



---

**АГЕНЦИЈА ЗА СУПЕРВИЗИЈА НА ОСИГУРУВАЊЕ**

**Годишен извештај за работењето на  
Агенцијата за супервизија на осигурување  
за 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>6</b>
3.1. РЕГУЛАТИВА И ЛИЦЕНЦИРАЊЕ .....	6
3.2. ДОНЕСЕНИ ПРАВИЛНИЦИ .....	6
3.3. ИЗДАДЕНИ ДОЗВОЛИ И СОГЛАСНОСТИ .....	7
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. УЧЕСТВО НА РАБОТНИ КОЛЕГИУМИ.....	9
4.4. СТАВОВИ И ЦИРКУЛАРИ.....	9
<b>5. <u>СОРАБОТКА</u></b> .....	<b>9</b>
<b>6. <u>ОРГАНИЗИРАЊЕ НА НАСТАНИ</u></b> .....	<b>10</b>
<b>7. <u>ЕДУКАЦИЈА И ГРАДЕЊЕ НА КАПАЦИТЕТИТЕ</u></b> .....	<b>11</b>
<b>8. <u>ЗАШТИТА НА ПОТРОШУВАЧИ, ФИНАНСИСКА ЕДУКАЦИЈА И ФИНАНСИСКА ИНКЛУЗИЈА</u></b> ..	<b>11</b>
<b>9. <u>ПРОЕКТНИ АКТИВНОСТИ</u></b> .....	<b>13</b>
<b>10. <u>ИНФОРМИРАЊЕ НА ЈАВНОСТА И ТРАНСПАРЕНТНОСТ</u></b> .....	<b>13</b>

## 1. Вовед

Агенцијата за супервизија на осигурување (скратен назив **АСО**) е самостојно и независно регулаторно тело кое се грижи за законито и ефикасно функционирање на пазарот на осигурување со цел заштита на правата на сопствениците и корисниците на осигурување, одржување стабилен, конкурентен и транспарентен пазар и јакнење на довербата на јавноста.

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

- Постапува по поднесени барања за добивање дозволи и согласности;
- 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;
- Постапува по поднесени претставки од осигуреници;
- Изрекува мерки на супервизија во форма на наредби и решенија, и во краен случај има надлежност да повлече издадена согласност и/или дозвола;
- Донесува подзаконски акти за спроведување на Законот за супервизија на осигурување и предлага измени и дополнувања на законите од областа на осигурувањето;
- Соработува со релевантни домашни и странски институции и тела,
- Го поттикнува развојот на пазарот на осигурување преку развивање на свеста на јавноста за улогата на осигурувањето и супервизијата на осигурување, и врши активности на финансиска едукација и финансиска инклузија.

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, со цел натамошен развој на глобалниот осигурителен пазар, одржување на фер, стабилен и транспарентен пазар во корист и заштита на осигурениците и придонес кон финансиска одржливост.

## 2. Институционално управување

### 2.1. Работа на Советот на експерти

Орган на управување на АСО е Советот на експерти. Советот на експерти го сочинуваат пет члена од кои еден е Претседател и нив ги именува и разрешува Собранието на Република Северна Македонија на предлог на Владата на Република Северна Македонија. Од петте члена кои го сочинуваат Советот, три члена се професионално ангажирани со полно работно време во АСО, додека два се непрофесионално ангажирани членови.

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 работи и одлучува на седници, донесува одлуки со мнозинство гласови од вкупниот број на членовите. Во текот на 2021 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 и јакнење на довербата на јавноста, подигнување на свеста на јавноста за осигурувањето, придонесување кон економскиот раст и обезбедување стабилност на финансискиот систем.

Во својата работа АСО спроведува политика за квалитет, која е составен дел на нејзината мисија и визија и се заснова на воспоставување и одржување на процеси за континуирано подобрување на квалитетот на нејзината работа. АСО има сертификат за усогласеност со барањата на 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**

Стратегијата за управување со ризици претставува механизам кој ѝ дава поддршка на АСО 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 ризици.

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

Стратешки акти, оперативни планови, подзаконски акти и други видови акти, АСО ги донесува преку процесите 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.

Работењето на АСО во изминатата 2021 година беше во согласност со Стратешкиот план донесен од Советот на експерти на 28.12.2020 г. и Планот за работа донесен на 7.12.2020 година.

## ***2.6. Внатрешна ревизија***

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

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

На 31.12.2021 година вкупниот број вработени лица во АСО изнесува 34.

