

**LETNO POROČILO
SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE
ZAVAROVALNICE TRIGLAV, D.D.,
O NOTRANJEM REVIDIRANJU
ZA LETO 2014**

Datum izdaje poročila: 5.3.2015

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	5
4	OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	8

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 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 2014 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;
- z oceno ustreznosti sredstev za delo Službe v obravnavanem obdobju.

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

2 PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI

Služba notranje revizije je v letu 2014 izvajala aktivnosti na osnovi sprejetih načrtov delovanja Službe, predvsem na podlagi Letnega programa dela Službe notranje revizije Zavarovalnice Triglav, d.d., za leto 2014, ki ga je Uprava sprejela dne 10.12.2013, Nadzorni svet pa je z njim soglašal dne 19.12.2013. Skladno s pravili notranjerevizijske stroke in usmeritvami dobre prakse na tem področju je Služba izvajala redne in izredne notranjerevizijske preglede ter nekatere druge notranjerevizijske aktivnosti.

Služba je v obravnavanem obdobju izvedla:

- **24 rednih notranjerevizijskih pregledov** od skupno 26 načrtovanih pregledov, in sicer 18 pregledov v zavarovalnici, 5 pregledov v drugih družbah Skupine Triglav, 1 pregled pa tako v zavarovalnici kot v odvisnih zavarovalnih družbah:
 - za 23 pregledov je Služba že izdala končna poročila;
 - za 1 pregled je Služba izdala osnutek poročila;
 - 2 pregleda je Služba po dogovoru z vodstvom revidiranih področij prenesla v leto 2015 in ju vključila tudi v svoj letni program dela za leto 2015;¹
- **1 izredni notranjerevizijski pregled** v eni od drugih družb Skupine Triglav, za katerega je Služba že izdala končno poročilo.

¹ Služba je v leto 2015 prenesla:

- notranjerevizijski pregled izvajanja sprememb pokojninskih načrtov in upravljanja kritnih skladov pokojninskih zavarovanj, saj se je izvajanje sprememb na tem področju precej zavleklo zaradi čakanja na potrebna soglasja pristojnih institucij k spremembam pokojninskih načrtov in pravilom upravljanja kritnih skladov;
- notranjerevizijski pregled delovanja programske podpore AdInsure v družbi Triglav Pojišt'ovna, Brno, saj projekt uvedbe te programske podpore do konca leta 2014 ni bil zaključen (po dogovoru z vodstvom družbe je (bo) delovanje te podpore z vidika zagotavljanja podatkov za izdelavo računovodskih izkazov družbe za leto 2014 pregledal zunanji revizor družbe).

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

- neformalne svetovalne aktivnosti, predvsem v zvezi z izdelavo oz. posodobitvijo notranjih aktov zavarovalnice ter uresničevanjem priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- spremljanje uresničevanja priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- načrtovanje dela Službe za leto 2015 na podlagi revizijske ocene tveganosti poslovnih področij zavarovalnice;
- obdobno poročanje Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu o delu Službe, opravljenih notranjerevizijskih pregledih in njihovih izsledkih ter uresničevanju priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- storitve notranjega revidiranja v dveh odvisnih zavarovalnih družbah (v družbi Triglav Osiguranje, Banja Luka, in v družbi Triglav Pojišt'ovna, Brno), zaradi premostitve kadrovske težave na področju notranjega revidiranja v teh dveh družbah;²
- naloge zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe in notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine Triglav, ki so zajemale predvsem:
 - izdelavo osnutkov novih temeljnih aktov Službe (Listine in Pravilnika o delovanju Službe), ki ju bo Služba z namenom bolj sistematične in celovite opredelitve pravil notranjega revidiranja v zavarovalnici in Skupini Triglav dopolnila še s pravili koordiniranja in zagotavljanja skladnosti dela notranjerevizijskih služb v Skupini Triglav;
 - izboljševanje postopkov načrtovanja in izvajanja notranjerevizijskih pregledov ter poročanja o njih;
 - pomoč notranjerevizijskim službam v drugih družbah Skupine Triglav:
 - pri pripravi in izvajanju ukrepov za uresničitev priporočil, danih pri ocenitvah kakovosti njihovega delovanja v letu 2012, z namenom poenotenja delovanja notranjerevizijskih služb v Skupini Triglav;
 - pri načrtovanju dela za leto 2015;
 - izvedbo seminarja za notranje revizorje družb v Skupini Triglav, z namenom izmenjave izkušenj in dobre poslovne prakse med notranjimi revizorji;
 - udeležbo na izobraževanjih znotraj in zunaj zavarovalnice;
- ostale aktivnosti ki so zajemale predvsem:
 - sodelovanje na kolegijih in drugih sestankih;
 - sodelovanje pri pripravah zavarovalnice na izpolnjevanje zahtev direktive Solventnost 2;
 - sodelovanje pri pripravi pripomb na predlog novega Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1);
 - sodelovanje na okrogli mizi Združenja bank Slovenije o sodelovanju med funkcijama notranje revizije in skladnosti poslovanja;
 - pripravo članka o notranjem revidiranju korporativnega upravljanja za strokovno revijo SIR*IUS, ki jo izdaja Slovenski inštitut za revizijo.

