



Zavarovalnica Triglav, d.d.
Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana

triglav

www.triglav.eu
www.triglav.si

LETNO POROČILO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE ZAVAROVALNICE TRIGLAV, d.d., O NOTRANJEM REVIDIRANJU ZA LETO 2022



Datum izdaje poročila: 15.3.2023

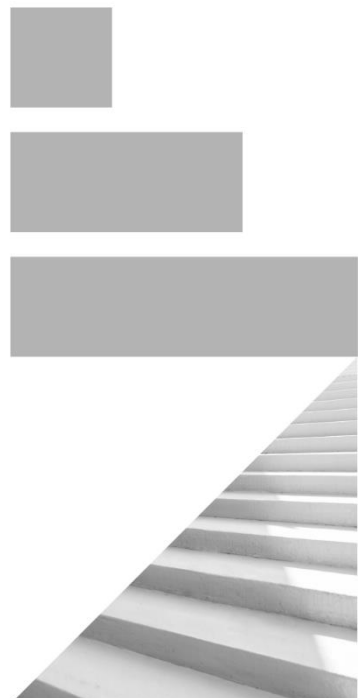
Prejemniki poročila: Uprava
Revizijska komisija
Nadzorni svet
Skupščina delničarjev
Revizor računovodskih izkazov


Maja Romih

Direktorica službe notranje revizije

VSEBINA

1. NAMEN PRIPRAVE POROČILA	3
2. PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI	4
3. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV	6
4. SPLOŠNA OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA TVEGANJ IN DELOVANJA SISTEMA NOTRANJIH KONTROL	10
5. OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	11
6. PROGRAM IN IZSLEDKI ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE.....	12
7. IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJIH REVIZORJEV	13



1. NAMEN PRIPRAVE POROČILA

Skladno z 281a. členom Zakona o gospodarskih družbah, 165. členom Zakona o zavarovalništvu ter 41. in 43. členom Politike notranjega revidiranja v Zavarovalnici Triglav, d.d., mora Služba notranje revizije (odslej tudi Služba) izdelati letno poročilo o notranjem revidiranju ter ga predložiti Upravi, Revizijski komisiji, Nadzornemu svetu in revizorju računovodskih izkazov, Uprava pa mora seznaniti Skupščino delničarjev s tem poročilom in mnenjem Nadzornega sveta k poročilu.

Služba pripravlja tudi podrobnejša poročila o posameznih opravljenih notranjerevizijskih pregledih za Upravo in vodstvo revidiranih področij oz. odgovorne osebe za ukrepanje, ter obdobja (četrtna, polletna) poročila o notranjem revidiranju za Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet.

Namen priprave letnega poročila o notranjem revidiranju za leto 2022 je seznaniti Upravo, Revizijsko komisijo, Nadzorni svet, Skupščino delničarjev in revizorja računovodskih izkazov:

- z delom Službe in izvedbo načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti v obravnavanem obdobju;
- s povzetkom pomembnejših ugotovitev notranjih revizorjev na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v obravnavanem obdobju, vključno z oceno primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih;
- s splošno oceno primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol v družbi v obravnavanem obdobju;
- z oceno ustreznosti sredstev za delo Službe v obravnavanem obdobju;
- z vsebino in izsledki programa zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe;
- z izjavo o neodvisnosti in nepristranskosti delovanja Službe in notranjih revizorjev.

Poročilo vsebuje vse informacije, ki jih določata 2. odstavek 165. člena Zakona o zavarovalništvu in 43. člen Politike notranjega revidiranja v Zavarovalnici Triglav, d.d.

2. PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI

Služba notranje revizije je v letu 2022 izvajala aktivnosti na osnovi *Načrta dela Službe notranje revizije Zavarovalnice Triglav, d.d., za leto 2022*, ki ga je sprejela Uprava (dne 9.11.2021) s soglasjem Nadzornega sveta (dne 17.11.2021) in vključuje tudi smernice dela za obdobje 2023-2025. Skladno s pravili notranjerevizijske stroke in usmeritvami dobre prakse je Služba izvajala notranjerevizijske preglede v Zavarovalnici Triglav (odslej tudi Zavarovalnica) in drugih družbah Skupine Triglav (odslej tudi Skupina) ter nekatere druge notranjerevizijske aktivnosti.

Služba je v obravnavanem obdobju izvedla/izvajala **24 notranjerevizijskih pregledov**, od teh 2 pregleda iz leta 2021 in 22 (od skupno 23) načrtovanih pregledov za leto 2022:

- 7 pregledov je izvajala na ravni Skupine, 14 pregledov v Zavarovalnici, 3 pa v odvisnih družbah;
- za 21 pregledov je izdala končna poročila;
- za 2 pregleda je pripravila osnutek poročila;
- 1 pregled se nadaljuje v letu 2023 (neprekinjeno revidiranje izvajanja zavarovanj);
- 1 pregled je bil prestavljen na začetek leta 2023.

