

## UTICAJ SISTEMSKIH PROMJENA NA UREĐENJE I STRUKTURU TRŽIŠTA OSIGURANJA U BiH

### Sažetak

Sistemske promjene, same po sebi u svojoj definiciji, predstavljaju značajne strukturne transformacije jednog društva počevši od društvene, kulturne, obrazovne, ekonomske, tehnološke pa do transformacija i promjena samog regulatornog okruženja, koje definiše i propisuje navedene tokove. Regulatorna okruženja mogu biti na globalnom nivou, integracijskom i nacionalnom, koji su povezani s obzirom na globalne tokove kao što su ekonomski (inflacija, recesije), tehnološki (digitalizacija, umjetna inteligencija), ekološki i klimatski (ESG, prirodne katastrofe), demografski (struktura stanovništva, starosna, obrazovna, migracije) te regulatorni i politički (direktive EU u raznim oblastima društva kao što su Solventnost II, IFRS 17, kada govorimo o finansijskoj oblasti gdje spada i osiguranje).

Sve navedene promjene utiču na funkcionisanje procesa u jednom društvu a samim time i na procese u oblasti uređenja i strukture tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini kao što su: regulatorni okvir, poslovni modeli, razvoj novih proizvoda, procjena i preuzimanje rizika, rješavanje odštetnih zahtjeva pa do stabilnosti sektora osiguranja.

Kada govorimo o uticaju sistemskih promjena na strukturu i uređenje tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini, prije svega, moramo uzeti u obzir političko i administrativno uređenje, podijeljenost tržišta, više regulatora, broj osiguravatelja, strukturu osiguranika, strukturu i zastupljenost pojedinih vrsta osiguranja (život i neživot).

U radu će biti obrađene teme: regulatorno okruženje (propisi koji regulišu tržište osiguranja, zaštita ličnih podataka i zaštita potrošača, predugovorno i ugovorno informisanje), promjene u korisničkom ponašanju i njihovim očekivanjima, digitalnoj transformaciji usluga (online prodaja, self-service, obrada ponuda i ugovora o osiguranju te obrada šteta putem umjetne inteligencije), potrebama za novim proizvodima (razne vrste odgovornosti, osiguranje u

bankarskom sektoru, sektoru elektromobilnosti, osobnim osiguranjima kao što su zdravstvena i životna osiguranja).

**Ključne riječi:** sistemske promjene, regulatorni okvir, digitalna transformacija, osiguranje, novi proizvodi.

## Summary

Systemic changes, by definition, represent significant structural transformations of a society, starting from social, cultural, educational, economic, technological, transformations and changes in the regulatory environment itself, which define and prescribe the trends. Regulatory environments can be at the global, integration and national levels, which are connected with regard to global trends such as economic (inflation, recessions), technological (digitalization, artificial intelligence), environmental and climate (ESG, natural disasters), demographic (population structure, age, education, migration) and regulatory and political (EU directives in various areas of society such as Solvency II, IFRS 17, when we talk about the financial area, which includes insurance).

All the changes affect the functioning of processes in a society and therefore also the processes in the field of organization and structure of the insurance market in Bosnia and Herzegovina, such as regulatory framework, business models, development of new products, assessment and assumption of risks, resolution of claims, and the stability of the insurance sector.

When talking about the impact of systemic changes on the structure and regulation of the insurance market in Bosnia and Herzegovina, first, we must consider the political and administrative organization, market fragmentation, multiple regulators, the number of insurers, the structure of insured persons, the structure and representation of certain types of insurance (life and non-life).

The paper will address the following topics: regulatory environment (regulations governing the insurance market, personal data protection and consumer protection, pre-contractual and contractual information), changes in user behavior and their expectations, digital transformation of services (online sales, self-service, processing of offers and insurance contracts, and processing of claims through artificial intelligence), needs for new products (various types of liability, insurance in the banking sector, the electromobility sector, personal insurance such as health and life insurance).

**Keywords:** systemic changes, regulatory framework, digital transformation, insurance, new products.

## 1. Uvod

Sistemske promjene, same po sebi u svojoj definiciji, predstavljaju značajne strukturne transformacije jednog društva počevši od društvene, kulturne, obrazovne, ekonomske, tehnološke pa do transformacija i promjena samog regulatornog okruženja, koje definiše i propisuje navedene tokove.

Tržište osiguranja u Bosni i Hercegovini prolazi kroz značajne sistemske promjene koje obuhvataju regulatornu, tehnološku i tržišnu dimenziju. Regulatorni okvir, kroz rad entitetskih agencija za nadzor osiguranja i koordinaciju krovne Agencije za osiguranje BiH, stvara stabilne i transparentne uslove poslovanja i postepeno harmonizira domaće propise sa evropskim standardima, uključujući Solvency II direktivu. Paralelno, prisustvo međunarodnih osiguravajućih grupa doprinosi modernizaciji sektora kroz uvođenje savremenih standarda upravljanja, novih proizvoda i tehnoloških platformi, povećavajući konkurenciju i profesionalizaciju tržišta.

Kada govorimo o uticaju sistemskih promjena na strukturu i uređenje tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini, prije svega, moramo uzeti u obzir političko i administrativno uređenje, podijeljenost tržišta, više regulatora, broj osiguravatelja, strukturu osiguranika, strukturu i zastupljenost pojedinih vrsta osiguranja (život i neživot).

Digitalna transformacija i promjene u ponašanju korisnika dodatno oblikuju sektor, jer sve veći broj klijenata zahtijeva brze, jednostavne i personalizovane usluge putem online kanala, uključujući digitalnu prodaju osiguranja i elektronsku obradu šteta. Banke, kao distributivni kanal kao i pojava te sve veća zastupljenost brokera u osiguranju predstavljaju nove modele poslovanja koji doprinose širenju tržišta i povećanju dostupnosti osiguravajućih proizvoda kao i sve veću transparentnost u oblasti osiguranja uz povećanje „finansijske pismenosti“ korisnika osiguranja ali i razvoj osiguravača (u skladu sa potrebama unutrašnjeg tržišta ali i uticajem vanjskog, prije svega tržišta osiguranja EU, čija društva za osiguranje kroz svoja „kćerinska“ društva utiču na naše tržište).

Potreba za novim proizvodima, razne vrste odgovornosti, osiguranje u bankarskom sektoru, sektoru elektromobilnosti, osobnim osiguranjima kao što su zdravstvena i životna osiguranja, dodatno utiču na sistemske promjene i razvoj tržišta.

Sve ove promjene zajedno predstavljaju sistemski razvoj tržišta osiguranja u BiH, gdje stabilnost, modernizacija poslovnih procesa, tehnološke inovacije i integracija sa tržištem EU stvaraju preduslove za održiv rast sektora, jačanje povjerenja klijenata i povećanje konkurentnosti domaćih društava za osiguranje.

Sve naprijed navedeno treba da prati, aktivno pa čak i progresivno, zakonodavstvo u BiH koje je na žalost u oblasti osiguranja podijeljeno na entitetske nivoe.

Mnogo je pitanja koja bi se mogla obraditi u kontekstu ove teme ali će u nastavku rada biti obrađena samo neka pitanja, u kontekstu sistemskih promjena, i to u onom dijelu u kojem će dati uvodne i osnovne naznake koje ukazuju na to da ista utiču na sistemske promjene u oblasti osiguranja u BiH.

