

SLOVENSKI INŠTITUT ZA REVIZIJO

LJUBLJANA

ZAKLJUČNO DELO
ZA STROKOVNI NAZIV
PREIZKUŠENA NOTRANJA REVIZORKA

POSEL DAJANJA ZAGOTOVILA GLEDE SKLADNOSTI
UPRAVLJANJA OPERATIVNIH TVEGANJ S PRAVILI V
ZAVAROVALNICI

JUNIJ 2021

ANDREJA STARC BAJEC

IZJAVA

ANDREJA STARC BAJEC, vpisana v izobraževalni program pri Slovenskem inštitutu za revizijo za pridobitev strokovnega naziva *preizkušeni notranji revizor*, izjavljam, da sem avtorica tega zaključnega dela in skladno s 1. odstavkom 21. člena *Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah* dovoljujem objavo zaključnega dela v elektronski obliki na zaprtem delu spletnih strani Slovenskega inštituta za revizijo.

ANKARAN, 23. 06. 2021

ANDREJA STARC BAJEC



POVZETEK

V zaključnem delu za pridobitev strokovnega naziva preizkušena notranja revizorka obravnavamo upravljanje operativnih tveganj z vidika skladnosti s pravili v zavarovalnici. Najprej smo predstavili problemsko področje, vključno z namenom in ciljem notranjerevizijskega posla. V nadaljevanju smo predstavili delovanje zavarovalnice, funkcijo notranjega revidiranja in sistem upravljanja tveganj s poudarkom na upravljanju operativnih tveganj.

V zaključnem delu se osredotočamo na predstavitev poteka notranjerevizijskega posla, od izhodiščnega načrtovanja, pa do oblikovanja ugotovitev in priporočil, na podlagi preverjanj relevantnih informacij in podatkov ter proučevanja z ustreznimi metodami. Dosegli smo cilje posla, ki so bili osredotočeni na dajanje zagotovil glede skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici. Ugotovili smo, da so notranje kontrole v povezavi z upravljanjem operativnih tveganj ustrezne in delujejo, kar pripomore k skladnosti upravljanja operativnih tveganj z veljavnimi zakoni, notranjimi pravili in akti zavarovalnice ter usmeritvami za skupino. Bistvenih pomanjkljivosti pri tem nismo ugotovili, smo pa podali nekaj priporočil za izboljšavo. Slednja so vključena v poročanje o poslu, ki je pomembna faza notranjerevizijskega posla. Posel se z zaključnim poročilom ne zaključí, saj mora notranji revizor spremljati uresničevanje danih priporočil.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	1
1.1	Problemsko področje	1
1.2	Namen in cilj zaključnega dela	2
1.3	Namen in cilj posla notranje revizije	2
1.4	Predpostavke in omejitve zaključnega dela DODAJ OMEJITVE	2
1.5	Sestava zaključnega dela	3
2	PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE, NOTRANJEGA REVIDIRANJA IN PROBLEMSKEGA PODROČJA	4
2.1	Informacije o delovanju zavarovalnice	4
2.2	Funkcija notranjega revidiranja	6
2.3	Sistem upravljanja v zavarovalnici	10
2.3.1	<i>Urejenost sistema upravljanja in delovanja ključnih funkcij</i>	11
2.3.2	<i>Sistem upravljanja tveganj</i>	13
2.3.3	<i>Upravljanje operativnih tveganj</i>	15
3	PREDSTAVITEV POSLA NOTRANJE REVIZIJE	17
3.1	Načrtovanje posla	18
3.1.1	<i>Izhodiščno načrtovanje</i>	18
3.1.2	<i>Ocena tveganj in določanje ciljev posla</i>	20
3.1.3	<i>Obseg posla in razporeditev virov</i>	21
3.1.4	<i>Delovni program posla</i>	23
3.2	Izvajanje posla	24
3.2.1	<i>Zbiranje in prepoznavanje informacij</i>	24
3.2.2	<i>Proučitev in ovrednotenje informacij</i>	25
3.2.3	<i>Dokumentiranje delovnega gradiva</i>	26
3.2.4	<i>Oblikovanje priporočil na podlagi ugotovitev</i>	27
3.2.5	<i>Kontrolni pregled posla</i>	34
3.3	Poročanje o poslu	35
3.3.1	<i>Priprava osnutka poročila</i>	35
3.3.2	<i>Usklajevanje z revidiranci</i>	35
3.3.3	<i>Poročanje o izsledkih posla</i>	36
3.4	Spremljanje napredovanja posla	37
3.4.1	<i>Sistem spremljanja izidov posla</i>	37
3.4.2	<i>Sistem spremljanja priporočil</i>	38
4	SKLEP	40
5	LITERATURA IN VIRI	41
5.1	Literatura	41

