



АГЕНЦИЈА ЗА СУПЕРВИЗИЈА НА ОСИГУРУВАЊЕ
AGJENCIA E MBIKËQYRJES SË SIGURIMEVE

Бр. М. 08-391/1

23.04.2024 год.-VII
СКОПЈЕ - ШКУП

До: Друштвата за осигурување

Drejtuar: Kompanive të sigurimeve

Предмет: Циркулар за усогласување на друштвата за осигурување согласно членот 9 од Правилникот за минималните стандарди на информациските системи на друштвата за осигурување, осигурителните брокерски друштва и друштвата за застапување во осигурување

Lënda: Shkresë qarkore për harmonizimin e shoqërive të sigurimeve në përputhje me nenin 9 të Rregullores për standardet minimale të sistemeve të informacionit të shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime dhe shoqërive të përfaqësimit në sigurime.

Почитувани,

Të nderuar,

Агенцијата за супервизија на осигурување, согласно Годишниот план за теренска супервизија, во периодот од декември 2023 година до декември 2024 година, спроведува супервизија на Главниот деловен систем со која ќе бидат опфатени сите друштва за осигурување¹.

Agjencia e Mbiqëqyrjes të Sigurimeve, në përputhje me Planin Vjetor për Mbiqëqyrjen në Terren, në periudhën nga dhjetori i vitit 2023 deri në dhjetor të vitit 2024, zbaton mbikëqyrjen e Sistemit të Përgjithshëm Afarist (GDS), me të cilën do të përfshihen të gjitha shoqëritë e sigurimeve.

Целта на делумната теренска супервизија на друштвата за осигурување е проверка на нивната усогласеност со Правилникот за минималните стандарди на информациските системи на друштвата за осигурување, осигурителните брокерски друштва и друштвата за застапување во осигурување² (во натамошниот текст: Правилникот), како и политиките и

Qëllimi i zbatimit të mbikëqyrjes në terren të shoqërive të sigurimeve është verifikimi i rakordimit të tyre me Rregulloren për standardet minimale të sistemeve të informacionit të shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime dhe shoqërive të përfaqësimit në sigurime (në tekstin që vijon: Rregullorja), si dhe politikat dhe procedurat e përdorura për menaxhimin me proceset në sistemin e

¹ Заклучно со април 2024 година супервизирани се вкупно 11 друштва за осигурување

² („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 260/20)



процедурите кои се користат за управување со процесите во информацискиот систем во друштвата за активностите кои треба да се спроведат согласно член 9 од Правилникот.

Правилникот беше донесен во ноември 2020 година, со одложена примена на дел од членовите од 1 јануари 2022 година³, односно од 1 јануари 2023 година⁴, период во кој друштвата требаше да го усогласат своето работење со одредбите од Правилникот.

Предмет на теренските супервизии во периодот 2023 и 2024 година е и примената на Правилникот 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 осигурениците⁵ кои се однесуваат на обврската за воспоставување на интегриран систем за пријава, евиденција и обработка на барањата за надомест на штета, заради обезбедување целосно дигитализирано извршување на процесот на пријава, евиденција и обработка на барањата за надомест на штета, како и навремени, точни и целосни информации за предметите на штети, со имплементирани соодветни контроли при внес и обработка на податоците.

Генералната констатација од досега

информационит në Shoqëri për aktivitetet që duhet të kryhen në përputhje me nenin 9 të kësaj Rregulloreje.

Rregullorja është miratuar në nëntor të vitit 2020, me aplikim të vonuar të një pjese të neneve nga 1 janari i vitit 2022, pra nga 1 janari i vitit 2023, periudhë në të cilën shoqëritë duhet të rakordojnë punën e tyre me dispozitat e Rregullores.

Lëndë e mbikëqyrjeve në terren në periudhën 2023 dhe 2024 është edhe zbatimi i Rregullores për kërkesat minimale për pranimin, trajtimin, rezervimin dhe pagesën e një kërkesë për kompensim dëmi dhe/ose shumës së siguruar në mënyrë që të mbrohen më mirë të drejtat e të siguruarve të cilat i referohen detyrimit për krijimin e një sistemi të integruar për paraqitjen, evidencën dhe përpunimin e kërkesave për kompensim të dëmit, që do të sigurojë ekzekutim të plotë të digjitalizuar të paraqitjes, evidences dhe përpunimit të kërkesave për dëmshpërblim si dhe informacion në kohë, të saktë dhe të plotë për lëndët e dëmeve, me kontrollet e duhura të zbatuara gjatë futjes dhe përpunimit të të dhënave.

