



**VARUH
ZDRAVJA**
VZAJEMNA

LETNO POROČILO O NOTRANJEM REVIDIRANJU V VZAJEMNI ZDRAVSTVENI ZAVAROVALNICI, d.v.z. ZA LETO 2021

Ljubljana, 4.3.2022

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 2021.....	5
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, 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 2021 se je nadzorni svet, po predhodni obravnavi na seji revizijske komisije, seznanil in ju sprejel na 20. seji, dne 22.9.2021, in na 23. seji, dne 26.1.2022. 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 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 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 pomembna tveganja, predlaga spremembo načrtovanih aktivnosti, ki jo posreduje v sprejem upravi, v obravnavo revizijski komisiji ter v soglasje nadzornemu svetu. 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 2021

SNR na podlagi analize:

- opravljenih revizijskih pregledov v poslovnem letu 2021 (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 2021 (do dne 4.3.2022),
 - izvrševanja revizijskih priporočil, izdanih na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v letih pred letom 2021, in sicer v letih 2019 in 2020, saj so bila ostala priporočila že izvršena (do 4.3.2022),
- podaja oceno primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol, upravljanja tveganj in upravljanja zavarovalnice v poslovnem letu 2021 (1.1.2021 – 31.12.2021). Pri analizi navedenega je služba izhajala iz tveganj, katerim je (bila) zavarovalnica izpostavljena zaradi ugotovitev na podlagi izvedenih revizijskih pregledov ter odziva poslovodstva zavarovalnice na ugotovitve (pristop k



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

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, doseganje strateško opredeljenih ciljev, razvoj zavarovalnice ter ugotovitve na podlagi formalnega in neformalnega svetovanja.

Na podlagi opravljenih revizijskih pregledov je SNR podala priporočila, ki se nanašajo na zagotavljanje učinkovitejših poslovnih procesov, dopolnitev že obstoječih notranjih kontrol v smislu še večje urejenosti poslovanja, proaktivnega pristopa k upravljanju tveganj ter zagotavljanja uspešnih in učinkovitih notranjih kontrol. Tudi v letu 2021 je bil pri izvajanju revizijskih pregledov poudarek na strateških področjih, skladnosti z zakonodajo, varovanju informacij ter ohranjanju ugleda Vzajemne. Preverjala pa so se tudi področja, ki zahtevajo urejenost poslovanja in učinkovitost delovanja. Poslovodstvo je aktivno pristopilo k izvrševanju revizijskih priporočil in jih večinoma izvršilo v opredeljenih rokih. Prav tako so bila večinoma v opredeljenih rokih izvršena priporočila, ki so bila izdana na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v letih 2019 in 2020. V primeru prestavitve rokov izvršitve so bila podana smiselna pojasnila, ki se nanašajo na spremembe prioritete ter usklajevanje ročnosti že načrtovanih aktivnosti, na katere se priporočila nanašajo. Nobeno priporočilo, katerega rok izvršitve je bil prestavljen, ne izpostavlja Vzajemne visokemu tveganju.

Tudi na podlagi preveritve izvajanja notranjih kontrol, ki so bile vzpostavljene na podlagi preteklih že izvršenih revizijskih priporočil, ter na podlagi tekočega spremljanja poslovanja, formalnega 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 sprejeta in 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 kadrovska tveganje, tveganje informacijske tehnologije in tveganje prevar). Upravljanje zavarovalnice je ustrezno in učinkovito, kar se kaže v uspešnem in gospodarnem poslovanju ter 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 2021, na revidiranih področjih, **dobro**¹.

¹ 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 prepoznava 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 neusklajenost 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 2021

Ocena na revidirana področja v letu 2021 sovpada z oceno na revidirana področja v poslovnem letu 2020 (nov revizijski cikel 2020 – 202024) ter v preteklem petletnem obdobju oziroma v preteklem revizijskem ciklu 2015 – 2019.

3. PODROČJA DELOVANJA TER PRIMERJAVA Z LETNIM NAČRTOM DELA ZA LETO 2021

V letu 2021 je SNR izvajala aktivnosti opredeljene z Načrtom dela SNR za leto 2021, ki ga je sprejela uprava na svoji 392. seji, dne 23.12.2020, nadzorni svet pa je nanj podal soglasje na svoji 15. seji, dne 10.2.2021. Letni načrt dela je bil pripravljen skladno z metodologijo dela na podlagi ocene tveganj izvedene konec leta 2020.

Delovanje SNR je bilo v letu 2021 usmerjeno v:

- izvajanje rednih revizijskih pregledov,
SNR je samostojno izvedla 11 rednih revizijskih pregledov, 2 redna revizijska pregleda s področja informacijske tehnologije pa je izvedla v sodelovanju z zunanjim izvajalcem. Ob koncu leta 2021 je bil v izvajanju en revizijski pregled s področja informacijske tehnologije, ki zaradi nekončane aktivnosti, ki je bila predmet pregleda, ni mogel biti zaključen, kar bo izvedeno v 2022.
- spremljanje realizacije revizijskih priporočil podanih na podlagi izvedenih revizijskih pregledov,
- formalno svetovanje s področij izvajanja že vzpostavljenih notranjih kontrol, delovanja zunanjega zastopnika/posrednika ter upravljanja dobaviteljev,
- neformalno svetovanje (vključevanje kot neodvisen član v razvojne aktivnosti Vzajemne, 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 službe ter zagotavljanje in izboljšanje kakovosti notranjerevizijske funkcije,
- ostale aktivnosti (npr. koordinacija komunikacije in aktivnosti med Vzajemno in zunanjim revizorjem, aktivnosti za namen izbora zunanjega revizorja za novo triletno obdobje, priprava dokumentov za seje uprave, revizijske komisije in nadzornega sveta).

