

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. V LETU 2015

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. 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 2015 se je nadzorni svet, po predhodni obravnavi na revizijski komisiji, seznanil in ju sprejel na 2. seji dne 29.9.2015 in na 6. seji dne 30.3.2016. V polletnih in četrletnih poročilih SNR podaja povzete 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 seznaniti tudi skupščina.

SNR pri svojem delu upošteva tako zunanjo zakonodajo kot notranje predpise. Zunanji zakonski okvir predstavljajo Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, 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. Za revidiranje področja informatike se poslužuje storitev zunanjega izvajalca, ker znotraj službe nima ustreznih znanj s tega področja.

SNR je organizirana kot štabna funkcija uprave, kateri je tudi neposredno podrejena. Delo službe je okvirno določeno z letnim planom, 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 planom. Po sklepu uprave, nadzornega sveta ali revizijske komisije, služba opravlja tudi izredne revizijske preglede.



2. CILJI IN PODROČJE DELOVANJA

Notranji revizorji so usmerjevalci korporacijskega upravljanja, ki so se specializirali, da v dobro družbe in njenih članov pripomorejo k uspešnosti in učinkovitosti njenega delovanja. Poslanstvo notranjega revidiranja zajema naslednja definicija: pomagati družbi uresničevati njene cilje s spodbujanjem premišljenega, urejenega načina vrednotenja in izboljševanja postopkov ravnanja s tveganji ter njegovega obvladovanja in upravljanja.

SNR v okviru izvajanja neodvisnih in nepristranskih revizijskih in svetovalnih storitev pomaga organizaciji pri doseganju naslednji splošnih ciljev:

- gospodarno, učinkovito in uspešno poslovanje, skladno s strateško zastavljenimi cilji in poslovnimi politikami,
- varovanje sredstev pred izgubo zaradi malomarnosti, zlorab, slabega gospodarjenja, napak, poneverb in drugih nepravilnosti,
- poslovanje skladno z zakonskimi in drugimi predpisi ter notranjimi pravili organizacije in navodili posloводства,
- zagotavljanje zanesljivih računovodskih in drugih podatkov ter informacij in njihovo resnično ter pošteno prikazovanje.

Letni plan dela za leto 2015 je notranja revizija pripravila na podlagi ocene tveganj izvedene konec leta 2014. Ta je bila izdelana na podlagi COSO modela in ocene učinkov neželenih dogodkov na poslovanje Vzajemne, ki bi nastali kot posledica uresničitve prepoznanih tveganj.

Delovanje SNR je bilo v letu 2015 usmerjeno v:

- izvajanje revizijskih pregledov, v skladu s sprejetim programom dela, s ciljem proučiti ureditev poslovnih procesov, preveriti delovanje notranjih kontrol in oceniti njihovo ustreznost in učinkovitost z vidika delovanja, skladnosti delovanja in poročanja,
- spremljanje realizacije ukrepov podanih na podlagi revizijskih pregledov,
- svetovanje v obliki vključevanja kot neodvisen član v projektne skupine, svetovanje pri pripravi politik, pravilnikov in drugih notranjih aktov Vzajemne ter druge naloge,
- razvojne naloge za zagotavljanje in izboljšanje kakovosti notranjerevizijske funkcije,
- sodelovanje pri pripravi dokumentacije na zahtevo nadzornikov,
- izobraževanje in pridobivanje dobre prakse.

V okviru načrtovanja revizijskih pregledov je SNR, v sodelovanju s službo za upravljanje tveganj in skladnost, ob koncu leta 2015 izvedla oceno tveganj v Vzajemni ter identificirana področja z najvišje ocenjenimi tveganji vključila v letni plan dela za leto 2016.



3. IZVAJANJE REVIZIJSKIH PREGLEDOV

3.1. Redni revizijski pregledi

SNR je v letu 2015 izvedla trinajst rednih revizijskih pregledov v skladu s planom dela za leto 2015. Enajst revizijskih pregledov je izvedla samostojno, dva s področja informacijske tehnologije pa je izvedla v sodelovanju z zunanjimi izvajalci.

