

2022

ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ

за работењето на АСО



АГЕНЦИЈА ЗА
СУПЕРВИЗИЈА НА
ОСИГУРУВАЊЕ

СОДРЖИНА

1. ВОВЕД	2
2. ИНСТИТУЦИОНАЛНО УПРАВУВАЊЕ.....	2
2.1. РАБОТА НА СОВЕТОТ НА ЕКСПЕРТИ	2
2.2. МИСИЈА И ВИЗИЈА	3
2.3. ВРЕДНОСТИ	3
2.4. СТРАТЕГИЈА ЗА УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИЦИ	3
2.5. ПЛАНИРАЊЕ НА РАБОТЕЊЕТО НА АСО	3
2.6. ВНАТРЕШНА РЕВИЗИЈА	4
2.7. ОРГАНИЗАЦИЈА И ФИНАНСИРАЊЕ НА АСО	4
2.8. КОРПОРАТИВНА ОПШТЕСТВЕНА ОДГОВОРНОСТ	4
3. РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ ВО ИЗВЕШТАЈНИОТ ПЕРИОД ПО ОБЛАСТИ	5
3.1. РЕГУЛАТИВА И ЛИЦЕНЦИРАЊЕ	5
3.2. ДОНЕСЕНИ ПРАВИЛНИЦИ	5
3.3. ИЗДАДЕНИ ДОЗВОЛИ И СОГЛАСНОСТИ	6
3.4. ИЗДАДЕНИ ЛИЦЕНЦИ	6
3.5. ОДЗЕМЕНИ ДОЗВОЛИ И ЛИЦЕНЦИ.....	7
3.6. ОРГАНИЗИРАНИ ОБУКИ.....	7
4. СПРОВЕДУВАЊЕ СУПЕРВИЗИЈА.....	7
4.1. ТЕРЕНСКА СУПЕРВИЗИЈА	7
4.2. ВОНТЕРЕНСКА СУПЕРВИЗИЈА	8
4.3. УЧЕСТВО НА РАБОТНИ КОЛЕГИУМИ.....	8
4.4. СТАВОВИ И ЦИРКУЛАРИ.....	9
5. СОРАБОТКА.....	8
6. ОРГАНИЗИРАЊЕ НА НАСТАНИ	9
7. ЕДУКАЦИЈА И ГРАДЕЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ.....	10
8. ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИ, ФИНАНСИСКА ЕДУКАЦИЈА И ФИНАНСИСКА ИНКЛУЗИЈА ..	11
9. ПРОЕКТНИ АКТИВНОСТИ.....	13
10. ИНФОРМИРАЊЕ НА ЈАВНОСТА И ТРАНСПАРЕНТНОСТ	13

1. Вовед

Агенцијата за супервизија на осигурување (скратен назив **АСО**) е самостојно и независно регулаторно тело кое го регулира пазарот за осигурување, врши супервизија над работата на осигурителните субјекти, се грижи за заштита на правата на осигурениците и придонесува за финансиска едукација и вклученост на населението.

Работењето на АСО е утврдено со Законот за супервизија на осигурување („Службен весник на Република Македонија“ бр. 27/2002, 98/2002, 79/2007, 88/2008, 67/2010, 44/2011, 112/2011, 188/2013, 30/2014, 43/2014, 112/2014, 153/2015, 192/2015, 23/2016, 83/2018 и 198/2018) и („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр.101/2019, 31/2020 и 173/2022), и Законот за задолжително осигурување во сообраќајот („Службен весник на Република Македонија“ бр. 88/2005, 70/2006, 81/2008, 47/2011, 135/2011, 112/2014 и 145/2015 и „Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 220/2019).

Во остварувањето на целите за кои е основана, АСО ги има следните законски надлежности:

- Издава и одзема дозволи, согласности и лиценци;
- Спроведува супервизија над друштва за осигурување, осигурителни брокерски друштва, друштва за застапување во осигурување, банки кои вршат работи на застапување во осигурување, осигурителни брокери и застапници во осигурување, правни лица кои се поврзани со друштва за осигурување и Националното биро за осигурување;
- Изрекува мерки на супервизија во форма на наредби и решенија;
- Донесува подзаконски акти за спроведување на Законот за супервизија на осигурување, предлага измени и дополнувања на закони од областа на осигурувањето;
- Постапува по поднесени претставки од осигуреници, корисници на осигурување и трети оштетени лица;
- Поттикнува развој на пазарот на осигурување преку развивање на свеста на јавноста за улогата на осигурувањето, врши активности на финансиска едукација и финансиска инклузија и придонесува за јакнење на довербата на јавноста и стабилноста на осигурителниот пазар;
- Соработува со релевантни домашни и странски институции и тела;

