



**VZAJEMNA**  
zdravstvena zavarovalnica

## **LETNO POROČILO O NOTRANJEM REVIDIRANJU V VZAJEMNI ZDRAVSTVENI ZAVAROVALNICI, d.v.z. ZA LETO 2019**

Ljubljana, 28.2.2020

---

**Prejemniki:**

Uprava  
Revizijska komisija nadzornega sveta  
Nadzorni svet  
Skupščina

**Pripravila:**

Marinka Kamnik  
Direktorica službe za notranje revidiranje



## KAZALO

1. UVOD.....	3
2. OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI DELOVANJA SISTEMOV NOTRANJNH KONTROL, UPRAVLJANA TVEGANJ IN UPRAVLJANJA ZAVAROVALNICE .....	3
3. PODROČJA DELOVANJA TER PRIMERJAVA Z LETNIM NAČRTOM DELA ZA LETO 2019.....	5
4. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV IN PRIPOROČIL IZVEDENIH REVIZIJSKIH PREGLEDOV .....	6
5. SPREMLJANJE REALIZACIJE REVIZIJSKIH PRIPOROČIL.....	11
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 2019 se je nadzorni svet, po predhodni obravnavi na revizijski komisiji, seznanil in ju sprejel na 2. seji, dne 24.9.2019, in na 5. seji, dne 12.2.2020. V polletnih in četrletnih poročilih SNR navaja povzetke posameznih revizijskih pregledov, opravljenih formalnih poslov svetovanja, spremljanja izvrševanja revizijskih priporočil ter povzetke 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 seznanjati 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 sprejme uprava. V primeru, da služba tekom delovanja zazna nova tveganja, v predlog operativnega plana vključi tudi področja, ki niso 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

### a) OCENA NA REVIDIRANA PODROČJA V LETU 2019

SNR na podlagi analize:

- opravljenih revizijskih pregledov v poslovnem letu 2019 (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 2019 (do dne 28.2.2020),
- izvrševanja revizijskih priporočil, izdanih na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v letih pred letom 2019, in sicer v letu 2018, saj so bila ostala priporočila že izvršena (do 28.2.2020),

podaja oceno primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol, upravljanja tveganj in upravljanja zavarovalnice v poslovnem letu 2019 (1.1.2019 – 31.12.2019). 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, ugotovitve na podlagi formalnega svetovanja ter 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 2019 je bilo pri izvajanju revizijskih pregledov več poudarka na optimizaciji poslovnih procesov, skladnosti z zakonodajo ter nadzoru nad zunanjimi izvajalci storitev. 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 2018.

Tudi na podlagi preveritve izvajanja notranjih kontrol, ki so bile vzpostavljene na podlagi preteklih že izvršenih revizijskih priporočil, ter na podlagi drugih poslov formalnega svetovanja, na podlagi tekočega spremljanja poslovanja in neformalnega svetovanja nismo ugotovili pomembnih pomanjkljivosti v delovanju notranjih kontrol, oziroma pomanjkljivosti v upravljanju tveganj. Vse ugotovitve in priporočila na podlagi omenjenih aktivnosti so bila upoštevana ter ažurno vključena v poslovanje.

Na podlagi opravljenih revizijskih poslov SNR ocenjuje, da so notranje kontrole v zavarovalnici učinkovite in uspešne ter da se nanje lahko zanesemo. Poslovodstvo ustrezno prepoznava, upravlja in obvladuje ključna tveganja (tudi kadrovske 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 skladno z metodologijo dela SNR, ocenjuje, da je delovanje sistemov notranjih kontrol, upravljanja tveganj in upravljanja zavarovalnice Vzajemna v letu 2019, na revidiranih področjih, **dobro**<sup>1</sup>.

## b) OCENA NA CELOTNO POSLOVANJE

S koncem leta 2019 se je zaključilo 5-letno obdobje delovanja SNR skladno z osnovami obstoječe metodologije delovanja službe. S tem se je zaključil tudi opredeljeni 5-letni revizijski cikel. V tem obdobju naj bi SNR s svojim delom zagotovila pokritost celotnega poslovanja zavarovalnice (ključne poslovne procese, poslovne procese, ki so izpostavljeni višjim tveganjem ter poslovne procese, za

<sup>1</sup> Kriteriji za oceno delovanja sistema notranjega kontroliranja, obvladovanja tveganj ter upravljanja na revidiranih področjih, skladno z metodologijo SNR, so naslednji:

- **zelo dobro** - Vzpostavljene so čvrste notranje kontrole, vse ključne kontrole delujejo in pri tem ni odstopanj. Kontrolni sistem je v vseh pogledih zelo dober. Odgovornosti, pooblastila in postopki so dobro opredeljeni, pri uporabi le-teh ni odstopanj. Nadzor je optimalen. Sistem notranjih kontrol je primeren, ustrezen in učinkovit ter zasnovan in deluje na način, ki daje razumno zagotovilo, da bodo cilji doseženi. Tveganje je zelo nizko. Ni ugotovitev, ki bi kazale na kakršnekoli (pomembne) pomanjkljivosti.
- **dobro** - Kontrolni sistem je na splošno dober. Vodstvo dobro obvladuje poslovanje ter sproti prepoznavna in odpravlja pomanjkljivosti. Odgovornosti, pooblastila in postopki so dobro opredeljeni in se le redko ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor se izvaja redno. Ugotovljene so nekatere specifične kontrolne pomanjkljivosti ali priložnosti za izboljšave (večinoma se nanašajo na ročno izvajanje kontrol). Na splošno so kontrole ovrednotene kot primerne, ustrezne in učinkovite ter dajejo zadostno zagotovilo, da se tveganja ustrezno upravljajo in bodo cilji doseženi. Tveganje je nizko. Ugotovljene so nekatere manjše pomanjkljivosti (nizko tveganje) in le redke srednje pomanjkljivosti (srednje tveganje).
- **primerno** - V kontrolnem sistemu obstajajo pomanjkljivosti, ki sicer pomembne ne slabijo poslovanje področja/zavarovalnice, a zahtevajo čimprejšnje 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. Ugotovljene so številne specifične kontrolne pomanjkljivosti. Ovrednotene kontrole še vedno dajejo zadostno zagotovilo, da se ključna tveganja upravljajo in bodo cilji izpolnjeni. Tveganje je srednje. Ugotovitve kažejo predvsem na srednje (srednje tveganje) in tudi redke velike (visoko tveganje) pomanjkljivosti.
- **neprimerno** (a pogojno še sprejemljivo) – V kontrolnem sistemu obstajajo pomanjkljivosti, ki pomembne slabijo poslovanje področja/zavarovalnice in zahtevajo obvezno takojšnje ukrepanje vodstva. Odgovornosti, pooblastila in postopki niso primerno opredeljeni in se pogosto ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor nad poslovanjem se redko izvaja in je prepuščen subjektivnim presojam posameznikov. Tveganje je visoko. Ugotovljene so številne specifične pomanjkljivosti kontrol. Ocenjene kontrole ne dajejo zadostnega zagotovila, da se tveganja upravljajo in bodo cilji doseženi. Ugotovitve kažejo na srednje (srednje tveganje) in tudi velike (visoko tveganje) pomanjkljivosti.
- **nezadovoljivo** - V kontrolnem sistemu obstajajo zelo pomembne pomanjkljivosti (pomembna neuskkljenost z zunanjimi in internimi predpisi, popolno pomanjkanje kontrol), ki ogrožajo poslovanje področja/zavarovalnice in morda zahtevajo njegovo/njeno celovito reorganizacijo. Odgovornosti, pooblastila in postopki niso primerno opredeljeni in se (pogosto) ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor nad poslovanjem se ne izvaja. Tveganje je zelo visoko. Ocenjene kontrole niso primerne, ustrezne ali učinkovite, da bi podale zadostno zagotovilo, da se tveganja obvladujejo in bodo cilji doseženi. Kontrolni sistem je na splošno šibek, zato je odprt za napake in/ali zlorabe. Ugotovitve kažejo na številne velike in zelo velike pomanjkljivosti (visoko tveganje).



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2019

katere je ocenjeno nizko preostalo tveganje), vključno s celotnim sistemom upravljanja zavarovalnice.

Na podlagi:

- analize ocen primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol, upravljana tveganj in upravljanja zavarovalnice na revidiranih področjih v posameznih letih v obdobju 2015 – 2019,
- vsebinske analize revizijskih priporočil izdanih na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v obdobju 2015 – 2019,
- analize izvrševanja revizijskih priporočil v obdobju 2015 – 2019,
- analize podlag za pripravo letnih načrtov dela SNR za posamezna poslovna leta (od 2015 do 2020), v okviru katerih so npr. tudi ugotovitve zunanjih revizorjev računovodskih izkazov, ugotovitve na podlagi inšpekcijskih/nadzornih pregledov (pri oceni primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol, upravljana tveganj in upravljanja zavarovalnice za leto 2017 smo upoštevali tudi ugotovitve pregleda poslovanja Vzajemne s strani Agencije za zavarovalni nadzor), analiza tveganja goljufij ter kadrovskega tveganja,
- analize ugotovitev na podlagi izvedenih formalnih poslov svetovanja v letih 2018 in 2019,
- upoštevanja neformalnega svetovanja ter spremljanja tekočega poslovanja Vzajemne (predvsem kot dodatne potrditve ugotovitev na podlagi izvedenih revizijskih pregledov),

SNR, v skladu s splošno opredeljenimi kriteriji skladno z metodologijo dela SNR, ocenjuje, da je delovanje sistemov notranjih kontrol, upravljanja tveganj in upravljanja zavarovalnice Vzajemna na celotnem področju delovanja, **dobro**.

Kontrolni sistem je na splošno dober. Vodstvo dobro obvladuje poslovanje ter sproti prepoznava in odpravlja pomanjkljivosti. Na splošno so kontrole ovrednotene kot primerne, ustrezne in učinkovite ter dajejo zadostno zagotovilo, da se tveganja ustrezno upravljajo ter da bodo poslovni cilji doseženi.

### 3. PODROČJA DELOVANJA TER PRIMERJAVA Z LETNIM NAČRTOM DELA ZA LETO 2019

V letu 2019 je SNR izvajala aktivnosti opredeljene z Načrtom dela za leto 2019, ki ga je sprejela uprava na svoji 298. seji, dne 19.12.2018, nadzorni svet pa je nanj podal soglasje na svoji 35. seji, dne 6.2.2019. Letni načrt dela je bil pripravljen skladno z metodologijo dela na podlagi ocene tveganj izvedene konec leta 2018.