Služba ocenjuje, da je v letu 2014 uspešno in v pričakovanem obsegu izvedla načrtovane in nenačrtovane notranjerevizijske aktivnosti.

² Izvajanje storitev notranjega revidiranja v družbah Triglav Osiguranje, Banja Luka, in Triglav Pojišt'ovna, Brno, obsega tako izvajanje notranjerevizijskih pregledov (razen t.i. »cosourcing« pregledov, ki jih Služba vsako leto že vključi med načrtovane redne notranjerevizijske preglede – praviloma 1 pregled v vsaki od obeh družb), kot tudi drugih notranjerevizijskih aktivnosti, skladno z letnima programoma notranjega revidiranja, ki ju sprejmejo (odobrijo) organi vodenja in nadzora teh dveh družb. Družba Triglav Osiguranje, Banja Luka, zaradi majhnega obsega poslovanja nima zaposlenega notranjega revizorja, zato notranjerevizijske aktivnosti že od leta 2010 zagotavlja z najemanjem storitev notranjega revidiranja pri Zavarovalnici Triglav, notranja revizorka družbe Triglav Pojišt'ovna, Brno, pa je od junija 2013 na porodniškem oz. starševskem dopustu, zato se je vodstvo družbe odločilo, da čas njene odsotnosti premosti z najemanjem storitev notranjega revidiranja pri Zavarovalnici Triglav.

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 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 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.

Služba tekoče pisno poroča odgovornim vodjem revidiranih področij oz. nosilcem priporočil o posameznih opravljenih notranjerevizijskih pregledih v zavarovalnici 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 kršitev, 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 2014 Služba ocenjuje, da je **delovanje sistemov notranjih kontrol v zavarovalnici in s tem obvladovanje tveganj pri poslovanju zavarovalnice**, v celoti gledano, **primerno³ in se nenehno izboljšuje**, da pa še obstajajo priložnosti za izboljšanje delovanja teh sistemov na posameznih področjih poslovanja zavarovalnice. Uprava in vodje poslovnih področij se zavedajo možnih vplivov ugotovljenih kršitev, nepravilnosti in pomanjkljivosti na doseganje ključnih ciljev zavarovalnice in sprejemajo ukrepe oz. izvajajo aktivnosti za njihovo odpravo.

³ 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 razmejitev pristojnosti in odgovornosti zaposlenih, primernosti postopkov ter zasnove in delovanja kontrol na posameznih poslovnih področjih, 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 prepozna 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 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 neuskkljenost z zunanjimi predpisi, popolno pomanjkanje kontrol), ki ogrožajo poslovanje zavarovalnice in zahtevajo celovito reorganizacijo zavarovalnice. Nadzor se ne izvaja. Tveganje je zelo veliko.

V nadaljevanju je predstavljen povzetek pomembnejših ugotovitev oz. z njimi povezanih priporočil.

Na področju **korporativnega upravljanja zavarovalnice in njenih odvisnih družb** je treba jasno opredeliti sistem upravljanja odvisnih družb in izboljšati postopke upravljanja teh družb; analizirati ustreznost razmejitve funkcij vodenja in nadzora v posamezni odvisni družbi ter na tej podlagi sprejeti ustrezne ukrepe; okrepiti vlogo revizijskih komisij v odvisnih družbah ter izboljšati uspešnost in učinkovitost njihovega delovanja; jasno opredeliti vlogo oz. pristojnosti in odgovornosti detaširanih delavcev.

