

REPUBLIKA SRPSKA
Agencija za osiguranje Republike Srpske
Banja Luka
Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: kabinet@azors.rs.ba; www.azors.rs.ba
tel/faks: +387 51 228-910, 228-920



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

IZVJEŠTAJ
o radu Agencije za osiguranje Republike Srpske
za period od 01.01.2025. do 30.06.2025. godine

Broj: UO – 14/25

Datum: 08.09.2025. godine

Banja Luka, avgust 2025. godine

SADRŽAJ

UVODNA RIJEČ	4
1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE.....	6
1.1. Misija, vizija i ciljevi	6
1.2. Nadležnosti Agencije	7
1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura	8
1.3.1. Organi upravljanja	8
1.3.2. Organizaciona struktura	9
1.4. Zakonodavni okvir	10
2. REGULATORNE I NADZORNE AKTIVNOSTI AGENCIJE.....	12
2.1. Regulatorne aktivnosti	12
2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje	13
2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja.....	13
2.2.2. Nadzorne aktivnosti.....	15
2.2.2.1. Posredni nadzor.....	15
2.2.2.2. Neposredni nadzor	16
2.2.2.3. Mjere nadzora	17
3. AKTIVNOSTI U VEZI SA ZAŠTITOM POTROŠAČA U OSIGURANJU	20
3.1. Ombudsman u osiguranju	20
3.1.1. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja	21
3.1.2. Edukacija potrošača u osiguranju	24
3.1.3. Druge aktivnosti Ombudsmana u osiguranju od značaja za korisnike usluga osiguranja ..	25
4. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA.....	26
4.1. Unapređenje supervizorskih praksi.....	26
4.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija, uvažavajući nove zakonske zahtjeve.....	28
4.3. Informacioni sistem Agencije	29
4.4. Saradnja sa drugim institucijama	30
4.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama	30
4.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama	32
4.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja	33

Tabele

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja	9
Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih.....	10
Tabela 3: Pregled izdatih dozvola,ovlašćenja, te upisa i brisanja iz registra učesnika na tržištu osiguranja, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine	14
Tabela 4: Saglasnosti, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine.....	14
Tabela 5: Informacije/analize, mišljenja iz kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine	15
Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalozi i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine	18
Tabela 7: Struktura prigovora / zahtjeva po vrstama osiguranja	22
Tabela 8: Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima / zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima	24

Grafikoni

Grafikon 1: Organizaciona struktura Agencije.....	9
Grafikon 2: Prigovori po vrstama osiguranja.....	22
Grafikon 3: Predmet prigovora.....	22
Grafikon 4:Vrste akata Ombudsmana	23
Grafikon 5. Akti Ombudsmana	24

UVODNA RIJEČ

Agencija za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) je osnovana zakonom, kao samostalni i nezavisni regulatorno – nadzorni organ koji djeluje u cilju zaštite prava i interesa osiguranika, trećih oštećenih lica, korisnika osiguranja i članova dobrovoljnih penzijskih fondova, te opšteg unapređenja tržišta osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja (u daljem tekstu: tržište osiguranja).

U skladu sa zakonskim okvirom, nadležnosti Agencije se mogu grupisati na regulatorne, nadzorne, te nadležnosti zaštite i edukacije potrošača u osiguranju. Takođe, u svrhu efikasnog ispunjavanja svojih zakonskih nadležnosti, Agencija kontinuirano provodi i aktivnosti unapređenja nadzornih procesa i sektora osiguranja, ali i aktivnosti saradnje sa drugim institucijama. Pregled aktivnosti koje je Agencija provodila, u prvom polugodištu 2025. godine, dat je u ovom izvještaju.

Regulatorne aktivnosti su bile usmjerene na unapređenje postojećih podzakonskih propisa iz oblasti osiguranja, i to podzakonskog propisa koji reguliše ulaganja sredstava društava za osiguranje, te podzakonskog propisa o polaganju stručnih ispita za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju i poslova zastupanja dobrovoljnih penzijskih fondova. Takođe, promjenjena je i odluka kojom se reguliše zajednička tarifa premija i cjenovnik za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj, čime je povećana osnovica za obračun premije osiguranja od autoodgovornosti.

Aktivnosti nadzora učesnika na tržištu osiguranja, u prvom polugodištu 2025. godine, obavljane su putem posrednog i neposrednog nadzora. Posredni nadzor je obavljan kroz kontinuirano praćenje i analizu stanja i trendova na tržištu osiguranja, načina rada i finansijskog položaja učesnika na tržištu osiguranja, dok se neposredni redovni nadzor zasnivao na Planu nadzora za 2025. godinu. U prvom polugodištu 2025. godine, u skladu sa Planom nadzora, pokrenuto je 6 neposrednih redovnih nadzora. U okviru neposrednih redovnih nadzornih aktivnosti obuhvaćen je i nadzor poslovanja Zaštitnog fonda Republike Srpske, sa posebnim akcentom na usklađivanje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju.

Na osnovu aktivnosti neposrednog i posrednog nadzora izricane su nadzorne mjere koje su imale za cilj očuvanje finansijskog položaja društava za osiguranje i zaštitu interesa osiguranika i korisnika osiguranja. Takođe, izdavani su prekršajni nalozi i podnošeni zahtjevi za pokretanje prekršajnih postupaka, kako prema društvu za osiguranje, tako i prema odgovornim licima. Aktivnosti nadzora i mjera iz nadzora su analitički detaljno predstavljani u okviru ovog izvještaja.

U okviru aktivnosti unapređenja kako nadzornih procesa, tako i sektora osiguranja, Agencija je provodila aktivnosti vezane za praćenje pripreme društava za osiguranje za implementaciju Međunarodnih standarda finansijskog izvještavanja 9 i 17, te unapređenja stručnih kapaciteta Agencije u tom segmentu. Nadalje, realizovan je i drugi stres test sektora osiguranja Republike Srpske, a završeno je i istraživanje tržišta osiguranja u domenu prodaje polisa osiguranja putem elektronskih platformi, tzv. "on-line" prodaje osiguranja.

Treba istaći da, nezavisno od činjenice što su rezultati stres testa ukazali da je adekvatnost kapitala na nivou sektora na zadovoljavajućem nivou i u skladu sa zakonskim zahtjevima, prema aktuelnom regulatornom okviru vrednovanja adekvatnosti kapitala, imovine i sl. nisu zasnovana na pristupu vrednovanja izloženosti rizicima. Stoga do promjene regulatornog okvira, u smislu prelaska na poslovanje društava za osiguranje zasnovanog na upravljanju rizicima i drugim shodnim zahtjevima Solventnosti II, iskazane rezultate stres testa treba posmatrati sa određenim stepenom opreznosti.

U ovom izvještajnom periodu je zaprimljen i nacrt procjene usklađenosti regulatornog okvira i supervizorske prakse sektora osiguranja Republike Srpske sa osnovnim principima osiguranja, razvijenih od strane

Međunarodne asocijacije supervizora u osiguranju (IAIS), a u koji su uvrštene primjedbe koje je dala Agencija, kao dodatak izvršenoj procjeni.

Podsjećanja radi treba istaći i da, shodno aktuelnom zakonskom rješenju, nakon 31.12.2026. godine društva za osiguranje počinju sa primjenom sopstvenih tarifa premija i cjenovnika za obavezno osiguranje od autoodgovornosti, za koju je dobilo prethodnu saglasnost Agencije, odnosno ulaze u fazu tzv “djelimične liberalizacije”, te da bi u cilju očuvanja stabilnosti sektora osiguranja Republike Srpske bilo svrsishodno pravovremenim zakonskim rješenjima pratiti zakonska rješenja u FBiH u segmentu liberalizacije.

Provođene su i aktivnosti podizanja nivoa svijesti građana o ulozi i značaju osiguranja, a koje je u ovom izvještajnom periodu bilo usmjereno na dobrovoljno penzijsko osiguranje, te na ulogu i značaj Ombudsmana u osiguranju.

Agencija je organizovala edukaciju i ispitni rok za polaganje stručnog ispita, koji je potreban za dobijanje ovlašćenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju i to jedan redovni i jedan vanredni ispitni rok. Edukacija je obuhvatala program predviđen propisima, a stručni ispit u ova dva ispitna roka je položilo 116 kandidata.

Agencija je djelovala i u okviru aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora-Republike Srpske, a nastavljena je već uspostavljena saradnja i izvještavanje u procesu pridruživanja i pristupanja Bosne i Hercegovine Evropskoj uniji.

Ostvarena je saradnja i sa supervizorima u okviru Međunarodne asocijacije supervizora u osiguranju i Međunarodne organizacije penzijskih supervizora, a u čija članstva je Agencija primljena u prethodnom izvještajnom periodu.

Direktor
Agencije,
Draženka Janjanin

1. AGENCIJA ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE

Agencija je osnovana 2006. godine Zakonom o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 01/06, 64/06, 74/10, 47/17 i 58/19).

Agencija je samostalna neprofitna institucija Republike Srpske, koja za svoj rad odgovara Narodnoj skupštini Republike Srpske. Sjedište Agencije je u Banjoj Luci.

1.1. Misija, vizija i ciljevi

Misija Agencije je provođenje efikasne regulacije i nadzora sektora osiguranja, odnosno:

- osiguranja (društva za osiguranje, zastupnici i brokeri¹ u osiguranju) i
- dobrovoljnog penzijskog osiguranja (društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljni penzijski fondovi),

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

Vizija je kontinuirani razvoj Agencije, kao nezavisnog i modernog regulatora i nadzornog tijela u skladu sa najboljom praksom i međunarodnim standardima u ovoj oblasti.

Agencija usklađuje pravila poslovanja i rada učesnika na tržištu osiguranja (društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj, filijale društava za osiguranje sa sjedištem u FBiH, zastupnici i brokeri u osiguranju, društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i Zaštitni fond Republike Srpske), kao i pravila i principe nadzora sa međunarodno prihvaćenim standardima nadzora u osiguranju. Agencija vrši nadzor i preduzima mjere potrebne da se obezbijedi zakonitost rada i poslovanja učesnika na tržištu osiguranja.

U saradnji sa učesnicima na tržištu osiguranja u Republici Srpskoj, Agencija preduzima aktivnosti u cilju podizanja svijesti o potrebi stalnog unapređivanja poslovanja i povećavanja nivoa usklađenosti sa standardima i propisima u osiguranju.

Djelovanjem Agencije na ovim osnovama stvaraju se pretpostavke da se u Republici Srpskoj izgradi stabilno, uređeno i efikasno tržište osiguranja, koje korisnicima obezbjeđuje usluge osiguranja na kvalitetan, pouzdan i transparentan način.

Osnovni principi na kojima se zasniva funkcionisanje Agencije su:

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

Strateški ciljevi Agencije su:

- izgradnja kompetentnosti u nadzoru i otvorenost ka konstruktivnoj interakciji sa svim zainteresovanim stranama,

¹ Prema Zakonu o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 47/17), posredovanje u osiguranju obavljaju brokeri u osiguranju (fizička lica i brokerska društva u osiguranju).

- stimulisanje konkurentskog okruženja i pomoć u razvoju samoregulacije učesnika na tržištu osiguranja,
- regulacija i nadzor zasnovani na riziku - postepeno unapređivanje pristupa nadzoru pomjeranjem fokusa, sa naknadne kontrole zakonitosti poslovanja, na nadzor koji se bazira na procjeni rizika u poslovanju nadziranih lica i na upravljanju tim rizicima,
- održavanje aktivne pozicije u BiH, primjena EU i drugih međunarodnih standarda,
- povećanje povjerenja javnosti u usluge i proizvode osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja,
- izgrađivanje efektivne politike u oblasti razvoja i upotrebe ljudskih resursa,
- optimizacija procesa, procedura i razvoja u vezi sa upotrebom informacionih tehnologija.