Delovanje SNR je bilo v letu 2019 usmerjeno v:

- izvajanje rednih revizijskih pregledov,  
SNR je samostojno izvedla 10 rednih revizijskih pregledov, 2 redna revizijska pregleda s področja informacijske tehnologije pa je izvedla/izvajala<sup>2</sup> v sodelovanju z zunanjimi izvajalci. V letu 2019 ni bilo izrednih revizijskih pregledov.
- spremljanje realizacije revizijskih priporočil podanih na podlagi izvedenih revizijskih pregledov,
- formalno svetovanje,
- neformalno svetovanje (vključevanje kot neodvisen član v projektne skupine, svetovanje pri pripravi internih 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,
- ostale aktivnosti (npr. koordinacija komunikacije in aktivnosti med Vzajemno in zunanjim revizorjem).

---

<sup>2</sup> Revizijski pregled št. 11/2019 –» Varnost spletne strani« je pričela izvajati konec leta 2019, zaključila pa ga bo v prvi polovici leta 2020.



V Načrtu dela SNR za leto 2019 je bila načrtovana izvedba 11-ih rednih revizijskih pregledov ter v primeru, da ne bo potrebe po izvedbi izrednih revizijskih pregledov, oziroma ne bo povečane porabe delovnega časa na drugih področjih delovanja, še izvedba revizijskega pregled s področja upravljanja terjatev do zavarovancev/zavarovalcev. SNR je izvedla vse načrtovane in predhodno navedene revizijske preglede, razen revizijskega pregleda s področja varnosti spletne strani, ki ga je začela izvajati konec leta 2019, zaradi kasnejšega lansiranja spletne strani v uporabo pa ga bo končala v prvi polovici leta 2020. Prav tako so bile uspešno realizirane ostale načrtovane notranjerevizijske aktivnosti.

SNR je imela za delovanje v letu 2019 na razpolago zadostne kadrovske resurse ter zadostna finančna sredstva. Oboje je bilo ustrezno načrtovano z načrtom dela za leto 2019.

#### **4. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV IN PRIPOROČIL IZVEDENIH REVIZIJSKIH PREGLEDOV**

##### **Revizijski pregled št. 1/2019 – Proces sklepanja zavarovanj notranje prodajne mreže**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu sklepanja zavarovanj s strani notranje prodajne mreže, 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 revizijska priporočila za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Proces sklepanja zavarovanj je v odgovornosti sektorja za trženje in je skladen z zakonskimi zahtevami. Obstajajo ustrezna formalna interna navodila za delo, odgovornosti ter pristojnosti so jasno formalno opredeljene. Proces je informacijsko podprt z aplikacijama Janus in eDMS. S strani vodstva Vzajemne, vodstva sektorja za trženje ter s strani odgovornih zaposlenih, ki opravljajo posamezne aktivnosti znotraj procesa, so ključna tveganja revidiranega področja ustrezno prepoznana, spremljana ter z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami ustrezno obvladovana. Obveščanje prodajnikov o spremembah in novostih v postopkih sklepanja zavarovanj je pravočasno in vsebinsko ustrezno. Komunikacija med sektorjem za trženje in ostalimi organizacijskimi enotami je ustrezno zagotovljena. Nadzorne kontrole nad procesom so vzpostavljene in se ustrezno izvajajo. Zaradi kompleksnosti procesa smo priložnosti za izboljšave prepoznali predvsem v poenostavitvi določenih aktivnosti, kar bo zagotovljeno s popolnim podprtjem procesa z informacijsko tehnologijo.

##### **Revizijski pregled št. 2/2019 – Sodelovanje z zunanjimi izvajalci službe splošnih zadev**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol pri sodelovanju z zunanjimi izvajalci službe splošnih zadev, 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.

Sodelovanje z zunanjimi izvajalci službe splošnih zadev je pravno formalno ustrezno opredeljeno v pogodbah o poslovnem sodelovanju, ki varujejo poslovne interese Vzajemne oziroma obeh pogodbenih strank. Skrbniki pogodb so določeni. S strani vodstva Vzajemne, vodstva službe splošnih zadev ter s strani odgovornih zaposlenih, ki opravljajo posamezne aktivnosti pri sodelovanju z zunanjimi izvajalci, so ključna tveganja revidiranega področja ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana. Vzpostavljene so ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo redn nadzor nad kakovostjo in strokovnostjo izvajanja storitev v skladu s pogodbenimi določili. Postopki dela v revidiranem procesu so vzpostavljeni na način, ki zagotavlja ustrezno upravljanje z dokumentacijo in ustrezno varstvo osebnih podatkov. Nadzor nad izvajanjem storitev zunanjih izvajalcev ter nadzor nad varstvom osebnih podatkov se izvajata tudi na podlagi ogledov postopkov dela pri izvajalcih. Komuniciranje in informiranje z zunanjimi izvajalci se tekoče izvajata. Tekoče se izvajata tudi nadzor



nad internimi procesi ter nad stroški storitev povezanih z zunanjimi izvajalci. Nadzor se ustrezno izvaja tako znotraj službe splošnih zadev, kot tudi s strani uprave in nadzornega sveta zavarovalnice. V okviru revizijskega pregleda nismo ugotovili pomembnih pomanjkljivosti.

