

SorS

27. susret
osiguravača i
reosiguravača
Sarajevo

INOVACIJE U PODRUČJU PRIMENE PRAVA, ODNOSNO PRAVNE REGULATIVE U OSIGURANJU

*Innovations in the Field of Law i.e. Legal
Regulations in the Insurance Industry*

Savremeni društveni odnosi regulišu se brojnim složenim propisima čija izrada i primena zahteva određene ekonomske i socijalne uslove. U oblasti osiguranja, zakonodavstvo Evropske unije vrlo je bogato, doneti su brojni nadnacionalni akti koji regulišu osnivanje, poslovanje i nadzor društava za osiguranje, pojedine vrste osiguranja i posredovanje u osiguranju. Osim ovih akata za osiguranje su od značaja i drugi akti koji se primenjuju na privredne i razne druge subjekte, kao što su oni koji se odnose na npr. zaštitu ličnih podataka, elektronsko poslovanje, zaštitu životne sredine, zaštitu potrošača, zaštitu konkurencije kao i mnogi drugi. Nesporna je činjenica da je danas u manje ekonomski razvijenim zemljama, naročito u zemljama koje su imale socijalistički društveni sistem, bez obzira da li su članice EU ili ne, situacija takva da se neka vrlo važna pitanja teže rešavaju. U nekim zemljama koje su dugo u tranziciji, primena evropskih pravnih pravila koja se odnose na osiguranje nije uvek odgovarajuća, ne samo zato što postoje objektivne teškoće, već i zbog toga što se delatnosti osiguranja ne poklanja potrebna pažnja. Društva za osiguranje i njihova profesionalna udruženja treba da doprinesu da delatnost postane jak oslonac privrede i u većoj meri doprinese materijalnoj sigurnosti građana.

Danas je bez osiguranja teško rešiti mnoge probleme kojima se savremena društva suočavaju. Međutim, da bi ono moglo da ostvari svoju funkciju potrebno je da postoji odgovarajući pravni okvir i da se poštuju pravila struke osiguranja. Država može putem dobre pravne regulative i stručnog, efikasnog nadzora delatnosti osiguranja i saradnjom sa osiguravačima da obezbedi da se lakše spreči nastanak velikih rizika i da se brže i potpunije otklone posledice ako one nastanu. Ima veliki broj aktuelnih pitanja koja se danas postavljaju pred osiguravače, ali se zbog svog šireg značaja za društvo izdvajaju ona koja se odnose na socijalnu sigurnost građana za slučaj bolesti i u starosti, otklanjanje posledica raznih katastrofalnih događaja, zagađivanja životne sredine i sprečavanja zloupotreba ličnih podataka građana. Sva ta pitanja povezuje činjenica da su za savremena društva od izuzetnog značaja i da mogu da se reše ako postoji dobra saradnja društava za osiguranje i države. Države koje nemaju tradiciju tržišnog osiguranja moraju uložiti napor da se ne samo donesu odgovarajući propisi već da obezbedi da se oni i primenjuju. Pri tom

izrada propisa zahteva ugradnju pravila sadržanih u zakonodavstvu EU, ali i u savremenom zakonodavstvu njenih članica. Nadnacionalni akti EU regulišu samo osnovna pitanja koja su od značaja za funkcionisanje jedinstvenog tržišta, mnoga druga se regulišu nacionalnim propisima država članica. U oblasti nadzora delatnosti osiguranja, prava o ugovoru o osiguranju ili posredovanju u osiguranju postoje veliki broj pitanja koja danas u pravu država u tranziciji treba da se reše po uzoru na savremena rešenja u uporednom pravu. Usaglašavanje nacionalnog zakonodavstva samo sa pravilima sadržanim u direktivama i drugim nadnacionalnim aktima EU nije dovoljno da bi pravo osiguranja tih zemalja bilo odraz stvarnih potreba učesnika u osiguravajućem odnosu i da bi omogućilo da osiguranje obezbedi zaštitu od rizika koja se legitimno očekuje.

