



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 2017**

Ljubljana, 29.3.2018

Marinka Kamnik Rezar

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 2017.....	4
4. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV IN PRIPOROČIL IZVEDENIH REVIZIJSKIH PREGLEDOV.....	5
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 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 2017 se je nadzorni svet, po predhodni obravnavi na revizijski komisiji, seznanil in ju sprejel na 21. seji dne 14.9.2017 in na 25. seji dne 31.1.2018. 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 seznani 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 funkcionalno 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 2017 (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 2017 (do dne 2.3.2018),
- izvrševanja revizijskih priporočil, izdanih na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v letih pred letom 2017 (do dne 2.3.2018),

podaja oceno primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol, upravljanja tveganj in upravljanja zavarovalnice v poslovnem letu 2017 (1.1.2017 – 31.12.2017). 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 ukrepov oziroma k vzpostavitvi in dopolnitvi notranjih kontrol z namenom ustreznega obvladovanja prepoznanih tveganj).

Na področjih, ki so bila predmet revizijskih pregledov izvedenih v letu 2017 ter so bila hkrati pregledana v okviru pregleda poslovanja Vzajemne s strani Agencije za zavarovalni nadzor, ki je bil izveden v letu 2017, je SNR pri revizijskih pregledih, torej posredno tudi pri podaji celovitega mnenja, upoštevala izsledke, zaključke in mnenja na podlagi omenjenega pregleda.

Na podlagi opravljenih revizijskih pregledov je SNR podala priporočila, ki se večinoma nanašajo na dopolnitev že obstoječih kontrol v smislu še večje urejenosti poslovanja ter zagotavljanja uspešnih in učinkovitih notranjih kontrol. V letu 2017 je bilo pri izvajanju revizijskih pregledov več poudarka na skladnosti z zakonodajo oziroma prilagajanju na prihajajoče zakonske spremembe (npr. na področju varstva osebnih podatkov). K izvrševanju priporočil, sploh tistih, ki so bila podana na podlagi ugotovitev, ki predstavljajo za zavarovalnico višje tveganje, ali pa se nanašajo na zakonske zahteve, je poslovodstvo aktivno pristopilo in jih izvršilo v opredeljenih rokih, v nekaterih primerih tudi prej. Revizijska priporočila, ki so bila podana na podlagi preteklih revizijskih pregledov, so se izvršila v opredeljenih rokih.

Na podlagi opravljenih revizijskih pregledov 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 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 2017, na revidiranih področjih, **dobro**¹.

3. PODROČJA DELOVANJA TER PRIMERJAVA Z LETNIM NAČRTOM DELA ZA LETO 2017

V letu 2017 je SNR izvajala aktivnosti opredeljene z letnim načrtom dela za leto 2017, ki ga je sprejela uprava na svoji 211. seji dne 20.12.2016, nadzorni svet pa je nanj podal soglasje na svoji 15. seji dne 2.2.2017. Letni načrt dela je bil pripravljen na podlagi ocene tveganj izvedene konec leta 2016.

Delovanje SNR je bilo v letu 2017 usmerjeno v:

- izvajanje revizijskih pregledov,
SNR je samostojno izvedla 11 rednih revizijskih pregledov, 1 redni revizijski pregled s področja varstva osebnih podatkov in informacijske tehnologije pa je izvedla v sodelovanju z zunanjim izvajalcem. 1 redni revizijski pregled s področja informacijske tehnologije je pričela izvajati konec leta 2017, zaključila pa ga bo v prvem kvartalu leta 2018 (vključitev v letni načrt dela za leto 2018). V letu 2017 ni bilo izrednih revizijskih pregledov.
- spremljanje realizacije revizijskih priporočil podanih na podlagi izvedenih revizijskih pregledov,
- preveritev izvajanja notranjih kontrol, ki so bile vzpostavljene na podlagi že izvršenih revizijskih ukrepov,
- 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),

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 pomembne 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 neusklajenost 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.

- 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 Agencijo za zavarovalni nadzor ob pregledu poslovanja zavarovalnice).

SNR je v Letnem načrtu dela 2017 načrtovala izvedbo 11-ih rednih revizijskih pregledov, zaključitev revizijskega pregleda s področja upravljanja z vrednostnimi boni, ki ga je pričela izvajati konec leta 2016, ter v primeru, da ne bo potrebe po izvedbi izredni revizijskih pregledov, oziroma ne bo povečane porabe časa na drugih področjih delovanja, še izvedbo revizijskega pregleda s področja pozavarovanja. Kljub porabi časa za nenačrtovano aktivnost (koordinacija komunikacije in aktivnosti med Vzajemno in Agencijo za zavarovalni nadzor ob pregledu poslovanja zavarovalnice) ter kadrovskih menjav, je SNR končala revizijski pregled iz leta 2016, izvedla 11 revizijskih pregledov v skladu z Letnim načrtom dela 2017 ter začela izvajati 12. revizijski pregled s področja informacijske tehnologije. S tem ocenjujem, da je SNR z realizacijo revizijskih pregledov v letu 2017 presegla načrt izvedbe revizijskih pregledov za isto leto. Prav tako je uspešno izvedla ostale načrtovane in nenačrtovane notranjerevizijske aktivnosti.