Na področju **priprav zavarovalnice na izpolnjevanje zahtev direktive Solventnost 2** je treba pripraviti podrobnejše akcijske načrte izvedbe nekaterih zahtevnejših aktivnosti ter zagotoviti dosledno izvajanje in spremljanje izvajanja teh načrtov; jasno opredeliti pristojnosti, odgovornosti in način implementacije potrebnih ukrepov v odvisnih družbah za pravočasno zagotovitev skladnosti z zahtevami direktive Solventnost 2 na ravni Skupine Triglav.

Na področjih **razvoja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod** je treba izboljšati klasifikacijo in razmejitev tovarnih in delovnih vozil v premijskih cenikih za zavarovanje avtomobilske odgovornosti in avtomobilskega kaska; proučiti možnosti izvedbe obsežnejših trženjskih aktivnosti za pospeševanje prodaje zavarovanj živali ter nekatere možnosti spremembe teh zavarovanj; formalno opredeliti limite za avtomatični sprejem v življenjska zavarovanja; še več pozornosti posvetiti pravočasnemu oddajanju ponudb za sprejem v življenjska zavarovanja na zavarovalnico, ki jih zbirajo pogodbeni partnerji; izboljšati postopke spremljanja in izterjave odprtih terjatev do pogodbenih partnerjev za denarna sredstva iz naslova sklenjenih zavarovanj; izboljšati hitrost reševanja reklamacij sklenjenih zavarovanj; proučiti nekatere možnosti izboljšanja funkcionalnosti sklepalnih aplikacij; še več pozornosti posvetiti doslednemu upoštevanju zavarovalno tehničnih podlag pri sklepanju zavarovanj in reševanju škodnih primerov; sprejeti odločitev o primernem orodju za cenoizračun škod iz zavarovanj tovarnih in delovnih vozil; proučiti možnost povezave med reševanjem škod v asistenčnem centru in reševanjem istih premoženjskih škod v regijskih škodnih centrih, s ciljem doslednega vključevanja stroškov asistenčnih storitev v regresne zahtevke.

Na področju **trženjskega komuniciranja** je treba izboljšati način internega poročanja o porabljenih finančnih sredstvih za izvajanje trženjskih aktivnosti; izboljšati postopke in evidence prevzema in dodelitve promocijskih in preventivnih izdelkov.

Na področjih **zaledne podpore poslovanja, financ in računovodstva** je treba proučiti možnosti poenostavitve, poenotenja in centralizacije postopkov izvajanja plačilnega prometa in evidentiranja denarnih tokov; pripraviti akcijski načrt izboljševanja programske podprtosti procesa upravljanja finančnih naložb; prenesti metodiko načrtovanja donosa od naložb v vse odvisne zavarovalne družbe ter vzpostaviti nadzor nad ustreznostjo predpostavk, ki jih te družbe uporabljajo pri pripravi načrta donosa od finančnih naložb.

Na področju **preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma** je treba jasno opredeliti in razmejiti pristojnosti, odgovornosti in naloge pooblaščenec v zavarovalnici in njeni odvisni družbi Triglav INT za zagotavljanje izvajanja ukrepov odkrivanja in preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma v odvisnih družbah v tretjih državah, ter jasno opredeliti način njihovega medsebojnega sodelovanja, obveščanja in poročanja o opravljenih aktivnostih.

MR

Na področju **upravljanja pooblastil in pristopnih pravic do informacijskih virov** je treba še več pozornosti posvetiti pravočasni izdaji zahtevkov za izvedbo sprememb oz. odvzema splošnih in/ali strokovnih pooblastil ter pristopnih pravic do informacijskih virov; zagotoviti dosledno ažuriranje registrov/evidenc pristopnih pravic do informacijskih virov; zagotoviti dosledno izvajanje postopkov periodičnega preverjanja ustreznosti pristopnih pravic do informacijskih virov; proučiti možnosti povezave aplikacij in registrov, v katerih se vodijo kadrovske podatki, pooblastila in pristopne pravice do informacijskih virov.