OBLASTI U KOJIMA SAVREMENA PRAVNA REGULATIVA MOŽE DA DOPRINESE RAZVOJU I ZNAČAJU OSIGURANJA

1. Materijalna sigurnost u starosti

Propisi o obaveznom i dobrovoljnom penzijskom osiguranju treba da obezbede materijalnu sigurnost građana u starosti. Države nastoje da se to postigne dobrim delom putem osiguranja koje sprovode akcionarska i uzajamna društva za osiguranje. Reforme socijalnog osiguranja u Evropi koje se dugo sprovode imaju za cilj da se socijalno osiguranje ograniči na osnovna davanja, a da se putem privatnog individualnog ili kolektivnog osiguranja obezbedi dopunska penzija. U nekim državama u tranziciji koje su imale dobru socijalnu zaštitu građana nije ponuđeno više rešenja za obezbeđenje dopunske penzije koja postoje u razvijenim zemljama što ima za posledicu da većina građana nema pristojne prihode u starosti. Penzije koje su znatno manje od ranijih zarada i koje se ne usklađuju blagovremeno nisu dovoljne za pristojan život zbog čega je ne mali broj penzionera postao socijalno ugrožena kategorija stanovništva.

Propisi koje su države donosile u toku reforme socijalnog osiguranja imali su za cilj da se stvori sistem socijalne zaštite koji će biti održiv, a neće pogoršati materijalni položaj građana u starosti. Prvo su poslodavci pribegli zaštiti svojih zaposlenih putem kolektivnih ugovora o rentnom osiguranju života ili stvaranjem penzijskih fondova. Pravna regulativa koja je i u zemljama u tranziciji trebalo da obezbedi socijalnu sigurnost građana u reformisanom penzijskom osiguranju, nije bila usmerena ka životnom osiguranju već otvorenim penzijskim fondovima. Obezbeđenje dopunske penzije putem penzijskih fondova je samo jedno od više mogućih rešenja. Postavlja se pitanje koliko su penzijski fondovi dobro rešenje u državama u kojima je veliki broj građana mogao da ostvari samo penziju po osnovu obaveznog penzijskog osiguranja, u kojoj su prosečne zarade niske, državni nadzor davalaca finansijskih usluga bez tradicije i u kojoj se ne garantuje sigurnost isplata penzija ako fond postane nesolventan. Katastrofalni scenario je viđen i u razvijenim zemljama u kojima je zbog propasti penzijskih fondova osnovan poseban garantni fond.

Dopunsko penzijsko osiguranje zaposlenih, bilo da je obavezno bilo da je dobrovoljno, regulisano je u uporednom pravu brojnim zakonskim i podzakonskim aktima kako bi se ojačala individualna prava zaposlenih da zahtevaju penzijsko zbrinjavanje koje će biti sigurno i pratiti vrednost zarada. Zakonodavac nastoji da utvrdi potpun i stabilan pravni okvir za socijalnu sigurnost starih lica koji uključuje pored dopunske penzije isplatu osigurane sume za slučaj invaliditeta, troškove pomoći u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, kao i pokriće rizika nezaposlenosti osiguranika.

Životno rentno osiguranje u funkciji dopunske penzije pokazalo se u mnogim zemljama kao dobar izbor. Poreske olakšice i odgovarajuća regulativa koja se odnosi na kolektivne ugovore o osiguranju i nadzor društava za osiguranje doprineli su da je ovo osiguranje u dobroj meri rešilo probleme koji su nastali zbog reforme socijalnog osiguranja. Kolektivne ugovore ne zaključuju samo poslodavci već i razna udruženja za svoje članove, komore, sindikati pa i država za svoje zaposlene. Pravna regulativa koja se odnosi na javno i privatno zdravstveno i penzijsko osiguranje omogućila je građanima da se opredele za osiguranje koje im najviše odgovara. Regulisanje kolektivnih ugovora o osiguranju učinilo je da ovi ugovori postanu dominantni na tržištu osiguranja (u nekim zemljama 65 % ugovora o životnom osiguranju su kolektivni ugovori). Zakonodavac pridaje veliki značaj osiguranju života kao instrumentu zaštite materijalne sigurnosti u starosti. Izmenjena je tehnika osiguranja života i definisana su nova pravna pravila o kolektivnim ugovorima o dopunskim penzijama putem klasičnih poslova osiguranja. Poslovi osiguranja života kojima se obezbeđuje dopunska penzija jesu poslovi kod kojih osiguravači sredstvima penzijskog fonda upravljaju u svoje ime i za tuđi račun primenjujući tehničke osnove poslova osiguranja života.