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***

Во својата работа АСО ги почитува принципите и начелата на корпоративна општествена одговорност, како збир правни, економски, етички очекувања што општеството ги има кон правните субјекти. Во таа насока, АСО:

- отвора можности за изведување практична работа за ученици и студенти, поттикнува волонтерство;
- промовира партнерство за поддршка на ученици, нивно учество во активности, зголемување на свеста за ризиците и улогата на осигурувањето, активно информирање, промоција на интересите на учениците, како и зајакнување на свеста за важноста на младите и нивната општествена улога;
- учествува во хуманитарни акции и сл.

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

Работењето на АСО непрекинато се одвиваше во текот на целата година и покрај бројните предизвици поврзани со здравствената криза.

Како клучни постигнувања во 2021 година се успешната имплементација на новиот софтвер за супервизорски цели; успешниот почеток на нов циклус на обуки и испити за актуари; продолжување на воспоставената пракса на организирање на обуки и испити за осигурителни застапници и брокери; редовно вонтеренско следење на работењето на лиценцираните субјекти на пазарот на осигурување и изрекување на превентивни и корективни мерки; спроведени планирани теренски супервизии; квалитетно спроведени обврски поврзани со меѓународните договори за размена на информации со супервизорски органи во рамки на учество на супервизорски колеџи; значајно зголемен фокус и приоритет во постапувањето по претставки поднесени од осигуреници; значајното подобрување на регулативата која се однесува на признавањето на квалификации на актуар стекнати во странство, како и поврзани со минимални стандарди за постапување на осигурителните компании по примени барања за надомест на штети, минимални стандарди за информатички системи и останати правилници поврзани со финансиското известување на друштвата за осигурување.

Во продолжение е елаборирано по области.

#### ***3.1. Регулатива и лиценцирање***

Во рамки на редовните надлежности, во сегментот на регулатива и лиценцирање, АСО во 2021 година ги спроведе следните активности:

#### ***3.2. Донесени правилници***

Врз основа на претходно спроведена анализа на постојните акти, а со цел натамошно законско усогласување и хармонизирање на содржините, АСО ги донесе следните:

*правилници:*

- Правилник за потребната документација за добивање дозвола за работа како овластен актуар бр. 01-240/1 од 15.2.2021 година;
- Правилник за признавање на квалификација за актуар стекната во странство бр. 01-242/1 од 15.2.2021 година;

*и измена и дополнување на правилници:*

- Тарифник за изменување и дополнување на тарифникот за содржината и висината на надоместоците и давачките што ги наплатува Агенцијата за супервизија на осигурување и роковите за нивната уплата бр. 01-261/1 од 15.2.2021 година;
- Правилник за изменување на Правилникот за основните постапки, правила и начинот на спроведување супервизија бр. 01-301/1 од 10.3.2021 година;
- Правилник за измена на Правилник за контен план бр. 02-728/9 од 29.12.2021 година.

Воедно како нов подзаконски акт беше изготвена и предлог-содржина на Правилник за осигурување на живот во врска со удели во инвестициски фондови кога осигуреникот го

презема инвестициониот ризик и истиот беше ставен на јавна расправа со цел обезбедување на коментари од засегнати релевантни страни.

### ***3.3. Издадени дозволи и согласности***

Тековно беа спроведувани активности на давање дозволи и согласности, а истите се однесуваат на:

- дозволи за вршење работи на застапување во осигурување – (издадени 2 дозволи);
- согласности за вршење функција член на орган на управување – (издадени 7 согласности);
- согласности за измена на Статут на друштво за осигурување – (издадени 10 согласности);
- согласности за друштва за ревизија на финансиските извештаи и консолидираните финансиски извештаи на друштвата за осигурување за 2021 година – (издадени 16 согласности);
- согласности за стекнување квалификувано учество во осигурително брокерско друштво – (издадени 3 согласности);
- согласности за стекнување квалификувано учество во друштво за застапување во осигурување – (издадена 1 согласност);
- согласности за измена на седиште на друштво за осигурување – (издадени 3 согласности).

### ***3.4. Издадени лиценци***

Во рамки на редовните активности беа издадени лиценци на осигурителни брокери и застапници во осигурување.

АСО издаде 29 лиценци за осигурителен брокер и 345 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, додека заради прекин на договорите за работа со застапници за осигурување одземени се 47 лиценци за застапник во осигурување на физички лица.

### ***3.6. Организираны обуки***

Во април, 2021 година започна обука за актуари за работа во друштва за осигурување и друштва кои управуваат со пензиски фондови. Ова е прва обука за овој профил на кадар во период од десет години, а четврта по ред од 2002 година.