SNR je imela za delovanje v letu 2021 na razpolago ustrezne kadrovske resurse ter zadostna finančna sredstva, ki so bila ustrezno načrtovana z letnim načrtom dela.

Aktivnosti, načrtovane z letnim načrtom dela 2021, so bile uspešno izvedene, rezen že omenjenega revizijskega pregleda s področja informacijske tehnologije. So pa bile izvedene druge nenačrtovane aktivnosti. Torej številčno glede na določene revizijske preglede v letnem načrtu dela za 2021, načrt ni bil dosežen za 1 revizijski pregled. Glede na načrtovani razpoložljivi delovni čas, načrtovane aktivnosti ter dejanski razpoložljivi delovni čas in realizirane aktivnosti pa je bil načrt dela za 2021 presežen tako na področju revizijskih pregledov (npr. zaključitev revizijskega pregleda s področja GDPR, ki ni bil načrtovana za 2021) kot tudi na področju drugih aktivnosti (npr. obsežna nepričakovana koordinacija zunanje revizije, postopki za namen izbora revizorja za naslednje triletno obdobje).

4. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV IN PRIPOROČIL IZVEDENIH REVIZIJSKIH PREGLEDOV

Revizijski pregled 6/2020 – Skladnost z zahtevami GDPR (področje trženja)

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo preverili skladnost z zakonskimi zahtevami, ustreznost formalne opredelitve postopkov, ustreznost pridobitve in obdelave kontaktnih podatkov ter



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

privolitev, ustreznost izvedenih preklincev privolitev, ustreznost čiščenja podatkov in anonimizacije oseb ter ustreznost komunikacije in nadzora nad področjem.

Proces pridobivanja kontaktnih podatkov in privolitev oseb za namen neposrednega trženja je formalno v odgovornosti sektorja za trženje. Pri zagotavljanju skladnosti z zahtevami GDPR so formalno v delovne procese vključene tudi druge organizacijske enote, in sicer sektor za informatiko in zavarovalno tehnologijo, ki je odgovoren za nadzor nad baznimi podatki in aplikativnimi kontrolami, sektor za izvajanje, ki je odgovoren za zbirko osebnih podatkov o zavarovancih in zavarovalcih, ter pooblaščen oseba za varstvo osebnih podatkov. Postopki dela, pristojnosti in odgovornosti zaposlenih so jasno opredeljeni v internih aktih. Zaposleni so strokovni, nadomeščanje je ustrezno urejeno. Ključna tveganja so ustrezno prepoznana in obvladovana. Za urejanje kontaktnih podatkov ter upravljanje privolitev so vzpostavljene tudi aplikativne kontrole, ki dodatno zagotavljajo popolnost in točnost podatkov ter ustreznost privolitev. Zagotovljena je revizijska sled pri vpogledovanju v osebne podatke. Dokumenti z občutljivimi osebnimi podatki so ustrezno zaklenjeni. Področje anaonimizacije oseb je ustrezno upravljano. Informiranje in komuniciranje znotraj in med organizacijskimi enotami potekata tekoče. Nadzor nad področjem se ustrezno izvaja s strani posebne delovne skupine razvojne aktivnosti »Upravljanje s podatki«, s strani vodstev odgovornih organizacijskih enot ter tudi s strani uprave, revizijske komisije in nadzornega sveta.

Priložnosti za izboljšave smo prepoznali pri vzpostavitvi dodatnih notranjih kontrol z namenom optimizacije postopkov ter centralizacije izvajanja.

Revizijski pregled 8/2020 – Upravljanje področja (kibernetske) informacijske varnosti

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. Cilji pregleda so bili na podlagi ugotovitev prepoznati tveganja, oceniti primernost vzpostavljenih kontrol in podati morebitna priporočila v zvezi s:

- primernostjo določenih ciljev razvojne aktivnosti »prenova SUVI«, vzpostavljenega sistema ter opredelitve in izvajanja odgovornosti in zadolžitve, vključno z nadzorom;

- skladnostjo z zakonskimi zahtevami, internimi akti, upoštevanjem standardov in priporočil stroke.

Razvojna aktivnost »prenova SUVI« je v odgovornosti sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo. Imenovana sta bila ustrezna nosilec (direktor sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo) in skrbnik razvojne aktivnosti (strokovnjak specialist za informatiko in zavarovalno tehnologijo - skrbnik informacijske varnosti), katerega ključna naloga je priprava oziroma koordinacija priprave dokumentov sistema SUVI. Opredeljeni so bili ustrezni cilji razvojne aktivnosti (primer dobre prakse). Glede na to, da je bila razvojna aktivnost še v teku, o rezultatih prenove še ni bilo mogoče soditi. Na podlagi revizijskega pregleda so bila podana nekatera priporočila na že izdelane dokumente, ostala priporočila pa so kot usmeritve za naprej, z namenom ustreznega zaključka razvojne aktivnosti ter dosege zastavljenih ciljev. Izvedeno se bo ponovno preverilo v letu 2022.