Izvedeni redni revizijski pregledi v letu 2015:

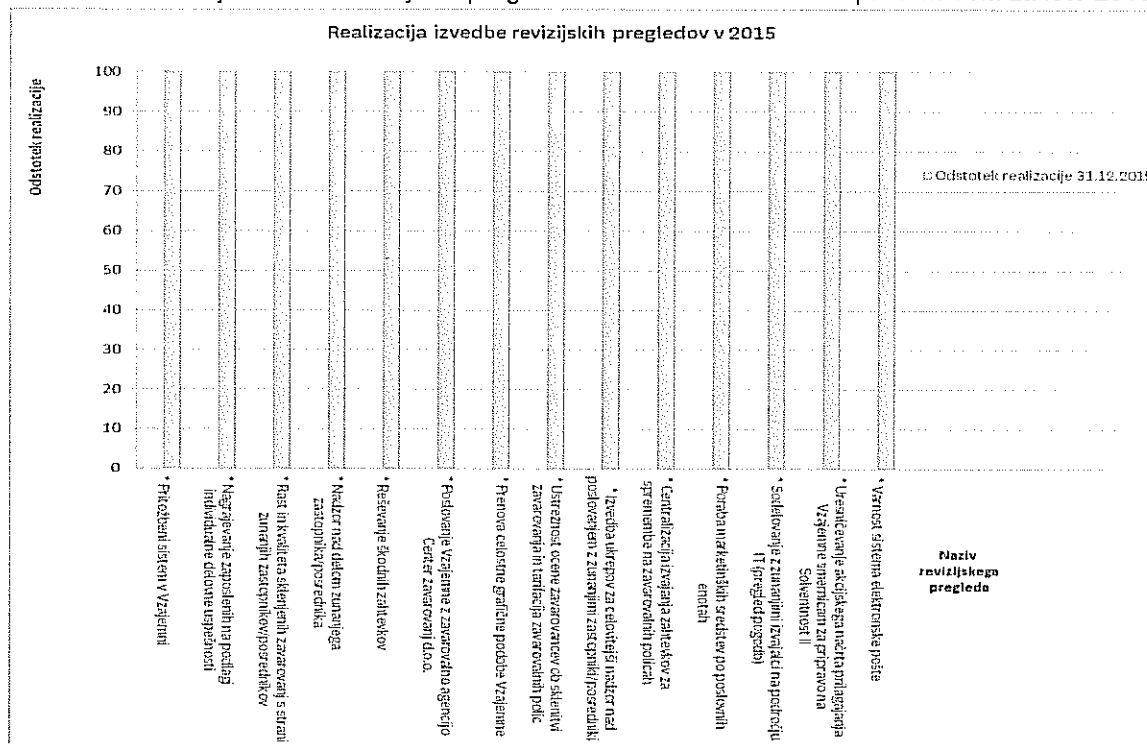
- 1/2015 – Pritožbeni sistem v Vzajemni,
- 2/2015 – Nagrajevanje zaposlenih na podlagi individualne delovne uspešnosti,
- 3/2015 – Rast in kvaliteta portfelja sklenjenih zavarovanj s strani zunanjih zastopnikov/posrednikov,
- 4/2015 – Nadzor nad delom zunanjega zastopnika/posrednika E-sklepanje d.o.o.,
- 5/2015 – Reševanje škodnih zahtevkov,
- 7/2015 – Delovanje sistema elektronske pošte na Vzajemni d.v.z.,
- 8/2015 - Ustreznost ocene zavarovancev ob sklenitvi zavarovanj in tarifacija zavarovalnih polic/ponudb,
- 9/2015 – Celostna grafična podoba Vzajemne,
- 10/2015 – Uresničevanje akcijskega načrta prilagajanja Vzajemne smernicam za pripravo na Solventnost II,
- 11/2015 – Poraba marketinških sredstev po poslovnih enotah,
- 12/2015 – Pregled pogodb z zunanjimi izvajalci s področja IT,
- 13/2015 – Razmejitev odgovornosti med poslovnimi enotami in regijskima centroma,
- 14/2015 – Izvajanje aktivnosti za celovitejši nadzor nad poslovanjem z zunanjimi zastopniki/posredniki.

3.2. Izredni revizijski pregledi

V letu 2015 je SNR izvedla izredni revizijskega pregleda št. 6/2015 – Poslovanje Vzajemne z zavarovalno agencijo Center zavarovanj d.o.o.

3.3. Realizacija izvedbe revizijskih pregledov v skladu s planom dela za leto 2015

Realizacijo izvedbe posameznih revizijskih pregledov v letu 2015 v skladu s planom dela prikazuje slika 1.

