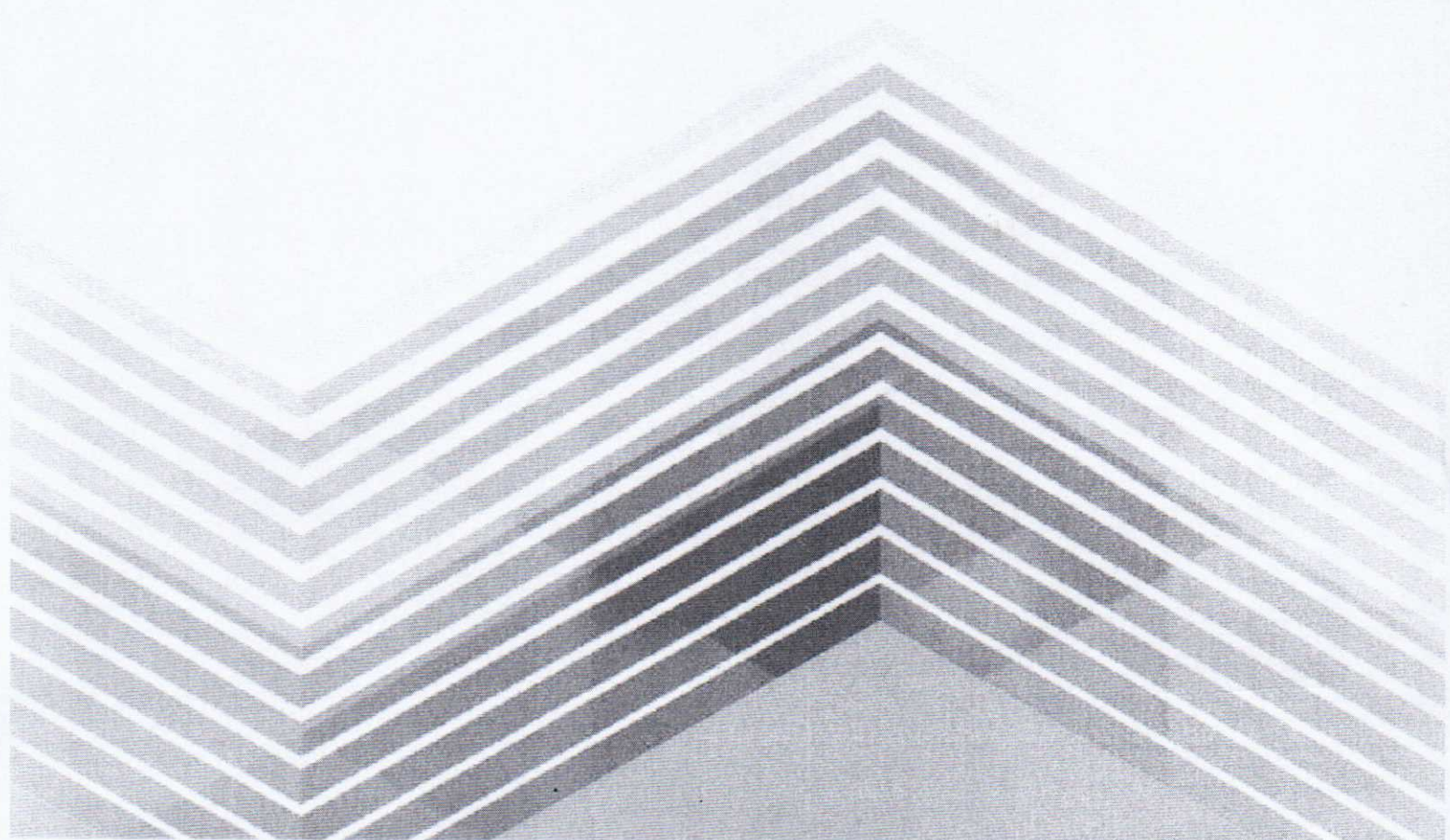


Agencija za nadzor osiguranja - Crna Gora  
Insurance Supervision Agency - Montenegro

IZVJEŠTAJ O RADU  
AGENCIJE ZA NADZOR OSIGURANJA  
ZA 2019. GODINU



# SADRŽAJ

1. UVOD .....	3
2. NORMATIVNE AKTIVNOSTI.....	4
3. NADZOR NAD POSLOVANJEM SUBJEKATA NA TRŽIŠTU OSIGURANJA .....	7
3.1. Posredni nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje i Udruženja Nacionalni biro osiguravača Crne Gore.....	7
3.2. Neposredni nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje i Udruženja Nacionalni biro osiguravača Crne Gore.....	9
3.3. Nadzor nad poslovanjem subjekata koji se bave poslovima zastupanja i posredovanja u osiguranju.....	10
4. IZVJEŠTAVANJE.....	12
5. RJEŠAVANJE PO PRIGOVORIMA OSIGURANIKA I DRUGIH KORISNIKA OSIGURANJA .....	15
6. DOZVOLE, OVLAŠĆENJA I SAGLASNOSTI.....	17
7. STRUČNI ISPIT U ORGANIZACIJI AGENCIJE.....	18
8. SARADNJA NA UNUTRAŠNJEM I MEĐUNARODNOM PLANU .....	19
8.1 Saradnja na unutrašnjem planu .....	19
8.2 Saradnja na međunarodnom planu .....	20
9. UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA I INFRASTRUKTURNA UNAPRJEĐENJA .....	22
10. JAČANJE KULTURE OSIGURANJA U CRNOJ GORI.....	24
11. ZAKLJUČNE NAPOMENE .....	25

## 1. UVOD

---

Agencija za nadzor osiguranja, kao regulatorni organ osnovan u skladu sa Zakonom o osiguranju, tokom 2019. godine sprovodila je aktivnosti u cilju zaštite interesa osiguranika i drugih korisnika osiguranja, obezbjeđenja stabilnosti i razvoja djelatnosti osiguranja zasnovanog na zdravoj konkurenciji i jednakim uslovima poslovanja.

U izvještajnom periodu poslovanje Agencije je naročito bilo usmjereno na:

- ⇒ **Normativne aktivnosti**, prvenstveno u dijelu izrade radne verzije novog Zakona o osiguranju, kojim će se u crnogorsko zakonodavstvo prenijeti zahtjevi dvije ključne EU direktive koje uređuju obavljanje djelatnosti osiguranja: Solventnost II i Direktiva o distribuciji osiguranja (IDD);
- ⇒ **Kontinuirani nadzor** nad poslovanjem subjekata na tržištu osiguranja, putem posrednih i neposrednih kontrola, donošenja mjera nadzora za one subjekte u čijem poslovanju su utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti i praćenja postupanja subjekata po izrečenim mjerama nadzora;
- ⇒ **Unapređenje IT infrastrukture** kroz implementaciju novog softverskog rješenja kako bi se omogućilo izlaženje u susret budućim složenim zahtjevima za izvještavanje evropskih nadzornih tijela i unaprijedio kapacitet nadzornih aktivnosti koje će se sprovoditi u skladu sa načelima nadzora zasnovanim na rizicima.
- ⇒ Stvaranje osnovnih pretpostavki za **jačanje kulture osiguranja** u Crnoj Gori;
- ⇒ Stvaranje pretpostavki za **jačanje kadrovskih kapaciteta Agencije**, prije svega u dijelu IT poslova i nadzornih aktivnosti.