Konstatimi i përgjithshëm nga zbatimi i mbikëqyrjeve të deritanishme në terren është se Sistemi i Përgjithshëm Afarist (GDS) i cili përbëhet nga disa aplikacione të veçanta, nuk

³ Член 16 став (6), (7) и (8)

⁴ Член 9, 10, 30 и 31

⁵ („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 224/20 и 174/23)



спроведените супервизии е дека Главниот деловен систем, кој се состои од неколку засебни апликации, не е целосно интегриран во сите друштва за осигурување, односно некои од процесите не се целосно автоматизирани. Агенцијата за супервизија на осигурување во овој циркулар ги презентира најчесто утврдените наоди, односно примери за неусогласеност, со цел истите да користат како водич/потсетник за сите друштва за осигурување при нивните планирани и реализирани активности за усогласување со обврските кон регулаторот кои се предмет на овој циркулар: при периодичните само евалуации на друштвата за осигурување, при постапување по супервизорските мерки на Агенцијата и при постојаните подобрувања на ИТ системите кои ќе придонесат за поголема ефикасност и ефективност во работењето на друштвата за осигурувања, истовремено и намалување/елиминирање на ризикот од грешки при работењето.

Најчести слабости во модулите за финансиско сметководство:

- Во некои друштва за осигурување модулот за финансиско работење не е во целост интегриран со останатите апликации/модули кои се составен дел на Главниот деловен систем (во натамошниот текст: ГДС).
- Дел од друштвата за осигурување во

është plotësisht i integruar tek të gjitha shoqëritë e sigurimeve, domethënë

disa procese nuk janë plotësisht të automatizuara. Në këtë shkresë qarkore, Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve prezanton konstatimet më të shpeshta, pra shembuj të mosrakordimit, për t'i përdorur ato si udhërrëfyes/përkujtues për të gjitha shoqëritë e sigurimeve në aktivitetet e tyre të planifikuara dhe të realizuara për respektimin e detyrimeve ndaj rregullatorit që janë objekt i kësaj qarkoreje: gjatë vetëvlerësimeve periodike të shoqërive të sigurimit, gjatë procedurimit të masave mbikëqyrëse të Agjencisë dhe gjatë përmirësimeve të vazhdueshme të sistemeve të TI-së që do të kontribuojnë në një efikasitet dhe efektivitet më të madh në aktivitetin e shoqërive të sigurimeve, në të njëjtën kohë duke reduktuar/eliminuar rrezikun e gabimeve gjatë veprimtarisë së sigurime.

Mangësitë më të zakonshme në modulet e kontabilitetit financiar:

- Në disa shoqëri sigurimesh, moduli për operacionet financiare nuk është plotësisht i integruar me aplikacione/module të tjera që janë pjesë përbërëse e Sistemit Të Përgjithsëm Afarist (në tekstin që vijon: GDS).
- Disa nga shoqëritë e sigurimit në



- одредени сегменти на работењето немаат имплементирано автоматски книжења во главната книга врз основа на пред дефинирани шеми на книжење за сметководствени настани, како на пример: влезни фактури, изводи од банки, исплата на штети, вложувања и др., односно книжењата се вршат рачно од страна на вработените.
- Кај дел од друштвата за осигурување, трошоците за провизија се евидентираат еднаш месечно, рачно, а не автоматски, во моментот на сметководствено признавање (евидентирање) на приходот по основ на премија.
 - За целите на вреднување на побарувањата по основ на премија за осигурување, некои друштва за осигурување мануелно прават доработка на генерираните прегледи за старосна структура на побарувањата со цел да ја пресмета вкупната исправка на вредност и за да се спроведе книжењето на исправката на вредност во главната книга.
 - Дел од друштвата за осигурување немаат имплементирано посебен модул за вложувања и инвестиции во ГДС, туку вложувањата/инвестициите ги евидентираат во апликација или
- сегменте të caktuara të operimit nuk kanë zbatuar regjistrime automatike në regjistrin kryesor bazuar në skema të paracaktuara të regjistrimit të ngjarjeve kontabël, si: faturat hyrëse, pasqyrat bankare, pagesa e dëmeve, investimet, etj. gjegjësisht hyrjet apo regjistrimet mjeteve monetare bëhen manualisht nga punonjësit.
- Në disa shoqëri sigurimesh, kostot e komisioneve regjistrohen një herë në muaj, manualisht, jo automatikisht, në momentin e njohjes (evidentimit) kontabël të të ardhurave në bazë të primit.
 - Me qëllim të vlerësimit të llogarive të arkëtueshme në bazë të primit të sigurimit, disa shoqëri sigurime ristrukturojnë manualisht rishikimet e krijuara për strukturën e moshës apo vjetërsisë së të arkëtueshmeve për të llogaritur rregullimin apo korrigjimin e vlerës totale dhe për të kryer futjen e vlerës së korrigjuar në regjistrin e përgjithshëm.
 - Disa nga shoqëritë e sigurimeve nuk kanë zbatuar modul të veçantë për investimet në GDS, por i regjistrojnë investimet në një aplikacion ose në excel