Zakoni o dobrovoljnim penzijskim fondovima i planovima koji su doneti u državama u tranziciji posluju bez odgovarajuće pravne regulative. Propisi treba da regulišu kolektivne ugovore, penzije na osnovu individualnih ugovora ne mogu da reše problem potrebne sigurnosti u starosti. Kolektivni ugovori su specifični pravni poslovi zbog učešća tri subjekta u tom poslu, ugovarača osiguranja, osiguravača i osiguranika. To su složeni pravni odnosi u kojima mora da se zna koja prava i obaveze imaju ti subjekti.

Kolektivno osiguranje koje se zaključuje radi obezbeđenja dopunskih prihoda u starosti treba da bude stub savremenog penzijskog sistema koji je u interesu građana. Pokazalo se da je dobro ono penzijsko tržište koje je orijentisano prema osiguranju. Pored penzijskih fondova, razvojem životnog osiguranja zemlje u tranziciji treba da obezbede veću sigurnost svojih građana u starosti. To se može postići jedino stvaranjem uslova za masovno zaključenje kolektivnih ugovora.

2. Katastrofalni rizici

Kada je reč o prirodnim katastrofama, u nekim pravima se zakonima definišu štete koje se nadoknađuju, kao npr. da su to neposredne materijalne štete čiji je direktni uzrok anormalni intenzitet prirodnog činioca. Nijedan događaj nije katastrofa sam po sebi, on mora da dosegne određeni stepen jačine i izuzetnosti da bi to bio. Za neke događaje postoje objektivna merila, (oluja, zemljotres). Prirodni događaji za čije se katastrofalno dejstvo ne mogu koristiti objektivna merila mogu se smatrati katastrofalnim, ukoliko prouzrokuju štete velikih razmera. U nekim zemljama se zakonom definiše katastrofa kao događaj koji se na tržištu osiguranja ne može osigurati. Koji se događaj ne može osigurati utvrđuje nadležni državni organ u svakom konkretnom slučaju. Katastrofe mogu izazvati prirodni događaj ili ljudske aktivnosti (terorizam, tehnološki rizici).

Prirodne i druge katastrofe teško se osiguravaju na tržištu osiguranja i reosiguranja. Tradicionalno se u standardne polise osiguranja unose isključenja katastrofalnih rizika, ili se pruža samo ograničano pokriće uz visoku premiju. Posle terorističkih napada i velikih tehnoloških katastrofa osiguravači su u uslove osiguranja počeli da unose odredbe o isključenju pokrića iz osiguranja ako su štete posledica ovih događaja.

Poslednjih godina je naročito učestala pojava velikih poplava, zemljotresa, suše i grada što je pojedine države koštalo milijarde dolara.

U zemljama u kojima se beleže niz godina prirodne katastrofe uvedeni su razni sistemi o osiguranju od ovih rizika. U nekima postoji nacionalno telo za osiguranje od katastrofalnih rizika na osnovu utvrđenog nacionalnog programa radi osiguranja imovine koja se nalazi u ugroženim područjima. Jedno od rešenja koje je prihvaćeno je da se svi oni koji zaključuju osiguranje imovine dužni da plate premiju za osiguranje katastrofalnih rizika koji obuhvataju sve prirodne događaje koji imaju razmere katastrofe. Ovo je kvazi obavezno osiguranje jer niko nije dužan da zaključi osiguranje imovine, ali, kada to učini, mora da plati premiju i za katastrofalne rizike.

Dobrovoljno osiguranje prirodnih katastrofa u formi proširenja pokrića u osiguranjima stvari i dodatne premije postoji u većem broju zemalja. U razvijenim zemljama ono je dostupno zainteresovanim licima jer osiguravači osnivaju pulove saosiguranja i reosiguranja prirodnih katastrofa i u tome imaju podršku države.

U novije vreme, obeštećenje žrtava katastrofa se obezbeđuje na osnovu saradnje države i osiguravača. Kako osiguranje iz više razloga ne može samo da učestvuje u obeštećenju žrtava katastrofa, a radi se o fenomenu od nacionalnog značaja, normalno je da osiguravači u obezbeđenju osiguravajuće zaštite saraduju sa državom. Zato države nastoje da pomognu osiguravačima da prihvate što potpunije pokriće uz komercijalne uslove. To se čini preko

pulova reosiguranja koji imaju podršku države utoliko što ona naknađuje iznose šteta koje ne mogu da se pokriju sredstvima pula. Podrška države je od velikog značaja jer obezbeđuje sigurnost osiguravačima, reosiguravačima i osiguranicima.