5.2	Zunanji viri	41
5.3	Notranji viri.....	42
6	KAZALO SEZNAMOV	43
6.1	Seznam slik	43
6.2	Seznam tabel	43
6.3	Seznam prilog	43

1 UVOD

V zaključnem delu za pridobitev strokovnega naziva preizkušena notranja revizorka predstavljamo delovanje zavarovalnice in obravnavano problemsko področje njenega upravljanja in upravljanja tveganj. Slednje bo na področju operativnih tveganj podrobneje predstavljeno z vidika izvedbe notranjerevizijskega posla dajanja zagotovila glede skladnosti upravljanja z operativnimi tveganji s pravili v zavarovalnici.

V uvodnem poglavju predstavljamo del širšega področja upravljanja s tveganji, pri čemer se osredotočamo na del te funkcije, to je na problemsko področje upravljanja operativnih tveganj z vidika skladnosti. Prestavili bomo namen in cilj zaključnega dela ter namen in cilj posla notranje revizije. Navedli bomo predpostavke in omejitve, s katerimi smo se srečali pri obravnavi problemskega področja in v grobem predstavili sestavo zaključnega dela.

Zagotavljanje skladnosti je pomemben del družbene odgovornosti zavarovalnice, zato si prizadevamo za zakonito, pošteno in odgovorno ravnanje.

1.1 Problemsko področje

V zaključnem delu smo obravnavali področje upravljanja s tveganji, podrobneje upravljanje operativnih tveganj z vidika skladnosti s pravili. Pri opredelitvi tega smo, poleg ravni pomembnosti in deleža operativnih tveganj v celotnem profilu tveganj (finančni vidik poslovanja), ki se zaradi strateških usmeritev v zadnjih letih povečuje in predstavlja visoko tveganje, upoštevali izvedbeno sposobnost zagotavljanja in delovanja vseh poslovnih področij (operativni vidik delovanja zavarovalnice) z vidika pomembne skladnosti s pravili. Ta so ključnega pomena zaradi intenzivnega razvoja zavarovanj, tudi kombiniranih storitev in obsega produktov, vsekanalnih prodajnih aktivnosti in razvijanja prodajne mreže, vključno z ozaveščanjem strank glede na strukture strank, večanja in spreminjanja kadrovske sestave (strokovna znanja s področij dejavnosti) ter organizacijskih enot, nenehnega posodabljanja in digitalizacije podpore poslovanju. Vse to se izraža z nenehnimi spremembami na vseh področjih, ki se urejajo in usmerjajo z različnimi notranjimi pravili. Zato je skladnost s pravili ključnega pomena. Najprej za zagotavljanje kakovostnih storitev strankam, kot tudi za verodostojno in skladno poslovanje zavarovalnice, ki deluje v izredno regulirani dejavnosti finančnega trga, zaradi pomena zunanjih nadzorov ter posledično vpliva na ugled in blagovno znamko zavarovalnice.

Operativno tveganje je prepoznano kot tveganje izgube, ki (lahko) nastane zaradi neprimerne ali neuspešnega izvajanja poslovnih procesov (ali zavarovalnih storitev oziroma produktov), ravnanja zaposlenih, delovanja sistemov ter vplivov zunanjih dogodkov.