SNR je imela za delovanje v letu 2017 na razpolago zadostna finančna sredstva, ki so bila načrtovana z letnim načrtom dela za leto 2017, za učinkovito, uspešno in strokovno izvajanje nalog službe. Porabljeni 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 kadrovskim menjavam v letu 2017 in povečani porabi časa za uvajanje zaposlenih, je služba z dobro organizacijo dela in delovno učinkovitostjo poskrbela, da je z (zadostnimi) razpoložljivimi kadrovskimi viri izpolnila načrtovane naloge in odgovornosti.

4. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV IN PRIPOROČIL IZVEDENIH REVIZIJSKIH PREGLEDOV

Revizijski pregled št. 14/2016 – Upravljanje z vrednostnimi karticami/boni

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja z vrednostnimi karticami/boni 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 službe splošnih zadev in sektor za trženje. Proces upravljanja z vrednostnimi karticami/boni je zelo kompleksen, vendar je kljub temu ustrezno formalno opredeljen z internimi navodili za delo. S strani vodstva zavarovalnice ter s strani zaposlenih so ustrezno prepoznana ključna tveganja pri upravljanju z vrednostnimi karticami/boni, kar dokazuje tudi izboljšanje procesa z vzpostavitvijo dodatnih učinkovitejših notranjih kontrol v začetku leta 2017. Proces je podprt z informacijsko tehnologijo na način, ki zagotavlja ustrezno upravljanje z vrednostnimi karticami/boni. Predvsem je pomembno redno (mesečno) usklajevanje dejanskega in matematičnega stanja vrednostnih kartic/bonov. Omejitev dostopov do aplikacij in dokumentov, kjer se izvaja usklajevanje, je ustrezno urejena. Ustrezno je tudi reševanje reklamacij s strani strank, na podlagi česar je ustrezno obvladovano tveganje ugleda Vzajemne. Poslovanje z zunanjimi izvajalci je urejeno s pogodbami. Informiranje in komuniciranje (npr. glede možnih izboljšav v procesu) ustrezno poteka znotraj organizacijskih enot ter med organizacijskimi enotami, ki so odgovorne za revidiran proces.

Ključne ugotovitve, ki smo jih izpostavili na podlagi izvedenega revizijskega pregleda se nanašajo na zagotovitev razmejitve odgovornosti v celotnem procesu ter dosledno izvajanje kontrol pri sodelovanju z zunanjimi izvajalci.

Revizijski pregled št. 1/2017 – Nagrajevanje notranje prodajne mreže na podlagi provizijskega dodatka

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu nagrajevanja notranje prodajne mreže na podlagi provizijskega dodatka 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 trženje ter sektor za izvajanje zavarovanj. Proces je ustrezno organiziran in formalno opredeljen. Zaposleni, ki sodelujejo v procesu nagrajevanja notranje prodajne mreže na podlagi provizijskega dodatka, se zavedajo svojih odgovornosti ter delujejo v skladu z opredeljenimi delovnimi nalogami. Proces sledi strateškimi ciljem zavarovalnice in je podprt z informacijsko tehnologijo na način, ki omogoča ustrezno delitev nalog in pripravo podatkov za spremljanje. V procesu so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo ustreznost, pravilnost, točnost in celovitost obračunavanja provizijskega dodatka. Razmejitev odgovornosti je zagotovljena. Zagotovljen je ustrezen proces vnosa parametrov provizioniranja za nov zavarovalni produkt in za novo zaposlenega v aplikacijo Insurance2, v kateri se izvaja mesečni obračun provizij. Zagotovljeno je ustrezno spremljanje nagrajevanja notranje prodajne mreže na podlagi provizijskega dodatka s strani sektorja za trženje in sektorja za izvajanje zavarovanj. Vzpostavljen je formalni sistem informiranja zaposlenih in vodstva zavarovalnice glede višine provizijskega dodatka za posamezen mesec. Informiranje in komuniciranje ustrezno poteka na vseh nivojih upravljanja zavarovalnice. Zagotovljena sta ustrezen nadzor in spremljanje revidiranega področja. Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo pomembnih ugotovitev.