### **Revizijski pregled št. 3/2019 – Upravljanje zahtevkov, ki se nanašajo na področje informacijske tehnologije**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja zahtevkov, 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 revizijska priporočila za odpravo le-teh in za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Področje upravljanja zahtevkov je v odgovornosti sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo oziroma oddelka zavarovalne tehnologije. Proces je formalno ustrezno opredeljen s Pravilnikom upravljanja sprememb tehnološko-informacijske podpore, ki natančno določa odgovornosti posameznikov vključenih v proces. Zahtevki se vodijo v aplikacijah, ki so bile razvite s strani zunanjih izvajalcev/reševalcev zahtevkov, zato niso prilagojene optimalni uporabi s strani Vzajemne. Uprava Vzajemne, vodstvo sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo ter vodstva ostalih organizacijskih enot ustrezno prepoznavajo tveganja, ki se nanašajo na obravnavano področje. Ključna tveganja so vključena v register tveganj Vzajemne ter se ustrezno obvladujejo z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami, predvsem s tekočim spremljanjem in nadzorom nad zahtevki.

Revidiran proces je zelo obsežen in vključuje celotno poslovanje ter sodelovanje vseh organizacijskih enot ter zunanjih izvajalcev. Informiranje in komuniciranje ustrezno poteka tako na nivoju oddelka zavarovalne tehnologije ter sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo kot tudi na nivoju ostalega vodstva ter uprave. Prav tako se na vseh ravneh ustrezno izvajajo tudi nadzorne kontrole.

Ključne priložnosti za izboljšave smo prepoznali v razvoju oziroma zamenjavi aplikativne podpore vodenju zahtevkov, ki bi zagotavljala ustrežnejše upravljanje zahtevkov.

### **Revizijski pregled št. 4/2019 – Sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev (bolnišnicami)**

Cilj revizijskega pregleda je bil Podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu sodelovanja z izvajalci zdravstvenih storitev (bolnišnicami), 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.

Sodelovanja z izvajalci zdravstvenih storitev (bolnišnicami) je pravno formalno urejeno s pogodbami o poslovnem sodelovanju pri izvajanju dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja. Proces se izvaja v oddelku za obdelavo zavarovalnih primerov izvajalcev, znotraj sektorja za zavarovalne primere, kjer so ustrezno določene odgovorne osebe, ki skrbijo za ažurno upravljanje s pogodbami ter izvajajo nadzor nad izvedenimi storitvami.

Vodstvo zavarovalnice ter odgovorne osebe, ki sodelujejo pri revidiranem procesu, se zavedajo tveganj, ki izhajajo iz procesa. Tveganja se ustrezno prepoznavajo in se z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami ter z odgovornostjo zaposlenih obvladujejo na ustrezno nizki ravni. Avtomatske in ročne kontrole zagotavljajo vsebinsko ustreznost, točnost, popolnost ter celovitost obračunanih storitev s strani bolnišnic. Komuniciranje z bolnišnicami se s strani Vzajemne tekoče izvaja na več nivojih, kar zagotavlja ažurno obdelavo dokumentov ter korektno poslovanje. Nadzor nad revidiranim procesom ustrezno izvaja direktor sektorja za zavarovalne primere na podlagi mesečnih poročil, preko katerih dosledno spremlja učinkovitost in produktivnost dela v procesu ter o tem poroča tudi upravi. Škodni rezultati se ustrezno spremljajo tako s strani vodstva in uprave kot tudi s strani nadzornega sveta.

Na podlagi revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti.



### **Revizijski pregled št. 5/2019 – Upravljanje s sklepalno dokumentacijo zunanje prodajne mreže**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja s sklepalno dokumentacijo zunanje prodajne mreže 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 revizijska priporočila za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

V okviru revizijskega pregleda smo preverili zagotavljanje popolnosti sklepalne dokumentacije in skladnost z zakonskimi zahtevami ter zagotavljanje ustreznega izvajanja nadzora nad upravljanjem s sklepalno dokumentacijo.

Upravljanje s sklepalno dokumentacijo je v odgovornosti zaposlenih v oddelku za izvajanje zavarovanj, znotraj sektorja za izvajanje zavarovanj. Postopki dela so formalno ustrezno opredeljeni v internem dokumentu, zagotovljena je popolnost in skladnost sklepalne dokumentacije z zakonskimi zahtevami. Tveganja, ki se nanašajo na revidiran proces, so s strani vodstva zavarovalnice ustrezno prepoznana in ocenjena, z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami pa se obvladujejo na ustrezno nizki ravni. Proces je delno podprt z informacijsko tehnologijo. Organizacija poslovnega procesa zagotavlja skladnost delovanja z zakonskimi zahtevami, popolnost sklepalne dokumentacije, pravočasen sprejem v zavarovanje ter pravočasno izdajo zavarovalnih polic. Komuniciranje z zunanjo prodajno mrežo je strokovno, pravočasno ter večinoma poteka preko njihovih skrbnikov na poslovnih enotah. Nadzor nad revidiranim procesom se dosledno izvaja s strani vodstva sektorja za izvajanje zavarovanj kot tudi s strani ostalega vodstva, uprave ter nadzornega sveta Vzajemne.

