



VZAJEMNA
zdravstvena zavarovalnica

**Upravi, nadzornemu svetu in skupščini
Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, d.v.z.**

**LETNO POROČILO O NOTRANJEM REVIDIRANJU
V VZAJEMNI ZDRAVSTVENI ZAVAROVALNICI, d.v.z.
ZA LETO 2018**

Ljubljana, 15.2.2019

Marinka Kamnik
Direktorica službe za notranje revidiranje

KAZALO

1. UVOD.....	3
2. OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI DELOVANJA SISTEMOV NOTRANJIH KONTROL, UPRAVLJANA TVEGANJ IN UPRAVLJANJA ZAVAROVALNICE.....	3
3. PODROČJA DELOVANJA TER PRIMERJAVA Z LETNIM NAČRTOM DELA ZA LETO 2018	4
4. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV IN PRIPOROČIL IZVEDENIH REVIZIJSKIH PREGLEDOV	5
5. SPREMLJANJE REALIZACIJE REVIZIJSKIH PRIPOROČIL.....	12
6. SVETOVANJE.....	12
8. OSTALE AKTIVNOSTI.....	13
9. RAZVOJNE AKTIVNOSTI TER PROGRAM ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI SNR.....	13
10. ZAKLJUČEK.....	14

1. UVOD

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1) v 165. členu predpisuje obvezno poročanje o notranjem revidiranju v zavarovalnicah. Predpisano je, da notranja revizija najmanj dvakrat letno poroča upravi in nadzornemu svetu o svojem delu. Z letnim poročilom o notranjem revidiranju in mnenjem nadzornega sveta o tem poročilu mora uprava seznaniti skupščino.

Uprava spremlja delo službe za notranje revidiranje (v nadaljevanju SNR) sproti, saj obravnava in sprejema poročila o opravljenih revizijskih pregledih, poročila o izvrševanju revizijskih priporočil, poročila o izvedenih poslih svetovanja ter druga poročila. Nadzorni svet se z notranjerevizijskim delovanjem seznanja preko polletnih in letnih poročil o delu notranje revizije, revizijska komisija nadzornega sveta pa tudi preko četrletnih poročil. S poročiloma za prvo in drugo polletje 2018 se je nadzorni svet, po predhodni obravnavi na revizijski komisiji, seznanil in ju sprejel na 31. seji dne 12.9.2018 in na 35. seji dne 6.2.2019. V polletnih in četrletnih poročilih SNR podaja povzetke posameznih revizijskih pregledov in drugih aktivnostih, ki jih je izvajala v obravnavanem obdobju. Letno poročilo povzema ugotovitve obeh polletnih poročil in podaja splošne ugotovitve, ki izhajajo iz opravljenega dela. Obravnava ga uprava, predloženo je nadzornemu svetu, z njim pa se seznanijo tudi skupščina.

SNR pri svojem delu upošteva tako zunanjo zakonodajo kot notranje predpise. Zunanji zakonski okvir predstavljajo Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju ter Kodeks poklicne etike notranjih revizorjev, notranjega pa predstavljata Listina o delovanju notranjega revidiranja in Pravilnik o notranjem revidiranju.

Notranje revidiranje v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, d.v.z. (v nadaljevanju Vzajemna) izvaja SNR z dvema zaposlenima, ki delujeta nepristransko ter se pri svojem delu izogibata konfliktu interesov. Za revidiranje področja informacijske tehnologije in specifičnih strokovnih področij se SNR poslužuje storitev zunanjih izvajalcev/veščakov.

SNR deluje kot neodvisna, samostojna organizacijska enota, ki je funkcijsko in organizacijsko ločena od drugih delov zavarovalnice in je neposredno podrejena upravi. Delo službe je okvirno določeno z letnim načrtom dela, konkretne revizijske naloge pa so opredeljene v trimesečnih operativnih planih, ki jih sprejema uprava. V primeru, da služba zazna nova tveganja, v predlog operativnega plana vključi tudi področja, ki niso bila predvidena z letnim načrtom dela. Po sklepu uprave, nadzornega sveta ali revizijske komisije, služba opravlja tudi izredne revizijske preglede.

2. OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI DELOVANJA SISTEMOV NOTRANJIH KONTROL, UPRAVLJANA TVEGANJ IN UPRAVLJANJA ZAVAROVALNICE

SNR na podlagi analize:

- opravljenih revizijskih pregledov v poslovnem letu 2018 (navedeni so pod točko 4 obravnavanega poročila) ter ugotovitev in izdanih priporočil na podlagi teh revizijskih pregledov,
 - izvrševanja revizijskih priporočil, izdanih na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v letu 2018 (do dne 14.2.2019),
 - izvrševanja revizijskih priporočil, izdanih na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v letih pred letom 2018, in sicer v letu 2017, saj so bila ostala priporočila že izvršena (do dne 14.2.2019),
- podaja oceno primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol, upravljanja tveganj in upravljanja zavarovalnice v poslovnem letu 2018 (1.1.2018 – 31.12.2018). Pri analizi navedenega je služba izhajala iz tveganj, katerim je (bila) zavarovalnica izpostavljena zaradi ugotovitev na podlagi izvedenih revizijskih pregledov, ter odziva posloводства zavarovalnice na ugotovitve (pristop k izvrševanju revizijskih priporočil oziroma k vzpostavitvi in dopolnitvi notranjih kontrol z namenom ustreznega obvladovanja prepoznanih tveganj).

Prav tako je pri podaji ocene upoštevala tekoče spremljanje poslovanja ter formalno in neformalno svetovanje.