1.2. Nadležnosti Agencije

U skladu sa zakonskim okvirom, nadležnosti Agencije mogu se grupisati na regulatorne, nadzorne, te nadležnosti zaštite i edukacije potrošača u osiguranju.

Agencija u okviru svojih regulatornih nadležnosti:

- donosi podzakonske propise (pravilnike, odluke, naredbe, uputstva i smjernice),
- analizira postojeću podzakonsku regulativu, sa aspekta promjena zakonskog okvira i tržišnih okolnosti,
- pokreće inicijative za promjenu zakona iz oblasti osiguranja, dobrovoljnog penzijskog osiguranja i zakona iz drugih oblasti koji su od značaja za očuvanje stabilnosti i razvoj sektora osiguranja,
- učestvuje u izradi transpozicionih i korelacionih tabela u odnosu na direktive EU iz oblasti osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja, u saradnji sa drugim nadležnim organima i
- aktivno učestvuje i provodi procjenu usklađenosti domaće regulative sa Osnovnim principima osiguranja (ICPs), izdatim od Međunarodne asocijacije supervizora u osiguranju (IAIS) u saradnji sa eksternim konsultantima.

Nadzorne nadležnosti Agencije su:

- nadzor ispunjenosti uslova za izdavanje dozvole za rad društvima za osiguranje i društvima za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, te nadzor nad organizovanjem i upravljanjem dobrovoljnim penzijskim fondom/vima,
- nadzor ispunjenosti uslova za ovlašćenje i upis u registar zastupnika i brokera u osiguranju, uključujući i organizaciju stručnih ispita za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju,
- nadzor ispunjenosti uslova za izdavanje ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova i upis u registar ovlašćenih aktuara,
- nadzor ispunjenosti uslova za izdavanje raznih odobrenja/saglasnosti učesnicima na tržištu osiguranja,
- posredni nadzor (pravni, finansijsko - računovodstveni i aktuarski) učesnika na tržištu osiguranja, na osnovu analize izvještaja i druge dokumentacije koju učesnici na tržištu osiguranja dostavljaju Agenciji,

- neposredni nadzor nad učesnicima na tržištu osiguranja,
- nadzor nad poslovanjem Zaštitnog fonda Republike Srpske,
- vođenje propisanih registara društava za osiguranje, zastupnika i brokera u osiguranju, ovlašćenih aktuara, društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljnih penzijskih fondova,
- razmjena informacija iz oblasti nadzora sa drugim regulatorima finansijskog tržišta u Republici Srpskoj i Federaciji BiH,
- saradnja i razmjena informacija sa institucijama supervizije osiguranja iz zemalja EU i neposrednog okruženja, te po pozivu koledža supervizora, a u cilju provođenja nadzornih aktivnosti društava za osiguranje koja posluju u okviru grupacija osiguravača i
- razvoj informacionog sistema Agencije s ciljem efikasnijeg provođenja nadzornih aktivnosti.

Nadležnosti Agencije vezane za zaštitu i edukaciju potrošača u osiguranju su:

- praćenje postojanja i primjene internih procedura za prodaju osiguranja (zaključivanje ugovora) u društvima za osiguranje, te za rješavanje odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma i suma osiguranja,
- podsticaj jačanju povjerenja javnosti u usluge osiguranja (putem Ombudsmana, edukacijom, preventivnim djelovanjem i drugim aktivnostima),
- podizanje javne svijesti o koristima i potrebama za osiguranjem, kao i rizicima pokrivenim osiguranjem,
- edukacija različitih kategorija potrošača na tržištu osiguranja,
- informisanje nadležnih organa i javnosti o radu Agencije i stanju na tržištu osiguranja i
- saradnja sa drugim nadzornim organima finansijskog sektora Republike Srpske, radi očuvanja njegove efikasnosti, stabilnosti i obezbjeđenja zaštite prava svih korisnika finansijskih usluga, u skladu sa Zakonom o Komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 49/09).

U svrhu efikasnog ispunjavanja svojih zakonskih nadležnosti, Agencija kontinuirano provodi i aktivnosti unapređenja rada i saradnje sa drugim institucijama i edukacije učesnika na tržištu osiguranja.

1.3. Organi upravljanja i organizaciona struktura

1.3.1. Organi upravljanja

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

Upravni odbor se sastoji od predsjednika i četiri člana, koje na prijedlog Vlade Republike Srpske imenuje i razrješava Narodna skupština Republike Srpske.

Upravni odbor je, u periodu izrade ovog izvještaja, zasjedao u sastavu: predsjednik Goran Račić, diplomirani ekonomista, te članovi Boško Mekinjić, doktor ekonomskih nauka, Dejan Jeremić, diplomirani inženjer saobraćaja, Milan Marković, diplomiran ekonomista i Vedrana Vrhovac, magistar ekonomskih nauka.

Direktora Agencije, na prijedlog Vlade Republike Srpske, imenuje Narodna skupština Republike Srpske. Direktor Agencije vodi poslovanje Agencije, zastupa i predstavlja Agenciju, odgovoran je za zakonit rad i poslovanje, organizuje aktivnosti Agencije i obavlja druge poslove, koji su zakonskim okvirom i Statutom stavljeni u nadležnost direktora. Direktor Agencije Draženka Janjanin je na prijedlog Vlade Republike Srpske imenovana Odlukom Narodne skupštine Republike Srpske, broj: 02/1-021-1495/23 od 22.12.2023. godine ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 114/23).

1.3.2. Organizaciona struktura

Organizaciona struktura Agencije daje se u nastavku.



Grafikon 1: Organizaciona struktura Agencije

Organizacionu strukturu čine:

- Kabinet direktora,
- Sekretarijat,
- Sektor za finansijsko-računovodstveni nadzor,
- Sektor za aktuarski nadzor,
- Sektor za licenciranje i pravni nadzor,
- Sektor za statistiku, razvoj i saradnju i
- Ombudsman u osiguranju.

U Agenciji je, na dan 30.06.2025. godine, bilo zaposleno 42 radnika, od čega je 38 radnika ili 90% sa visokom stručnom spremom iz oblasti ekonomije, prava i elektrotehnike.

U narednim tabelama daje se struktura zaposlenih u Agenciji:

Tabela 1: Struktura zaposlenih prema nivou obrazovanja

R.B.	Nivo obrazovanja	Profesionalni naziv	Broj zaposlenih
1.	SSS	ekonomski i administrativni tehničar	4
2.	VSS	dipl.ekonomista	20
		dipl.pravnik	9
		dipl.inž.el.tehnike	1
		dipl.informatičar	1
	Ukupno:		31
3.	Master/magistar	ekonomske nauke	7
UKUPNO:			42

Izvor: Agencija

Tabela 2: Specijalistička i stručna znanja zaposlenih

R.B.	Specijalistička i stručna znanja	Broj zaposlenih
1.	Ovlašćeni aktuari	3
2.	Ovlašćeni procjenjivači	3
3.	Ovlašćeni revizor	1
4.	Ovlašćeni interni revizor	5
5.	Ovlašćeni računovođa	3
6.	Vještak za ekonomsku oblast	4
7.	Pravosudni ispit	1

Izvor: Agencija

Etičkim pravilima i Pravilnikom o poslovnoj tajni detaljno su utvrđene sve obaveze, ograničenja i odgovornosti predsjednika i članova Upravnog odbora, direktora, kao i svih zaposlenih u Agenciji, a s ciljem transparentnog rada i postizanja većeg stepena povjerenja na tržištu osiguranja u Republici Srpskoj.

U skladu sa Planom edukativnih aktivnosti za 2025. godinu, zaposleni u Agenciji su učestvovali na domaćim i međunarodnim seminarima i simpozijumima kako na licu mjesta tako i u virtuelnom formatu, na aktuelne teme iz oblasti:

- razvoj i nadzora osiguranja
 - izazovi implementacije Međunarodnog standarda finansijskog izvještavanja 17,
 - trendovi razvoja penzijskog osiguranja,
 - upravljanje klimatskim rizicima,
 - upotreba inovativnih tehnologija u nadzoru osiguranja,
 - sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti,
 - upravljanje rizicima i adekvatnost kapitala,
 - kontroling,
 - interna revizija u poslovnim procesima;
- prava osiguranja
 - privredno pravo u BiH i regiji,
- funcionisanja javne uprave
 - primjena Zakona o zaštiti ličnih podataka.

1.4. Zakonodavni okvir

Pravni okvir, kojim je uređen pravni status, nadležnosti i djelokrug rada Agencije predstavljaju sljedeći zakoni:

- Zakon o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 01/06, 64/06, 74/10, 47/17 i 58/19),
- Zakon o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 47/17),

- Zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 82/15, 78/20 i 1/24),
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 13/09 i 107/19) i
- Zakon o komitetu za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 49/09).

Pored zakonskog okvira, Agencija donosi i podzakonske propise koji obezbjeđuju efikasnu primjenu zakona iz oblasti osiguranja.

Zakoni i podzakonski akti kojima je uređen sektor osiguranja, dostupni su na internet stranici Agencije (www.azors.rs.ba).

2. REGULATORNE I NADZORNE AKTIVNOSTI AGENCIJE

2.1. Regulatorne aktivnosti

Regulatorne aktivnosti Agencije imaju za cilj očuvanje stabilnosti i razvoj sektora osiguranja u Republici Srpskoj, a u prvoj polovini 2025. godine su se odvijale kroz unapređenje postojećih podzakonskih propisa iz oblasti osiguranja.

Shodno navedenom, u izvještajnom periodu su doneseni sljedeći podzakonski akti:

- Pravilnik o izmjeni Pravilnika o ulaganju sredstava društava za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 7/25),
- Pravilnik o izmjenama Pravilnika o stručnom ispitu za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju i poslova zastupanja dobrovoljnih penzijskih fondova („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj:14/25) i
- Odluka o izmjenama Odluke o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 41/25).

Pravilnik o izmjeni Pravilnika o ulaganju sredstava društava za osiguranje je donesen nakon inicijative Udruženja društava za osiguranje Republike Srpske, da se ukinе propisano vremensko ograničenje (do 31.12.2024. godine) za korištenje nedospjelih premija neživotnog osiguranja kao sredstva za pokriće tehničkih rezervi. Nakon izvršene shodne analize osnovanosti zahtjeva, u smislu analize ukupne sektorske izloženosti ovom obliku pokrića tehničkih rezervi, finansijskih i makroekonomskih aspekata, te uporednog zakonodavstva u Republici Srbiji i zakonodavstva zasnovanog na direktivama u Evropskoj Uniji, izmjenama odnosno pravilnika Agencija je produžila rok do 31.12.2026. godine za mogućnost korištenja nedospjelih premija neživotnog osiguranja kao sredstva za pokriće tehničkih rezervi.

Potreba za donošenjem Pravilnika o izmjenama Pravilnika o stručnom ispitu za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju i poslova zastupanja dobrovoljnih penzijskih fondova proizašla je iz činjenice da Agencija već duži niz godina samostalno organizuje profesionalnu edukaciju za polaganje stručnih ispita za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju i poslova zastupanja dobrovoljnih penzijskih fondova, te da se isto pokazalo kao svrsishodno rješenje. Takođe, ukazala se i potreba detaljnijeg definisanja dodatne edukacije ovlašćenih zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju, te ovlašćenih zastupnika u dobrovoljnom penzijskom osiguranju, a koju će Agencija sprovoditi samostalno u slučaju značajnih promjena u zakonskoj regulativi, pravilima struke osiguranja, posredovanja i zastupanja, te identifikovanih propusta u znanjima, potreba za novim znanjima ili promjena na tržištu utvrđenih tokom nadzora.

Razlog za donošenje Odluke o izmjenama Odluke o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj je povećanje osnovice za obračun premije osiguranja od autoodgovornosti na 426,86 KM. Navedeno povećanje osnovice za obračun premije osiguranja od autoodgovornosti je doneseno nakon usklađivanja poslovanja društava za osiguranje i Zaštitnog fonda Republike Srpske sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju i Pravilnikom o minimalnom sadržaju baza podataka i centralnoj elektronskoj evidenciji za obavezna osiguranja u saobraćaju², u segmentu početka dostavljanja i razmjene podataka za centralnu elektronsku evidenciju između društava za osiguranje i Zaštitnog fonda Republike Srpske.

