



АГЕНЦИЈАТА ЗА СУПЕРВИЗИЈА НА ОСИГУРУВАЊЕ

---

# ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ

ЗА РАБОТЕЊЕТО НА  
АГЕНЦИЈАТА ЗА СУПЕРВИЗИЈА  
НА ОСИГУРУВАЊЕ ЗА 2020 ГОДИНА

Скопје, 2021 година

## СОДРЖИНА

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

## 1. Вовед

Агенцијата за супервизија на осигурување (во понатамошниот текст „АСО“) е самостојно и независно регулаторно тело кое врши јавни овластувања, утврдени 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 и 31/2020), 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 рамки на своите надлежности и овластувања АСО се грижи за законито и ефикасно функционирање на пазарот на осигурување, со цел заштита на правата на сопствениците и корисниците на осигурување.

АСО ги има следните надлежности:

- Спроведува супервизија над друштвата за осигурување, осигурителните брокерски друштва, друштвата за застапување во осигурувањето, банки кои вршат работи на застапување во осигурување, осигурителните брокери и застапниците во осигурувањето, правните лица кои се поврзани со друштвата за осигурување и Националното биро за осигурување;
- Донесува подзаконски акти за спроведување на Законот за супервизија на осигурување и дава предлози за донесување закони од областа на осигурувањето;
- Одлучува за давање или одземање дозволи, давање или повлекување согласности, давање или одземање лиценци;
- Изрекува мерки на супервизија;
- Соработува со релевантни домашни и странски институции и тела и членува во Меѓународната асоцијација на осигурителни супервизори;
- Го поттикнува развојот на осигурувањето, ја развива свеста на јавноста за улогата на осигурување и супервизија преку активности за финансиска едукација и финансиска инклузија.

Агенцијата за супервизија на осигурување е член на Меѓународната Асоцијација на Осигурителни Супервизори (ИАИС) од 2009 година. ИАИС е меѓународно тело одговорно за промовирање на ефективна и глобално конзистентна супервизија на пазарот на осигурување, со цел да се развие и одржи фер, стабилен и транспарентен пазар на осигурување во корист и заштита на осигурениците и да придонесе за глобалната финансиска стабилност.

## 2. Институционално управување

### 2.1. Работа на Советот на експерти

Орган на управување и раководење на АСО е Советот на експерти, составен од претседател на Советот и четири члена. Претседателот и четирите членови на Советот на експерти на АСО ги именува Собранието на Република Северна Македонија, на предлог на Владата на Република Северна Македонија.

Состав на Советот на експерти:

- 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,
- Александра Кокароска, член на Советот на експерти, кој не е професионално ангажиран.

Советот на експерти е колективен орган кој работи на седници и донесува одлуки со мнозинство гласови од вкупниот број на членови. Во текот на 2020 година Советот на експерти редовно одржуваше седници, на кои одлучуваше за прашања од својата надлежност и делокруг. Советот на експерти во 2020 година одржа 33 седници.

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

## ***2.2. Мисија и визија***

Мисијата и визијата на АСО се насочени кон создавање на сигурен, стабилен и транспарентен пазар на осигурување во корист и заштита на правата на осигурениците, придонесување кон економскиот раст и обезбедување стабилност на финансискиот систем.

## ***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***

Стратегијата за управување со ризици како алатка која помага да се предвидат неповолните настани и да се реагира на нив, да се насочат постапките на внатрешна контрола и ресурсите кон клучните функции и ризиците, придонесува АСО успешно да управува со ризиците.

## ***2.5. Планирање на работењето на АСО***

Советот на експерти на АСО ги донесува стратешките акти и документи за работа на АСО врз основа на планирање, притоа имајќи ги предвид внатрешните и надворешните фактори и нивното влијание врз остварување на целите на АСО.

Планираните активности АСО ги утврдува преку донесување на:

- Годишен план за работа,
- Годишен план за теренска супервизија,
- Финансиски план,
- План за архивско работење,
- Стратегиски план и други интерни документи и акти.