Обуката ќе се спроведува во временска рамка од две години.

## **4. СПРОВЕДУВАЊЕ СУПЕРВИЗИЈА**

Со цел обезбедување законско работење на пазарните субјекти 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 одредби од други релевантни закони и прописи.

Согласно Законот за супервизија на осигурување АСО спроведува супервизија преку перманентна вонтеренска супервизија, односно преку прибирање, анализирање и верифицирање на доставените извештаи и информации, како и преку теренска (целосна или делумна) супервизија, со цел оценување на сигурност, стабилност, ризичност и усогласеност на работењето на осигурителните субјекти.

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.

Во услови на глобална здравствена пандемија во 2021 година, АСО успешно одговори на предизвиците, ги прилагодуваше своите активности на настанатите околности и последователно носеше соодветни мерки за обезбедување стабилен осигурителен пазар во насока на заштита на правата и интересите на осигурениците. Во овој период друштвата за осигурување ги одржаа позициите на солвентност и ликвидност во своето работење. Последиците од пандемијата главно беа идентификувани преку пад на бројот на склучени договори за производи како осигурување на моторни возила при патувања во странство, патничко осигурувања и осигурување на живот.

Имајќи предвид дека здравствената криза сè уште трае, АСО и натаму со особена внимателност ќе ги следи состојбите, приспособувајќи ги своите мерки и пристап заради превентивно делување за натамошно одржување на стабилност на осигурителниот пазар како и за негова подготвеност за натамошни предизвици.

#### ***4.1. Теренска супервизија***

Планот за теренска супервизија за 2021 година тековно се одвиваше. Беа реализирани 3 теренски супервизии кај друштва за осигурување со изречени мерки на супервизија – 4 наредби за отстранување на незаконитости кон друштва за осигурување и една постапка за порамнување како резултат на констатирани прекршоци согласно закони кои се во надлежност на АСО. Една теренска супервизија беше спроведена согласно Законот за спречување на перење пари и финансирање тероризам.

#### ***4.2. Вонтеренска супервизија***

Во текот на 2021 година, АСО како резултат на континуирана вонтеренска супервизија изготви 53 записници и изрече мерки на супервизија – 40 наредби за отстранување на незаконитости кон друштва за осигурување и друштва за застапување во осигурување од кои 39 наредби кон друштва и една наредба кон друштво за застапување.

Исто така, беа изречени дополнителни мерки на супервизија, односно беше издадено решение кон 1 осигурително брокерско друштво за забрана за склучување на нови договори за осигурување (полиси) и решение кон 1 друштво за осигурување.

Заради утврдени неправилности во работењето кои претставуваат прекршоци, АСО спроведе 8 постапки за порамнување (преку доставување на прекршочен платен налог) од кои 6 постапки кон друштва и 2 кон осигурително брокерски друштва. Заради подобрување на интерните контроли и системи во рамки на друштвата за осигурување како резултат на утврдени слабости и дисфункционалност во функционирање на системот на интерни контроли, АСО даде 30 препораки.



### *4.3. Учество на работни колегиуми*

Во текот на 2021 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*

Како дополнителна алатка при спроведување на надлежностите, АСО кон пазарните субјекти делуваше и преку циркуларни писма со цел појаснување, насоки или став. Имено, во насока на одржување на транспарентен пазар и обезбедување фер конкуренција, беше доставен циркуларен допис до друштвата за осигурување од групата на неживотно осигурување заради појаснување на условите за осигурување во класата на осигурување 1 – осигурување од несреќен случај (незгода).

Со цел доследно спроведување на одредбите од Законот за спречување на перење пари и финансирање тероризама операционализирање и дообјаснување на обврските на осигурителните субјекти предмет на супервизија, АСО донесе „Упатство за вршење на проценка на ризик од перење пари и финансирање тероризам за субјектите под надзор на Агенцијата за супервизија на осигурување“ („Службен весник на Република Северна Македонија“ 168/21).

## **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 кооперација со релевантни домашни органи и институции, регионални регулаторни и 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 се одвива за прашања во врска со регулатива од област на осигурување, учество во работни групи, давање предлози за изготвување закони од областа, учество во стручни тела како Советот за развој на капитал 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, изготвува извештаи за напредок на државата во областа.

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 изготвување на национална стратегија за развој на финтек секторот, континуирана размена на искуство и практики од процесот на спроведување на супервизија.