ексел надвор од ГДС. Во друштвата каде што има посебен модул за инвестиции, трансакциите поврзани со инвестициите не се евидентираат/книжат во целост автоматски преку предефинирани шеми за книжење или пак во модулот за инвестиции не се евидентирани сите вложувања на друштвото односно недостасува податок за парични средства, заеми и сл.

Најчести слабости во модулот за прием во осигурување и продажбата на полиси:

- Во дел од друштвата за осигурување, при процесот на прием во осигурување, почетната пресметка (понудата за осигурување) се прави мануелно во ексел табела, која што не е интегрирана во модулот за прием во осигурување како дел од ГДС. Се препорачува друштвата за осигурување да ја прикачат прифатената понуда за осигурување од клиентот во ГДС како основа за изработка на полиса/договор за осигурување, така што во иднина друштвата би имале соодветна база на податоци/ историја за секоја полиса и осигуреник, што е од особена важност за прием во осигурување и прифаќање на соодветен ризик во иднина при креирање на нов договор/полиса.

jashtë GDS-së. Në shoqëritë ku ka një modul të veçantë për investime, transaksionet që lidhen me investimet nuk evidentohen/regjistrohen plotësisht në mënyrë automatike ose automatikisht përmes skemave të paracaktuara të regjistrimit, ose në modulin për investime nuk regjistrohen të gjitha investimet e shoqërisë, pramungojnë të dhënat për mjete monetare, debi etj.

Mangësitë më të zakonshme në modulin e pranimin në sigurime dhe shitjen e policave:

- Në disa shoqëri sigurimesh, gjatë procesit të pranimin në sigurime, llogaritja fillestare (oferta e sigurimit) bëhet manualisht në një tabelë excel, e cila nuk është e integruar në modulin e pranimin në sigurime si pjesë e GDS-së. Rekomandohet që shoqëritë e sigurimeve t'i bashkëngjisin GDS-së ofertën e pranuar të sigurimit nga klienti si bazë për krijimin e një police/kontrate sigurimi, në mënyrë që në të ardhmen shoqëritë të kenë një bazë të dhënash/histori të përshtatshme për çdo policë dhe të siguruar, e cila është me rëndësi të veçantë për pranimin në sigurim dhe pranimin e rrezikut të duhur në të ardhmen gjatë krijimit të një



kontrate/police të re.

Најчести слабости во модулите за прием, обработка и исплата на штети во дел од друштвата:

- Секој документ (во хартиена или електронска форма) кој е составен дел на барањето за надомест на штета, како и секој документ кој е изработен од страна на друштвото, без разлика дали истиот е интерен или излезен документ, потребно е да има број од деловодникот на друштвото со датум на прием, датум на изработување, датум на одлучување, односно датум на испраќање на документот.
- Дел од друштвата за осигурување имаат обезбедено електронско архивирање на влезната документација за штети, но целокупната излезна документација која се доставува до оштетените лица не содржи електронски архивски број (на пр. записник за процена/извид, барање за дополнителна документација потребна за решавање на штетата, електронска комуникација со оштетените лица и сл.).
- По евиденцијата на документацијата која се однесува за Служба за штети во архивата на друштвото, каде се скенираат и евидентираат сите влезни и излезни документи, вработените во

Mangësitë më të zakonshme në modulet për pranimin, përpunimin dhe pagesën e dëmeve në disa shoqëri:

- Çdo dokument (në formë të shkruar në letër ose në formë elektronike) që është pjesë përbërëse e kërkesës për kompensim dëmi, si dhe çdo dokument i përgatitur nga shoqëria, pavarësisht nëse është dokument i brendshëm apo i jashtëm, duhet të ketë një numër nga regjistri afarist i shoqërisë me datën e pranimit, datën e krijimit apo hartimit, datën e marrjes së vendimit, pra datën e dërgimit të dokumentit.
- Disa nga shoqëritë e sigurimeve kanë siguruar arkivimin elektronik të dokumentacionit hyrës të dëmeve, por dokumentacioni i përgjithshëm dalës që u dërgohet personave të dëmtuar nuk përmban një numër elektronik arkivi (p.sh. raport i vlerësimit/inspektimit, kërkesa për dokumentacion shtesë të nevojshëm për zgjidhjen e dëmtit, komunikimi elektronik me personat e dëmtuar etj.).
- Pas regjistrimit të dokumentacionit në lidhje me Shërbimin e Dëmeve në arkivin e Shoqërisë, ku të gjitha dokumentet hyrëse dhe dalëse skanohen dhe regjistrohen, punonjësit e Shërbimit të



Служба за штети добиваат електронска порака со задача за преземање на документите и да ги прикачат истите во модулот за штети во досието на конкретната штета. Иако автоматски вработените во Служба за штети добиваат електронска порака со конкретна задача, постои ризик од човечки фактор, вработените да не ги преземат документите и да не ги прикачуваат соодветно во модулот за штети, а да продолжат со процесот на обработка на штети. Дополнително, горенаведениот опис претставува двојно прикачување на документи, односно архивата на друштвото не е автоматски поврзана со системот за евиденција и обработка на штети.

- Документите кои се составен дел од предметната штета, освен пријавата на штетата која добива електронски број, не добиваат автоматски број и датум од електронската архива на друштвото, туку само празно поле кое подоцна, а по затворањето на предметот, во целосната документација се потполнува со ист датум кој соодветствува со датумот на решавање на штетата. Кај дел од друштвата за осигурување во модулот финансии, по ликвидирање на штетата од модулот на штети, не се појавува

Dëmeve marrin një mesazh elektronik me detyrë për shkarkimin e dokumenteve dhe ngarkimin e tyre në modulin për dëmet në dosjen specifike të dëmit. Megjithëse punonjësit e Shërbimit të Dëmeve marrin automatikisht një mesazh elektronik me një detyrë specifike, ekziston rreziku i faktorit njerëzor që punonjësit të mos i shkarkojnë dhe t'i ngarkojnë siç duhet dokumentet në modulin e dëmeve dhe të vazhdojnë me procesin e trajtimit të kërkesave. Për më tepër, përshkrimi i mësipërm paraqet një bashkëngjitje të dyfishtë të dokumenteve, domethënë, arkivi i kompanisë nuk lidhet automatikisht me sistemin për evidentimin dhe trajtimin e dëmeve.

- Dokumentet që janë pjesë përbërëse e dëmit në fjalë, përveç raportit të dëmit, i cili merr numër elektronik, nuk marrin automatikisht numër dhe datë nga arkivi elektronik i shoqërisë, por vetëm një fushë bosh që plotësohet më vonë, pas mbylljes së çështjes, në dokumentacionin e plotë, plotësohet me të njëjtën datë që korrespondon me datën e shlyerjes së dëmit. Me disa nga shoqëritë e sigurimit në modulin e financës, pas likuidimit të dëmit nga moduli i dëmit, paneli i përgjegjësisë nuk



панел на обврски за корисниците на финансии, иако, функционалности за панел на обврски постојат во други модули во ГДС. По ликвидација на штетата во некои друштва за осигурување потребно е да се печати документ (налог за исплата на штета), истиот да се однесе во Секторот за финансии, за да се иницира и реализира исплата, што укажува дека модулите за штета и модулите за финансии не се целосно интегрирани и/или интерните процеси на друштвата за осигурување не се целосно прилагодени на обврската за дигитализиран прием, обработка, одлучување и исплата на штета.

- Во други случаи, Секторот за штети преку апликација ги внесува налозите за исплата на штети износот на компензација наместо преку апликација или ГДС однапред се договара со Секторот за финансии преку е-пошта/директна комуникација. Сепак, и покрај постоењето на посебна апликација за налози за исплата, налогот за исплата, потпишан, се носи физички до Секторот за финансии и потоа повратно по исплата на штетата се враќа до Секторот за штети и истиот се чува во предметот за штета.

shfaqet për përdoruesit e financave, megjithëse funksionalitete për panelin e përgjegjësisë ekzistojnë në modulet e tjera të GDS. Pas likuidimit të dëmit në disa shoqëri sigurimesh është e nevojshme printimi i një dokumenti (urdhri për pagesën e dëmit), dërgimi i tij në Departamentin e Financës, për të filluar dhe realizuar pagesën, i cili tregon se modulet për dëmet dhe modulet për financat nuk janë plotësisht të integruara dhe/ose proceset e brendshme të shoqërive të sigurimit nuk janë përshtatur plotësisht me detyrimin e marrjes, përpunimit, vendimmarrjes dhe pagesës së dëmit në mënyrë të digjitalizuar.

