



**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**

## **У П У Т С Т В О**

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

**ВЕРЗИЈА 1.0**

**Децембар, 2015. године**

**Садржај:**

<b>УВОД .....</b>	<b>3</b>
1. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ.....	4
1.1. ЗАГЛАВЉЕ СВИХ ПОДАТАКА .....	4
1.2. РО – ПОДАЦИ О ПРИМЉЕНИМ ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА .....	5
1.3. ПРИМЕР ПОДАТАКА У XML ФОРМАТУ – РО311215_01_99999999.XML.....	7
1.4. ПРИМЕР ПОДАТАКА У XML ФОРМАТУ КАД НЕМА ПОДАТАКА – РО311215_01_99999999.XML .....	8
1.5. ШИФАРНИК ВРСТЕ ДАВАЛАЦА УСЛУГЕ У ДЕЛАТНОСТИ ОСИГУРАЊА .....	8
1.6. ШИФАРНИК ОСНОВА ПРИГОВОРА.....	9
1.7. ШИФАРНИК ВРСТЕ ОСИГУРАЊА.....	9
1.8. ПОРУКЕ О ПРИХВАТАЊУ ПОДАТАКА И О МОГУЋИМ ГРЕШКАМА.....	10
1.9. ИЗВЕШТАВАЊЕ ДРУШТАВА ЗА ПОСРЕДОВАЊЕ У ОСИГУРАЊУ .....	11
1.10. ИЗВЕШТАВАЊЕ ДРУШТАВА ЗА ЗАСТУПАЊЕ У ОСИГУРАЊУ И ЗАСТУПНИКА У ОСИГУРАЊУ .....	12
<b>2. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ.....</b>	<b>13</b>
2.1. ПРОЈЕКАТ ПРЕДВИЂА РАЗМЕНУ ПОДАТАКА У XML ФОРМАТУ, ОСИМ У ДЕЛУ УРЕЂЕНОМ ТАЧ. 1.9 И 1.10 ОВОГ УПУТСТВА. НАЗИВ ФАЈЛОВА КОЈЕ ДРУШТВА ЗА ОСИГУРАЊЕ ДОСТАВЉАЈУ НБС ЈЕ ФОРМАЛНО ДЕФИНИСАН КАО И СВИ ПОДАЦИ КОЈИ СЕ ВЕЋ НАЛАЗЕ У СИСТЕМУ ЕЛЕКТРОНСКЕ РАЗМЕНЕ.....	14
2.2. ПРОТОКОЛ ЗА ПРЕНОС ПОДАТАКА .....	15
2.3. ТЕХНИЧКА ПОДРШКА .....	15
2.4. СТРУЧНА ПОДРШКА .....	15

## Увод

На основу Закона о осигурању („Сл. гласник РС“, бр. 139/2014) и Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Сл. гласник РС“, бр. 55/2015), сачињено је Упутство за електронско достављање података о примљеним приговорима корисника услуга осигурања Народној банци Србије. Податке о примљеним писменим приговорима корисника услуга осигурања Народној банци Србије достављају даваоци услуге у делатности осигурања.

Даваоци услуге у делатности осигурања у смислу поменутог Закона су, поред друштава за осигурање, и друштва за посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању, физичка лица – предузетници који су заступници у осигурању, као и банке, даваоци лизинга и јавни поштански оператор који послове заступања у осигурању обављају на основу претходне сагласности Народне банке Србије.

Овим Упутством уређен је начин на који ће достављање података вршити друштва за осигурање, друштва са посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању, физичка лица – предузетници који су заступници у осигурању, док је Упутством о електронском достављању података о примљеним приговорима корисника финансијских услуга, клијената и корисникауслуга осигурања које банка доставља Народној банци Србије и Упутством о електронском достављању података о приговору корисника лизинга које давалац лизинга доставља Народној банци Србије уређен начин на који ће банке и јавни поштански оператор, односно даваоци лизинга достављати те податке.

**1. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ****1.1. Заглавље свих података**

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП	НАПОМЕНА
<b>&lt;Dokument&gt;</b>			
<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 и-мејл 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 – ТРОМЕСЕЧНА: до 15. априла за прво тромесечје, до 15. јула за друго тромесечје, до 15. октобра за треће тромесечје текуће године, односно до 15. јануара за четврто тромесечје претходне године.			
Први извештај по овом Упутству даваоци услуге у делатности осигурања достављају за четврто тромесечје 2015. године до 15. јануара 2016. године.			