Izhodišča za izvedbo posla notranje revizije, ki ga bomo prikazali v zaključnem delu, so opredeljena v načrtih funkcije notranjega revidiranja za poslovno leto 2021. Temeljijo na notranjerevizijski oceni in poslovnih informacijah izpostavljenosti operativnim tveganjem, tudi na različnih kazalnikih (kot so na primer kapitalske zahteve, tržni in procesni kazalniki ...). Poslovni procesi so posledično povezani s pomembnimi in nenehnimi spremembami v sistemskih, kadrovskih in varnostnih razsežnostih pri delovanju zavarovalnice, ki ima posledično učinke na doseganje ciljev in finančne rezultate zavarovalnice. Zato je preverjanje skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici ključnega pomena. Ne nazadnje lahko izbrano problemsko področje povezujemo z zahtevo Zakona o zavarovalništvu za izvajanje nadzora z namenom preverjanja procesov upravljanja tveganj, ki zagotavlja doseganje ciljev pri skladnosti s pravili.

Poleg zgoraj zapisanega in omejitev tega zaključnega je bilo za obravnavo v zaključnem delu to področje izbrano tudi in predvsem z namenom temeljitega spoznavanja sistema upravljanja s tveganji s poudarkom na operativnih tveganjih. Dobro poznavanje omenjenega področja je pomembno tudi zaradi tega, ker se operativna tveganja obravnavajo pri vsakem notranjerevizijskem poslu.

1.2 Namen in cilj zaključnega dela

Namen zaključnega dela je prikazati celoten potek praktičnega posla notranje revizije na področju upravljanja operativnih tveganj. S celovitim prikazom poteka posla smo prikazali strokovno primerno ravnanje, ki je skladno s pravili notranjega revidiranja.

Cilj zaključnega dela je predstavitev proučevanih vsebin s problemskega področja v obsegu, potrebnem za razumevanje pomembnosti in kompleksnosti upravljanja operativnih tveganj.

1.3 Namen in cilj posla notranje revizije

Namen posla notranje revizije je preverjanje in ocenjevanje skladnosti upravljanja operativnih tveganj z različnimi zunanjimi in notranjimi pravili v zavarovalnici.

Cilji posla, ki so osredotočeni na dajanje zagotovil, so na podlagi preverjanj relevantnih informacij in podatkov ter proučevanja z ustreznimi metodami, naslednji:

Revizijski cilj (1): Ugotoviti (ne)ustreznost obvladovanja operativnih tveganj.

Revizijski cilj (2): Ugotoviti (ne)skladnost upravljanja operativnih tveganj z veljavnimi zakoni.

Revizijski cilj (3): Ugotoviti (ne)skladnost upravljanja operativnih tveganj z notranjimi pravili, zlasti notranjimi akti zavarovalnice in usmeritvami za skupino.

1.4 Predpostavke in omejitve zaključnega dela

Pri pripravi zaključnega dela je, za namen prikaza celotnega postopka praktičnega posla notranje revizije, predstavljen del notranjerevizijskega pregleda sistema upravljanja, ki se nanaša na operativna tveganja. Ta je predstavljen kot samostojen posel, ki je bil vključen v potrjeni letni načrt notranjega revidiranja.

Zaradi politike varovanja poslovne skrivnosti in politike sistema upravljanja varovanja informacij je zaključno delo omejeno na javno dostopne informacije zavarovalnice.

Morebitne druge poslovne informacije so omejene na prikaz primerov, morebitni drugi relevantni podatki pa so omejeni na prikaz anonimiziranih podatkov. Te omejitve so prikazane tako, da je razvidna strokovnost pri predstavitvi posla notranje revizije.

Posel notranje revizije je omejen na predstavitev skladnosti in ne vključuje vidika delovanja in finančno-računovskega poročanja.

Posel notranje revizije se predvsem osredotoča na upravljanje operativnih tveganj v službi upravljanja tveganj in ne na nivoju celotne zavarovalnice. Obvladovanje operativnih tveganj je sicer predmet vsakega notranjerevizijskega posla.

V fazi načrtovanja posla smo presojali možnost tveganja za prevare, vendar le-te na podlagi ocene niso bile vključene v pregled.

Posel ni vključeval področja informacijskih tehnologij in tudi ne tehničnih kontrol. Omenjeno bo pregledano v okviru drugega načrtovanega posla s sodelovanjem revizorja informacijskih sistemov.

Zavarovalnica ima vzpostavljen sistem neprekinjenega poslovanja, s katerim smo seznanjeni, vendar ni bil posebej obravnavan v tem poslu, ker je bil preverjen v drugem pregledu v sodelovanju z revizorjem informacijskih sistemov.