## 2. Regulatorni i institucionalni okvir poslovanja društava za osiguranje u Bosni i Hercegovini

Regulatorni i zakonski okvir poslovanja društava za osiguranje u Bosni i Hercegovini određen je složenim ustavnim i političkim uređenjem države, prema kojem je nadležnost za regulisanje finansijskog sektora, u koji spada i djelatnost osiguranja u nadležnosti entiteta (FBiH i RS). Kao rezultat takvog sistema, pravni okvir čine entitetski zakoni i podzakonski akti regulatornih tijela – entitetskih agencija za nadzor rada društava za osiguranje, uz primjenu opštih pozitivnih propisa koji uređuju obligacione/obavezne odnose, rad privrednih društava, finansijsko izvještavanje i zaštitu potrošača te ličnih podataka.

Dakle, postoje uspostavljena dva regulatorna režima – u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republici Srpskoj – koji su u značajnoj mjeri harmonizovani sa evropskim standardima u oblasti osiguranja.

U Federaciji Bosne i Hercegovine osnovni propis predstavlja Zakon o osiguranju<sup>1</sup>, kojim se uređuju osnivanje, organizacija, poslovanje i nadzor nad društvima za osiguranje i reosiguranje. Ovim zakonom definisani su uslovi za dobijanje dozvole za rad, minimalni kapital, pravila upravljanja rizicima i sistem internih kontrola, kao i osnovne vrste osiguranja. Nadzor nad primjenom zakona i poslovanjem društava vrši Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine, koja ima ovlaštenja izdavanja dozvola, provođenja nadzora i preduzimanja mjera u slučaju nepravilnosti.

Regulatorni okvir u Federaciji BiH dodatno je razrađen posebnim zakonima, uključujući propise o posredovanju u osiguranju, koji uređuju rad brokera i zastupnika, kao i zakon o obaveznim osiguranjima u saobraćaju, koji reguliše jedan od najznačajnijih segmenata tržišta neživotnog osiguranja.

Sličan sistem uspostavljen je i u Republici Srpskoj, gdje je osnovni propis Zakon o društvima za osiguranje.<sup>2</sup>

Ovim zakonom uređuju se uslovi poslovanja, upravljanje rizicima, tehničke rezerve i finansijsko izvještavanje društava za osiguranje. Nadzor nad tržištem osiguranja vrši Agencija za osiguranje Republike Srpske, koja ima regulatorna i kontrolna ovlaštenja, uključujući izdavanje dozvola, nadzor nad solventnošću i donošenje podzakonskih akata.

1 Zakon o osiguranju („Službene novine FBiH“, br. 23/17 i 103/21).

2 Zakon o društvima za osiguranje („Službeni glasnik RS“, br. 17/05, 01/06, 64/06, 74/10, 47/17 i 59/19).

Pored specifičnih propisa iz oblasti osiguranja, poslovanje društava za osiguranje zasniva se i na primjeni opštih pozitivnih zakona, među kojima posebno mjesto zauzimaju propisi iz oblasti obligacionih odnosa, privrednih društava, računovodstva i revizije, kao i zakonodavstvo koje uređuje sprečavanje pranja novca i zaštitu potrošača. Ovi propisi zajedno čine širi pravni okvir koji osigurava zakonito i transparentno poslovanje, kao i zaštitu prava osiguranika.

U ovim uslovima poslovanja regulatorni okvir u Bosni i Hercegovini sve više se usklađuje sa međunarodnim i evropskim standardima, posebno u oblasti finansijskog izvještavanja i upravljanja rizicima. U tom kontekstu značajnu ulogu ima primjena standarda IFRS 17, koji uvodi novi model priznavanja i mjerenja ugovora o osiguranju i značajno utiče na način finansijskog izvještavanja u sektoru.

Institucionalni okvir nadzora nad tržištem osiguranja također je organizovan na entitetskom nivou. U Federaciji Bosne i Hercegovine nadzor provodi Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine, dok u Republici Srpskoj tu funkciju obavlja Agencija za osiguranje Republike Srpske. Ove institucije imaju ulogu u očuvanju stabilnosti finansijskog sistema, zaštiti osiguranika i nadzoru nad zakonitim poslovanjem društava za osiguranje. Njihove nadležnosti obuhvataju izdavanje dozvola za rad, praćenje solventnosti, kontrolu tehničkih rezervi, kao i preduzimanje nadzornih mjera u slučaju nepravilnosti.

Dodatno, regulatorne institucije doprinose transparentnosti tržišta kroz objavljivanje izvještaja, statističkih podataka i analiza o stanju sektora osiguranja.

Može se zaključiti da regulatorni i institucionalni okvir poslovanja društava za osiguranje u Bosni i Hercegovini predstavlja kompleksan sistem zasnovan na entitetskim zakonima i regulatornim institucijama, uz uticaj međunarodnih standarda. Njegov osnovni cilj je osigurati stabilnost tržišta, zaštitu osiguranika i usklađenost poslovanja sa savremenim principima finansijskog nadzora i upravljanja rizicima.

## **2.1. Uloga Agencije za osiguranje u sistemskim promjenama na tržištu osiguranja u BiH**

Pored navedenih entitetskih agencija za nadzor, čija je uloga i funkcija naprijed opisana, na nivou Bosne i Hercegovine osnovana je Agencija za osiguranje Bosne i Hercegovine (AZO BiH).<sup>3</sup>

Agencija za osiguranje Bosne i Hercegovine (AZO BiH) djeluje kao krovna institucija na državnom nivou, koordinirajući aktivnosti entitetskih agencija

<sup>3</sup> Agencija za osiguranje u Bosni i Hercegovini osnovana je 2004. godine Zakonom o Agenciji za osiguranje u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“, br. 12/04).

za nadzor osiguranja. Njena uloga obuhvata usklađivanje regulatornih politika, praćenje razvoja tržišta osiguranja i saradnju sa međunarodnim institucijama. Kroz svoje djelovanje AZO BiH podstiče unapređenje profesionalnih standarda, jačanje institucionalne stabilnosti i implementaciju evropskih regulatornih principa, posebno Solvency II direktive, čime doprinosi sistemskim promjenama i modernizaciji tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini te harmonizaciji sa propisima EU. Dakle, ova agencija, iako osnovana na nivo BiH nema regulatornih ovlašćenja niti mogućnosti direktnog uticaja na rad društava za osiguranje.

### **3. Razvoj funkcije usklađenosti (*compliance*) u sektoru osiguranja u BiH u kontekstu sistemskih promjena**

Nakon što je prethodno predstavljen regulatorni i zakonski okvir za osnivanje, rad, i nadzor nad društvima za osiguranje, ono što smatramo bitnim za organizaciju, rad i primjenu sistemskih promjena u društvima za osiguranje je uspostavljanje i razvoj funkcije usklađenosti u sektoru osiguranja.

