



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

ТЕХНИЧКО УПУТСТВО

**ЗА ЕЛЕКТРОНСКО ДОСТАВЉАЊЕ ПОДАКА
О ПРИМЉЕНИМ ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА
НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ**

ВЕРЗИЈА 1.3

Јул 2023. године

Садржај:

1. ПРАВНИ ОСНОВ	3
2. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ.....	4
2.1. ЗАГЛАВЉЕ СВИХ ПОДАТАКА	4
2.2. РО – ПОДАЦИ О ПРИМЉЕНИМ ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА	5
2.3. КОНТРОЛЕ НА ПРИЈЕМУ ПОДАТАКА.....	6
2.4. ПРИМЕР ПОДАТАКА У XML ФОРМАТУ – РО311222_01_99999999.XML.....	6
2.5. ПРИМЕР ПОДАТАКА У XML ФОРМАТУ КАД НЕМА ПОДАТАКА – РО311222_01_99999999.XML	7
2.6. ШИФАРНИК ВРСТЕ ДАВАЛАЦА УСЛУГЕ У ДЕЛАТНОСТИ ОСИГУРАЊА	7
2.7. ШИФАРНИК ОСНОВА ПРИГОВОРА.....	7
2.8. ШИФАРНИК ВРСТЕ ОСИГУРАЊА	8
2.9. ПОРУКЕ О ПРИХВАТАЊУ ПОДАТАКА И О МОГУЋИМ ГРЕШКАМА.....	9
2.10. ИЗВЕШТАВАЊЕ ДРУШТАВА ЗА ПОСРЕДОВАЊЕ У ОСИГУРАЊУ	9
2.11. ИЗВЕШТАВАЊЕ ДРУШТАВА ЗА ЗАСТУПАЊЕ У ОСИГУРАЊУ И ЗАСТУПНИКА У ОСИГУРАЊУ	9
2.12. ИЗВЕШТАВАЊЕ БАНАКА, ДАВАЛАЦА ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА И ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА, КАО ЗАСТУПНИКА У ОСИГУРАЊУ	10
3. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ	11
3.1. НАЧИН РАЗМЕНЕ ПОДАТАКА	11
3.2. ТЕХНИЧКА И СТРУЧНА ПОДРШКА.....	12

1. ПРАВНИ ОСНОВ

На основу Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014 и 44/2021) и Одлуке о поступку по приговору корисника услуге осигурања („Службени гласник РС“, бр. 87/2021), сачињено је ово *Техничко упутство за електронско достављање података о примљеним приговорима корисника услуге осигурања Народној банци Србије*.

Податке о примљеним приговорима корисника услуга осигурања Народној банци Србије достављају даваоци услуге у делатности осигурања. Даваоци услуге у делатности осигурања у смислу поменутог закона су друштва за осигурање, друштва за посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању, физичка лица – предузетници који су заступници у осигурању, као и банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор који послове заступања у осигурању обављају на основу претходне сагласности Народне банке Србије.

Овим техничким упутством уређен је начин на који ће достављање података о приговорима корисника услуга осигурања вршити друштва за осигурање, друштва са посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању, физичка лица – предузетници који су заступници у осигурању, док је начин на који ће достављање тих података вршити банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор, као заступници у осигурању, додатно уређен засебним техничким упутством – *Техничко упутство за електронско достављање Народној банци Србије података о приговорима корисника које достављају банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор*.

2. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ

2.1. Заглавље свих података

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП	НАПОМЕНА
<Dokument>			
<DatumVazenja>	Датум важења података	Date DD.MM.YYYY	Датум важења је датум за који важе подаци и одговара датуму у називу документа Датум важења мора бити последњи дан у тромесечју на које се подаци односе
<Obrazac>	Шифра обрасца који се доставља – РО	Text CC	Иста као у називу податка, дужине 2
<MaticniBroj>	Матични број даваоца услуге у делатности осигурања је стандардизована нумеричка ознака која се налази у постојећој бази привредних субјеката Народне банке Србије (РОЈ)	Number 8N	Нумеричка вредност дужине 8, контрола постојања у шифарнику привредних субјеката
<RedniBroj>	Редни број слања податка за задати датум важења	Integer NN	Редни број мора бити исти као у називу документа, дужине 2
<Sastavio>	Име и презиме особе која је податке обрадила	Text 240C	Текст податак дужине 240
<OdgovorniRadnik>	Име и презиме одговорног радника	Text 240C	Текст податак дужине 240
<Kontakt>	Телефон, факс или имејл адреса одговорног лица	Text 240C	Текст податак дужине 240
Сви елементи заглавља су обавезни.			
Датум важења мора бити последњи дан у тромесечју за које се извештава: 31.03. или 30.06. или 30.09. или 31.12.			
Динамика достављања је ТРОМЕСЕЧНА: до 15. априла за прво тромесечје, до 15. јула за друго тромесечје и до 15. октобра за треће тромесечје текуће године, односно до 15. јануара за четврто тромесечје претходне године.			

2.2. РО – Подаци о примљеним приговорима корисника услуге осигурања

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП/ ФОРМАТ	НАПОМЕНА
<SlogPO>			
<TipPodatka>	Тип податка корисника услуге осигурања који је подносилац приговора (КУОС) 1 = PL – правно лице 2 = FL – физичко лице 3 = PR – предузетник	Text 1N	Нумеричка вредност дужине 1 које узима вредност 1, 2 или 3 (O)
<VrstaOsnova>	Врста основа приговора из делатности осигурања (ВОПОС)	Text 3C	Троцифрени број из Шифарника основа приговора – који је дат у овом документу
<VrstaOsiganja>	Врста осигурања (ВОС)	Text 3C	Троцифрени број из Шифарника врсте осигурања – који је дат у овом документу – контрола 1
<Iznos1>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10 – контрола 2
<Iznos2>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos3>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos4>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos5>	Укупан број примљених приговора у току извештајног тромесечја	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos6>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos7>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos8>	Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos9>	Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos10>	Укупан број приговора у току на крају извештајног тромесечја	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10 – контрола 3
<Iznos11>	Процењена вредност основаних/позитивно решених приговора, изражена у РСД, која се односи на приговоре приказане у оквиру износа <Iznos6> и <Iznos7>	Number	Нумерички податак са два децимална места – контрола 4
<Iznos12>	Процењена вредност неоснованих/негативно решених приговора, изражена у РСД, која се односи на приговоре приказане у оквиру износа <Iznos8> и <Iznos9>	Number	Нумерички податак са два децимална места
<Iznos13>	Процењена вредност приговора у току, изражена у РСД, која се односи на приговоре приказане у оквиру износа <Iznos10>	Number	Нумерички податак са два децимална места
<Signature>	Електронска порука у <i>XML</i> формату мора бити електронски потписана. Електронски сертификат потписника мора бити квалификовани сертификат издат од квалификованог сертификационог тела (СА)		
Давалац услуге у делатности осигурања доставља податке из Шифарника основа приговора, Шифарника врсте осигурања и тип податка само за оне основе приговора, врсте осигурања и типове лица за које има податке, није обавезан да доставља шифре основа приговора, шифре осигурања и тип лица где су сви износи (од Iznos1 до Iznos13) једнаки нули (0).			

2.3. Контроле на пријему података

Контрола 1, грешка број 246

Дозвољена шифра врсте осигурања која се може послати Народној банци Србије као податак мора да одговара врсти осигурања за које давалац услуге осигурања има дозволу Народне банке Србије.

Контрола 2, грешка број 247

$(\langle Iznos1 \rangle + \langle Iznos2 \rangle + \langle Iznos3 \rangle + \langle Iznos4 \rangle) * = \langle Iznos10 \rangle **$

* текуће извештајно тромесечје

** претходно извештајно тромесечје

Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја, а решених у текућем извештајном тромесечју мора бити једнак укупном броју приговора у току за претходно извештајно тромесечје.

Контрола 3, грешка број 248

$\langle Iznos5 \rangle - \langle Iznos6 \rangle - \langle Iznos7 \rangle - \langle Iznos8 \rangle - \langle Iznos9 \rangle = \langle Iznos10 \rangle$

Број примљених приговора у текућем извештајном периоду умањен за број решених приговора у текућем извештајном периоду мора бити једнак укупном броју приговора у току на крају текућег извештајног тромесечја.