Revizijski pregled št. 2/2017 - Reševanje škodnih primerov pri zavarovalnem produktu Zdravstvena polica

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu reševanja škodnih primerov pri zavarovalnem produktu Zdravstvena polica 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 zavarovalne primere. Proces reševanja škodnih primerov je ustrezno organiziran in formalno opredeljen. Zaposleni, ki sodelujejo v procesu reševanja škodnih primerov, se zavedajo svojih odgovornosti ter delujejo v skladu z opredeljenimi delovnimi nalogami. Prav tako so ustrezno strokovno usposobljeni, delovne naloge so ustrezno razmejene. Podprtje procesa z informacijsko tehnologijo omogoča ustrezno delitev nalog in pripravo podatkov za spremljanje škodnih primerov. S strani vodstva sektorja ter s strani zaposlenih v sektorju za zavarovalne primere so ustrezno prepoznana in obvladovana ključna tveganja na področju reševanja škodnih primerov pri zavarovalnem produktu Zdravstvena polica. Proces sledi strateškimi ciljem zavarovalnice. Tveganje ugleda zavarovalnice in varstva osebnih podatkov je ustrezno prepoznano in obvladovano. V procesu so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da so podatki za odločanje popolni in točni, s čimer je zagotovljeno sprejemanje ustreznih odločitev pri reševanju škodnih primerov. Zagotovljeno je ustrezno spremljanje škodnih primerov, ki se rešujejo ažurno in učinkovito, pri čemer se zasleduje cilj zadovoljstva zavarovancev, zaradi česar se izvaja tudi anketiranje zavarovancev. Izbor zunanjih izvajalcev je ustrezno izveden in dokumentiran, sodelovanje z zunanjimi izvajalci zdravstvenih storitev je ustrezno formalno urejeno. Proces obdelave škodnih primerov je podprt z informacijsko tehnologijo na način, ki zagotavlja razmejitev odgovornosti, s čimer se obvladuje tveganje prevar in zlorab s strani zaposlenih na ustrezno nizki ravni. Vodstvo sektorja za zavarovalne primere tekoče spremlja in nadzira škodne primere ter odhodke za škode.

Področje je na vseh ravneh zavarovalnice ustrezno nadzorovano. Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo ugotovitev in izdanih ukrepov.

Revizijski pregled št. 3/2017 – Upravljanje zunanje prodajne mreže

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja 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 revizijske ukrepe za odpravo le-teh ter za izboljšanje delovanja notranjih kontrol.

Upravljanje zunanje prodajne mreže je v odgovornosti sektorja za trženje. Proces poslovanja z zunanjimi zastopniki/posredniki (v nadaljevanju zunanji Z/P) je ustrezno formalno opredeljen. Odgovornosti znotraj procesa so ustrezno razmejene med zaposlenimi, ki so strokovni in delujejo v skladu z opredeljenimi odgovornostmi. Tveganja, ki se nanašajo na poslovanje Vzajemne z zunanjimi Z/P, so ustrezno prepoznana in ocenjena tako s strani (vodstva) sektorja za trženje, strokovnih služb ter uprave Vzajemne. Tveganje, ki se nanaša na poslovanje z zunanjimi Z/P in je z vidika obvladovanja najbolj zahtevno, je tveganje ugleda, ki se s strani sektorja za trženje tekoče spremlja, na podlagi česar se vzpostavljajo dodatne notranje kontrole in aktivnosti za njegovo obvladovanje. Proces upravljanja zunanjih Z/P sledi strateškimi ciljem zavarovalnice. Z razmejitvijo odgovornosti pri izvajanju aktivnosti je ustrezno obvladovano tudi tveganje goljufij. Cilj Vzajemne je poslovati z zunanjimi Z/P, ki so primerni predstavniki zavarovalnice na trgu (pripomorejo k ugledu zavarovalnice), kar pomeni, da delujejo strokovno, v skladu z zakonskimi zahtevami in zahtevami Vzajemne ter v korist zavarovancev. V ta namen se poslovanje zunanjih Z/P tekoče spremlja tako na nivoju skrbnikov Z/P, direktorjev poslovnih enot ter vodstva sektorja za trženje. Poslovanje z zunanjimi Z/P je formalno urejeno s tipskimi pogodbami, ki ščitijo poslovne interese Vzajemne. Informiranje in komuniciranje ustrezno poteka tako med Vzajemno in zunanjimi Z/P kot tudi znotraj Vzajemne. Ustrezno se spremlja delovanje in poslovanje z zunanjimi Z/P tako s strani sektorja za trženje kot tudi s strani strokovnih služb ter uprave. Na podlagi aktivnega internega prenosa informacij se ob morebitnih prepoznanih neželenih dogodkih vzpostavijo dodatne notranje kontrole za ustreznejše obvladovanje tveganj pri poslovanju z zunanjimi Z/P. Nadzor nad poslovanjem se ustrezno izvaja tako na nivoju sektorja za trženje, drugih organizacijskih enot, uprave ter revizijske komisije in nadzornega sveta. Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo pomembnih ugotovitev in izdanih ukrepov.