Ovaj Izvještaj utvrđen je na 298. sjednici Savjeta Agencije, održanoj 29. aprila 2020. godine.

## 2. NORMATIVNE AKTIVNOSTI

---

Kao regulator i organ nadležan za nadzor u oblasti osiguranja, Agencija za nadzor osiguranja shodno svom Statutu ima ovlaštenje i za davanje inicijativa za uređivanje pitanja iz oblasti osiguranja, pa u kontinuitetu sprovodi potrebne aktivnosti u cilju daljeg usaglašavanja regulative i prakse supervizije osiguranja u Crnoj Gori. S tim u vezi i tokom 2019. godine nastavljene su aktivnosti usmjerene na unaprjeđenje normative u oblasti osiguranja.

U cilju postizanja pune usaglašenosti sa odredbama Zakona o državnoj upravi, Agencija je tokom 2019. godine **sačinila radnu verziju Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o osiguranju**. Taj propis sadrži izmjene u dijelu organizacije Agencije, kao i važan novi segment iniciran od strane Agencije i izrađen u cilju postupnog unaprjeđenja regulatornih zahtjeva u dijelu sistema upravljanja, s obzirom na činjenicu da su zahtjevi u pogledu upravljanja u važećem Zakonu o osiguranju znatno niži od standarda važećih za osiguravače u EU. Predložene izmjene sačinjene su imajući u vidu i odredbe direktive Solventnost II i dat je pravni osnov Agenciji za donošenje podzakonskih akata kojima će urediti kako osnovne zahtjeve u pogledu cijelog sistema upravljanja, tako i u pogledu upravljanja rizicima, kao jedne od četiri obavezne ključne funkcije, koja prožima sve poslovne procese u društvu za osiguranje. Sve navedeno je rezultat pravovremenog prilagođavanja dijelu zahtjeva novog regulatornog režima Solventnost II, koji će Crna Gora biti u obavezi da primjenjuje od trenutka formalnog članstva u EU. Predlog zakona sa navedenim izmjenama utvrđen je od strane Vlade Crne Gore.

Tokom prethodne godine, većina internih kapaciteta Agencije bila je usmjerena na finalizaciju sistemskog zakona u oblasti osiguranja – **novog Zakona o osiguranju**. Za potrebe izrade radne verzije tog propisa, formirana je radna grupa iz reda zaposlenih u Agenciji, koji su u zavisnosti od svoje profilacije radili na pojedinim djelovima zakona. Rad se obavljao simultano u više poglavlja, a Agencija je u vidu imala i regulativu zemalja članica EU koje su direktivu Solventnost II već prenijele u svoj sistem. Polovinom godine u rad su uključeni i predstavnici društava za osiguranje, kako bi aktivno mogli pratiti proces i blagovremeno davati sugestije. Krajem 2019. godine, Agencija je organizovala i okrugli sto za sve predstavnike tržišta osiguranja – pored društava za osiguranje, pozvani su bili i predstavnici posrednika i zastupnika u osiguranju i drugih subjekata nadzora i predstavljen im je sadržaj novog zakona sa glavnim izmjenama koje će imati najveći uticaj na njihovo poslovanje. Do kraja godine radna verzija je u najvećoj mjeri završena, ali je za prvi dio 2020. godine ostavljena tehnička finalizacija i usaglašavanje sa partnerima iz IPA projekta.

U pitanju je propis kojim će se u crnogorsko zakonodavstvo prenijeti zahtjevi dvije najvažnije direktive iz ove oblasti – Solventnost II, koja uređuje osnivanje i funkcionisanje društava za osiguranje i reosiguranje i organizaciju nadzora nad poslovanjem tih društava i Direktive o distribuciji osiguranja (IDD), koja uređuje tržišno ponašanje svih subjekata koji učestvuju u kreiranju, promociji i distribuciji usluga osiguranja u Crnoj Gori, i odnosi se, pored osiguravača, i na lica koja se bave posredovanjem, odnosno zastupanjem u osiguranju.

Zakon donosi novine u režimu poslovanja društava za osiguranja uvodeći obavezu organizacije poslovanja na osnovu rizika kojima su društva za osiguranje izložena. Zakon, takođe, predviđa i značajan broj izmjena u načinu obračuna kapitalnih zahtjeva, tehničkih rezervi, vrednovanju imovine; uspostavlja drugačiji koncept u upravljanju društvima za osiguranje (uspostavljanje najmanje četiri obavezne funkcije uključujući i sistem upravljanja rizicima, koji mora počivati na adekvatno hijerarhijski uređenom setu akata - strategijama, politikama i drugim dokumentima koji pokrivaju sve oblasti poslovanja društva za osiguranje). Uređeno je prekogranično pružanje usluga - sloboda osnivanja i sloboda pružanja usluga, i detaljno propisan način funkcionisanja osiguravača koji su dio grupe, kao i supervizija nad tim subjektima nadzora.

Dio odredaba pomenutog propisa neće se odnositi na društva za osiguranje koja ispunjavaju precizno definisane uslove u pogledu poslovanja (tzv. malo društvo), a takvi izuzeci ne bi se primjenjivali na osiguravače koji se bave osiguranjem od odgovornosti ili društva koja namjeravaju da pružaju usluge van granica Crne Gore.

U pogledu prenošenja Direktive o distribuciji osiguranja, te odredbe donijeće mnogo više obaveza u svim fazama - od trenutka dizajniranja proizvoda osiguranja, preko distribucije i načina ostvarivanja prava po istom. U fokus je stavljen potrošač, njegovo znanje o tom proizvodu i njegovi interesi, tj. očekivanja u pogledu osiguravajućeg pokrića, sa posebnim akcentom na proizvode životnog osiguranja kod kojih se dio premije usmjerava na ulaganja u investicione fondove, a rizik tog ulaganja snosi sam klijent. Za te vrste osiguranja, koje u ovom momentu još nijesu u ponudi kod crnogorskih osiguravača, propisana su posebna pravila u dijelu izvještavanja i sprječavanja konflikta interesa. Sva lica uključena u distribuciju imaće i posebne zahtjeve u pogledu stručne osposobljenosti kroz obavezu kontinuirane edukacije kao uslov za nastavak rada.

Navedene aktivnosti su, u dijelu prenošenja direktive Solventnost II, sprovedene uz tehničku pomoć pruženu Agenciji u sklopu projekta IPA II Assistance 2014-2020, pod nazivom Finansijske usluge: usklađivanje sa EU ACQUIS-om i jačanje kapaciteta supervizora.