- Në raste të tjera, Departamenti i Dëmeve i inkorporon urdhërpagesat e dëmeve, shumën e kompensimit, në vend të aplikacionit ose GDS-së, dakordohet paraprakisht me Departamentin e Financës përmes komunikimit me e-mail/apo komunikimit direkt. Mirëpo, përkundër ekzistimit të një aplikacioni të veçantë për urdhërpagesë, urdhërpagesa e nënshkruar dërgohet fizikisht në Departamentin e Financave dhe më pas i kthehet Departamentit të dëmeve pas pagesës së dëmit dhe mbahet në dosjen



Плаќањето на штетите и изготвувањето на налозите за плаќање се врши рачно од страна на вработените лица во Секторот за финансии, односно нема автоматско преземање на налозите за исплата од наведената апликација со цел нивно плаќање преку електронско банкарство на сметките кои друштвото ги има наменето за исплата на штети.

- После исплата на штетата, односно по книжењето на налогот за исплата, датумот на исплата на штета не се пресликува во модулот на штети за предметот да се затвори.
- Процесот на известување на осигурениците во вид на опомени, фактури, сторно полиси и сл. не е целосно автоматизиран, односно се одвива преку меѓусебна комуникација на службата за наплата и ИТ службите.
- Во некои друштва за осигурување, позитивна пракса е тоа што во модулите во ГДС се изготвени теркови на дописи со автоматско влечење на податоци од систем (добиена наспроти потребната документација за одлучување на барање по штета), што значително им ја олеснува работата на вработените во секторите за штети и финансии и го намалува просторот за човечки грешки.

e дѐмит. Pagesa e дѐмshпѐрblimit dhe пѐргатитја e urdhѐрpagesave kryhen manualisht nga punonjѐsit e Departamentit тѐ Financѐs, gjegjѐsisht nuk shkarkohet automatikisht urdhѐрpagesa nga aplikacioni i пѐrmendur пѐр t'i paguar ato нѐпѐрмјет bankingut elektronik нѐ llogaritѐ qѐ ka shoqѐria, тѐ cilat i ka menduar пѐр pagesѐn e дѐмит.

- Pas pagesѐs sѐ дѐмит, pra pas regjistrimit тѐ urdhѐрpagesѐs, data e pagesѐs sѐ дѐмит nuk pasqyrohet нѐ modulin e дѐмит пѐр mbylljen e чѐshtjes.
- Procesi i njoftimit тѐ policѐmbajtѐsve нѐ formѐn e paralajmѐrimeve, faturave, policave тѐ anuluar, etj. ai nuk ѐshtѐ plotѐsisht i automatizuar, pra, zhvillohet пѐрmes komunikimit тѐ ndѐrsjellѐ ndѐрмјет shѐrbimit тѐ faturimit dhe shѐrbimeve тѐ IT-sѐ.
- Nѐ disa shoqѐri sigurimesh, ѐshtѐ praktikѐ pozitive qѐ нѐ modulet e GDS-sѐ, janѐ пѐrpiluar modele тѐ shkresave me тѐrheqje automatike тѐ dhѐnave nga sistemi (тѐ marra kundrejt dokumentacionit тѐ nevojshѐм пѐр marrjen e vendimit тѐ нјѐ дѐми), gjѐ qѐ lehtѐson ndjeshѐм punѐn e punonjѐsve нѐ departamentet e дѐмеve dhe тѐ financave dhe zvogѐlon hapѐsirѐn e gabimeve njerѐzore.