Двете институции дополнително ја продлабочија соработката со обновување на меморандум за соработка што го склучија во август, 2021 година. Унапредувањето на соработката е од исклучителна важност имајќи ја предвид интензивираната соработка меѓу

банкарскиот и осигурителниот сектор, пред сè преку поврзување на банкарски и осигурителни производи. Меморандумот содржи активности за кои двете институции координирано ќе делуваат при изработка на регулатива, подзаконски акти, размена на податоци и информации, размена на мислење, можност за спроведување заеднички контроли доколку се оцени таква потреба и сл.

- АСО ја одржува и зајакнува континуирано соработката со странски регулаторни тела и релевантни институции. Редовно соработува со финансиските регулатори од регионот и пошироко заради размена на искуство и практики.

## **6. ОРГАНИЗИРАЊЕ НА НАСТАНИ**

Оваа година на 1 ноември АСО одбележа 12 години постоење и успешна работа. Беше реализирана традиционалната средба со претставници од осигурителната индустрија одбележана на пригоден начин согласно здравствените протоколи. Во рамки на традиционалните и континуирани активности беше одбележан Денот на осигурување, 1 ноември.

На покана на Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ), по повод 15 март – Светски ден на правата на потрошувачите, АСО ја поддржа и учествуваше на работилница во организација на ОПМ, на тема „Поголема доверба кај потрошувачите на финансиските производи и услуги“. На истата присуствуваа претставници и од другите финансиски регулатори како и правните субјекти од финансискиот пазар меѓу кои и претставници од друштвата за осигурување и посредници во осигурување. Меѓудругото, беа претставени претстојните активности на ОПМ со АСО и другите финансиски регулатори во доменот на поголема информираност на потрошувачите, фер пазарно однесување на финансиските институции и поголема заштита на правата на потрошувачите.

Во рамки на соработката со Македонската банкарска асоцијација, АСО континуирано го поддржува настанот „Европски квиз на пари“, наменет за ученици од 13 до 15 години. За потребите на квизот подготвува прашања од областа на осигурување, ризици и супервизија на осигурување и обезбедува стручна литература и едукативни текстови.

Во втората половина на месец март се одржа работилница на тема–„Воспоставување на земјоделски осигурителен пул во Република Северна Македонија“. Настанот беше поддржан од АСО, а во организација на Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство и Европа Ре како партнер институции. На истиот присуствуваа и претставници од друштвата за осигурување. Меѓудругото, на настанот беше пратена порака дека се очекува голема соработка и поддршка од осигурителната индустрија заради обезбедување на целосна заштита на земјоделското производство од непредвидливите климатски непогоди преку соодветно осигурително покритие.

Во септември беше одржан дводневен заеднички настан на финансиските регулатори со цел промовирање на првата национална Стратегија за финансиска едукација и финансиска инклузија, усогласување на активностите кои ќе се преземаат во насока на имплементација на стратегијата и за клучниот аспект на вклученоста на приватниот и граѓанскиот сектор во активностите за финансиска едукација. Покрај финансиските регулатори, на настанот учествуваа претставници од друштва за осигурување, посредници во осигурување, банки, пензиски друштва, берзата, централен депозитар, претставници од граѓанскиот сектор и други засегнати релевантни страни.

Во октомври, во рамки на соработката со Организацијата за економска соработка и развој и Меѓународната мрежа за финансиско образование и едукација (OECD-INFE), АСО организираше настан наменет за осигурителните регулатори од земји од Југоисточна Европа.

Целта на настанот беше за размена на искуство и добри практики во насока на поголема заштита на осигурениците и подигнување на нивото на финансиска писменост и финансиска инклузија. На настанот беа поканети претставници од осигурителната индустрија. Беа презентирани искуства, резултати од анализи за политиките, мерките и алатките кои осигурителните регулатори ги користат за заштита на осигуреници, се разговараше за ефектите од активностите за подигнување на нивото на финансиска едукација и вклученост на населението во финансиските текови во земјите од ЈИЕ и ефектите кои ги наметна здравствената пандемија и мерките кои ги преземаат регулаторните тела за заштита на осигурениците.

## **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 работите и задачите во надлежност на АСО и заради тоа континуирано вложува во својот човечки потенцијал.

Во 2021 година заради настаните околу здравствената криза и мерките кои беа наметнати заради заштита на здравјето на населението, обука и надградба на знаењето се спроведуваа 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-INFЕ) и други релевантни институции и организации.

Во насока на континуиран развој на системите од областа на информациските и комуникациските технологии, во 2021 година АСО склучи договор за набавка, инсталација и имплементација на нов информациски систем. Новиот софтвер ќе овозможи целосна дигитализација на регистрите што ги води и процесите за прибирање, систематизирање и обработка на податоци од пазарните субјекти. Со имплементацијата на новиот софтвер значително ќе се унапреди процесот на супервизија, со обезбедување неопходен внес за приоритети, распределба и планирање на супервизорски активности и ресурси.