Zahvaljujući zajedničkoj akciji države i osiguravača, bilo putem podrške osiguranju, bilo putem osnivanja fondova koji se u najvećoj meri finansiraju iz premije osiguranja, žrtve raznih katastrofa u razvijenim zemljama imaju imovinsku zaštitu iza koje stoji država. Trend koji se uočava u materiji zaštite žrtava katastrofa odlikuje se time što države vide u osiguranju najbolji način da se ovaj problem reši i putem propisa koji se donose u ovoj oblasti, nastoje da olakšaju posao osiguravača, najviše time što prihvataju da se štete koje ne mogu da se naknade sredstvima osiguranja pokrивaju iz budžeta. Izdvajanja iz budžeta na ovakav način je daleko manje nego da nema saradnje sa osiguravačima, a i imovinska zaštita žrtava je efikasnija. Države su svesne toga da nemaju mogućnosti da finansiraju sve štete i da sprovedu složene postupke obeštećenja kada nastane katastrofa. One stoga pružaju podršku osiguravačima i preuzimaju na sebe poslove prevencije, što je od velikog značaja za osiguravače koji mogu da prihvate da osiguravaju ove rizike pod komercijalnim uslovima. Oni tako proširuju polje svoje aktivnosti u oblasti osiguranja imovine što je od značaja i za ekonomski razvoj zemlje.

U novije vreme u BiH, Srbiji i Hrvatskoj poplave su nanele velike štete. Osiguranje nije značajnije učestvovalo u njihovoj naknadi. Uglavnom je država iz budžeta finansirala otklanjanje posledica katastrofa, što nije dobro rešenje jer je njena pomoć ograničena i u najvećoj meri ima za cilj pružanje najnužnije materijalne pomoći žrtvama prirodnih nepogoda. Potrebno je analizirati način uključivanja osiguranja u rešavanje problema obeštećenja građana. Jedno od rešenja je uvođenje obaveznog osiguranja katastrofalnih rizika, obavezno saosiguranje i reosiguranje uz podršku države. Takođe bi trebalo razmotriti mogućnost osnivanja fonda koji bi finansirale sve osiguravajuće organizacije. Ovaj fond bi mogao da postoji u okviru posebnog tela koje bi reosiguravalo katastrofalne rizike uz podršku države. U pogledu izbora mogućih rešenja i stvaranja zakonskog okvira za njihovu primenu treba koristiti iskustva zemalja koje su uspele da reše problem imovinske zaštite svojih građana na način koji je i ekonomski i socijalno prihvatljiv. Zakon koji regulišu otklanjanje posledica elementarnih i drugih nepogoda koji je donet u R. Srbiji ne vidi u osiguranju rešenje. Država iz budžeta isplaćuje nastradalima pomoć ako su ispunjeni zakonom predviđeni uslovi. Takvo rešenje nije prihvatljivo jer država treba da stvori uslove da se obezbedi naknada stvarno pretrpljene štete, a ne pruži pomoć iz budžeta. Trebalo bi doneti posebne propise koji bi otklonili prepreke koje danas sprečavaju društva za osiguranje da pruže pokriće rizika poplave i drugih katastrofalnih rizika.

Društva za osiguranje u ekonomski manje razvijenim zemljama izbegavaju da osiguravaju veće rizike, posebno zbog toga što je teško obezbediti reosiguranje s obzirom na skroman kapacitet domaćih reosiguravača i nerazvijeno saosiguranje. Zato je potrebno da se uključi država i zajedno sa društvima za osiguranje obezbedi pokriće posledica prirodnih katastrofa što je već niz godina praksa u razvijenim zemljama.

U zemljama koje nisu uvele obavezno osiguranje tehnoloških katastrofa štete se naknađuju na osnovu standardnih uslova za osiguranje požara i drugih opasnosti koje uglavnom ne pokriva sve događaje i sve štete, zbog isključenja ili drugih ograničenja koja su poznata u osiguranju imovine.