Pored navedenog, Agencija je imala i **dalje aktivnosti na izmjenama i dopunama Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju.**

U dijelu **podzakonske regulative**, tokom 2019. godine, Agencija je donijela sljedeća akta:

- **izmjene Pravilnika o spoljnoj reviziji društava za osiguranje**, kojim su izvršena određena usklađivanja u pogledu načina sačinjavanja i dostavljanja izvještaja iz navedenog pravilnika, kao i izmjene u pogledu uslova za lica koja mogu sačiniti dio izvještaja u vezi sa tehničkim rezervama;
- **Smjernice o analizi rizika od pranja novca i finansiranja terorizma**, u cilju usaglašavanja sa izmjenama Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma;
- **Pravilnik o sadržini i načinu vođenja registara podataka o društvima za osiguranje i drugih subjekata koji podliježu kontroli Agencije za nadzor osiguranja**, kojim su izvršene izmjene u pogledu podataka sadržanih u registrima koji su uspostavljene po do tada važećem propisu.

### 3. NADZOR NAD POSLOVANJEM SUBJEKATA NA TRŽIŠTU OSIGURANJA

---

Tokom izvještajnog perioda, Agencija je sprovodila kontinuirani nadzor nad poslovanjem subjekata na tržištu osiguranja, putem posrednih i neposrednih kontrola poslovanja istih, donošenja mjera nadzora propisanih Zakonom o osiguranju za one subjekte u čijem poslovanju su utvrđene nezakonitosti i nepravilnosti i praćenja postupanja subjekata nadzora po izrečenim mjerama nadzora.

#### 3.1. Posredni nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje i Udruženja Nacionalni biro osiguravača Crne Gore

Agencija je, shodno zakonskim ovlaštenjima, posredni nadzor tokom 2019. godine sprovodila putem redovnih posrednih kontrola poslovanja društava za osiguranje i Udruženja Nacionalni biro osiguravača, na kvartalnom i godišnjem nivou. Sprovedena je i jedna ciljna posredna kontrola poslovanja društva za osiguranje.

Na osnovu izvještaja, podataka i obavještenja koja su subjekti nadzora dostavili Agenciji, tokom 2019. godine Agencija je izvršila šest redovnih posrednih kontrola poslovanja društava za osiguranje i Udruženja, od čega pet redovnih kvartalnih posrednih kontrola i jednu redovnu godišnju posrednu kontrolu.

Izvršenim redovnim kvartalnim posrednim kontrolama poslovanja društava za osiguranje i Udruženja, obuhvaćeno je poslovanje navedenih subjekata u trećem i četvrtom kvartalu 2018. godine, kao i u prvom, drugom i trećem kvartalu 2019. godine.

Zapisnici o sprovedenim kvartalnim posrednim kontrolama su obuhvatili:

- izvještaje o posrednoj kvartalnoj kontroli poslovanja društava za osiguranje, koji sadrže: pregled vlasničke i upravljačke strukture, pokazatelje solventnosti i kapitalne adekvatnosti, strukturu bruto tehničkih rezervi, pregled imovine koja služi za pokriće bruto tehničkih rezervi, pokazatelje produkcije, reosiguranja i finansijske ravnoteže, rezultate poslovanja, indikatore ažurnosti u rješavanju i isplati šteta, pregled nalaza internog revizora društva za osiguranje i status realizacije mjera nadzora izrečenih po osnovu ranije sprovedene redovne posredne kontrole;
- izvještaje o posrednoj kvartalnoj aktuarskoj kontroli svakog pojedinačnog društva za osiguranje, koji sadrže: analizu usklađenosti sadržaja mišljenja

- ovlašćenog aktuara društva za osiguranje sa regulativom, pokazatelje dovoljnosti premije, pregled načina obračuna tehničkih rezervi po vrstama tehničkih rezervi i rezultat ostvaren od ulaganja sredstava tehničkih rezervi;
- izvještaje o posrednoj kvartalnoj kontroli u dijelu sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma za društva koja se bave poslovima životnog osiguranja;
  - izvještaj o posrednoj kvartalnoj kontroli poslovanja Udruženja, koji sadrži pregled pokazatelja poslovanja Garantnog fonda i ažurnosti u rješavanju odštetnih zahtjeva.

Takođe, Agencija je izvršila jednu redovnu godišnju posrednu kontrolu poslovanja društava za osiguranje i Udruženja, čiji je predmet bio poslovanje ovih subjekata u 2018. godini.

Agencija je krajem 2019. godine započela postupak ciljne posredne kontrole usklađenosti opštih akata i akata poslovne politike jednog društva koje se bavi poslovima neživotnih osiguranja sa zakonom i drugim propisima, u dijelu zaključivanja ugovora o osiguranju sa turističkim agencijama.

Tokom 2019. godine, Agencija je, kao član koledža nadzornih tijela za grupacije Triglav, Sava Re, Grawe, Uniqa i VIG, kontinuirano sarađivala sa regulatorom austrijskog finansijskog tržišta (FMA) i Agencijom za nadzor osiguranja Slovenije (AZN). Zaposleni Agencije su prisustvovali redovnim godišnjim sastancima nadzornih tijela u organizaciji FMA, za grupacije Uniqa, VIG i Grawe, odnosno u organizaciji AZN, za grupacije Sava Re i Triglav. Na predmetnim sastancima supevizor grupacije i ostali nacionalni supervizori su razmatrali ključne pokazatelje poslovanja i rizike u poslovanju društava za osiguranje koja su članovi grupacije, razmijenili informacije o nadzornim aktivnostima supervizora nad poslovanjem tih društava i o novinama u regulatornom okviru država u kojima posluju članice grupe.



### 3.2. Neposredni nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje i Udruženja Nacionalni biro osiguravača Crne Gore

Agencija je, shodno zakonskim ovlašćenjima, neposredni nadzor u 2019. godini sprovodila putem ciljnih neposrednih kontrola poslovanja subjekata nadzora, u skladu sa Operativnim planom rada Agencije u 2019. godini. Neposredne kontrole subjekata nadzora su izvršene na osnovu neposrednog uvida u opšte akte, akte poslovne politike i poslovne knjige istih, dokumentaciju i podatke koji se odnose na njihovo poslovanje, kao i na osnovu intervju sa menadžmentom i licima iz društva koja su odgovorna za područja poslovanja koja su bila predmet kontrole.

Neposredni nadzor nad poslovanjem društava za osiguranje Agencija je sprovodila kroz četiri postupka ciljnih neposrednih kontrola, od kojih su dva postupka započeta u 2019. godini, dok su dva postupka započeta u 2018. godini, a završena početkom 2019. godine.

Postupci neposrednih kontrola nad poslovanjem društava za osiguranje koje je Agencija započela u 2019. godini, obuhvatili su:

- sprovođenje ciljne neposredne kontrole jednog društva koje se bavi poslovima neživotnih osiguranja u dijelu procesa procjene i likvidacije šteta;
- sprovođenje ciljne neposredne kontrole jednog društva koje se bavi poslovima neživotnih osiguranja u dijelu informacionog sistema.

Na osnovu nalaza izvršenih neposrednih kontrola, sačinjeni su zapisnici, koji su početkom 2020. godine dostavljeni društvima za osiguranje.