² „Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 37/24

2.2. Nadzorne aktivnosti i licenciranje

2.2.1. Izdavanje dozvola za rad i izdavanje drugih odobrenja

U periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine, Agencija je, u skladu sa zakonskim ovlaštenjima, razmatrala i rješavala podnesene zahtjeve za:

- izdavanje dozvole za zastupanje u osiguranju, te za upis i brisanje iz Registra zastupnika u osiguranju – fizičkih lica,
- izdavanje dozvole za posredovanje u osiguranju, te za upis i brisanje iz Registra brokera u osiguranju – fizičkih lica i brokerskih društava u osiguranju,
- izdavanje saglasnosti za izbor društva za reosiguranje sa sjedištem izvan BiH za zaključivanje ugovora o reosiguranju,
- izdavanje saglasnosti za izbor nezavisnog revizora društva za osiguranje i društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom,
- izdavanje saglasnosti društvu za osiguranje za emisiju akcija,
- izdavanje saglasnosti u vezi ulaganja sredstava društva za osiguranje,
- izdavanje saglasnosti za imenovanje lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- izdavanje dozvole društvu za osiguranje iz Republike Srpske, koje je osnovalo filijalu u FBiH, za promjene podataka,
- izdavanje saglasnosti na statut i izmjene statuta društva za osiguranje,
- izdavanje saglasnosti društvu za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom na prospekt i skraćeni prospekt dobrovoljnog penzijskog fonda i na njegove izmjene.

Pored toga, Agencija je vršila upise promjena podataka u registrima, davala mišljenja u vezi s primjenom propisa iz osiguranja, te izdavala izvode iz registara Agencije i potvrde/dokumente sa traženim podacima za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i u druge svrhe.

U vezi sa izdavanjem dozvola za rad, ovlaštenja, te upisa i brisanja iz registara koje Agencija vodi u skladu sa zakonom, vođeno je 188 postupaka, a čija struktura je data u *Tabeli 3*.

U skladu sa zakonskim ovlaštenjima Agencija je, u izvještajnom periodu, razmatrala 54 zahtjeva za izdavanje saglasnosti i odobrenja učesnicima na tržištu osiguranju, izvršila 74 upisa promjena u registrima, te izdala 22 mišljenja (tumačenja) u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja i 57 potvrda/dokumenata/izvoda iz registra za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki i u druge svrhe, a što je predstavljeno u *Tabeli 4*.

Tabela 3: Pregled izdatih dozvola, ovlaštenja, te upisa i brisanja iz registra učesnika na tržištu osiguranja, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine

R.B.	Opis	Broj	Subjekt/Napomena	Stanje na dan 30.06.2025. godine
1.	Izdavanje dozvola za zastupanje i posredovanje u osiguranju, te upis i brisanje iz Registara zastupnika i posrednika/brokera u osiguranju	129 zastupnika upisano u Registar zastupnika u osiguranju - fizička lica	Aktuelni podaci o zastupnicima u osiguranju su dostupni na internet stranici Agencije	696 zastupnika u osiguranju - fizička lica ³
		35 zastupnika brisana iz Registra zastupnika u osiguranju – fizička lica		od čega je
		16 preduzetničkih radnji upisano u Registar zastupnika u osiguranju - fizička lica	Aktuelni podaci o brokerima u osiguranju su dostupni na internet stranici Agencije	105 preduzetničkih radnji
		4 preduzetničke radnje brisane iz Registra zastupnika u osiguranju - fizička lica		
		3 brokera u osiguranju upisana u Registar brokera u osiguranju – fizička lica		24 brokera u osiguranju - fizička lica
		1 filijala brokerskog društva iz FBiH upisana u Registar brokerskih društava – Podregistar brokerskih društava iz FBiH	„Partner broker“ broker u osiguranju d.o.o. Sarajevo – Podružnica I.Sarajevo	6 filijala brokerskih društava za osiguranje iz FBiH

Izvor: Baza podataka Agencije

Tabela 4: Saglasnosti, upisi promjena podataka u registrima kod Agencije, mišljenja i potvrde, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine

R.B.	Opis	Broj
1.	Saglasnost za zaključivanje ugovora o reosiguranju sa inostranim reosiguravačem	14 zahtjeva (pozitivno riješeni)
2.	Saglasnost za izbor nezavisnog revizora društva za osiguranje i društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom	7 zahtjeva (pozitivno riješeni)
3.	Saglasnost društvu za osiguranje za emisiju akcija: – povećanje osnovnog kapitala	3 zahtjeva (1 pozitivno riješen, 2 zahtjeva u toku)
4.	Saglasnost u vezi ulaganja sredstava društava za osiguranje	11 zahtjeva (10 pozitivno riješeni, 1 postupak obustavljen)
5.	Saglasnost za imenovanje lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje	10 zahtjeva (pozitivno riješeni)
6.	Dozvola društvu iz RS, koje je osnovalo filijalu u FBiH, za promjene podataka	7 zahtjeva (pozitivno riješeni)
7.	Saglasnost na statut i izmjene statuta društva za osiguranje	1 zahtjev (pozitivno riješen)
8.	Saglasnost na prospekt i skraćeni prospekt dobrovoljnog penzijskog fonda i na njegove izmjene	1 zahtjev (pozitivno riješen)
9.	Upis promjena podataka u registrima kod Agencije	25 upisa
10.	Upis organizacionih dijelova društava za osiguranje u registar Agencije	49 upisa
11.	Mišljenja (tumačenja), odgovori i informacije u vezi sa primjenom propisa iz osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja	22 mišljenja/informacije/odgovori na pitanja
12.	Potvrde/dokumenti/izvodi iz registra za potrebe učešća društava za osiguranje u postupcima javnih nabavki	57 potvrda/dokumenata/izvoda iz registra

Izvor: Baza podataka Agencije

³ Broj registrovanih zastupnika upisanih u Registar zastupnika – fizička lica obuhvata i broj zastupnika registrovanih kao preduzetnička radnja za zastupanje u osiguranju

2.2.2. Nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti Agencije provode se prema standardizovanim supervizorskim metodologijama, koje se revidiraju i usklađuju sa stečenim iskustvima u praksi i međunarodnim standardima supervizije osiguranja.

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

2.2.2.1. Posredni nadzor

Aktivnosti posrednog nadzora, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine, obavljane su:

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

a) Posredni kontinuirani nadzor

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

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

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

Tabela 5: Informacije/analize, mišljenja iz kontinuiranog nadzora u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine

R.B.	Opis	Nadzirani subjekt
1.	Informacija o kapitalu i ispunjavanju zahtjeva adekvatnosti kapitala društava za osiguranje na dan 31.12.2024. i 31.03.2025. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
2.	Informacija o obračunu i ulaganju sredstava za pokriće tehničkih rezervi na dan 31.12.2024. i 31.03.2025. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
3.	Informacija o analizi finansijskih, nadzornih i statističkih izvještaja društava za osiguranje za period 01.01.-31.12.2024. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
4.	Informacija o tekućim zaduženjima društava za osiguranje sa stanjem na dan 31.12.2024. godine prema podacima iz Centralnog registra kredita BiH	Sva društva za osiguranje iz RS
5.	Informacija o izvršenoj kontroli sadržaja programa rada i izvještaja o radu interne revizije u društvima za osiguranje za 2024. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS
6.	Informacija o dostavljenim izvještajima o izvršenoj reviziji finansijskih izvještaja društava za osiguranje za 2024. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS
7.	Informacija o izvršenoj analizi godišnjih poslovnih planova za 2025. godinu i srednjoročnih poslovnih planova društava za osiguranje	Sva društva za osiguranje iz RS
8.	Informacija o izvršenoj kontroli sadržaja izvještaja o poslovanju društava za osiguranje za 2024. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS
9.	Informacija o raspodjeli bruto premije osiguranja sa maksimalnim stopama režijskog dodatka, visini maksimalnog samopridržaja i dostavi planova investicione politike društava za osiguranje iz Republike Srpske za 2025. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS
10.	Informacija u vezi sa ulaganjima sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda, te adekvatnosti kapitala na dan 31.12.2024. i 31.03.2025. godine	Sva društva za osiguranje iz RS
11.	Analiza obaveze dostavljanja uvjerenja o nekažnjavanju za lica na značajnom položaju	Sva društva za osiguranje iz RS

R.B.	Opis	Nadzirani subjekt
12.	Informacija o usklađenosti zaključivanja ugovora o osiguranju u skladu sa dozvolom i podacima upisanim u Registar Agencije za osiguranje Republike Srpske	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
13.	Informacija o izvršenoj analizi podataka u izvještaju o promjeni premije neživotnih osiguranja za period 01.01 - 31.12.2024. godine na tržištu Republike Srpske	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
14.	Informacija o izvršenoj kontroli primjene propisa iz oblasti osiguranja u dijelu koji reguliše rokove izvještavanja i obavještavanja Agencije od strane društava za osiguranje za period 01.01. do 31.12.2024. godine	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
15.	Informacija o analizi mjesečnih izvještaja o premiji, štetama i likvidnosti društava za osiguranje za period 01.01. do 31.12.2024. godine, te mjesečnih izvještaja za 2025. godinu	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
16.	Informacija o zaključenim ugovorima o osiguranju u postupcima javnih nabavki u periodu 01.01 - 31.12.2024. godine	Sva društva za osiguranje iz RS i filijale društava za osiguranje iz FBiH
17.	Informacija o zastupanju i posredovanju u osiguranju u periodu od 01.01. do 31.12.2024. godine	Svi zastupnici i brokери u osiguranju
18.	Informacija o pribavljanju saglasnosti za zastupanje više društava za osiguranje u istim vrstama osiguranja, koju su preduzetnici za zastupanje u osiguranju dužni pribaviti, ukoliko zastupaju više društava za osiguranje u istim vrstama osiguranja, na osnovu zaključenih ugovora o zastupanju u osiguranju	Preduzetnici za zastupanje u osiguranju
19.	Informacija o osnovnim pokazateljima sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kod obveznika provođenja mjera u periodu od 01.01. do 31.12.2024. godine	Obveznici provođenja mjera sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti
20.	Informacija o dostavljenim odlukama o provođenju akcije i odobravanju promocijskog popusta	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
21.	Mišljenje na akte poslovne politike filijale društva za osiguranje iz FBiH u vezi sa zahtjevom za proširenje dozvole za rad za vrste osiguranja za koje filijala u Republici Srpskoj nema dozvolu	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
22.	Mišljenje na emisiju akcija	2 društva za osiguranje iz RS (3 zahtjeva)
23.	Informacija o imenovanju izvršnog direktora	1 društvo za osiguranje iz RS
24.	Mišljenje na izbor ovlašćenog revizora	6 društava za osiguranje iz RS 1 društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom
25.	Mišljenje na program rada i izbor direktora	3 društva za osiguranje iz RS
26.	Mišljenje na plan poslovanja	2 društva za zastupanje u osiguranju iz RS
27.	Mišljenje o sadržaju nacrtu prospekta i skraćenog prospekta dobrovoljnog penzijskog fonda	Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom
28.	Informacija o osnovnim pokazateljima poslovanja za period 01.01. do 31.12.2024. godine	Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom i dobrovoljni penzijski fond
29.	Mišljenje na finansijske izvještaje akcionara o namjeri za povećanje učešća postojećeg udjela	Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom

Izvor: Baza podataka Agencije

2.2.2.2. Neposredni nadzor

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

U skladu sa Planom redovnog nadzora za 2025. godinu, Agencija je pokrenula neposredni nadzor kod:

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

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

- rada organa upravljanja,
- lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje,
- zaključivanja ugovora o osiguranju - predugovorno i ugovorno informisanje osiguranika,
- ugovora o zastupanju i posredovanju u osiguranju,
- finansijskog i računovodstvenog aspekta poslovanja (transakcije sa povezanim licima, procjena bilansnih i vanbilansnih pozicija sa aspekta primjene podzakonskog propisa Agencije, visina i pokrivenost troškova sprovođenja osiguranja, likvidnost, finansijski i drugi izvještaji),
- akata poslovne politike,
- procesa i ažurnosti rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva i zahtjeva za isplatu osiguranih suma,
- politike saosiguranja i reosiguranja,
- obračuna margine solventnosti, kapitala i adekvatnosti kapitala,
- obračuna tehničkih rezervi,
- ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi i 50% minimalnog garantnog fonda,
- primjene tarifa i uslova osiguranja kod zaključivanja ugovora o osiguranju,
- obračun otkupnih i redukovanih vrijednosti,
- primjena propisa u vezi sa sprečavanjem pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i
- usklađenosti organizacije i poslovanja filijale društva za osiguranje sa sjedištem u FBiH sa zakonskim i podzakonskim aktima.