#### **3.1. Razvoj funkcije usklađenosti (*compliance*)**

Uvođenje funkcije usklađenosti poslovanja (*compliance*) u Bosni i Hercegovini započelo je prvo u bankarskom sektoru, a kasnije i u drugim sektorima uključujući osiguranje. Prve formalne inicijative povezane sa ovom funkcijom pojavile su se između 2005. i 2007. godine, kada su regulatorna tijela počela zahtijevati od finansijskih institucija uspostavu posebnih funkcija koje prate usklađenost poslovanja sa zakonima, propisima i internim aktima - politikama. Ovaj proces dodatno je intenziviran nakon 2010. godine, kroz usklađivanje domaćih regulatornih zahtjeva sa standardima Evropske unije.

Glavni razlozi za uvođenje *compliance* funkcije bili su obaveza poštivanja zakonskih i regulatornih propisa, prevencija pranja novca i finansiranja terorizma, jačanje korporativnog upravljanja, integracija sa međunarodnim tržištima, posebno za kćerinska društva kompanija iz EU, te smanjenje pravnih i reputacijskih rizika. U sektoru osiguranja formalna funkcija *compliance* počela se uspostavljati nakon 2015. godine, pod uticajem matičnih kompanija i internih inicijativa za unapređenje upravljanja rizicima i etičkih standarda.

Tokom godina, funkcija usklađenosti u osiguravajućim društvima BiH razvijala se od neformalnih kontrola prema institucionalnim i sistemskim strukturama. Na početku razvoja sektora osiguranja, fokus je bio na stabilizaciji i implementaciji osnovnih i opštih zakonskih okvira, uz formiranje regulatornih institucija na entitetskim nivoima. S razvojem finansijskog sektora, osiguravajuća društva su postepeno uvodila odjele za usklađenost

i upravljanje rizicima, prćenje regulatornih promjena, implementaciju standarda iz EU i savjetovanje. Posljednjih godina funkcija compliance postaje sastavni dio strategije upravljanja društvima za osiguranje, sa naglaskom na prevenciju AML/CFT rizika, zaštitu podataka i potrošača, upravljanje regulatornim i reputacijskim rizicima, te usklađenost sa evropskim standardima i smjernicama EU.

Danas funkcija usklađenosti u osiguravajućim društvima u BiH predstavlja ključnu funkciju korporativnog upravljanja, integrisanu sa strategijom upravljanja rizicima i zaštite potrošača. Njena uloga osigurava poštovanje domaćih zakona i međunarodnih regulativa, minimiziranje pravnih i reputacijskih rizika te jačanje povjerenja klijenata, investitora i regulatora. Dalji razvoj funkcije compliance zavisice od integracije evropskih regulativa, tehnoloških inovacija i kontinuiranog osnaživanja institucionalnih kapaciteta, čime se dodatno jača stabilnost sektora osiguranja u Bosni i Hercegovini.

### **3.2. Funkcija usklađenosti u društvima za osiguranje u BiH**

Razvoj compliance funkcije u društvima za osiguranje u Bosni i Hercegovini usko je povezan sa jačanjem regulatornog okvira finansijskog sektora i procesom harmonizacije domaćeg zakonodavstva sa standardima Evropske unije. Dok se u ranijem periodu usklađenost poslovanja uglavnom osiguravala kroz pravne službe i interne kontrole, savremeni pristup podrazumijeva uspostavljanje posebne organizacione funkcije sa jasno definisanim nadležnostima i odgovornostima, koja aktivno doprinosi stabilnosti i održivosti poslovanja.

Normativni okvir za uspostavljanje compliance funkcije u društvima za osiguranje u Federaciji Bosne i Hercegovine proizlazi iz Zakona o osiguranju Federacije Bosne i Hercegovine, kojim se propisuje obaveza uspostavljanja sistema upravljanja koji uključuje adekvatne kontrolne funkcije i mehanizme nadzora. Detaljniji zahtjevi u vezi sa upravljanjem rizicima, internim kontrolama i organizacijom poslovanja uređuju se podzakonskim aktima koje donosi Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine. Sličan regulatorni okvir postoji i u Republici Srpskoj, gdje se obaveze društava za osiguranje u pogledu uspostavljanja kontrolnih funkcija temelje na Zakonu o osiguranju imovine i lica, uz nadzor koji provodi Agencija za osiguranje Republike Srpske.

U tom smislu compliance funkcija sve više se integriše u širi sistem upravljanja rizicima i korporativnog upravljanja. U praksi društava za osiguranje djeluje u uskoj saradnji sa drugim kontrolnim funkcijama, kao što su upravljanje rizicima i interna revizija, čime se osigurava sveobuhvatan nadzor nad poslovanjem i pravovremeno prepoznavanje potencijalnih rizika.

## 4. Uticaj GDPR standarda na promjene u poslovanju društava za osiguranje u BiH

### 4.1. Opća uredba o zaštiti ličnih podataka (GDPR)<sup>4</sup>

Nastavno na prethodno rečeno o zakonskom i regulatornom okviru rada društava za osiguranje te funkcijom usklađenosti, koja postaje jedna od ključnih u poslovanju društava za osiguranje dolazimo i do zaštite ličnih podataka, kao jedne od sistemskih promjena koja postaje obavezan i neizostavan segment u radu društava za osiguranje u BiH. Ovdje se misli prije svega na obavljanje djelatnosti osiguranja – razvoj proizvoda, preuzimanje osiguranja i isplatu odštetnih zahtjeva, zbog koje su i osnovana ova društva. Društva za osiguranje vrše prikupljanja, obradu i čuvanje ličnih podataka svojih osiguranika i oštećenih u kopletnom procesu vršenja svoje djelatnosti. Iz ovog razloga GDPR standard predstavlja jednu od osnovnih sistemskih promjena koje utiču na sve navedene funkcije društava za osiguranje – prodaju osiguranja i obradu odštetnih zahtjeva.

### 4.2. Zaštita ličnih podataka u BiH

Zaštita ličnih podataka predstavlja jedno od ključnih pitanja savremenog finansijskog prava i korporativnog upravljanja, posebno u kontekstu ubrzane digitalizacije i međunarodne regulatorne harmonizacije. Donošenjem General Data Protection Regulation (GDPR) EU je uspostavila jedinstven i sveobuhvatan okvir zaštite podataka, čiji uticaj značajno prevazilazi njene granice. Iako BiH nije članica EU, proces evropskih integracija, kao i intenzivna saradnja sa međunarodnim partnerima, usloveli su postepeno usklađivanje domaćeg zakonodavstva i poslovnih praksi sa GDPR standardima.

Regulatorni okvir zaštite ličnih podataka u Bosni i Hercegovini zasniva se na važećem Zakonu o zaštiti ličnih podataka<sup>5</sup> sadržava osnovne principe GDPR-a, poput zakonitosti, transparentnosti, minimizacije podataka i ograničenja svrhe obrade. Međutim, razlike u odnosu na GDPR i dalje su prisutne. Uticaj GDPR-a se ne ogleda samo kroz formalno zakonodavstvo, već i kroz tržišne i operativne prakse koje sve više prate evropske standarde.

