

Na osnovu člana 35. stav 1. podstav 1.1. Zakona br. 03/L-209 o Centralnoj banci Republike Kosovo (Službeni list Republike Kosovo, br. 77 / 16. avgust 2010. godine), izmenjen i dopunjen Zakonom br. 05/L-150 o izmenama i dopunama Zakona br. 03/L-209 o Centralnoj banci Republike Kosovo (Službeni list Republike Kosovo, br. 3 / 17. januar 2017. godine), i člana 4, stav 3, a u skladu sa članom 59 Zakona 05/L-045 o osiguranjima (Službeni list Republike Kosovo, br. 38 / 24. decembar 2015. godine), Odbor Centralne banke je na sednici održanoj dana 30. januara 2025. godine, odobrio ovu:

UREDBU O UPRAVLJANJU OPERATIVNIM RIZICIMA OSIGURAVAOCA

Član 1

Svrha i delokrug

1. Svrha ove Uredbe je da utvrdi osnovne principe za identifikaciju, merenje, kontrolu i upravljanje operativnim rizikom osiguravaoca, njegovu strukturu i komponente, kao i zahteve nadzora od strane Centralne Banke Republike Kosovo (CBK).
2. Ova Uredba se primenjuje na osiguravaoce i filijale stranih osiguravaoca (u daljem tekstu: osiguravaoci), licencirane od CBK za obavljanje delatnosti osiguranja u Republici Kosovo.

Član 2

Definicije

1. Svi izrazi koji se koriste u ovoj Uredbi imaju isto značenje kao izrazi definisani u članu 3. Zakona 05/L-045 o osiguranju (u daljem tekstu: Zakon o osiguranju) i/ili sa sledećim definicijama u svrhu ove Uredbe:
 - 1.1. **Operativni rizik** – podrazumeva rizik od gubitka koji proizilazi iz neuspešnih ili neadekvatnih unutrašnjih procesa, neuspeha osoblja ili sistema, kao i rizik od gubitka koji proističe iz spoljašnjih događaja;
 - 1.2. **Funkcija** – podrazumeva organizacione jedinice unutar organizacione strukture osiguravaoca.

Član 3

Sistem upravljanja operativnim rizikom

1. Osiguravaoci moraju uspostaviti sistem upravljanja operativnim rizikom, adekvatan prirodi, stepenu i složenosti njihovog poslovanja, kako bi identifikovali, procenili, pratili i kontrolisali/umanjili operativni rizik.
2. Sistem upravljanja operativnim rizikom mora da sadrži najmanje sledeće elemente:

- 2.1. Odgovornost i kontrolu od strane Upravnog odbora;
- 2.2. Odgovornost i kontrolu od strane Odbora za upravljanje rizicima;
- 2.3. Uloge i odgovornosti višeg menadžmenta;
- 2.4. Odgovarajuću organizacionu strukturu koja jasno definiše ovlašćenja i odgovornosti svih u strukturi osiguravaoca; i
- 2.5. Politike, postupke i metode za upravljanje operativnim rizikom.

Član 4

Nadzor i kontrola

1. Upravni odbor i viši menadžeri osiguravaoca treba da tretiraju operativni rizik kao veliki rizik i da prihvate krajnju odgovornost za praćenje efektivnosti upravljanja operativnim rizikom u osiguravaocima.
2. Upravni odbor osiguravaoca je odgovoran za kreiranje, odobravanje i godišnji pregled politika operativnog rizika. Upravni odbor treba da nadgleda više rukovodstvo kako bi osigurao adekvatnu implementaciju politika, procesa i sistema na svim nivoima odlučivanja. U tu svrhu Upravni odbor je odgovoran za:
 - 2.1. za uspostavljanje odgovarajuće organizacione strukture za upravljanje operativnim rizikom;
 - 2.2. za izradu opštih strategija i politika za upravljanje operativnim rizikom, u skladu sa strateškim ciljevima osiguravaoca;
 - 2.3. za pregled i odobravanje funkcija Višeg menadžmenta, u vezi sa odgovornostima i izveštavanjem u vezi sa upravljanjem operativnim rizikom, kako bi se obezbedila efikasnost donošenja odluka kod osiguravaoca;
 - 2.4. za redovno razmatranje izveštaja o operativnom riziku koje podnosi više rukovodstvo, kao i kontinuirano praćenje i ocenu efikasnosti upravljanja operativnim rizikom;
 - 2.5. obezbediti da više rukovodstvo preduzima neophodne mere za identifikaciju, procenu i ublažavanje operativnog rizika;
 - 2.6. obezbediti da se sistemu upravljanja operativnim rizikom osiguravaoca efektivno vrši interna revizija osiguravaoca; i
 - 2.7. obezbediti odgovarajući sistem nagrađivanja i kažnjavanja za više rukovodstvo i zaposlene osiguravaoca, kako bi se promovisao razvoj adekvatnog sistema upravljanja operativnim rizikom.
3. Viši menadžment osiguravaoca je odgovoran za primenu strategija upravljanja operativnim rizikom, opštih politika i funkcionisanje sistema koje je odobrio Upravni odbor osiguravaoca. U tom cilju, Viši menadžment je odgovoran za:
 - 3.1. redovno izveštavanje Upravnom odboru u vezi sa tekućim upravljanjem operativnim rizikom;
 - 3.2. izradu i redovno razmatranje politika i procedura za upravljanje operativnim rizikom, u skladu sa opštim strategijama i politikama koje je izradio Odbor, nadgledanje njihove implementacije i podnošenje izveštaja o upravljanju operativnim rizikom na redovnoj osnovi, Upravnom odboru;