Pored navedenog, u ovom izvještajnom periodu završeno je i 7 nadzora učesnika na tržištu osiguranja koji su pokrenuti u 2024. godini.

b) Neposredni (redovni) nadzor Zaštitnog fonda Republike Srpske

U skladu sa Planom nadzora za 2025. godinu, Agencija je pokrenula neposredni nadzor kod Zaštitnog fonda Republike Srpske. Predmet nadzora je poslovanje Zaštitnog fonda Republike Srpske, u kontrolisanom periodu, te usklađivanje rada sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju⁴.

Na osnovu aktivnosti neposrednog nadzora, koje su završene do kraja izvještajnog perioda, izrečen je veći broj različitih nadzornih mjera.

2.2.2.3. Mjere nadzora

U narednoj tabeli dat je sumarni prikaz izrečenih mjera nadzora, izdatih prekršajnih naloga i podnesenih zahtjeva za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine.

⁴ „Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 1/24

Tabela 6: Izrečene mjere nadzora, izdati prekršajni nalozi i podneseni zahtjevi za pokretanje prekršajnog postupka, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine

R. B.	Vrsta mjere	Učesnici na tržištu
1.	Nalog za otklanjanje nezakonitosti/nepravilnosti	
	Uređenje procesa rješavanja odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje iz RS 2 filijale društava za osiguranje iz FBiH
	Isplata obaveza po osnovu odštetnih zahtjeva u propisanom roku	1 društvo za osiguranje iz RS
	Poštivanje usvojenih akata poslovne politike (primjena pojedinih odredbi iz tarifa osiguranja)	1 društvo za osiguranje iz RS 2 filijale društava za osiguranje iz FBiH
	Dostavljanje, odnosno izmjena akata poslovne politike, u skladu sa podzakonskim propisima	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Usklađivanje poslovanja sa propisima koji regulišu zastupanje i posredovanje u osiguranju	1 društvo za osiguranje iz RS 1 društvo za zastupanje u osiguranju 3 preduzetnika za zastupanje u osiguranju
	Poštivanje uslova i tarifa obaveznog osiguranja od autoodgovornosti	1 društvo za osiguranje iz RS 2 filijale društava za osiguranje iz FBiH
	Obustava primjene ili izmjene pojedinih odredbi iz tarifa za određene vrste osiguranja	1 filijala društva za osiguranje iz FBiH
	Imenovanje lica na značajnom položaju	1 društvo za osiguranje iz RS
	Zabrana obavljanja funkcije licu na značajnom položaju	1 društvo za osiguranje iz RS
	Dostavljanje nadzornih i statističkih izvještaja u skladu sa propisima	2 društva za zastupanje u osiguranju iz RS 19 preduzetnika za zastupanje u osiguranju
	Donošenje plana mjera za obezbjeđivanje ulaganja sredstava za pokriće tehničkih rezervi	1 društvo za osiguranje iz RS
	<i>Ostale mjere:</i> izvršiti knjiženja u skladu sa propisima iz oblasti računovodstva, uskladiti podatke iskazane u izvještajima sa podacima u poslovnim knjigama i drugim pomoćnim evidencijama, usklađivanje troškova sprovođenja osiguranja sa režijskim dodatkom, dostavljanje dopune izvještaja o izvršenju mjera, obezbijediti izvršenje ugovorene obaveze po ugovorima sa zastupnicima u osiguranju, interno urediti postupak dodjele šifri za pristup informacionom sistemu za potrebe izrade polisa, dostavljanje obavještenja o upisu promjena u nadležni sudski registar u propisanom roku, provesti interni kontrolni postupak namjene utroška sredstava koje je društvo plaćalo za usluge tehničkog pregleda, te za isporučene naftne derivate, obustava primjene i izmjena određenih akata društva, provesti interni kontrolni postupak u vezi sa izračunavanjem koeficijenata likvidnosti i tokova gotovine, te sačiniti o istom izvještaj i dostaviti Agenciji, kod obračuna kapitalizovanog iznosa za rentnu štetu korisnika koristiti presuđeni iznos rente, te da Agenciji dostavi dokaze o obračunu, uređivanje postupka pribavljanja, te pribavljanje mjenica i mjeničnih izjava, na sjednici skupštine broj glasova evidentirati u skladu sa aktima, provođenje internog kontrolnog postupka provjere tačnosti podataka korištenih kod obračuna kapitalizovanih iznosa ostalih rentnih šteta, obezbijediti pouzdane, tačne i ispravno formatirane podatke o ugovorima o osiguranju u centralnoj elektronskoj evidenciji, dostavljanje uvjerenja o nekažnjavanju za člana upravnog odbora društva, brisanje šifre djelatnosti iz registra privrednih subjekata.	3 društva za osiguranje iz RS (6 naloga) 2 filijale društava za osiguranje iz FBiH (6 naloga) 1 društvo za zastupanje u osiguranju iz RS (5 naloga) Zaštitni fond RS (8 naloga)

R. B.	Vrsta mjere	Učesnici na tržištu
2.	Prekršajni nalozi (prema društvu i odgovornom licu)	
	Nepoštivanje zakonskih rokova u vezi isplate odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje iz RS
	Nedostavljanje obavještenja u skladu sa propisima	1 društvo za zastupanje u osiguranju
	Nepoštivanje propisa koji regulišu zastupanje i posredovanje u osiguranju	1 preduzetnik u osiguranju
3.	Zahtjev za pokretanje prekršajnog postupka (prema društvu i odgovornom licu)	
	Nepoštivanje odredbi Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju u pogledu zaključivanja ugovora o obaveznom osiguranju (član 10. stav 1)	1 društvo za osiguranje iz RS 2 filijale društava za osiguranje iz FBiH
	Nepoštivanje zakonskih rokova u vezi rješavanja i isplate odštetnih zahtjeva	1 društvo za osiguranje iz RS 2 filijale društava za osiguranje iz FBiH

Izvor: Baza podataka Agencije

3. AKTIVNOSTI U VEZI SA ZAŠTITOM POTROŠAČA U OSIGURANJU

Zaštita potrošača je zapravo zaštita fizičkog lica koje kupuje ili koristi usluge za svoje potrebe i za potrebe svog domaćinstva ili kome je upućena ponuda za određenu uslugu, pri čemu nadležni organi imaju obavezu i odgovornost za promovisanje, unapređivanje i ostvarivanje prava potrošača.

Korisnik usluga osiguranja je ugovarač osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja iz ugovora o osiguranju i treće oštećeno lice iz osnova osiguranja od građanske odgovornosti za štetu.

U pogledu zaštite prava potrošača u korišćenju finansijskih usluga koje obuhvataju usluge osiguranja, primjenjuju se odredbe posebnih propisa⁵, a subjekt odgovoran za zaštitu potrošača / korisnika usluga osiguranja u Republici Srpskoj je Ombudsman u osiguranju.

Pored nadzornih i regulatornih aktivnosti, koje su indirektno usmjerene na zaštitu potrošača u osiguranju, Agencija se zaštitom potrošača bavila i u direktnoj komunikaciji sa potrošačima preko stručnih službi Agencije, kao i preko Ombudsmana u osiguranju.

Potrošači su se obraćali Agenciji podnošenjem pritužbi, žalbi, upita, zahtjeva za nadzor i drugih podnesaka, te putem posebne e-mail adrese (*potrosaci@azors.rs.ba*) otvorene u svrhu informisanja potrošača o svim bitnim pitanjima vezanima za oblast osiguranja.

Ističemo da Agencija ne može da preduzima radnje kojima se miješa u nadležnosti društva za osiguranje za utvrđivanje obaveze na isplatu odštete ili osigurane sume, visine isplaćenih ili spornih iznosa, kao ni radnje kojima se upliće u sudski postupak u pojedinačnim slučajevima. Takođe, Agencija ne može davati savjete ni preporuke u vezi sa uslugama osiguranja npr. koji ugovor o osiguranju je najbolje zaključiti i sa kojim društvom za osiguranje. Pored toga, Pravilnikom o ombudsmanu u osiguranju u Republici Srpskoj⁶ (u daljem tekstu: Pravilnik o ombudsmanu) propisano je da Ombudsman ne može da utiče na zaključeni ugovor o osiguranju, vrstu i obim osiguravajućeg pokrića, te visinu naknade iz ugovora, odnosno visinu odštete iz osnova osiguranja (član 6. stav 2. Pravilnika o ombudsmanu).

Ovaj izvještaj podnosi se u skladu sa članom 1. stav 8. Pravilnika o ombudsmanu, kojim je propisano da Ombudsman Upravnom odboru Agencije podnosi polugodišnji i godišnji izvještaj o radu.

3.1. Ombudsman u osiguranju

Djelokrug i način rada Ombudsmana utvrđen je Zakonom o društvima za osiguranje⁷, Statutom Agencije⁸, Pravilnikom o ombudsmanu, Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji poslova u Agenciji i Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje⁹.

Ombudsman u osiguranju uspostavljen je Zakonom o društvima za osiguranje¹⁰. Ombudsman omogućava da se određene nesuglasice mogu riješiti brzo i sa minimumom formalnosti od strane nezavisnih lica. Pravila i pravilnike koja se odnose na rad Ombudsmana u osiguranju donosi Agencija, ali je Ombudsman u svom radu nezavisan od Agencije i u postupcima koje vodi ne djeluje kao zastupnik Agencije.

Ombudsman je uspostavljen sa ciljem da omogući vansudsko razrješenje sporova i nesuglasica iz i povezanih sa ugovorom o osiguranju, koji nastaju između društva za osiguranje / Zaštitnog fonda Republike Srpske, sa

⁵ Čl. 120. i 152. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 6/12, 63/14, 18/17 i 90/21);

⁶ „Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 2/19, 75/22 i 94/22;

⁷ „Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 17/05, 1/06, 64/06, 74/10, 47/17 i 58/19;

⁸ „Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 2/15, 76/16, 89/19 i 35/21;

⁹ objavljen na internet stranici Agencije;

¹⁰ Član 25. Zakona o društvima za osiguranje;

jedne, i ugovarača osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja i trećeg oštećenog lica, sa druge strane. U postupku po prigovorima osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Ombudsman razmatra usaglašenost postupanja društava za osiguranje sa standardima i dobrim praksama u osiguranju i Kodeksom poslovne etike i posreduje između strana u sporu s ciljem postizanja sporazuma o vansudskom poravnanju¹¹.

Postupak kod Ombudsmana ne podliježe formalnim procesnim pravilima, a u slučaju posredovanja između strana u sporu, Ombudsman shodno primjenjuje načela medijacijskog postupka.