Aktivnosti Agencije, u izvještajnom periodu, u dijelu započetih postupaka ciljnih neposrednih kontrola poslovanja društava za osiguranje u 2018. godini, su obuhvatile:

- sačinjavanje i dostavljanje zapisnika o ciljnoj neposrednoj kontroli poslovanja u dijelu preuzimanja rizika u osiguranje, reosiguranja, sistema upravljanja i informacionog sistema jednom društvu koje se bavi poslovima životnih osiguranja;
- sačinjavanje i dostavljanje zapisnika o ciljnoj neposrednoj kontroli poslovanja u dijelu načina obračuna tehničkih rezervacija i adekvatnosti formiranih tehničkih rezervacija jednom društvu za neživotno osiguranje.

Na osnovu sprovedenog neposrednog nadzora nad poslovanjem društava za osiguranje, Agencija je utvrdila određeni broj nezakonitosti i nepravilnosti u njihovom poslovanju, koje su se prvenstveno odnosile na:

- nepostupanje u skladu sa odredbama Zakona koje propisuju obavezu poštovanja principa nezavisnosti i samostalnosti ovlašćenog aktuara u vršenju poslova shodno Zakonu;
- nepravilnosti u primjeni međunarodnih računovodstvenih standarda prilikom izrade finansijskih iskaza;
- neusklađenost internog akta subjekta nadzora sa podzakonskim aktom Agencije kojim se propisuju uslovi i način saosiguranja i reosiguranja;
- nepostupanje u skladu sa odredbama Zakona o obaveznom osiguranju u saobraćaju kojima se propisuju obaveze utvrđivanja pravila postupka rješavanja odštetnih zahtjeva i odlučivanje po odštetnom zahtjevu;
- nepostupanje u skladu sa podzakonskim aktom Agencije kojim se propisuje bliži sadržaj knjige šteta;
- nepostupanje u skladu sa podzakonskim aktom Agencije kojim se propisuju bliži uslovi za prenos poslova društava za osiguranje;
- nepostupanje u skladu sa internim procedurama društva za osiguranje.

Tokom izvještajnog perioda, Agencija je društvima za osiguranje izrekla ukupno tri mjere nadzora, od kojih jedno rješenje o izricanju mjere nadzora i dvije mjere upozorenja. Društva za osiguranje su postupila po svim izrečenim mjerama nadzora.

### 3.3. Nadzor nad poslovanjem subjekata koji se bave poslovima zastupanja i posredovanja u osiguranju

Neposredni nadzor nad poslovanjem subjekata na tržištu osiguranja koji se bave poslovima zastupanja i posredovanja u osiguranju tokom 2019. godine Agencija je sprovodila kroz tri postupka ciljnih neposrednih kontrola poslovanja društava za zastupanje u osiguranju, od kojih je jedan postupak započet i završen u 2019. godini, jedan postupak započet u 2019. godini, dok je jedan postupak započet u 2018. godini, a završen u 2019. godini.

Aktivnosti Agencije u dijelu neposrednog nadzora nad poslovanjem društava za zastupanje u osiguranju, u izvještajnom periodu, su obuhvatile:

- sprovođenje ciljne neposredne kontrole jednog društva za zastupanje u osiguranju, u dijelu ugovornih odnosa i načina obavljanja poslova zastupanja u osiguranju i finansijskih pokazatelja poslovanja, koja je završena u 2019. godini, te sačinjavanje i dostavljanje subjektu nadzora zapisnika o sprovedenoj kontroli;
- sprovođenje ciljne neposredne kontrole jednog društva za zastupanje u osiguranju, u dijelu ugovornih odnosa i načina obavljanja poslova zastupanja u osiguranju i finansijskih pokazatelja poslovanja, pri čemu su aktivnosti iz iste nastavljene u 2020. godini;
- završetak ciljne neposredne kontrole poslovanja jednog društva za zastupanje u osiguranju u dijelu ugovornih odnosa i načina obavljanja poslova zastupanja u osiguranju i finansijskih pokazatelja poslovanja, koja je započeta u 2018. godini, te sačinjavanje i dostavljanje tom društvu za zastupanje zapisnika o ciljnoj neposrednoj kontroli.

Na osnovu sprovedenog neposrednog nadzora nad poslovanjem društava za zastupanje u osiguranju, Agencija je utvrdila određeni broj nezakonitosti i nepravilnosti, koje su se, prvenstveno, odnosile na:

- primjenu zakonskih odredbi kojima se propisuju poslovi zastupanja u osiguranju;
- primjenu međunarodnih računovodstvenih standarda prilikom sačinjavanja finansijskih iskaza;
- unaprjeđenje procedura kojima se definišu postupci u obavljanju poslova zastupanja u osiguranju.

Tokom izvještajnog perioda, Agencija je društvima za zastupanje u osiguranju izrekla ukupno tri mjere nadzora, od kojih jedno rješenje o izricanju mjere nadzora i dvije mjere upozorenja. Predmetna društva za zastupanje u osiguranju su postupila po svim izrečenim mjerama nadzora.

## 4. IZVJEŠTAVANJE

---

Tokom 2019. godine nastavljen je rad na unaprjeđenju obrade podataka u dijelu obuhvata, strukture i kvaliteta informacija koje subjekti nadzora dostavljaju Agenciji, sa ciljem jačanja kontinuiranog nadzora i daljeg usklađivanja izvještavanja u sektoru osiguranja sa najboljim praksama iz oblasti osiguranja. Naime, Agencija je tokom 2019. godine obavljala redovne aktivnosti koje obuhvataju prikupljanje, analizu i objavljivanje podataka i izvještaja od značaja, kako za javnost, tako i za druge korisnike osiguranja, koji uključuju osnovne i specifične pokazatelje rasta i razvoja tržišta i pokazatelje poslovanja društava za osiguranje, a sve u cilju pravovremenog, adekvatnog i kvalitetnog informisanja.

Agencija je putem svoje zvanične internet stranice i saopštenja redovno informisala javnost o aktivnostima Agencije, o aktuelnim informacijama sa tržišta osiguranja, o izmjenama važeće i donošenju nove regulative, kao i o podacima o učesnicima na tržištu osiguranja u Crnoj Gori (društava za osiguranje, društava za zastupanje, odnosno posredovanje u osiguranju, agencija za pružanje drugih usluga u osiguranju, ovlašćenih zastupnika, odnosno posrednika u osiguranju, kao i banaka koje obavljaju poslove zastupanja u osiguranju). Na osnovu analiza finansijskih, statističkih i drugih izvještaja društava za osiguranje Agencija je u toku 2019. godine za potrebe nadzora sprovodila intenzivne i pravovremene aktivnosti na pripremi analiza tržišta i izvještaja o stanju na tržištu i objavljivanju izvještaja o stanju na tržištu osiguranja na mjesečnom, kvartalnom i godišnjem nivou i sprovodila mjere u cilju poštovanja regulative u ovom domenu.