Revizijski pregled št. 4/2017 - Pregled poslovanja izbranega zunanjega zastopnika

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v poslovanju izbranega zunanjega zastopnika (z vidika spoštovanja pogodbenih določil) 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 (poslovanje z zunanjimi zastopniki) je v odgovornosti sektorja za trženje. V okviru revizijskega pregleda smo revidirali poslovanje zunanjega zastopnika na njegovem sedežu, na podlagi česar ugotavljamo, da se zunanji zastopnik zaveda ključnih tveganj, ki izhajajo iz delovanja zavarovalnih zastopnikov in posrednikov. Ključna tveganja ustrezno obvladuje z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami. Poslovno sodelovanje Vzajemne z zunanjim zastopnikom je ustrezno pogodbeno urejeno. V poslovnih procesih zunanjega zastopnika so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo poslovanje v skladu z zakonskimi zahtevami ter v skladu s pogodbenimi določili. Ustrezno je zagotovljeno delovanje v skladu s 545. členom ZZavar-1, skrbno rokovanje s sklepalno dokumentacijo, spremljanje sklenjenih zavarovanj, ažurno reševanje reklamacij ter varstvo osebnih podatkov. Zagotovljen je ustrezen pretok informacij o poslovanju in delovanju zunanjega zastopnika, reševanju reklamacij ter informacij glede izobraževanj. Vodstvo podjetja ustrezno

spremlja poslovanje. Zagotovljen je nadzor nad obstojem dovoljenj za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja in posredovanja ter nadzor nad delovanjem zunanjih zastopnikov (podizvajalcev). Poslovanje zunanjega zastopnika je ustrezno spremljano in nadzorovano tudi s strani Vzajemne. Na podlagi revizijskega pregleda smo zunanjemu zastopniku predlagali nekaj priložnosti za izboljšave.

Revizijski pregled št. 5/2017 - Varstvo osebnih podatkov

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o ustreznosti izpolnjevanja zakonskih zahtev obstoječega ZVOP-1², oziroma podati sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na področju varstva osebnih podatkov 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 zelo kompleksno in je v odgovornosti vseh organizacijskih enot Vzajemne, v okviru revizijskega pregleda pa so bile vključene naslednje organizacijske enote: sektor za informatiko in zavarovalno tehnologijo, sektor za trženje, služba za upravljanje tveganj in skladnost, služba splošnih zadev, kadrovska služba, pravna služba. Revizijski pregled je bil izveden v sodelovanju zunanjega veščaka s področja varstva osebnih podatkov in informacijske tehnologije. Na podlagi izvedenih revizijskih postopkov so bile ugotovljene določene pomanjkljivosti, ki so bile vključene v Akcijski načrt prilagajanja Vzajemne zahtevam GDPR³. Podrobno izdelan Akcijski načrt, skupaj z zastavljenimi ukrepi, po mnenju zunanjega veščaka in SNR, predstavlja zelo dobro izhodišče za prilagoditev Vzajemne na zahteve Uredbe (EU) 2016/679 evropskega parlamenta in sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov).

Revizijski pregled št. 6/2017 – Upravljanje s finančnimi naložbami

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu upravljanja finančnih naložb 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. Vzpostavljena je ustrezna organizacijska struktura znotraj sektorja. Zaposleni, ki sodelujejo v procesu upravljanja s finančnimi naložbami, so strokovni, delujejo odgovorno ter v skladu z zakonskimi zahtevami in internimi akti. Proces je ustrezno formalno opredeljen, prav tako so ustrezno opredeljene in razmejene delovne naloge znotraj procesa. Proces je podprt z informacijsko tehnologijo, kar omogoča ustrezno upravljanje finančnih naložb ter pripravo poslovnih poročil. S strani direktorja sektorja za finance, računovodstvo in kontroling ter s strani zaposlenih znotraj sektorja so ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana ključna tveganja na revidiranem področju. Prav tako so tveganja ustrezno prepoznana in obvladovana s strani strokovnih služb ter uprave zavarovalnice. Proces sledi strateškimi ciljem zavarovalnice. V procesu so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da se s finančnimi naložbami upravlja v skladu z opredeljenimi limiti in da so podatki o transakcijah popolni in točni. Vse finančne naložbe so odobrene s strani ustreznega organa odločanja. Finančne naložbe so ustrezno evidentirane ter vrednotene v skladu z zakonskimi okviri in internimi akti. Proces je podprt z informacijsko tehnologijo na način, ki zagotavlja ustrezno razmejitev odgovornosti. Z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami je ustrezno obvladovano tudi tveganje goljufij in subjektivnih odločitev. Informiranje in komuniciranje znotraj sektorja za finance, računovodstvo in

² Zakon o varstvu osebnih podatkov

³ The General Data Protection Regulation

kontroling poteka tekoče, na podlagi internih sestankov. Vrednost portfelja finančnih naložb se dnevno spremlja, o morebitnih odstopanjih od načrtovanega/pričakovanega se informira pristojne organizacijske enote in upravo. Glede finančnih naložb se pripravljajo obdobja poročila, tako za uporabo znotraj sektorja kot za spremljanje področja s strani strokovnih služb Vzajemne ter uprave, revizijske komisije in nadzornega sveta. Podatki v poročilih so ustrezni glede na namen poročil ter so primerna podlaga poslovnim odločitvam.