Контрола 4, грешка број 249

Ако је збир $Iznos6 + Iznos7 = 0$, мора бити и $Iznos11 = 0$

Ако је збир $Iznos8 + Iznos9 = 0$, мора бити и $Iznos12 = 0$

Ако је $Iznos10 = 0$, мора бити и $Iznos13 = 0$

Ако је број приговора (основаних, неоснованих и приговора у току) у текућем извештајном тромесечју једнак нули, процењена вредност предмета приговора у текућем извештајном периоду мора бити једнака нули.

2.4. Пример података у XML формату – PO311222_01_99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
  <Dokument>
    <DatumVazenja>31.12.2022</DatumVazenja>
    <Obrazac>PO</Obrazac>
    <MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
    <RedniBroj>1</RedniBroj>
    <Sastavio>PetarPetrovic</Sastavio>
    <OdgovorniRadnik>JovanJovanovic</OdgovorniRadnik>
    <Kontakt>011 999999,petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
    <SlogPO>
      <TipPodatka>1</TipPodatka>
      <VrstaOsnova>801</VrstaOsnova>
      <VrstaOsigananja>101</VrstaOsigananja>
      <Iznos1>1</Iznos1>
      <Iznos2>2</Iznos2>
      <Iznos3>3</Iznos3>
      <Iznos4>4</Iznos4>
      <Iznos5>20</Iznos5>
    </SlogPO>
  </Dokument>
</ZaSlanje>
```

```

<Iznos6>3</Iznos6>
<Iznos7>4</Iznos7>
<Iznos8>5</Iznos8>
<Iznos9>6</Iznos9>
<Iznos10>2</Iznos10>
<Iznos11>50.00</Iznos11>
<Iznos12>650.00</Iznos12>
<Iznos13>234600.00</Iznos13>
</SlogPO>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

2.5. Пример података у XML формату кад нема података – PO311222_01_99999999.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
  <Dokument>
    <DatumVazenja>31.12.2022</DatumVazenja>
    <Obrazac>PO</Obrazac>
    <MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
    <RedniBroj>1</RedniBroj>
    <Sastavio>PetarPetrovic</Sastavio>
    <OdgovorniRadnik>JovanJovanovic</OdgovorniRadnik>
    <Kontakt>011 999999,petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
    <SlogPO>
  </Dokument>
  <Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

2.6. Шифарник врсте давалаца услуге у делатности осигурања

Образац	Шифра	Начин достављања	Врста документа	Назив врсте давалаца услуге у делатности осигурања
PO	1	FTP сервер	XML	друштва за осигурање
PO	2	Центар за размену података	excel	друштва за посредовање у осигурању
PO	3	e-mail	excel	друштва за заступање у осигурању
PO	4	e-mail	excel	физичка лица – предузетници који су заступници у осигурању
PO	5	FTP сервер	XML	банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије за обављање тих послова

2.7. Шифарник основа приговора

Напомена за колону „Обавезно“:

- 1 – обавезно се доставља шифра
- 2 – доставља се само ако има података за ту шифру
- 3 – не доставља се

Образац	Шифра	Основ приговора	Обавезно
РО	1	Поступање друштва за осигурање, односно лица које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:	3
РО	811	маркетинг и продаја	2
РО	812	премија осигурања	2
РО	813	управљање пословним процесима	2
РО	814	информисање пре закључења уговора	2
РО	815	информисање уговарача за време важења уговора	2
РО	2	Одлучивање друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или његовим извршењем:	3
РО	821	решавање захтева	2
РО	822	услови осигурања	2
РО	823	извршење обавеза из уговора	2
РО	824	висина и исплата понуђене накнаде	2
РО	3	Поступање друштва за осигурање према лицу које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:	3
РО	831	повреда права корисника осигурања	2
РО	899	остало непоменуто	2

2.8. Шифарник врсте осигурања

Напомена за колону „Обавезно“:

- 1 – обавезно се доставља шифра
- 2 – доставља се само ако има података за ту шифру
- 3 – не доставља се