## 1.2. РО – Подаци о примљеним приговорима корисника услуге осигурања

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП/ФОРМАТ	НАПОМЕНА
<b>&lt;SlogPO&gt;</b>			
<b>&lt;TipPodatka&gt;</b>	Тип податка корисника услуге осигурања које 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)
<b>&lt;VrstaOsnova&gt;</b>	Врста основа приговора из делатности осигурања (ВОПОС)	Text 3C	Троцифрени број из <b>Шифарника основа приговора</b> - уз овај документ
<b>&lt;VrstaOsiganja&gt;</b>	Врста осигурања (ВОС)	Text 3C	Троцифрени број из <b>Шифарника врсте осигурања</b> - уз овај документ – <b>контрола 1)</b>
<b>&lt;Iznos1&gt;</b>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10 – <b>контрола 2)</b>
<b>&lt;Iznos2&gt;</b>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<b>&lt;Iznos3&gt;</b>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<b>&lt;Iznos4&gt;</b>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<b>&lt;Iznos5&gt;</b>	Укупан број примљених приговора у току извештајног тромесечја	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<b>&lt;Iznos6&gt;</b>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<b>&lt;Iznos7&gt;</b>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<b>&lt;Iznos8&gt;</b>	Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<b>&lt;Iznos9&gt;</b>	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 – <b>контрола 3)</b>
<b>Давалац услуге у делатности осигурања</b> доставља податке из <b>Шифарника основа приговора, Шифарника врсте осигурања и Тип податка</b> 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 Iznos10) једнаки нули (0)			

### Контрола на пријему података

1) **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

2) **Контрола 2, грешка број 248**

$$(<Iznos1> + <Iznos2> + <Iznos3> + <Iznos4>) * = <Iznos10> **$$

\*за текуће извештајно тромесечје

\*\* претходно извештајно тромесечје

Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја а решених у текућем извештајном тромесечју

$$(<Iznos1> + <Iznos2> + <Iznos3> + <Iznos4>)$$

мора бити једнак

Укупаном броју приговора у току <Iznos10> за претходно извештајно тромесечје

3) **Контрола 3, грешка број 247**

$$<Iznos5> - <Iznos6> - <Iznos7> - <Iznos8> - <Iznos9> = <Iznos10>$$

Укупан број

приговора примљених у току текућег извештајног тромесечја, умањен за

Решене приговоре у току текућег извештајног тромесечја

мора бити једнак

Укупном броју приговора у току на крају текућег извештајног тромесечја.

### 1.3. Пример података у XML формату – PO311215\_01\_99999999.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE ZaSlanje [
  <!ELEMENT DatumVazenja (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Obrazac (#PCDATA)>
  <!ELEMENT MaticniBroj (#PCDATA)>
  <!ELEMENT RedniBroj (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Sastavio (#PCDATA)>
  <!ELEMENT OdgovorniRadnik (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Kontakt (#PCDATA)>
  <!ELEMENT TipPodatka (#PCDATA)
  <!ELEMENT VrstaOsnova (#PCDATA)>
  <!ELEMENT VrstaOsiguranja (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos1 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos2 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos3 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos4 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos5 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos6 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos7 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos8 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos9 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT Iznos10 (#PCDATA)>
  <!ELEMENT SlogPO (TipPodatka ,VrstaOsnova,VrstaOsiguranja,
  Iznos1,Iznos2,Iznos3,Iznos4,Iznos5,Iznos6,Iznos7,Iznos8,Iznos9, Iznos10)>
  <!ELEMENT Dokument (DatumVazenja, Obrazac, MaticniBroj,
  RedniBroj,
  Sastavio,OdgovorniRadnik, Kontakt ,SlogPO+)>
  <!ELEMENT ZaSlanje (Dokument)>]
</ZaSlanje>
  <Dokument>
    <DatumVazenja>31.12.2015</DatumVazenja>
    <Obrazac>PO</Obrazac>
    <MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
    <RedniBroj>1</RedniBroj>
    <Sastavio>PetarPetrovic</Sastavio>
    <OdgovorniRadnik>JovanJovanovic</OdgovorniRadnik >
    <Kontakt>999999,petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
    <SlogPO>
      <TipPodatka>1</TipPodatka>
      <VrstaOsnova>801</VrstaOsnova>
      <VrstaOsiguranja>101</VrstaOsiguranja>
      <Iznos1>1</Iznos1>
      <Iznos2>2</Iznos2>
      <Iznos3>3</Iznos3>
      <Iznos4>4</Iznos4>
      <Iznos5>20</Iznos5>
      <Iznos6>3</Iznos6>
      <Iznos7>4</Iznos7>

```