Revizijski pregled št. 7/2017 - Postopki ob odhodu zaposlenih

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu izvajanja postopkov ob odhodu zaposlenih, 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 kadrovske službe, službe splošnih zadev ter sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo. Zaposleni, ki sodelujejo v revidiranem procesu, so strokovni in delujejo skladno z zakonskimi zahtevami. S strani vodstva Vzajemne, s strani strokovnih služb ter s strani direktorice kadrovske službe in zaposlenih v kadrovski službi so ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana ključna tveganja na področju odhoda zaposlenih (pravno tveganje, tveganje ne prepoznavanja ključnih kadrov, nadomeščanja zaposlenih, razkrivanja osebnih podatkov nepooblaščenim osebam). Postopki sledijo strateškimi ciljem zavarovalnice in so izvedeni skladno z zakonskimi zahtevami; upoštevani so ustrezni roki, pripravljena je ustrezna dokumentacija. Razmejitev odgovornosti je ustrezno zagotovljena. Dokumentacija se hrani v personalnih mapah, do katerih je dostop ustrezno omejen. Vzpostavljen je ustrezen sistem informiranja in komuniciranja o odhodih zaposlenih na vseh nivojih zavarovalnice. Vodstvo Vzajemne redno spremlja število zaposlenih in stroške dela preko obdobjih poslovnih poročil, ki so obravnavana tudi na sejah revizijske komisije in nadzornega sveta. Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda smo podali priporočila, ki se nanašajo na formalno opredelitev procesa z jasno določitvijo odgovornosti posameznih organizacijskih enot.

Revizijski pregled št. 8/2017 - Proces ORSA

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu ORSA 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 več organizacijskih enot vzajemne, v okviru revizijskega pregleda so bile revidirane odgovornosti službe za upravljanje tveganj in skladnost, oddelka za aktuarstvo in pozavarovanje ter sektorja za finance, računovodstvo in kontroling. Proces ORSA je ustrezno formalno opredeljen z internim aktom. Ustrezno so opredeljene odgovornosti posameznih organizacijskih enot v procesu, prav tako je ustrezno opredeljena vloga uprave. Zakonske zahteve so v internih dokumentih ustrezno upoštevane. Zaposleni, ki izvajajo posamezne aktivnosti in pripravljajo določene podatke, so ustrezno strokovno usposobljeni, oziroma razumejo pomen procesa ORSA in vpetost procesa v poslovanje zavarovalnice. Tveganja, ki se nanašajo na proces ORSA so ustrezno prepoznana in ocenjena tako s strani organizacijskih enot, ki so vključene v proces, kot tudi s strani uprave Vzajemne. Prepoznana tveganja se s formalno opredelitvijo procesa in dejanskim skladnim izvajanjem opredeljenih postopkov procesa obvladujejo na ustrezno nizki ravni. Proces sledi strateškimi ciljem zavarovalnice in je hkrati orodje za ustrezno obvladovanje tveganj. V procesu so ustrezno formalno opredeljene in razmejene odgovornosti sodelujočih organizacijskih enot. Vzpostavljene so ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da se na rezultate

ORSE lahko zanesemo ter da so ustrezna podlaga poslovnemu odločanju, načrtovanju in pripravi strategije. Izvedeni postopki v procesu ORSA so skladni z zakonskimi zahtevami. Ustrezno so opredeljene okoliščine in kriteriji za izredno izvedbo ORSE. Informiranje in komuniciranje ustrezno poteka med odgovornimi organizacijskimi enotami oziroma zaposlenimi pri izvajanju procesa. Prav tako je glede izvajanja posameznih aktivnosti v procesu ustrezno seznanjena uprava. Rezultati ORSE so predstavljeni v Poročilu o lastni oceni tveganj in solventnosti, ki vključuje vse pomembne informacije in podatke, tako z vidika zakonskih zahtev kot tudi z vidika uporabnikov, predvsem posloводства. Poročilo ustrezno povzema ugotovitve ORSE ter odzive na ugotovitve, s čemer se kaže ustrezna povezanost procesa ORSA z ostalimi poslovnimi procesi. Rezultati ORSE so ustrezna podlaga poslovnim odločitvam, načrtovanju in pripravi strategije. Ustrezno so predstavljeni tudi članom nadzornega sveta zavarovalnice. Nadzor nad procesom ORSA je zagotovljen tako s strani direktorjev odgovornih organizacijskih enot kot tudi s strani uprave zavarovalnice. Priporočila na podlagi izvedenega revizijskega pregleda se nanašajo na zagotavljanje revizijske sledi posameznih postopkov v procesu ORSA ter na arhiviranje podporne dokumentacije.