Шифра	Врста осигурања	Обавезно
1	Животна осигурања	3
101	осигурање живота	2
102	осигурање за случај венчања и рођења	2
103	рентно осигурање	2
104	допунско осигурање уз осигурање живота	2
105	животна осигурања везана за јединице инвестиционих фондова	2
106	тонгине	2
107	осигурање с капитализацијом исплате	2
2	Неживотна осигурања	3
201	осигурање од последица незгоде	2
202	добровољно здравствено осигурање	2
203	осигурање моторних возила	2
204	осигурање шинских возила	2
205	осигурање ваздухоплова	2
206	осигурање пловних објеката	2
207	осигурање робе у превозу	2
208	осигурање имовине од пожара и других опасности	2
209	остала осигурања имовине	2
210	осигурање од одговорности због употребе моторних возила	2
211	осигурање од одговорности због употребе ваздухоплова	2
212	осигурање од одговорности због употребе пловних објеката	2
213	осигурање од опште одговорности за штету	2
214	осигурање кредита	2
215	осигурање јемства	2
216	осигурање финансијских губитака	2
217	осигурање трошкова правне заштите	2
218	осигурање помоћи на путовању	2

2.9. Порукe о прихватању података и о могућим грешкама

1	Подаци прихваћени и обрађени
10	Податак није одговарајућег типа
11	Грешка у називу <i>XML</i> документа
12	Недостаје податак који мора бити попуњен
13	Податак не постоји у регистру Народне банке Србије
14	Редни број слања мора бити већи од последњег послатог
15	Податак није дозвољене вредности
21	Податак из <i>XML</i> документа није једнак податку из назива <i>XML</i> документа
31	Датум већи од данашњег или је већи од датума важења
32	Дупли податак
33	Податак за наведену шифру није послат
34	Датум мора бити дефинисан као у овом упутству
35	Подаци се достављају само тромесечно
36	Податак је дужи од максималне дозвољене дужине
43	Не могу сви износи бити једнаки нули
246	Дозвољена шифра врсте осигурања мора да одговара врсти осигурања за које давалац услуге у делатности осигурања има сагласност Народне банке Србије
247	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја, а решених у текућем извештајном тромесечју мора бити једнак укупном броју приговора у току за претходно извештајно тромесечје
248	Број примљених приговора у текућем извештајном периоду умањен за број решених приговора у текућем извештајном периоду мора бити једнак броју приговора у току
249	Ако је број приговора (основаних, неоснованих и приговора у току) у текућем извештајном тромесечју једнак нули, процењена вредност предмета приговора у текућем извештајном периоду мора бити једнака нули
800	Грешка утврђена парсирањем – контактирајте вашег програмера

2.10. Извештавање друштава за посредовање у осигурању

Друштва за посредовање у осигурању поступају у складу са тач. 2.6, 2.7. и 2.8. овог упутства, тако што податке о примљеним приговорима корисника услуга осигурања достављају Народној банци Србије у *excel* документу посредством Центра за размену података Народне банке Србије.

Пример *excel* документа за слање података је документ у прилогу – [Прилог ПО](#) овог упутства (пример назива документа *PO_20221231_01_88888888.xlsx*, где је *PO* – назив обрасца који се доставља, *20221231* – последњи дан тромесечја за које се достављају подаци, *01* – редни број слања података у истом тромесечју и *88888888* – пример матичног броја друштва за посредовање који треба да буде замењен матичним бројем друштва за посредовање које доставља податке).

Све додатне информације у вези са достављањем података доступне су на интернет презентацији Народне банке Србије – Центар за размену података.

2.11. Извештавање друштава за заступање у осигурању и заступника у осигурању

Друштва за заступање у осигурању и предузетници – заступници у осигурању, код којих је уговором о заступању у осигурању предвиђено да обезбеђују заштиту права и интереса корисника услуга осигурања, поступају у складу са тач. 2.6, 2.7. и 2.8. овог упутства, тако што податке о примљеним приговорима корисника услуга осигурања достављају Народној банци Србије у *excel* табели, на *e-mail* адресу: izvestaji.zastupnici@nbs.rs.