Revizijski pregled 9/2020 – Delovanje asistenčnega centra

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo preverili ustreznost zasledovanja strateških ciljev Vzajemne ter ustreznost organiziranosti asistenčnega centra z vidika optimizacije procesov in odgovornosti.

Področje asistenčnega centra je zajeto v strategiji Vzajemne in je osnoven gradnik/eden od osnovnih gradnikov in hkrati povezovalen del pri razvoju več strateških področij. Formalno je v odgovornosti sektorja za zavarovalne primere, sodeluje pa tudi sektor za trženje. Asistenčni center zajema dve področji, in sicer obdelavo asistenčnih primerov ter sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev. Postopki dela so formalno opredeljeni, ustrezno so opredeljene in razmejene tudi odgovornosti na



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

revidiranem področju. Zaposleni so strokovni; tako vodstvo kot tudi ostali zaposleni prepoznajo priložnosti za izboljšave. Ključna tveganja so prepoznana in se ustrezno upravljajo. Izvajalci so združeni v t.i. Mrežo izvajalcev zdravstvenih storitev Varuha zdravja; vsi izvajalci so strateško izbrani glede na potrebe ter na način, da se ustrezno obvladuje tveganja. Tako izbor kot tudi nadaljnje sodelovanje je na podlagi formalnih analiz ter tekočega spremljanja sodelovanja. Pomembno aplikativno orodje je aplikacija Asistent, ki podpira področje obdelave asistenčnih primerov. Informiranje in komuniciranje znotraj Vzajemne potekata ustrezno tekoče tako znotraj sektorja za zavarovalne primere kot tudi med organizacijskimi enotami. Nadzor nad področjem se ustrezno izvaja na vseh nivojih. Ocenjujemo, da sta obstoječe delovanje in načrtovani razvoj asistenčnega centra skladna s strateškimi cilji Vzajemne.

Ključne priložnosti za izboljšave smo prepoznali v nadgradnji aplikativne podpore procesom asistenčnega centra ter vzpostavitvi dodatnih avtomatskih kontrol, kar bo povečalo učinkovitost pri izvajanju.

Revizijski pregled 1/2021 – Nabava blaga in storitev

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v revidiranem procesu, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo preverili skladnost delovanja z internimi pravilniki, ustreznost formalne opredelitve postopkov, opravili smo pregled dobaviteljev Vzajemne, preverili ustreznost računovodskega evidentiranja nabav ter ustreznost komuniciranja in nadziranja. Proces nabave blaga in storitev je vsebinsko oziroma področno centraliziran, tako je formalno v odgovornosti več organizacijskih enot. Področje je ustrezno opredeljeno v krovnem dokumentu »Pravilnik o nabavi blaga in storitev«. Pri nabavah so ustrezno izvedeni vsi postopki in notranje kontrole, ki so opredeljene v že omenjenem pravilniku. Vsi podporni dokumenti so ustrezno pripravljani, podpisani in arhivirani. Del procesa, ki vključuje pripravo in upravljanje dokumentov ter izvajanje nadzornih kontrol, se izvaja v aplikaciji eDMS. Z vzpostavljenimi aplikativnimi kontrolami je zagotovljena razmejitev odgovornosti ter ustrezno zaporedno izvajanje aktivnosti. Aplikativna podpora procesa nabave blaga in storitev je ustrezna. Prav tako je ustrezno računovodsko obravnavanje in evidentiranje nabav. Strokovnost zaposlenih, nadomeščanje in razmejitev odgovornosti je ustrezno zagotovljeno. Informiranje in komuniciranje znotraj in med organizacijskimi enotami se ustrezno zagotavljata. Tveganja konflikta interesov, neodvisnosti ter korporativne integritete so ustrezno obvladovana. Nadzorne kontrole so ustrezno vzpostavljene in se tako tudi izvajajo.

V okviru revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti.

Revizijski pregled 2/2021 – Pregled zavarovalnih polic

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na področju upravljanja z zavarovalnimi policami, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilja »delovanje« in »skladnost delovanja«.

Revidirano področje (upravljanje zavarovalnih polic) je formalno v odgovornosti treh sektorjev, in sicer je sklepanje zavarovalnih polic v odgovornosti sektorja za trženje, prekinitve zavarovalnih polic so v odgovornosti sektorja za izvajanje, obravnava škodnih dogodkov pa je v odgovornosti sektorja za zavarovalne primere.

Za potrebe revizijskega pregleda smo pridobili neodvisne baze podatkov o prekinjenih zavarovalnih policah, škodnih dogodkih ter izplačanih zavarovalninah, na podlagi katerih smo izvedeli podrobnejše analize podatkov ter na izbranih vzorcih pregled posameznih primerov, vključno z ustreznostjo podporne dokumentacije. Na podlagi analize omenjenih baz podatkov ter na podlagi testa v vzorec izbranih prekinjenih zavarovalnih polic ter škodnih primerov nismo ugotovili pomembnih nepravilnosti, tudi ne nepravilnosti, ki bi kazale na goljufije ali namerne napake.