Na podlagi opravljenih revizijskih pregledov je SNR podala priporočila, ki se večinoma nanašajo na dopolnitev že obstoječih notranjih kontrol v smislu še večje urejenosti poslovanja, proaktivnega pristopa k upravljanju tveganj ter zagotavljanja uspešnih in učinkovitih notranjih kontrol. V letu 2018 je bilo pri izvajanju revizijskih pregledov več poudarka na korporativnem upravljanju ter skladnosti z zakonodajo. Poslovodstvo je, kot tudi v preteklih letih, aktivno pristopilo k izvrševanju revizijskih priporočil in jih izvršilo v opredeljenih rokih. Prav tako so bila v opredeljenih rokih izvršena priporočila, ki so bila izdana na podlagi revizijskih pregledov v letu 2017. Tudi na podlagi preveritve izvajanja notranjih kontrol, ki so bile vzpostavljene na podlagi preteklih že izvršenih revizijskih priporočil, ter na podlagi tekočega spremljanja poslovanja in neformalnega svetovanja nismo ugotovili pomembnih pomanjkljivosti v delovanju notranjih kontrol, oziroma pomanjkljivosti v upravljanju tveganj.

Na podlagi opravljenih revizijskih poslov SNR ocenjuje, da so notranje kontrole v zavarovalnici učinkovite in uspešne ter da se nanje lahko zanesemo. Poslovodstvo ustrezno prepozna, upravlja in obvladuje ključna tveganja (tudi kadrovska tveganje, tveganje informacijske tehnologije in tveganje prevar). Upravljanje zavarovalnice je ustrezno in učinkovito, kar se kaže v uspešnem in gospodarnem poslovanju in doseganju strateških ciljev zavarovalnice.

SNR, v skladu s splošno opredeljenimi kriteriji v Pravilniku o notranjem revidiranju SNR, ocenjuje, da je delovanje sistemov notranjih kontrol, upravljanja tveganj in upravljanja zavarovalnice Vzajemna v letu 2018, na revidiranih področjih, **dobro**¹.

3. PODROČJA DELOVANJA TER PRIMERJAVA Z LETNIM NAČRTOM DELA ZA LETO 2018

V letu 2018 je SNR izvajala aktivnosti opredeljene z letnim načrtom dela za leto 2018, ki ga je sprejela uprava na svoji 255. Seji, dne 20.12.2017, nadzorni svet pa je nanj podal soglasje na svoji 25. Seji, dne 31.1.2018. Letni načrt dela je bil pripravljen na podlagi ocene tveganj izvedene konec leta 2017.

Delovanje SNR je bilo v letu 2018 usmerjeno v:

- izvajanje revizijskih pregledov,
SNR je samostojno izvedla 10 rednih revizijskih pregledov, 3 redne revizijske preglede s področja informacijske tehnologije² pa je izvedla v sodelovanju z zunanjimi izvajalci. V letu 2018 ni bilo izrednih revizijskih pregledov.
- spremljanje realizacije revizijskih priporočil podanih na podlagi izvedenih revizijskih pregledov,
- formalno svetovanje (preveritev izvajanja notranjih kontrol, ki so bile vzpostavljene na podlagi že izvršenih revizijskih priporočil, preveritev poslovanja zunanjega zastopnika/posrednika),
- neformalno svetovanje (vključevanje kot neodvisen član v projektne skupine, svetovanje pri pripravi politik, pravilnikov in drugih notranjih aktov Vzajemne, sodelovanje pri popisu in oceni tveganj, sodelovanje s službo skladnosti poslovanja in upravljanja tveganj, drugo),
- tekoče spremljanje poslovanja ter prepoznavanje in ocenjevanje tveganj,
- razvojne aktivnosti ter zagotavljanje in izboljšanje kakovosti notranjerevizijske funkcije,

¹ Kriteriji za oceno delovanja sistema notranjih kontrol so, glede na določbe Pravilnika o notranjem revidiranju SNR, naslednji:

- **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 malo.
- **dobro** - Kontrolni sistemi je na splošno dober. Vodstvo dobro obvladuje poslovanje ter sproti prepozna in odpravlja vrzeli. Odgovornosti, pooblastila in postopki so opredeljeni in se le redko ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor se izvaja redno. Tveganje je malo.
- **primerno** - V kontrolnem sistemu obstajajo pomanjkljivosti, ki sicer pomembneje ne slabijo poslovanja zavarovalnice, a zahtevajo (čimprej) ukrepanje vodstva. Odgovornosti, pooblastila in postopki so večinoma primerno opredeljeni, občasno pa se ne izvajajo v skladu s pričakovanji. Vodstvo se zaveda potrebnosti spremljave in nadzora. Nadzor se izvaja občasno. Tveganje je srednje.
- **neprimerno** (a pogojno še sprejemljivo) – V kontrolnem sistemu obstajajo pomanjkljivosti, ki 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 nad poslovanjem se redko izvaja in je prepuščen posameznikom. Tveganje je veliko.
- **neustrezno/nezadovoljivo** - V kontrolnem sistemu obstajajo zelo pomembne pomanjkljivosti (pomembna neuskkljenost z zunanjimi predpisi, popolno pomanjkanje kontrol), ki ogrožajo poslovanje zavarovalnice in zahtevajo njeno celovito reorganizacijo. Nadzor nad poslovanjem se ne izvaja. Tveganje je zelo veliko.

² Revizijski pregled št. 10/2017 – Ustreznost podatkov za izračun prenosne premije je pričela izvajati konec leta 2017, zaključila pa ga je v prvem kvartalu 2018.

- ostale aktivnosti (npr. koordinacija komunikacije in aktivnosti med Vzajemno in zunanjim revizorjem).

V Načrtu dela SNR za leto 2018 je bila načrtovana izvedba 11-ih rednih revizijskih pregledov, zaključitev revizijskega pregleda glede ustreznosti podatkov za izračun prenosne premije, ki ga je pričela izvajati konec leta 2017, ter v primeru, da ne bo potrebe po izvedbi izredni revizijskih pregledov, oziroma ne bo povečane porabe delovnega časa na drugih področjih delovanja, še izvedba revizijskega pregled s področja reševanja subrogacijskih zahtevkov. Kljub pomembnemu kadrovskemu manku iz prve polovice leta 2018 je SNR izvedla vse načrtovane in predhodno navedene revizijske preglede, na podlagi česar ocenjujem, da je na omenjenem področju preseгла letni načrt dela za 2018. Prav tako je uspešno izvedla ostale načrtovane notranjerevizijske aktivnosti.

