

Ради бољег разумевања и ефикасније примене *Одлуке о систему интерних контрола и управљању ризицима у пословању друштва за осигурање („Службени гласник РС“, бр. 12/07)*, а у сагласности са основним принципима супервизије осигурања за које се залаже Међународна асоцијација супервизора осигурања (*International Association of Insurance Supervisors – IAIS*), Народна банка Србије доноси

## **С М Е Р Н И Ц У Б Р. 1** **О ДОСТУПНОСТИ ПОДАТАКА И ИНФОРМАЦИЈА** **ФИНАНСИЈСКОЈ ЈАВНОСТИ И О ТРАНСПАРЕНТНОСТИ** **НА ТРЖИШТУ ОСИГУРАЊА**

### **I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

Коме је Смерница намењена

Одредбе ове смернице односе се на друштва за осигурање, друштва за посредовање, односно заступање у осигурању, физичка лица – предузетнике (заступнике у осигурању), агенције за пружање других услуга у осигурању, као и на друга привредна друштва и друга правна лица која имају посебно организован део за пружање других услуга у осигурању (у даљем тексту: лица која обављају делатност осигурања).

Разлози за доношење Смернице

Транспарентност и доступност информација неопходни су предуслови за успостављање и функционисање тржишних механизма и тржишне дисциплине. Начело транспарентности представља један од основних принципа на којима се заснива трећи стуб Солвентности II.

Већа потреба за транспарентношћу осигуравајућих друштава у односу на друге привредне субјекте постоји због комплексности пословања осигуравајућих друштава. Та комплексност се огледа у могућности настанка системских и оперативних грешака у процени будућих прихода и расхода друштва, које могу проузроковати бројни фактори. Посебно отежавајући фактор представља постојање знатне временске дистанце између предвиђања обавеза и њиховог наступања.

Због природе осигурања и њему својствене комплексности, приликом доношења пословних одлука и предузимања пословних активности потребно је тржишним субјектима омогућити бољу доступност информација.

Постојање високог нивоа транспарентности у осигурању налаже потреба да сва заинтересована лица и финансијска јавност буду упознати са околностима које карактеришу тржиште осигурања и да располажу потпуним информацијама о осигуравајућим друштвима. Од нивоа транспарентности зависи правовремено и правилно доношење одлука. Информације треба да

буду свеобухватне и квалитетне како би инвеститорима било омогућено да донесу пословне одлуке о томе у које ће друштво уложити свој капитал, осигураницима и корисницима осигурања обезбеђена извесност да ће њихова потраживања бити наплаћена од друштава за осигурање, а акционарима омогућно да користе своја права у управљању друштвом путем гласања о избору органа друштва, учествују у расподели добити и у доношењу других важних одлука друштва. На тај начин утицаће се на успостављање тржишних механизма и опште свести о улози финансијског сектора и осигурања као веома битних сегмената економије и потенцијалних покретача привреде.

### Циљеви Смернице

Циљеви који се желе постићи применом Смернице су:

1) остваривање заштите интереса осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица;

2) омогућавање доступности информација свим заинтересованим странама;

3) стварање поверења грађана у финансијски систем и сектор осигурања.

Да би се ти циљеви постигли, неопходно је да се обезбеде услови за функционисање ефикасног, фер, сигурног и стабилног тржишта осигурања и успостављање тржишне дисциплине, као и да лица која обављају делатност осигурања поштују правила о објављивању информација и о транспарентности, придржавајући се добрих пословних обичаја и међународних стандарда пословне праксе.

## II. КОРИСНИЦИ ИНФОРМАЦИЈА

Друштва за осигурање треба систематски, континуирано и благовремено заинтересованим лицима и учесницима на тржишту (акционарима, осигураницима, корисницима осигурања, заступницима и посредницима – агентима и брокерима, рејтинг агенцијама, финансијским саветницима, медијима, јавности и др.) да пружају релевантне информације о својим пословним активностима и финансијском положају ради бољег сагледавања пословања и омогућавања разумевања ризика којима су изложена. Обим те обавезе учесника у осигурању не може бити такав да штети њиховим пословним интересима.

Корисници информација и података које друштво за осигурање пружа су:

1) осигураници и корисници осигурања, односно потенцијални осигураници;

2) акционари (укључујући мањинске акционаре);

3) шира финансијска јавност и друге заинтересоване стране.

## III. ИНФОРМАЦИЈЕ КОЈЕ СЕ ОБЈАВЉУЈУ

Друштва за осигурање треба да објављују прецизне, поуздане, благовремене, истините и релевантне податке и информације (у својим извештајима, брошурама, веб-сајтовима, кратким описима производа,

позивима да се учини понуда, понудама за закључење уговора о осигурању или другим документима издатим од стране друштва). Такве информације треба да представљају поуздан основ за доношење пословних и других одлука.