2. Институционално управување

2.1. Работа на Советот на експерти

Орган на управување на АСО е Советот на експерти кој се состои од пет члена. Три члена се професионално ангажирани со полно работно време во АСО од кои еден е Претседател, додека два члена не се професионално ангажирани. Членовите на Советот на експерти ги именува и разрешува Собранието на Република Северна Македонија на предлог на Владата на Република Северна Македонија.

Согласно Одлука на Собранието на РСМ, членови на Советот на експерти се:

- д-р Крсте Шајноски, професионално ангажиран со полно работно време, претседател на Советот на експерти;

- д-р Сулејман Ахмеди, професионално ангажиран член на Советот на експерти, со полно работно време;
- Злате Симоновски, професионално ангажиран член на Советот на експерти, со полно работно време;
- д-р Игор Ивановски, член на Советот на експерти, кој не е професионално ангажиран, и
- Александра Кокароска, член на Советот на експерти, кој не е професионално ангажиран.

Работата на Советот на експерти, начинот на водење на седниците и носењето одлуки, се уредени согласно Законот за супервизија на осигурување, Статутот на АСО и Деловникот за работа на Советот на експерти.

Советот на експерти работи и одлучува на седници, донесува одлуки со мнозинство гласови од вкупниот број на членовите. Во текот на 2022 година Советот на експерти одржа 30 седници на кои одлучуваше за прашања од свој делокруг и надлежност.

За својата работа АСО одговара пред Собранието на Република Северна Македонија. Собранието ги усвојува: Финансискиот план, Финансиските извештаи ревидирани од независен овластен ревизор, Годишниот извештај за работењето и Годишниот извештај за состојбата и движењата на пазарот на осигурување.

2.2. Мисија и визија

Мисијата и визијата на АСО се насочени кон развој на пазарот на осигурување со цел заштита на правата на осигурениците, јакнење на довербата на јавноста и подигнување на свеста за осигурувањето, придонесување кон економски раст и обезбедување стабилност на финансискиот систем.

Политиката за квалитет е составен дел на мисијата и визијата на АСО и се заснова на воспоставување на процеси и континуирано подобрување на квалитетот на нејзината работа. АСО има сертификат за управување со квалитет согласно барањата на стандардот ISO 9001:2015 – Управување со квалитет.

2.3. Вредности

Основните стандарди и вредности од кои се раководи АСО се: **одговорност, стручност, совесност и транспарентност.**

2.4. Стратегија за управување со ризици

Во своите процеси АСО има воспоставено стратегија за управување со ризици како механизам за успешно управување со ризиците со цел предвидување на неповолни настани, навремено реагирање, соодветно насочување на постапките на внатрешна контрола и ресурсите кон клучните функции и ризиците.

2.5. Планирање на работењето на АСО

Стратешките акти, оперативните планови, подзаконските акти и другите акти, АСО ги донесува преку процес на анализа и планирање имајќи ги предвид околностите од окружувањето, внатрешните фактори и нивното влијание врз остварување на планираните цели и задачи.

Планираните активности АСО ги утврдува и спроведува преку донесување на:

- Годишен план за работа;
- Годишен план за теренска супервизија;
- Финансиски план;
- План за јавни набавки;

- План за архивско работење;
- Стратегиски план и други документи и акти.

2.6. Внатрешна ревизија

Активноста на внатрешната ревизија во АСО, преку користење на систематски, дисциплиниран и ризик-базиран пристап, континуирано придонесува за подобрување на процесите на раководење, управување со ризици, одржување на ефективни контроли во справување со ризици, во однос на:

- Остварување на стратешките цели;
- Усогласеност со законите, прописите, политиките, процедурите и договорите;
- Ефективност и ефикасност на работењето на програмите;
- Веродостојност и интегритет на финансиските и оперативните информации; и
- Заштитата на средствата.

2.7. Организација и финансирање на АСО

На 31.12.2022 година вкупниот број вработени лица во АСО изнесува 33.

