

**LETNO POROČILO
SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE
ZAVAROVALNICE TRIGLAV, D.D.,
O NOTRANJEM REVIDIRANJU
ZA LETO 2011**

Datum izdaje poročila: 28.2.2012

Prejemniki poročila: Uprava
Revizijska komisija
Nadzorni svet
Skupščina delničarjev

Maja Romih
Direktorica Službe notranje revizije

VSEBINA

1	NAMEN PRIPRAVE POROČILA.....	3
2	PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI.....	3
3	POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV	4
4	OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE.....	7

1 NAMEN PRIPRAVE POROČILA

Skladno s 165. členom Zakona o zavarovalništvu in 27. členom Pravilnika o delovanju Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d., mora Služba notranje revizije (odslej tudi Služba) izdelati letno poročilo o notranjem revidiranju ter ga predložiti Upravi in Nadzornemu svetu, Uprava pa mora seznaniti Skupščino delničarjev s tem poročilom in mnenjem Nadzornega sveta k poročilu.

Služba notranje revizije pripravlja tudi:

- podrobnejša poročila o posameznih opravljenih notranjerevizijskih pregledih za Upravo in vodstvo zavarovalnice;
- četrtna poročila o notranjem revidiranju za Upravo in Revizijsko komisijo; ter
- polletna poročila o notranjem revidiranju za Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet.

Namen priprave letnega poročila o notranjem revidiranju za leto 2011 je predvsem seznaniti Upravo, Revizijsko komisijo, Nadzorni svet in Skupščino delničarjev:

- 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; ter
- z oceno ustreznosti sredstev za delo Službe v obravnavanem obdobju.

Poročilo vsebuje vse zahtevane informacije, ki jih opredeljuje 2. odstavek 165. člena Zakona o zavarovalništvu.

2 PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI

Služba notranje revizije je v letu 2011 izvajala aktivnosti na podlagi sprejetih načrtov delovanja Službe, predvsem na podlagi Letnega programa dela Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d., za leto 2011, ki ga je Uprava sprejela dne 14.12.2010, Nadzorni svet pa je z njim soglašal dne 23.12.2010. Skladno s pravili notranjerevizijske stroke in usmeritvami dobre prakse na tem področju je Služba izvajala redne in izredne notranjerevizijske preglede ter druge notranjerevizijske aktivnosti, ki morajo v skladu z omenjenimi pravili in usmeritvami sestavljati notranjerevizijsko delovanje.

Služba je v obravnavanem obdobju izvajala:

- **31 rednih notranjerevizijskih pregledov** (od načrtovanih 31 pregledov), od tega 21 pregledov na področjih poslovanja zavarovalnice in 10 pregledov v drugih družbah Skupine Triglav - za 29 pregledov je Služba že izdala končna poročila o opravljenih pregledih, za 1 pregled je izdala osnutek poročila o opravljenem pregledu, 1 pregled pa še izvaja in ga bo zaključila v prvi polovici leta 2012;
- **1 izredni notranjerevizijski pregled** na področju poslovanja zavarovalnice (za katerega je Služba že izdala končno poročilo o opravljenem pregledu);

- **druge notranjerevizijske aktivnosti:**

- izvajala je neformalne svetovalne aktivnosti, predvsem v zvezi z izdelavo oz. posodobitvijo notranjih aktov zavarovalnice;
- spremljala je uresničevanje priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- četrletno oz. polletno je poročala Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu o delu Službe, opravljenih notranjerevizijskih pregledih in njihovih izsledkih ter o uresničevanju priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- pripravila je letni načrt dela Službe za leto 2012;
- izvajala je naloge zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe, ki so podrobneje opisane v nadaljevanju.

Služba je v Programu zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d. za obdobje 2010 in 2011 opredelila aktivnosti, ki vnašajo v delovanje Službe kakovostne spremembe. S programom je Služba dne 27.7.2010 seznanila Upravo, dne 30.8.2010 pa tudi Nadzorni svet. V letu 2011 je Služba izvedla predvsem naslednje aktivnosti:

- na podlagi vprašalnika je izvedla ocenitev kakovosti delovanja Službe za leto 2010 s strani revizijskih strank, katere izide in ukrepe za odpravo pomanjkljivosti je predstavila v letnem poročilu Službe za leto 2010;
- prenovila je strukturo poročil o delu Službe, in sicer tako poročil o posameznih notranjerevizijskih pregledih kot tudi četrletnih oz. polletnih poročil in letnega poročila;
- nadaljevala je z razvojem notranjerevizijskega priročnika, ki podrobneje opredeljuje metodiko dela Službe in bo v prihodnje predstavljal podlago za vzpostavitev programske podpore Službi;
- organizirala je seminar za notranje revizorje, zaposlene v družbah Skupine Triglav, z namenom izmenjave izkušenj in dobre poslovne prakse med notranjimi revizorji;
- pripravila je vzorec pravilnika o delovanju notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine Triglav ter ga poslala v pregled in uskladitev notranjim revizorjem odvisnih zavarovalnic.