**Slika 1:** Realizacija izvedbe revizijskih pregledov v letu 2015 v skladu s planom dela za leto 2015

Vir: arhiv SNR

SNR je v letu 2015 izvedla vse revizijske preglede, ki jih je določila s planom dela za leto 2015.

3.4. Ocena primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol in upravljanja tveganj na revidiranih področjih

SNR na podlagi izvedenih revizijskih pregledov v letu 2015 ocenjuje, da so v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, d.v.z. na revidiranih področjih vzpostavljene dobre notranje kontrole, ki učinkovito in uspešno obvladujejo ključna tveganja na sprejemljivi ravni.

Kontrolni sistem je na splošno dober, vodstvo zavarovalnice ustrezno prepoznava in obvladuje (ključna) tveganja.

4. SPREMLJANJE REALIZACIJE UKREPOV

Notranja revizija redno spremlja zapadle ukrepe, ki so bili dani na podlagi izvedenih revizijskih pregledov, ter dodatno pomaga nosilcem revizijskih ukrepov pri njihovi izvršitvi. V okviru spremljanja ukrepov notranja revizija vodi evidenco zapadlih ukrepov, obvešča nosilce o zapadlosti ukrepov ter poroča upravi o njihovi realizaciji.



5. SVETOVANJE

SNR je v letu 2015 opravljala tudi funkcijo svetovanja in sicer je:

- kot neodvisen član sodelovala pri projektih »Vzpostavitev in razvoj CRM sistema v Vzajemni d.v.z.« in »Notranja pravila«, spremljala delo skupine za zakonodajo in sodelovala na sestankih likvidnostne komisije,
- skupaj s službo za obvladovanje tveganj in skladnost izvedla interno delavnico za upravo ter direktorje in vodje organizacijskih enot Vzajemne na temo notranjih goljufij in prevar, prenovljene metodologije SNR, COSO 2013 in Solventnosti II, izvedla delavnico za sektor za zavarovalne primere na temo notranjih kontrol, prevar in goljufij,
- sodelovala pri pripravi dokumentacije, po naročilu uprave, za zunanje nadzornike,
- neformalno svetovala zaposlenim pri izvrševanju revizijskih ukrepov in izboljšanju poslovanja na podlagi ugotovitev iz revizijskih pregledov,
- podajala mnenja k delovnim osnutkom internih aktov in navodil za delo.

6. OSTALE AKTIVNOSTI

V letu 2015 je SNR:

- koordinirala aktivnosti zunanje revizije računovodskih izkazov za poslovno leto 2014 in pripravljavcev gradiv v Vzajemni (zaključna faza revizije) ter za poslovno leto 2015 (predhodna faza revizije),
- pripravljala podlage za izbor zunanjega revizorja za revidiranje računovodskih izkazov za leto 2015,
- se udeležila prodajne konference Vzajemne, kjer je imela krajše predavanje na temo notranjih kontrol in prevar, ter pripravila članek »Zaupni kanal« za novice Vzajemne.

7. RAZVOJNE NALOGE

Kakovost revizijskega in svetovalnega dela SNR zagotavlja z ustrezno strokovnostjo notranjih revizorjev in stalnim nadgrajevanjem že pridobljenih znanj. V letu 2015 se je SNR udeležila:

- izobraževanj za ohranitev licence »pooblaščen revizor«, ki jih organizira Slovenski inštitut za revizijo,
- izobraževanja za pridobitev strokovnega naziva »preizkušeni notranji revizor«, ki ga prav tako organizira Slovenski inštitut za revizijo,
- delavnice »Poslovni modeli«, ki jo je organizirala Vzajemna,
- letne konference revizorjev in letne konference preizkušenih notranjih revizorjev,
- IIA (The Institute of Internal Auditors) delavnic na temo dobrih praks s področja notranjega revidiranja,
- rednih sestankov sekcije notranje revizije pri Slovenskem zavarovalnem združenju,



- delavnice na temo notranjih prevar in goljufij, ki jo je organiziral Inštitut za korporativne varnostne študije,
- delavnice na temo zunanjih prevar in goljufij, ki jo je organiziral sektor za zavarovalne primere.