Agencija je u toku 2019. godine, u domenu posrednog nadzora u dijelu izvještavanja subjekata na tržištu osiguranja, realizovala, između ostalog, i sljedeće aktivnosti:

- u domenu izvještavanja pripremljeni su i u xls. formatu na internet stranici Agencije objavljeni sljedeći izvještaji:
  - ⇒ 12 mjesečnih izvještaja sa preliminarnim podacima o broju osiguranja, visini bruto fakturisane premije po vrstama osiguranja i po društvima za osiguranje, broju šteta za rješavanje, broju i iznosu riješenih šteta po vrstama osiguranja;
  - ⇒ četiri kvartalna izvještaja sa preliminarnim podacima o visini bruto fakturisane premije, zarađenoj bruto premiji, ukupnoj aktivni, finansijskim rezultatima poslovanja prije oporezivanja po društvima za osiguranje, agregatni bilans stanja društava za osiguranje i podacima o visini bruto fakturisane premije, visini zarađene bruto premije, o broju i visini riješenih šteta po vrstama osiguranja.

- izrađen je i na internet stranici objavljen Izvještaj o stanju na tržištu osiguranja Crne Gore za 2018. godinu, koji je obuhvatio analizu najznačajnijih trendova, pokazatelja stanja na tržištu osiguranja, indikatora poslovanja društava za osiguranje, kao i podaci prikazani od strane Udruženja Nacionalni biro osiguravača Crne Gore;
- prikupljeni su i objavljeni godišnji finansijski iskazi sa mišljenjem revizora društava za osiguranje shodno Zakonu o reviziji, kao i kvartalni finansijski iskazi shodno Zakonu o računovodstvu;
- pripremljene su redovne i detaljne analize tržišta osiguranja za interne potrebe Agencije;
- pripremljeni su i podaci o bruto fakturisanj premiji u skladu sa Zakonom o zvaničnoj statistici i sistemu zvanične statistike za MONSTAT za četiri kvartala;
- pripremljena su i tri kvartalna izvještaja o tržištu osiguranja za potrebe radnih tijela za Privrednu komoru Crne Gore;
- prikupljeni su i analizirani statistički i finansijski podaci koje društva za posredovanje, odnosno za zastupanje u osiguranju, ovlašćeni zastupnici-preduzetnici i banke koje obavljaju poslove zastupanja u osiguranju u okviru redovnog izvještavanja dostavljaju na godišnjem nivou.

U skladu sa Zakonom o Savjetu za finansijsku stabilnost, a shodno obavezama koje proističu iz članstva u Savjetu, Agencija je u kontinuitetu izvršavala sve obaveze, a koje se između ostalog, odnose na prikupljanje, analizu i pripremu kvartalnih izvještaja o statističkim podacima (struktura bruto fakturisane premije, broj osiguranja po vrstama osiguranja, broj i iznos riješenih šteta po vrstama osiguranja, podaci o strukturi kapitala i rezervi cjelokupnog tržišta osiguranja, strukturi i visini tehničkih rezervi i njihovom deponovanju i ulaganju, obračunu kapitala i garantnog kapitala i procjene adekvatnosti kapitala, solventnosti, likvidnosti, kao i agregatni bilans stanja i bilans uspjeha) i prikupljanje statističkih podataka, za potrebe analize i pripreme mjesečnih izvještaja o strukturi bruto fakturisane premije po vrstama osiguranja, broju osiguranja i broju i iznosu riješenih šteta po vrstama osiguranja.

Kako bi se tržište osiguranja i regulator na vrijeme pripremili za implementaciju trećeg stuba direktive Solventnost II koji se odnosi na izvještavanje, objavljivanje i uslove transparentnosti, tokom 2019. godine Agencija je radila na implementaciji projekta „Podrška regulaciji finansijskih usluga” za razvoj specijalizovanog softverskog rješenja za oblast nadzora osiguranja. Predviđeno je da projekat traje do kraja 2020. godine, nakon čega će Agencija posjedovati specijalizovano softversko rješenje koje će pružiti korisnicima strukturiranje, klasifikaciju, agregiranje, obradu i analizu podataka i izvještaja od strane subjekata nadzora.

Takođe, novo softversko rješenje pružiće Agenciji neophodnu infrastrukturu za implementaciju direktive Solventnost II u dijelu izvještavanja u skladu sa zahtjevima, smjernicama i standardima koje izdaje Evropsko nadzorno tijelo za oblast osiguranja i penzija (EIOPA). Novo softversko rješenje će, između ostalog, omogućiti i slanje i primanje kvantitavnih obrazaca, izvještaja i kvalitativnih izvještaja; automatsku validaciju izvještaja u skladu sa zahtjevima Solventnosti II putem XBRL validatora i kvantitativnog oblika izvještavanja; automatsko ažuriranje i instalirati najnovije verzije EIOPA pravila za validaciju; izvještavanje putem prethodno definisanih frekvencija i vrsta izvještaja u odnosu na određene grupe subjekata nadzora; kreiranje i promjenu određenih specifičnih obrazaca za potrebe nadzora; mogućnost potpisivanja dokumenata od strane nadziranih subjekata korišćenjem digitalnog potpisa.

Agencija je, tokom 2019. godine, radila na obezbjeđivanju neophodne IT infrastrukture za implementaciju novog softverskog rješenja.

\*  
\* \*

**Prva kvantitativna studija uticaja** odredbi Direktive Solventnost II na poslovanje crnogorskih društava za osiguranje, započeta je tokom 2019. godine.

Agencija je, po ugledu na slične studije sprovedene u zemljama EU, a uz pomoć eksperata Narodne banke Holandije (DNB) i Federalnog finansijskog nadzornog organa Njemačke (BAFIN) odlučila da sprovede kvantitativnu studiju uticaja kako bi testirala spremnost crnogorskih društava za osiguranje za uvođenje veoma kompleksnih kvantitativnih zahtjeva Direktive Solventnost II i na vrijeme uočila slabosti i eventualne probleme sa kojima se mogu susresti crnogorska društva za osiguranje u primjeni pomenute direktive.

Agencija je tokom maja 2019. godine uputila poziv društvima za osiguranje u Crnoj Gori da učestvuju u kvantitativnoj studiji uticaja, što su sva društava za osiguranje prihvatila. Tokom jula 2019. godine, društvima za osiguranje su proslijeđeni obrasci za popunjavanje, koje čine set izabranih QRT-ova (kvantitativni obrasci izvještavanja), sa tehničkim informacijama i ostalim dokumentima potrebnim za ispravno popunjavanje izabranih obrazaca.

Društva za osiguranje su dostavila popunjene obrasce sa obrazloženjima tokom decembra mjeseca 2019. godine, a Agencija je tokom 2020. godine pristupila analizi dostavljenih obrazaca i sačinjavanju objedinjenog Izvještaja o efektima primjene kvantitativnih zahtjeva Direktive S2 na poslovanje društava za osiguranje.

## 5. RJEŠAVANJE PO PRIGOVORIMA OSIGURANIKA I DRUGIH KORISNIKA OSIGURANJA

---

Kao organ nadležan za postupanje po prigovorima osiguranika i trećih oštećenih lica na rad društava za osiguranje i drugih subjekata nadzora, Agencija za nadzor osiguranja obrađuje prispjele prigovore u skladu sa postupkom utvrđenim Pravilnikom o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i trećih oštećenih lica.