Друштва за осигурање треба да учине доступним информације које се односе на изложеност имовине ризику, елементе од којих се састоји њихов капитал (првенствено у погледу обезбеђености резерви за те ризике), као и приходе које остварују.

Друштво за осигурање би требало да учини доступним следеће информације (кроз тромесечне, полугодишње и годишње извештаје, веб-сајтове и сл.):

- 1) основне податке о друштву;
- 2) основне финансијске показатеље (приходи, профит, укупна актива, капитал, профит по акцији);
- 3) податке о пословној политици (порука председника, односно директора друштва, извештаје и мишљења управног, извршног и надзорног одбора);
- 4) извештаје о новчаним накнадама члановима управног и извршног одбора (плате, бонуси и друге накнаде);
- 5) политике управљања друштвом – стратегије и планове развоја (у мери у којој друштво процени за потребно);
- 6) податке о пословним активностима којима се друштво бави (врсте осигурања, услови, тарифе и сл.);
- 7) преглед активности (финансијски преглед, пословни резултати, финансијске позиције, укупна премија, основни производи);
- 8) опис производа;
- 9) висину капитала;
- 10) организациону структуру (графички приказ са именима лица која су чланови управе и свих одбора друштва);
- 11) извештаје о корпоративном управљању (окружење, управни одбор, извршни одбор, одбор ревизора, извештаји директора);
- 12) извештаје о управљању ризицима и капиталом;
- 13) извештаје о законитости и усклађености рада са прописима (организација и координација, интерне контроле);
- 14) приказ финансијске позиције друштва – финансијски извештаји (биланс стања, биланс успеха, извештај о новчаним токовима, извештај о променама на капиталу и напомене уз финансијске извештаје);
- 15) мишљења овлашћеног актуара;
- 16) извештаје независног ревизора;
- 17) изводе из рачуноводствених политика, критеријуме, методе и претпоставке на основу којих су информације добијене;
- 18) основне претпоставке коришћене приликом примењивања актуарских техника ради процењивања/израчунавања будућих обавеза друштва;
- 19) изложеност и начин управљања ризицима;
- 20) структуру и опис портфолија;
- 21) власничку структуру;
- 22) показатеље пословних резултата и успеха друштва – рација.

Посебно, на свом веб-сајту, осигуравач би требало да објави одређени минимум података укључују и следеће:

- 1) адресу седишта осигуравача,
- 2) контакт податке о осигуравачу, његовој филијали, посреднику, односно заступницима;

3) процедуре за подношење захтева и опис процедуре осигураваача о ликвидацији штета;

4) контакт информације организационог дела, органа или организације која решава спорове и притужбе осигураника.

#### **IV. ОБЈАВЉИВАЊЕ ПОДАТАКА КОЈИ СЕ ОДНОСЕ НА ИНВЕСТИЦИОНЕ РИЗИКЕ И ПОДАТАКА О УСПЕШНОСТИ ПОСЛОВАЊА ДРУШТВА ЗА ОСИГУРАЊЕ И РЕОСИГУРАЊЕ**

Друштва за осигурање треба да благовремено пружају релевантне информације, у циљу пружања јасног прегледа својих пословних активности и финансијских позиција, омогућавајући заинтересованим странама боље разумевање ризика којима су изложена. Осигураваачи који су транспарентни и који се адекватно понашају биће награђени добрим пословним резултатима, док ће они мање транспарентни имати мање успеха.

Приликом објављивања информација, неопходно је да друштва за осигурање воде рачуна да производи који садрже различите ризике буду класификовани према највећем ризику.

У циљу промовисања обелодањивања информација и побољшања транспарентности, који воде успостављању тржишне дисциплине, друштва за осигурање би требало да објављују податке о:

1) инвестиционим циљевима, инвестиционој политици, као и о управљању инвестицијама;

2) структури и профилу активе, као и њен сажет опис;

3) показатељима успешности пословања осигуравајућег друштва;

4) изложености ризицима (квалитативну у квантитативну по врстама ризика).

У својим извештајима, друштва за осигурање требало би да објављују податке о управљању активом и обавезама (Asset Liability Management – ALM), резултате стрес тестова, изложености ризику неадекватног управљања имовином, као и изложености ризицима посебно обухватајући следеће ризике:

1) ризик осигурања,

2) тржишни ризик,

3) оперативни ризик (укључујући стратешки ризик),

4) ризик рочне и структурне неусклађености имовине са обавезама,

5) ризик депоновања и улагања средстава друштва,

6) правни ризик,

7) репутациони ризик.