U tom smislu, društva za osiguranje u Bosni i Hercegovini često potpadaju pod direktnu ili indirektnu primjenu GDPR-a, naročito u slučajevima saradnje sa međunarodnim partnerima ili korištenja IT infrastrukture smještene u

4 Opća uredba o zaštiti podataka – Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR) je sveobuhvatni zakon o zaštiti podataka Evropske unije (EU), formalno nazvan Uredba (EU) 2016/679. Usvojena 2016. godine i primjenjiva od 25. maja 2018. godine, ona uređuje način na koji organizacije prikupljaju, obrađuju i pohranjuju lične podatke pojedinaca unutar EU i Evropskog ekonomskog prostora (EEA). GDPR se široko smatra najstrožim okvirom za privatnost u svijetu, postavljajući globalne standarde za zaštitu podataka i prava pojedinaca.

5 Zakon o zaštiti ličnih podataka („Sl. glasnik BiH“, br. 12/2025)

EU. Ova činjenica stvara snažan regulatorni pritisak koji značajno utiče na transformaciju poslovnih modela u sektoru osiguranja.

Sektor osiguranja posebno je osjetljiv u kontekstu zaštite ličnih podataka, s obzirom na prirodu i obim informacija koje se obrađuju. Društva za osiguranje redovno upravljaju ličnim podacima, podacima o zdravstvenom stanju, finansijskom stanju svojih osiguranika i ugovarača, podacima o imovini i podacima trećih lica uključenih u osigurane slučajeve. Obrada ovih podataka, posebno onih koji spadaju u posebne kategorije prema GDPR-u, zahtijeva primjenu strogo definisanih pravila i pojačanih mjera zaštite, uključujući procjene uticaja na zaštitu podataka i ograničavanje pristupa osjetljivim informacijama. Time se sektor osiguranja svrstava među djelatnosti sa visokim nivoom regulatornog i reputacionog rizika.

Implementacija GDPR standarda dovela je do značajnih organizacionih promjena unutar društava za osiguranje. Jedna od najvažnijih jeste institucionalizacija funkcije zaštite podataka kroz imenovanje službenika za zaštitu podataka, koji ima ključnu ulogu u nadzoru usklađenosti i savjetovanju u društvima. Pored toga, uvedena je obaveza vođenja evidencija aktivnosti obrade, čime se jača princip odgovornosti i omogućava transparentniji uvid u tokove podataka unutar organizacije. Upravljanje incidentima i povredama podataka također dobija na značaju, uz sve češće usklađivanje prakse sa GDPR standardima u pogledu rokova i procedura prijave.

Digitalna transformacija dodatno intenzivira potrebu za efikasnom zaštitom ličnih podataka. Uvođenje online prodaje osiguranja, digitalne obrade šteta i automatizovanog profilisanja rizika i uvođenja AI povećava kompleksnost obrade podataka. Posljedično, društva za osiguranje ulažu značajna sredstva u unapređenje IT infrastrukture kao i u kontinuiranu edukaciju zaposlenih.

Na strateškom nivou, primjena GDPR standarda ima višestruke implikacije. Iako dovodi do povećanja troškova usklađenosti, istovremeno doprinosi jačanju funkcije upravljanja rizicima i unapređenju korporativnog upravljanja. Dugoročno posmatrano, ovi procesi podstiču konsolidaciju tržišta i stvaraju razliku među učesnicima, pri čemu konkurentsku prednost ostvaruju ona društva koja uspješno integrišu visoke standarde zaštite podataka u svoje poslovanje a istovremeno jača povjerenje korisnika, čime zaštita ličnih podataka postaje važan element. U pogledu navedenog, može se reći da su društva za osiguranje, čiji su vlasnici društva i finansijske grupacije iz EU, u znatnoj prednosti u odnosu na domaća društva jer su ove standarde bila u obavezi provoditi i znatno prije.

Uticaj GDPR-a na sektor osiguranja u Bosni i Hercegovini prevazilazi formalne regulatorne okvire i predstavlja osnov sistemskih promjena te predstavlja ključni preduslov za dugoročnu održivost i konkurentnost društava za osiguranje.

### 4.3. Obaveze društava u pogledu zaštite ličnih podataka u BiH

Zakon o zaštiti ličnih podataka, objavljen u „Službenom glasniku Bosne i Hercegovine“ br. 12/25, stupio je na snagu 8. marta 2025. godine, a primjena je počela 4. oktobra 2025. godine. Ovaj zakon zamjenjuje prethodni zakon iz 2006. godine i njegove izmjene iz 2011. godine, te postavlja jedinstven okvir za obradu i zaštitu ličnih podataka svih pravnih subjekata u Bosni i Hercegovini.

Sva društva su dužna osigurati jasnu pravnu osnovu za obradu ličnih podataka, koja može biti zasnovana na saglasnosti nosioca podataka, ugovornoj potrebi, zakonskoj obavezi, zaštiti vitalnih interesa ili legitimnim interesima firme. Transparentnost obrade podataka podrazumijeva obavezu informisanja klijenata i zaposlenih o svrsi obrade, njihovim pravima te o tome kome se podaci mogu proslijediti. Podaci se smiju koristiti isključivo u svrhu za koju su prikupljeni, a svaka višekratna ili nepredviđena upotreba zahtijeva novu saglasnost.

Društva su odgovorna za tačnost i ažurnost podataka, uz obavezu ispravljanja netačnih informacija po zahtjevu nosioca, te za minimizaciju prikupljenih podataka – što znači da se obrađuju isključivo podaci potrebni za svrhu za koju se prikupljaju. Ograničenje čuvanja propisuje da se podaci zadržavaju samo dok je to potrebno ili dok zakon ne nalaže duži period, a sigurnost podataka osigurava se primjenom tehničkih i organizacijskih mjera, uključujući kontrolu pristupa, sigurnosne kopije i evidenciju svih operacija nad podacima.

Sve firme moraju voditi detaljnu evidenciju obrade, uključujući svrhu, kategorije podataka, osobe koje imaju pristup i eventualni prijenos podataka trećim stranama. Nosiocima podataka mora se omogućiti ostvarivanje njihovih prava, uključujući pristup, ispravku, brisanje, ograničenje obrade, prigovor na obradu i prenosivost podataka.

Posebne obaveze odnose se na osiguravajuće kompanije, koje obrađuju osjetljive kategorije podataka, uključujući zdravstvene podatke, informacije o štetama i kreditnu historiju. Ovi podaci zahtijevaju posebnu pravnu osnovu i dodatne mjere zaštite, uključujući ograničenje pristupa isključivo na zaposlenike koji ih trebaju za procjenu rizika ili obradu zahtjeva.

U slučaju dijeljenja podataka s brokerima, posrednicima, reosiguranjima ili trećim stranama, moraju postojati pisani ugovori s jasno definisanim obavezama zaštite podataka. Redovna edukacija i podizanje svijesti zaposlenih o pravilnoj obradi i zaštiti podataka posebno je važna u odjelima preuzimanja, šteta i IT sektora.

Primjena ovog zakona predstavlja značajan korak u jačanju sigurnosti i zaštite ličnih podataka u Bosni i Hercegovini, posebno u osiguravajućem sektoru, gdje obim i osjetljivost podataka zahtijevaju sistematične, institucionalno utemeljene mjere zaštite. Sve naprijed navedeno čini ovaj Zakon, kao i

primjenu GDPR standarda, sistemskom promjenom koja u velikoj i značajnoj mjeri utiče na rad i poslovanje kao i razvoj sektora osiguranja.