Пример *excel* табеле за слање података *e-mail*-ом дат је документ у прилогу – [Прилог ПО](#) овог упутства (пример назива документа *PO_20221231_01_88888888.xlsx*, где је *PO* – назив обрасца који се доставља, *20221231* – последњи дан тромесечја за које се достављају подаци, *01*

– редни број слања података у истом тромесечју и 88888888 – пример матичног броја заступника који треба да буде замењен матичним бројем заступника који доставља податке).

2.12. Извештавање банака, давалаца финансијског лизинга и јавног поштанског оператора, као заступника у осигурању

Банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије за обављање тих послова, а код којих је уговором о заступању у осигурању предвиђено да обезбеђују заштиту права и интереса корисника услуге осигурања, приликом извештавања о примљеним приговорима поступају у складу са засебним упутством – *Техничко упутство за електронско достављање Народној банци Србије података о приговорима корисника које достављају банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор* (доступно је на интернет презентацији Народне банке Србије).

3. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ

3.1. Начин размене података

Пројекат предвиђа размену података у *XML* формату, осим у делу уређеном тач. 2.10. и 2.11. овог упутства. Назив докумената које друштва за осигурање достављају Народној банци Србије је формално дефинисан као и сви подаци који се већ налазе у систему електронске размене.

Пример назива и структуре назива документа који се доставља:

PO311222_01_99999999.xls	
PO	Шифра обрасца
311222	Датум на који се подаци односе у облику ddmmsg (danmesecgodina)
_	Обавезно _
01	Редни број слања овог податка за 311222
_	Обавезно _
99999999	Матични број друштва за осигурање

Садржај података је дефинисан у строго формалном облику и дели се на три дела: обавезни тагови (дефиниције), документ и општи подаци о документу и слогови документа.

1. *Обавезни тагови* – у свим порукама дефинисаним овим упутством неопходно је да први таг буде `<?xml version="10" encoding="UTF-8"?>`

2. *Документ и општи подаци о документу* – обавезно је да буду попуњени тагови:

- Датум важења податка, у дефинисаном облику и представља датум за који важе подаци, у зависности од врсте података, дозвољена вредност између 31122022 и текућег датума и исти као у називу документа,
- Образац – шифра податка иста као у називу документа,
- Матични број исти као у називу документа,
- Редни број исти као у називу документа;

3. *Слогови документа* – подаци слогова документа објашњени су у другом делу овог упутства; при чему

4. Датуми су у дефинисаном облику ДДММГГГГ, осим у називу документа ДДММГГ; а

5. Децимална позиција се дефинише **тачком**.

Након логичких контрола о исправности података, подаци се, ако су исправни, уписују у базу података, а ако нису – формира се листа грешака и одговор од стране Народне банке Србије о резултату обраде који се доставља на фолдер друштва за осигурање, на *FTP* серверу, и има форму:

NBPO311222_02_07023664.xml, где је **PO311222_02_07023664.xml** име податка за који се шаље одговор.

Електронска порука у *XML* формату мора бити електронски потписана. Електронски сертификат потписника мора бити квалификовани сертификат издат од квалификованог сертификационог тела (CA). С друге стране, *excel* табела коју достављају посредници и заступници у осигурању, као и предузетници – заступници у осигурању не мора да буде потписана.

Учесник у електронској размени података у *XML* формату мора доставити списак серијских бројева електронских сертификата чији ће тајни криптографски кључеви бити употребљивани за потписивање *XML* докумената који се шаљу Народној банци Србије.

Електронски потписан *XML* документ са становишта електронског потписа биће потпуно валидан и прихваћен ако су испуњени сви услови који су дефинисани у засебном упутству – *Упутству о ближим техничким условима и начину електронског потписа XML докумената који достављају НБС* (доступно је на интернет презентацији Народне банке Србије), а којим се ближе уређују технички услови и начин електронског потписа *XML* докумената који се достављају Народној банци Србије, односно који су у систему обавезног електронског извештавања Народне банке Србије.

3.2. Техничка и стручна подршка

Техничка подршка:

Дирекција за информационо-комуникационе технологије
011 333 7536, office.cpo@nbs.rs

Стручна подршка:

Сектор за надзор над обављањем делатности осигурања
011 333 8213, osiguranje@nbs.rs