## **2.6. Внатрешна ревизија**

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

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

## **2.7. Организација и финансирање на АСО**

Согласно Правилникот за внатрешна организација на работни места, вработените се распоредени во 2 независни дирекции, директно одговорни пред претседателот и Советот на експерти, 3 стручни служби и 9 дирекции во рамки на стручните служби.

Работењето на АСО се финансира со надоместоци што ги наплатува од друштвата за осигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурување, банките кои вршат работи на застапување во осигурување и другите лица врз кои АСО спроведува супервизија. Надоместоците се утврдени во 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**

Во своето работење АСО ги почитува принципите и начелата на корпоративна општествена одговорност, како збир на сите економски, правни, етички очекувања што општеството ги има кон правните субјекти. Во таа насока, АСО ги презема следните активности:

- дава можности за изведување практична работа за ученици и студенти,
- учествува во хуманитарни акции и сл.

## **3. РЕАЛИЗИРАНИ АКТИВНОСТИ ВО ИЗВЕШТАЈНИОТ ПЕРИОД ПО ОБЛАСТИ**

### **3.1. Регулатива и лиценцирање**

Во рамки на надлежностите во областа регулатива и лиценцирање, АСО во 2020 година ги спроведе следните активности:

### **3.2. Донесени правилници**

- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот, постапката и условите за спроведување на обука и полагање на стручен испит за застапник во осигурување;

- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот, постапката и условите за спроведување на обука и полагање на стручен испит за осигурителен брокер;
- Правилник за формата и содржината на Прекршочниот платен налог;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за видовите и описот на ставки што ќе се земат во предвид при пресметка на капиталот на друштвата за осигурување и/или реосигурување;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за видови и карактеристики на средствата кои ги покриваат техничките резерви и средствата кои ја покриваат математичката резерва, како и детално пласирање и ограничување на тие вложувања и нивно вреднување;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за методот на вреднување на ставките од билансот на состојба и изготвување на деловните биланси;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за минимална содржина на евиденцијата и начинот на пријавување, резервирање и ликвидација на штети од страна на друштвата за осигурување;
- Правилник за минимални барања за прием, обработка, резервација и исплата на барање за надомест на штета и/или осигурен износ во функција на подобра заштита на правата на осигурениците;
- Правилник за минималните стандарди на информатичките системи на друштвата за осигурување, осигурителните брокерски друштва и друштвата за застапување во осигурување;
- Правилник за начинот и постапката на спроведување на стручниот испит потребен за добивање на дозвола за работа како овластен актуар;
- Правилник за изменување на Правилникот за потребната документација за добивање на лиценца за осигурителен брокер;
- Правилник за изменување на Правилникот за потребната документација за добивање на лиценца за застапник во осигурување;
- Правилник за изменување на Правилникот за начинот, постапката и условите за спроведување на обука и полагање на стручен испит за вршење осигурително брокерски работи;
- Правилник за изменување на Правилникот за начинот, постапката и условите за спроведување на обука и полагање на стручен испит за вршење работи на застапување во осигурување;
- Правилник за изменување на Правилникот за начинот, постапката и документацијата потребна за добивање согласности;
- Правилник за минималните стандарди за пресметка на технички резерви.

### *3.3. Издадени дозволи и согласности*

- 3 дозволи за воведување нова класа на осигурување;
- 2 дозволи за вршење осигурително брокерски работи;
- 15 согласности за вршење функција член на орган на управување;
- 8 согласности за измена на Статут на друштво за осигурување;
- 17 согласности за друштва за ревизија на финансиските извештаи и консолидираните финансиски извештаи на друштвата за осигурување за 2020 година;
- 3 согласности за стекнување квалификувано учество во друштво за осигурување;
- 4 согласности за стекнување квалификувано учество во осигурително брокерско друштво;
- 1 согласност за стекнување квалификувано учество во друштво за застапување во осигурување;

- 6 согласности за измена на седиште на друштво за осигурување;

### **3.4. Издадени лиценци**

- издадени 33 лиценци за осигурителни брокери,
- 204 лиценци за застапник во осигурување.

### **3.5. Одземени дозволи и лиценци**

- престанок на 1 дозвола за вршење работи на застапување во осигурување; и
- одземени 31 лиценца за застапник во осигурување на физички лица.