**U toku 2019. godine, Agencija je primila 42 prigovora, od kojih se 41 odnosio na rad društava za osiguranje, a jedan na rad Nacionalnog biroa osiguravača.**

Od ukupnog broja prigovora na rad osiguravača, 37 prigovora odnosilo se na rad društava za neživotno osiguranje, a četiri prigovora na na rad društava za životno osiguranje.

U dijelu neživotnog osiguranja, od ukupno 37 prigovora:

- ⇒ 20 prigovora se odnosilo na naknadu štete po osnovu osiguranja od autoodgovornosti, koje je ujedno i najzastupljenija vrsta osiguranja, i to u vezi sa obračunom i isplatom nespornog dijela štete;
- ⇒ 12 prigovora odnosilo se na naknadu štete po osnovu osiguranja od posljedica nesrećnog slučaja (nezgode);
- ⇒ po jedan prigovor bio je u vezi sa naknadom štete odnosno ostvarivanjem prava iz ugovora o osiguranju u sljedećim vrstama: kasko osiguranje vozila, osiguranje profesionalne odgovornosti, osiguranje imovine, kaucijsko osiguranje i dobrovoljno zdravstveno osiguranje.

Prigovor na rad Nacionalnog biroa osiguravača odnosio su se na naknadu štete po osnovu osiguranja od autoodgovornosti.

U dijelu životnog osiguranja, od ukupno četiri prigovora:

- ⇒ dva prigovora su se odnosila na ostvarivanje prava na povrat premije po osnovu osiguranja života;
- ⇒ jedan prigovor se odnosio na isplatu osigurane sume po osnovu osiguranja života za slučaj smrti korisnika kredita;
- ⇒ jedan prigovor se odnosio na obračun pripisane dobiti po osnovu polise osiguranja života.

Pored primjedbi na primijenjene procedure i rezultate podnijetih prigovora, podnosioci prigovora imali su primjedbe i na kvalitet komunikacije sa ovlaštenim predstavnicima društava, odnosno na kvalitet pruženih informacija u toku komunikacije sa društvima. U jednom dijelu postupaka pred Agencijom, dio društava je iskazao zainteresovanost za alternativni neposredni pristup rješavanju sporne situacije, pa je Agencija aktivno posredovala u postizanju dogovora zadovoljavajućeg za obje strane.

U pogledu rezultata postupaka po prigovorima:

-22 prigovora bili su neosnovani;

-devet prigovora je bilo osnovano (isplaćen nesporni dio/dodatni iznos/postignut dogovor sa društvom i potpisano vansudsko poravnanje);

-kod osam prigovora podnosilac je povukao prigovor/odustao od daljeg postupka pred Agencijom;

-za tri prigovora postupak je još uvijek u toku.



## 6. DOZVOLE, OVLAŠĆENJA I SAGLASNOSTI

---

U dijelu nadležnosti vezanih za licenciranje subjekata tržišta osiguranja - izdavanje dozvola za rad, saglasnosti, ovlašćenja i odobrenja za obavljanje određenih poslova, Agencija je postupajući po primljenim zahtjevima i dijelom po službenoj dužnosti, tokom 2019. godine izdala:

- dvije saglasnosti za sticanje odnosno povećavanje kvalifikovanog učešća u društvu za osiguranje (član 23 Zakona);
- osam odobrenja društvu za osiguranje na izbor spoljnjeg revizora društva za osiguranje (član 168 Zakona);
- jednu saglasnost na statut društva za osiguranje (član 39 Zakona);
- 29 saglasnosti za imenovanje članova odbora direktora (čl. 49 Zakona);
- četiri saglasnosti za imenovanje izvršnog direktora (čl. 49 i 50 Zakona);
- dvije saglasnosti bankama za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju (član 65 Zakona);
- tri ovlašćenja za obavljanje aktuarskih poslova;
- 55 saglasnosti za obavljanje poslova posredovanja i zastupanja u osiguranju (čl. 60 i 71 Zakona);
- dvije dozvole za rad društvu za zastupanje u osiguranju (čl. 69 Zakona).

U toku 2019. godine, Agencija je donijela i **rješenje o oduzimanju dozvole za rad društvu za zastupanje u osiguranju DOZ DOO Podgorica**, koje je prestalo sa obavljanjem djelatnosti zastupanja u osiguranju.

Kad su u pitanju saglasnosti izdate Udruženju Nacionalni biro osiguravača Crne Gore, Agencija je tokom 2019. godine, shodno nadležnostima propisanim Zakonom o obaveznom osiguranju u saobraćaju, donijela Odluku o visini redovnog doprinosa Garantnom fondu za 2020. godinu.

U toku 2019. godine, Agencija je analizirala i aktivnosti tri društva za osiguranje u dijelu prenosa poslova, koja su shodno zahtjevima Pravilnika o prenosu poslova društava za osiguranje, dostavila obavještenje i dokumentaciju za poslove odnosno poslovne procese, koje namjeravaju da prenesu na druga lica. Usklađivanje se odnosilo na prenos poslova u oblastima IT sistema, infrastrukture i održavanja, proces rješavanja šteta i aktuarske poslove.

## 7. STRUČNI ISPIT U ORGANIZACIJI AGENCIJE

---

U toku 2019. godine **Agencija je organizovala dva redovna roka za polaganje stručnog ispita za obavljanje poslova zastupanja odnosno posredovanja u osiguranju**, u maju i novembru, a, po zahtjevu zainteresovanih lica, i **jedan vanredni ispitni rok** u julu. Navedeni stručni ispit se organizuje shodno čl. 60 i 71 Zakona o osiguranju, na način i po proceduri propisanoj Pravilnikom o sadržini i načinu polaganja stručnog ispita za obavljanje poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju.

Pravilnikom je propisano da se ispit polaže u vidu pisanog testa, koji sadrži četiri odnosno pet oblasti, u zavisnosti od toga da li se kandidat prijavio za obavljanje jedne ili obje grupe poslova.

Za majski ispitni rok ukupno se prijavilo 75 kandidata, uključujući lica koja se prijavljuju za polaganje ispita u cjelosti kao i za polaganje dijela ispita prenijetog iz prethodnih rokova, od čega je ispit, odnosno dio ispita, položilo 43 lica.

Za polaganje ispita u novembarskom roku, u cjelosti ili za dio prenijet iz majskog roka, prijavio se 51 kandidat, od čega je položilo 22 lica.

Za vanredni ispitni rok u julu ukupno se prijavilo 59 kandidata, od čega je ispit položilo 25 lica.

## 8. SARADNJA NA UNUTRAŠNJEM I MEĐUNARODNOM PLANU

---

### 8.1 Saradnja na unutrašnjem planu

U 2019. godini, u skladu sa nadležnostima Agencije, nastavljena je saradnja sa institucijama u Crnoj Gori: Skupštinom Crne Gore, Vladom Crne Gore, Ministarstvom finansija, Savjetom za finansijsku stabilnost, Udruženjem Nacionalni biro osiguravača Crne Gore, Centralnom bankom Crne Gore, Komisijom za tržište kapitala, Privrednom komorom, Zavodom za statistiku Crne Gore, Agencijom za zaštitu ličnih podataka i drugim institucijama.