## 5. Primjena IFRS 17 u sektoru osiguranja u Bosni i Hercegovini kao dio sistemskih promjena

IFRS 17<sup>6</sup> predstavlja savremeni međunarodni računovodstveni standard za ugovore o osiguranju, razvijen od strane International Accounting Standards Board, s ciljem unapređenja transparentnosti i uporedivosti finansijskih izvještaja. Njegovom primjenom, koja je na globalnom nivou započela 1. januara 2023. godine, zamijenjen je IFRS 4 i uveden novi model mjerenja obaveza zasnovan na procjeni budućih novčanih tokova, prilagođavanju za rizik i priznavanju dobiti tokom trajanja ugovora.

Primjena ovog standarda zahtijeva značajne organizacione i tehničke promjene unutar osiguravajućih društava, uključujući razvoj aktuarskih modela, unapređenje informacionih sistema i intenzivniju saradnju između finansijskih, aktuarskih i IT funkcija. Istovremeno, implementacija podrazumijeva visoke troškove i potrebu za dodatnom edukacijom stručnog kadra.

U Bosni i Hercegovini implementacija standarda odvija se postepeno. Dosadašnja iskustva ukazuju na izazove poput složenosti metodologije obračuna, visokih troškova implementacije i nedostatka specijalizovanog kadra. Međutim, primjena standarda donosi i značajne koristi, prije svega veću transparentnost i uporedivost finansijskih izvještaja, kao i unapređenje upravljanja rizicima.

IFRS 17 predstavlja ključnu reformu finansijskog izvještavanja u sektoru osiguranja u Bosni i Hercegovini. Njegova primjena doprinosi usklađivanju sa međunarodnim standardima, jačanju povjerenja investitora i regulatora, te dugoročno unapređuje stabilnost i konkurentnost tržišta osiguranja.

Iako IFRS 17 još nije u potpunosti obavezan za finansijsko izvještavanje u Bosni i Hercegovini, društva za osiguranje koja su dio finansijskih grupacija

6 IFRS 17 – Ugovori o osiguranju stupio je na snagu 1. januara 2023. godine<sup>3</sup>. Novi standard, čije je usvajanje trajalo skoro 20 godina, ima za cilj povećanje transparentnosti i smanjenje razlika u računovodstvu ugovora o osiguranju i zamjenjuje IFRS 4 (privremeni standard), koji se uglavnom oslanjao na lokalne računovodstvene standarde.

IFRS 17 i Solventnost II su dva glavna regulatorna projekta u industriji osiguranja u posljednjih nekoliko decenija i prirodno dijele većinu svojih osnovnih elemenata<sup>4</sup>, za koje se očekuje da će donijeti određene sinergije i omogućiti ponovnu upotrebu nekih procesa Solventnosti II za potrebe IFRS 17, ograničavanje administrativnog opterećenja preduzeća i olakšavanje usklađivanja dva okvira (podataka) od strane analitičara i učesnika na finansijskom tržištu. Osiguravateljima je pružena mogućnost da usklade datume implementacije MSFI 9 („Finansijski instrumenti“) i MSFI 17 u isto vrijeme (počevši od 01. 01. 2023.), kako bi se ograničilo operativno opterećenje primjenom dvije velike računovodstvene promjene u dva različita vremenska perioda. – IFRS 17 – Insurance contracts report EIOPA's report on the implementation & synergies and differences with Solvency II EIOPA-BoS-24/111 15 April 2024 – <https://www.eiopa.europa.eu/>

iz EU već su delimično uključena u njegovu primjenu, zbog konsolidovanog izvještavanja prema matičnim kompanijama u EU te pripremaju dodatne interne izvještaje i podatke u skladu sa ovim standardom. Time se postepeno povećava spremnost domaćeg tržišta za punu primjenu IFRS 17 nakon što standard postane obavezan u regulatornom okviru.

Iz prethodnog sažetog izlaganja o ovom finansijskom standardu evidentno je da isti predstavlja sistemsku promjenu koja će imati veliki uticaj na rad i razvoj društava za osiguranje u BiH.

## **6. Uloga zaštite potrošača u osiguranju u BiH kao dio sistemskih promjena u sektoru osiguranja**

Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, objavljen u „Službenom glasniku BiH“ br. 25/06, sa izmjenama i dopunama iz 2015. godine (br. 88/15), uspostavlja pravni okvir odnosa između potrošača, trgovaca, proizvođača i drugih subjekata na teritoriji Bosne i Hercegovine, te predstavlja osnovu za zaštitu prava potrošača. U sektoru osiguranja, ovaj zakon postavlja ključne obaveze osiguravajućih kompanija prema klijentima, osiguravajući da svaki potrošač bude informisan, zaštićen i pošteno tretiran u svim fazama sklapanja i izvršavanja ugovora o osiguranju.

Prije sklapanja ugovora društva za osiguranje dužna su detaljno informisati klijenta o vrsti i opsegu osiguranja, visini premije, trajanju ugovora te pravima i obavezama koje iz njega proizlaze. Informacije moraju biti jasne, razumljive i dostupne u pisanoj formi, čime se osigurava transparentnost i pravilno informisano donošenje odluka. Poseban značaj ima pravo potrošača da raskine ugovor.

Društva za osiguranje moraju se striktno pridržavati zabrana i nedozvoljenih praksi, uključujući kupovinu dodatnih osiguranja ili naplatu neproverenih usluga. Transparentnost je posebno važna kod naknade štete, pri čemu osiguranje mora jasno definisati proceduru prijave štete, potrebnu dokumentaciju i rokove isplate, poštujući načelo fer i poštene prakse.

Društva koja pružaju osiguranje putem interneta, telefona ili drugih kanala komunikacije dužna su osigurati jednostavan i besplatan način raskida ugovora, uz dostavljanje svih zakonom propisanih informacija u trajnom obliku. Interna kontrola, vođenje evidencije prigovora i kontinuirana edukacija zaposlenika dodatno jačaju zaštitu prava potrošača.

U konačnici, prava klijenata u osiguranju uključuju ne samo informisanost kod sklapanja ugovora o osiguranju već i kod isplate odštetnih zahtjeva. Ove obaveze društava za osiguranje predstavljaju ključni element povjerenja između osiguravača i ugovarača osiguranja/osiguranika, te su od suštinskog značaja za funkcionalno i pošteno tržište osiguranja u BiH. Pored navedenog zakona zaštita prava osiguranika regulisana je i Zakonom o obligacionim

odnosima<sup>7</sup> kao i Pravilnikom o obavezi informisanja ugovarača osiguranja,<sup>8</sup> kojim je Stručni savjet Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine propisao postupanje društava za osiguranje u predugovornoj fazi, informisanje kod sklapanja ugovora o osiguranju kao i za vrijeme trajanja osiguranja te način informisanja.