### **3.6. Организираны обуки**

Во насока на зајакнување на капацитетите на посредување во осигурување на осигурителниот пазар, во 2020 година АСО спроведе еден циклус на обука за осигурителни брокери и за застапници во осигурување.

## **4. СПРОВЕДУВАЊЕ СУПЕРВИЗИЈА**

АСО спроведува супервизија на друштвата за осигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурувањето и Националното биро за осигурување, согласно Законот за супервизија на осигурување, Законот за задолжително осигурување во сообраќајот и други релевантни прописи. АСО има надлежност да спроведува супервизија и на физичките лица кои вршат осигурително брокерски работи и работи на застапување во осигурување. Исто така, има надлежност да врши надзор над примената на мерките и дејствијата за спречување на перење на пари и финансирање на тероризам, согласно Законот за спречување на перење на пари и други приноси од казниво дело и финансирање на тероризам.

Супервизијата се спроведува преку перманентна вонтеренска супервизија на работењето на друштвата за осигурување и другите осигурителни субјекти преку прибирање, анализирање и верифицирање на доставените извештаи и информации, како и преку теренска (целосна или делумна) супервизија на работењето на осигурителните субјекти, со цел оценување на сигурноста, стабилноста, ризичноста и усогласеноста на работењето на субјектите.

Во услови на прогласена глобална пандемија во 2020 година, Агенцијата за супервизија на осигурување ги прилагоди своите активности на новонастанатите околности и последователно носеше повеќе мерки, со цел обезбедување стабилен осигурителен пазар и заштита на правата и интересите на осигурениците. Дел од мерките беа во насока на олеснување на работата во вонредни услови и зајакнување на поддршката на друштвата во сегментот на менаџирањето со негативните последици од појавата на корона вирусот (COVID 19), преку ослободување на дел од нивните резерви. Во исто време им дозволи на друштвата дополнителен временски период за исправка на вредноста на побарувањата. Со цел заштита на правата и интересите на осигурениците и квалитетно обработување на штетите во услови на работа во вонредна состојба, АСО утврди дополнителен рок за пријавување и евидентирање на штети во друштвата и даде препорака друштвата кои оствариле добивка од работењето да се воздржат од прераспределба на добивката.

Дополнително кон ова, АСО преку навремено информирање и известување ги едуцираше осигурениците за нивните права кои произлегуваат од договорот за осигурување, особено при

решавање на штетата и исплатата на надомест и можноста да го користат механизмот на поднесување на претставка, доколку не се задоволни од начинот на решавање на штета.

#### **4.1. Теренска супервизија**

Согласно Планот за супервизија за 2020 година, АСО реализира 2 теренски супервизии кај друштва за осигурување. Заради глобалната состојба и прогласена пандемија со Ковид-19, АСО преку дополнителна реорганизација на своите човечки ресурси, продолжи супервизијата да ја спроведува вонтеренски, а за дел од планираните теренски супервизии меѓу кои и во областа на спречување на перење пари, се одлучи да бидат пренесени во следната, 2021 година.

#### **4.2. Вонтеренска супервизија**

Врз основа на наодите од спроведените вонтеренски супервизии, АСО изрече 26 супервизорски мерки од кои 21 наредба за отстранување на незаконитости и 5 дополнителни мерки на супервизија кон друштва за осигурување. Заради утврдени неправилности во работењето кои преставуваат прекршоци, АСО спроведе 12 постапки за порамнување преку доставување на прекршочни платни налози.

#### **4.3. Ставови и циркулари**

Во областа на супервизијата, а со цел зајакнување на супервизорскиот процес, беа подготвени 9 циркуларни дописи кои содржеа ставови и насоки на АСО за одредени прашања во областа на осигурувањето.

### **5. СОРАБОТКА**

Вршењето на работите во надлежност на АСО како и потребата од следење на новите трендови од областа, поттикнување на раст и развој на пазарот, налага континуирана соработка со домашни органи и институции, регионални регулаторни и меѓународни институции.