SNR je imela za delovanje v letu 2018 na razpolago zadostna finančna sredstva, ki so bila načrtovana z letnim načrtom dela za leto 2018, za učinkovito, uspešno in strokovno izvajanje nalog službe. Porabljena so bila tako finančna sredstva namenjena izvajanju revizijskih pregledov ob sodelovanju zunanjih strokovnjakov/veščakov kot tudi finančna sredstva za namen izobraževanj. Zaposleni znotraj službe so se udeležili strokovnih izobraževanj in delavnic v skladu z načrtovanimi. Kljub kadrovskemu manku v prvi polovici leta 2018 in povečani porabi časa za uvajanje zaposlenih je služba z dobro organizacijo dela in delovno učinkovitostjo poskrbela, da je z razpoložljivimi kadrovskimi viri izpolnila načrtovane naloge in odgovornosti.

4. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV IN PRIPOROČIL IZVEDENIH REVIZIJSKIH PREGLEDOV

Revizijski pregled št. 10/2017 – Ustreznost podatkov za izračun prenosne premije

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu pridobivanja in obdelave podatkov, ki so osnova za izračun prenosne premije, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni, glede na cilj »delovanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo ter oddelka za aktuarstvo in pozvarovanje. Zavarovalnica mora, v skladu s 113. členom Zakona o zavarovalništvu, v zvezi z vsemi zavarovalnimi posli, ki jih opravlja, oblikovati ustrezne zavarovalno tehnične rezervacije, namenjene kritju bodočih obveznosti iz zavarovanj in morebitnih izgub zaradi tveganj, ki izhajajo iz zavarovalnih poslov, ki jih opravlja. Revizijski pregled je vsebinsko povezan z revizijskim pregledom iz leta 2017, in sicer 11/2017 - Zavarovalno tehnične rezervacije (prenosne premije in škodne rezervacije), v okviru katerega smo revidirali izvajanje kontrolnih aktivnosti pri oblikovanju zavarovalno-tehničnih rezervacij, in sicer prenosne premije in škodnih rezervacij. Pomembnih nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti nismo ugotovili. V okviru obravnavanega revizijskega pregleda (št. 10/2017) pa smo preverili ustreznost zajetja podatkov in izračuna prenosne premije. Preizkušanje in vrednotenje notranjih kontrol v procesu pridobivanja in obdelave podatkov za izračun prenosne premije je bilo izvedeno na podlagi primerjave podatkov neodvisne poizvedbe prenosnih premij in redne poizvedbe prenosnih premij v aplikaciji Insurance2. Rezultati izračunov prenosne premije na podlagi neodvisnih kontrolnih poizvedb so primerljivi z rezultati izračuna redne poizvedbe Vzajemne. Podatki, ki so podlaga za izračun prenosnih premij so ustrezni (popolni, točni, vsebinsko ustrezni), prav tako je ustrezna nastavitev parametrov za zajem podatkov in izračun prenosnih premij v aplikaciji Insurance2.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti ali pomanjkljivosti.

Revizijski pregled št. 1/2018 – Delovanje klicnega centra – reševanje vhodnih klicev

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu reševanja vhodnih klicev, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh in za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Reševanja vhodnih klicev je v odgovornosti oddelka klicni center, ki organizacijsko spada pod sektor za trženje. Zaposleni, ki izvajajo posamezne aktivnosti v revidiranem procesu, so strokovni in delujejo v skladu z internimi navodili. S strani vodstva Vzajemne, vodstva sektorja za trženje, vodje oddelka klicnega centra ter s strani odgovornih zaposlenih, ki opravljajo posamezne aktivnosti v procesu, so ključna tveganja revidiranega področja ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana (npr. tveganje ugleda Vzajemne, tveganje varstva osebnih podatkov). Vzpostavljene notranje kontrole zagotavljajo, da strokovno usposobljeni zaposleni uspešno in učinkovito rešujejo vhodne klice. Zagotovljeno je ustrezno strokovno usposabljanje zaposlenih ter vodenje s strani mentorjev. Nadzor nad reševanjem in zaključevanjem vhodnih klicev se dnevno izvaja. Proces je podprt z aplikacijo CRM, ki omogoča učinkovito reševanje vhodnih klicev, beleži revizijsko sled vpogledov v (osebne) podatke ter zagotavlja podatke za izvajanje nadzornih kontrol s strani vodje klicnega centra. Zagotovljena je ustrezna omejitev dostopov, s čemer se zagotavlja tudi razmejitev odgovornosti. Informiranje in komuniciranje znotraj klicnega centra poteka tekoče, s čemer se zagotavlja enotnost izvajanja in strokovnost. Vodja klicnega centra ustrezno prenaša informacije zaposlenim v klicnem centru, prav tako glede delovanja klicnega centra ustrezno informira direktorja sektorja za trženje ter ostalo vodstvo. Zagotovljene so ustrezne nadzorne kontrole.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda pomembnih pomanjkljivosti ali nepravilnosti nismo ugotovili. Priložnosti za izboljšave smo prepoznali glede informiranja ostalih organizacijskih enot.