U domenu evropske integracije, Agencija je, u saradnji sa Delegacijom Evropske Unije u Crnoj Gori, Ministarstvom finansija i supervizorima iz finansijskog sektora, i tokom 2019. godine, nastavila sprovođenje intenzivnih aktivnosti na implementaciji projekata koji se finansiraju iz paketa IPA II Assistance 2014-2020 i to:

- 1) Twinning projekta „*Finansijske usluge: usklađivanje sa EU ACQUIS-om i jačanje kapaciteta supervizora*“ u transponovanju nove evropske regulative u oblasti osiguranja, i obezbijedivanje obuka za zaposlene u domenu primjene novog koncepta supervizije zasnovanog na rizicima;
- 2) Projekta „*Podrška regulaciji finansijskih usluga*“ za razvoj specijalizovanog softverskog rješenja za oblast supervizije osiguranja, koji će omogućiti strukturu, klasifikaciju, agregiranje, obradu i analizu podataka i pokazatelja u skladu sa novim konceptom supervizije – Solventnost II i u skladu sa zahtjevima, smjernicama i standardima koje izdaje Evropsko nadzorno tijelo za osiguranje i penzijsko osiguranje (EIOPA).

Agencija je u predmetnom periodu izvještavala o mjerama odnosno aktivnostima na sprovođenju preporuka iz Četvrtog izvještaja o usklađenosti Moneyval-a (Komitet Savjeta Evrope za evaluaciju primjene mjera sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma), i dostavljala nadležnom organu informacije o kontrolama i mjerama nadzora izrečenim obveznicima primjene Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Priveden je kraju i drugi ciklus Nacionalne procjene rizika pranja novca i finansiranja terorizma, pa su predstavnici Agencije sačinili procjenu rizičnosti sektora životnog osiguranja sa aspekta zloupotrebe u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma. Finalizacija aktivnosti se očekuje u 2020. godini.

Agencija je učestvovala u radu Pododbora za ekonomska pitanja i statistiku kroz redovno izvještavanje o preduzetim aktivnostima i Pododbora za unutrašnje tržište i konkurenciju.

## 8.2 Saradnja na međunarodnom planu

U dijelu saradnje na međunarodnom planu, Agencija je nastavila saradnju sa supervizorom austrijskog finansijskog tržišta (FMA), Agencijom za nadzor osiguranja Slovenije (AZN), Hrvatskom agencijom za nadzor finansijskih usluga (HANFA), Agencijom za nadzor osiguranja Republike Sjeverne Makedonije (ASO), Narodnom bankom Holandije (DNB), Federalnim finansijskim nadzornim organom Njemačke (BAFIN).

U okviru bilateralne saradnje, tokom 2019. godine, održani su radni sastanci sa predstavnicima supervizora osiguranja Austrije, Slovenije i Republike Hrvatske. Aktivnosti u dijelu bilateralne saradnje dominantno su bile usmjerene na trendove u razvoju regulative u EU i implementacija istih na nivou nacionalnih zakonodavstava, kao i razmjena iskustava i diskusija o aktuelnim pitanjima u radu supervizora osiguranja. Takođe, na radnim sastancima je bilo riječi i o ulozi regulatora u postupku jačanja finansijske pismenosti stanovništva, gdje su sa crnogorske strane prezentovane aktivnosti na izradi Komunikacione strategije za jačanje kulture osiguranja u Crnoj Gori, a sa druge strane već implementirani projekti koji mogu koristiti i Crnoj Gori.

Delegacija Agencije je u septembru 2019. godine boravila u Frankfurtu povodom učešća na prvom forumu EIOPA (Evropsko nadzorno tijelo za osiguranje i penzijsko osiguranje) i supervizora osiguranja zemalja Zapadnog Balkana. Između ostalog, na forumu je od strane Agencije inicirano osnivanje Zapadno-balkanske inicijative supervizora osiguranja, kao neformalne platforme za efikasniju i frekventniju razmjenu praktičnih iskustava u radu, naročito u procesu pripremnih aktivnosti za uvođenje novog regulatornog okvira Solventnost II, koji će sve zemlje kandidatkinje za članstvo u EU biti u obavezi da primjenjuju od dana članstva.

U toku 2019. godine održana su i dva redovna sastanka centralne i jugoistočne inicijative supervizije osiguranja (CESEE), na kojima su nadzorni i regulatorni organi iz regiona razmjenjivali mišljenja o različitim temama iz oblasti implementacije ključnih direktiva iz oblasti osiguranja.

Crnogorska delegacija, koju su činili predstavnici Agencije i Udruženja Nacionalni biro osiguravača Crne Gore, boravila je u decembru 2019. godine u Beču, u posjeti Austrijskom udruženju osiguravača (VVO), tokom koje je dominantno razgovarano o austrijskom modelu osiguranja motornih vozila. Tom prilikom prezentovane su i aktivnosti

austrijskog udruženja na finansijskom opismenjavanju stanovništva, prije svega kad je osiguranje u pitanju. **S tim u vezi, na zahtjev crnogorske delegacije dobijena je licenca za izradu crnogorske verzije društvene igre "Manje rizika, više zabave". Izrada crnogorske verzije ove igre biće jedna od početnih aktivnosti u implementaciji Komunikacione strategije za jačanje kulture osiguranja u Crnoj Gori (više o Komunikacionoj strategiji u poglavlju 10).**

## 9. UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA I INFRASTRUKTURNA UNAPRJEĐENJA

---

U Agenciji je na kraju 2019. godine bilo zaposleno 23 lica sa sljedećom kvalifikacionom strukturom:

- ⇒ šest magistara nauka;
- ⇒ 15 sa visokom stručnom spremom;
- ⇒ dva sa srednjom stručnom spremom.

Zbog ovlašćenja i uloge koju Agencija ima na tržištu osiguranja, kao i stalnih promjena u regulativi koja zahtijevaju prilagođavanje, veliki značaj pridaje se kontinuiranom stručnom usavršavanju zaposlenih.

Novim Zakonom o osiguranju donijeće se novi pristup u nadzoru tržišta osiguranja u Crnoj Gori koji će se zasnivati na prospektivnom pristupu i pristupu zasnovanom na rizicima.

Tokom 2019. godine Agencija je imala značajnu i intenzivnu podršku za dalje jačanje kadrovskih kapaciteta, i to posebno u okviru Twinning projekta „*Finansijske usluge: usklađivanje sa EU ACQUIS-om i jačanje kapaciteta supervizora*“ koji je obuhvatao ekspertsku pomoć supervizora sa područja Evropske unije (BAFIN - Njemačka, DNB - Holandija i HANFA - Hrvatska). Naime, tokom 2019. godine sprovedene su 22 misije u Agenciji od strane prethodno navedenih supervizora, i to po sljedećim aktivnostima:

- 1) Analiza nivoa usklađenosti važećeg regulatornog okvira u dijelu osiguranja sa EU ACQUIS-om i priprema Akcionog plana za dalje usklađivanje regulative – tri misije;
- 2) Podrška u radu na transponovanju ACQUIS-a u odredbe novog Zakona o osiguranju – četiri misije;
- 3) Priprema plana aktivnosti transponovanja sistema izvještavanja po odredbama Solventnosti II, u cilju nadzora tržišta osiguranja – dvije misije;
- 4) Priprema priručnika o posrednom i neposrednom nadzoru osiguranja u skladu sa zahtjevima Solventnosti II – pet misija;
- 5) Podrška u jačanju razvoja aktuarske komponente unutar Agencije – tri misije;
- 6) Treninzi, studijska posjeta i praksa iz oblasti procedura supervizije – četiri misije;

7) Procjena usklađenosti crnogorske regulative sa internacionalnim standardima u dijelu sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma - jedna misija.