Sa stanovišta tehnike osiguranja, i rizik terorizma, kao i prirodne katastrofe i tehnološki rizici, spada u rizike koji nisu dovoljno disperzovani da bi mogla da se obezbedi naknada na osnovu zakona velikih brojeva. Jedna teroristička akcija može dovesti do masovnih uništenja materijalnih dobara i gubitka ljudskih života za koje je teško obezbediti osiguravajuće pokriće.

Država učestvuje u osnivanju fondova namenjenih za obeštećenje žrtva terorizma ili učestvuje u naknadi štete koja ne može da se obezbedi po osnovu osiguranja i reosiguranja i time omogućava reosiguravajuću podršku koja je potrebna tržištu osiguranja. Cilj je da osiguranje i reosiguranje rizika terorizma bude na komercijalnoj osnovi, ali da se ne ugroze interesi osiguranika. Osiguravači i reosiguravači se udružuju u pulove, kao poseban vid organizovane raspodele rizika više osiguravača i reosiguravača. Pulovi prihvataju pokriće rizika terorizma koji je uključen u osiguranje od požara i šomažno osiguranje.

3. Zaštita životne sredine

Očuvanje životne sredine uz istovremeni nesmetani privredni razvoj jedan je od velikih izazova savremenog sveta. Industrijska postrojenja - zagađivači i prekomerna eksploatacija prirodnih resursa predstavljaju realnu opasnost za opstanak biljnog i životinjskog sveta, pa je u cilju smanjenja štetnih posledica potrebno aktivno delovanje i širok konsenzus ne samo na nacionalnom, već i na regionalnom i međunarodnom planu. Osiguranje predstavlja jedan od instrumenata koji može značajno da doprinese sprečavanju degradacije životne sredine, pre svega putem adekvatne procene rizika i blagovremenog preduzimanja preventivnih mera u saradnji osiguravača i potencijalnog zagađivača - osiguranika. U većem broju zemalja, prihvaćen je model obaveznog osiguranja od odgovornosti privrednih subjekata za štete prema životnoj sredini i on se kontinuirano unapređuje. Kako obezbediti učešće osiguravača je važno pitanje. Odgovornost je u većini država objektivna, ali to ne znači mnogo ako osiguranje efikasno ne pokriva tu odgovornost. Utvrđivanje pravnog okvira za odgovornost za štetu nanetu životnoj sredini zasnovana je na načelu "zagađivač plaća". Prema tom načelu operater koji prouzrokuje štetu po životnu sredinu ili stvara neposrednu opasnost takve štete, treba da pokrije troškove neophodnih mera sprečavanja ili mera otklanjanja štete. Štete po zaštićene

vrste i prirodna staništa, šteta usled zagađivanja voda i zemljišta, mogu biti izuzetno velike. Zato je osiguranje nemoguće sprovoditi bez posebnih uslova koje treba da obezbedi država. Osnivanje pula osiguranja, garantnog fonda kada osiguravajuće pokriće iz nekih razloga izostane, su, čini se, jedini način da se obezbedi primena propisa o sprečavanju nastanka zagađivanja životne sredine i otklanjanja štetnih posledica ako do zagađivanja dođe. Evropski nadnacionalni akti koji se odnose na ovu oblast su brojni i cilj im je da se spreči degradacija prorode zbog čega se od država članica zahteva da preduzimaju blagovremeno odgovarajuće mere. Osiguranju se pridaje veliki značaj i države članice su u svoje nacionalne propise ugradile ta pravila, s tim što sve ne rešavaju pitanje odgovornosti za nastale štete i pokriće tih šteta na isti način. Zakoni o zaštiti životne sredine i zaštiti prirode doneti su i u državama koje nisu članice EU. Međutim, države koje nisu članice nisu regulisale način obezbeđenja osiguranja od odgovornosti za ekološke štete. To osiguranje ne može da se sprovodi jer se radi o velikom riziku koji osiguravači bez udruživanja i bez pomoći države ne mogu da pruzmu. U Srbiji je na snazi Zakon o zaštiti životne sredine koji predviđa obavezno osiguranje od odgovornosti vlasnika postrojenja koja su potencijalni zagađivači. Osiguranja se ne zaključuju, nema sankcija što je teško razumeti. U toku je rad na donošenju novog zakona koji bi trebalo da reši pitanje načina sprečavanja nastanka zagađivanja životne sredine i otklanjanja nastalih šteta.