Зајакнување на соработката меѓу домашните регулатори е важна и е поврзана со размена и употреба на информации и податоци, обезбедување на заемна обука и размена на искуства. Соработката со Министерството за финансии се одвива за прашања во врска со регулативата од областа на осигурувањето. Соработката со Народната банка се одвива во рамки на размена на податоци за изработка на извештај за финансиска стабилност, финансиска едукација и финансиска инклузија, како и континуирана размена на искуство и практики од процесот на спроведување на супервизија. Во насока на хармонизирање на домашното законодавство со европското, АСО преку соработка со Секретаријатот за економски прашања обезбедува податоци за прогресот на пазарот на осигурување, изготвува извештаи за напредокот на државата во областа на внатрешниот пазар и конкуренција и економско-финансиски прашања и статистика.

Со цел следење на состојбите во финансискиот систем и поголема подготвеност за управување со предизвиците, а особено во околности коишто ги наметнува корона-кризата, финансиските регулатори во 2020 година потпишаа Меморандум за меѓуинституционална соработка. Со овој Меморандум чиј потписник е и АСО, финансиските регулатори ја дефинираа определбата со зајакната координација и индивидуално, навремено и ефикасно да ги идентификуваат системските ризици и усогласено да делуваат, заради спречување и намалување на нивното влијание врз финансискиот систем.



## **6. ОРГАНИЗИРАЊЕ НА НАСТАНИ**

Агенцијата за супервизија на осигурување, на 1-ви ноември 2020 година ја одбележа својата 11-та година постоење и успешно работење. По овој повод беше реализирана средба со претставниците на осигурителната индустрија на тема Предизвиците на АСО и состојбите на пазарот на осигурување во РСМ. На средбата која се реализираше он-лајн заради состојбата со пандемијата, АСО ги истакна предизвиците со кои се соочува како и идните планови и очекувања во областа на осигурувањето и супервизијата на осигурување, при што јасно ја истакна својата определба за зајакнување на корпоративното управување во друштвата, поголема транспарентност и јакнење на довербата на јавноста во осигурителниот сектор. На средбата пред присутните од осигурителната индустрија, беше презентиран и наградениот истражувачки труд од областа на управување со ризици за 2020 година.

Заради натамошен развој на финансискиот пазар, АСО во соработка со Македонската берза реализираа виртуелна работилница за друштвата за осигурување како институционални инвеститори и учесници на финансискиот пазар, а особено на пазарот на капитал.

## **7. ЕДУКАЦИЈА И ГРАДЕЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ**

Кадровската оспособеност на АСО е предуслов за квалитетно, ефикасно и навремено вршење на работите и задачите во нејзина надлежност и заради тоа АСО континуирано вложува во својот човечки потенцијал. Во 2020 година заради настанатите околности со светската пандемија и ограничувањата кои беа наметнати пред се заради заштита на здравјето на населението, не постоеја услови за сеопфатно реализирање на планираната програма за потребите на вработените и воглавно обуката и надградбата на знаењето се спроведуваше виртуелно, преку посета на едукативните 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-INFE) и други релевантни институции и организации.

Во рамки на членството во Меѓународната асоцијација на осигурителни супервизори (ИАИС), со свој придонес и експертиза АСО учествуваше во работењето на телото преку истражувачки студии, он-лајн семинари, известување во врска со донесени мерки за справување со корона-кризата и работење во вонредни услови. Исто така, учествуваше на годишната он-лајн конференција на ИАИС, каде меѓу другото се дискутираше и за предизвиците на супервизорите за работа во услови на глобална пандемија.

Со цел подобар надзор на осигурителните групации кои се присутни во повеќе земји-членки на Европската Унија и земји кои се во различна фаза во пристапните процеси со Европската Унија, АСО учествуваше во работата на супервизорските колеџи.

## **8. ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИ, ФИНАНСИСКА ЕДУКАЦИЈА И ФИНАНСИСКА ИНКЛУЗИЈА**

Агенцијата за супервизија на осигурување во рамки на своите законски надлежности за развој на пазарот на осигурување и подигнување на свеста на јавноста за улогата на осигурување и супервизијата на осигурување интегрирано делува на полето на финансиска едукација,

финансиска инклузија и заштита на правата на осигурениците како комплементарни сегменти. АСО повеќе години наназад спроведува активности во доменот на финансиска едукација со опфат на целокупната јавност, а со посебен фокус на младата популација.