Ocenjujemo, da so ključna tveganja na področju upravljanja zavarovalnih polic ustrezno obvladovana.

Revizijski pregled 3/2021 – Upravljanje likvidnosti

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo izvedli preveritev ustreznosti internih politik, pravilnikov in navodil za delo, organiziranosti procesa, strokovnosti zaposlenih, podlag za poslovno odločanje, upoštevanja kreditnega tveganja ter preveritev ustreznosti internega sodelovanja, komuniciranja, informiranja, nadziranja in poročanja.

Področje upravljanja likvidnosti je v odgovornosti sektorja za finance, računovodstvo in kontroling oziroma oddelka za finance (načrtovanje in izvajanje dolgoročne in kratkoročne likvidnosti) ter oddelka za plačilni promet (izvajanje plačilnega prometa). Krovna dokumenta, ki opredeljujeta področje, sta »Politika upravljanje likvidnosti« ter »Pravilnik o upravljanju likvidnosti«, ki ustrezno povzemata zakonske zahteve ter cilje, namen in aktivnosti za obvladovanje oz. upravljanje likvidnosti. Dolgoročna in kratkoročna likvidnost sta operativno v odgovornosti strokovnjakinje za finance in se ustrezno upravljata/zagotavljata na podlagi letnega likvidnostnega plana, ki je strokovno pripravljen na podlagi letnega poslovnega in finančnega plana Vzajemne, preteklih realiziranih denarnih tokov, poznavanja poslovanja Vzajemne ter dogajanja v zunanem okolju. Poleg letnega plana se pripravljajo in spremljajo še mesečni, tedenski in dnevni plani likvidnosti. Le-ti se aktivno dopolnjujejo s tekočimi/realnejšimi podatki o načrtovanih in realiziranih prilivih in odlivih po posameznih postavkah, kar zagotavlja ustrezne podlage poslovnim odločitvam. Upravljanje likvidnosti je tesno povezano z upravljanjem naložb. Povezanost je formalno opredeljena v internih aktih, obe področju sta tako z vidika organiziranosti kot z vidika odgovornosti umeščeni v oddelku za finance; komunikacija med odgovornimi zaposlenimi ter nadzor nad področjema poteka tekoče. Področje likvidnosti je ključen del sistema upravljanja tveganj oziroma področja upravljanja zavarovalnice. V najširšem smislu je vključeno v sistem upravljanja/zagotavljanja solventnosti, s čemer se zadošča zahtevam Solventnosti II. Sodelovanje med zaposlenimi, ki so odgovorni za upravljanje likvidnosti, je strokovno in tekoče, nadomeščanje je ustrezno urejeno. Področje je podprto z več aplikacijami. Zaradi ustreznih avtomatskih in ročnih kontrol je ustrezno obvladovano tveganje omejitve dostopov, zagotovljena je točnost, popolnost in celovitost podatkov. Nadzor nad področjem je ustrezno zagotovljen.

V okviru revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti.

Revizijski pregled 4/2021 – Kontrole pri računovodskem poročanju

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v revidiranem procesu, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo izvedli preveritev ustreznosti internih navodil za delo, strokovnosti zaposlenih, izvajanja pooblastil, upoštevanja internih in zakonskih rokov poročanja, ustreznosti kontrol za popolnost, točnost in celovitost podatkov ter poročanje skladno z zakonskimi zahtevami, ustreznosti aplikativne podpore, omejitve dostopov in pravic.

Področje izvajanja kontrol računovodskega poročanja je formalno v odgovornosti sektorja za finance, računovodstvo in kontroling. Navodila za izvajanje kontrol so opredeljena z internimi dokumenti, pomembni datumi za poročanje so opredeljeni v terminskem planu po posameznih dokumentih ter nosilcih. Navodila za delo so ustrezna in so v pomoč tudi pri zagotavljanju nadomeščanja zaposlenih. Za pridobivanje podatkov in izvajanje kontrol se uporablja več različnih aplikacij in dokumentov, in sicer Janus, ProBit, Taurus, podatkovno skladišče, Excel tabele in pdf izpisi ter podatki zunanjega izvajalca Advise. Izvajanje notranjih kontrol je dodeljeno glede na delovno mesto zaposlenega oziroma glede na odgovornosti, ki jih izvaja. Vzpostavljene notranje kontrole



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

zagotavljajo popolnosti, točnosti in celovitosti podatkov pri računovodskem poročanju. Pravice za dostope do aplikacij so urejene glede na odgovornosti posameznega delovnega mesta. Določene kontrole so aplikativno podprte, kar znižuje tveganje napak in zlorab. Zaposleni so strokovni, urejeno je ustrezno nadomeščanje. Razmejitev odgovornosti je ustrezna in zagotavlja obvladovanje tveganja napak. Ključna tveganja so prepoznana in ustrezno obvladovana. Informiranje in komuniciranje znotraj sektorja potekata tekoče, nadzorne kontrole so vzpostavljene tako na nivoju oddelkov, sektorja kot tudi uprave in nadzornega sveta.