Razlozi zbog kojih su se korisnici usluga osiguranja obraćali Ombudsmanu u osiguranju, u periodu od 01.01. do 30.06.2025. godine, su sljedeći:

- pitanja u vezi sa zakonskim rokovima za rješavanje po podnesenim zahtjevima;
- pitanja kako da ostvare prava iz osiguranja;
- nezadovoljstvo visinom ponuđene naknade štete / odštete;
- neblagovremene isplate ili neplaćanje utvrđene visine naknade štete / odštete;
- nezadovoljstvo u pogledu obrazloženosti načina utvrđivanja visine naknade štete / odštete;
- nezadovoljstvo načinom komunikacije društava za osiguranje u postupku obrade zahtjeva za naknadu štete / odštetnog zahtjeva;
- nezadovoljstvo isplatom utvrđenog dijela naknade štete / odštete bez saglasnosti oštećenog / osiguranika;
- ostvarivanje prava po osnovu osiguranja lica od posljedica nesrećnog slučaja / nezgode i
- nezadovoljstvo utvrđenim stepenom invalidnosti kod osiguranja lica od posljedica nesrećnog slučaja/nezgode.

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 47 prigovora. Pored navedenog, stranke / potrošači u osiguranju su se obraćali dolaskom u prostorije Agencije i putem telefona i/ili elektronske pošte, te dobile odgovarajuće informacije i savjete. Na taj način ostvarene su 103 konsultacije.

3.1.1. Aktivnosti u vezi sa prigovorima/zahtjevima za vansudsko rješavanje sporova iz osiguranja

U izvještajnom periodu zaprimljeno je 47 prigovora¹². *Napomena:* U elektronskoj bazi podataka (protokolu) zavedeno je 50 predmeta, s tim da su dva predmeta zavedena pod dva broja protokola, a jedan broj protokola nije iskorišten.

U narednoj tabeli data je struktura pisanih prigovora po vrstama osiguranja.

¹¹ Član 1. Pravilnika o ombudsmanu;

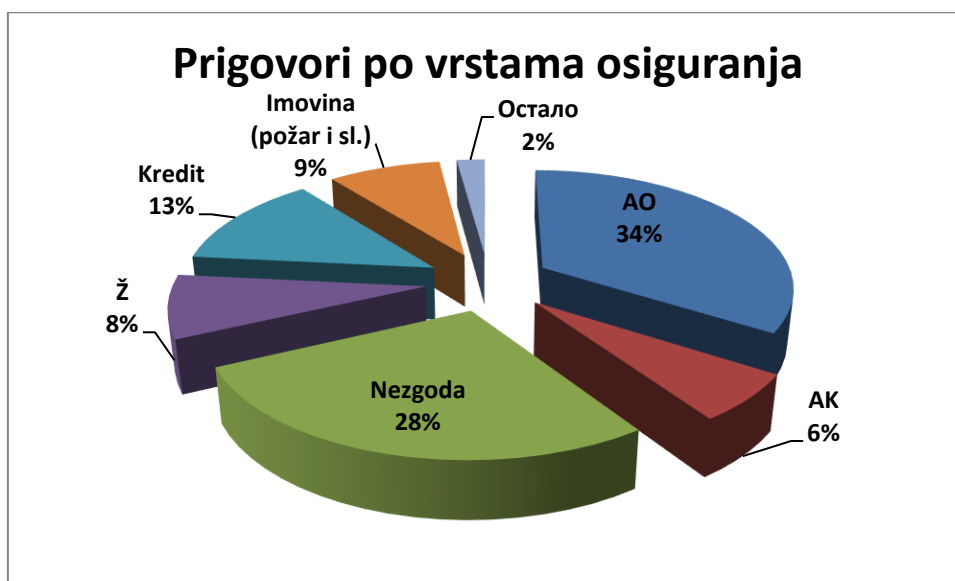
¹² Prigovor je akt kojim se pokreće postupak vansudskog rješavanja spora iz osiguranja kod Ombudsmana. Procesna pretpostavka da se ovaj postupak pokrene je, između ostalog, da se stranka prethodno obratila društvu za osiguranje u internom žalbenom postupku, prigovorom / žalbom / pritužbom povodom podnesenog odštetnog zahtjeva / zahtjeva za isplatu naknade iz osiguranja, da nije zadovoljna kako je njen zahtjev riješen, a sa ciljem da izbjegne sudski postupak;

Tabela 7: Struktura prigovora / zahtjeva po vrstama osiguranja

Red. br.	Vrsta osiguranja	30.06.2024.		30.06.2025.	
		Broj prigovora	(%)	Broj prigovora	(%)
1.	Osiguranje od odgovornosti za motorna vozila	15	50,00	16	34,04
2.	Osiguranje vozila-kasko	1	3,33	3	6,38
3.	Osiguranje lica od posljedica nesrećnog slučaja / nezgode	3	10,00	13	27,66
4.	Osiguranje života	2	6,67	4	8,51
5.	Osiguranje kredita	5	16,67	6	12,77
6.	Osiguranje imovine od požara i prirodnih sila	3	10,00	4	8,51
7.	Ostalo osiguranje	1	3,33	1	2,13
UKUPNO:		30	100	47	100

Izvor: Baza podataka Agencije

U izvještajnom periodu najveći broj prigovora se odnosio na osiguranje od odgovornosti za motorna vozila.



Grafikon 2: Prigovori po vrstama osiguranja

U izvještajnom periodu predmet prigovora je najčešće bila visina štete, odnosno naknade isplaćene po odštetnom zahtjevu.



Grafikon 3: Predmet prigovora

Međutim, Ombudsman nema ovlašćenja da se upušta u utvrđivanje visine naknade štete, koje pravo pripada isključivo društvu za osiguranje ili eventualno sudu¹³. Zbog navedenog ograničenja, u izvještajnom periodu najviše je donijeto akata kojima Ombudsman konstatuje da društvo nije prekršilo Kodeks poslovne etike i dobre prakse u osiguranju.

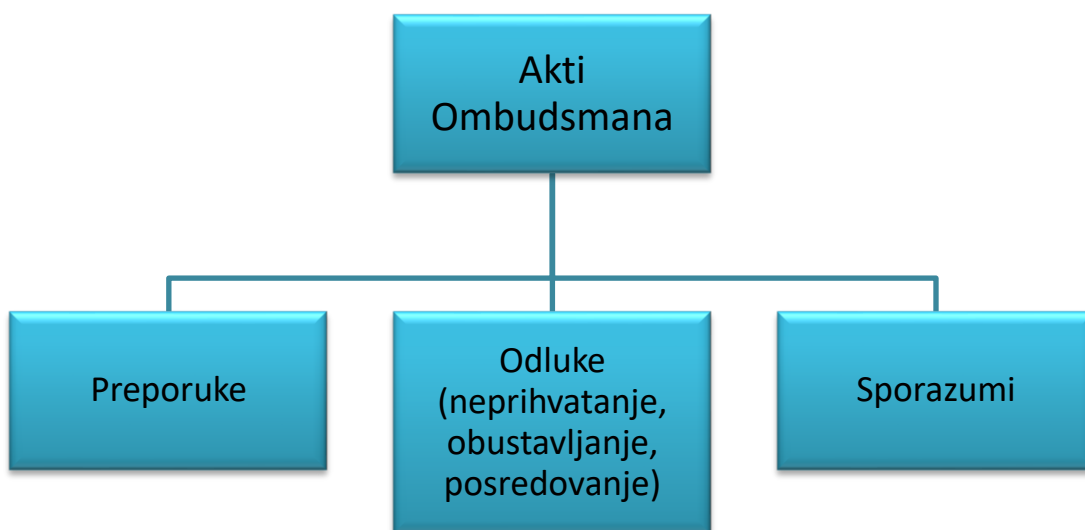
Nakon što ispita činjenice i okolnosti postupanja društva sa aspekta primjene Kodeksa poslovne etike, relevantnih propisa i dobre prakse u osiguranju, Ombudsman može donijeti¹⁴:

- pisanu preporuku, ako utvrdi da je društvo prekršilo Kodeks poslovne etike, standarde i dobre prakse u osiguranju;
- prijedlog za posredovanje / medijaciju, u slučajevima kada nije utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike, standarda i dobre prakse u osiguranju, a ocijeni da postoji razumna mogućnost da se spor razriješi posredovanjem Ombudsmana.

Ombudsman može donositi i odluke:

- o neprihvatanju prigovora¹⁵;
- o obustavljanju postupka¹⁶;
- o posredovanju radi razrješenja spora¹⁷.

U slučaju da strane pristanu na posredovanje Ombudsmana, te ukoliko postignu sporazum, Ombudsman pomaže u formulisanju sporazuma o vansudskom poravnanju. Sporazum postignut pred Ombudsmanom obavezuje strane potpisnice¹⁸.



Grafikon 4: Vrste akata Ombudsmana

¹³ Član 6. stav 2. Pravilnika o ombudsmanu;

¹⁴ Član 14. Pravilnika o ombudsmanu;

¹⁵ Član 11. Pravilnika o ombudsmanu;

¹⁶ Član 16. Pravilnika o ombudsmanu;

¹⁷ Član 17. Pravilnika o ombudsmanu;

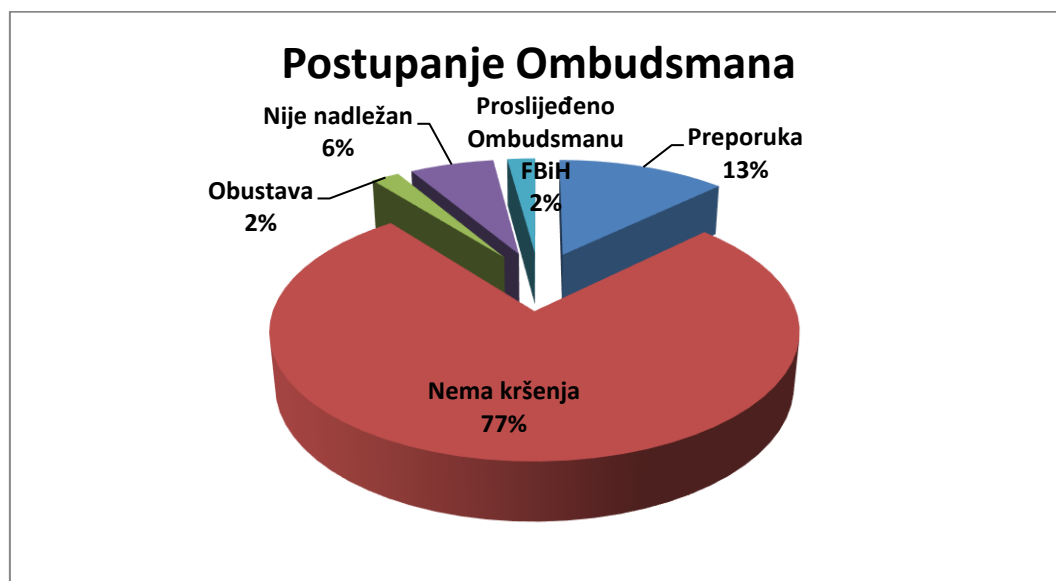
¹⁸ Čl. 17. do 20. Pravilnika o ombudsmanu;

U narednoj tabeli dat je pregled načina rješavanja po prigovorima / zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i podaci o drugim pisanim podnescima, uz napomenu da dva predmeta nisu okončana, odnosno u toku je postupak rješavanja.

Tabela 8: Pregled rješavanja Ombudsmana po prigovorima / zahtjevima za vansudsko rješavanje spora i drugim pisanim podnescima

Način rješavanja	Broj
Donesena odluka kojom je utvrđeno kršenje Kodeksa poslovne etike i data preporuka društvu za osiguranje da isto otkloni; stranci predložen način rješavanja spora, održana medijacija, postignut sporazum, stranka odustala jer je spor riješen prije formalne preporuke Ombudsmana, odgovori u vezi nesuglasice / spora, i sl.	6
Nije u nadležnosti Ombudsmana (prigovori pravnih lica, traženo da meritorno riješi spor, vodi se sudski postupak, zahtjevi drugih lica koji ne proizilaze iz osiguranja, preuranjen prigovor)	3
Konstatovano da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks poslovne etike	36
Obustavljen postupak	1
Proslijeđeno Ombudsmanu FBiH	1
Prigovori / zahtjevi za vansudsko rješavanje sporova ukupno:	47
Odgovori na pritužbe, obavještenja i dr. pisane podneske	13
Drugi podnesci ukupno:	13
UKUPNO:	60

Izvor: Baza podataka Agencije



Grafikon 5. Akti Ombudsmana

3.1.2. Edukacija potrošača u osiguranju

Ombudsman u osiguranju je bio predavač na dva jednodnevna pripremno – edukacijska programa za polaganje stručnog ispita za dobijanje ovlaštenja za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju, u organizaciji Agencije, sa temom „Zaštita potrošača korisnika usluga osiguranja, Kodeks poslovne etike i Ombudsman u osiguranju“.