Согласно Правилникот за внатрешна организација на работни места, вработените се распоредени во 2 независни дирекции, 2 работни места со звање генерален советник, 3 стручни служби и 9 дирекции во рамки на стручните служби.

Работењето на АСО се финансира со надоместоци што ги наплатува од пазарните субјекти како друштва за осигурување, осигурително брокерски друштва, друштва за застапување во осигурување, банки кои вршат работи на застапување во осигурување и други лица врз кои АСО спроведува супервизија. Надоместоците се утврдени во правилник „Тарифник за содржината и висината на надоместоците и давачките што ги наплатува Агенцијата за супервизија на осигурување и роковите за уплата“, согласно Законот за супервизија на осигурување.

2.8. Корпоративна општествена одговорност

Како општествено одговорна институција АСО во својата работа ги применува принципите на корпоративна одговорност како збир на правни, економски и етички очекувања што општеството ги има кон правните субјекти.

Во оваа насока:

- создаваме можности за изведување студиски престој за ученици и студенти заради нивно активно информирање;
- поттикнуваме волонтерство со цел зајакнување на свеста за важноста на младите и нивната општествена улога;
- промовираме партнерство за поддршка на ученици и студенти, нивно учество во активности, зголемување на свеста за ризици и важноста на осигурувањето, промоција на интересите на учениците и студентите;
- подржуваме хуманитарни акции и сл.

3. РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ ВО ИЗВЕШТАЈНИОТ ПЕРИОД ПО ОБЛАСТИ

Работењето на АСО во 2022 година се одвиваше согласно донесените оперативни и стратешки планови. Како пооделни постигнувања во 2022 година се: подобрување на редовното вонтеренско следење на работењето на лиценцираните осигурителни субјекти и изрекување на превентивни и корективни мерки; спроведување на планираните теренски супервизии; продолжување на воспоставената пракса на организирање на обуки и испити за осигурителни застапници и брокери; успешно спроведена четврта обука и испит за актуари; значајно зголемен фокус и приоритет во постапувањето по претставки поднесени од осигуреници заедно со акцент на важноста на финансиската едукација и зголемување на степенот на финансиска инклузија; донесување на нови подзаконски акти и унапредување на постојните; квалитетно спроведени обврски поврзани со меѓународните договори за размена на информации со супервизорски органи во рамки на учество на супервизорски колеџи; редовна соработка и комуникација со релевантните органи и сл.

Во продолжение е елаборирано по области.

3.1.Регулатива и лиценцирање

Во рамки на редовните надлежности, во сегментот на регулатива и лиценцирање, АСО во 2022 година ги спроведе следните активности:

3.2.Донесени правилници

Со цел натамошно законско усогласување и хармонизирање на содржините како и потребата од подетално пропишување на нови правила, АСО ги донесе следните:

правилници:

- Правилник за осигурување на живот во врска со удели во инвестициски фондови кога осигуреното лице го презема инвестицискиот ризик,

измена и дополнување на правилници:

- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за видовите и карактеристиките на средствата што ги покриваат техничките и математичката резерва, деталното пласирање и ограничување на тие средства и нивно вреднување;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот на пресметка на коефициенти на ликвидност и минималната ликвидност за друштвата за осигурување;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за содржината на извештаите што ги доставуваат друштвата за застапување во осигурување, осигурително брокерските друштва и банките до Агенцијата за супервизија на осигурување и рокови и начин на нивно доставување до АСО;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за статистичките стандарди за осигурување на друштвата за осигурување;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за формата и содржината на дополнителните финансиски извештаи за друштвата за осигурување;

- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за формата и содржината на финансиските извештаи и деталната содржина на годишниот извештај за друштвата за осигурување.

Заради уредување на начинот и постапката на континуирана оценка на исполнување на условите за член на орган на управување и член на надзорен орган во друштво за осигурување како и акционер со квалификувано учество во друштво за осигурување, осигурително брокерско друштво и друштво за застапување во осигурување, Агенцијата за супервизија на осигурување изготви:

- Предлог Правилник за начинот и постапката на спроведување на оценка на соодветноста на член на надзорен орган на друштво за осигурување и известување до Агенцијата за супервизија на осигурување;
- Предлог Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот, постапката и документацијата потребна за добивање согласности;
- Предлог Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за потребната документација и начинот за стекнување квалификувано учество во друштво за осигурување, осигурително брокерско друштво и друштво за застапување во осигурување.