Revizijski pregled št. 2/2018 – Priprava poslovne strategije

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu priprave poslovne strategije, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh in za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Nosilec procesa priprave poslovne strategije za obdobje 2019 – 2023 je bil sektor za finance, računovodstvo in kontroling, kar je, z vidika strokovnosti, opredeljenih odgovornosti v skladu s Politiko o notranji organizaciji ter Pravilnikom o projektnem vodenju, ustrezno. Pri pripravi so sodelovala vodstva vseh organizacijskih enot ter ostali zaposleni z različnih strokovnih področij. Tveganja, katerim je Vzajemna izpostavljena ob pripravi strategije, so bila ustrezno prepoznana in obvladovana, predvsem z vključitvijo ustreznih zaposlenih v proces, sodelovanjem zunanjih izvajalcev ter strokovnim in odgovornim koordiniranjem, vodenjem in nadzorovanjem aktivnosti. Prav tako so bila tekom priprave strategije ustrezno prepoznana ključna strateška tveganja, ki so vključena v Register tveganj 2019. Za namen priprave poslovne strategije je bil pripravljen ustrezen terminski plan aktivnosti, na podlagi česar sta se ustrezno izvajala koordinacija in nadzor nad potekom procesa. Tveganje neustreznega časovnega izvajanja aktivnosti je bilo ustrezno obvladovano. V procesu so sodelovali zaposleni iz različnih sektorjev in služb, sodelovali so tudi zunanji strokovnjaki, kar zagotavlja različen pogled na obravnavana področja ter preverjanje podatkov in analiz za namen priprave strategije z različnih zornih kotov, s čemer se je tveganje subjektivnih informacij in prirejanja podatkov ustrezno obvladovalo. Sodelovanje z zunanjimi izvajalci je bilo ustrezno formalno urejeno na podlagi pogodb, prav tako se je ustrezno izvajal nadzor nad opravljenimi storitvami. Rezultati posameznih aktivnosti, pri katerih so sodelovale vse organizacijske enote, so ustrezno povzeti v končnem dokumentu. Ustrezno so opredeljena strateška področja, strateški rezultati ter strateški cilji, prav tako so ustrezno opredeljene razvojne aktivnosti in projekti za njihovo doseganje. Ustrezno so

opredeljeni tudi kazalniki za spremljanje izvrševanja strategije. Informiranje in komuniciranje je ustrezno potekalo na vseh nivojih. Vsebina je jasna, jedrnata in razumljiva, kar je pomembno z vidika razumevanja strategije s strani vseh zaposlenih. Ustrezno je zagotovljen tudi prenos strategije navzdol (s strani uprave na vse zaposlene), s čemer se ustrezno obvladuje tveganje nepoznavanja oziroma nemotiviranosti zaposlenih za izvrševanje strategije. Nadziranje nad izvedbo strategije se je ustrezno izvajalo s strani sektorja za finance, računovodstvo in kontroling, uprave ter članov nadzornega sveta Vzajemne, v skladu z odgovornostmi.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovljenih pomanjkljivosti ali nepravilnosti.

Revizijski pregled št. 3/2018 – Delovanje vložišča – upravljanje vhodne pošte

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja vložišča in notranjih kontrol v procesu upravljanja vhodne pošte, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh in za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Upravljanje vhodne pošte je v odgovornosti oddelka vložišča in arhiva, ki organizacijsko spada pod službo splošnih zadev. Zaposleni, ki izvajajo posamezne aktivnosti v revidiranem procesu, so strokovno usposobljeni in delujejo v skladu z internimi navodili. Pristojnosti in odgovornosti zaposlenih so pisno opredeljene, razmejitev dolžnosti je ustrezna. Proces je sistemsko podprt in se izvaja v aplikaciji eDMS, ki omogoča uspešno in učinkovito upravljanje vhodne pošte ter zagotavlja obstoj natančne revizijske sledi in ustrezno zaščito zaupne dokumentacije. S strani vodstva Vzajemne, vodstva službe splošnih zadev ter s strani odgovornih zaposlenih, ki opravljajo posamezne aktivnosti pri upravljanju vhodne pošte, so ključna tveganja revidiranega področja ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana. Nadzor nad upravljanjem vhodne pošte se izvaja dnevno. Vzpostavljene notranje kontrole zagotavljajo delovanje skladno z zakonskimi zahtevami in internimi navodili. Zagotovljeno je pravočasno, celovito in popolno evidentiranje ter upravljanje vhodne pošte. Ustrezno so urejeni dostopi in omejitve v aplikaciji eDMS, s čemer se zagotavlja tudi ustrezna razmejitev odgovornosti. Postopki arhiviranja, izločanja in uničenja dokumentarnega gradiva so pisno definirani in se izvajajo skladno z zakonskimi zahtevami, s strani odgovornih oseb. Nadzor nad izvajanjem storitev s strani zunanjih izvajalcev (izvajanje skeniranja, arhiviranja in uničevanja dokumentarnega gradiva) se izvaja ustrezno preko pregleda poročil, statistik in rednih sestankov. Pretok informacij in komuniciranje sta ustrezna, prav tako so zagotovljene ustrezne nadzorne kontrole na vseh nivojih.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovljenih pomanjkljivosti ali nepravilnosti.

Revizijski pregled št. 4/2018 – Priprave na določbe IDD direktive

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti priprav na določbe IDD direktive in notranjih kontrol v procesu priprav na določbe IDD direktive, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh in za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti službe za upravljanje tveganj in skladnost. Vzajemna je z namenom prilagoditve/uskladitve poslovanja z določbami IDD direktive vzpostavila razvojno aktivnost »Priprave in uskladitev Vzajemne z IDD in novelo ZZavar-1A« ter imenovala interno delovno skupino strokovnih zaposlenih z različnih področij poslovanja. Poznavanje določb IDD direktive s strani odgovornih oseb, ki sodelujejo pri pripravah Vzajemne na določbe IDD direktive, je ustrezno. Prav tako je ustrezno zagotovljeno redno spremljanje regulatornih sprememb in novosti, ki se nanašajo na prenos določb direktive v nacionalno zakonodajo. Odgovornosti in naloge so ustrezno razmejene med posameznimi sektorji, službami in oddelki. S strani vodstva Vzajemne, nosilca razvojne aktivnosti in odgovornih oseb, ki sodelujejo pri pripravah na določbe IDD direktive, so ključna

tveganja revidiranega področja ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana. Vzpostavljene so ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo ustrezne in pravočasne priprave na določbe IDD direktive. V skladu z opredeljenim rokom obvezne uporabe določb IDD direktive v poslovanju (1.10.2018) so bile izvedene ključne aktivnosti ter pripravljene interni dokumenti za zagotavljanje skladnosti poslovanja z določbami IDD direktive. Informiranje in komuniciranje glede vsebine določb in prilagoditve poslovanja na določbe poteka redno na vseh nivojih zavarovalnice. Nadzor nad pripravami na določbe IDD direktive ter nad pravočasno implementacijo določb v poslovanje Vzajemne je ustrezen in se izvaja na več nivojih, in sicer preko nadzora nad izvajanjem razvojne aktivnosti ter preko rednega spremljanja regulatornih sprememb in novosti, ki se nanašajo na prenos določb IDD direktive v nacionalno zakonodajo.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovljenih pomembnih pomanjkljivosti ali nepravilnosti. Priložnosti za izboljšave so bile podane v smislu nadgradnje že obstoječih notranjih kontrol, kar bo SNR preverila v letu 2019.