Revizijski pregled št. 9/2017 - Kontrole pri računovodskem poročanju v skladu z MSRP ter poročanju v skladu s SII

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v procesu računovodskega poročanja v skladu z MSRP in poročanja v skladu s SII, 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 finance, računovodstvo in kontroling ter službe za upravljanje tveganj in skladnost. Zaposleni, ki sodelujejo pri pripravi (računovodskih) poročil so strokovni, delujejo odgovorno ter v skladu z zakonskimi zahtevami in internimi akti. Proces je podprt z informacijsko tehnologijo, kar omogoča ustrezno pripravo (računovodskih) poročil ter njihovo posredovanje Agenciji za zavarovalni nadzor. S strani vodstva Vzajemne, s strani direktorjev odgovornih organizacijskih enot ter s strani njihovih zaposlenih so ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana ključna tveganja na področju računovodskega poročanja v skladu z MSRP in poročanja v skladu s Solventnostjo II. Proces sledi strateškimi ciljem zavarovalnice in se izvaja v skladu z zakonskimi zahtevami; upoštevani so zakonsko določeni roki, frekvenca in način poročanja ter zahtevana vsebina poročanja. Odgovornosti med zaposlenimi so ustrezno razmejene. V procesu poročanja so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da so podatki v (računovodskih) poročilih ustrezni, popolni, točni in primerljivi. Tveganje skladnosti poslovanja je ustrezno obvladovano. Informiranje in komuniciranje med odgovornimi osebami organizacijskih enot, ki so vključene v revidiran proces, poteka tekoče. Uprava spremlja poročanje v skladu z zahtevami MSRP in Solventnostjo II preko obdobjnih poslovnih poročil (mesečnih, kvartalnih, polletnih in letnih). Kvartalna, polletna in letna poročila v skladu z MSRP oziroma v skladu s Solventnostjo II se obravnavajo tudi na sejah nadzornega sveta in revizijske komisije. Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo pomembnih ugotovitev in izdanih priporočil.

Revizijski pregled št. 11/2017 – Zavarovalno-tehnične rezervacije (prenosne premije in škodne rezervacije)

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol pri oblikovanju zavarovalno-tehničnih rezervacij (prenosnih premij in škodnih rezervacij), 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 procesu sodelujejo zaposleni, ki so strokovni, poznajo področje in prepoznavajo priložnosti za izboljšave. Področje je ustrezno

formalno opredeljeno v internih aktih. S strani vodstva Vzajemne, vodstva sektorja za razvoj in aktuarstvo, s strani nosilca aktuarske funkcije ter s strani odgovornih zaposlenih, ki sodelujejo v procesu oblikovanja zavarovalno-tehničnih rezervacij, so tveganja, ki izhajajo z omenjenega področja, ustrezno prepoznana. Z vzpostavljenimi notranjimi kontrolami, preverjanjem ustreznosti podatkov, metodologije in uporabljenih vhodnih podatkov ter s spremljanjem dejanskega stanja se tveganja ustrezno obvladujejo. Proces sledi strateškim ciljem zavarovalnice. Vzpostavljene so ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da so podatki, ki so osnova za izračunavanje prenosne premije in škodnih rezervacij, ustrezni (točni, popolni, primerljivi med obdobji). Vzpostavljene notranje kontrole zagotavljajo, poleg zagotavljanja ustreznosti podatkov, skladnost tudi z drugimi zakonskimi zahtevami. Ustrezne notranje kontrole so vzpostavljene tudi v delu procesa, ki se nanaša na knjiženje prenosnih premij in škodnih rezervacij. Proces je delno podprt z informacijsko tehnologijo, vendar pa se s kombinacijo ročnih in avtomatskih kontrol zagotavlja ustreznost izvajanja procesa. Informiranje in komuniciranje poteka tekoče med zaposlenimi znotraj sektorja za razvoj in aktuarstvo, med sektorjem in nosilcem aktuarske funkcije ter med sektorjem in ostalimi organizacijskimi enotami, ki sodelujejo v procesu oblikovanja zavarovalno-tehničnih rezervacij. Informiranje uprave poteka npr. preko obdobjnih poslovnih poročil, aktuarskega poročila, poročil o tveganjih in poročila ORSA. Informiranje uprave in nadzornega sveta je skladno z zakonskimi zahtevami. Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo pomembnih ugotovitev.

Revizijski pregled št. 12/2017 – Sistem pozavarovanja.