Služba v obravnavanem obdobju ni izvajala izrednih notranjerevizijskih pregledov.

Služba je v obravnavanem obdobju izvedla tudi **vrsto drugih notranjerevizijskih aktivnosti**:

- **formalne svetovalne aktivnosti**, ki so obsegale:
 - pomoč pravni službi pri rednem letnem pregledu skladnosti sistema upravljanja Zavarovalnice in Skupine s strategijo, notranjimi akti ter zakonskimi in drugimi predpisi;
 - sodelovanje v delovni skupini za pripravo predloga sprememb umestitve in delovanja funkcije informacijske varnosti ter vodje te funkcije (Chief Information Security Officer – CISO) v Zavarovalnici;
 - pregled ustreznosti obvladovanja tveganj iz naslova (potencialnega) nasprotja interesov pri poslovanju Zavarovalnice z enim od dobaviteljev;
- **neformalne svetovalne aktivnosti**, ki so zajemale predvsem posvetovanja/nasvete v zvezi z izdelavo oz. posodobitvijo notranjih aktov Zavarovalnice in izboljševanjem kontrol pri izvajanju poslovnih procesov (večji del teh aktivnosti se je nanašal na nasvete in pomoč strokovnim službam pri prenovi politike izločenih poslov oz. zunanjega izvajanja ter s tem povezano posodobitvijo drugih notranjih aktov);

- **spremljanje uresničevanja priporočil** notranjih in zunanjih revizorjev;
- **obdobno poročanje** Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu o delu Službe, izsledkih notranjerevizijskih pregledov ter uresničevanju priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- **načrtovanje dela** Službe za leto 2023 na podlagi revizijske ocene tveganj pri poslovanju Zavarovalnice oz. Skupine;
- **naloge zagotavljanja in izboljševanja kakovosti** delovanja Službe, pa tudi notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine, ki so obsegale predvsem:¹
 - stalni nadzor direktorja Službe nad delom notranjih revizorjev;
 - spremljanje kazalnikov uspešnosti in učinkovitosti delovanja Službe, med drugim na podlagi ocene dela notranjih revizorjev in Službe kot celote s strani deležnikov notranjega revidiranja (članov Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta ter vodij organizacijskih enot);
 - udeležbo na internih in eksternih izobraževanjih;
 - sodelovanje z drugimi ključnimi funkcijami, spremljanje delovanja drugih služb v Zavarovalnici in izmenjavo informacij v okviru Službe;
 - nadgrajevanje funkcionalnosti aplikacije za podporo procesom notranjega revidiranja in upravljanja tveganj v Zavarovalnici;
 - nadaljevanje uvajanja neprekinjenega revidiranja in kombiniranega dajanja zagotovil ter dopolnjevanje metodike dela na podlagi priporočil, ki jih je konec leta 2021 podal zunanji izvajalec presoje kakovosti delovanja Službe (ključni izsledki presoje so predstavljeni v poglavju 6);
 - spremljanje delovanja notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah ter pomoč in svetovanje službam pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov, načrtovanju dela za leto 2023 in nekaterih drugih aktivnostih²;
 - izvedbo strokovne prakse za notranje revizorje nekaterih odvisnih družb;
 - izvedbo posveta notranjih revizorjev družb v Skupini;
- **druge aktivnosti**, ki so obsegale predvsem administrativne aktivnosti in vodenje Službe, udeležbo na sejah in sestankih, sodelovanje z zunanjim revizorjem ipd.

Na izvajanje notranjerevizijskih pregledov in drugih aktivnosti je v letu 2022 precej vplival povečan obseg bolniških odsotnosti. Kljub temu je Služba do zaključka leta uspela izvesti večino načrtovanih pregledov in drugih aktivnosti, izvajanje nedokončanih aktivnosti pa se nadaljuje v letu 2023. Zato **direktorica Službe ocenjujem, da je Služba v letu 2022, ob upoštevanju manjšega števila razpoložljivih delovnih dni zaradi bolniških odsotnosti, uspešno in v pričakovanem obsegu izvedla načrtovane notranjerevizijske aktivnosti.**

¹ Izvedena je bila večina načrtovanih nalog zagotavljanja in izboljševanja kakovosti notranjega revidiranja. Nekatere aktivnosti, ki so se zaradi večjega obsega nepredvidenih bolniških odsotnosti ter nekaterih drugih okoliščin izvajale počasneje od prvotnih načrtov (npr. aktivnosti uvajanja analitičnih orodij v delo notranjih revizorjev, aktivnosti uvajanja aplikacije za podporo procesom notranjega revidiranja in upravljanja tveganj v odvisne družbe, aktivnosti izvedbe pilotnega projekta za proučitev možnosti vpeljave učinkovitejših pristopov k izvedbi notranjerevizijskih pregledov ter aktivnosti priprave oz. nadgradnje celovitega mnenja o primernosti in učinkovitosti (korporativnega) upravljanja, upravljanja tveganj in delovanja kontrolnih postopkov v Zavarovalnici in Skupini) in se nadaljujejo v letu 2023.