Revizijski pregled št. 5/2018 – Reševanje škodnih zahtevkov za zavarovalni produkt »Zavarovanje za tujino«

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu reševanja škodnih zahtevkov za zavarovalni produkt »Zavarovanje za tujino« z vidika popolnosti in celovitosti, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti sektorja za zavarovalne primere. Zaposleni, ki sodelujejo v procesu reševanja škodnih primerov pri zavarovalnem produktu »Zavarovanje za tujino«, so ustrezno strokovno usposobljeni za izvajanje delovnih nalog, delovne naloge in odgovornosti so ustrezno razmejene. Proces je ustrezno formalno opredeljen v internih aktih. S strani vodstva zavarovalnice, vodstva sektorja za zavarovalne primere ter s strani zaposlenih, ki sodelujejo v procesu obdelave škodnih zahtevkov, so ustrezno prepoznana in obvladovana ključna tveganja na področju reševanja škodnih zahtevkov. Proces sledi strateškimi ciljem zavarovalnice. V procesu so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da so vhodni podatki za odločanje popolni in točni, s čimer je zagotovljeno sprejemanje ustreznih odločitev pri reševanju škodnih zahtevkov. Škodni zahtevki se rešujejo ažurno in učinkovito. Vzpostavljene so tudi notranje kontrole za ustrezno upravljanje s škodnimi zahtevki, ki so posredovani s strani pogodbenega partnerja Mondial Assistance. Proces je podprt z informacijsko tehnologijo na način, ki zagotavlja upravičeno, pravilno in točno obdelavo škodnih zahtevkov ter ustrezno razmejitev odgovornosti. Zagotovljeno je ustrezno upravljanje pravic dostopov do posameznih aplikacij in škodnih primerov ter ustrezno varovanje osebnih podatkov. Vzpostavljen je sistem informiranja in komuniciranja na vseh nivojih zavarovalnice. Vodstvo sektorja za zavarovalne primere tekoče spremlja in nadzira reševaje škodnih zahtevkov ter odhodke za škode. Nadzor nad področjem je ustrezno zagotovljen tudi s strani uprave, revizijske komisije in nadzornega sveta zavarovalnice.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda nismo ugotovili pomembnih nepravilnosti ali pomanjkljivosti. Ključna priporočila se nanašajo na nadzor nad asistenčnim centrom.

Revizijski pregled št. 6/2018 – Proces validacije zavarovalnih produktov

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu validacije zavarovalnih produktov, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh in za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti sektor za razvoj in aktuarstvo. V proces so vključeni zaposleni, ki so ustrezno strokovni tako na področju metodologije kot tudi prikaza in tolmačenja rezultatov validacije. Proces je ustrezno opredeljen v internih aktih. Tveganja se ustrezno prepoznajo in z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami ter odgovornostjo zaposlenih obvladujejo na ustrezno nizki ravni. Ključne kontrolne aktivnosti v procesu validacije zagotavljajo, da so vhodni podatki, ki so potrebni za izračunavanje posameznih kazalnikov in ekonomskih kategorij, točni, popolni in celoviti. Razmejitev odgovornosti med zaposlenimi, ki sodelujejo v procesu, je ustrezna. Poročilo o validaciji vključuje podatke, ki so usklajeni s podatki strategije, poslovnega in finančnega plana ter drugih poslovnih poročil. Prav tako so komentarji k rezultatom validacije usklajeni s tekočim poslovanjem Vzajemne. Na rezultate validacije se lahko zanesemo in so ustrezna podlaga poslovnim odločitvam. Rezultati validacije so ustrezno poročani internim uporabnikom. Zagotovljene so ustrezne nadzorne kontrole.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda nismo ugotovili pomembnih nepravilnosti oziroma pomanjkljivosti. Priporočila za izboljšave, ki smo jih podali, se nanašajo na prikaz rezultatov validacije v končnem poročilu.

Revizijski pregled št. 7/2018 – Popolnost sklepalne dokumentacije

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol pri upravljanju s sklepalno dokumentacijo s strani notranje prodajne mreže z vidika popolnosti in celovitosti, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilja »delovanje« in »skladnost delovanja«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti sektorja za trženje, ki ustrezno redno spremlja zakonske zahteve, ki se nanašajo na postopke sklepanja zavarovanj in upravljanje s sklepalno dokumentacijo. Postopki revidiranega področja so ustrezno opredeljeni z internimi navodili. V sektorju za trženje so se, glede postopkov sklepanja zavarovanj in ureditve sklepalne dokumentacije, pravočasno in ustrezno odzvali na določbe uredbe GDPR in IDD direktive. Odgovorne osebe, ki izvajajo posamezne aktivnosti v procesu sklepanja zavarovanj, so ustrezno strokovno usposobljene. S strani vodstva zavarovalnice ter s strani zaposlenih so ustrezno prepoznana ključna tveganja na področju sklepanja zavarovanj. V procesu sklepanja zavarovanj oziroma upravljanja sklepalne dokumentacije so vzpostavljene notranje kontrole, ki zagotavljajo popolnost sklepalne dokumentacije, varovanje zaupnih/osebni podatkov ter revizijsko sled upravljanja in vpogledovanja v sklepalno dokumentacijo. Vzajemna stremi k optimizaciji oziroma digitalizaciji procesa. Proces je podprt z informacijsko tehnologijo na način, ki zagotavlja ustrezno arhiviranje sklepalne dokumentacije.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovljenih pomembnejših nepravilnosti ali pomanjkljivosti. Podano priporočilo se nanaša na obdobjo preverjanje popolnosti sklepalne dokumentacije.