V okviru revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti.

Revizijski pregled 5/2021 – Obračun provizij zunanje prodajne mreže

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v revidiranem procesu, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo izvedli preveritev internih navodil za delo, organiziranosti procesa, razmejitev odgovornosti, strokovnosti zaposlenih, ustreznosti aplikativne podpore, zagotavljanja nadomeščanja, obveščanja upravičencev za prejem provizije, ustreznosti izplačil ter izvajanja nadzornih kontrol.

Področje obračuna provizij zunanje prodajne mreže je v odgovornosti več organizacijskih enot, in sicer sektorja za trženje, ki je lastnik procesa provizioniranja, sektorja za izvajanje zavarovanj, ki je operativno odgovoren za izvedbo obračuna provizij, ter sektorja za informatiko in zavarovalno tehnologijo (vzpostavitev in nadzor nad aplikativnimi kontrolami). Zaposleni, ki so odgovorni za ustreznost obračuna provizij, so ustrezno strokovni, komunikacija poteka tekoče, nadomeščanje je zagotovljeno. Kljub obsežnosti procesa so vzpostavljene ustrezne notranje kontrole, ki zagotavljajo, da so obračuni provizij oziroma podatki na obračunih točni, popolni in celoviti. Kontrole so vzpostavljene tako na začetnem delu procesa (kontrole za zagotavljanje ustreznosti vhodnih podatkov), kot tudi tekom procesa obračuna provizij (kontrole za zagotavljanje pravilnosti obračuna) ter na koncu procesa (kontrole za ustreznost obveščanja zunanje prodajne mreže). Pomembno dodano vrednost pri zagotavljanju ustreznosti notranjih kontrol ter nadzoru nad področjem ima delovna skupina, ki jo sestavljajo odgovorne osebe iz različnih organizacijskih enot. Računovodsko evidentiranje provizij je ustrezno. Ključna tveganja v procesu so prepoznana in ustrezno obvladovana. Nadziranje nad področjem je urejeno na vseh nivojih ter se ustrezno zagotavlja.

Na podlagi revizijskega pregleda nismo ugotovili nepravilnosti.

Revizijski pregled 6/2021 – Obdelava škodnih primerov (primeri, ki zahtevajo dodatno strokovno obravnavo)

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo preverili ustreznost formalne opredelitve postopkov obdelave škodnih primerov ter izvajanje kontrolnih aktivnosti, ustreznost razmejitev odgovornosti, ustreznost podlag poslovnim odločitvam, shranjevanje in arhiviranje dokumentacije v aplikaciji eDMS, vključevanje ostalih strokovnih organizacijski enot, informiranje ter izvajanje nadzornih kontrol.

Področje obdelave škodnih primerov zavarovancev je v odgovornosti sektorja za zavarovalne primere, in sicer oddelka za obdelavo škodnih dogodkov zavarovancev. Škodni primeri so strokovno preverjeni ter potrjeni za izplačilo, zagotovljena je ustrezna razmejitev odgovornosti ter upravičenost izplačil. Tveganje goljufij ali namernih zlorab je ustrezno obvladovano. V primerih zavrnitve škodnih zahtevkov se znotraj sektorja izvajajo ustrezne analize ter nadzorne kontrole nad primeri; analize pa se izvajajo tudi na nivoju Vzajemne v okviru validacije zavarovalnih produktov, na podlagi česar se sprejmejo ustrezne poslovne odločitve. Posebej skrbno se obravnavajo in spremljajo t.i. tvegane osebe. Komuniciranje, informiranje in nadziranje na revidiranem področju je zagotovljeno, je pa



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

skladno z razvojem zavarovalnice smiselno vpeljati dodatne kanale sodelovanja z odgovornimi organizacijskimi enotami.

Prepoznane priložnosti za izboljšave se nanašajo na dodatno vzpostavitev notranjih kontrol in formalizacijo postopkov za učinkovitejše prilagajanje razvoju Vzajemne.

Revizijski pregled 7/2021 – Blagajniško poslovanje

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol v revidiranem procesu, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo izvedli preveritev ustreznosti pravilnika, navodil za delo in strokovnosti zaposlenih, ustreznosti vzpostavljenih notranjih kontrol in aplikativne podpore ter preverili izvajanje nadzornih kontrol.

Področje blagajniškega poslovanja je formalno v odgovornosti sektorja za finance, računovodstvo in kontroling (nadziranje blagajniškega poslovanja, izvedba računovodskih kontrol ter izvedba letnega popisa sredstev in obveznosti do virov sredstev) ter sektorja za trženje (izvajanje kontrolnih aktivnosti pri upravljanju blagajn in nadziranje). Področje je ustrezno opredeljeno z internimi dokumenti. Kontrole na področju blagajniškega poslovanja so vzpostavljene tako v postopkih, ki se izvajajo na prodajnih mestih, kot tudi v sektorju za finance, računovodstvo in kontroling. Zagotovljena je ustrezna razmejitev odgovornosti. Tveganje nadzora nad gotovino je, tudi z vidika goljufij in zlorab, ustrezno obvladovano. Zaposleni, ki so vključeni v aktivnosti pri blagajniškem poslovanju, so pri svojem delu ustrezno strokovni ter se zavedajo svojih odgovornosti. Aplikativna podpora je ustrezna. Ustrezno je tudi informiranje in komuniciranje znotraj in med odgovornimi organizacijskimi enotami, kar zagotavlja tekoče vpeljave sprememb ter nadzor nad aktivnostmi. Nadzor se ustrezno izvaja tudi s strani vodstva Vzajemne.