² V zadnjem četrtletju 2022 se je Služba aktivno vključila tudi v iskanje rešitev za takojšnjo kadrovske okrepitve notranjerevizijske službe v odvisni družbi na Hrvaškem ter v začetku leta 2023 v družbo začasno napotila enega od strokovnih vodij notranje revizije, s ciljem izboljšanja delovanja funkcije notranje revizije v tej družbi.

3. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV

Služba notranje revizije se pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov osredotoča predvsem na preverjanje primernosti in učinkovitosti upravljanja Zavarovalnice, upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol, ki morajo zagotavljati, da:

- so tveganja primerno prepoznana in obvladovana;
- so računovodske informacije ter informacije za potrebe odločanja in operativnega delovanja pravilne, zanesljive in pravočasne;
- zaposleni delujejo v skladu z zakonskimi in drugimi predpisi, standardi in usmeritvami dobre prakse ter v skladu z notranjimi akti, ki urejajo poslovanje Zavarovalnice;
- se sredstva uporabljajo gospodarno, učinkovito in so primerno zaščitena;
- so programi, načrti in cilji doseženi;
- Zavarovalnica nenehno izboljšuje kakovost svojega delovanja;

pri čemer Služba pri izvajanju pregledov posveča pozornost tudi vlogi Zavarovalnice kot obvladujoče družbe v Skupini Triglav ter področjem in tveganjem, ki so pomembna na ravni Skupine³. V ta namen sodeluje z notranjerevizijskimi službami v odvisnih družbah, spremlja njihovo delo, jim nudi pomoč in po potrebi tudi sama izvaja preglede v odvisnih družbah.

Služba sproti pisno poroča odgovornim vodjem revidiranih področij oz. nosilcem priporočil o izsledkih opravljenih notranjerevizijskih pregledov in s poročili seznanja tudi Upravo. Odgovorni vodje revidiranih področij oz. nosilci priporočil so na podlagi priporočil Službe dolžni sprejeti ustrezne ukrepe oz. v dogovorjenih rokih izvesti ustrezne aktivnosti za odpravo ugotovljenih nepravilnosti in pomanjkljivosti ter o tem poročati Službi. Na tej podlagi Služba obdobjno spremlja uresničevanje danih priporočil in o tem poroča Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu. Enako spremlja in poroča tudi o uresničevanju priporočil zunanjih revizorjev.

Na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov in spremljanja uresničevanja priporočil v letu 2022 **Služba ocenjuje, da je upravljanje tveganj in delovanje sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih v Zavarovalnici, v celoti gledano, ustrezno in se stalno nadgrajuje.**

Pri tem je Služba prepoznala predvsem naslednje priložnosti za dodatno izboljšanje delovanja omenjenega sistema:

³ Notranjerevizijski pregledi na ravni Skupine so namenjeni pregledu sistema obvladovanja tveganj na določenem poslovnem področju z vidika Zavarovalnice in Skupine kot celote (t.i. sistemske revizije). Ti pregledi se praviloma izvajajo v Zavarovalnici, ki kot obvladujoča družba skrbi za sistem obvladovanja tveganj, po potrebi pa tudi v odvisnih družbah.