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v sistemu pozavarovanju, 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. Proces je ustrezno formalno opredeljen, prav tako so ustrezno opredeljene in razmejene delovne naloge znotraj procesa. Proces je podprt z informacijsko tehnologijo, kar omogoča ustrezno upravljanje sistema pozavarovanja. S strani vodstva Vzajemne, s strani vodstva sektorja za razvoj in aktuarstvo ter njihovih zaposlenih so ustrezno prepoznana, spremljana in obvladovana ključna tveganja na področju sistema pozavarovanja (npr. tveganje napačnih podatkov v pozavarovalnih obračunih, tveganje napačne odločitve o pozavarovanju produkta). Proces sledi strateškimi ciljem zavarovalnice. V procesu pozavarovanja so vzpostavljene ustrezne kontrole, ki zagotavljajo, da so podatki v pozavarovalnih obračunih ustrezni, popolni in točni. Pozavarovalne pogodbe vsebujejo bistvena pogodbeno določila in so podpisane s strani uprave. Obveznost poročanja med Vzajemno in pozavarovalnicami je urejena s protokolom (roki, način, frekvenca). Vzpostavljen je ustrezen sistem informiranja in komuniciranja na vseh nivojih zavarovalnice. Nadzor nad pozavarovanjem se ustrezno izvaja. Na podlagi izvedenega revizijskega pregleda ni bilo pomembnih ugotovitev.

5. SPREMLJANJE REALIZACIJE REVIZIJSKIH PRIPOROČIL

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

Na dan 1.1.2017 je bilo 40 ukrepov, ki še niso zapadli v izvršitev. SNR je v letu 2017 na podlagi izvedenih revizijskih pregledov podala 34 revizijskih ukrepov. Skupno je bilo v letu 2017 izvršenih 57 revizijskih ukrepov; izvršeni so bili tako revizijski ukrepi, ki so redno zapadli v izvršitev, kot tudi ukrepi, ki so bili izvršeni predčasno.

Tabela 1: Število revizijskih ukrepov glede na status v letu 2017

Revizijski ukrepi glede na status	Število ukrepov
Število revizijskih ukrepov na dan 1.1.2017, ki še niso zapadli v izvršitev	40
Število izdanih revizijskih ukrepov na podlagi izvedenih revizijskih pregledov v letu 2017	34 ⁴
Število izvršenih revizijskih ukrepov v letu 2017 (revizijski ukrepi, ki so redno zapadli v izvršitev, ter predčasno izvršeni revizijski ukrepi)	57
Število revizijskih ukrepov na dan 31.12.2017, ki še niso zapadli v izvršitev (revizijski ukrepi, ki v izvršitev zapadejo v letu 2018)	17

Vir: Stalni revizijski dosje

Na dan 31.12.2017 je bilo 17 neizvršenih revizijskih ukrepov, katerih rok izvršitve je v letu 2018. Vsi, razen enega, so bili izdani na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v drugi polovici leta 2017.

Na podlagi navedenega ocenjujem, da se izvrševanje revizijskih ukrepov aktivno in odgovorno izvaja.

6. SVETOVANJE

SNR je v letu 2017:

- kot neodvisen član sodelovala oziroma spremljala izvajanje projektov in razvojnih aktivnosti,
- neformalno svetovala zaposlenim pri izvrševanju revizijskih ukrepov 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,
- se je vključevala kolegijev centrale, sej uprave, sej revizijske komisije in sej nadzornega sveta,
- svetovala pri prenovah internih aktov Vzajemne,
- izvedla pregled izvajanja izbranih že izvršenih revizijskih ukrepov.

7. SPREMLJANJE IN OCENJEVANJE TVEGANJ

SNR tveganja, katerim je zavarovalnica izpostavljena pri svojem poslovanju, tekoče izpostavlja, spremlja in preverja, ali so ocene tveganj, na podlagi katerih je bil pripravljen tudi Letni načrt dela SNR za leto 2017, še vedno ustrezne. Izpostavljanje in ocenjevanje tveganj se izvaja 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. V tretjem kvartalu 2017 je SNR formalno presodila, ali je načrt dela za leto 2017 še vedno ustrezen glede na spremljanje poslovanja in prepoznana tveganja. Na podlagi presoje SNR ni predlagala spremembe načrta dela. Z izvajanjem revizijskih pregledov se ocenjuje ustreznost obvladovanja tveganj na revidiranih področjih. V primeru ugotovljenih pomanjkljivosti ali priložnosti za izboljšanje notranjih kontrol se, z namenom ustrežnejšega obvladovanja tveganj, izdajo revizijska priporočila.

⁴ V prvem kvartalu leta 2017 je bil končan naslednji revizijski pregled: 1/2017 – Nagrajevanje notranje prodajne mreže na podlagi provizijskega dodatka (na podlagi revizijskega pregleda je bil izdan 1 ukrep).

V drugem kvartalu leta 2017 sta bila končana naslednja revizijska pregleda: 14/2016 - Upravljanje z vrednostnimi karticami/boni (na podlagi revizijskega pregleda je bilo izdanih 8 ukrepov), 2/2017 - Reševanje škodnih primerov pri zavarovalnem produktu Zdravstvena polica (ni bilo izdanih ukrepov).