V okviru revizijskega pregleda smo podali priporočila, ki se nanašajo na optimizacijo postopkov.

Revizijski pregled 8/2021 – Določanje nevarnostnih razredov in popustov ob sklepanju zavarovanj

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo izvedli preveritev ustreznosti navodil za delo, informiranja, strokovnosti zaposlenih, kontrol nad delom komercialistov, procesa preverjanja nevarnostnih razredov ob škodnih dogodkih, ustreznosti aplikativne podpore (vzpostavljenost avtomatskih kontrol) ter izvajanja nadzornih kontrol.

Področje določanja popustov ob sklepanju zavarovanj je formalno v odgovornosti sektorja za trženje (določanje popustov ob uvedbi zavarovalnega produkta in prodajnih akcij, dodelitev popustov ob sklepanju zavarovanj) ter sektorja za razvoj in aktuarstvo (izobraževanje zaposlenih o določanju popustov). Določanje nevarnostnih razredov je formalno v odgovornosti sektorja za razvoj in aktuarstvo. Zaposleni so s pravili seznanjeni na podlagi internih dokumentov ter izobraževanj. Obe področji sta aplikativno podprti, vzpostavljene so avtomatske kontrole, ki zagotavljajo pravilnost sklepanja zavarovanj. Komuniciranje med odgovornimi zaposlenimi se ustrezno izvaja, novosti in spremembe se tekoče vpeljujejo v delovane postopke. Ključna tveganja so prepoznana in ustrezno obvladovana. Področje je ustrezno nadzorovano s strani vseh odgovornih organizacijskih enot (tudi s strani sektorja za zavarovalne primere) na vseh nivojih, tudi preko namenski (poslovnih) poročil, spremljanja škodnega rezultata ter izvedene validacije zavarovalnih produktov.

Priložnosti za izboljšave smo prepoznali v vzpostavitvi dodatnih avtomatskih kontrol.



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

Revizijski pregled 9/2021 – Upravljanje pritožb in reklamacij

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilje »delovanje«, »skladnost delovanja« in »poročanje«. V okviru revizijskega pregleda smo izvedli preveritev statusa razvoja in ureditve področja upravljanja pritožb in reklamacij na nivoju Vzajemne.

Pritožbe in reklamacije na Vzajemno pridejo preko različnih vhodnih kanalov (npr. telefonskega klica, elektronske pošte, klasične pošte, oddanega dopisa v poslovalnici) in preko različnih organizacijskih enot (npr. sektor za izvajanje zavarovanj, klicni center, sektor za zavarovalne primere, sektor za trženje, pravna služba, služba za odnose z javnostmi). Vse organizacijske enote primere rešujejo v okviru svojih odgovornosti, zato je bila v preteklosti prepoznana potreba po enotnem upravljanju pritožb in reklamacij na nivoju celotne Vzajemne. Cilj je zbrati vse pritožbe in reklamacije ne enem mestu ter tako zagotoviti večji nadzor in boljšo preglednost poslovnega procesa ter zagotoviti poenoteno poročanje. V ureditev podpore procesa so zato vključene vse organizacijske enote, ki rešujejo pritožbe in reklamacije, neformalno pa je za ureditev celotnega področja odgovoren sektor za izvajanje zavarovanj. Ureditev področja je formalno vključena med razvojne aktivnosti Vzajemne za leto 2022. Pri izvajanju aktivnosti ustrezno sodelujejo odgovorne in strokovne osebe kot uporabniki ter odgovorne in strokovne osebe kot tehnična podpora. Ocenjujemo, da se področje ustrezno ureja, nadzor je ustrezno zagotovljen.

V okviru revizijskega pregleda smo podali usmeritve za naprej. Ugotovljenih nepravilnosti ni bilo.

Revizijski pregled 10/2021 - Aplikativna podpora sklepanju zavarovanj

Cilj revizijskega pregleda je bil podati poslovodstvu zavarovalnice sprejemljivo zagotovilo o učinkovitosti in uspešnosti delovanja notranjih kontrol na revidiranem področju, z namenom obvladovanja ključnih tveganj na sprejemljivi ravni glede na cilja »delovanje« in »skladnost delovanja«. Cilja revizijskega pregleda sta bila na podlagi ugotovitev prepoznati tveganja, oceniti primernost vzpostavljenih kontrol in podati morebitna priporočila v zvezi:

- s primernostjo pravnih podlag za sodelovanje z zunanjim izvajalcem;
- s primernostjo platforme z vidika zagotavljanja varstva osebnih podatkov in drugih zakonodajnih zahtev, zagotavljanja varovanja strank Vzajemne ter zagotavljanja neprekinjenega poslovanja.