Во рамки на соработката со Македонската банкарска асоцијација, АСО даде поддршка на проектот- Европски квиз на пари, наменет за учениците од 13 до 15 години. За потребите на квизот беа подготвени прашања од областа на осигурувањето и супервизијата на осигурување, како и стручна литература и едукативни текстови.

АСО потпиша Меморандум за соработка со Организацијата на потрошувачите на Македонија со цел зајакнување на меѓусебната соработка за реализирање на проекти и активности за заштита на осигурениците, финансиска едукација како и нивно приближување и обезбедување на пристап кон осигурителните производи и услуги.

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 на годишно ниво објавува Конкурс за доделување годишна награда за истражувачки труд од областа на управување со ризици и осигурување во Република Северна Македонија. Додека, во насока на подигнување на свеста на младите за значењето и улогата на осигурувањето, АСО објавува Конкурс за ученици од основно и средно образование, по повод Денот на осигурувањето – 1 ноември, со теми од областа на осигурување.

АСО учествуваше во одбележување на националната манифестација „ Денови на финансиската писменост “, во координација и организација на Координативното тело на регулаторните институции за финансиска едукација и финансиска инклузија. Заради условите што ги наметнуваше пандемијата, „ Деновите на финансиската писменост “ беа организирани виртуелно. Во рамки на оваа манифестација АСО подготви повеќе едукативни содржини од областа на осигурувањето и супервизијата на осигурување како: квиз, јавен повик за учество на едукативни предавања, спроведување на анкета на корисничко задоволство, подготовка и промоција на нови едукативни текстови и брошури и сл.

Во насока на заштита на правата на осигурениците и корисниците на осигурителни производи и услуги, АСО постапуваше по добиени претставки против осигурителните субјекти. Во 2020 година во АСО беа поднесени 88 претставки, од кои:

- 71 претставка се решени;
- 12 претставки се без основа за постапување;
- 2 претставки се во процес на решавање; и
- 3 претставки се повлечени.

Исто така, заради обезбедување на стабилност на секторот на осигурување и поголема заштита на осигурениците во услови на прогласена пандемија во 2020 година, АСО донесе пакет на повеќе мерки, заради обезбедување поголема транспарентност во работењето на друштвата и градење на довербата во осигурителниот сектор.

## **9. ПРОЕКТНИ АКТИВНОСТИ**

Во рамки на регионалниот проект под покровителство на Министерството за финансии на Холандија и ИНФЕ-ОЕЦД, АСО како дел од Координативното тело на регулаторни институции за финансиска едукација и финансиска инклузија, со своја експертиза придонесе во подготовка на нацрт-документот на првата Стратегија за финансиска едукација и финансиска инклузија. Исто така, учествуваше во спроведување на истражувања и анализи од страна на ИНФЕ-ОЕЦД за мерење на нивото на финансиска писменост на возрасното население.

## **10.ИНФОРМИРАЊЕ НА ЈАВНОСТА И ТРАНСПАРЕНТНОСТ**

Врз основа на Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер („Службен весник на РСМ“ бр. 101/2019), до АСО во 2020 година беа поднесени пет барања за пристап до информации од јавен карактер и по истите беше постапено во законски рок.

Врз основа на Законот за заштита на укажувачи („Службен весник на РМ“ бр.196/2015, 35/2018 и („Службен весник на РСМ“ бр.257/2020 ), беше поднесена една пријава и во законски рок беше постапено.

Во насока на навремено пренесување на информации и зајакнување на практиките за комуникација со сите заинтересирани страни, АСО делува преку својата веб страна, порталот за едукација и социјалните мрежи, како и преку одржување на консултативни јавни средби во зависност од потребите и средби заради известување за напредокот во врска со активностите и проектите на АСО.

Во насока на подигнување на квалитетот на својата работа АСО врши 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

Скопје

16.6.2021 година