- 3.3. dovoljno razumevanje upravljanja operativnim rizikom osiguravaoca;
- 3.4. jasno definisanje odgovornosti svake funkcije u upravljanju operativnim rizikom, uključujući definisanje linija izveštavanja, učestalost i sadržaj izveštaja, podsticanje svake jedinice (funkcije) osiguravaoca da definiše sopstvene odgovornosti, kako bi se obezbedio dobar učinak sistema upravljanja operativnim rizikom.
- 3.5. sprovođenje kontrole i preglede u sistemu upravljanja operativnim rizikom u cilju efikasnog odgovora na događaje operativnog rizika koji su rezultat internih promena u: procedurama, proizvodima, poslovnim aktivnostima, sistemima informacionih tehnologija, osoblju, događajima eksternim ili drugim faktorima.
4. Funkcija upravljanja rizicima unutar osiguravaoca je odgovorna za uspostavljanje i implementaciju sistema upravljanja operativnim rizikom. Odgovornosti ove funkcije u vezi sa upravljanjem operativnim rizikom uključuju:
 - 4.1. izradu posebnih politika, procedura i procesa upravljanja operativnim rizikom i njihovo dostavljanje Višem menadžmentu i Upravnom odboru na pregled i odobrenje;
 - 4.2. pomoć drugim funkcijama osiguravaoca u identifikovanju, proceni, praćenju i smanjenju operativnog rizika;
 - 4.3. utvrđivanje metoda u cilju identifikovanja, procene, smanjenja (uključujući interne kontrole) i praćenja operativnog rizika, formulisanje procesa izveštavanja unutar osiguravaoca o operativnom riziku, njegovoj organizaciji i sprovođenju;
 - 4.4. uspitavljanje osnovnih kriterijuma o operativnom riziku unutar osiguravaoca kao i vodi i koordiniše upravljanja operativnim rizikom;
 - 4.5. organizovanje obuke za svaku funkciju osiguravaoca u vezi sa upravljanjem operativnim rizikom, kao i pružanje pomoći da unaprede svoje kapacitete za upravljanje operativnim rizikom i ispunjavaju svoje dužnosti;
 - 4.6. kontrolu i analizu praksi upravljanja operativnim rizikom u drugim funkcijama osiguravaoca;
 - 4.7. slanje izveštaja o operativnom riziku Višem menadžmentu i Upravnom odboru;
 - 4.8. obezbeđivanje praćenja sistema za merenje upravljanja operativnim rizikom.
5. Relevantne funkcije osiguravaoca treba da budu direktno odgovorne, u okviru svojih odgovornosti, za upravljanje operativnim rizikom. Glavne odgovornosti prema ovom stavu uključuju:
 - 5.1. imenovanje određenog osoblja odgovornog za upravljanje operativnim rizikom, uključujući nadgledanje posebnih politika, procedura i procesa za upravljanje operativnim rizikom;
 - 5.2. praćenje metoda procene za upravljanje operativnim rizikom u cilju identifikovanja i procene operativnog rizika, kao i efikasne tekuće procedure za praćenje, kontrolu/smanjenje i izveštavanje o operativnim rizicima, a zatim organizovanje njihovog sprovođenja;
 - 5.3. da uzme u obzir zahteve upravljanja operativnim rizikom i internih kontrola, posebno pri kreiranju specifičnih poslovnih procesa relevantne organizacione jedinice. Osigurati da osoblje za upravljanje operativnim rizikom u okviru funkcije (organizacione jedinice) učestvuje u pregledu važnih procedura, kontrola i politika kako bi se uskladili sa ukupnim politikama upravljanja operativnim rizikom osiguravača; i