## 7. Razvoj i značaj zdravstvenih i životnih osiguranja u BiH u kontekstu sistemskih promjena

Sektor osiguranja predstavlja važan dio finansijskog sistema svake države, jer doprinosi stabilnosti privrede, zaštiti pojedinaca i efikasnom upravljanju rizicima a tu je i socijalni element zaštite (osiguranika i oštećenih). U tom kontekstu, posebno mjesto zauzimaju životna i zdravstvena osiguranja, koja imaju izraženu socijalnu i ekonomsku funkciju. Ove vrste osiguranja pružaju finansijsku sigurnost u slučaju smrti, bolesti, invaliditeta ili potrebe za zdravstvenim uslugama, te predstavljaju značajan instrument dugoročne zaštite osiguranika. U Bosni i Hercegovini njihov razvoj odvijao se sporije u odnosu na razvijene evropske zemlje, ali posljednjih godina bilježi postepen rast i sve veći značaj za ukupno tržište osiguranja.

Razvoj životnog osiguranja u Bosni i Hercegovini intenziviran je početkom 2000-ih godina, paralelno sa stabilizacijom finansijskog sistema i ulaskom stranih društava za osiguranje. Ovaj proces doveo je do uvođenja savremenih proizvoda, uključujući osiguranje sa štednom komponentom i investicijsko životno osiguranje. Ipak, u poređenju sa razvijenim tržištima, udio životnih osiguranja u ukupnoj premiji i dalje je relativno nizak, što ukazuje na nedovoljno razvijen segment tržišta i značajan prostor za dalji rast. Razlozi za to prvenstveno leže u ekonomskom standardu stanovništva i percepciji osiguranja kao dodatnog troška, a ne kao oblika dugoročne finansijske sigurnosti.

Za razliku od životnog osiguranja, zdravstveno osiguranje u Bosni i Hercegovini ima specifičnu strukturu koja se oslanja na sistem obaveznog zdravstvenog osiguranja kojim upravljaju entitetske i kantonalne institucije. Međutim, posljednjih godina primjetan je razvoj dobrovoljnog, odnosno privatnog zdravstvenog osiguranja, koje se javlja kao dopuna javnom zdravstvenom sistemu. Ova vrsta osiguranja omogućava brži pristup zdravstvenim uslugama, korištenje privatnih zdravstvenih ustanova i širi obim medicinskih usluga. Njegov značaj dodatno raste zbog ograničenih kapaciteta javnog sistema, rasta troškova zdravstvenih usluga i povećane svijesti građana o važnosti zdravstvene zaštite.

7 Zakon o obligacionim odnosima („Sl. list SFRJ“, br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 – odluka USJ i 57/1989, „Sl. list RBiH“, br. 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i „Sl. novine FBiH“, br. 29/2003 i 42/2011)

8 Pravilnik o obavezi informisanja ugovarača osiguranja Službene novine Federacije BiH“, broj 1/18

Poseban faktor koji utiče na razvoj zdravstvenog osiguranja jeste činjenica da dio stanovništva nema adekvatan pristup obaveznom zdravstvenom osiguranju, što dodatno povećava potrebu za alternativnim oblicima zaštite. Iskustva iz pandemije bolesti COVID-19 dodatno su naglasila važnost finansijske sigurnosti u slučaju bolesti, što je doprinijelo rastu interesa za dobrovoljna zdravstvena osiguranja.

Iako životna i zdravstvena osiguranja još uvijek ne dominiraju tržištem, koje je i dalje obilježeno visokim učešćem neživotnih osiguranja, njihov značaj kontinuirano raste. Ove vrste osiguranja doprinose diverzifikaciji tržišta i stabilnosti poslovanja osiguravajućih društava, jer omogućavaju dugoročno planiranje i stvaranje stabilnih izvora premije. Posebno životna osiguranja imaju i širi makroekonomski značaj, budući da prikupljena sredstva predstavljaju potencijal za investiranje i razvoj finansijskog tržišta.

Uprkos evidentnom napretku, potencijal životnih i zdravstvenih osiguranja u Bosni i Hercegovini još uvijek nije u potpunosti iskorišten. Njihov dalji razvoj zavisi od više faktora, uključujući rast životnog standarda, unapređenje regulatornog okvira, razvoj finansijske pismenosti i jačanje privatnog zdravstvenog sektora. Posebno se očekuje dalji rast dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja kao dopune javnom sistemu, kao i postepeno povećanje učešća životnih osiguranja u ukupnoj strukturi tržišta.

Može se zaključiti da životna i zdravstvena osiguranja imaju značajan potencijal da doprinesu stabilnosti finansijskog sistema, povećanju socijalne sigurnosti građana i daljem razvoju tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini. Njihovo jačanje predstavlja važan korak ka približavanju domaćeg tržišta standardima razvijenih evropskih ekonomija i unapređenju ukupne finansijske sigurnosti društva.

## **8. Osiguranje u bankarskom sektoru BiH i njegov uticaj na razvoj tržišta osiguranja**

Razvoj savremenih finansijskih sistema karakteriše sve veća integracija bankarskog i osiguravajućeg sektora, koja se najčešće ostvaruje kroz model banko-osiguranja (bancassurance). Ovaj model podrazumijeva distribuciju osiguranja putem bankarskih kanala, čime se ostvaruju obostrane koristi na način da banke proširuju svoju ponudu usluga, dok osiguravajuća društva dobijaju pristup širokoj bazi klijenata.

U Bosni i Hercegovini bankoosiguranje dolazi do izražaja sa razvojem finansijskog tržišta i ulaskom stranih finansijskih institucija. Njegova primjena najizraženija je u segmentu osiguranja povezanih sa kreditnim proizvodima, uključujući osiguranje otplate kredita, životno osiguranje korisnika kredita, te osiguranje nekretnina i imovine. U praksi, banke često uslovljavaju odobravanje kredita zaključenjem određenih policia osiguranja, čime se smanjuje

kreditni rizik i istovremeno povećava potražnja za osiguranjem, posebno životnim.

Saradnja između banaka i društava za osiguranje u Bosni i Hercegovini najčešće se realizuje kroz dugoročne ugovore. Klijentima se omogućava pristup integrisanim finansijskim uslugama na jednom mjestu, čime se povećava dostupnost osiguranja dok banke ostvaruju dodatne prihode kroz provizije.

Razvoj bankoosiguranja imao je značajan uticaj na tržište osiguranja u Bosni i Hercegovini, posebno kroz jačanje distribucije i rast premije životnog osiguranja. Banke su postale jedan od ključnih kanala prodaje osiguranja, a njihova uloga dodatno se ogleda u razvoju novih proizvoda prilagođenih potrebama korisnika kreditnih i digitalnih usluga, kao što su osiguranje kreditne sposobnosti, nezaposlenosti i finansijskih transakcija.

Posmatrano šire, bankoosiguranje predstavlja važnu sistemsku promjenu u finansijskom sistemu Bosne i Hercegovine. Integracija bankarskog i sektora osiguranja doprinosi efikasnijem upravljanju rizicima, diversifikaciji prihoda i povećanju konkurentnosti tržišta. Iako ovaj model još uvijek nije dostigao nivo razvijenosti prisutan u zemljama Evropske unije, njegov dalji razvoj može se očekivati kroz digitalizaciju usluga i unapređenje online distribucije osiguranja. Sve navedeno čini i u budućnosti će predstavljati sistemsku promjenu koja će vjerovatno određivati razvoj i uspješnost sektora osiguranja, pored koristi koju će imati banke, od dobiti koju ostvaruju kroz provizije do osiguranja kolaterala i imovine čiju kupovinu finansiraju.