Na področju **informatike in informacijskih sistemov** je treba izdelati akcijski načrt izpopolnjevanja sistema upravljanja varovanja informacij v informacijskih sistemih; izdelati tehnična izhodišča (usmeritve) za sklepanje pogodb na področju razvoja/nakupa informacijskih sistemov; redno proučevati tveganja/grožnje pri uporabi mobilnih in spletnih aplikacij zavarovalnice, na tej podlagi po potrebi dopolnjevati varnostne mehanizme/algoritme teh aplikacij ter zagotavljati izvedbo neodvisnih varnostnih pregledov teh aplikacij.

V nadaljevanju so povzete še nekatere priložnosti za izboljšanje delovanja sistemov notranjih kontrol **v odvisnih družbah**, v katerih je Služba v sodelovanju z notranjimi revizorji teh družb ali samostojno opravila notranjerevizijske preglede (navedene priložnosti se nanašajo na posamezne družbe, v katerih so bili pregledi opravljeni):

- na področjih razvoja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod je treba zagotoviti dosledno upoštevanje notranjih aktov posameznih družb, zagotoviti ustrezno razmejitev pooblastil, izboljšati hitrost oddajanja ponudb za sklenitev življenjskih zavarovanj od zastopnikov in agencij na zavarovalnico, izboljšati postopke stroge evidence pobotnic pri inkasu prve premije življenjskih zavarovanj, izboljšati postopke reševanja reklamacij sklenjenih zavarovanj, izboljšati nadzor nad storniranimi zavarovalnimi policami, v postopkih cenitve in likvidacije škod še več pozornosti posvetiti aktivni komunikaciji s strankami, urejenosti škodne dokumentacije, upravičenosti zahtevkov in obsegu škode, doslednemu izvajanju popisa in dokumentiranja sprememb škodne rezerve ter izvajanju nadzora nad opravljanjem storitev pogodbenih servisov;
- na področjih zaledne podpore poslovanja, financ in računovodstva je treba izboljšati postopke spremljanja plačil in izterjave terjatev ter več pozornosti posvetiti doslednemu izvajanju kompenzacij neplačane premije z likvidiranimi škodami;
- na področju informatike in informacijskih sistemov je treba zagotoviti ločitev nezdružljivih funkcij ali vsaj ustrezne nadomestne kontrole za nadzor izvajanja operativnih opravil v produkcijskih informacijskih sistemih, izboljšati postopke upravljanja pristopnih pravic, vzpostaviti postopke periodičnega pregleda pristopnih pravic do informacijskih sistemov ter izboljšati postopke upravljanja sprememb informacijskih sistemov.

Z namenom vzpostavitve učinkovitih sistemov notranjih kontrol v odvisnih zavarovalnicah Skupine Triglav je zavarovalnica tudi v letu 2014 nadaljevala z aktivnostmi prenosa enotnih minimalnih standardov sistemov notranjih kontrol v vse zavarovalnice Skupine Triglav.

4 OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Uprava Službi notranje revizije zagotavlja ustrezne pogoje za delo, tako z vidika organizacijske neodvisnosti, kot tudi z vidika obsega sredstev za delovanje Službe, kar zaposlenim v Službi omogoča neodvisno in nepristransko izvajanje notranjerevizijskih aktivnosti.

V Službi je bilo skozi celo leto 2014 zaposlenih 10 oseb. Od teh ima 7 oseb vsaj enega od strokovnih nazivov, ki jih po uspešnem zaključku izobraževanja s področja revizijske in/ali njej sorodnih strokodeljuje Slovenski inštitut za revizijo:

- 2 osebi imata 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«.

Zaradi razvoja informacijske tehnologije, informacijskih sistemov in z njimi povezanih tveganj pri poslovanju zavarovalnice in drugih družb v Skupini Triglav, ter dolgoročnega zagotavljanja ustrezne kadrovske zasedbe, je Služba v svojem letnem programu dela za leto 2014 načrtovala povečanje števila zaposlenih za eno osebo s strokovnim nazivom »preizkušeni revizor informacijskih sistemov« oz. primerljivim drugim strokovnim nazivom. Postopek zaposlitve je v teku in bo predvidoma zaključen do konca marca 2015.

Služba vsem zaposlenim omogoča ustrezen obseg strokovnega izobraževanja in usposabljanja. V letu 2014 so se zaposleni udeleževali formalnih izobraževanj znotraj in zunaj zavarovalnice, del časa pa so namenili tudi neformalnemu načinu izobraževanja v obliki prebiranja strokovne literature.

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 in/ali potrebnim večjim obsegom izvajanja nenačrtovanih nalog. 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.