- 5.4. da prate najvažnije pokazatelje rizika i redovno izveštavaju o stanju upravljanja operativnim rizikom svoje organizacione funkcije drugoj organizacionoj funkciji koja ima vodeću ulogu u upravljanju operativnim rizikom osiguravaoca u celini.
6. Pravna jedinica, jedinica za saglasnost, jedinica informacionih tehnologija, kao i jedinica za ljudske resurse osiguravaoca, pored adekvatnog upravljanja sopstvenim operativnim rizikom, moraju, u okviru svojih mogućnosti i odgovornosti, pomoći drugim jedinicama, za svrhu upravljanja operativnim rizikom.
 7. Jedinica za internu reviziju osiguravaoca, iako nije direktno odgovorna i ne učestvuje u upravljanju operativnim rizikom, treba redovno da prati i procenjuje kako funkcioniše sistem upravljanja operativnim rizikom, da nadgleda primenu politika upravljanja rizikom i operativnim rizikom. Ono mora nezavisno da proceni politiku, procedure i procese upravljanja operativnim rizikom osiguravaoca i da o rezultatima ove procene izveštava Upravni odbor.
 8. Osiguravaoc mora izabrati najprikladniji pristup u svrhu upravljanja operativnim rizikom. Ovaj pristup treba da obuhvata: procenu operativnog rizika i internih kontrola, izveštavanje o događajima koji su rezultirali gubicima i prikupljanje podataka, praćenje ključnih pokazatelja rizika, procenu rizika novih proizvoda i poslovnih praksi, testiranje i reviziju internih kontrola i izveštavanje o operativnom riziku.
 9. Osiguravaoc mora razviti efikasan proces za redovno praćenje i izveštavanje o statusu operativnog rizika i materijalnih gubitaka. Za rizike sa potencijalom povećanja gubitaka treba uspostaviti sistem ranog upozoravanja na operativni rizik kako bi se kontrolisalo smanjenje rizika i smanjili različiti događaji koji bi mogli da dovedu do gubitaka.
 10. Osiguravaoc mora uspostaviti i kontinuirano unapređivati informacioni sistem upravljanja operativnim rizikom, kako bi efektivno identifikovao, kontrolisao i izveštavao o operativnim rizicima. Ovaj sistem treba, u najmanju ruku, da evidentira i čuva datume događaja i gubitaka od operativnog rizika. Sistem treba da se zasniva na samoproceni operativnog rizika i merama kontrole, praćenju ključnih pokazatelja rizika i kreiranju relevantnih informacija uključenih u izveštaj o operativnom riziku.

Član 5

Vrste događaja koji mogu dovesti do gubitaka

1. Vrste događaja operativnog rizika koji mogu dovesti do gubitaka su:
 - 1.1. Interna prevara – uključuje gubitke usled namernih radnji prevare, pronevere imovine ili izbegavanja propisa, zakona ili politike osiguravaoca, koja uključuje najmanje jednu internu stranu (zaposlene, više menadžere osiguravaoca) kao što su: namerno i lažno izveštavanje o finansijskom položaju osiguravaoca, obavljanje neovlašćenih transakcija osiguravaoca, neovlašćene interne transakcije na računu radnika osiguravaoca ili članova organa upravljanja osiguravaoca, namerno uništavanje imovine osiguravaoca, krađa, razbojništvo, iznuda, pronevera imovine osiguravaoca, falsifikovanje, namerna poreska utaja, neosnovano bogaćenje zaposlenih i članova organa upravljanja osiguravaoca.