Posel ni vključeval preverjanja izračunavanja kapitalskih zahtev, kot tudi ne ustreznosti uporabe standardne formule S2.

V okviru predstavljenega posla nismo preverjali kontrolnih sistemov glede varovanja osebnih podatkov, ker so bili le ti preverjeni v sklopu pregleda informacijskega pooblaščenca, ki ni zaznal odstopanj.

Priporočila posla notranje revizije so prilagojena za namene tega zaključnega dela in v največji možni meri izražajo realne ugotovitve.

1.5 Sestava zaključnega dela

Uvodnemu poglavju, v katerem smo predstavili ključne vsebine zaključnega dela, sledi poglavje z informacijami o delovanju zavarovalnice in opis funkcije notranjega revidiranja. Predstavili smo upravljanje zavarovalnice z vidika urejenosti in delovanja ključnih funkcij, sistem upravljanja tveganj s poudarkom na operativnih tveganjih.

V osrednjem delu tega zaključnega dela smo predstavili posel in potek notranje revizije, opisali fazo notranjerevizijskega načrtovanja in konkretizacijo načrtovanja posla. V fazi izvajanja posla smo opisali postopek zbiranja, prepoznavanja, preučevanja in ovrednotenja informacij, prikazali smo sistem dokumentiranja delovnega gradiva, predstavili smo ugotovitve in priporočila, ki smo jih oblikovali na podlagi ugotovitev ter opisali kontrolni pregled posla. V nadaljevanju smo prikazali postopek poročanju o poslu, od priprave osnutka in usklajevanja z revidiranci do končnega poročila o izsledkih posla. V zadnji fazi osrednjega dela smo predstavili sistem spremljanja napredovanja posla, ki obsega sistem spremljanja izidov posla ter sistem spremljanja priporočil. Vse pomembnejše vsebine posla notranje revizije so podkrepljene s prikazi primerov v prilogah.

Zaključno delo je sklenjeno s sklepnim poglavjem.

2 PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE, NOTRANJEGA REVIDIRANJA IN PROBLEMSKEGA PODROČJA

V poglavju smo predstavili značilnost specifičnega delovanja organizacije, funkcijo notranjega revidiranja in problemsko področje, ki smo ga obravnavali v osrednjem delu zaključnega dela, v katerem smo prikazali potek notranjerevizijskega posla.

2.1 Informacije o delovanju zavarovalnice

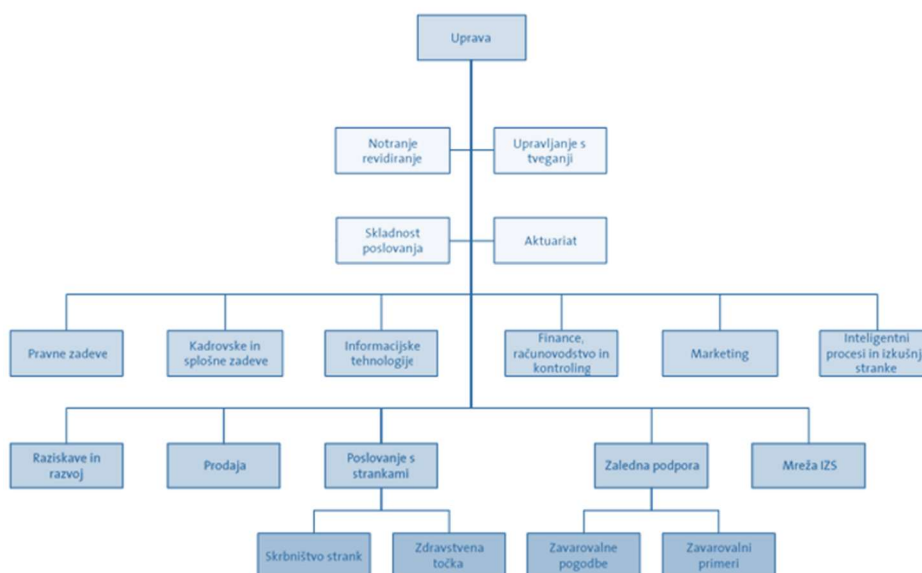
Preučevana organizacija je zavarovalnica, ki opravlja zavarovalno dejavnost na specifičnem področju zdravstvenih zavarovanj. Je del skupine, ki je vodilna zavarovalno-finančna skupina v Sloveniji¹. Zdravstvena zavarovanja, ki smiselno zaokrožujejo celovito zavarovalno ponudbo, predstavljajo tretji pomembni segment te dejavnosti v skupini. Omenjena zavarovanja so v zavarovalnici identificirana kot tržna niša v domačem okolju.