Revizijski pregled št. 8/2018 – Upravljanje kapitala

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja kapitala, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh in za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Področje upravljanja kapitala je formalno opredeljeno s Politiko upravljanja kapitala Vzajemne, katere skrbnik je sektor za finance, računovodstvo in kontroling. V procesu sodeluje več organizacijskih enot oziroma funkcij, ključne pa so sektor za finance, računovodstvo in kontroling, funkcija upravljanja tveganj ter aktuarska funkcija. Odgovornosti med organizacijskimi enotami/funkcijami so ustrezno opredeljene in razmejene. Uprava Vzajemne ter odgovorne organizacijske enote/funkcije za

upravljanje kapitala ustrezno prepoznavajo tveganja, ki se nanašajo na kapital in zagotavljanje kapitalske ustreznosti ter se ustrezno obvladujejo s strokovnim delovanjem ter rednim komuniciranjem in informiranjem tako na operativni ravni, kot tudi na nivoju vodstva in uprave. Proces je zelo obsežen in vključuje več podpodročij, na katerih so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, v kar smo se prepričali tudi na podlagi že opravljenih revizijskih pregledov (npr. proces ORSA, proces poročanja, aktuarska funkcija). Ob pomembnejših poslovnih odločitvah se ustrezno opravljajo analize vpliva na kapital in kapitalsko ustreznost. Formalno se področja, ekonomske kategorija ter predlagane poslovne odločitve, ki vplivajo na kapital, obravnavajo na internih sestankih in na sejah odbora za upravljanje tveganj ter naložbenega odbora. Nadziranje nad procesom se izvaja tekoče s strani vodstev organizacijskih enot, ki so odgovorne za posamezna poslovna področja. Prav tako se področje ustrezno nadzira s strani uprave, revizijske komisije ter nadzornega sveta zavarovalnice.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovljenih pomanjkljivosti ali nepravilnosti.

Revizijski pregled št. 9/2018 – Delovanje aplikacije Taurus (aplikacija za upravljanje finančnih naložb)

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja finančnih naložb v delu, ki se izvaja s pomočjo aplikacije Taurus, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti sektor za finance, računovodstvo in kontroling. Na podlagi izvedenih revizijskih postopkov ocenjujemo, da aplikacija Taurus ustrezno podpira del ključnih procesov pri upravljanju finančnih naložb, ki jih zavarovalnica izvaja z njeno podporo, in sicer evidentiranje, vrednotenje, knjigovodsko spremljanje, v minimalnem obsegu tudi poročanje. Aplikacija Taurus pri tem zagotavlja celovitost, točnost in popolnost obdelav.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda nismo ugotovili pomembnejših nepravilnosti ali pomanjkljivosti. Priporočila za izboljšave, ki smo jih podali, se nanašajo na tehnične ureditve ter nadgradnjo aplikacije.

Revizijski pregled št. 10/2018 – Varnost spletne telovadnice

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na področjih sodelovanja z zunanjim izvajalcem T4me Ltd. c/o, London, UK, ter uporabe spletne telovadnice (z vidika varnosti) z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje« in »skladnost delovanja«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti sektorja za trženje. Na podlagi izvedenih revizijskih aktivnosti ocenjujemo, da je pogodbeno razmerje Vzajemne z zunanjim izvajalcem T4me Ltd.c/o, ki je ponudnik oziroma lastnik spletne poslovalnice, ustrezno urejeno z vidika ščitenja poslovnih interesov Vzajemne ter varstva osebnih podatkov njenih zavarovancev. Na podlagi pregleda in izvedenega varnostnega pregleda ranljivosti ocenjujemo, da spletna telovadnica zagotavlja ustrezno varovanje podatkov zavarovancev ter ugleda Vzajemne in je ustrezno odporna na grožnje po OWASP Top 10. Priporočila za izboljšave se nanašajo na izvajanje nadzora s strani Vzajemne nad izpolnjevanjem pogodbenih določil s strani zunanjega izvajalca ter na odpravo določenih ranljivosti spletne telovadnice, ki pa ne vplivajo pomembno na varstvo podatkov strank.

Revizijski pregled št. 11/2018 – Sprejem v zavarovanje

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu sprejema v zavarovanje z vidika popolnosti in celovitosti, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti sektorja za izvajanje zavarovanj. Pristojnosti in odgovornosti v procesu so jasno opredeljene in ustrezno razmejene. Postopki dela so ustrezno opredeljeni v internih navodilih. Zaposleni, ki izvajajo aktivnosti v revidiranem procesu, so strokovno ustrezno usposobljeni, svoja znanja pa nadgrajujejo preko zunanjih in internih izobraževanj. S strani vodstva Vzajemne, vodstva sektorja za izvajanje zavarovanj ter s strani odgovornih zaposlenih, ki opravljajo posamezne aktivnosti pri sprejemu v zavarovanje, so ključna tveganja revidiranega področja ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana. Proces sprejema v zavarovanje je delno podprt z informacijsko tehnologijo. V procesu so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da strokovno usposobljeni zaposleni pravočasno in učinkovito ocenijo tveganja na podlagi izpolnjene ponudbe in vprašalnika o zdravstvenem stanju, ki vpliva na odločitev o sprejemu v zavarovanje. Postopki dela se izvajajo v skladu z internimi navodili in določili v splošnih pogojih. Ponudbe za zaupnimi osebnimi podatki in vprašalniki o zdravstvenem stanju zavarovancev so v aplikaciji eDMS ustrezno zaščiteni, dostopi so ustrezno omejeni, prav tako v aplikaciji obstaja natančna revizijska sled. Zagotovljeno je strokovno in enovito izvajanje postopkov. Informiranje in komuniciranje je ustrezno zagotovljeno tako med zaposlenimi, ki izvajajo posamezne postopke, kot tudi na nivoju vodstva zavarovalnice. Nadziranje se ustrezno izvaja s strani direktorja sektorja, uprave, revizijske komisije in nadzornega sveta Vzajemne.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovljenih pomanjkljivosti ali nepravilnosti.