- 1.2. Spoljna prevara – obuhvata gubitke izazvane namernim radnjama prevare, pronevere ili izbegavanja zakona od strane trećih lica van osiguravaoca, kao što su: krađa i pljačka, falsifikovanje, namerno oštećenje računarskih sistema, krađa informacija.
- 1.3. Praksa zapošljavanja i bezbednost na radnom mestu – obuhvata gubitke izazvane radnjama koje nisu u skladu sa zakonima o radu, zaštitom zdravlja i bezbednosti na radu ili drugim ugovorima iz radnog odnosa, kao i potraživanja/zahteva za isplatu povreda i/ili diskriminacije na radu.
- 1.4. Klijenti, proizvodi i poslovne prakse – obuhvata gubitke uzrokovane neispunjavanjem obaveza prema klijentu gubitke koji proizilaze iz prirode ili dizajna proizvoda, kao što su: kršenje fiducijarnih obaveza (u poverenju), zloupotreba poverljivih informacija o klijentima, pranje novca, mane (nedostaci) proizvoda, prekoračenje prava pristupa u kompjuterskom programu osiguravača, ljudske ili automatske računске greške.
- 1.5. Fizička šteta na imovini – uključuje gubitke uzrokovane fizičkim oštećenjem imovine kao rezultat prirodnih katastrofa ili drugih događaja kao što su vandalizam, terorizam itd.
- 1.6. Prekid poslovanja i kvarovi sistema – obuhvata gubitke uzrokovane prekidom poslovanja ili kvarovima sistema kao što su: potpuni ili delimični otkaz opreme ili programa, problemi u telekomunikacijama, prekidi usluga, zastarelost opreme itd.
- 1.7. Izvršenje, distribucija i upravljanje procesima – uključuje događaje rizika koji se odnose na obradu transakcija ili upravljanje procesima i odnosima sa trećim licima kao što su: nedostaci u komunikaciji, greške u prikupljanju podataka (primer: netačni podaci), nepoštovanje rokova, loše funkcionisanje sistema, računovodstvene greške, greške u prijavljivanju, nedostaci u pravnoj dokumentaciji itd.

Član 6

Rizici od procesa, sistema, osoblja i spoljni rizici

1. Rizik od procesa – uključuje mogućnost gubitaka kao rezultat nepažljive obrade od strane osoblja, grešaka ili neovlašćenih aktivnosti. Osiguravaoci treba da rade na povećanju nivoa razvoja procesa upravljanja rizicima u okviru njih, obezbeđujući da svaka funkcija prati redovne samoprocene procesa rizika, minimizirajući gubitke u slučaju grešaka tokom procesiranja, nemara ili neovlašćenih aktivnosti izradom planova za vanredne situacije.
2. Rizik od sistema – uključuje mogućnost gubitaka usled kvarova, zloupotrebe ili neovlašćenog korišćenja računarskih sistema. Stabilni računarski sistemi treba da budu suštinski faktor za efektivnu implementaciju strategije upravljanja operativnim rizikom sa stanovišta napretka i razvoja informacionih tehnologija. Za potrebe ovog stava, osiguravaoc mora:
 - 2.1. imati planove za vanredne situacije kako bi se minimizirali gubici u slučaju kvara (pada) sistema;
 - 2.2. preduzeti različite mere za sprečavanje kvara sistema, uključujući dupliranje različitih sistema i infrastrukture, stalno održavanje sistema kako bi se obezbedio kontinuitet rada i stvaranje sistema za prevenciju katastrofa;

- 2.3. očuvati poverljivost informacija o klijentima i sprečiti curenje informacija. Osetljive informacije moraju biti šifrovane, neovlašćeni pristup spolja mora biti blokiran i moraju se preduzeti sve moguće mere da se podaci obezbede;
- 2.4. imati plan obuke i održavati sesije obuke kako bi se osigurala puna priprema osoblja za hitne slučajeve. Da bi se održala bezbednost, mere se moraju razmotriti na osnovu najnovijih tehnoloških dostignuća.
3. Rizik od osoblja – je sastavni deo procene operativnog rizika. Osiguravaoc treba da proceni u kojoj meri njegovo osoblje može uticati na rizik obavljanja poslova sa postojećom strukturom. Ovo uključuje veličinu osiguravaoca, složenost i raznovrsnost njegovih proizvoda, kao i složenost sistema koje koristi za obavljanje svojih aktivnosti. Za potrebe ovog stava, osiguravaoc mora da:
 - 3.1. definiše organizacionu strukturu na način da su jasne linije izveštavanja organizacionih jedinica;
 - 3.2. definiše odgovornosti funkcija (organizacionih jedinica) i opis poslova. Odgovornosti rukovodilaca funkcija (organizacionih jedinica) kao i njihove kvalifikacije i kvalifikacije osoblja moraju biti jasno definisane;
 - 3.3. uzme u obzir inherentni (prirodni) rizik koji obuhvata: stopu fluktuacije osoblja, stopu slobodnih radnih mesta (konkurse), organizacione promene i veličinu osoblja u odnosu na obim aktivnosti;
 - 3.4. uzme u obzir preostali rizik koji uključuje: zloupotrebu sistema, zloupotrebu poverljivih informacija, konkursi za slobodna radna mesta i dužinu vremena do njihovog popunjavanja, nivo interne prevare, troškove lažnih potraživanja, itd.;
 - 3.5. uzme u obzir da se prijem novih kadrova vrši sa potrebnim kompetencijama, vodi računa o obuci, opremi osoblje potrebnim znanjima za efikasno obavljanje zadataka i napravi program kretanja kadrova, kako bi se povećala motivacija na poslu.
4. Spoljni rizici – uključuju rizike koji proizilaze iz zločina (krađa) iznutra/spolja (prevare, krađe, pljačke), prirodne katastrofe, terorizam/rat i politički rizik. Ova vrsta rizika uključuje pravni rizik, a to je rizik od gubitaka jer se ugovor ne može zakonski sprovesti, a uključuje i rizik koji proizilazi iz nedovoljne dokumentacije i nedovoljnog ovlašćenja prema drugoj strani.