Zavarovalnica je registrirana kot delniška družba. Ima dvotirni sistem upravljanja, po katerem njene posle vodi uprava, nadzor nad vodenjem poslov pa je v pristojnosti nadzornega sveta. Nadzorni svet je imenoval revizijsko komisijo, ki je njegov posvetovalni strokovni organ zlasti za področja upravljanja tveganj, financ, računovodstva in revizije (Zavarovalnica 2021b, 15).

Uprava ima dva člana, in sicer predsednico uprave in člana uprave, ki v pravnem prometu skupaj zastopata in predstavljata zavarovalnico. Zavarovalnica ima tričlanski nadzorni svet, ki ga sestavljata dva člana, predstavnika delničarjev, in en član, predstavnik delavcev. Revizijska komisija nadzornega sveta ima tri članice, od katerih je ena članica tudi članica nadzornega sveta, dve članici pa sta neodvisni zunanji strokovnjakinji, usposobljeni za računovodstvo in revizijo (Zavarovalnica 2021b, 15).

Zavarovalnica je organizirana kot centralno urejena družba, ki na sedežu izvaja vodstvene, razvojne in izvajalske funkcije, na oddaljenih enotah pa zagotavlja širšo dostopnost zavarovalnih storitev. Organizacijsko sestavo zavarovalnice prikazuje spodnja slika (Zavarovalnica 2021a, 9).

Slika 1: Organizacijska sestava zavarovalnice



Vir: prilagojeno po Zavarovalnica (2021a).

¹ Skupina je vodilna zavarovalno-finančna skupina v regiji Adria ter ena vodilnih v jugovzhodni Evropi, vendar to ni bistveno za pričujoče zaključno delo.

Delovanje zavarovalnice določa zakonski okvir in je zelo formalizirano². Pri delovanju mora zavarovalnica upoštevati številno zakonodajo, podzakonske predpise, predpise na ravni Evropske unije in druge usmeritve (za skupek teh predpisov v nadaljevanju uporabljamo tudi okrajšavo S2, ker izhajajo iz direktiv solventnosti II) ter stališča Agencije za zavarovalni nadzor (v nadaljevanju tudi AZN). Nekaj ključnih predpisov, ki jih povzemamo iz spletne strani nadzornega organa (AZN, 2020), predstavljamo zaradi pomena in vpliva na delovanje. To so zlasti:

- Zakon o zavarovalništvu – ZZavar-1,
- Zakon o gospodarskih družbah – ZGD – 1,
- Podzakonski predpisi,
- Direktive Evropske unije³,
 - Direktiva 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II),
 - Direktiva 2011/89/EU Evropskega parlamenta in Sveta o spremembah direktiv 98/78/ES, 2002/87/ES, 2006/48/ES in 2009/138/ES glede dopolnilnega nadzora finančnih subjektov v finančnem konglomeratu,
 - Direktiva 2012/23/EU Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi Direktive 2009/138/ES (Solventnost II) glede rokov za prenos in uporabo ter datuma za razveljavitev nekaterih direktiv,
 - ...
- Delegirane uredbe Evropske unije,
 - Delegirana uredba Komisije (EU) 2015/35 o dopolnitvi Direktive 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II),
 - Delegirana uredba Komisije (EU) 2019/981 o spremembi Delegirane uredbe (EU) 2015/35 o dopolnitvi Direktive 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II),
 - ...
- Smernice o sistemu upravljanja EIOPA in druge smernice,
- Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma - ZPPDFT-1,
- Stališča Agencije za zavarovalni nadzor,
 - Stališče Agencije za zavarovalni nadzor o uporabi Smernic o dejavnih tveganja,
 - Uporaba Smernic o upravljanju varnosti informacijske in komunikacijske tehnologije,
 - Stališče Agencije za zavarovalni nadzor v zvezi z izločitvijo ključne funkcije,
 - Uporaba Smernic o oddajanju v zunanje izvajanje ponudnikom storitev v oblaku,
 - ...
- Druga zakonodaja,
 - Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije - ZIntPK,
 - Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma - ZPPDFT-1,
 - Zakon o preprečevanju omejevanja konkurence – ZPOMK-1,
 - Zakon o delovnih razmerjih – ZDR-1
 - Zakon o varstvu osebnih podatkov ZVOP-1,
 - ...