Agencija je u okviru aktivnosti edukacije pripremila i izdala informativni letak „Ombudsman u osiguranju - Zaštitnik korisnika usluga u osiguranju“. Cilj ovog informativnog letka je informisanje građana o pravima

osiguranika i procedurama za podnošenja prigovora, podizanje svijesti o postojanju i ulozi Ombudsmana u osiguranju, te povećanje povjerenja javnosti u institucije koje štite prava potrošača u sektoru osiguranja.

Naime, u pogledu zaštite prava potrošača u korišćenju usluga osiguranja, primjenjuju se odredbe posebnih propisa, a subjekti odgovorni za zaštitu potrošača / korisnika usluga osiguranja u Republici Srpskoj su, između ostalih i udruženja za zaštitu potrošača i Ombudsman u osiguranju¹⁹.

Distribucija navedenog informativnog letka realizovana je preko 10 registrovanih udruženja za zaštitu potrošača u Republici Srpskoj, kojima je dostavljeno po 100 primjeraka informativnog letka, sa molbom da isti stave na raspolaganje građanima / potrošačima u Republici Srpskoj prilikom obavljanja svojih redovnih aktivnosti, uz napomenu da informativni letak nije komercijalnog karaktera, te da se njegova distribucija vrši besplatno.

3.1.3. Druge aktivnosti Ombudsmana u osiguranju od značaja za korisnike usluga osiguranja

Povodom jednog prigovora roditelja maloljetnog osiguranika, sa Ombudsmanom za djecu Republike Srpske održan je sastanak na temu zaštite maloljetnih sportista – članova sportskih klubova, a prema relevantnim odredbama Zakona o sportu²⁰, kojima je propisano da je sportska organizacija dužna da zaključi ugovor o osiguranju svog sportiste od posljedica nesrećnog slučaja za vrijeme obavljanja sportske aktivnosti i imajući u vidu da upravni nadzor nad primjenom ovog Zakona vrši nadležno Ministarstvo.

¹⁹ čl. 120. i 152. Zakona o zaštiti potrošača u Republici Srpskoj, „Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 6/12, 63/14, 18/17 i 90/21;

²⁰ „Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 79/20;

4. UNAPREĐENJE RADA I SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA

4.1. Unapređenje supervizorskih praksi

Unapređenje supervizorskih praksi i sektora osiguranja Republike Srpske su kontinuirane aktivnosti Agencije, koje su, u izvještajnom periodu, prvenstveno bile usmjerene na razmatranje mogućnosti i implikacija implementacije Međunarodnog standarda finansijskog izvještavanja 9 – Finansijski instrumenti (u daljem tekstu: MSFI 9) i Međunarodnog standarda finansijskog izvještavanja 17 – Ugovori o osiguranju (u daljem tekstu: MSFI 17), realizaciju drugog stes testa sektora osiguranja Republike Srpske, te na tzv. "on-line" prodaju osiguranja.

Aktivnosti vezane za pripremu implementacije MSFI 9 i MSFI 17 i razmatranje pretpostavki za istu realizovale su se u okviru TAIEX radionice, ali i kroz komunikaciju sa svim društvima za osiguranje sa sjedištem Republici Srpskoj.

Kao što je i navedeno u Izvještaju o radu Agencije za 2024. godinu, TAIEX – instrument tehničke pomoći za razmjenu informacija kroz obuke, a koji je Evropska komisija novim članicama, državama kandidatima i potencijalnim kandidatima stavila na raspolaganje je odobren, te je za pružaoca usluga odobrena Hrvatska agencija za nadzor finansijskih usluga (HANFA). U izvještajnom periodu realizovana je radionica o MSFI 9 i MSFI 17, kao prvi dio odobrene tehničke pomoći. U okviru radionice predstavnici HANFA-e su podijelili supervizorska iskustva vezana za pripremu i implementaciju MSFI 9 i MSFI 17 na tržištu osiguranja Republike Hrvatske, koja su se odnosila na dinamiku i obuhvat pripremnih aktivnosti. Između ostalog, prezentovana je struktura, ciljevi i osnovni pojmovi standarda, kao i metodološki pristupi tranziciji, početnom vrednovanju i izboru diskontne stope. Posebno je naglašeno da je pripremu implementacije olakšala činjenica da su društva za osiguranje iz Republike Hrvatske u momentu implementacije MSFI 17 već poslovala prema zahtjevima regulatornog okvira Solventnost II²¹. Stoga je i istaknuto da je, u svrhu efikasnosti supervizije i zaštite interesa potrošača u osiguranju, preporučljivo prioritarno usklađivanje sa regulatornim okvirom Solventnost II, a posebno u odnosu na implementaciju MSFI 17.

U okviru komunikacije sa društvima za osiguranje i praćenja aktivnosti pripreme za implementaciju MSFI 9 i 17, Agencija je identifikovala različit pristup pripremnim aktivnostima, pri čemu su neka društva identifikovala ograničenja za početak pripremnih aktivnosti u smislu neprilagođenog regulatornog okvira, te činjenice da MSFI 17 nije zvanično preveden na srpski jezik. Treba istaći da se, u periodu pripreme ovog izvještaja, Udruženje društava za osiguranje Privredne komore Republike Srpske obratilo Ministarstvu finansija Republike Srpske i Agenciji sa molbom za odlaganje obavezne primjene MSFI 17.

U kontekstu svega naprijed navedenog potrebno je imati u vidu činjenicu da je Upravni odbor Saveza računovođa i revizora donio Odluku²² da će se MSFI 17 primjenjivati na godišnji obračunski period koji počinje 1. januara 2027. godine ili kasnije. Nadalje, a u vezi početka primjene MSFI 9, međunarodni odbor za računovodstvene standarde je dao društvima za osiguranje mogućnost da opciono mogu odložiti primjenu MSFI 9 dok ne stupi na snagu MSFI 17. Takođe, treba imati u vidu da je trenutno na snazi odluka kojom je za početak primjene MSFI 17 u FBiH određen datum 01.01.2026. godine, te da će društva za osiguranje iz Republike Srpske, koja posluju u FBiH putem filijala imati obavezu primjene MSFI 17 za izvještavanje o

²¹ Solventnost II je zakonodavni i regulatorni okvir poslovanja društava za osiguranje u Evropskoj uniji, zasnovan na Direktivi 2009/138/EC.

²² Odluka o primjeni međunarodnog standarda finansijskog izvještavanja broj: 280-4/22 od 08.11.2022. godine, objavljena na internet stranici Saveza računovođa i revizora Republike Srpske.

poslovanju u FBiH, ukoliko se ne donese odluka o odlaganju u FBiH. Takođe, treba imati u vidu i da se MSFI 17/9 odnose i na dobrovoljno penzijsko osiguranje.

Agencija je, u prethodnom periodu, provela i završila aktivnosti projekta tehničke pomoći Svjetske banke: Finance for Development Trust Fund (F4D TF): Insurance Core Principles, vezan za procjenu usklađenosti sa osnovnim principima osiguranja (u daljem tekstu: ICPs), razvijenih od strane Međunarodne asocijacije supervizora u osiguranju (IAIS). U ovom izvještajnom periodu, zaprimljen je nacrt procjene usklađenosti regulatornog okvira i supervizorske prakse sektora osiguranja Republike Srpske sa ICPs, koji sadrži i nacrt preporuka, a na koji je Agencija dala svoje komentare i primjedbe, te iste dostavila projektnom timu Svjetske banke. Komentari i primjedbe Agencije su uvršteni kao dodatak u finalnom dokumentu, koji je projektni tim Svjetske banke dostavio Agenciji i Ministarstvu finansija Republike Srpske.

U skladu sa aktivnostima definisanim u Strateškom okviru za prelazak na regulatorni okvir zasnovanom na Solventnosti II, Agencija je realizovala drugi stres test sektora osiguranja Republike Srpske (zasnovan na podacima iz izvještaja društava za osiguranje sa stanjem na dan 31.12.2023. godine). Svrha drugog stres testa je praćenje nivoa izloženosti rizicima koji mogu ugroziti ispunjavanje zahtjeva adekvatnosti kapitala, te kvantifikaciju razlika u odnosu na rezultate prvog stres testa (zasnovan na podacima iz izvještaja društava za osiguranje sa stanjem na dan 31.12.2020. godinu) koji je Agencija provela krajem 2021. godine. Poseban osvrt je dat sagledavanju razumijevanja uloge i značaja pravovremenog upravljanja rizicima kojima su u poslovanju izložena društva za osiguranje, te poređenju sa rezultatima kvalitativnog segmenta prvog stres testa. U okviru kvantitativnih rezultata drugog stres testa potrebno je istaći da je adekvatnost kapitala ostala na zadovoljavajućem nivou i u okviru regulatornih zahtjeva, pri čemu je identifikovano da izloženosti pojedinih društava za osiguranje scenarijima pada vrijednosti određenih oblika teže utržive aktive mogu uticati na ugrožavanja adekvatnosti kapitala na nivou sektora neživotnih osiguranja, i to samo uslijed realizacije ekstremnih scenarija.

Nezavisno od činjenice, što su rezultati stres testa ukazali da je adekvatnost kapitala na nivou sektora na zadovoljavajućem nivou i u skladu sa zakonskim zahtjevima, treba imati u vidu da prema aktuelnom regulatornom okviru vrednovanja adekvatnosti kapitala, imovine i sl. nisu zasnovane na pristupu vrednovanja izloženosti rizicima. Stoga do promjene regulatornog okvira, u smislu prelaska na poslovanje društava za osiguranje zasnovanog na upravljanju rizicima i drugim shodnim zahtjevima Solventnosti II, iskazane rezultate stres testa treba posmatrati sa određenim stepenom opreznosti.

Zaposleni Agencije su prisustvovali "on-line" seminaru pod nazivom "Novi zakon o zaštiti ličnih podataka BiH" na kojem su se upoznali sa najnovijim zakonskim rješenjima i obavezama vezanim za zaštitu ličnih podataka, koji su stupili na snagu početkom 2025. godine.

Završeno je i istraživanje tržišta osiguranja u domenu prodaje polisa osiguranja putem elektronskih platformi, tzv. "on-line" prodaje osiguranja, koji je Agencija pokrenula krajem prethodnog izvještajnog perioda. Cilj ovog istraživanja je bio sticanje uvida u postignuti nivo razvoja i o potencijalnim rizicima i prednostima "on-line" prodaje u društvima za osiguranje. Analizom dostavljenih odgovora, ustanovljen je nizak stepen razvoja ovog kanala prodaje, u smislu da svega polovina društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj ima razvijenu "on-line" prodaju osiguranja, da većina društava ovim putem nudi samo putno zdravstveno osiguranje, te da se na ovaj način ostvaruju veoma mali iznosi premije.

Pored navedenog i u ovom izvještajnom periodu, nastavljene su aktivnosti razvoja baze statističkih i finansijskih podataka i pokazatelja na nivou sektora osiguranja, u svrhu praćenja trendova razvoja i parametara stabilnosti tržišta, te unapređenja posrednog kontinuiranog nadzora učesnika na tržištu osiguranja.

Unapređenje supervizorskih praksi, koje provodi Agencija, zasnivalo se i na saradnji sa drugim nadzornim organima finansijskog sistema u Republici Srpskoj i to kroz razmjenu podataka i informacija u skladu sa zakonskim okvirom.