Član 7

Izveštavanje o operativnom riziku

1. Osiguravaoc mora da izveštava CBK-u na godišnjem nivou o politikama i procedurama za upravljanje operativnim rizikom i izveštajima u vezi sa operativnim rizikom.
2. Osiguravač mora odmah prijaviti CBK-u događaje operativnog rizika ako se desi bilo koji od sledećih događaja:
 - 2.1. finansijska krivična dela kojima su ukradeni novčani iznosi sa računa osiguravaoca, u slučaju krađe druge imovine osiguravaoca, finansijske prevare ili drugih slučajeva koji predstavljaju gubitak za osiguravaoca;
 - 2.2. događaji koji za posledicu imaju ozbiljno oštećenje ili gubitak važnih podataka osiguravaoca, njegovih knjiga, prekid poslovanja na 1 (jedan) ili više dana, u jednoj ili više filijala osiguravaoca.

- 2.3. vlasničke informacije osiguravaoca su ukradene, prodate ili objavljene bez njegove dozvole ili su izgubljene bilo kakve informacije koje bi mogle oštetiti finansijsku stabilnost osiguravaoca;
 - 2.4. često kršenje važećih pravila od strane višeg rukovodstva;
 - 2.5. nesreća ili elementarne nepogode, uzrokovane bilo kojom silom, koja rezultira ekonomskim gubitkom za osiguravaoca. Ovaj podstav isključuje izveštaje o štetama koje proističu iz aktivnosti osiguranja (nastale štete, prijavljene štete, plaćene štete);
 - 2.6. drugi operativni rizici, koji mogu rezultirati gubitkom većim od 10 hiljada evra; i
 - 2.7. drugi materijalni događaji, kako to može zahtevati CBK od slučaja do slučaja.
3. CBK redovno pregledava i ocenjuje politike, procedure i prakse osiguravaoca za upravljanje operativnim rizikom. Inspekcija i procena prema ovom stavu uključuje:
 - 3.1. efikasnost procedura upravljanja operativnim rizikom;
 - 3.2. sposobnost osiguravaoca da prati i izveštava o operativnom riziku, uključujući ključne indikatore rizika i podatke o gubitku iz operativnog rizika;
 - 3.3. sposobnost osiguravaoca da se bavi događajima operativnog rizika na blagovremen i efikasan način;
 - 3.4. da li su interne procedure i kontrole osiguravaoca pregledane i revidirane u okviru procesa upravljanja operativnim rizikom;
 - 3.5. kvalitet i sveobuhvatnost planova oporavka od katastrofe i planova kontinuiteta poslovanja, uključujući analizu različitih scenarija;
 - 3.6. druge aspekte upravljanja operativnim rizikom.

Član 8

Sprovođenje, popravne mere i građanske kazne

Svako kršenje odredbi ove Uredbe podleže korektivnim i kaznenim merama, kao što je definisano Zakonom o Centralnoj banci Republike Kosovo i Zakonom o osiguranju.

Član 9

Prelazne odredbe

Potpuna usklađenost osiguravaoca sa svim zahtevima ove Uredbe mora se postići do 30. aprila 2025. godine.

Član 10

Stupanje na snagu

Ova uredba stupa na snagu 15 dana nakon usvajanja.

Dr.sc. Bashkim Nurboja
Predsednik Odbora Centralne Banke Republike Kosovo