Navedene misije su imale za cilj transponovanje direktive Solventnost II iz oblasti osiguranja u radnu verziju novog Zakona o osiguranju, prenos znanja i iskustva u implementaciji navedene direktive, kao i obezbjeđivanje obuka za zaposlene sa akcentnom na novi pristup u nadzoru tržišta osiguranja i procedura supervizije. Dodatno, u okviru projekta, zaposleni u Agenciji su imali priliku da odu u dvije studijske posjete hrvatskom regulatoru HANFA, prilikom kojih su eksperti iz Hrvatske podijelili iskustvo sa zaposlenima Agencije u dijelu sprovođenja kvantitativne studije uticaja Solventnosti II na hrvatsko tržište (QIS studije), sa posebnim osvrtom na najbolju nadzornu praksu i pravne procedure, sistem upravljanja, predugovorno informisanje, nadzor nad proizvodima, kao i buduće izmjene Solventnosti II.

U okviru projekta organizovana je i praksa u njemačkom regulatoru BAFIN za zaposlene Agencije, prilikom koje su eksperti iz BAFIN-a podijelili znanje i iskustvo iz oblasti supervizije tržišta osiguranja u Solventnosti II, sa posebnim osvrtom na nadzor zasnovan na rizicima, klasifikaciji rizika, stres testu, sistemu upravljanja i dr.

Tokom 2019. godine, zaposleni su pohađali brojne seminare i konferencije, organizovane od strane kako institucija u Crnoj Gori, tako i od inostranih organizacija.

## 10. JAČANJE KULTURE OSIGURANJA U CRNOJ GORI

---

Početakom 2019. godine, Agencija za nadzor osiguranja pokrenula je inicijativu prema društvima za osiguranje i Udruženju osiguravača Crne Gore za zajedničko djelovanje, sa ciljem jačanja kulture osiguranja u Crnoj Gori, kroz podizanje nivoa informisanosti, znanja i svijesti javnosti o značaju i prednostima osiguranja.

Pokrenuta inicijativa rezultirala je Sporazumom o partnerstvu između Agencije, društava za osiguranje i Udruženja, kojim je, između ostalog, definisan predmet, upravljačka struktura (Koordinacioni odbor i Operativni tim) i zadaci pojedinih tijela.

**Izrada Komunikacione strategije povjerena je konzorcijumu renomiranih crnogorskih kompanija iz oblasti komunikologije i marketinga: S&A Communication, Education and Consulting Institute (Miodrag Strugar i Eleonora Albijanić, i CS&C Communication Strategies and Consulting (Radoje Cerović).** Kroz višemjesečni rad izabranih eksperata sa predstavnicima Koordinacionog odbora i Operativnog tima, izrađena je Komunikaciona strategija za period 2020-2022. godina. Komunikaciona strategija prepoznala je četiri oblasti po stepenu važnosti u oblasti dobrovoljnih osiguranja. Jačanje kulture osiguranja prepoznato je kao višegodišnji projekat sa jasnim pravcima djelovanja tokom pojedinačnih godina, što će u krajnjem rezultirati daljem rastu dobrovoljnih osiguranja.

Razloge za nedovoljno povjerenje javnosti u sektor osiguranja treba tražiti, prije svega, u nedostatku informacija i nedovoljno ojačanoj svijesti o prednostima osiguranja. U Crnoj Gori su dominantno zastupljena obavezna osiguranja, a o prednostima dobrovoljnih osiguranja postaje se svjesno tek nakon što dođe do određene štete po imovinu, zdravlje ili život.

Rad na jačanju kulture osiguranja podrazumijeva, između ostalog, zastupljenost edukativne komponente u radu i aktivnostima svih aktera na tržištu osiguranja, uključujući i Agenciju za nadzor osiguranja, kako bi inicijativnošću i koordinacijom doprinosili jačanju svijesti o prednostima osiguranja.

Kultura osiguranja, odnosno obezbjeđivanje osiguranja kao rezultat lične ili kolektivne svijesti o prednostima koje ono nudi je zajednički cilj svih aktera na tržištu osiguranja. Zato je, za početak, od strane Agencije inicirana izrada Komunikacione strategije, koja daje ključne poruke i osnovne smjernice za dalje aktivnosti ka zacrtanom cilju - jačanju kulture osiguranja u Crnoj Gori.

Iskustvo ukazuje da se uspješni programi komunikacije ne događaju sami od sebe. Oni su rezultat temeljnog istraživanja, brižljivog planiranja i pažljivog sprovođenja, pa ovaj



dokument definiše precizne metode, kanale i alate, ciljne javnosti, poruke, kao i modele evaluacije.

Komunikaciona strategija će detaljno biti razrađena akcionim planom, koji će pripremiti Koordinacioni odbor u saradnji sa Operativnim timom, u skladu sa raspoloživim budžetom.

Uvažavajući okolnosti nastale usljed epidemije zarazne bolesti COVID-19, implementacija aktivnosti i mjera koje su prepoznate Komunikacionom strategijom, iako prvobitno planirana za 2020. godinu, odložena je, najvjerovatnije za 2021. godinu.

## 11. ZAKLJUČNE NAPOMENE

---

Agencija za nadzor osiguranja je, uz punu posvećenost zaposlenih, menadžmenta i Savjeta, sve planirane aktivnosti uspješno sprovedla u definisanim rokovima, na liniji ostvarenja ciljeva i realizacije zadataka definisanih Zakonom o osiguranju. **Shodno podacima sa kraja 2019. godine, sva društva za osiguranje su bila solventna i likvidna, a tržište osiguranja stabilno.**

Pored aktivnosti definisanih Operativnim planom rada Agencije u 2019. godini, brojne druge neplanirane aktivnosti su bile predmet rada i uspješne realizacije od strane zaposlenih i menadžmenta Agencije.

Sve navedeno, u kombinaciji sa odgovornim poslovanjem subjekata nadzora kao i sve boljim razumijevanjem prednosti osiguranja od strane crnogorskih građana i privrede, doprinijelo je rekordnoj premiji osiguranja ostvorenoj u prethodnoj godini, koja je, prema preliminarnim podacima, iznosila **94,8 miliona eura**, kao i rekordnom rastu premije na godišnjem nivou od 9,1%, što će detaljnije biti razrađeno u Izvještaju o stanju na tržištu osiguranja.



**PREDSJEDNIK SAVJETA**

Uroš Andrijašević