```

<Iznos8>5</Iznos8>
<Iznos9>6</Iznos9>
<Iznos10>2</Iznos10>
</SlogPO>
</Dokument>
</ZaSlanje>

```

**1.4. Пример података у XML формату кад нема података – PO311215\_01\_99999999.xml**

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
  <Dokument>
    <DatumVazenja>31.12.2015</DatumVazenja>
    <Obrazac>PO</Obrazac>
    <MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
    <RedniBroj>1</RedniBroj>
    <Sastavio>PetarPetrovic</Sastavio>
    <OdgovorniRadnik>JovanJovanovic</OdgovorniRadnik>
    <Kontakt>999999,petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
    <SlogPO>
  </Dokument>
</ZaSlanje>

```

**1.5. 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



**1.6. Шифарник основа приговора**

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
<b>РО</b>	<b>1</b>	<b>Поступање друштва за осигурање, односно лица које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:</b>	<b>3</b>
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
<b>РО</b>	<b>2</b>	<b>Одлучивање друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или његовим извршењем:</b>	<b>3</b>
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
<b>РО</b>	<b>3</b>	<b>Поступање друштва за осигурање према лицу које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:</b>	<b>3</b>
РО	831	повреда права корисника осигурања	2
РО	899	остало непоменуто	2

**1.7. Шифарник врсте осигурања**

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

Шифра	Врста осигурања	Обавезно
<b>1</b>	<b>Животна осигурања</b>	<b>3</b>
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	тонтине	2
107	осигурање с капитализацијом исплате	2
<b>2</b>	<b>Неживотна осигурања</b>	<b>3</b>
201	осигурање од последица незгоде	2
202	добровољно здравствено осигурање	2

Шифра	Врста осигурања	Обавезно
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

### 1.8. *Поруке о прихватању података и о могућим грешкама*

- 1 Подаци прихваћени и обрађени
- 10 Податак није одговарајућег типа
- 11 Грешка у називу xml документа
- 12 Недостаје податак који мора бити попуњен
- 13 Податка не постоји у регистру НБС
- 14 Редни број слања мора бити већи од последњег послатог
- 15 Податак није дозвољене вредности
- 21 Податак из xml документа није једнак податку из назива xml документа
- 31 Датум већи од данашњег или је већи од датума важења
- 32 Дупли податак
- 33 Податак за наведену шифру нисте послали
- 34 Датум мора бити дефинисан као у Упутству
- 35 Подаци се достављају само квартално
- 36 Податак је дужи од максималне дозвољене дужине
- 43 Не могу сви износи бити једнаки нули
- 800 Грешка утврђена парсирањем - контактирајте вашег програмера
- 248 Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја а решених у текућем извештајном тромесечју мора бити једнак  
Укупаном броју приговора у току за претходно извештајно тромесечје
- 247 Број примљених приговора умањен за број решених приговора мора бити једнак броју приговора у току
- 246 Дозвољена шифра врсте осигурања мора да одговара врсти осигурања за које давалац услуге у делатности осигурања има сагласност НБС

### ***1.9. Извештавање друштава за посредовање у осигурању***

**Друштва за посредовање у осигурању** поступају у складу са тач. 1.6 и 1.7 овог упутства, тако што податке о примљеним писменим приговорима корисника услуга осигурања достављају Народној банци Србије у еxcel фајлу путем Центра за размену података Народне банке Србије.

Пример еxcel фајла за слање података је документ у прилогу – [Прилог ПО \(PO\\_20151231\\_01\\_88888888.xlsx\)](#).