V okviru revizijskega pregleda nismo ugotovili pomembnih pomanjkljivosti.

### **Revizijski pregled št. 6/2019 – Oblikovanje in spremljanje višine zavarovalne premije**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v postopkih oblikovanja in spremljanja višine zavarovalne premije 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. V okviru revizijskega pregleda smo preverili obstoj in ustreznost vzpostavljenih postopkov pri oblikovanju in spremljanju višine zavarovalne premije ter zagotavljanje ustreznega izvajanja nadzora nad postopki.

Postopki oblikovanja in spremljanja višine zavarovalne premije so ustrezno vzpostavljeni in se izvajajo ob razvoju novega ali ob prenovi obstoječega zavarovalnega produkta, ko se produkt že trži. V procesu razvoja sodelujejo različna strokovna področja Vzajemne oz. organizacijske enote, pri oblikovanju in pri spremljanju višine zavarovalne premije pa je ključen predvsem sektor za razvoj in aktuarstvo. Postopki dela revidiranega področja so ustrezno formalno opredeljeni v internih dokumentih, ustrezno so upoštevane tudi zakonske zahteve. S strani vodstva Vzajemne, vodstva sektorja za razvoj in aktuarstvo in s strani odgovornih zaposlenih so ključna tveganja na revidiranem področju ustrezno prepoznana in opredeljena tudi v internih aktih. Z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami, ustrezno razmejitvijo dolžnosti in izvajanjem postopkov dela skladno z internimi akti pa se jih ustrezno obvladuje. V procesu je vzpostavljenih več ročnih kontrol, ki zaradi strokovnosti zaposlenih, doslednega izvajanja ter zagotavljanja revizijske sledi ustrezno delujejo. Za izračune, ki so podlaga poslovnim odločitvam, obstaja revizijska sled. Spremljanje višine zavarovalne premije se izvaja redno s strani vodstev odgovornih organizacijskih enot ter formalno v okviru validacije obstoječega portfelja zavarovalnih produktov ter preko izračunavanja škodnega količnika. Nadzor nad revidiranim procesom se ustrezno izvaja s strani vodstva sektorja za razvoj in aktuarstvo ter vodje oddelka za aktuarstvo in pozavarovanje. Nadzor se ustrezno izvaja tudi s strani ostalih pristojnih vodstev ter uprave, ki formalno obravnava in sprejme ključne dokumente o rezultatih validacije, o razvojni specifikaciji zavarovalnega produkta, poročilo aktuarske funkcije in zavarovalno tehnične podlage. Člani revizijske komisije in nadzornega sveta izvajajo nadzor nad revidiranim





področjem na podlagi obravnave obdobjnih poslovnih poročil, ki vključujejo tudi podatke iz poročil o tveganjih ter validacije.

Na podlagi revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti.

### **Revizijski pregled št. 7/2019 – Lojalnostni program Varuh zdravja**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v okviru lojalnostnega programa Varuh zdravja 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. V okviru revizijskega pregleda smo torej preverili usklajenost izvajanih aktivnosti z opredeljenimi nameni in cilji programa, doslednost spremljanja stroškov in dodane vrednosti programa ter ustreznost izvajanja nadzora nad celotnim programom.

Upravljanje programa je v odgovornosti sektorja za trženje, in sicer oddelka za marketing in oddelka za prodajo, določene aktivnosti pa se izvajajo tudi s strani klicnega centra in oddelka za izvajanje zavarovanj. Zaposleni, ki izvajajo delovne naloge, imajo zadostno strokovno znanje in večletne delovne izkušnje, dolžnosti so ustrezno razmejene med organizacijskimi enotami. Ključna tveganja, ki so s strani odgovornih oseb ustrezno prepoznana, so obvladovana z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami. Vsi člani lojalnostnega programa, tudi tisti brez sklenjenih zavarovanj pri Vzajemni, lahko koristijo storitve spletne telovadnice, ki je v lasti zunanjega izvajalca T4me Ltd. c/o, London UK, Vzajemna pa jo ima v najemu. Nadzor nad aktivnostmi spletne telovadnice izvaja vodja oddelka za marketing.

Zavarovanci Vzajemne, ki imajo sklenjeno vsaj eno zavarovanje s trajanjem 12 mesecev ali več, lahko z uporabo kartice Varuh zdravja koristijo tudi druge ugodnosti in storitve s področja zdravja, športa, izobraževanja in kulture. Lojalnost obstoječih članov se gradi tudi preko nagrad zvestobe, ki so odvisne od števila in vrste zavarovanj oz. od višine vplačanih premij za sklenjena zavarovanja. Informiranje in komuniciranje s člani, z vidika zadostnih, pravočasnih in zanesljivih informacij, poteka ustrezno. Nadzor nad programom se dosledno izvaja s strani direktorja sektorja za trženje ter tudi s strani uprave. Nadzor nad porabljenimi sredstvi, marketinškimi akcijami, dogodki, nagrajevanjem zvestobe se izvaja preko nadziranja delovnih aktivnosti (npr. pregled in podpis pogodb o poslovnem sodelovanju, odobritev naročil, potrditev prejetih računov), preko spremljanja stroškov, koriščenih ugodnosti in realizacije prodaje. Ocenjujemo, da se nadzor, z vidika skladnosti s strateškimi cilji Vzajemne ter tudi stroškovne učinkovitosti, izvaja ustrezno.