4.2. Unapređenje tržišta obaveznog osiguranja od autoodgovornosti – Aktivnosti u vezi sa postepenim uvođenjem sistema slobodnog određivanja cijena/premija, uvažavajući nove zakonske zahtjeve

Aktivnosti pripreme za prelazak na sistem slobodnog određivanja cijena/premija obaveznog osiguranja od autoodgovornosti, započete stupanjem na snagu Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju²³, nastavljene su u ovom izvještajnom periodu, i to na način primjeren dostignutom nivou razvoja tržišta osiguranja Republike Srpske, a uvažavajući nove zakonske zahtjeve koji proizilaze iz Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju.²⁴

Podsjećanja radi, treba istaći da je tržište obaveznog osiguranja od autoodgovornosti u Republici Srpskoj bilo u prvoj fazi slobodnog određivanja cijena/premija, odnosno u tzv. „djelimičnoj“ liberalizaciji u periodu od 14.10.2023. godine do dana stupanja na snagu zajedničke tarife premija i cjenovnika za osiguranje od autoodgovornosti donesenih na osnovu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju. U naprijed navedenom periodu društva za osiguranje su donijela i počela primjenjivati sopstvenu tarifu premija za obavezno osiguranje od autoodgovornosti, uz prethodnu saglasnost Agencije.

Donošenjem Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, tržište osiguranja od autoodgovornosti je vraćeno u režim regulisanog određivanja premije osiguranja od autoodgovornosti. Navedenim zakonskim izmjenama je propisano da Upravni odbor Agencije donosi zajedničku tarifu premija i cjenovnik za osiguranje od autoodgovornosti, te utvrđuje rok njihove primjene, koji ne može biti duži od 31.12.2026. godine. Upravni odbor Agencije je, shodno navedenoj zakonskoj obavezi, donio Odluku o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj²⁵, sa rokom važenja iste do 01.01.2025. godine. Nadalje, odlukom o izmjenama i dopunama Odluke o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj²⁶, rok važenja je produžen na 01.01.2026. godine.

Podsjećanja radi naglašava se da, shodno aktuelnom zakonskom rješenju, nakon 31.12.2026. godine društva za osiguranje počinju sa primjenom sopstvenih tarifa premija i cjenovnika za obavezno osiguranje od autoodgovornosti, za koju dobiju prethodnu saglasnost Agencije.

Pored navedenog, Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju je propisao i da Agencija izvještava o efektima primjene člana 12. ovog zakona, odnosno prema aktuelnom regulatornom zahtjevu da izvještava o efektima regulisanog određivanja cijene/premije osiguranja od autoodgovornosti. U tom cilju se ističe da nije bilo značajnijih promjena na tržištu osiguranja Republike Srpske od 12.01.2024. godine, kada je ovaj zakon stupio na snagu, do momenta izrade izvještaja. Nadalje, nije bilo promjena u poslovnim politikama i ponašanjima učesnika na tržištu osiguranja od autoodgovornosti u odnosu na prethodne periode (od osnivanja Agencije do kraja ovog izvještajnog perioda). Takođe, može se izvijestiti da je nastavljen trend rasta premije osiguranja od autoodgovornosti, te da je tehnički rezultat u ovoj vrsti osiguranja bio pozitivan, a što ukazuje da je premija bila dovoljna da pokrije obaveze iz ugovora o osiguranju

²³ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 82/15 i 78/20

²⁴ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 1/24

²⁵ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 8/24

²⁶ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 91/24

od autoodgovornosti. Sačuvana je stabilnost i solventnost sektora osiguranja Republike Srpske, odnosno nije bilo direktnih negativnih efekata sa tržišta osiguranja od autoodgovornosti na sektor osiguranja u cijelini, a detaljnije informacije o sektoru osiguranja sadržane su u Izvještaju o stanju sektora osiguranja u Republici Srpskoj za period od 01.01.2025. godine do 30.06.2025. godine.

Takođe, treba istaći i da zbog kratkog perioda trajanja tzv. „djelimične“ liberalizacije efekti iste na tržište osiguranja od autoodgovornosti se nisu mogli sagledati. Ukoliko se procijeni da su rizici ulaska u tzv. „djelimičnu“ liberalizaciju, odnosno regulatorni okvir u kojem društva za osiguranje samostalno donose tarifu premije i cjenovnik osiguranja od autoodgovornosti uz pribavljenu prethodnu saglasnost Agencije, veći od koristi koje može donijeti tzv. „djelimična“ liberalizacija pravovremeno će se donijeti odluka kojom će se režim regulisanog utvrđivanja premija/cijena osiguranja od autoodgovornosti produžiti do zakonom određenog maksimalnog roka.

Donošenjem Odluke o izmjenama Odluke o zajedničkoj tarifi premija i cjenovniku za osiguranje od odgovornosti za motorna vozila u Republici Srpskoj²⁷, povećana je osnovica za obračun premije osiguranja od autoodgovornosti na 426,86 KM (što predstavlja povećanje od 1,5%, u odnosu na prethodnu osnovicu) i to nakon usklađivanja poslovanja društava za osiguranje i Zaštitnog fonda Republike Srpske sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obaveznim osiguranjima u saobraćaju i Pravilnikom o minimalnom sadržaju baza podataka i centralnoj elektronskoj evidenciji za obavezna osiguranja u saobraćaju²⁸, u segmentu početka dostavljanja i razmjene podataka za centralnu elektronsku evidenciju između društava za osiguranje i Zaštitnog fonda Republike Srpske.

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

U cilju očuvanja stabilnosti sektora osiguranja Republike Srpske i njegove konkurentnosti, ukazujemo da bi bilo svrsishodno pravovremenim zakonskim rješenjima pratiti zakonska rješenja u FBiH u segmentu liberalizacije.

4.3. Informacioni sistem Agencije

Agencija je najveći dio svojih administrativnih, opštih i kadrovskih evidencija organizovala u elektronskom obliku i od 2023. godine je svoje evidencije unaprijedila uvođenjem Jedinstvenog integralnog informacionog sistema Agencije za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: JIIS).

Sve elektronske evidencije i registri su urađeni u skladu sa zakonima i podzakonskim aktima koji propisuju pojedine oblasti.

JIIS obuhvata: opšte poslove, vođenje registara, Informativni centar, provođenje funkcije nadzora, statistiku, izvještaje iz svih evidencija i registara, informisanje javnosti (internet stranica Agencije sa izvodima iz registara) i dostavljanje izvještaja subjekata na tržištu osiguranja.

²⁷ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 41/25

²⁸ „Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 37/24

U skladu sa odredbama Zakona o društvima za osiguranje, Zakona o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju, te Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima Agencija vodi odgovarajuće registre:

- društava za osiguranje,
- filijala društava za osiguranje iz FBiH,
- zastupnika i brokera/posrednika u osiguranju,
- ovlašćenih aktuara,
- društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i dobrovoljnih penzijskih fondova.

Navedeni registri su javni, vode se u elektronskom obliku, a dio podataka je neposredno dostupan javnosti preko internet stranice Agencije. Usklađivanje elektronskih registara, sa promjenama zakona i podzakonskih akata, kao i njihovo funkcionalno unapređenje, vrši se kontinuirano.

U cilju obezbjeđenja neprekidnog i pouzdanog rada zaposlenih u Agenciji, u izvještajnom periodu, kontinuirano su se provodile aktivnosti vezano za:

- nadzor i provjeru rada serverskog sistema,
- nadzor i administraciju operativnih sistema na virtuelnim mašinama i rada virtuelog okruženja,
- nadzor i praćenje rada „storage“ sistema,
- nadzor i administraciju domenskog okruženja,
- kontrolu okruženja i izrada rezervne kopije cjelokupnog sistema,
- provjere na nivou sistemskih servisa, održavanje mrežne i računarske opreme koja se koristi u Agenciji,
- bezbjednosna ažuriranja hardverskih i softverskih rješenja koja se koriste u Agenciji.

U skladu sa potrebama, kontinuirano se vršilo usklađivanje i izmjena pojedinih evidencija (modula JIIS-a) i izvještaja koje u svom poslovanju koristi Agencija, kao i ažuriranje sadržaja na internet stranici Agencije.

Redovno se provjeravala ispravnost rada kompletnog JIIS-a, nije bilo problema u radu, svi moduli su funkcionalni i u upotrebi.

Kontinuirano se vršila administracija cjelokupnog sistema, bezbjednosna ažuriranja hardverskih i softverskih rješenja koja koristi Agencija i izrada rezervne kopije cjelokunog sistema u skladu sa internim aktima Agencije.

4.4. Saradnja sa drugim institucijama

4.4.1. Saradnja sa domaćim institucijama

Nastavljena je saradnja, uspostavljena u prethodnim izvještajnim periodima, sa Ministarstvom finansija Republike Srpske i Ministarstvom za evropske integracije i međunarodnu saradnju Republike Srpske, a u vezi:

- izvještavanja o realizovanim mjerama i aktivnostima, u okviru izrade Priloga institucija u BiH za redovni godišnji izvještaj Evropske komisije o BiH u procesu Evropskih integracija za 2025. godinu,
- nastavka realizacije aktivnosti u okviru radnih grupa za evropske integracije, kroz prisustvovanje obuci: "Skrining i pristupni pregovori",
- ažuriranja dokumenta za diskusiju za osmi sastanak Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju, uključujući zaštitu zdravlja i potrošača, te kroz izvještavanje na sastanku ovog pododbora i

- izrade Plana usklađivanja zakonodavstva Republike Srpske sa pravnom tekovinom Evropske unije za period 2025 – 2027. godine.

Pored navedenog, saradnja sa Ministarstvom finansija Republike Srpske odvijala se i kroz aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske.

U okviru aktivnosti Komiteta za koordinaciju nadzora finansijskog sektora Republike Srpske Agencija u kontinuitetu sarađuje sa Agencijom za bankarstvo Republike Srpske i Komisijom za hartije od vrijednosti Republike Srpske i to kroz razmjenu podataka i informacija neophodnih za provođenje nadzornih aktivnosti i usaglašavanje djelovanja u okviru procesa Evropskih integracija.

Putem svog predstavnika u Radnoj grupi za izvještavanje i implementaciju međunarodnih obaveza iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, imenovanog Rješenjem Vlade Republike Srpske broj: 04/1-012-2-3370/123 od 28.09.2023. godine, Agencija prati i izvještava o aktivnostima u vezi sa provođenjem međunarodnih obaveza iz ove oblasti koje proističu iz članstva u MONEYVAL komitetu eksperata za procjenu mjera za sprečavanje pranja novca Savjeta Evrope, pokrenute posebne procedure u okviru FATF Radne grupe za finansijske mjere protiv pranja novca, Konvencije Savjeta Evrope o pranju, traženju, zapljeni i oduzimanju prihoda stečenih kriminalom i finansiranjem terorizma i ostalih aktivnosti iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

U vezi sa navedenim, a u cilju ispunjenja preporučenih aktivnosti iz Izveštaja o međusobnoj evaluaciji BiH, protiv pranja novca i borbe protiv finansiranja terorizma, Komiteta eksperata za procjenu mjera za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma (u daljem tekstu: MONEYVAL izvještaj), predstavnik Agencije je prisustvovao:

- na treningu International cooperation review group (FATF ICRG), održanom 27. i 28. marta 2025. godine, u cilju pripreme i razumijevanja ICRG procesa,
- na radionici supervizora, održanoj 13. i 14. maja 2025. godine, sa ciljem jačanja međuinstitucionalne saradnje i razmjene iskustava u oblasti nadzora nad sistemima sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

U skladu sa obavezama propisanim Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, Agencija je tokom prvog polugodišta 2025. godine, nastavila sa kontinuiranim aktivnostima usmjerenim na jačanje sistema za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti kod subjekata nadzora Agencije. Aktivnosti Agencije su se odnosile na praćenje izvršenja preporučenih radnji u segmentu primjene pristupa zasnovanog na procjeni rizika, primjene restriktivnih mjera i obaveze izrade vlastitih procjena rizika.