Služba ocenjuje, da so bile načrtovane notranjerevizijske aktivnosti v letu 2011, ob upoštevanju kadrovskih težav, opisanih v poglavju 4 tega poročila, ustrezno uresničene.

3 POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV

Služba notranje revizije se pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov osredotoča predvsem na preverjanje in ocenjevanje primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol v zavarovalnici, ki morajo zagotavljati, da:

- so tveganja primerno opredeljena 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 ter v skladu z notranjimi pravili, ki urejajo poslovanje zavarovalnice;
- se sredstva uporabljajo gospodarno, učinkovito in so primerno zaščiteni;
- so programi, načrti in cilji doseženi;
- zavarovalnica nenehno izboljšuje kakovost svojega delovanja.

Na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v letu 2011 Služba ocenjuje, da je **delovanje sistemov notranjih kontrol v zavarovalnici**, v celoti gledano, **primerno**,¹ da pa obstaja vrsta priložnosti za izboljšanje delovanja teh sistemov na posameznih področjih poslovanja zavarovalnice.

V nadaljevanju je predstavljen povzetek pomembnejših ugotovitev po posameznih področjih poslovanja zavarovalnice.

Na področjih **trženja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod** je potrebno zagotoviti še bolj dosledno upoštevanje notranjih aktov zavarovalnice, še boljši nadzor nad sklenjenimi policami z zavarovalnimi vsotami večjimi od lastnega deleža (samopridržaja) zavarovalnice in njihovo prijavo v pozavarovanje, izboljšati nadzor nad izvajanjem storitev turističnih agencij pri sklepanju turističnih zavarovanj, izboljšati način izvajanja mednarodnih zavarovalnih programov ter njihovega evidentiranja, zagotoviti še bolj dosledno izvajanje kontrole zavarovalnih polic in hitrejše reševanje reklamacij, izboljšati in dosledneje izvajati postopke izterjave neplačane premije, izboljšati urejenost škodne dokumentacije in zagotoviti še hitrejše reševanje škod, poenotiti postopke registracije škod po škodnih centrih ter v postopkih cenitve in likvidacije škod še več pozornosti posvetiti upravičenosti in obsegu škode.

Na področjih **financ in računovodstva** je potrebno vzpostaviti nekatere dodatne funkcionalnosti in kontrole v programski podpori za izvajanje poslovnih procesov na področju financ, avtomatizirati prenos podatkov o finančnih naložbah iz analitičnih evidenc v glavno knjigo, izboljšati nadzor nad danimi jamstvi in način njihovega evidentiranja, izboljšati postopke prepoznavanja, zbiranja in kontrole podatkov za namene poročanja o poslih v zavarovalniški skupini, izboljšati postopke medsebojnega usklajevanja terjatev, obveznosti, prihodkov in odhodkov/stroškov med zavarovalnico in odvisnimi družbami ter zagotoviti ustrezno razmejitev nalog izvajanja in nadzora v procesu konsolidacije računovodskih izkazov.

Na področju **upravljanja s človeškimi viri** je potrebno prenoviti sistem nagrajevanja zavarovalnih zastopnikov, prenoviti notranje akte na področju obračunavanja povračil stroškov v zvezi z delom ter izboljšati postopke izdajanja, izpolnjevanja in potrjevanja nalogov za službeno potovanje in obračunov potnih stroškov.

¹ Primernost in učinkovitost delovanja sistemov notranjih kontrol sta ocenjeni z vidika spoštovanja zakonskih in drugih veljavnih predpisov ter notranjih aktov, zagotavljanja učinkovite organizacije dela ter ustrezne razmejitve pristojnosti in odgovornosti zaposlenih, primernosti postopkov ter zasnov in delovanja kontrol na posameznih področjih poslovanja zavarovalnice, primernosti in učinkovitosti informiranja in komuniciranja zaposlenih ipd. Pri ovrednotenju primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol so bile upoštevane naslednje usmeritve:

- **zelo dobro** - Kontrolni sistem je v vseh pogledih zelo dober. Vzpostavljene so čvrste notranje kontrole, vse ključne kontrole delujejo in pri tem ni odstopanj. Nadzor je optimalen. Tveganje je zelo majhno.
- **dobro** - Kontrolni sistem je na splošno dober. Vodstvo dobro obvladuje poslovanje ter sproti prepoznava in odpravlja vrzeli. Odgovornosti, pooblastila in postopki so dobro opredeljeni in se le redko ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor se izvaja redno. Tveganje je majhno.
- **primerno** - V kontrolnem sistemu obstajajo vrzeli, ki sicer pomembneje ne slabijo poslovanja zavarovalnice, a zahtevajo čimprejše ukrepanje vodstva. Odgovornosti, pooblastila in postopki so večinoma primerno opredeljeni, občasno pa se ne izvajajo skladno s pričakovanji. Vodstvo se zaveda potrebnosti spremljave in nadzora. Nadzor se izvaja občasno. Tveganje je srednje.
- **slabo** (a pogojno še sprejemljivo) - V kontrolnem sistemu obstajajo resne vrzeli, ki (lahko) pomembno vplivajo na slabitev poslovanja zavarovalnice in jih mora vodstvo obvezno takoj odpraviti. Odgovornosti, pooblastila in postopki niso primerno opredeljeni oz. se pogosto ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor se redko opravlja in je prepuščen posameznikom. Tveganje je veliko.
- **nezadovoljivo** - V kontrolnem sistemu obstajajo zelo resne vrzeli (pomembna neusklajenost z zunanjimi predpisi, popolno pomanjkanje kontrol), ki ogrožajo poslovanje zavarovalnice in zahtevajo celovito reorganizacijo zavarovalnice. Nadzor se ne izvaja. Tveganje je zelo veliko.

Na področju **informacijskih sistemov** je potrebno izboljšati sistem nadzora dostopanja do informacijskih sistemov ter izvajanje postopkov periodičnega pregleda in potrditve dostopnih pravic do informacijskih sistemov, izboljšati programske kontrole v sklepalnih in drugih aplikacijah, zagotoviti avtomatiziran in ustrezno zaščiten prenos podatkov med različnimi informacijskimi sistemi, izboljšati nadzor nad zalednimi obdelavami ter izboljšati nadzor nad delom zunanjih izvajalcev IT storitev.

Na področju **izvajanja projektov** je potrebno izboljšati postopke načrtovanja, spremljanja izvajanja projektov in poročanja o napredovanju projektov ter zagotoviti ustrezno spremljanje izvajanja medsebojno povezanih projektov/programov, ki jih izvajajo različne projektne/programske skupine.

Na področju **trženjskega komuniciranja** je potrebno izdelati pravila podeljevanja sredstev za sponzorstva in donacije, izboljšati transparentnost podeljevanja sredstev za te namene in postopke nadzora nad izpolnjevanjem obveznosti sponzorirancev, izboljšati programsko podporo za izvajanje procesa podeljevanja sredstev za sponzorstva in donacije, vzpostaviti register danih in prejetih daril ter vzpostaviti ustrezen sistem merjenja učinkovitosti nabav na področju trženjskega komuniciranja.

Na področju **preprečevanja, odkrivanja in raziskovanja prevar** je potrebno izdelati analizo (oceno) tveganosti za nastanek posameznih skupin prevar v zavarovalnici, dopolniti registra ključnih indikatorjev za prevare in ključnih notranjih kontrol za predčasno preprečevanje in odkrivanje prevar, implementirati programsko podporo za učinkovitejše in avtomatizirano preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar ter poenotiti sistem spremljanja uresničevanja vseh priporočil podanih s strani Službe za preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar.

Na področju **upravljanja odvisnih družb** je potrebno v sodelovanju z vodstvom odvisnih družb zagotoviti izvajanje ustreznih aktivnosti za odpravo ugotovljenih kršitev, nepravilnosti in pomanjkljivosti pri notranjerevizijskih pregledih v teh družbah. V nadaljevanju so povzete priložnosti za izboljšanje delovanja sistemov notranjih kontrol v družbah Skupine Triglav, v katerih je Služba v sodelovanju z notranjimi revizorji, zaposlenimi v teh družbah, ali samostojno opravila preglede (nekatero od navedenih priložnosti se nanašajo na posamezne družbe in ne na vse družbe, v katerih so bili pregledi opravljeni):