У делу који се односи на ризик осигурања, осигураваач би требало да пружи информације о адекватности цена производа које нуди на тржишту, дајући податке о следећим односима (рацији):

1) рацио штета (однос штета и наплаћених премија),

2) рацио трошкова (однос трошкова и наплаћених премија),

3) комбиновани рацио (збир рација штета и рација трошкова),

4) оперативни рацио (комбиновани рацио прилагођен додавањем инвестиционих прихода у односу на приход од премија).

## **V. КАРАКТЕРИСТИКЕ ИНФОРМАЦИЈА**

Неопходно је да информације намењене јавности, потенцијалним осигураницима, инвеститорима и другим заинтересованим странама буду:

- 1) истините (да дају верну слику о друштву за осигурање);
- 2) поуздане (да се заинтересована лица на њих могу ослонити при доношењу одлука);
- 3) прецизне (довољно детаљне и пружају довољно информација о појединачним аспектима активности друштава);
- 4) релевантне (значајне или од битног значаја при доношењу пословних одлука заинтересованих лица);
- 5) благовремене (обелодањене на такав начин да заинтересована лица у што краћем времену сазнају за битне чињенице како би правовремено доносила одлуке на тржишту; у случајевима у којима је то потребно и дневно ажуриране);
- 6) бесплатне за кориснике;
- 7) лако доступне (веб-сајтови, кол-центри, извештаји, брошуре и сл.);
- 8) целовите и свеобухватне (пружају квалитетну и обухватну слику о осигуравачу;
- 9) упоредиве између осигуравача и других компанија;
- 10) међусобно повезане, систематске и постојане (током времена) како би било могуће праћење кретања.

Информације које објављује друштво за осигурање треба да су изнете у доброј вери и да верно репрезентују оно што се њима обелодањује или се основано може очекивати да то репрезентују.

## **VI. ОБАВЕЗНАН САДРЖАЈ УСЛОВА ОСИГУРАЊА, БИТНА ИЛИ НЕУОБИЧАЈЕНА ИСКЉУЧЕЊА, СТИЛ, ПРЕЗЕНТАЦИЈА И ДУЖИНА ДОКУМЕНТА**

Сваки производ осигурања потребно је добро описати и његове карактеристике појаснити како би клијенту било омогућено да на основу потпуних информација самостално донесе адекватну одлуку (да ли да закључи уговор и да ли производ/уговор одговара његовим потребама).

У општим, посебним и додатним условима осигурања и у другим документима који описују производе осигурања, услове и тарифе у појединачним случајевима, као и кратке приказе полиса, требало би набројати сва битна и неубичајена искључења посебих случајева који нису обухваћени полисом.

Навођење случајева које не обухвата полиса треба да буде јасно, недвосмислено и да не доводи у заблуду осигураника, односно клијента.

Битни случајеви су сви они који могу бити од утицаја приликом доношења одлуке осигураника да ли да закључи уговор, који умањују трошкове које има осигуравајуће друштво, који битно утичу на цену производа, као и они који указују на покривеност осигураних случајева полисом.

Документи намењени осигураницима треба да садрже следеће напомене:

- 1) да осигураник треба да прочита целокупан документ;

2) да заинтересовано лице (осигураник или корисник осигурања, као и друго заинтересовано лице) може да провери адресу, основне податке и правни статус осигуравајућег друштва на веб-сајту Народне банке Србије.

Очекује се од осигуравајућих друштава да јасно назначе:

- 1) у којим случајевима ће моћи да се поднесе захтев осигуравајућем друштву;
- 2) да постоји могућност да се поднесе и како се подноси приговор друштву и Народној банци Србије;
- 3) јасан опис поступка по приговору друштву,
- 4) да клијенти могу свој захтев остварити подношењем тужбе надлежном суду.

Приликом коришћења техничких термина, друштва треба да размотре да ли ће клијент разумети њихово значење (да ли је њихово коришћење неопходно, сва објашњења требало би да буду на српском језику, могу бити и вишејезична, технички термини јасно дефинисани и објашњени).

Треба избегавати непотребна упућивања и преупућивања у уговорима, као и упућивања која доводе клијента у забуну о садржини уговора.

У документима намењеним клијентима, друштва не треба да користе слова мале величине, тј. фонтове који нису прикладни за приказивање појединих информација.

Очекује се од осигуравајућих друштава да добро размотре своју документацију намењену клијентима, у циљу провере да ли су основне информације јасне, недвосмислене и концизне.