SNR je v četrtem kvartalu leta 2015, na podlagi izobraževanja za pridobitev strokovnega naziva »preizkušeni notranji revizor«, metodologije COSO 2013, predvidenih sprememb Zakona o zavarovalništvu ter dobrih praks s področja stroke, prenovila Listino o delovanju notranjega revidiranja v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, d.v.z. in Pravilnik o notranjem revidiranju v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, d.v.z.

Konec leta 2015 je SNR izvedla samooceno kakovosti dela službe z namenom skrbnega spremljanja ter izboljšanja delovanja SNR, ki želi pri izvajanju aktivnosti delovati učinkovito in uspešno. Na podlagi izvedene samoocene so bile ugotovljene možnosti za izboljšanje delovanja SNR, ki so bile vključene v plan dela za leto 2016.

8. IZPOSTAVLJENOST IN OBVLADOVANJE TVEGANJ

V skladu z Zakonom o zavarovalništvu je uprava dolžna vzpostaviti sistem notranjih kontrol za obvladovanje tveganj, notranja revizija pa mora njegovo ustreznost preveriti in oceniti.

SNR tekoče izpostavlja in ocenjuje tveganja, katerim je Vzajemna izpostavljena pri svojem poslovanju, ter ocenjuje ustreznost njihovega obvladovanja z izvajanjem revizijskih pregledov in dajanjem priporočil za izboljšanje kontrol v poslovnih procesih, spremljanjem realizacije priporočil, sodelovanjem pri projektih, rednim udeleževanjem formalnih in neformalnih sestankov s poslovodstvom zavarovalnice, sodelovanjem s službo za obvladovanje tveganj in skladnost ter prebiranjem poročil o poslovanju in zapisnikov sej uprave. SNR redno dobiva v pregled dnevne rede sej uprave, na podlagi česar lahko preventivno pregleda gradiva k točkam dnevnega reda ter se po lastni presoji udeleži sej. V letu 2015 se je SNR udeležila sej uprave, na katerih je bilo obravnavano področje priprave zavarovalnice na zahteve Solventnosti II.

SNR je v novembru in decembru 2015 skupaj s službo za upravljanje tveganj in skladnost, na podlagi posameznih sestankov z vodstvi sektorjev in služb v Vzajemni, popisala in ocenila tveganja, katerim je Vzajemna izpostavljena pri svojem poslovanju. Na podlagi tega je bil pripravljen oziroma posodobljen enoten register tveganj Vzajemne, ki je bil osnova za pripravo plana dela SNR za leto 2016.

9. ZAKLJUČEK

V letu 2015 je SNR največ časa namenila izvajanju revizijskih pregledov. Izvedla je štirinajst revizijskih pregledov, od tega dvanajst samostojno, dva s področja informacijske tehnologije pa je izvedla v sodelovanju z zunanjim izvajalcem. Na podlagi izvedenih revizijskih pregledov so bila dana priporočila z namenom izboljšanja delovanja notranjih kontrol ter s tem obvladovanja tveganj, katerim je



zavarovalnica izpostavljena pri svojem poslovanju. Predvsem z vključevanjem v projektne skupine ter s svetovanjem zaposlenim pri izvajanju revizijskih ukrepov, izboljševanju izvajanja poslovnih procesov in obvladovanju tveganj ter izvedbo delavnic na temo notranjih kontrol in preprečevanja prevar, je SNR opravljala tudi naloge svetovanja.

Služba z namenom kvalitetnega in strokovnega opravljanja nalog skrbi za konstantno izobraževanje zaposlenih znotraj SNR. V letu 2015 se je udeležila izobraževanj in strokovnih konferenc večinoma organiziranih s strani Slovenskega inštituta za revizijo. Na podlagi znanja, pridobljenega v okviru izobraževanj in strokovnih posvetov, je SNR prenovila Listino o delovanju notranjega revidiranja v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, d.v.z. in Pravilnik o notranjem revidiranju v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici ter strokovno izpopolnila postopke izvajanja revizijskih nalog in delovanja službe.

Ocenjujemo, da je SNR ustrezno izvedla naloge opredeljene v planu dela za leto 2015 ter s tem pripomogla k ustrežnejšemu delovanju notranjih kontrol v poslovnih procesih, obvladovanju tveganj ter doseganju poslovnih oziroma strateških ciljev zavarovalnice. S tem je izpolnila pričakovanja uprave in nadzornega sveta.

Ljubljana, 24. marec 2016

Marinka Kamnik Rezar

Direktorica službe za notranje revidiranje