Vzajemna ima s podjetjem, ki ponuja aplikativno podporo sklepanju zavarovanj zunanje prodajne mreži, vzpostavljen formalen pogodbeni odnos. Razvoj pri dobavitelju je primerno organiziran in dokumentiran. Zagotovljeno je sledenje zakonskim zahtevam, tudi varstvu osebnih podatkov ter zagotavljanju neprekinjenega poslovanja.

Na podlagi revizijskega pregleda so bila podana priporočila v zvezi z implementacijo zahtev smernic o upravljanju in varnosti ter oddaji storitev v oblaku, kar naj se ustrezno upošteva tudi pri formalizaciji odnosa z zunanjim dobaviteljem.

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 1.1.2021 je bilo 28 priporočil, ki še niso zapadla v izvršitev. SNR je v letu 2021 na podlagi izvedenih revizijskih pregledov podala 80 revizijskih priporočil. Skupno je bilo v letu 2021 izvršenih 40 revizijskih priporočil.



Tabela 1: Število revizijskih priporočil glede na status v letu 2021

Revizijska priporočila glede na status	Število priporočil
Število revizijskih priporočil na dan 1.1.2021, ki še niso zapadla v izvršitev	28
Število izdanih revizijskih priporočil na podlagi izvedenih revizijskih pregledov v letu 2021	80
Število izvršenih revizijskih priporočil v letu 2021	40
Število revizijskih priporočil na dan 31.12.2021, ki še niso zapadla v izvršitev (revizijska priporočila, ki v izvršitev zapadejo v letu 2022; vključena so tudi priporočila, ki so zapadla v izvršitev v letu 2021, a je bil rok izvršitve zaradi drugih prioritet in skladno s povezanimi aktivnostmi smiselno prestavljen v leto 2022)	68

Vir: Stalni revizijski dosje

Na dan 31.12.2021 je bilo 68 neizvršenih revizijskih priporočil, katerih rok izvršitve je v letu 2022. Vsa še ne izvršena priporočila so bila izdana na podlagi revizijskih pregledov izvedenih v drugi polovici leta 2019 ter v letih 2020 in 2021 (večina še ne izvršenih priporočil je iz leta 2021). Ker gre tudi za kompleksnejša priporočila, ki zahtevajo usklajevanje aktivnosti več organizacijskih enot, razvoj oz. nadgradnjo informacijske tehnologije ter določanje novih prioritet, je daljši čas za izvedbo priporočil upravičen. Ocenjujemo, da se izvrševanje revizijskih priporočil aktivno in odgovorno izvaja.

6. SVETOVANJE

SNR je v letu 2021 izvedla naslednje formalne posle svetovanja:

- pregled področja upravljanja dobaviteljev Vzajemne,
- 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:

- spremljala tekoče poslovanje Vzajemne na podlagi formalnih (npr. seja odbora za upravljanje tveganj) in neformalnih sestankov z vodstvom in ostalimi zaposlenimi ter prebiranja gradiv za seje uprave,
- 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, sodelovala s službo za upravljanje tveganj in skladnost ter inženirjem informacijske varnosti,
- svetovala vodstvu drugih organizacijskih enot pri organizaciji procesov in aktivnosti, upravljanju tveganj ter tekočem poslovanju,
- bila prisotna na internih delavnicah 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 priporočil, sodelovanjem pri razvojnih aktivnostih, udeležbo na sejah odbora za upravljanje tveganj, sodelovanjem s službo za obvladovanje tveganj in skladnost, sodelovanjem z inženirjem informacijske varnosti ter prebiranjem poročil o poslovanju in gradiv, ki so obravnavana na sejah



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

uprave (tudi poročilo o tveganjih). 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 presodi, ali je načrt dela za posamezno poslovno leto še vedno ustrezen glede na prepoznana in ocenjena tveganja. Le-to je bilo izvedeno ob koncu prvega polletja 2021.

Tveganja so se celovito »prevetrila« tudi v zadnjem kvartalu 2021, in sicer z namenom pridobitve ustreznih podlag načrtu dela SNR za leto 2022. SNR je sodelovala pri letnem popisu in ocenjevanju tveganj na nivoju zavarovalnice, ki ga je izvedla služba za obvladovanje tveganj in skladnost. Na podlagi izvedenega popisa tveganj je bil pripravljen posodobljen register tveganj Vzajemne, ki je bil, skladno z interno metodologijo službe, ena izmed podlag za pripravo Načrta dela SNR za leto 2022 ter Strateškega načrta dela SNR za obdobje 2023 – 2027.