- na področjih trženja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod je potrebno zagotoviti doslednejše upoštevanje notranjih aktov posameznih družb, zagotoviti ustrezno razmejitev pooblastil, izboljšati izvajanje kontrole stroge evidence izdanih dokumentov, izboljšati izvajanje kontrole zavarovalnih polic, izboljšati postopke reševanja reklamacij, izboljšati postopke izterjave neplačane premije in regresnih terjatev, izboljšati postopke pozavarovanja, izboljšati urejenost škodne dokumentacije ter postopke reševanja škod in izvajanja regresov;
- na področjih financ in računovodstva je potrebno izboljšati postopke spremljanja plačil in izterjave neplačane premije;
- na področju informacijskih sistemov je potrebno zagotoviti ločitev nezdružljivih funkcij, vzpostaviti postopke periodičnega pregleda in formalne potrditve dostopnih pravic do informacijskih sistemov, vzpostaviti periodično kontrolo vpogledov v osebne podatke poslovnih partnerjev, izboljšati kontrolne postopke pri prenosu podatkov iz starih v nove informacijske sisteme ter izboljšati nadzor nad delom zunanjih izvajalcev IT storitev;
- potrebno je izboljšati tudi postopke izdaje naročilnic, postopke potrjevanja pravilnosti prejetih računov ter postopke izdaje, izpolnjevanja in potrjevanja nalogov za službena potovanja in obračunov potnih stroškov.

Z namenom vzpostavitve učinkovitih sistemov notranjih kontrol v odvisnih zavarovalnicah Skupine Triglav je zavarovalnica tudi v letu 2011 nadaljevala z aktivnostmi prenosa enotnih minimalnih standardov sistemov notranjih kontrol v vse zavarovalnice Skupine Triglav.

Služba notranje revizije je v letu 2011 redno poročala Upravi o vseh opravljenih notranjerevizijskih pregledih. Uprava je poročila obravnavala in zadolžila odgovorne vodje revidiranih področij oz. nosilce priporočil, da priporočila Službe upoštevajo in da ugotovljene kršitve, nepravilnosti in pomanjkljivosti odpravijo v dogovorjenih rokih ter o tem poročajo Službi notranje revizije. Na tej podlagi Služba redno spremlja uresničevanje danih priporočil in o tem poroča Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu. Na enak način spremlja in poroča tudi o uresničevanju priporočil zunanjih revizorjev.

Na podlagi spremljanja uresničevanja priporočil Služba ocenjuje, da se Uprava in vodstvo zavarovalnice zavedata možnih vplivov ugotovljenih kršitev, nepravilnosti in pomanjkljivosti na doseganje ključnih ciljev zavarovalnice in sprejemata ukrepe oz. izvajata aktivnosti za njihovo odpravo.

4 OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Uprava Službi notranje revizije zagotavlja ustrezne pogoje za njeno delo. Število in struktura zaposlenih oseb v Službi ter njihova usposobljenost praviloma omogočata ustrezno izpolnitev načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti v posameznem letu, ob predpostavki, da se Služba ne sooča z nenačrtovanimi daljšimi bolniškimi, porodniškimi/starševskimi ali drugimi izrednimi odsotnostmi.

V Službi je bilo na dan 1.1.2011 zaposlenih in delovno aktivnih 9 oseb, na dan 31.12.2011 pa je bilo zaposlenih 10 oseb, od katerih je bila 1 oseba na porodniškem/starševskem dopustu, tako da je bilo delovno aktivnih 9 oseb. Povečanje števila zaposlenih ob koncu leta 2011 se nanaša na novo zaposlitev 1 osebe, predvsem z namenom nadomeščanja osebe na porodniškem/starševskem dopustu, lažjega nadomeščanja morebitnih drugih nenačrtovanih odsotnosti ter s tem zagotavljanja ustrezne kadrovske zasedbe za uresničevanje načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti v letu 2012. Služba se je namreč v letu 2011 otepala s precejšnjimi težavami pri uresničevanju načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti, predvsem zaradi večjega števila daljših bolniških in porodniške odsotnosti, ki jih pri načrtovanju svojih aktivnosti za leto 2011 ni predvidela v tako velikem obsegu (načrtovane tovrstne odsotnosti za leto 2011 so znašale 45 dni, realizirane pa 168 dni).

Od vseh zaposlenih v Službi ima 6 oseb vsaj enega od strokovnih nazivov, ki jih po uspešnem zaključku izobraževanja s področja revizijske in/ali njej sorodnih strok podeljuje Slovenski inštitut za revizijo:

- 1 oseba ima strokovna naziva »preizkušeni notranji revizor« in »pooblaščen revizor«;
- 4 osebe imajo strokovni naziv »preizkušeni notranji revizor«;
- 1 oseba ima strokovni naziv »preizkušeni revizor informacijskih sistemov«.

V letu 2011 je Služba vsem zaposlenim omogočala ustrezen obseg strokovnega izobraževanja in usposabljanja. Zaposleni so se udeleževali formalno organiziranih izobraževanj znotraj in zunaj zavarovalnice, del časa pa so namenili tudi neformalnemu načinu izobraževanja v obliki prebiranja ustrezne strokovne literature.