Све додатне информације у вези са достављањем података доступне су на интернет страни НБС – Центар за размену података.

### **1.10. 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 предвиђено да обезбеђују заштиту права и интереса корисника услуге осигурања, поступају у складу са тач. 1.6 и 1.7 овог упутства, тако што податке о примљеним писменим приговорима корисника услуга осигурања достављају Народној банци Србије у excel табели, на e-mail адресу: [izvestaji.zastupnici@nbs.rs](mailto:izvestaji.zastupnici@nbs.rs).

Пример excel табеле за слање података e-mail-ом је документ у прилогу – [Прилог ПО](#) (ПО\_20151231\_01\_88888888.xlsx, где је ПО – назив обрасца који се доставља, 20151231 – 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. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ**

2.1. Пројекат предвиђа размену података у XML формату, осим у делу уређеном тач. 1.9 и 1.10 овог упутства. Назив фајлова које друштва за осигурање достављају НБС је формално дефинисан као и сви подаци који се већ налазе у систему електронске размене.

Пример назива и структуре назива фајла који се доставља

PO311215_01_99999999.xls	
<b>PO</b>	Шифра обрасца
<b>311215</b>	Датум на који се подаци односе у облику ddmmgg (danmesecgodina)
<b>_</b>	Обавезно <b>_</b>
<b>01</b>	Редни број слања овог податка за 311215
<b>_</b>	Обавезно <b>_</b>
<b>99999999</b>	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.

Обавезни тагови, у свим порукама дефинисаним овим материјалом неопходно је да први таг буде `<?xml version="10" encoding="UTF-8"?>`

1. Документ и општи подаци о документу Обавезно је да буду попуњени тагови:
  - a. Датум важења податка, у дефинисаном облику и представља датум за који важе подаци, у зависности од врсте података, дозвољена вредност између 31122015 и текућег датума и исти као у називу фајла
  - b. Образац - шифра податка иста као у називу фајла
  - c. Матични број исти као у називу фајла
  - d. Редни број исти као у називу фајла;
2. Слогови документа Подаци слогова документа објашњени су у другом делу овог материјала;
3. Датуми су у дефинисаном облику ДДММГГГГ, осим у називу фајла ДДММГГ;
4. Децимална позиција се дефинише **тачком**.

Након логичких контрола о исправности података, подаци се, уколико су исправни, уписују у базу података, а уколико нису, формира се листа грешака и одговор од стране НБС о резултату обраде се доставља на фолдер друштва за осигурање, на

ФТП серверу и има форму:

**NBPO311215\_02\_07023664.xml,**

где је **PO311215\_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 (СА). Еxcel табела коју достављају посредници

и заступници у осигурању, као и предузетници-заступници у осигурању не мора да буде потписана.

Субјекат 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 ће бити потпуно валидан и прихваћен уколико су испуњени сви услови који су дефинисани у Упутству за креирање електронског потписа за XML документе који су у систему обавезног електронског извештавања НБС.

## **2.2. Протокол за пренос података**

Да би се извршио пренос података довољно је користити стандардне програме из Windows-а.

По успостављању конекције, можете из “COMMAND PROMPT, C:>” одговорајућом командом преко додељене ИП адресе, уносом додељеног USER-а и PASSWORD-а да се нађете на FTP серверу НБС у Београду у свом радном простору. То можете још једноставније одрадити неким од FTP програма ако га поседујете.

Командама FTP-а извршите пренос података Све врсте слогова шаљу се заједно као један или више врста file-ова Скрећемо пажњу да без потребе не држите везу дуже него што је потребно.

Молимо вас да подаци које нам шаљете буду проверени и очишћени од вируса.

## **2.3. Техничка подршка**

Сектор за информационо-комуникационе технологије

[Office.cpo@nbs.rs](mailto:Office.cpo@nbs.rs)

## **2.4. Стручна подршка**

Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга

**Нели Марковић**                      **011 333-8464, [neli.markovic@nbs.rs](mailto:neli.markovic@nbs.rs)**

Сектор за надзор над обављањем делатности осигурања

**Исидора Ковачевић** **011 333-8215, [isidora.kovacevic@nbs.rs](mailto:isidora.kovacevic@nbs.rs)**