² Navedba izseka niza predpisov v tej točki je namenjena zgolj predstavitvi razsežnosti izredno regulirane zavarovalne dejavnosti in se neposredno ne nanaša na predstavitev posla notranje revizije v osrednjem delu tega zaključnega dela. Posredno pa to (lahko) podpira izbrano problemsko področje.

³ Direktive zavarovalnica upošteva pri prilagoditvi poslovanja zaradi vsebinsko in časovno zahtevnega postopka implementacije v poslovanje zavarovalnice, še preden so direktive in njihove spremembe implementirane v slovensko zakonodajo.

Strategija zavarovalnice je usmerjena k strankam, v izboljševanje obsega poslovanja, digitalizacijo in optimizacijo poslovnih procesov. V ospredje postavlja odzivnost, enostavnost in zanesljivost. S kakovostnimi in celovitimi storitvami pa si prizadeva k visokemu zadovoljstvu strank.

2.2 Funkcija notranjega revidiranja

Funkcija notranjega revidiranja je ena izmed ključnih funkcij upravljanja zavarovalnice. Je nadzorna funkcija, deluje neodvisno in se izvaja v službi notranjega revidiranja (v nadaljevanju tudi služba ali SNR), ki je neposredno podrejena upravi zavarovalnice. Pri delovanju služba upošteva poslovni okvir, kot so predvsem položaj in organizacija ter velikost službe, dejavnost zavarovalnice in vzpostavljen sistem upravljanja v zavarovalnici, strateške usmeritve in pričakovanja organov vodenja in nadziranja ter delovanja v skupini.

Funkcija se izvaja kot notranja revizija poslovanja tako, da s svojim delovanjem pomaga zavarovalnici uresničevati njene poslovne cilje s sistematičnim in metodičnim ocenjevanjem in izboljševanjem uspešnosti upravljanja tveganj, kontrolnih postopkov in upravljanja zavarovalnice (162. člen ZZavar-1).

Služba opravlja notranjerevizijske posle skladno s Hierarhijo pravil notranjega revidiranja (2010, 2), ki jo je sprejel Strokovni svet Slovenskega inštituta za revizijo na podlagi Zakona o revidiranju, ter drugimi pravili delovanja notranje revizije, kot je razvidno iz spodnje tabele.

Tabela 1: Hierarhija pravil notranjega revidiranja

1	PRVA RAVEN PREDPISOV
	Zakon o revidiranju
	Zakoni, ki urejajo notranjo revizijo v dejavnostih s predpisi, izdanimi na njihovi
	Zakon o zavarovalništvu (Zzavar-1)
	Direktiva S2
	Delegirana uredba
	Smernice EIOPE
	AZN - sklep o priporočilih in obvestilih zavarovalnic
	Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1)
	Drugi predpis po seznamu Slovenskega inštituta za revizijo
	Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju
	MSNR - Standardi značilnosti
	MSNR - Standardi delovanja
	Poslanstvo notranjega revidiranja
	Temeljna načela strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju
	Opredelitev notranjega revidiranja
	Kodeks poklicne notranjih revizorjev IIA
	Kodeks notranjerevizijskih načel Slovenskega inštituta za revizijo
	Kodeks poklicne etike notranjih revizorjev Slovenskega inštituta za revizijo
2	DRUGA RAVEN PREDPISOV
	Pojasnila Strokovnega sveta Slovenskega inštituta za revizijo
	Usmeritve nadzornih institucij v Sloveniji
	Izjava za upoštevanje smernic EIOPA
	Metodološka gradiva in priročniki Slovenskega inštituta za revizijo
	Smernice za izvajanje
3	TRETJA RAVEN PREDPISOV
	Domača in tuja strokovna literatura o notranjem revidiranju
	Splošno sprejeta strokovna pravila o notranjem revidiranju v tuji praksi

Vir: prilagojeno po SIR (2010. *Hierarhiji pravil notranjega revidiranja*, stran: 2).