8. OSTALE AKTIVNOSTI

Ostale aktivnosti, ki jih je SNR izvajala v letu 2021, so:

- aktivnosti povezane z obstoječim zunanjim revizorjem Vzajemne,
 - koordinacija aktivnosti, v zaključni reviziji računovodskih izkazov Vzajemne za poslovno leto 2020 ter pri pregledu Poročila o solventnosti in finančnem položaju za poslovno leto 2020, med zunanjim revizorjem in pripravljavci revizijske dokumentacije na Vzajemni,
 - izvedba ocene delovanja zunanjega revizorja pri reviziji računovodskih izkazov Vzajemne za poslovno leto 2020 ter pri pregledu Poročila o solventnosti in finančnem položaju za poslovno leto 2020,
 - koordinacija aktivnosti za namen ureditve pogodb z zunanjim revizorjem,
 - koordinacija aktivnosti, v predhodni reviziji računovodskih izkazov Vzajemne za poslovno leto 2021 ter pri pregledu področja Solventnosti II, med zunanjim revizorjem in pripravljavci revizijske dokumentacije na Vzajemni,
- priprava dokumentov, ki so v odgovornosti službe, za obravnavo na sejah uprave, revizijske komisije in nadzornega sveta,
- spremljanje storitev zunanjih izvajalcev skladno s smernicami v zvezi z zagotavljanjem neodvisnosti zakonitega revizorja računovodskih izkazov Vzajemne,
- koordinacija začetnih aktivnosti v postopku izbora revizijske družbe za revizijo letnih in konsolidiranih računovodskih izkazov ter pregled Poročila o solventnosti in finančnem položaju za poslovna leta 2022, 2023 in 2024.

9. RAZVOJNE AKTIVNOSTI TER PROGRAM ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI SNR

V okviru programa zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja SNR je bila v prvem kvartalu leta 2022 izvedena samoocena delovanja službe za leto 2021, na podlagi katere je bila izražena skladnost delovanja SNR z zahtevami Mednarodnih standardov strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju ter Kodeksa poklicne etike notranjih revizorjev. Izvedena je bila tudi ocena delovanja zunanjega veččaka s področja IT, na podlagi česar je bilo ugotovljeno, da je ustrezen poslovni partner SNR. Na podlagi izvedene samoocene so bile prepoznane priložnosti za izboljšave, ki se nanašajo predvsem na razvoj kadrovskih resursov ter posledično na optimizacijo postopkov in odgovornosti; prepoznane izboljšave se bodo upoštevale v letih 2022 in 2023. Predlagane izboljšave v delovanju SNR, ki so bile prepoznane na podlagi izvedene samoocene delovanja službe v začetku leta 2021 za leto 2020, in se nanašajo predvsem na dodatno informiranje ter nadaljnjo strokovno izobraževanje, so bile upoštewane v 2021.



Letno poročilo o notranjem revidiranju za leto 2021

Zagotovljeno je stalno strokovno izpopolnjevanje zaposlenih znotraj SNR preko:

- izvajanja dnevnih aktivnosti (samoizobraževanje, uvajanje, prenos znanja in izkušenj),
- udeležb na internih delavnicah, tako smo se udeležili naslednjih:
 - Out of the box ideje,
 - Zanimivi škodni podatki,
 - Asertivna komunikacija,
 - Kako zmagovalno začeti leto in »nabrusiti sekire« za 2021,
 - Medgeneracijsko sodelovanje in vodenje skozi prizmo komuniciranja,
 - internih delavnic, katerih vsebina je varovanje zdravja,
- udeležb na zunanjih delavnicah in seminarjih, kar je potrebno tudi za ohranjanje aktivnosti licenc Pooblaščenih revizor ter Preizkušeni notranji revizor, in sicer smo se v 2021 udeležili sledečih:
 - Orodja in postopki za izvedbo notranjerevizorskih in zunanjih presoj notranje revizije,
 - 10. mednarodna konferenca IIA,
 - Obračunavanje poslovnih združenj po MSRP 3 in konsolidirani računovodski izkazi,
 - 27. Dnevi zavarovalništva v Sloveniji,
 - 29. Mednarodna konferenca o revidiranju in kontroli informacijskih sistemov,
 - 24. Letna konferenca notranjih revizorjev.

SNR pri svojem delovanju sledi zakonodajnim zahtevam, priporočilom stroke in dobrim praksam ter hkrati proaktivno išče priložnosti za nadgradnje pri svojem delovanju ter uvajanju lastnih dobrih praks. Tako je v letu 2021 direktorica SNR na 29. Mednarodni konferenci o revidiranju in kontroli informacijskih sistemov delila dobro prakso oz. imela predavanje na temo sodelovanja notranjega revizorja in revizorja informacijskih sistemov.

V 2021 so se pričele tudi aktivnosti za namen ureditve ustrežnejše aplikativne podpore procesom službe, kar bi zagotavljalo ustrežnejše dokumentiranje izvedenih aktivnosti, arhiviranje dokumentov ter izvajanje nadzornih kontrol s strani direktorice SNR.

10. ZAKLJUČEK

SNR je s svojim delovanjem tudi v 2021 dokazala svojo dodano vrednost zavarovalnici pri zagotavljanju učinkovitih in zakonsko skladnih poslovnih procesov, pri zagotavljanju ustreznega upravljanja tveganj ter upravljanja celotne Vzajemne. Kljub temu, da dejanske delovne okoliščine niso bile enake načrtovanim, je z učinkovitim razporejanjem resursov ter strokovnostjo uspela izpolniti z letnim načrtom dela opredeljene aktivnosti, zaradi česar ocenjujem, da je s svojim delovanjem izpolnila pričakovanja uprave in nadzornega sveta Vzajemne.