3.3. Издадени дозволи и согласности

Тековно беа спроведувани активности на давање дозволи и согласности:

- дозвола за вршење осигурително брокерски работи – (издадени 3 дозволи);
- согласност за вршење функција член на орган на управување – (издадени 20 согласности);
- согласност за измена на Статут на друштво за осигурување – (издадени 11 согласности);
- согласност за друштва за ревизија на финансиските извештаи и консолидираните финансиски извештаи на друштвата за осигурување за 2022 година – (издадени 6 согласности);
- согласност за стекнување квалификувано учество во осигурително брокерско друштво – (издадени 8 согласности);
- согласност за стекнување квалификувано учество во друштво за застапување во осигурување – (издадена 1 согласност);
- согласност за измена на седиште на друштво за осигурување – (издадена 1 согласност);
- согласност за вршење работи на застапување во осигурување од страна на банка – (издадена 1 согласност).

Во насока на појаснување на начинот, постапката за добивање дозвола за вршење осигурително брокерски работи како и условите за вршење на дејноста и обврските кои ги имаат осигурително брокерските друштва согласно законот, АСО изготви Прирачник за основање и работа на осигурително брокерско друштво.

3.4. Издадени лиценци

Во рамки на редовните активности во делот на лиценцирање беа издадени лиценци на осигурителни брокери и застапници во осигурување. АСО издаде 60 лиценци за осигурителен брокер и 363 лиценци за застапник во осигурување.

3.5. Одземени дозволи и лиценци

Во тековната година заради престанок со работа на осигурително брокерско друштво одземена е 1 дозвола, заради престанок со работа на друштва за застапување одземени се 2 дозволи, додека заради прекин на договорите за работа со застапници за осигурување одземени се 53 лиценци на физички лица за застапник во осигурување.

3.6. Организирани обуки

Агенцијата во текот на 2022 година непречено ја спроведуваше двегодишната обука за актуари која започна во 2021 година и паралелно согласно Планот за работа за 2022 година ги организираше обуките за посредници во осигурување. На обуката за застапници се пријавија вкупно 473 кандидати од кои со уверение за вршење работи на застапување во осигурување се стекнаа 306 кандидати. На обуката за осигурителен брокер се пријавија вкупно 237 кандидати од кои со уверение за вршење работи на застапување во осигурување се стекнаа 161 кандидати.

Имајќи ја предвид важноста на актуарската професија и потребата од актуари на домашниот осигурителен пазар, АСО во текот на 2022 година спроведе повик за пријавување интерес за учество на нова обука и полагање на стручен испит за актуар која ќе се спроведува во периодот 2023-2025 година.

4. СПРОВЕДУВАЊЕ СУПЕРВИЗИЈА

АСО спроведува супервизија на друштвата за осигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурувањето и Националното биро за осигурување, согласно одредбите од Законот за супервизија на осигурување, Законот за задолжително осигурување во сообраќајот и други релевантни закони и прописи.

Супервизијата АСО ја спроведува преку перманентна вонтеренска супервизија односно прибирање, анализирање и верифицирање на извештаите и информациите кои ги доставуваат друштвата за осигурување и други лица согласно Законот, теренска супервизија (целосна или делумна) на работењето на друштвата за осигурување (контрола), како и дополнителна супервизија секогаш кога ќе се оцени дека тоа е во интерес и за заштита на правата на осигурениците и одредување мерки на супервизија. АСО спроведува супервизија и на физички лица кои вршат осигурително брокерски работи и работи на застапување во осигурување.

Согласно Законот за спречување на перење пари и други приноси од казниво дело и финансирање тероризам, АСО врши надзор над примената на мерките и дејствијата за спречување перење пари и финансирање тероризам.

4.1. Теренска супервизија

Теренската супервизија се спроведуваше непречено и согласно донесениот План за теренска супервизија за 2022 година. Во овој период АСО спроведе 4 теренски супервии (1 целосна и 3 делумни). Врз основа на супервизиите беа изречени следните мерки на супервизија и тоа:

- 45 наредби за отстранување на незаконитости;
- 5 постапки за порамнување преку доставување на прекршочен платен налог;
- 5 решенија за дополнителни мерки и

- 45 препораки за зајакнување на интерните контроли и системи во субјектите предмет на супервизија.