V tretjem kvartalu leta 2017 so bili končani naslednji revizijski pregledi: 3/2017 - Upravljanje zunanje prodajne mreže (na podlagi revizijskega pregleda sta bila izdana 2 ukrepa), 6/2017 - Upravljanje s finančnimi naložbami (ni bilo izdanih ukrepov), 7/2017 - Postopki ob odhodu zaposlenih (na podlagi revizijskega pregleda je bilo izdanih 5 ukrepov), 4/2017 - Pregled poslovanja zunanega zastopnika - Slofin d.o.o. (ni bilo izdanih ukrepov), 5/2017 - Varstvo osebnih podatkov (na podlagi revizijskega pregleda je bilo izdanih 9 ukrepov).

V četrtem kvartalu so bili končani naslednji revizijski pregledi: 8/2017 - Proces ORSA (na podlagi revizijskega pregleda so bili izdani 3-je ukrepi), 9/2017 - Kontrole pri računovodskem poročanju v skladu z MSRP in poročanju v skladu s Solventnostjo II (na podlagi revizijskega pregleda je bil izdan 1 ukrep), 11/2017 - Zavarovalno tehnične rezervacije (na podlagi revizijskega pregleda so bili izdani 3-je ukrepi), 12/2017 - Sistem pozavarovanja (na podlagi revizijskega pregleda sta bila izdana 2 ukrepa).

SNR izpostavlja tveganja in ocenjuje ustreznost njihovega obvladovanja tudi/predvsem na podlagi spremljanja tekočega poslovanja zavarovalnice preko pridobivanja informacij o poslovanju na kolegijih centrale, formalnih in neformalnih sestankov s poslovodstvom zavarovalnice, spremljanjem realizacije priporočil, sodelovanjem pri projektih, 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. V letu 2017 se je SNR udeležila seje uprave pri obravnavi registra tveganj ter poročila ORSA.

V četrtem kvartalu 2017 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 2017 pripravila Letni načrt dela SNR za leto 2018 ter Strateški načrt dela SNR za obdobje 2019 – 2023.

8. OSTALE AKTIVNOSTI

Ostale aktivnosti, ki jih je SNR izvajala v letu 2017, so:

- koordinacija komunikacije in aktivnosti med Vzajemno in Agencijo za zavarovalni nadzor ob pregledu poslovanja zavarovalnice,
- koordinacija aktivnosti, v zaključni reviziji letnega poročila Vzajemne za poslovno leto 2016 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 2017 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 2017 ter izvedbo pregleda Poročila o solventnosti in finančnem položaju,
- priprava gradiv za seje uprave, seje 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 začetku leta 2017 dopolnila Listino o delovanju notranjega revidiranja v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, d.v.z. in Pravilnik o notranjem revidiranju v Vzajemni zdravstveni zavarovalnici, d.v.z. Prav tako je dopolnila interna navodil za izvajanje revizijskih pregledov in nalog revizorja, nadgradila metodologijo za pripravo strateškega načrta dela ter za pripravo letnega načrta dela SNR ter metodologijo Programa zagotavljanja in izboljševanja kakovosti SNR.

V skladu s Programom zagotavljanja in izboljševanja kakovosti je SNR v začetku leta 2017 izvedla samooceno SNR za leto 2016. Na podlagi izidov je prepoznala priložnosti za izboljšave pri svojem delovanju, ki jih je upoštevala v letu 2017 in so omenjene v predhodnem odstavku. Samoocena SNR za leto 2017 je bila izvedena v začetku leta 2018. Na podlagi samoocene je bila izražena 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 2018.

V letu 2017 se je SNR udeležila naslednjih izobraževanj in delavnic:

- izobraževanj in delavnic organiziranih s strani zunanjih institucij: letna konferenca revizorjev, letna konferenca notranjih revizorjev, mednarodna konferenca IIA – Slovenskega inštituta za revizijo, dogodek organiziran s strani Agencije za zavarovalni nadzor na temo delovanja in sodelovanja funkcije notranje revizije in funkcije skladnosti, delavnica na temo razvoja stroke, ki jo je organiziral Mednarodni inštitut notranjih revizorjev, mesečni sestanki IIA, konferenca Solventnost II, Zavarovalniški dnevi,
- delavnic organiziranih s strani Vzajemne: delavnica »Vodenje sprememb in rezultati zavzetosti« ter delavnica javnega nastopanja.

10. ZAKLJUČEK

SNR je v letu 2017 največ časa porabila za izvajanje rednih revizijskih pregledov, saj je uspešno in učinkovito izvedla načrtovane revizijske preglede z Letnim načrtom dela SNR za leto 2017. Uspešno in učinkovito je izvedla tudi ostale načrtovane kot tudi nenačrtovane aktivnosti.

Direktorica SNR ocenjujem, da smo tudi v letu 2017 s svojim delovanjem, predvsem preko izvajanja revizijskih pregledov, tudi svetovanja in 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 leto 2017 ter s tem izpolnili pričakovanja uprave in nadzornega sveta Vzajemne.