Pomemben del Hierarhije pravil so temeljna načela strokovnega ravnanja pri notranje revidiranju, ki jim pri svojem delu sledimo in so vodilo pri doseganju poslanstva notranjega revidiranja. Pod poslanstvo razumemo krepitev in zaščito vrednosti organizacije z dajanjem objektivnih zagotovil na podlagi ocene tveganja, s svetovanjem in s poglobljenim razumevanjem organizacije (Toman Pfajfar 2019, 30).

Delovanje službe notranjega revidiranja urejata dva krovna notranja akta. Politika notranjega revidiranja upošteva vse zakonsko predpisane zahteve, Temeljna listina⁴ (Zavarovalnica 2019b) pa zahteve dopolnjuje s strokovnega vidika na podlagi strokovnih standardov in drugih usmeritev. Za operativno izvajanje nalog ima služba vzpostavljen še niz izvedbenih aktov (Program zagotavljanja kakovosti notranjega revidiranja, Metodologija notranjega revidiranja, usmeritve skupine in drugi dokumenti SNR), ki skupaj sestavljajo okvir pravil delovanja ključne funkcije.

Služba pri svojem delovanju uporablja uveljavljen proces sistema (Priloga 1), tako na ravni vodenja in dokumentiranja posameznih poslov, kot tudi za verodostojno izkazovanje in dokumentiranje vseh pomembnih zadev na ravni službe. Metodologija dela notranjega revidiranja je sprejeta na ravni službe in na ravni posla⁵.

Metodologija na ravni službe je zagotovljena s sistematičnim načinom delovanja in dokumentiranja vsega relevantnega gradiva, ki nastaja v poslovnem letu, kot je razvidno iz spodnje tabele.

Tabela 2: Metodologija notranjega revidiranja na ravni službe

ELEMENT	VSEBINA
NAČRTOVANJE	Notranjerevizijska ocena tveganj Strateški načrt notranjega revidiranja Letni načrt dela Potrditev načrtov s strani uprave Predstavitve načrtov nadzornemu svetu in revizijski komisiji
POROČANJE O IZSLEDKIH POSLOV	Poročila o izsledkih poslov Sklepi uprave o seznanitvi z revizijo in potrditvi predlaganih ukrepov
POROČANJE ORGANOM	Poročilo notranjega revidiranja - (pol)letno Poročilo spremljanja priporočil - (pol)letno Sklepi uprave o seznanitvi s (pol)letnim poročanjem Zapis s seje organov Letno poročilo Druga poročila organom
POROČANJE SKUPINI	Poročila o uresničevanju strategije Poročilo o zagotavljanju skladnosti v skupini Trimesečno poročanje nadrejeni družbi
POROČANJE DRUGIM	Poročilo o izvajanju funkcije Poročilo o usposobljenosti in primernosti Poročilo o ciljnem vodenju Redno tedensko poročanje kolegiju uprave Poročilo o razkritji povezanih oseb Poročilo o nasprotju interesov Trimesečno poročilo skladnosti
ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI	Vpis v register opravljenih zunanjih presoj pri Slovenskem inštitutu za revizijo Vpis v seznam aktivnih preizkušenih notranjih revizorjev pri Slovenskem inštitutu Redna letna kontrolna poročila Druge različne oblike notranjih presoj in pregledov Dokazila o pomembnejših aktivnostih (izobrazba, veččine) Posebna poročila o zagotavljanju kakovosti (samoocenitev) Posodobitve notranjih aktov Drugi dokumenti, ki dokazujejo izboljševanje kakovosti

Vir: prilagojeno po Zavarovalnica (2020a).

⁴ **Pojmovnik MSNR - Temeljna listina:** Notranjerevizijska temeljna listina je uradni dokument, ki opredeljuje namen, pristojnost, odgovornost in naloge notranje revizije. Notranjerevizijska temeljna listina določa položaj notranje revizije v organizaciji; pooblašča jo za dostop do zapisov, zaposlenih, prostorov in opreme, ki so pomembni za izvajanje posla, in opredeljuje področje notranjerevizijskih dejavnosti.