Priložnosti za izboljšave smo prepoznali pri upravljanju spletne telovadnice.

### **Revizijski pregled št. 8/2019 – Upravljanje baz podatkov**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja baz podatkov, 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 revizijska priporočila za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol. Cilj pregleda je bil pridobiti ustrezno zagotovilo, da se z bazami podatkov ustrezno upravlja, da so jasne razmejitve odgovornosti, do so urejeni dostopi in pravice, da se evidentirajo viri in pridobivajo podlage za obdelavo podatkov ter da se podatki hranijo na ustreznih mestih. Prav tako smo želeli pridobiti zagotovilo, da so podatki urejeni na način, ki omogoča zavarovalnici poslovanje skladno s strateškimi cilji.

Področje upravljanja baz podatkov je v odgovornosti več organizacijskih enot Vzajemne, saj je področje vključeno v vse poslovne procese. Upravljanje baz podatkov strank Vzajemne, ki so bile predmet revizijskega pregleda, se nanaša na procesa sklepanje in izvajanje zavarovanj ter na proces obdelave škodnih dogodkov. Odgovornosti za osebne podatke strank navedenih organizacijskih enot so ustrezno opredeljene. Odgovornost za primerno informacijsko podporo upravljanju podatkov ima



sektor za informatiko in zavarovalno tehnologijo. Vzajemna z ustreznim prenosom podatkov med aplikacijama Janus in CRM ter med podatkovnim skladiščem in vzpostavljenimi notranjimi kontrolami (avtomatskimi in ročnimi) zagotavlja, da so podatki o strankah ažurni, popolni in točni. Podatki o strankah so v aplikacijah Janusu in CRM evidentirani na način ter so ažurno dostopni zaposlenim v sektorju za trženje, sektorju za izvajanje zavarovanj in sektorju za zavarovalne primere, da lahko kvalitetno in informirano opravljajo svoje delo. Prepoznane in definirane priložnosti za izboljšave se tekoče vpeljujejo v poslovanje Vzajemne (npr. urejanje kontaktnih podatkov strank). Dostopanje do podatkov je urejeno z opredeljenimi dostopi in pravicami zaposlenih ter z ustrežno revizijsko sledjo, ki se beleži tako za uporabnike kot tudi za skrbnike aplikacij. Dodeljeni dostopi in pravice zaposlenim so urejeni skladno s potrebami delovnega mesta posameznika. Zaposleni, ki imajo različne odgovornosti znotraj procesa upravljanja baz podatkov, so strokovni ter se zavedajo pomembnosti skladnosti poslovanja na področju upravljanja (osebnih) podatkov strank. Zakonske zahteve se aktivno vpeljujejo v poslovanje oziroma se izvajajo. Nadzor nad revidiranim področjem je obsežen in se izvaja na več nivojih, s strani več organizacijskih enot.

Priložnosti za izboljšave smo prepoznali pri upravljanju podatkov, ki se izvažajo iz glavnih baz.

### **Revizijski pregled št. 9/2019 – Upravljanje terjatev do zavarovancev/zavarovalcev – proces opominjanja**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu opominjanja 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. V okviru revizijskega pregleda smo torej preverili ustreznost postopkov opominjanja, smiselnost opredeljenih kriterijev, strukturo opominov, doslednost spremljanja ter ustreznost izvajanja nadzora.

Proces opominjanja zavarovancev/zavarovalcev je v odgovornosti oddelka za izvajanje zavarovanj Maribor, ki organizacijsko spada pod sektor za izvajanje zavarovanj. Postopki dela, pristojnosti in odgovornosti zaposlenih so jasno opredeljeni v internih aktih. Zaposleni, ki so odgovorni za izvajanje delovnih nalog, imajo ustrezne delovne izkušnje in ustrezno strokovno znanje. Zakonske zahteve revidiranega področja se redno spremljajo s strani odgovornih oseb in so ustrezno vključene v interne akte. Ključna tveganja so ustrezno prepoznana in primerno obvladovana z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami. Kriteriji opominjanja so določeni strokovno in so usklajeni z vodstvom. Cilja optimalne poplačljivosti terjatev ter stroškovne učinkovitosti se ustrezno zasledujeta. Kontrole nad popolnostjo in celovitostjo podatkov se ustrezno izvajajo. Pri pošiljanju opominov sodeluje zunanji izvajalec, katerega aktivnosti so s strani Vzajemne ustrezno nadzorovane. Nadzor nad procesom opominjanja se redno in dosledno izvaja s strani vodje regijskega centra Maribor, s strani direktorja sektorja za izvajanje zavarovanj, s strani uprave in nadzornega sveta.

V okviru revizijskega pregleda nismo ugotovili pomembnih pomanjkljivosti.