- **na področju razvoja in izvajanja zavarovanj (sklepanja zavarovanj in reševanja škod):** izboljšati oz. nadgraditi postopke upravljanja zavarovalnih produktov; izboljšati nekatere aplikativne kontrole v sklepalnih in škodnih aplikacijah; nadgraditi spremljanje dodeljevanja komercialnih popustov; nadgraditi kazalnike uspešnosti škodnih procesov; posodobiti nekatere pogodbe z zunanjimi izvajalci za sklepanje zavarovanj in izvajanje storitev pri reševanju škod; bolj jasno opredeliti odgovornosti in naloge posameznih služb pri izvajanju zavarovanj na tujih trgih (t.i. FOS/FOE poslov) ter nadgraditi pogodbeno razmerja z lokalnimi agenti (t.i. MGA agenti) na teh trgih z vidika razmejitve pristojnosti in odgovornosti med Zavarovalnico in agenti; izboljšati programsko podporo tem poslom in kakovost podatkov o teh poslih; izboljšati proces reševanja in poročanja o pritožbah ter proces upravljanja tveganj prevar pri teh poslih; zagotoviti redne kontrolne preglede MGA agentov;
- **na področju upravljanja odnosov s strankami:** opredeliti lastništvo/skrbništvu procesa upravljanja soglasij strank za elektronsko poslovanje ter izboljšati delovanje tega procesa;
- **na področju uvajanja standarda MSRP 17:** intenzivno nadaljevati z aktivnostmi in zagotoviti ustrezne kadrovske vire za uspešno dokončanje uvedbe in prehod na redno uporabo standarda;
- **na področju informatike, digitalizacije in upravljanja informacijskih sistemov:** aktivno nadaljevati izvajanje ukrepov za zagotavljanje in izboljševanje informacijske varnosti; izboljšati postopke uvajanja/razvoja in vzdrževanja informacijskih sistemov; pripraviti načrt ciljne strukture IT kadrov za srednjeročno obdobje (z letnim posodabljanjem), vključno z načrtom potrebnih izobraževanj in drugih aktivnosti za morebitno njihovo prekvalifikacijo, ter proučiti možnost vzpostavitve kompetenčnih centrov na ravni Skupine; izdelati dobaviteljsko strategijo za IKT v Zavarovalnici oz. Skupini ter pospešiti aktivnosti za celovito obravnavo dobaviteljev IKT na ravni Skupine; zagotoviti dokumentirane periodične preglede sodelovanja z dobavitelji IKT;
- **na področju izvajanja trajnostnega poslovanja:** bolj celovito opredeliti sistem trajnostnega poslovanja (odgovornosti in naloge udeležencev, ključne procese/postopke, način informiranja in komuniciranja, sodelovanje družb v Skupini); pripraviti akcijski načrt, v katerem bodo na enem mestu opredeljene načrtovane aktivnosti in bo omogočal celovito spremljanje stanja implementacije regulatornih zahtev, uresničevanja strateških ciljev in drugih zavez Zavarovalnice oz. Skupine;
- **na področju upravljanja nepremičnin:** opredeliti/nadgraditi kazalnike za spremljanje doseganja ciljev pri upravljanju nepremičnin; podrobneje opredeliti usmeritve/pravila za razmejevanje investicijskih vlaganj, investicijskega in tekočega vzdrževanja;
- **na področju izvajanja nabav:** zagotoviti dosledno upoštevanje sprejetih internih pravil v postopkih nabave;
- **na področju obračunavanja dajatev:** nadgraditi pravila in postopke določanja transfernih cen; izdelati načrt potrebnih kadrov ter morebitnih organizacijskih in procesnih sprememb, ki bodo zagotavljali celostno obravnavo, koordinacijo in nadzor nad obračunavanjem in poročanjem o vseh vrstah dajatev;
- **na področju upravljanja tveganj:** zagotoviti redno izobraževanje/osveščanje o upravljanju operativnih tveganj za vse zaposlene, s posebnim poudarkom na poročanju o škodnih dogodkih; nadgraditi sistem za prepoznavanje in sporočanje kadrovskih tveganj ter spremljanje njihovega obvladovanja.

Uprava in vodje poslovnih področij se zavedajo možnih vplivov ugotovljenih nepravilnosti in pomanjkljivosti na doseganje ciljev Zavarovalnice in Skupine ter sprejemajo ukrepe in izvajajo aktivnosti za njihovo odpravo. Število danih in odprtih priporočil tekom leta 2022 je primerljivo s preteklimi leti. **Večina priporočil je bila realizirana v dogovorjenih rokih**, se je pa v 2. polletju 2022 nekoliko povečalo število zapadlih delno realiziranih priporočil, predvsem tistih, ki se nanašajo na odpravo pomanjkljivosti ali izboljšanje funkcionalnosti programske podpore. Razlogi so tako v večji zasedenosti kadrov na strani tehnologije in informatike za realizacijo sprememb programske podpore zaradi sprememb produktov in cenikov, kot tudi v pomanjkljivostih procesa upravljanja poslovnih zahtev, kar bo Služba preverjala v okviru načrtovanega pregleda tega procesa v letu 2023, pri čemer Služba ocenjuje, da izpostavljenost tveganjem iz tega naslova ostaja na sprejemljivi ravni.

V nadaljevanju so povzete še priložnosti za izboljšanje upravljanja tveganj in delovanja sistemov notranjih kontrol v odvisnih družbah, ki jih je Služba prepoznala na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v teh družbah ter na podlagi spremljanja dela in izsledkov notranjerevizijskih služb v teh družbah⁴. **Generalno gledano, so kontrolno okolje in kontrolni postopki v odvisnih družbah večinoma na primerni ravni in se izboljšujejo.**

Navedene priložnosti se nanašajo na posamezne odvisne družbe, v katerih so bili pregledi opravljeni:

- **na področju razvoja in izvajanja (po)zavarovanj:** izboljšati oz. nadgraditi postopke upravljanja zavarovalnih produktov; pri sklepanju zavarovanj in reševanju škodnih primerov še več pozornosti posvetiti doslednemu upoštevanju zavarovalno tehničnih podlag in navodil za delo, spoštovanju pooblastil, zagotavljanju popolne in kvalitetno izpolnjene dokumentacije, doslednemu vnosu podatkov/dokumentov v sklepalne in škodne aplikacije ter ažurnemu izvajanju postopkov; v postopkih prevzemanja rizikov zagotoviti ažurne in dokumentirane ocene največje verjetne škode in izboljšati postopke pozavarovanja; izboljšati postopke kontrole sklenjenih zavarovanj z večjo avtomatizacijo postopkov; izboljšati postopke in ažurnost reševanja reklamacij; izboljšati nekatere aplikativne kontrole v sklepalnih in škodnih aplikacijah; okrepiti usposabljanje prodajnikov ter strokovno podporo prodajni mreži; okrepiti vodstveni nadzor prodajnih aktivnosti, obsega in kvalitete prodaje zavarovanj; izboljšati kontrolo storitev zunanjih izvajalcev pri sklepanju zavarovanj in reševanju škod; izboljšati postopke in ažurnost reševanja pritožb;
- **na področju upravljanja odnosov s strankami:** opredeliti strategijo krepitev prodajnih poti za celovito obravnavo strank in upravljanje odnosov s strankami;
- **na področju provizioniranja prodajne mreže:** izboljšati kontrole v postopkih obračunavanja provizij in potnih stroškov oz. zagotoviti večjo avtomatizacijo teh postopkov;
- **na področju upravljanja finančnih sredstev/naložb in izvajanja plačilnega prometa:** izboljšati postopke izterjave terjatev iz naslova premije in regresov; izboljšati evidenco postopkov sodne izterjave; izboljšati postopke načrtovanja likvidnosti;

⁴ Funkcija notranje revizije je vzpostavljena v vseh zavarovalnih in drugih finančnih odvisnih družbah. Funkcijo v posamezni družbi izvaja organizacijska enota znotraj družbe ali oseba, zaposlena v družbi ali zunaj nje (zunanj izvajalec notranjerevizijskih storitev), ki je funkcijsko in organizacijsko ločena od drugih delov družbe in jo poenostavljeno imenujemo notranjerevizijska služba. Notranjerevizijske službe v odvisnih družbah izvajajo svoje naloge v skladu z zakonskimi predpisi ter strokovnimi in etičnimi pravili notranjega revidiranja, ki veljajo za posamezno družbo, prav tako pa upoštevajo tudi minimalne standarde in podrobnejše metodološke smernice za delovanje funkcije notranje revizije v Skupini, ki jih je Služba notranje revizije Zavarovalnice Triglav ob upoštevanju Mednarodnih standardov strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, etičnih pravil in dobre prakse notranjega revidiranja.

- **na področju računovodenja:** izboljšati nekatere aplikativne kontrole v aplikacijah za vodenje analitičnih evidenc in glavne knjige;
- **na področju informatike in upravljanja informacijskih sistemov:** aktivno nadaljevati izvajanje ukrepov za zagotavljanje in izboljševanje informacijske varnosti; izboljšati postopke uvajanja/razvoja in vzdrževanja informacijskih sistemov; izboljšati postopke upravljanja pristopnih pravic; izboljšati revizijske sledi; izvesti pregled ustreznosti obstoječih skrbnikov pogodb z dobavitelji IKT ter prenoviti nekatere stare pogodbe; zagotoviti dokumentirane periodične preglede sodelovanja z dobavitelji IKT;
- **na področju upravljanja neprekinjenega poslovanja:** zagotoviti redno posodabljanje in testiranje načrtov neprekinjenega poslovanja;
- **na področju izvajanja nabav:** zagotoviti dosledno upoštevanje sprejetih internih pravil v postopkih nabave in postopkih potrjevanja prejetih računov; izboljšati način vodenja registra dobaviteljskih pogodb;
- **na področju izvajanja projektov:** izboljšati projektno vodenje in projektno dokumentacijo; več pozornosti nameniti postopkom obvladovanja tveganj in sprememb na projektih;
- **na področju preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma (PPDFT):** zagotoviti sprotno posodabljanje ocene tveganj za PPDFT in redno izobraževanje zaposlenih; zagotoviti redno posodabljanje indikatorjev za prepoznavanje in spremljanje neobičajnih transakcij; izboljšati kontrole nad izvajanjem postopkov PPDFT;
- **na področju izvajanja sponzorstev, donacij in preventive:** zagotoviti dosledno spoštovanje sprejetih internih pravil pri dodeljevanju sredstev; zagotoviti dosledno spremljanje realizacije pogodbenih obveznosti;
- **na področju pravnih in splošnih zadev:** zagotoviti redno posodabljanje notranjih aktov glede na uvedene spremembe in seznanjanje zaposlenih s prenovljenimi akti; izboljšati pregled nad sklenjenimi poslovnimi pogodbami z vzpostavitvijo ustreznega registra pogodb; vzpostaviti evidenco prejetih in izdanih jamstev; izboljšati postopke ravnanja z vhodno pošto;
- **na področju spremljanja skladnosti poslovanja:** izboljšati evidence poročanja zunanjim uporabnikom in opredeliti namestnike zadolženih oseb za poročanje; izboljšati postopke obvladovanja nasprotja interesov in ozaveščenost zaposlenih o tej tematiki.