U cilju lakšeg razumijevanja i jedinstvene primjene propisa iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti na tržištu osiguranja, Agencija je donijela i Smjernice za analizu i procjenu rizika od pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti u oblasti osiguranja i dobrovoljnog penzijskog osiguranja, broj: 01-108-1/25 od 11.02.2025. godine.

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

Nastavljena je saradnja i sa Ministarstvom privrede i preduzetništva Republike Srpske kroz redovno ažuriranje procedura iz nadležnosti Agencije, koje se objavljuju na portalu Jedinstvena kontakt tačka za poslovanje, te kroz učešće u unapređivanju navedenog portala.

Saradnja Agencije sa drugim institucijama sektora osiguranja iz BiH zasnivala se na zakonom uspostavljenoj obavezi:

- dostavljanja statističkih podataka Agenciji za osiguranje u BiH, potrebnih za izradu biltena „Statistika tržišta osiguranja BiH“ i
- razmjene informacija, dobijenih u nadzoru poslovanja filijala društava sa sjedištem u drugom entitetu, sa Agencijom za nadzor osiguranja FBiH.

Pored navedenog, nastavljene su i aktivnosti saradnje Agencije sa Biroom zelene karte u BiH, u svrhu podrške realizaciji Multilateralnog garantnog sporazuma, kroz razmjenu podataka usaglašenu Protokolom o saradnji i razmjeni podataka i informacija između Agencije i Biroa zelene karte u BiH. Kroz aktivnosti saradnje potpisan je Aneks navedenog protokola, vezano za uvođenje kategorije prenosivih registarskih tablica.

U okviru saradnje sa domaćim institucijama i strukovnim udruženjima, predstavnici Agencije su učestvovali na:

- radionici na temu: "Tehnike kvantifikacije - put od rizika do kapitala" u organizaciji Agencije za nadzor osiguranja FBiH i Aktuarskog društva u BiH,
- seminaru namijenjen internim revizorima na temu: "Interna revizija u poslovnim procesima" u organizaciji Udruženja internih revizora u BiH,
- prvoj investicionoj konferenciji pod nazivom: "Fundamental 2025" u organizaciji Udruženja društava za upravljanje investicionim fondovima,
- 5. konferenciji „D Days“ pod nazivom: "Uticaj aktuelnih izmjena regulatornog okvira i globalnih geopolitičkih trendova na poslovanje bankarskog i mikrokreditnog sektora" u organizaciji „Bam consult“ d.o.o Banja Luka uz podršku Centralne banke BiH i Udruženja banaka BiH,
- edukaciji iz oblasti kontrolinga u organizaciji Centra za dijasporu Banja Luka,
- konferenciji Susret osiguravača i reosiguravača Sarajevo (SORS) 2025, na temu: "Izazovi i mogućnosti primjene vještačke inteligencije i inovacija u osiguranju i reosiguranju",
- Jahorina ekonomskom forumu 2025 pod nazivom: "Agenda Zapadnog Balkana - plan rasta" u organizaciji Udruženja ekonomista „Ekonomski forum“,
- seminaru na temu: "Forenzika - primjena i pomoć u internoj reviziji" u organizaciji Udruženja forenzičkih revizora u BiH,
- okruglom stolu pod nazivom: "Kako do održivog penzionog i zdravstvenog sistema - osiguranje kao dio rješenja" u organizaciji Američke trgovačke komore BiH uz podršku svojih članica i udruženja društava za osiguranje u FBiH.

4.4.2. Saradnja sa inostranim institucijama

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

- supervizorima u okviru CESEE inicijative (Central, Eastern and South-Eastern European Insurance Supervision Initiative), u okviru koje su, između ostalog, razmjenjena iskustva i stavovi u pogledu ocjenjivanja rizika prilikom ulaganja u kripto valute, trenutnim izazovima prilikom implementacije MSFI 17, te inovativnom pristupu nadzoru imovinskih osiguranja, te
- Tijelom za finansijski nadzor Poljske kroz dostavu podataka o podobnosti lica na značajnom položaju u društvu za osiguranje.

Saradnja sa inostranim institucijama i strukovnim udruženjima ostvarivana je i putem učešća predstavnika Agencije na:

- sastanku sa predstavnicima tima za penzije Svjetske banke, na kojem se razgovaralo o iskustvima sa poslovanjem dobrovoljnih penzijskih fondova, te mogućnostima daljeg razvoja i poboljšanja sistema dobrovoljnog penzijskog osiguranja,
- konferenciji III crnogorski dani osiguranja pod nazivom: "Osiguranje kontinuirano traži nova znanja" u organizaciji Nacionalnog biroa osiguravača Crne Gore,
- na konferenciji „Hrvatski dani osiguranja 2025“ u organizaciji Hrvatskog ureda za osiguranje (HUO),
- konsultativnoj radionici na temu: "Razvoj studija ranjivosti u sektoru poljoprivrede" u organizaciji Organizacije za hranu i poljoprivredu Ujedinjenih nacija (FAO),
- na 23. međunarodnom simpozijumu na temu: "Inovacije u osiguranju - od tradicionalnog ka modernom tržištu" u organizaciji Udruženja aktuaru Srbije i Ekonomskog fakulteta u Beogradu, te
- na 28. Budvanskim pravničkim danima u organizaciji Saveza udruženja pravnika Srbije i Republike Srpske.

Agencija je u prethodnom izvještajnom periodu primljena u članstvo Međunarodne asocijacije supervizora u osiguranju (u daljem tekstu: IAIS). Članstvo u IAIS-u olakšava dalju međunarodnu saradnju Agencije, te takođe predstavlja međunarodnu identifikaciju Agencije kao supervizora. Kao član IAIS-a, Agencija je u ovom izvještajnom periodu ostvarila saradnju kroz sljedeće aktivnosti:

- virtuelno prisustvo na međunarodnom seminaru o superviziji osiguranja i
- virtuelno učestvovanje na javnoj raspravi o smjernicama za superviziju rizika povezanih sa klimom u sektoru osiguranja.

Agencija je takođe u prethodnom izvještajnom periodu postala članica Međunarodne organizacije penzijskih supervizora (u daljem tekstu: IOPS), koje okuplja supervizore privatnog penzijskog osiguranja. Kao član IOPS-a, Agencija je u ovom izvještajnom periodu ostvarila saradnju kroz sljedeće aktivnosti:

- popunjavanje IOPS upitnika o naknadama koje postoje u dobrovoljnom penzijskom osiguranju,
- popunjavanje IOPS upitnika o regulaciji investicija dobrovoljnih penzijskih fondova,
- učestvovanje u izradi IOPS studije o penzijskim investicijama u inostranstvo, derivate, strukturisane proizvode i krypto valute,
- popunjavanje godišnje penzijske statistike koju vodi IOPS,
- virtuelno učešće na IOPS radionici o superviziji baziranoj na riziku na temu: "Mjerenje rizika" i
- virtuelno učešće na IOPS radionici o korištenju inovativnih tehnologija u superviziji osiguranja.

U prethodnom izvještajnom periodu provedene su aktivnosti usaglašavanja prijedloga Sporazuma o razumijevanju o međusobnoj saradnji i razmjeni informacija o sektoru osiguranja između Agencije, Agencije za nadzor osiguranja FBiH, Agencije za osiguranje u BiH i Hrvatske Agencije za nadzor finansijskih usluga. U ovom izvještajnom periodu, Agencija je obaviještena od strane Agencije za osiguranje u BiH, da Predsjedništvo BiH nije odobrilo potpisivanje navedenog sporazuma, gdje je za odobravanje istog bilo sporno pitanje potpisnika.

4.5. Edukacija i povećavanje javne svijesti o značaju osiguranja

Agencija je organizovala edukaciju i ispitni rok za polaganje stručnog ispita, koji je potreban za dobijanje ovlaštenja za obavljanje poslova zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju, i to jedan redovni i jedan vanredni ispitni rok. Edukacija je obuhvatala program predviđen propisima, a stručni ispit je u redovnom roku položilo 83 kandidata, a u vanrednom roku 33 kandidata. Imena kandidata, koji su položili stručni ispit, objavljena su na internet stranici Agencije.

Agencija je takođe donijela i Pravilnik o izmjenama pravilnika o stručnom ispitu za obavljanje poslova zastupanja i posredovanja u osiguranju i poslova zastupanja dobrovoljnih penzijskih fondova²⁹ kojim je pobliže definisala dodatne obavezne programe edukacije ovlašćenih zastupnika u osiguranju i brokera u osiguranju, te ovlašćenih zastupnika u dobrovoljnom penzijskom osiguranju, u funkciji sticanja dodatnih znanja i kompetentnosti u toku obavljanja poslova zastupanja, odnosno posredovanja.

Agencija je u okviru svog regulatornog cilja edukacije o koristima i rizicima koji su povezani sa različitim vrstama osiguranja u Republici Srpskoj, te aktivnosti podizanja nivoa finansijske pismenosti građana, pripremila i izdala informativni letak „Dobrovoljno penzijsko osiguranje“. U ovom informativnom letku je ukratko opisano dobrovoljno penzijsko osiguranje, odnosno način funkcionisanja istog, tj. načini uplate sredstava, te prava povlačenja i raspolaganja sredstvima i sl. Cilj ovog informativnog letka je da se privredni subjekti i građani informišu o mogućnosti dobrovoljnog penzijskog osiguranja, ali i da se podigne nivo finansijske pismenosti. Navedeni informativni letak je distribuisan svim područnim privrednim komorama u Republici Srpskoj, kako bi ga stavili na raspolaganje svojim članovima, privrednim subjektima, kao i posjetiocima u njihovim prostorijama.

Agencija je u okviru aktivnosti edukacije i bolje informisanosti potrošača u osiguranju, kroz povećanje javne svijesti o postojanju, ulozi i značaju Ombudsmana u osiguranju, pripremila i izdala informativni letak „Ombudsman u osiguranju - Zaštitnik korisnika usluga u osiguranju“, u kojem je bliže opisana funkcija Ombudsmana u osiguranju, način njegovog djelovanja, te detalji oko postupka koji se vodi kod Ombudsmana u osiguranju. Cilj ovog informativnog letka je informisanje građana o pravima osiguranika i procedurama za podnošenja prigovora, te povećanje povjerenja javnosti u institucije koje štite prava potrošača u sektoru osiguranja. Informativni letak je distribuisan udruženjima za zaštitu potrošača kako bi ga stavili na raspolaganje građanima/potrošačima u Republici Srpskoj prilikom obavljanja svojih aktivnosti, uz napomenu da informativni letak nije komercijalnog karaktera, te da se njegova distribucija vrši besplatno.

Informisanje učesnika na tržištu osiguranja i javnosti kontinuirano se obavlja i u okviru saradnje sa medijima, te putem internet stranice Agencije. Unaprijeđivanje internet stranice Agencije, započeto u prethodnom izvještajnom periodu, je nastavljeno, te se na njoj objavljuju sljedeći podaci:

- obračunata premija po vrstama osiguranja, po društvima za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i filijalama društava osiguranje iz FBiH, kao i na nivou tržišta, odnosno sektora osiguranja Republike Srpske,
- isplaćene štete po vrstama osiguranja, po društvima za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i filijalama društava osiguranje iz FBiH, kao i na nivou tržišta, odnosno sektora osiguranja Republike Srpske,
- podaci iz finansijskih izvještaja društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Srpskoj i
- ostali bitni statistički podaci sektora, odnosno tržišta osiguranja Republike Srpske (učesnici, struktura zaposlenih, koncentracija, obračunata premija po kanalima prodaje i sl).

Navedeni podaci su u ovom izvještajnom periodu postali dostupni i na internet stranici na engleskom jeziku, a u cilju predstavljanja i međunarodnog pozicioniranja Agencije i tržišta osiguranja Republike Srpske.

²⁹ „Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 14/25