Revizijski pregled št. 12/2018 – Reševanje subrogacijskih zahtevkov

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu reševanja subrogacijskih zahtevkov z vidika popolnosti in celovitosti, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«, ga seznaniti z morebitnimi ugotovljenimi pomanjkljivostmi/nepravilnostmi v notranjem kontroliranju ter podati revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Revidirano področje je v odgovornosti dveh organizacijskih enot, sektorja za zavarovalne primere in pravne službe. Zaposleni, ki sodelujejo v procesu, so strokovni, z ustreznimi izkušnjami, delujejo odgovorno ter v skladu z internimi navodili. Postopki dela znotraj procesa so ustrezno razmejeni. Proces je ustrezno podprt z informacijsko tehnologijo, kar vpliva na boljšo optimizacijo in večjo učinkovitost procesa. S strani vodstva Vzajemne, vodstva sektorja za zavarovalne primere in pravne službe ter s strani odgovornih zaposlenih, ki opravljajo posamezne aktivnosti pri reševanju subrogacijskih zahtevkov, so ključna tveganja ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana. Prepoznana tveganja so ustrezno nadzorovana in obvladovana z vzpostavljenimi ročnimi in aplikativnimi notranjimi kontrolami. Z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami sta ustrezno obvladovani tudi tveganji nepopolne populacije ter časovno neučinkovitega izvajanja postopkov dela. Informiranje in komuniciranje poteka ustrezno tako znotraj odgovornih organizacijskih enot, kot tudi med organizacijskima enotama. Nadzorne kontrole so vzpostavljene in ustrezno delujejo.

Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovljenih pomembnih pomanjkljivosti ali nepravilnosti.

5. SPREMLJANJE REALIZACIJE REVIZIJSKIH PRIPOROČIL

SNR trimesečno formalno spremlja izvrševanje revizijskih priporočil podanih na podlagi izvedenih revizijskih pregledov, o čemer poroča upravi, revizijski komisiji in nadzornemu svetu zavarovalnice.

Na dan 1.1.2018 je bilo 17 priporočil, ki še niso zapadla v izvršitev. SNR je v letu 2018 na podlagi izvedenih revizijskih pregledov podala 30 revizijskih priporočil. Skupno je bilo v letu 2018 izvršenih 22 revizijskih priporočil.

Tabela 1: Število revizijskih priporočil glede na status v letu 2018

Revizijski ukrepi glede na status	Število ukrepov
Število revizijskih priporočil na dan 1.1.2018, ki še niso zapadla v izvršitev	17
Število izdanih revizijskih priporočil na podlagi izvedenih revizijskih pregledov v letu 2018	30
Število izvršenih revizijskih priporočil v letu 2018 (revizijska priporočila, ki so redno zapadli v izvršitev)	22
Število revizijskih priporočil na dan 31.12.2018, ki še niso zapadla v izvršitev (revizijska priporočila, ki v izvršitev zapadejo v letu 2019)	25

Vir: Stalni revizijski dosje

Na dan 31.12.2018 je bilo 25 neizvršenih revizijskih priporočil, katerih rok izvršitve je v letu 2019. Vsa, razen enega, so bila izdana na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v drugi polovici leta 2018. Na podlagi navedenega ocenjujem, da se izvrševanje revizijskih priporočil aktivno in odgovorno izvaja.

6. SVETOVANJE

SNR je v letu 2018 kot formalno svetovanje izvedla:

- pregled izvajanja notranjih kontrol, ki so bile vzpostavljene na podlagi že izvršenih revizijskih priporočil,
- pregled poslovanja izbranega zunanjega zastopnika/posrednika.

V okviru neformalnega svetovanja pa je:

- kot neodvisen član sodelovala oziroma spremljala izvajanje projektov in razvojnih aktivnosti,
- neformalno svetovala zaposlenim pri izvrševanju revizijskih priporočil in izboljšanju poslovanja na podlagi ugotovitev iz revizijskih pregledov,
- spremljala zakonodajo in sodelovala s službo za upravljanje tveganj in skladnost,
- svetovala vodstvom drugih organizacijskih enot pri organizaciji procesov in aktivnosti, upravljanju tveganj ter tekočem poslovanju,
- bila prisotna na internih delavnicah in strateški konferenci Vzajemne,
- bila udeležena na kolegijih centrale, sejah uprave, sejah revizijske komisije in sejah nadzornega sveta ter
- svetovala pri pripravi in prenovah internih aktov Vzajemne.

7. SPREMLJANJE IN OCENJEVANJE TVEGANJ

SNR izpostavlja tveganja in ocenjuje ustreznost njihovega obvladovanja na podlagi spremljanja tekočega poslovanja zavarovalnice preko pridobivanja informacij o poslovanju na kolegijih centrale, formalnih in neformalnih sestankov s poslovodstvom zavarovalnice, spremljanjem realizacije revizijskih priporočil, sodelovanjem pri projektih in razvojnih aktivnostih, sodelovanjem s službo za obvladovanje tveganj in skladnost ter prebiranjem poročil o poslovanju in zapisnikov sej uprave. SNR

redno dobiva v pregled dnevni red sej uprave ter pripadajoča gradiva k posameznim točkam dnevnega reda, prav tako ima možnost udeležbe na sejah uprave.