4.2. Вонтеренска супервизија

Во текот на 2022 година, врз основа на спроведената вонтеренска супервизија АСО изготви 45 записници и ги изрече следните мерки на супервизија:

- 5 наредби за отстранување на незаконитости;
- 24 постаки за порамнување преку доставување на прекршочен платен налог.

4.3. Учество на работни колегиуми

Во текот на 2022 година АСО редовно учествуваше по виртуелен пат на сите работни состаноци за редовна размена на информации со супервизорски органи во рамки на супервизорски колеџи, за друштвата за осигурување кои припаѓаат на европски осигурителни групи со седиште во странство. Соработката има за цел запознавање на супервизорите со актуелните трендови и ризици на пазарите на осигурување на кои работат друштвата за осигурување членки на групи, и соодветно приоритизирање на идните супервизорски активности. Соработката е оценета како квалитетна што се должи на навремената и доверлива обработка и размена на информации за работењето на друштвата за осигурување – членки на осигурителните групи.

4.4. Ставови и циркулари

Во рамки на своето работење а заради детално појаснување на одредени области од работењето на пазарните осигурителни субјекти, АСО како дополнителна алатка ги практикуваше и циркуларните дописи преку кои изразувааше став и даваше одредени насоки или препораки во зависност од околностите во окружувањето.

Во пооделни области беа изготвувани и упатства за пазарните субјекти со цел доследна имплементација на Законот за супервизија на осигурување, подзаконските акти кои произлегуваат од истиот и исто така, согласно други закони со кои треба АСО да го усогласува работењето.

5. СОРАБОТКА

Спроведувањето на надлежностите на АСО, потребата од следење на трендови со цел поттикнување на раст и развој на осигурителниот пазар налага континуирана соработка и комуникација со релевантни домашни и странски органи и регулаторни тела како и членување во професионални меѓународни тела и асоцијации.

- ***Зајакнувањето на домашната соработка е важно и е поврзано со размена и употреба на информации и податоци, обезбедување на заемна обука и размена на искуство.***

Соработката со Министерството за финансии континуирано се одвива за прашања во врска со регулатива од областа на осигурување, учество во работни групи, давање предлози за изготвување закони од областа, учество во стручни тела како Советот за развој на капитал, стратегии од област на економијата и финасиите и сл.

Во насока на хармонизирање на домашното законодавство со европското, АСО до Секретаријатот за економски прашања обезбедува податоци за прогрес на пазарот на

осигурување и изготвува периодични извештаи за напредок на државата во сферата на осигурувањето и супервизијата.

Соработката со Народната банка се одвива во повеќе сегменти: размена на податоци за изработка на извештај за финансиска стабилност, учество во стручни тела, учество во комитети, активности за финансиска едукација и финансиска инклузија, активности поврзани со развој на финтек секторот, континуирана размена на искуство и практики од процесот на спроведување на супервизија и сл.

Заради создавање услови за поддршка на развојот на финтек-секторот, АСО заедно со другите финансиски регулатори – Народната банка (НБ), Министерството за финансии (МФ), Комисијата за хартии од вредност (КХВ), Агенцијата за супервизија на капитално финансираното пензиско осигурување (МАПАС), склучија Меморандум за соработка како рамка во која финансиските регулатори координирано ќе дејствуваат, секој во својата надлежност, во однос на спроведувањето на националната Стратегија за финтек-секторот.

Соработката со Асоцијацијата на осигурителни брокери и Здружението на осигурители е секогаш во фокусот на АСО. Во 2022 година АСО и Здружението на осигурители склучија меморандум како рамка за соработка согласно која ќе ја поттикнуваат и развиваат меѓусебната соработка во рамките на нивните дејности врз основа на взаемна корист, меѓусебно помагање и делување заради остварување на заеднички цели во насока на натамошен развој на пазарот преку подигнување на свеста за осигурувањето и неговите придобивки.