### **Revizijski pregled št. 10/2019 – Priprava finančnih projekcij**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v okviru priprave finančnih projekcij 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. V okviru revizijskega pregleda smo torej preverili postopke pri pripravi finančnih projekcij za namen priprave Poslovnega in finančnega plana Vzajemne, odgovornosti organizacijskih enot, vzpostavljene notranje kontrole ter spremljanje in nadziranje ustreznosti finančnih podatkov.

Finančne projekcije so pomemben del letnega poslovnega in finančnega plana Vzajemne. Ključne projekcije, ki so vključene v plan, so projekcija izkaza poslovnega izida, projekcija bilance stanja in



projekcija kapitalne ustreznosti. Z internimi navodili so natančno in ustrezno opredeljene aktivnosti za pripravo izhodišč ter poslovnega in finančnega plana. Pri pripravi finančnih projekcij sodelujejo vse organizacijske enote Vzajemne, za koordinacijo dela in pripravo končnega dokumenta pa je zadolžen sektor za finance, računovodstvo in kontroling. Pri pripravi finančnih projekcij so ustrezno upoštevane analize zunanjega okolja in preteklega poslovanja ter strateški cilji zavarovalnice. Za posamezna področja obstajajo ustrezne podlage (izračuni), ki so pripravljene na smiselnih predpostavkah in poslovnih ciljih ter za katere je zagotovljena ustrezna revizijska sled. Kontrole v procesu zagotavljajo točnost, popolnost in celovitost podatkov ter informacij. Dostopi do podatkov so ustrezno omejeni. Odgovorna oseba za izvajanje nadzora nad pripravo finančnih projekcij je direktor sektorja za finance, računovodstvo in kontroling, ki preko spremljanja postopkov dela v okviru termenskega načrta, rednih neformalnih in formalnih sestankov z odgovornimi osebami, pregleda pripravljenih podatkov ter usklajevanja, nadzira proces. Pripravljene finančne projekcije izkaza poslovnega izida, bilance stanja in kapitalne ustreznosti so vključene v dokumenta izhodišča za pripravo plana in plan, katera obravnava in sprejme uprava ter potrdi nadzorni svet. Nadzorne kontrole se ustrezno izvajajo. Na podlagi revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti.

### **Revizijski pregled št. 12/2019 – Upravljanje neprekinjenega poslovanja**

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol pri upravljanju neprekinjenega poslovanja na IT področju, 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 revizijska priporočila za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol. Namen revizijskega pregleda je bil pridobiti neodvisno mnenje o tem, ali je proces načrtovanja neprekinjenega delovanja informacijskih tehnologij primerno kakovosten in učinkovit, da zagotavlja doseganje ciljev zavarovalnice v zvezi z neprekinjenostjo poslovanja oziroma poslovnim potrebam primerno obvladovanje povezanih tveganj. Lastnik procesa upravljanja neprekinjenosti poslovanja je služba za upravljanje tveganj in skladnost, ki je z vodji organizacijskih enot zadolžena za njegovo izvajanje. Uprava zavarovalnice potrjuje strategijo, politike, načrte in poročila o izvedenih testih v zvezi z neprekinjenostjo poslovanja. V Vzajemni je vzpostavljen ustrezno dokumentiran sistem upravljanja neprekinjenega poslovanja IT z načrtom neprekinjenega poslovanja IT, ki sta ključna dela sistema upravljanja neprekinjenega poslovanja zavarovalnice. Sistem upravljanja neprekinjenega poslovanja IT je skladen s sistemom neprekinjenega poslovanja zavarovalnice. Zavarovalnica redno, vsako leto posodobi analizo vplivov na poslovanje in oceno tveganj, na podlagi katerih uprava potrdi poslovnim zahtevam primerna kriterija »Recovery time objective« in »Recovery point objective«. Vsako leto izvede tudi nekaj ključnih testiranj neprekinjenosti poslovanja po vnaprej predvidenih scenarijih. Testi so ustrezno načrtovani, izvedeni, dokumentirani in analizirani. Ocenjujemo, da so zasnova informacijskega sistema ter v zvezi z neprekinjenostjo njegovega delovanja uvedeni ukrepi in kontrole taki (ob upoštevanju tudi danih priporočil, ki se nanašajo predvsem na še kompleksnejše scenarije ter popolnost dokumentiranja), da lahko učinkovito izpolnjujejo poslovne potrebe zavarovalnice, kot jih je določila uprava.

## **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 1.1.2019 je bilo 25 priporočil, ki še niso zapadla v izvršitev. SNR je v letu 2019 na podlagi izvedenih revizijskih pregledov podala 32 revizijskih priporočil. Skupno je bilo v letu 2019 izvršenih 28 revizijskih priporočil.

**Tabela 1: Število revizijskih priporočil glede na status v letu 2019**

Revizijska priporočila glede na status	Število priporočil
Število revizijskih priporočil na dan 1.1.2019, ki še niso zapadla v izvršitev	25
Število izdanih revizijskih priporočil na podlagi izvedenih revizijskih pregledov v letu 2019	32
Število izvršenih revizijskih priporočil v letu 2019 (revizijska priporočila, ki so redno zapadla v izvršitev ter revizijska priporočila, ki so bila predčasno izvršena)	28
Število revizijskih priporočil na dan 31.12.2019, ki še niso zapadla v izvršitev (revizijska priporočila, ki v izvršitev zapadejo v letu 2020 oz. 2021)	29

Vir: Stalni revizijski dosje

Na dan 31.12.2019 je bilo 29 neizvršenih revizijskih priporočil, katerih rok izvršitve je v letu 2020, razen dveh, katerih rok je, smiselno glede na vsebino priporočil, v letu 2021. Vsa še ne izvršena priporočila so bila izdana na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v drugi polovici leta 2019.

