрала актуелна питања унапређења регулаторног оквира сектора осигурања, а приликом припреме радног текста за израду нацрта новог закона који регулише пословање и надзор друштва за осигурање,
- активности попуњавања упитника у оквиру процјене конкурентности у земљама западног Балкана „SEE Competitiveness Outlook 2024“, достављеним од стране Организације за економску сарадњу и развој (OECD),
- достављање тражених података за потребе израде проспекта за емисију тзв. еврообвезница.

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 2022 - 2024. година као и Акционог плана за борбу против финансирања тероризма у БиХ за период 2022 - 2024. година. У периоду израде овог извјештаја проводиле су се активности на усаглашавању сажетка Допуне Процјене ризика од прања новца и финансирања тероризма за период од 2022 - 2024. година.

У складу са Закључком Владе Републике Српске број: 04/1-012-2-656/23 од 23.02.2023. године, представници Агенције учествују у активностима припреме Босне и Херцеговине за пети круг евалуације од стране MONEYVAL-а делегације која ће се одржати почеком октобра 2023. године. У оквиру тих активности припремљен је Упитник о техничкој усклађености и Упитник о ефикасности, при чему је, у периоду израде овог извјештаја, фокус био на припремама за евалуацију, у оквиру чега су одржана два тренинга у организацији Министарства безбједности БиХ у сарадњи са Њемачком организацијом за међународну сарадњу (GIZ- Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit).

Такође, представници Агенције су индиректно укључени, посредством представника Министарства финансија Републике Српске, у рад 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.

Сарадња са Министарством унутрашњих послова Републике Српске заснивала се на достављању информација и података у складу са законом, те на дистрибуирању грађанима Летка - осигурање возила и Летка - саобраћајна незгода у иностранству.

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 сарадње са домаћим институцијама и струковним удружењима, представници Агенције су учествовали на:

- семинару на тему: „Екстерна ревизија у Републици Српској - стварна потреба или само законска обавеза“ у организацији Привредне коморе Републике Српске у сарадњи са „Финрар“ д.о.о,

- VI савјетовању из прекршајно - правне области под називом: „Упоредна анализа прекршајног законодавства у БиХ и регији“ у организацији Удружења судија Републике Српске у сарадњи са Удружењем судија/судаца у ФБиХ,
- специјалистичкој радионици на тему: „Кључни захтјеви IFRS 17 и практични аспекти имплементације“ у организацији Удружења актуара Републике Српске у сарадњи са „Deloitte“ Србија,
- конференцији поводом 20 година Бироа зелене карте БиХ под називом: „Изазови и активности у примјени европских смјерница у сектору осигурања“ у организацији Бироа зелене карте БиХ,
- форуму о актуелним питањима и перспективи продаје и преузимања ризика у БиХ под називом: „Центар за едукацију и истраживање у функцији унапређења тржишта осигурања“ у организацији Удружења друштава за осигурање ФБиХ,
- Јахорина економском форуму 2023 под називом: „Регионалне интеграције и Босна и Херцеговина“ у организацији Удружења економиста „Економски форум“, те
- 3. конференцији „D Days“ под називом: „Пословање финансијског сектора и сектора некретнина у условима поликризе - Само је неизвјесност извјесна“ у организацији „Ват consult“ д.о.о Бања Лука уз подршку Агенције за банкарство Републике Српске, Комисије за хартије од вриједности Републике Српске, Удружења микрокредитних организација АМФ и Удружења за промет некретнинама Републике Српске.

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 конференцији „EIOPA конференција источне сарадње“ (EIOPA Eastern Cooperation Conference) и тзв. „on-line“ јавном догађају под називом „Пет година Директиве о дистрибуцији осигурања - Вријеме је за преглед стања“,
- Тијелом за финансијски надзор Пољске, кроз учешће у радионици на тему: „Вриједност производа осигурања“,
- супервизорима у оквиру CESEE иницијативе (Central, Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative), у оквиру које су, између осталог, размјењена искуства и ставови у погледу утицаја инфлације на капитал друштава за осигурање, надзору осигурања кредита и фронтинг полиса, те о изазовима инвестицијског осигурања живота (unit-linked), те
- Агенцијом за надзор осигурања Републике Словеније у оквиру истраживања о одрживом развоју у централној и источној Европи и Транскавказији.

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 имплементације IFRS 9 и IFRS 17, могућностима сарадње и техничке помоћи, те приоритетима Агенције на унапређењу сектора осигурања у наредном периоду,
- конференцији на тему: „Кориштење административних извора података за статистичке потребе у Босни и Херцеговини“ у склопу Twinning пројекта под називом: „Наставак подршке реформи статистичког система у Босни и Херцеговини“ који финансира Европска унија,
- на конференцији „Хрватски дани осигурања 2023“ у организацији Хрватског уреда за осигурање, те

- 26. Будванским правничким данима у организацији Савеза удружења правника Србије и Републике Српске.

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 испитни рок. Едукација је обухватала програм предвиђен прописима, а стручни испит је у редовном року положило 38 кандидата. Имена кандидата, који су положили стручни испит, објављена су на интернет страници Агенције.

У организацији консултаната Свјетске банке, а уз подршку Агенције, одржана је прва радионица под називом "Припрема за имплементацију Међународног стандарда финансијског извјештавања 17", на којој су присуствовали представници свих друштава за осигурање са сједиштем у Републици Српској, те представници Министарства финансија Републике Српске. У оквиру радионице дат је осврт на основне теоријске концепте стандарда, представљене основе утицаја на садржај и структуру финансијских извјештаја друштава за осигурање, те представљена досадашња међународна искуства приликом примјене овог стандарда.

Агенција је, у оквиру своје надлежности која се односи на едукацију о користима и ризицима који су повезани са различитим врстама осигурања и добровољног пензијског осигурања, те заштите потрошача у осигурању покренула едукативни програм за грађане Републике Српске - Заштита потрошача. Циљ овог програма је подизање нивоа информисаности грађана Републике Српске и Брчко Дистрикта о значају и потреби осигурања, друштвеном и економском значају осигурања, те едукација грађана у случају настанка осигураних случајева и механизмима заштите њихових права, кроз упознавање са прописима и институцијама у области заштите потрошача у осигурању.

Поред тога, у овом извјештајном периоду, Агенција је вршила дистрибуцију информативних летака о различитим врстама осигурања, припремљених у претходном периоду, кроз одговарајуће канале, и то:

- Летак - путно здравствено осигурање је дистрибуиран путем туристичких агенција лоцираних на читавој територији Републике Српске, како би био доступан грађанима који се интересују за путовања,
- Летак - осигурање имовине – је дистрибуиран путем дневних новина које се издају на територији Републике Српске,
- Летак - осигурање возила (АО и ауто-каска) и Летак - саобраћајна незгода у иностранству су, у сарадњи са Министарством унутрашњих послова Републике Српске, учињени доступним грађанима на мјестима за регистрацију возила.

У плану је да се Летак - осигурање ученика у школама, дистрибуира путем основних школа почетком школске године, када се уобичајено закључује ова врста осигурања. У ту сврху, Агенција је упутила позив за сарадњу Министарству просвјете и културе Републике Српске ради дистрибуције наведеног летка у основним школама у Републици Српској.

Сви наведени леци су доступни и 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.