- Дел од друштвата за осигурување Одлуката за почетна резерва ја немаат имплементирано во системот со цел нејзина автоматска примена во моментот на пријава на секоја штета. Односно, при пријава на штета, лицето одговорно за пријава мора да го избере копчето *Резервирање* за системот да издвои почетна резерва, а износот на почетната резерва автоматски се вчитува согласно внесената Одлука.
- Во текот на обработката на штетата/приговорот по штета, доколку е потребно мислење од лекар цензор, медицинската документација од пријавата се доставува преку е-пошта до лекарот-цензор, кој по нејзино разгледување, исто така, доставува извештај до друштвото преку е-пошта, при што документацијата се печати од страна на одговорниот службеник во друштвото, се добива системски влезен деловоден број и документацијата се прикачува системски во соодветната штета за која се однесува мислењето/извештајот од лекарот или одговорот по приговорот по штетата доколку станува збор за приговор по штета. Заради поедноставување и забрзување на процесот на решавање на штетите/приговорите кои имаат потреба од лекар цензор, се препорачува имплементирање на workflow компонента во процесот која ќе овозможи пристап на лекарот-цензор до ГДС во делот на
- Disa nga shoqëritë e sigurimit nuk e kanë zbatuar Vendimin për rezervë fillestare në sistem për ta zbatuar atë automatikisht në momentin e raportimit të çdo dëmi. Domethënë, gjatë raportimit të dëmit, personi përgjegjës për raportin duhet të zgjedhë butonin *Rezervimi* që sistemi të ndajë një rezervë fillestare dhe shuma e rezervës fillestare ngarkohet automatikisht sipas Vendimit të inkorporuar.
- Gjatë trajtimit të dëmit/prapësimit për dëmin, nëse kërkohet mendim nga një mjek censor, dokumentacioni mjekësor nga raporti i dorëzohet me e-mail mjekut censor, i cili pasi e shqyrton atë, paraqet edhe raport në kompani përmes postës elektronike, ku dokumentacioni printohet nga zyrtari përgjegjës në shoqëri, merret një numër arkivi i hyrjes në sistem dhe dokumentacioni i bashkëngjitet sistematikisht dëmit përkatës, të cilit i referohet gjithashtu edhe mendimi / raporti i mjekut ose përgjigja lidhur me prapësimin për dëmin, nëse bëhet fjalë për prapësim që ka të bëjë me dëmin. Për të thjeshtuar dhe përshpejtuar procesin e zgjidhjes së dëmeve/ankesave që kërkojnë një ekzaminues nga një mjek-censor, rekomandohet zbatimi i një komponenti workflow në process, që do t'i lejojë



медицинска документација и креирањето на извештај во електронска форма директно во ГДС. Во дел од друштвата за осигурување поради застарената технологија на системите или несоодветни контроли/функционалности на системите постои можност во делот за пријава на штета, да може да се пријави штетата со датум несоодветен на реалниот, односно со антидатирање. Во некои друштва за осигурување не е обезбедена електронска евиденција на приговори по штети во рамките на ГДС, туку предметите за приговори по штети се евидентираат во ексел надвор од ГДС.

Најчести слабости при генерирање на извештаи за потребите на друштвата за осигурување со вклучени извештаи до регулатор согласно неговите барања:

- Во дел од друштвата за осигурување извештаите (финансиски и статистички) кои се доставуваат до регулаторот согласно неговите барања, се креираат врз основа на податоци извлечени од ГДС, но се доработуваат рачно и/или потоа се праќаат на понатамошна контрола на одговорното лице кое ги спојува сите извештаи во еден групен и потоа се прикачуваат на порталот на АСО. Преку ваков начин на генерирање на

ekzaminuesit mjekësor akses në GDS në pjesën e dokumentacionit mjekësor dhe krijimin e një raport në formë elektronike direkt në GDS.

- Në disa prej shoqërive të sigurimit, për shkak të teknologjisë së vjetëruar të sistemeve ose kontrolleve/funksionalitetit joadekuat të sistemeve, ekziston mundësia që në seksionin e raportit të dëmit, të mund të raportohet dëmi me një datë që nuk është e përshtatshme në dëmin real, pra me datime të prapambetura. Në disa shoqëri sigurimesh nuk ka regjistrim elektronik të dëmeve për dëmet brenda GDS-së, por lëndës me prapësime për dëmet regjistruhen në excel jashtë GDS-së.