Na podlagi navedenega ocenjujemo, da se izvrševanje revizijskih priporočil aktivno in odgovorno izvaja.

## 6. SVETOVANJE

SNR je v letu 2019 izvedla naslednje formalne posle svetovanja:

- pregled področja provizioniranja (obračunavanje provizij) notranje in zunanje prodajne mreže,
- pregled skladnosti Vzajemne z zahtevami IDD direktive,
- 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 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 2019 preverila ob



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2019

koncu prvega polletja 2019. Na podlagi ponovne ocene tveganj ter proučitve ustreznosti načrta je bilo ugotovljeno, da je načrt dela SNR za leto 2019 »ustrezen odgovor« na prepoznana tveganja ter metodologijo dela službe.

V zadnjem kvartalu 2019 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 službe je SNR v decembru 2019 pripravila Načrt dela SNR za leto 2020 ter Strateški načrt dela SNR za obdobje 2021 – 2025.

## 8. OSTALE AKTIVNOSTI

Ostale aktivnosti, ki jih je SNR izvajala v letu 2019, so:

- koordinacija aktivnosti, v zaključni reviziji računovodskih izkazov Vzajemne za poslovno leto 2018 ter pri pregledu Poročila o solventnosti in finančnem položaju za poslovno leto 2018, med zunanjim revizorjem in pripravljavci revizijske dokumentacije na Vzajemni,
- koordinacija aktivnosti, v predhodni reviziji računovodskih izkazov Vzajemne za poslovno leto 2019 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 računovodskih izkazov Vzajemne za poslovna leta 2019, 2020 ter 2021 ter izvedbo pregleda Poročila o solventnosti in finančnem položaju za poslovno leto 2019,
- priprava gradiv službe 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 2019 izvedla pregled in dopolnitev navodil za delo, pripravila metodologijo formalnega ocenjevanja zunanjega revizorja, nadgradila metodologijo ocenjevanja notranjih kontrol revidiranih področij (kar je podlaga celovitemu mnenju) ter metodologijo podaje celovitega mnenja. Na 8. Mednarodni konferenci IIA je skupaj s predsednikom uprave Vzajemne delila dobro prakso s področja sodelovanja uprave in notranje revizije (predavanje z naslovom »Kako lahko uprava podpira delovanje notranje revizije«).

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

V začetku leta 2019 je SNR izvedla samooceno za leto 2018, na podlagi česar je prepoznala priložnosti za izboljšave pri svojem delovanju, ki jih je upoštevala v letu 2019 in so omenjene že predhodno. Samoocena SNR za leto 2019 je bila izvedena v prvem kvartalu leta 2020. 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 2020.

Z namenom ohranjanja strokovnosti se je SNR v letu 2019 udeležila:

- strokovnih sestankov članov mednarodnega inštituta notranjih revizorjev,
- strokovne delavnice "Notranjerevizijski pregled informacijskih tehnologij z uporabo globalnih smernic za revidiranje tehnologij GTAG", ki jo je organiziral Slovenski inštitut za revizijo,
- 8. Mednarodne konference IIA,



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2019

- 26. Dni zavarovalništva v Sloveniji,
- strokovnih sestankov organiziranih s strani Slovenskega zavarovalnega združenja,
- 20. Letne konference revizorjev,
- 27. Mednarodne konference o revidiranju in kontroli informacijskih sistemov,
- 22. Letne konference notranjih revizorjev ter
- internih izobraževanj (tema: GDPR, prevare).

V SNR se tekoče izvaja tudi samoizobraževanje, in sicer v okviru izvajanja rednih aktivnosti.

## 10. ZAKLJUČEK

V letu 2019 je SNR izvedla revizijske preglede, na podlagi katerih je pridobila ustrezna zagotovila glede učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranih področjih, ki so bila izbrana na podlagi ocene tveganj ter upoštevanja 5-letnega revizijskega cikla. Tako na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v letu 2019 in na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v preteklih letih kot tudi na podlagi drugih aktivnosti, med katerimi sta pomembnejši svetovanje ter aktivno spremljanje poslovanja zavarovalnice, ugotavljamo, da so ključna tveganja v poslovnih procesih zavarovalnice ustrezno obvladovana. Kontrolni sistem je na splošno dober. Vodstvo dobro obvladuje poslovanje ter sproti prepoznava in odpravlja pomanjkljivosti. Na splošno so kontrole ovrednotene kot primerne, ustrezne in učinkovite ter dajejo zadostno zagotovilo, da se tveganja ustrezno upravljajo ter da bodo poslovni cilji doseženi.

Direktorica SNR ocenjujem, da smo tudi v letu 2019 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 ustreznemu obvladovanju tveganj ter upravljanju zavarovalnice. Ocenjujem, da smo uspešno izvedli načrtovane aktivnosti z letnim načrtom dela za 2019 ter s tem izpolnili pričakovanja uprave in nadzornega sveta Vzajemne.