Odgovorne osebe odvisnih družb so bile z izsledki seznanjene, izvajanje priporočil za izboljšanje upravljanja tveganj in delovanja notranjih kontrol v teh družbah pa podrobneje spremljajo notranjerevizijske službe teh družb. **Večina priporočil je bila realizirana v dogovorjenih rokih.**

S ciljem stalnega izboljševanja upravljanja tveganj in delovanja sistemov notranjih kontrol v odvisnih družbah, je Zavarovalnica tudi v letu 2022 nadaljevala prenos enotnih minimalnih standardov delovanja poslovnih funkcij (med njimi tudi funkcije notranje revizije) v odvisne družbe in spremljala njihovo implementacijo.

4. SPLOŠNA OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA TVEGANJ IN DELOVANJA SISTEMA NOTRANJIH KONTROL

Splošna ocena primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol v letu 2022 temelji na:

- izsledkih opravljenih notranjerevizijskih pregledov v obravnavanem obdobju;
- izsledkih drugih notranjih in zunanjih dajalcev zagotovil⁵ v obravnavanem obdobju, predstavljenih v njihovih poročilih, ter drugih informacijah, pridobljenih pri sodelovanju z njimi;
- spremljanju realizacije priporočil notranjih revizorjev in spremljanju informacij o realizaciji priporočil drugih dajalcev zagotovil v obravnavanem obdobju;
- drugih relevantnih informacijah, dostopnih Službi notranje revizije pred oblikovanjem te ocene.

Služba meni, da so zgoraj navedene podlage ustrezne in zadostne za podajo splošne ocene, pri čemer posebej poudarja, da **dana splošna ocena predstavlja razumno (in ne absolutno) zagotovilo**.

Na osnovi navedenih podlag Služba ocenjuje, da je bilo upravljanje tveganj in delovanje sistema notranjih kontrol v Zavarovalnici v letu 2022 ustrezno. Zavarovalnica ima vzpostavljen primeren sistem upravljanja, ki je sorazmeren naravi in obsegu njenega poslovanja ter kompleksnosti tveganj pri poslovanju, redno spremlja profil tveganj in aktivno nadgrajuje posamezna področja sistema upravljanja tveganj in sistema notranjih kontrol, predvsem tam, kjer zaznava povečana tveganja ali večje izpostavljenosti, ter kot matična družba v Skupini spremlja upravljanje tveganj in delovanje sistemov notranjih kontrol v odvisnih družbah in jim nudi pomoč pri izboljševanju teh sistemov.

Ne glede na to, še obstajajo priložnosti za izboljšave zrelosti omenjenih sistemov, na katere so opozorili Služba in/ali drugi dajalci zagotovil ter zanje dali priporočila. V tem okviru mora Zavarovalnica posebno pozornost nameniti:

- intenzivnemu izvajanju aktivnosti za uspešen prehod na uporabo standarda MSRP 17;
- nenehnemu izboljševanju vidikov informacijsko-kibernetske varnosti;
- nenehnemu izboljševanju notranjih pravil in procesov pri upravljanju/nadzoru zavarovalnih produktov in distribuciji zavarovanj.

⁵ Upoštevanji so bili izsledki in druge informacije ostalih ključnih funkcij v sistemu upravljanja Zavarovalnice (funkcije upravljanja s tveganji, funkcije skladnosti poslovanja in aktuarske funkcije), drugih kontrolnih funkcij v Zavarovalnici (predvsem funkcije preprečevanja, odkrivanja in raziskovanja prevar, pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov in pooblaščenca za preprečevanje pranja denarja in financiranje terorizma) ter zunanjih dajalcev zagotovil (Agencije za zavarovalni nadzor, revizorja računovodskih izkazov, bonitetnih agencij, inšpekcijskih organov in nekaterih drugih neodvisnih presojevalcev in svetovalcev), za katere je Služba ocenila, da se lahko zanese na njihovo delo.

5. OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Število zaposlenih v Službi notranje revizije se je marca 2022 povečalo za eno osebo, tako da je bilo **na dan 31.12.2022 zaposlenih 12 oseb, od teh je bila ena oseba skozi celo leto zaposlena za polovični delovni čas**. Od vseh zaposlenih ima **8 oseb vsaj en strokovni naziv**, ki jih po zaključku izobraževanja s področja revizijske in sorodnih strok podeljujejo Slovenski inštitut za revizijo in primerljive inštitucije v tujini (npr. preizkušeni notranji revizor, preizkušeni revizor informacijskih sistemov, CIA CISA, CISM, CGEIT, CDPSE)⁶. Zaposleni imajo **v povprečju 30 let delovnih izkušenj, od tega 18 let na področju notranjega revidiranja in sorodnih aktivnosti**.

Čeprav je bilo dejansko skupno število delovnih dni v letu 2022 za 128 večje od načrtovanega obsega (zaradi predčasno realizirane zaposlitve novega sodelavca v mesecu marcu, ki je bila prvotno načrtovana za mesec september), je bilo dejansko število razpoložljivih delovnih dni za 97 manjše od načrtovanega obsega, predvsem zaradi precejšnjega obsega nepričakovanih bolniških odsotnosti (zaradi covid, smrti družinskih članov ter težjih bolezni in poškodb).

Oseba, ki je bila zaposlena za polovični delovni čas, se je dne 1.1.2023 upokojila, zato Služba (s ciljem dolgoročnega zagotavljanja ustrezne kadrovske zasedbe) v letu 2023 načrtuje novo zaposlitev ene osebe za polni delovni čas (predvidoma sredi leta).

Število in usposobljenost zaposlenih v Službi omogočata ustrezen obseg notranjega revidiranja ter izpolnitev načrtovanih notranjerevizijskih pregledov in drugih notranjerevizijskih aktivnosti, ob predpostavki, da se Služba ne sooča z nenačrtovanimi daljšimi bolniškimi ali drugimi izrednimi odsotnostmi.

V primeru, ko zaposleni v Službi nimajo posebnih znanj ali veščin, potrebnih za izvedbo notranjerevizijskih pregledov in/ali drugih notranjerevizijskih aktivnosti, Uprava Službi omogoča pridobitev pomoči ustrezno usposobljenih strokovnjakov znotraj ali zunaj Zavarovalnice.

Prav tako je zaposlenim v Službi omogočen ustrezen obseg strokovnega izobraževanja in usposabljanja. V letu 2022 so se zaposleni udeleževali formalnih izobraževanj znotraj in zunaj Zavarovalnice, ki so večinoma še vedno potekala v obliki webinarjev.

Direktorica Službe ocenjujem, da Uprava zagotavlja ustrezne pogoje in obseg sredstev za delovanje Službe. Pogoji, ki omogočajo neodvisno in nepristransko delovanje Službe in notranjih revizorjev, so podrobneje predstavljeni v poglavju 7.

⁶ CIA – Certified Internal Auditor; CISA – Certified Information Systems Auditor; CISM – Certified Information Security Manager; CGEIT – Certified in the Governance of Enterprise IT; CDPSE – Certified Data Privacy Solutions Engineer.

6. PROGRAM IN IZSLEDKI ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Služba notranje revizije vzdržuje oz. razvija ter izvaja program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti svojega delovanja, s ciljem:

- skladnosti delovanja s strokovnimi in etičnimi pravili notranjega revidiranja (še posebej z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju);
- stalnega izboljševanja uspešnosti in učinkovitosti svojega delovanja, pa tudi delovanja notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah.

Program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe obsega naslednje aktivnosti:

- notranje presoje kakovosti, ki vključujejo:
 - stalni nadzor direktorja Službe nad delom notranjih revizorjev;
 - medletno in letno ocenjevanje dela notranjih revizorjev in Službe kot celote;
 - letno spremljanje kazalnikov uspešnosti in učinkovitosti delovanja Službe;
 - obdobjno samoocenjevanje delovanja Službe, pri čemer se celovito samoocenjevanje izvede najmanj enkrat v obdobju med dvema zunanjima presojava;
 - redno spremljanje delovanja notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah;
- zunanje presoje kakovosti, ki jih najmanj enkrat na vsakih pet let opravi usposobljen neodvisni strokovnjak;
- aktivnosti za odpravo pomanjkljivosti, ugotovljenih pri presojah, ter druge aktivnosti za izboljševanje kakovosti.

Zadnja zunanja presoja kakovosti delovanja Službe je bila opravljena konec leta 2021. Opravila jo je družba KPMG, poslovno svetovanje, d.o.o., ki je ocenila, da Služba deluje skladno s pravili notranjega revidiranja, opredeljenimi v zanjo obvezujočih zakonskih predpisih, standardih in kodeksih, podala pa je nekaj priporočil za nadaljnji razvoj in uvedbo najboljših praks v delovanje Službe, ki jih Služba smiselno upošteva pri načrtovanju in izvajanju svojih aktivnosti.