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

Во рамки на законските надлежности за развој на пазарот на осигурување и подигнување на свеста на јавноста за улогата на осигурување и супервизија на осигурување, во 2021 година беа спроведувани активности од доменот на финансиска едукација, финансиска инклузија и заштита на потрошувачи.

Активностите се спроведуваат на повеќе нивоа: надополнување на формалното образование, постапување по претставки од страна на осигуреници, промовирање на едукативни содржини, давање совети на осигурениците, споделување на корисни и навремени информации преку интернет-страницата и социјалните мрежи (Facebook, Instagram, LinkedIn), онлајн предавања, ТВ-настапи, промоција на добрите практики во доменот на финансиска едукација и промовирање на улогата на друштвата за осигурување и посредниците во осигурување во финансиската едукација со цел да стане дел од нивното добро корпоративно работење во однос на нивните клиенти и сл.

Како проактивен начин на комуникација со потрошувачите е едукативниот портал на АСО, [www.edukacija.aso](http://www.edukacija.aso), каде потрошувачите може на едно место да најдат податоци и информации за осигурување, супервизија на осигурување, податоци за пазарните субјекти, да се информираат на кој начин може да поднесат претставка, како и други релевантни информации во областа. Едукативните материјали на порталот се наменети како за помладо исто така, и повозрасно население. Воедно едукативниот портал има рубрика за поставување на прашања од страна на потрошувачите.

Нашата задача, како независен регулатор на осигурителниот пазар, е во континитет да ја подигаме јавната свест и перцепцијата за осигурувањето како јавен интерес на целото општество. Во текот на 2021 година АСО изготви две брошури со појаснување на придобивките од осигурувањето, начинот на негово функционирање, како и механизмите за заштита на правата и интересите на осигурениците. На редовна основа беа спроведени повеќе кампањи за финансиска едукација на населението (мај-месец на финансиска едукација, денови на финансиска писменост, глобална недела на пари). Дополнително, во текот на годината преку социјалните мрежи (Facebook, Instagram, LinkedIn) објавуваше бројни содржини со информации наменети за сите категории население (индивидуи, домаќинства, бизнис-сектор). Во рамки на меморандумот за соработка со Средното економско и правно училиште „Васил Антевски-Дрен“ од Скопје, АСО со едукативни активности придонесе во надополнување на формалното образование преку презентирање на практичниот аспект на финансиската едукација.

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. 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 Ден на осигурување – 1 ноември, со тема од областа на осигурување.

Согласно „Правилникот за начин на постапување по претставки до АСО од осигурениците, корисниците на осигурување и од трети оштетени лица“, АСО постапува по добиените претставки од осигуреници и потрошувачи.

Во 2021 година во АСО беа поднесени 206 претставки, од кои:

- 159 претставки се решени;
- 22 претставки се без основа за постапување;
- 13 претставки се во процес на решавање; и
- 12 претставки се повлечени.

Заради поддршка и натамошен развој на финансиската едукација и инклузија, во 2021 година од страна на Координациското тело на финансиски регулатори за финансиска едукација беше донесена првата национална Стратегија за финансиска едукација и финансиска инклузија. Врз основа на стратегијата беше донесен и Кодекс на добри практики со цел да овозможи промоција и спроведување на висококвалитетна непристрасна финансиска едукација од страна на сите вклучени субјекти.

## 9. ПРОЕКТНИ АКТИВНОСТИ

Во рамки на регионалниот проект под покровителство на Министерството за финансии на Холандија и ИНФЕ-ОЕЦД со опфат на периодот 2018–2022 година беа реализирани бројни активности, истражувања, анализи и настани.

Согласно 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 како независно регулаторно тело на осигурителниот пазар и други заинтересирани страни, за првпат беше реализирана тридневна работилница за воспоставување на земјоделски осигурителен пул.

## 10. ИНФОРМИРАЊЕ НА ЈАВНОСТА И ТРАНСПАРЕНТНОСТ

Врз основа на Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер („Службен весник на РСМ“ бр. 101/2019), и Закон за заштита на укажувачи („Службен весник на РМ“ бр.196/2015, 35/2018 и „Службен весник на РСМ“ бр.257/2020 ), во рамки на надлежностите и овластувањата, АСО 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 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 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 01-311/1  
Скопје, 7.4.2022 година