Formalno SNR izpostavlja in ocenjuje tveganja ob izvajanju revizijskih pregledov (v drugi polovici leta 2018 so bili izvedeni obsežni revizijski pregledi npr. s področij priprave poslovne strategije, upravljanja kapitala, procesa validacije ter prilagoditve Vzajemne na zahteve IDD direktive) ter obdobjno, ko se presodi, ali je načrt dela za posamezno poslovno leto še vedno ustrezen glede na prepoznana in ocenjena tveganja. Direktorica SNR sem ustreznost načrta dela službe za leto 2018 preverila ob koncu prvega polletja 2018; na podlagi ponovne ocene tveganj ter proučitve ustreznosti načrta je bilo ugotovljeno, da je načrt dela SNR za leto 2018 »ustrezen odgovor« na prepoznana tveganja.

V zadnjem kvartalu 2018 je SNR sodelovala pri letnem popisu in ocenjevanju tveganj, ki ga je izvedla služba za obvladovanje tveganj in skladnost. Na podlagi izvedenega popisa tveganj je bil pripravljen posodobljen register tveganj Vzajemne.

Na podlagi popisa tveganj ter na podlagi interne metodologije je SNR v decembru 2018 pripravila Načrt dela SNR za leto 2019 ter Strateški načrt dela SNR za obdobje 2020 – 2024.

8. OSTALE AKTIVNOSTI

Ostale aktivnosti, ki jih je SNR izvajala v letu 2018, so:

- koordinacija aktivnosti, v zaključni reviziji letnega poročila Vzajemne za poslovno leto 2017 ter pri pregledu Poročila o solventnosti in finančnem položaju, med zunanjim revizorjem in pripravljavci revizijske dokumentacije na Vzajemni,
- koordinacija aktivnosti, v predhodni reviziji letnega poročila Vzajemne za poslovno leto 2018 ter pri pregledu področja Solventnosti II, med zunanjim revizorjem in pripravljavci revizijske dokumentacije na Vzajemni,
- komunikacija z zunanjim revizorjem glede priprave pogodb za izvedbo revidiranja letnega poročila Vzajemne za poslovno leto 2018 ter izvedbo pregleda Poročila o solventnosti in finančnem položaju,
- priprava gradiv za seje uprave, revizijske komisije in nadzornega sveta.

9. RAZVOJNE AKTIVNOSTI TER PROGRAM ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI SNR

SNR pri svojem delovanju sledi zakonodajnim zahtevam, priporočilom stroke in dobrim praksam ter hkrati proaktivno išče priložnosti za izboljšave pri svojem delovanju. Služba skrbi za stalno izpopolnjevanje strokovnosti zaposlenih znotraj službe. V skladu z navedenim je služba v 2018 npr. uvedla formalno svetovanje, dopolnila revizijska poročila in obdobjna poročila o delovanju službe, dopolnila metodologijo svojega delovanja na področju spremljanja tveganj s področja informacijske tehnologije ter s področja zanašanja na delo drugih izvajalcev dajanja zagotovil in svetovanja.

Program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja SNR vključuje tako notranje (samoocena) kot tudi zunanje presoje.

V začetku leta 2018 je SNR izvedla samooceno za leto 2017, na podlagi česar je prepoznala priložnosti za izboljšave pri svojem delovanju, ki jih je upoštevala v letu 2018 in so omenjene že predhodno. Samoocena SNR za leto 2018 je bila izvedena v začetku leta 2019. Na podlagi samoocene je bila ugotovljena strokovnost ter proaktivno delovanje SNR, izražena je bila skladnost delovanja z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju ter Kodeksom etike. Prepoznane in opredeljene so bile tudi priložnosti za izboljšave, katere bo SNR upoštevala pri svojem delovanju v letu 2019.

Strokovnost in proaktivnost delovanja SNR je bila prepoznana tudi na podlagi zunanje presoje kakovosti delovanja SNR, ki jo je v drugi polovici leta 2018 izvedla zunanja presojevalka ga. Polona

Pergar Guzaj. Na podlagi presoje je bilo ugotovljeno, da notranja revizija v Vzajemni deluje skladno s pravili stroke, razvrščenimi v Hierarhijo pravil notranjega revidiranja, in sicer s poslanstvom in temeljnimi načeli notranje revizije, z notranjerevizijsko temeljno listino, z opredelitvijo notranjega revidiranja in z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju ter v skladu s Kodeksom poklicne etike notranjih revizorjev. Na podlagi izvedene presoje so bile ugotovljene nekatere najboljše prakse v delovanju službe.

V letu 2018 se je SNR udeležila:

- izobraževanj in delavnic organiziranih s strani zunanjih institucij: letne konference notranjih revizorjev, mednarodne konference o revidiranju in informacijski varnosti, delavnic »Prikaz novosti standarda MSRP 17 – zavarovalne pogodbe«, »Podaja revizorjevega mnenja«, »Izzivi GDPR«, »Sodelovanje notranjih in zunanjih revizorjev« ter dni zavarovalništva v Sloveniji,
- mesečnih strokovnih sestankov članov Mednarodnega inštituta notranjih revizorjev.

10. ZAKLJUČEK

V letu 2018 je SNR izvedla revizijske preglede, ki se pomembno dopolnjujejo s predhodno izvedenimi revizijskimi pregledi, in sicer tako glede revidiranega področja kot tudi glede ugotovitev in priporočil. S tem je pridobila dodatno zagotovilo v ustreznost delovanja Vzajemne (z vidika učinkovitega in uspešnega upravljanja poslovnih področij oziroma ključnih tveganj, ki izhajajo iz posameznih poslovnih področij) na eni strani ter v strokovnost delovanja SNR na drugi strani.

Direktorica SNR ocenjujem, da smo tudi v letu 2018 s svojim delovanjem, predvsem preko izvajanja revizijskih pregledov, formalnega in neformalnega svetovanja ter tekočega spremljanja poslovanja, pomembno prispevali k povečanju učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranih področjih ter s tem k ustrežnejšemu obvladovanju tveganj ter upravljanju zavarovalnice. Ocenjujem, da smo uspešno izvedli načrtovane aktivnosti z letnim načrtom dela za 2018 ter s tem izpolnili pričakovanja uprave in nadzornega sveta Vzajemne.