## **9. Uticaj distribucijskih kanala na strukturu tržišta osiguranja u BiH**

Distribucija osiguranja predstavlja jedan od ključnih faktora razvoja tržišta osiguranja, jer direktno utiče na dostupnost usluga, konkurenciju i ukupni obim premije. U savremenim finansijskim sistemima razvijeni su različiti distribucijski kanali, uključujući tradicionalne oblike prodaje putem agenata i brokera, kao i savremene modele distribucije kroz banke i digitalne platforme.

Na tržištu Bosne i Hercegovine prisutna je kombinacija ovih distribucijskih kanala. Agenti osiguranja i dalje predstavljaju jedan od najznačajnijih oblika prodaje, djelujući u ime osiguravajućih društava i imajući važnu ulogu u savjetovanju klijenata i prilagođavanju proizvoda njihovim potrebama. Njihov značaj posebno dolazi do izražaja kod složenijih proizvoda, kao što su životna i imovinska osiguranja. S druge strane, brokери osiguranja djeluju u interesu klijenata, pružajući usluge analize rizika i pronalaženja najpovoljnijih osiguravajućih rješenja na tržištu. Njihova uloga je posebno izražena u segmentu korporativnih osiguranja i velikih projekata, gdje kompleksnost rizika zahtijeva stručan pristup i pregovaranje sa više osiguravača. Aktivnost brokera doprinosi jačanju konkurencije i unapređenju kvaliteta usluga na tržištu osiguranja.

Banke su se u posljednjim decenijama profilisale kao važan distributivni kanal kroz model bankoosiguranja. U Bosni i Hercegovini ovaj kanal je najčešće vezan za proizvode povezane sa kreditima, uključujući životno osiguranje, osiguranje nekretnina i osiguranje kolaterala. Prednost bankarskog kanala ogleda se u širokoj mreži klijenata i razvijenoj infrastrukturi, što omogućava efikasnu i masovnu distribuciju standardizovanih osiguravajućih proizvoda.

Digitalna transformacija finansijskog sektora dovela je do razvoja digitalnih kanala prodaje osiguranja, koji u Bosni i Hercegovini još uvijek imaju ograničen, ali rastući značaj. Digitalni kanali se najčešće koriste za prodaju jednostavnijih proizvoda, kao što su putno zdravstveno osiguranje. Njihove ključne prednosti su brzina, dostupnost i jednostavnost korištenja, što odgovara savremenim očekivanjima korisnika.

Razvoj i kombinacija različitih distribucijskih kanala značajno utiču na strukturu tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini. Tradicionalni kanali zadržavaju važnu ulogu u prodaji kompleksnijih proizvoda, dok moderni kanali omogućavaju veću efikasnost i dostupnost standardizovanih usluga. Na ovaj način se doprinosi povećanju konkurencije, razvoju inovativnih proizvoda i širenju tržišta osiguranja.

U budućnosti se očekuje dalji rast digitalne prodaje, kao i jačanje integracije između različitih finansijskih institucija. Ovi trendovi ukazuju na nastavak transformacije distribucijskih modela i njihovu ključnu ulogu u daljem razvoju tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini a sve u kontekstu sistemskih promjena.

## **10. Uloga stranih finansijskih/osiguravajućih grupa u razvoju tržišta osiguranja u BiH**

Strane finansijske institucije i osiguranja imaju značajnu ulogu u razvoju tržišta osiguranja u tranzicionim ekonomijama kao što je to BiH, jer njihov ulazak donosi nove proizvode, savremene standarde upravljanja i dodatni kapital koji doprinosi jačanju sektora. U Bosni i Hercegovini značajan broj društava za osiguranje posluje kao dio međunarodnih grupa, koje su na domaće tržište ušle tokom procesa privatizacije i liberalizacije finansijskog sektora nakon 2000. godine.

Na tržištu Bosne i Hercegovine prisutne su brojne međunarodne osiguravajuće kompanije. Ove kompanije predstavljaju dio velikih evropskih sistema i zauzimaju značajan tržišni udio u zemlji.

Ulazak stranih grupacija za osiguranje imao je snažan uticaj na profesionalizaciju sektora osiguranja. Međunarodne kompanije uvele su savremene modele upravljanja, razvijene sisteme upravljanja rizicima i tehnološke platforme za poslovanje. Takođe, doprinijele su razvoju novih osiguravajućih proizvoda, naročito u segmentu životnog i dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja te osiguranja velikih ekonomskih sistema i velikih infrastrukturnih projekata, koji su ranije bili nedovoljno razvijeni na domaćem tržištu, prije svega kroz fronting programe, programe reosiguranja.

Prisustvo međunarodnih grupa povećalo je konkurenciju među osiguravajućim društvima, dovelo do integracije manjih domaćih društava u veće cjeline sa stranim kapitalom te dovelo do unapređenja kvalitet usluga i razvijaju novih proizvoda. Visoki standardi korporativnog upravljanja i interne kontrole koje uvode međunarodne kompanije dodatno jačaju institucionalnu stabilnost sektora.

Društva za osiguranje unutar međunarodnih grupa često imaju pristup globalnim reosiguravajućim tržištima i naprednim finansijskim instrumentima, što im omogućava efikasno upravljanje velikim rizicima.

Strane osiguravajuće grupe imaju ključnu ulogu u razvoju tržišta osiguranja u Bosni i Hercegovini. Njihovo prisustvo doprinijelo je modernizaciji sektora, uvođenju novih proizvoda i jačanju konkurencije. U budućnosti se očekuje da će međunarodne kompanije i dalje oblikovati tržište kroz digitalizaciju, inovacije u proizvodima i integraciju sa evropskim finansijskim sistemom.

## **11. Uticaj korisničkog ponašanja i digitalne transformacije usluga osiguranja na tržište u BiH**

### **11.1. Digitalna transformacija**

Digitalna transformacija predstavlja ključni trend u savremenom finansijskom sektoru, uključujući i sektor osiguranja. Razvoj informacionih tehnologija, interneta i mobilnih uređaja značajno mijenja način na koji korisnici pristupaju finansijskim uslugama, povećavajući očekivanja u pogledu brzine, dostupnosti i transparentnosti usluga. Ove promjene primoravaju osiguravajuća društva da prilagode svoje poslovne modele novim tržišnim okolnostima i razviju digitalne kanale komunikacije i distribucije.

### **11.2. Promjene u ponašanju i očekivanjima korisnika**

Savremeni korisnici finansijskih usluga sve više preferiraju jednostavne, brze i transparentne usluge putem digitalnih kanala. Oni samostalno istražuju i upoređuju ponude, što čini dostupnost informacija putem interneta ključnim faktorom konkurentnosti osiguravajućih društava. Digitalne tehnologije omogućavaju personalizaciju usluga i proizvoda, prilagođenu individualnim potrebama klijenata, dok je pandemija COVID-19 dodatno ubrzala upotrebu online kanala za kupovinu osiguranja i prijavu šteta.