4. Zaštita ličnih podataka osiguranika

Da bi se učvrstilo poverenje u poslovanje zasnovano na informacionim tehnologijama države donose propise o zaštiti ličnih podataka. Svako ima pravo da bude obavešten o prikupljenim podacima o svojoj ličnosti i pravo na sudsku zaštitu zbog njihove zloupotrebe. Obrada nije dozvoljena ukoliko se obavlja u svrhu različitu od one za koju je određena, bez obzira da li postoji pristanak lica čiji se podaci obrađuju. U savremenim pravima zaštita podataka je garantovana ustavom i posebnim zakonima u koja su ugrađena međunarodna pravila u ovoj oblasti. Posebna konvencija Saveta Evrope zahteva od država članica da prihvate pravne standarde o zaštiti podataka o ličnosti. Pravila sadržana u posebnoj Direktive EU o zaštiti podataka uneta su u zakonodavstvo država članica i drugih evropskih država. Srbija i ostale države u regionu donele su takođe propise o zaštiti ličnih podataka.

Lični podaci mogu da se upotrebljavaju u svrhu za koju su prikupljeni, osim za potrebe vođenja krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti države.

Praćenje i nadzor nad primenom zakona o zaštiti podataka je u nadležnosti poverenika za informacije. On ukazuje na uočene zloupotrebe prilikom prikupljanja podataka, a ukoliko se prilikom obavljanja nadzora utvrdi da je povređen zakon su povređene odredbe zakona, poverenik će upozoriti rukovoca na nepravilnost u obradi, a na osnovu nalaza ovlašćenog lica može da naredi da se nepravilnosti otklone u određenom roku.

Prema mišljenju poverenika, rukovalac prilikom obrade mora da poštuje načela svrsishodnosti u smislu da se podaci obrađuju samo u odnosu na svrhu za koju su prikupljeni. Savremena zakonodavstva o zaštiti podataka predviđaju zaštitu građana od prekomernog obavezivanja po unapred definisanim obrascima. Neodređeno, unapred dato ovlašćenje da sa njima slobodno raspolaze nije dozvoljeno zbog toga što se radi o prekomernom obavezivanju i povredi principa zaštite integriteta ličnosti.

U obavljanju delatnosti osiguranja, osiguravači prikupljaju razne podatke o osiguranicima koji su neophodni kako bi rizik koji preuzimaju mogao pravilno da se proceni. Osiguravači imaju posebnu odgovornost kada je reč o čuvanju i zaštiti podataka osiguranika, posebno u osiguranju lica. U inostranoj praksi zabeleženi su slučajevi zloupotrebe podataka, pa je regulativa koja se odnosi na korišćenje ličnih podataka osiguranika poslednjih godina veoma pooštrena. Značaj zaštite podataka osiguranika, posebno kod osiguranja lica, zahteva poštovanje propisa u ovoj oblasti da bi se sprečile zloupotrebe, naročito kada se radi o prekograničnom prenosu podataka. Moguće zloupotrebe osiguravača dovele su do posebnih propisa kojima se štite podaci koje oni imaju o osiguranicima.

Poverljivi podaci danas mogu lako da se prenose izvan zemlje zato se postavlja pitanje ograničenja njihovog iznošenja. Kod fizičkih lica to mogu da budu podaci o zdravstvenom, porodičnom ili imovnom stanju, a kod privrednih društava podaci koji se odnose na poslovne planove ili druge podatke čije bi neovlašćeno korišćenje moglo društvu da prouzrokuje štetu.

Prekogranični prenos podataka ne bi trebalo dozvoliti bez saglasnosti poverenika za informacije ili organa za nadzor. Prenos ličnih podataka između zemalja članica Evropske unije nije ograničen, a prenos u treće zemlje podleže proveri odgovarajućeg nivoa zaštite u tim zemljama. Ako se podaci iznose o tome treba da postoji saglasnost lica o čijim se podacima radi. Ako se proceni da nisu ispunjeni uslovi za zaštitu podataka njihov prenos nije dozvoljen. Primenom principa reciprociteta ne bi trebalo dozvoliti prenos podataka u sve one zemlje koje ograničavaju iznošenje podataka njenih građana.