- ***АСО го оддржува и континуирано зајакнува воспоставениот партнерски однос со странските регулаторни тела и релевантните институции од областа заради размена на искуство и развој на добри практики.***
- ***АСО е член на Меѓународната асоцијација на осигурителни супервизори (ИАИС) од 2009 година. ИАИС е меѓународна институција со мисија за промовирање на ефективна и глобално конзистентна супервизија, заради обезбедување натамошен развој на глобалниот осигурителен пазар, одржување на фер, стабилен и транспарентен пазар во корист и заштита на осигурениците и придонес кон финансиска одржливост.***

6. ОРГАНИЗИРАЊЕ НА НАСТАНИ

Традиционално, во 2022 година АСО го одбележа националниот Ден на осигурувањето, 1 ноември и воедно на овој ден одбележа 13 години успешна работа како независно регулаторно тело надлежно за осигурителниот пазар. По овој повод беше реализирана средба со претставници од осигурителната индустрија и врз основа на трипартитен меморандум за соработка кој го потпишаа АСО, Економскиот факултет од Скопје и Здружението на осигурители, свечено беа доделени стипендии на девет најдобри студенти во четврта година на Економскиот факултет при УКИМ, од страна на друштвата за осигурување. Во оваа прилика АСО додели награда на млад научник за најдобар научно-истражувачки труд од областа на ризици во осигурувањето.

Врз основа на соработката со македонското актуарско здружение „Актуар“ и меѓународната организација „Актуари на светот“, АСО беше ко-организатор на дводневна меѓународна конференција на актуелни теми од осигурувањето.

Согласно воспоставената пракса и добрата соработка со Македонската банкарска асоцијација во насока на зголемување на финансиската едукација кај учениците од 13-15 години, АСО секоја година го поддржува настанот „Европски квиз на пари“ за што подготвува

прашања и едукативен материјал од областа на осигурување, ризици и супервизија на осигурување.

Во рамки на спроведување на Стратегијата за финансиска едукација и финансиска инклузија, во септември беше одржан заеднички настан на финансиските регулатори (АСО, КХВ, МФ, НБ и МАПАС) со цел презентирање на “Основните компетенции за финансиска писменост” пред приватниот, граѓанскиот сектор и претставниците на Меѓународната мрежа за финансиска едукација (ИНФЕ ОЕЦД). Овој едукативен концепт обединува базични знаења за создавање и надградување на финансиската писменост на населението во нашата земја и има за цел да послужи како основа при изготвување едукативни програми за различни возрастни групи во рамките на неформалното образование. Во овие рамки финансиските регулатори заедно со субјектите од приватниот и граѓанскиот сектор коишто се активни во доменот на финансиската едукација и финансиската инклузија, одржаа и трета работна средба на Работната група за следење на спроведувањето на Стратегијата за финансиска едукација и финансиска инклузија. Преку овие средби се овозможува редовен дијалог помеѓу регулаторите, субјектите од приватниот и граѓанскиот сектор, како и размена на предлози и искуства за зајакнување на финансиската инклузија и заштитата на потрошувачите во финансискиот систем.

7. ЕДУКАЦИЈА И ГРАДЕЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ

Основните принципи на политиката за квалитет АСО ги заснова и на целите за унапредување на институционалниот и административен капацитет, преку инвестирање во вработените по пат на обуки и стручно усовршување. Кадровската оспособеност е предуслов за ефикасно, квалитетно, и навремено вршење на законските надлежности и заради тоа АСО континуирано вложува во својот човечки потенцијал.

Во 2022 година од страна на вработените беа реализирани домашни обуки со физичко присуство и онлајн и беа реализирани и тематски посети кај странски регулатори, учество на странски и домашни конференции и семинари со цел надградба на знаењето на вработените. Беа реализирани и едукативни програми, семинари на Меѓународната асоцијација на осигурителни супервизори (IAIS), Европското тело за супервизија (EIOPA), Банката за меѓународни порамнувања (BIS), Меѓународната мрежа за финансиско образование и едукација (OECD-INFЕ) и други релевантни институции и организации.

Во делот на зајакнување на институционалниот капацитет на АСО беа комплетно завршени претходно планираните активности од областа на информациските и комуникациските технологии односно, во 2022 година беше имплементиран новиот информациски систем-софтвер кој овозможува дигитализација на регистрите за субјекти кои ги води АСО и процесите на прибирање, систематизирање и обработка на пазарните податоци од осигурителниот пазар. Со новиот софтвер континуирано ќе се унапредуваат процесите на супервизија и лиценцирање.

Агенцијата за супервизија на осигурување (АСО) активно се вклучи во одбележувањето на месецот на сајбер безбедноста, организирајќи обука за подигнување на свеста на своите вработени за оваа актуелна тема од дигиталната сфера.

8. ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИ, ФИНАНСИСКА ЕДУКАЦИЈА И ФИНАНСИСКА ИНКЛУЗИЈА

Основните цели на АСО кои се однесуваат на стабилност и развој на пазарот на осигурување и следење на законитоста на работењето на субјектите кои се предмет на супервизија се директно поврзани со заштита на осигурениците и корисниците на осигурителните производи и услуги. Во овој сегмент АСО спроведуваše континуирани активности и интегрирано делуваше на повеќе нивоа:

- спроведување на супервизија на осигурителните субјекти со цел да обезбеди дека тие ги почитуваат релевантните закони;
- едуцирање на осигурениците преку развивање на свеста за ризиците поврзани со инвестирање во осигурување, подигнување на свеста за правата и обврските кои произлегуваат од осигурувањето; и
- постапување по претставки добиени од страна на осигуреници, корисници на осигурување и трети оштетени лица.

Преку процесот на постапување по претставки ја подигнуваме свеста на осигурениците за нивните права и обврски што произлегуваат од осигурителните производи и услуги и воедно препознаваме индикатор кој може да го поттикне супервизорот на дополнителна контрола со цел заштита на осигурениците.

Во 2022 година беа добиени и разгледани 267 претставки, од кои 204 се решени; 28 се без основа за постапување; 12 се во процес на решавање; и 23 претставки се повлечени. Овој податок е јасен индикатор дека граѓаните се почесто ја препознаваат нашата улога како заштитник на нивните права од осигурувањето, што е наш приоритет и трајна заложба.

Во насока на зајакнување на системот на заштита на осигурениците и обезбедување поголема транспарентност, во текот на 2022 година АСО воведо минимални износи за исплата на штети за инвалидитет настанати од несреќен случај – незгода, што значи дека друштвата за осигурување со почеток на 2023 година износите што ќе ги исплаќаат за повреди кои причиниле инвалидитет мора да бидат повисоки или еднакви на минимално утврдени. Оваа новина е регулирана во унифицираната Таблица за определување траен инвалидитет од повреди која важи за сите друштва за осигурување и истата е дел од општите услови за осигурување од несреќен случај – незгода. Исто така, со донесениот Правилник за осигурување на живот во врска со удели во инвестициски фондови чиј составен дел е и Документот со клучни информации се придонесува за зајакнување на транспарентноста и се задолжуваат друштвата за осигурување да го опишат осигурителниот производ и поврзаните ризици со него на јасен, целосен и точен начин.

АСО во 2022 година интензивно работеше на зајакнување на постојните законски одредби а со цел соодветна заштита на осигуреници при истовремен развој на финансиската писменост и поголем степен на финансиската инклузија, со кои конкретно се регулира начинот на вонсудско решавање на осигурителни спорови во постапка на медијација. Се предвидува и носење на нов подзаконски акт со кој ќе се дефинира начинот и постапката на вонсудско решавање на спорите.

Нашата задача, како независен регулатор на осигурителниот пазар е во континуитет да ја подигнуваме јавната свест и перцепција за осигурувањето како јавен интерес на целото општество.

Со цел дополнување на формалното образование АСО има отворен повик за заинтересираните основни и средни училишта, факултети, да не контактираат доколку на своите ученици/студенти сакаат да им овозможат предавање на тема финансиска писменост во областа на осигурување. Додека во рамки на склучените меморандуми со образовните институции АСО е секогаш на располагање да спроведува едукација согласно однапред усогласен распоред.

Во текот на 2022 година АСО изготви две брошури: “Што треба да се знае во врска со Европскиот извештај за сообраќајна незгода”, и “Во неколку чекори, како и каде да пријавите штета”.

Како проактивен начин на комуникација со јавноста АСО го користи едукативниот портал, www.edukacija.aso, каде се објавуваат едукативни материјали од областа на осигурувањето, податоци за субјектите предмет на супервизија, се информираат потрошувачите на кој начин може да поднесат претставка, се дава можност да поставуваат прашање од областа како и да се информираат со други релевантни информации во надлежност на АСО.