Na podlagi izvedenih aktivnosti zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe v letu 2022, ki so predstavljene v tem poglavju in poglavju 2, **direktorica Službe ocenjuje, da Služba v vseh pomembnih pogledih deluje skladno s pravili notranjega revidiranja, opredeljenimi v zanjo obvezujočih zakonskih predpisih, standardih in kodeksih, ter izpolnjuje pričakovanja deležnikov notranjega revidiranja** (Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta ter vodij organizacijskih enot v Zavarovalnici), obstajajo pa priložnosti za izboljšave oz. nadaljnji razvoj, ki jih bo Služba upoštevala pri načrtovanju in izvajanju svojih prihodnjih aktivnosti.

7. IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJNH REVIZORJEV

Uprava Službi notranje revizije zagotavlja ustrezne pogoje za delo, in sicer:

- z vidika organizacijske in funkcijske neodvisnosti;
- z vidika obsega sredstev za delovanje Službe;
- z vidika dostopa do informacij, sredstev in oseb v Zavarovalnici (vključno s člani Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta);

kar zaposlenim v Službi omogoča neodvisno in nepristransko izvajanje notranjerevizijskih aktivnosti.

Služba je organizirana kot samostojna organizacijska enota znotraj Zavarovalnice, ki je neposredno podrejena Upravi ter organizacijsko in funkcijsko ločena od drugih delov Zavarovalnice. Pri določanju področij, ciljev in obsega notranjega revidiranja, opravljanju dela in poročanju o notranjem revidiranju je neodvisna, zaposleni v Službi pa ne opravljajo nobenih razvojnih in operativnih nalog, ki bi lahko povzročile nasprotje interesov in oslabile njihovo nepristransko, ter ne odločajo o aktivnostih na področjih, ki so predmet notranjega revidiranja.

Služba določa področja, cilje in obseg notranjega revidiranja na podlagi ocene tveganj pri poslovanju Zavarovalnice ter tveganj, ki so pomembna na ravni Skupine, za svoje delo pa odgovarja neposredno Upravi in Nadzornemu svetu. V ta namen direktor Službe poroča o delovanju Službe, izsledkih opravljenih notranjerevizijskih pregledov, uresničevanju priporočil ter oceni primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih neposredno (pisno in ustno):

- Upravi, s čimer se ohranja neodvisnost od drugih poslovnih področij oz. funkcij v Zavarovalnici;
- Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu, s čimer se ohranja neodvisnost od Uprave.

Dolžnosti direktorja Službe in drugih notranjih revizorjev v zvezi z zagotavljanem neodvisnosti in nepristransko, izogibanjem nasprotju interesov in poročanjem o nastanku kakršnihkoli okoliščin, ki bi lahko oslabile neodvisnost in nepristransko Službe oz. notranjih revizorjev, so opredeljene v Politiki notranjega revidiranja v Zavarovalnici Triglav, d.d.⁷

⁷ Direktor Službe je dolžan skupaj z Upravo seznaniti Revizijsko komisijo in Nadzorni svet o morebitnem omejevanju:

- področij, ciljev in obsega notranjega revidiranja;
- dostopa do zapisov, sredstev in oseb v Zavarovalnici, ki ga notranji revizorji potrebujejo za uspešno in učinkovito delo;
- sredstev za izvajanje na tveganjih zasnovanega notranjega revidiranja.

Notranji revizorji so dolžni o nastanku kakršnihkoli okoliščin, ki bi lahko povzročile nasprotje interesov in s tem oslabile njihovo nepristransko, seznaniti direktorja Službe, ta pa Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet. Med okoliščine, ki povzročajo nasprotje interesov, spadajo predvsem:

Direktorica Službe izjavljam, da je Služba v letu 2022 delovala neodvisno in da pri delovanju notranjih revizorjev ni prišlo do okoliščin, ki bi oslabile njihovo nepristranskost. Izjava o nepristranskosti notranjih revizorjev temelji na podpisanih izjavah vseh notranjih revizorjev.

-
- opravljanje kakršnihkoli razvojnih in operativnih nalog, odločanje o aktivnostih in/ali usmerjanje aktivnosti zaposlenih na revidiranih področjih, še posebej v dveh letih pred izvajanjem revizijskih nalog na teh področjih;
 - sorodstvene vezi z zaposlenimi na revidiranih področjih in zaposlenimi na pomembnih ali občutljivih položajih v Zavarovalnici nasploh;
 - kakršnekoli premoženjske koristi, povezane z delovanjem revidiranih področij in Zavarovalnice nasploh;
 - ponujene oz. prejete nagrade, darila in druge ugodnosti od zaposlenih v Zavarovalnici ali oseb izven nje, za katere se domeva, da so ponujene oz. dane z namenom oslabitve nepristranskosti direktorja Službe in/ali notranjih revizorjev.