### **11.3. Online prodaja osiguranja**

Online prodaja osiguranja omogućava klijentima zaključenje ugovora putem interneta, bez fizičkog odlaska u poslovnici ili kontakta sa agentom. Ovaj kanal posebno je pogodan za standardizovane proizvode, uključujući putno zdravstveno osiguranje, osiguranje od nezgoda i kratkoročna zdravstvena osiguranja.

Prednosti online prodaje uključuju brzinu, jednostavnost i proširenje tržišta, posebno među mlađim generacijama, dok osiguravajućim društvima omogućava smanjenje troškova distribucije i veći broj klijenata. Ipak, razvoj online prodaje u Bosni i Hercegovini još uvijek je ograničen zbog nižeg nivoa digitalne pismenosti i regulatornih propisa.

#### **11.4. Digitalizacija prijave i obrade šteta**

Digitalizacija procesa prijave i obrade šteta značajno unapređuje korisničko iskustvo i efikasnost poslovanja. Moderni sistemi omogućavaju online prijavu štete, dostavljanje dokumentacije putem aplikacija, praćenje statusa zahtjeva i digitalnu komunikaciju sa osiguravačima. Ovakvi sistemi skraćuju vrijeme obrade i povećavaju transparentnost, dok primjena naprednih tehnologija poput umjetne inteligencije i analize podataka, iako još u ranoj fazi u BiH, predstavlja potencijal za buduće unapređenje procesa i detekciju prevara.

#### **11.5. Uticaj digitalne transformacije na sektor osiguranja**

Digitalna transformacija mijenja organizaciju poslovnih procesa, strukturu distribucijskih kanala i odnos sa klijentima. Ona omogućava osiguravajućim društvima povećanje efikasnosti, smanjenje operativnih troškova, razvoj novih modela pružanja usluga i povećanje konkurentnosti tržišta. Ulazak novih učesnika, uključujući tehnološke kompanije i digitalne platforme, dodatno podstiče inovacije. Postepeni razvoj digitalizacije u BiH ukazuje na njen rastući uticaj na cijeli sektor osiguranja.

Promjene u ponašanju korisnika i razvoj digitalnih tehnologija snažno utiču na transformaciju sektora osiguranja u Bosni i Hercegovini. Klijenti očekuju brze, jednostavne i transparentne usluge putem digitalnih kanala, dok osiguravajuća društva razvijaju online prodaju i digitalizuju procese prijave i obrade šteta. Iako digitalna transformacija u BiH još uvijek nije potpuno razvijena, očekuje se da će u budućnosti imati ključnu ulogu u povećanju efikasnosti poslovanja, poboljšanju korisničkog iskustva i daljem razvoju tržišta osiguranja kao jedna od sistemskih promjena, koja će napraviti razliku u poslovanju između društava.

## **12. Zaključak**

Na osnovu iznesenih segmenata koji se mogu smatrati dijelom sistemskih promjena i njihove analize može se zaključiti da tržište osiguranja u Bosni i Hercegovini prolazi kroz sveobuhvatan proces transformacije, oblikovan regulatornim reformama od organizacije, nadzora i rada osiguranja do drugih zakona koji direktno ili indirektno regulišu sektor osiguranja do razvoja distribucijskih kanala, prisustva međunarodnih osiguravajućih grupa i ubrzanom digitalizacijom poslovanja. Jačanje životnog i zdravstvenog osiguranja, uz

širenje modela kao što je bankoosiguranje, ukazuje na rastuću svijest građana o značaju finansijske i socijalne zaštite, ali i na postupno sazrijevanje tržišta.

Uspostavljanje stabilnog regulatornog okvira i njegovo usklađivanje sa evropskim standardima, uključujući Solvency II Directive, dodatno doprinosi sigurnosti, transparentnosti i konkurentnosti sektora. Istovremeno, digitalna transformacija i razvoj novih tehnologija mijenjaju način pružanja usluga i unapređuju korisničko iskustvo, čime se sektor sve više prilagođava savremenim tržišnim zahtjevima.

Sve navedeno čini dio sistemskih promjena koje će u budućnosti uticati na razvoj i djelovanje sektora osiguranja. Ono čemu se treba težiti u ovom sektoru to je njegova integracija u jedinstven sistem na nivou BiH. Pored navedenog, prilikom donošenja novih zakona, izmjena i dopuna postojećih, koji indirektno regulišu oblast osiguranja treba voditi računa o unošenju odredbi koje će biti prilagođene ovom sektoru, a posebno u oblasti zaštite ličnih podataka, pranju novca i zaštiti potrošača, jer ova oblast zahtijeva nešto drugačiji tretman u odnosu na ostale oblasti poslovanja, a što je moguće jedino kroz zajedničke institucije osiguranja na nivou BiH.

Zaključno, dalji razvoj sektora osiguranja u Bosni i Hercegovini zavisit će od sposobnosti svih učesnika na tržištu da efikasno odgovore na ove sistemske promjene, uz kontinuirano unapređenje poslovnih modela, jačanje povjerenja korisnika i dublju integraciju sa evropskim finansijskim tokovima.

## Literatura

- Pravo osiguranja, Mostar 2017., Izdavač Pravni fakultet Sveučilišta u Mostaru, prof. dr. sc. Miroslav Džidić, prof. dr. sc. Marjan Ćurković
- Statusno pravo osiguranja Europske unije i Bosne i Hercegovine, Sveučilište u Mostaru, Nikolina Maleta
- Zbornik radova SorS 2019. Izdavač TECTUS, Radovi autora: prof. dr. Boris Marović, prof. dr. sc. Marijan Ćurković, dr. sc. Enes Sadović, Zoran Milošević
- Zbornik radova SorS 2025. Izdavač TECTUS, Radovi autora: prof. dr. Boris Marović, Mahir Omerhodžić
- Zakon o Agenciji za osiguranje u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“, broj 12/04)
- Zakon o osiguranju („Službene novine FBiH“, br. 23/17 i 103/21).
- Zakon o društvima za osiguranje („Službeni glasnik RS“, br. 17/05, 01/06, 64/06, 74/10, 47/17 i 59/19).
- Zakon o posredovanju u privatnom osiguranju („Službene novine FBiH“, broj 22/05, 30/16, 8/10)
- Zakon o obligacionim odnosima („Sl. list SFRJ“, br. 29/1978, 39/1985, 45/1989 – odluka USJ i 57/1989, „Sl. list RBiH“, br. 2/1992, 13/1993 i 13/1994 i „Sl. novine FBiH“, br. 29/2003 i 42/2011)
- Pravilnik o obavezi informisanja ugovarača osiguranja Službene novine Federacije BiH“, broj 1/18)
- Zakon o zaštiti ličnih podataka (Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj 12/25)
- Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini (Službeni glasnik Bosne i Hercegovine, broj 25/06, 88/15)

Prilikom izrade rada korišten je alat za generativnu umjetnu inteligenciju ChatGPT (OpenAI), isključivo kao pomoćno sredstvo u procesu istraživanja i formatiranja teksta uz kritičku provjeru i odgovornost autora.

<https://ano.ba/>

<https://azors.rs.ba>

<https://actuarial-academy.com>

<https://www.azobih.gov.ba>

<https://insuranceeurope.eu/>

<https://financa.ba/odrzani-dani-osiguranja-u-bih>

<https://www.eiopa.europa.eu>