Во фокусот на нашите активности е континуираната промоција на добрите практики во доменот на финансиска едукација и промовирање на улогата на друштвата за осигурување и посредниците во осигурување во финансиската едукација на нивните потрошувачи и осигуреници. со цел да стане дел од нивното добро корпоративно работење. Во оваа насока се раководиме од Законот за супервизија на осигурување, принципите на Меѓународната асоцијација на осигурителни супервизори (IAIS), согласно кои супервизорите имаат важна улога во промовирање на свесноста за осигурувањето конкретно Принципот 19 - вршење на осигурување (ICP 19 – Conduct of business), регулира друштвата за осигурување и посредниците во осигурувањето да применуваат фер третман кон потрошувачите не само при купување на договорот за осигурување туку и во текот на сервисирање на договорот и кога ќе произлезат обврските за надомест и исплата на штета додека Принципот 18 – посредување во осигурување (ICP 18–Intermediaries), регулира посредниците во осигурувањето да ја вршат својата улога на професионален начин и транспарентно, односно ја истакнува нивната улога во промовирање на довербата на јавноста во осигурителниот сектор и нивната улога во промовирање на финансиската свесност, како и позитивните светски практики во оваа област, и препораките на меѓународните институции (ОЕЦД, Светската банка, институциите на ЕУ).

На редовна основа беа спроведени повеќе активности за финансиска едукација на населението (мај-месец на финансиска едукација, денови на финансиска писменост, глобална недела на пари, 15 март – Светски ден на правата на потрошувачите), преку печатените медиуми се даваа интервјуа за работењето на АСО, исто така, се реализираа и ТВ гостувања на интересни теми од областа. Дополнително, преку социјалните мрежи (Facebook, Instagram, LinkedIn) АСО објавуваше бројни содржини со информации наменети за сите категории население (индивидуи, домаќинства, бизнис-сектор).

На годишно ниво, заради поттикнување на научната мисла и придонес кон зголемување на бројот и квалитетот на применетите научни трудови од областа на управување со ризици и осигурувањето, АСО објавува конкурс за доделување годишна награда за истражувачки труд

од областа на управување со ризици и осигурување. Со цел подигнување на свеста на младите за значењето на осигурувањето, АСО објавува конкурс за ученици од основно и средно образование на тема од областа на осигурување.

9. ПРОЕКТНИ АКТИВНОСТИ

Во рамки на регионалниот проект за воспоставување на одржлив систем за заштита на земјоделците од катастрофалните временски непогоди (InsuResilience Solution Fund Project и реосигурителната компанија „Европа РЕ“) чии ностели се Владата и Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство, а во кој е вклучена Агенцијата за супервизија на осигурување, претставници на АСО учествуваа во работната група за изработка на предлог Закон за задолжително осигурување во земјоделството.

Во рамки на регионалниот проект под покровителство на Министерството за финансии на Холандија и Меѓународната мрежа за финансиска едукација (ИНФЕ-ОЕЦД) кој се однесува за период од 2018–2022 година беа спроведени бројни активности, анализи и размена на искуство во сегментот на развој на финансиска писменост и зголемување на степенот на финансиска инклузија. Во 2023 година се очекува проектот да продолжи со втора фаза која ќе опфати петгодишен период, 2023-2027 година. Главниот приоритет на овој проект е да продолжи јакнењето на капацитетите на регулаторите на финансискиот пазар да го подигнат нивото на финансиска писменост кај населението преку поддршка и имплементација на стратегиите и политиките за финансиска писменост, со обезбедување на анализи, извештаи и препораки за градење капацитети согласно институционалните потреби и стратешките приоритети на земјата.

10. ИНФОРМИРАЊЕ НА ЈАВНОСТА И ТРАНСПАРЕНТНОСТ

Врз основа на Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер и Закон за заштита на укажувачи, АСО во рамките на своите надлежности и овластувања постапува согласно законски рокови.

Во насока на навремено пренесување на информации и зајакнување на практиките за комуникација со сите релевантни страни, АСО дејствува преку својата веб-страница, порталот за финансиска едукација, социјалните мрежи, преку одржување на консултативни јавни средби во зависност од потребите и заради известување за прогрес во врска со активностите и проектите на АСО.

Со цел подигнување на квалитетот на својата работа АСО врши континуирано мерење на корисничкото задоволство од страна на заинтересираните страни – клиенти, преку електронски анкети и преку механизмот на писмено доставување на жалби или пофалби од страна на корисниците на услугите.

АГЕНЦИЈА ЗА СУПЕРВИЗИЈА НА ОСИГУРУВАЊЕ

Претседател на Совет на експерти,
д-р Крсте Шајноски

Број 01-584/1

Скопје, 29.06.2023 година