## **VII. ОБАВЕЗНИ САДРЖАЈ КРАТКИХ ОПИСА ПРОИЗВОДА**

Кратки описи производа друштава за осигурање намењени потенцијалним клијентима треба да садрже:

- 1) назив документа,
- 2) да ли клијент има право да раскине уговор о осигурању (полису) пре истека уговора или то право нема,
- 3) трајање уговора,
- 4) упућивања и изузећа од примене треба да буду јасна, тј. да јасно клијенту указују на релевантне делове општих или посебних услова са потпуним детаљима.

## **VIII. ОБАВЕЗЕ ОСИГУРАВАЧА ПРИЛИКОМ ЗАКЉУЧЕЊА УГОВОРА О ОСИГУРАЊУ**

Друштва за осигурање, односно посредници или заступници у осигурању, требало би да потенцијалним клијентима пруже све потребне информације у вези са производом, као и да се према њима опходе на фер и поштен начин, у складу с добрим пословним обичајима и добром пословном праксом.

Неопходно је да друштва обезбеде једноставне, јасне и недвосмислене информације, разумљиве просечном осигуранику, односно клијенту, о производима и услугама које осигуравајуће друштво нуди, као и о местима на којима се до њих може доћи.

Приликом пружања информација потенцијалном клијенту, неопходно је да те информације омогућавају доношење одлуке на основу процене и добрих података и да обухватају:

1) податке о посреднику, односно заступнику (посебно о томе да ли је повезан или независан и сл.);

2) информације о осигуравачу;

3) све битне податке о производу (укључујући, али се не ограничавајући само на следеће: цена, услови, циљ производа, фактори ризика, гаранције, посебна искључења и сл.);

4) износе месечних или годишњих рата и процењене повраћаје, односно износе које треба да исплати осигуравач (уколико је примењиво на конкретан случај);

5) податке о припадајућој добити и свим ризицима које сноси осигураник објашњене на истинит и фер начин, омогућавајући му да сагледа сва права и обавезе из уговора;

6) друга права и обавезе обе стране описане на јасан, недвосмислен и разумљив начин.

Осигуравач треба да се побрине да подаци које даје буду прецизни у материјалном погледу, да не доводе у заблуду клијента, да буду разумљиви и лако доступни (у писаној форми или у електронском облику).

Жељени ниво транспарентности треба осигуранику да омогући да на јасан и сигуран начин упореди вредности производа међу осигуравајућим компанијама, без обзира на то да ли се ти производи купују директно од друштва или преко посредника.

Осигуранику би требало омогућити да има потпуну сигурност у погледу купљеног производа, ризика и осигураних случајева који су њиме покривени.

Друштва за осигурање, односно заступници у осигурању, треба да сваком осигуранику заједно с полисом уруче опште и посебне услове који се односе на врсту осигурања на коју се полиса односи.

Неопходно је да друштва за осигурање омогуће осигуранику да се упозна са целокупним садржајем уговора о осигурању пре његовог закључења.

Такође, потребно је да све битне елементе – најрелевантније податке из полисе изнесу и предају другој уговорној страни на трајном медијуму (папир, електронска запис, диск) који је адекватан, прилагођен и лако разумљив клијенту (у оквиру документа не већег од једне стране А4 формата).

Осигураник би требало да потпише изјаву да му је "пружена могућност да се упозна са садржајем уговора о осигурању, као и да је упознат/а са свим општим, посебним и допунским условима везаним за уговор који закључује, односно за производ или услугу коју купује".

Приликом склапања уговора животног осигурања код кога постоји учешће у добити, друштво треба да другој уговорној страни саопшти све битне информације, као и да јој периодично (најмање једном годишње) доставља извештаје о добити на коју друга страна има право по уговору.

Такође, друштва треба да избегавају нејасно и двосмислено рекламирање својих производа и услуга.

\*

\* \*

Одговорна, транспарентна и тржишно оријентисана друштва за осигурање, која послују на конкурентском и модерном тржишту и имају повољну пословну репутацију, циљ су који Народна банка Србије жели да постигне у области супервизије осигурања. Таква друштва за осигурање и такво тржиште осигурања ће нашим грађанима омогућити да добију квалитетну услугу осигурања од различитих врста ризика, али и да уносно пласирају слободна новчана средства, уз апсолутну сигурност у погледу заштите њихових интереса.

Народна банка Србије, као орган супервизије, неће контролисати друштва за осигурање у смислу примене ове смернице, али ће њена примена и разумевање допринети побољшању њиховог рада у другим областима које су предмет посредног и непосредног надзора и предупредити предузимање појединих мера надзора.