Mangësitë më të zakonshme gjatë gjenerimit të raporteve për nevojat e shoqërive të sigurimeve me raporte të përfshira tek rregullatori sipas kërkesave të tij:

- Në disa prej shoqërive të sigurimeve, raportet (financiare dhe statistikore) që i dorëzohen rregullatorit në përputhje me kërkesat e tij, krijohen në bazë të të dhënave të nxjerra nga GDS-ja, por ato përpunohen manualisht dhe/ose dërgohen më pas për kontroll të mëtejshëm tek personi përgjegjës që bashkon të gjitha raportet në një grup, dhe më pas i ngarkon ato në portalin ASO. Nëpërmjet kësaj mënyre të gjenerimit të raporteve në Excel dhe



извештаи во ексел и корекција на истите од страна на вработени во друштвото, постои изложеност на ризик од човечки фактор за неточни и непотполни податоци.

korrigjimit të tyre nga punonjësit e shoqërisë, ekspozohet rreziku i faktorit njerëzor për të dhëna të pasakta dhe jo të plota.

Слабости во управувањето со работните процеси (Workflow) во рамки на целиот главен деловен систем, со потреба од имплементирано дигитално работење со документи, односно скенирање на сите документи и соодветно прикачување за работен процес (Single Document Entry принцип):

- Во некои друштва за осигурување во ГДС само во одредени модули е имплементирано управувањето со работните процеси (workflow), а истото недостасува во поголемиот дел од ГДС.
- Во дел од друштвата за осигурување е констатирано дека автоматски не се генерираат предмети секаде каде што е возможно и потребно, не се генерира документација врз база на пред дефинирани обрасци секаде каде истото е возможно, не постои дневник на активности на корисници на апликациско ниво, во кој ќе се запишуваат сите активности направени во системот од страна на секој негов корисник и времето кога

Mangësi në menaxhimin e proceseve të punës (Workflow) në kuadër të të gjithë sistemit të përgjithsëm afarist, me nevojën e zbatimit të punës digjitale me dokumente, pra skanimin e të gjitha dokumenteve dhe bashkëngjitjen e duhur për procesin e punës (parimi Single Document Entry):

- Në disa shoqëri sigurimesh, menaxhimi i proceseve të punës (workflow) zbatohet në GDS vetëm në module të caktuara, dhe e njëjta gjë mungon në shumicën e GDS-së.
- Në një pjesë të shoqërive të sigurimeve është konstatuar se nuk gjenerohen lëndët kudo që është e mundur dhe e nevojshme, nuk gjenerohet dokumentacioni mbi bazën e, para së gjithave, formularëve të përcaktuar kudo ku kjo është e nevojshme, nuk ekziston një ditar i aktiviteteve të përdoruesve në shkallë aplikative, ku do të regjistrohen të gjitha aktivitetet e bëra në sistem nga ana e çdo përdoruesi dhe koha kur ato janë bërë ose, nga ana tjetër, ditari i aktiviteteve në GDS



се истите направени или пак дневникот на активности во ГДС се генерира директно од базата на податоци, но не е user-friendly и не дозволува филтрирање или групирање на записите, при што се препорачува доработка на дневникот на активности во насока на имплементација на одредени опции на ниво на select/update/insert/delete за аналитика на податоците (пр. Листа на акции на некој корисник, листа на корисници кои внесувале податоци во системот во одреден период и сл.), во зависност од потребите на друштвата.

- „Интеграцијата“ на системите е воспоставена асинхроно, односно во една апликација рачно се креира .xml или .txt датотека, како „Месечен импорт на плати за вработените“, „Месечен импорт на трансакции на вложувања“, „Дневен импорт на банкарски изводи“ и „Дневен импорт на премија за книжење“. Ваквиот начин на пренос на податоците содржи ризик од човечки фактор (не креирање на датотеката, не импортирање на датотеката, доцнење во импорт на податоци и сл.) кој може да резултира со обработка на нецелосни податоци. Во друг случај, „интеграцијата“ на системите е

gjenerohet në mënyrë të drejtpërdrejtë nga baza e të dhënave, por jo nuk është user-friendly dhe nuk lejohet filtrimi ose grupimi i të dhënave, prandaj rekomandohet restrukturimi i ditarit të aktiviteteve në drejtim të implementimit të mundësive apo opsioneve të caktuara në nivel të select/update/insert/delete për analitikën e të dhënave (për shembull: Lista e aksioneve të ndonjë përdoruesi, lista e përdoruesve të cilët kanë inkorporuar të dhëna në sistem në një periudhë të caktuar etj.) në varësi të nevojave të shoqërisë.

- "Integrimi" i sistemeve vendoset në mënyrë asinkrone, respektivisht në një aplikacion krijohet manualisht një skedar .xml ose .txt, si p.sh. "Importi mujor i pagave të punonjësve", "Importi mujor i transaksioneve të investimeve", "Importi ditor i ekstrakteve bankare" dhe "Importi ditor i primit të evidentuar". Kjo mënyrë e transferimit të të dhënave përmban rrezikun e faktorit njerëzor (moskrijimi i skedarit, dështimi në importimin e skedarit, vonesa në importimin e të dhënave etj.) i cili mund të rezultojë me përpunimin e të dhënave jo të plotë. Në një rast tjetër, "integrimi" i sistemeve vendoset pjesërisht, domethënë vetëm në module të



- воспоставена делумно, односно само во одредени модули на ГДС.
- Во некои друштва за осигурување во одредени модули, во менијата, маските и сл., лабелите и информациите не се напишани на кирилично, туку на латинично писмо и на друг јазик различен од македонскиот, при што се препорачува да се користи кирилично писмо и македонски јазик и истото да се имплементира во ГДС.
 - Апликацискиот лог е достапен и читлив само на лицата од ИТ секторот, без можност за филтрирање и групирање, а некаде со скромни можности за филтрирање и тоа директно во база, при што се препорачува имплементирање на апликациски лог читлив и за лица кои не се ИТ експерти, со можност за добивање на лог само за лица вработени во одреден сектор, лица кои направиле одредена акција во системот и сл. Апликациски лог треба да има во сите апликации од кои е составен ГДС.
 - Во дел од друштвата за осигурување не е имплементиран модул за буџетирање и трошочен менаџмент за формирање на буџетот (предлагање на буџет од страна на секоја
- caktuara të GDS-së.
- Në disa shoqëri të sigurimeve, në module të caktuara, në meny, maska etj., etiketat dhe informacionet nuk janë të shkruara me alfabetin cirilik, por me alfabet latin dhe në gjuhë tjetër, të ndryshme nga gjuha maqedonase, ndërkohë që rekomandohet përdorimi i alfabetit cirilik dhe gjuhës maqedonase kjo duhet të zbatohet edhe në GDS.
 - Logu i aplikacionit në GDS është i aksesueshëm dhe i kuptueshëm vetëm nga persona të departamentit të TI-së, pa mundësinë e filtrimit dhe grupimit të të dhënave, ndërsa në disa shoqëri me mundësi modeste për filtimit dhe kjo direkt në bazë, kështu që rekomandohet zbatimi i një logu/regjistri aplikacioni që mund të lexohet nga persona që nuk janë ekspertë të TI-së, me mundësinë e marrjes të një logu/regjistri vetëm për personat e punësuar në një sektor të caktuar, personat që kanë kryer një veprim të caktuar në sistem etj. Logu/regjistri i aplikacionit duhet të jetë i pranishëm në të gjitha aplikacionet që përbëjnë GDS-në.
 - Tek disa prej shoqërive të sigurimit nuk është zbatuar moduli për buxhetimin dhe menaxhimin e kostos për formimin e buxhetit (propozim buxheti nga çdo njësi



организациона единица, одобрување или враќање на корекција, финално одобрување, добивање на збирни податоци за реализација на буџетот и на приходната и на расходната страна, за секоја ставка/конто за случајно избран период од годината) туку тој процес се одвива надвор од ГДС преку помошни алатки (ексел), состаноци и е-пошта.

organizative, miratimi ose kthimi i korrigjimit, miratimi përfundimtar, marrja e të dhënave përmbledhëse për zbatimin e buxhetin dhe anën e të ardhurave dhe shpenzimeve, për çdo zë/llogari për një periudhë të zgjedhur rastësisht të vitit), por ky proces zhvillohet jashtë GDS-së përmes mjeteve ndihmëse (excel), takimeve dhe e-mail-eve.

Се надеваме дека овој преглед на досега забележани слабости во ИТ системите и процесите на друштвата за осигурување ќе бидат од корист за секое поединечно друштво за осигурување, од причина што автоматизираните процеси ги намалуваат ризиците од грешки, а се постигнува поголема ефикасност во работењето.

Shpresojmë që kjo pasqyrë e mangësive të vërejtura deri më tani në sistemet dhe proceset e TI-së të shoqërive të sigurimeve të jetë në dobi të çdo shoqërie sigurimi në veçanti, sepse proceset e automatizuara reduktojnë rreziqet e gabimeve dhe arrijnë efikasitet më të madh në veprimtari.

Со почит,

Me respekt,

Претседател на Советот на експерти/Кryetari i Këshillit të Ekspertëve,

Крсте Шајноски