⁵ Metodologija dela na ravni posla je predstavljena v poglavju 3.

Odgovorna oseba službe je direktorica, ki je hkrati imenovana za nosilko funkcije⁶ in izpolnjuje vse pogoje usposobljenosti in primernosti na podlagi zahtev ZZavar-1 in niz zahtev za izpolnjevanje formalnih podlag Politike usposobljenosti in primernosti odgovornih oseb ključnih funkcij v zavarovalnici (2020, 5-7). V službi je, poleg direktorice, zaposlena še ena notranja revizorka.

Služba notranjega revidiranja opravlja naslednje naloge:

- spremlja izpostavljenost in prepoznana tveganja zavarovalnice ter jih vključuje v načrte notranjega revidiranja in posameznih revizij,
- izdeluje na tveganjih zasnovane večletne in letne načrte delovanja notranjega revidiranja,
- vodi službo tako, da uresničuje cilje delovanja notranjega revidiranja,
- organizira delo notranjega revidiranja in koordinira vključena področja pri izvajanju nalog,
- sodeluje pri aktivnostih z drugimi poslovnimi in ključnimi funkcijami v zavarovalnici z namenom proaktivnega delovanja,
- zagotavlja zakonsko in strokovno kakovost delovanja notranjega revidiranja ter skrbi za ustrezno izvedbo presoj skladnosti,
- izvaja posle notranjega revidiranja, ki so opredeljeni kot notranje revizije ali svetovalne storitve, ter skrbi za strokovno izvedbo vseh faz izvedbe v skladu s strokovnim okvirom,
- poroča o posameznih notranjih revizijah ali svetovalnih storitvah,
- pripravlja obdobja in letna poročila o delovanju notranjega revidiranja in poroča organom vodenja in nadziranja zavarovalnice,
- poroča o posameznih ugotovitvah na podlagi revizij s predlogi ukrepov in spremlja njihovo uresničevanje ter skrbi za sistematično spremljanje in poročanje o tem,
- pripravlja notranje akte in druge ureditvene dokumente notranjega revidiranja in skrbi za njihovo posodabljanje,
- skrbi za strokovno usposabljanje revizorjev in zagotavljanje zakonskih in strokovnih zahtev in
- skrbi za kakovost delovanja službe.

Sistem kakovosti, ki ga je služba vzpostavila, zagotavlja skladnost z vso relevantno zakonodajo in standardi notranjega revidiranja ter nenehno izboljševanje postopkov notranjega revidiranja. Kakovost notranjega revidiranja se izraža predvsem v dejstvu, da služba pri lastnem delovanju izpolnjuje vse predpisane pogoje in da deluje v skladu z zakonskimi in strokovnimi okviri, pri čemer je kakovostno delovanje po zahtevah MSNR izraženo v skladnosti z opredelitvijo in standardi notranjega revidiranja ter spoštovanju etičnih kodeksov (Zavarovalnica. 2021c, 5).

Služba je podvržena različnim vrstam nadzora, kot so zunanje in notranje presoje, ki so zahtevane na podlagi Mednarodnih standardov strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, presoje v skupini, pregledi Agencije za zavarovalni nadzor pa tudi poročanje organom zavarovalnice. Zato je skladnost s predpisi na tem področju in za opravljanje funkcije notranjega revidiranja izrednega pomena, odgovornost pa ima nosilec ključne funkcije, ki ga pooblasti uprava s soglasjem nadzornega sveta zavarovalnice, s čimer se seznanja tudi AZN.

Zunanje presoje skladnosti s predpisanim okvirom notranjega revidiranja služba redno izvaja na vsakih pet let in je v letu 2020 uspešno zaključila tretjo zunanjo presojo. Pridobila je zagotovilo o skladnosti delovanja s pravili notranjega revidiranja, kar lahko navaja pri svojem poročanju na podlagi standardov notranjega revidiranja. Izsledki zunanje presoje so bili predstavljeni organom vodenja in nadziranja zavarovalnice.

Notranje revidiranje, s svojimi na tveganjih osnovanimi pregledi, sodeluje pri upravljanju zavarovalnice in pripomore k zagotavljanju njenega uspeha. Glede na rast obsega poslovanja in zapletenosti tveganj

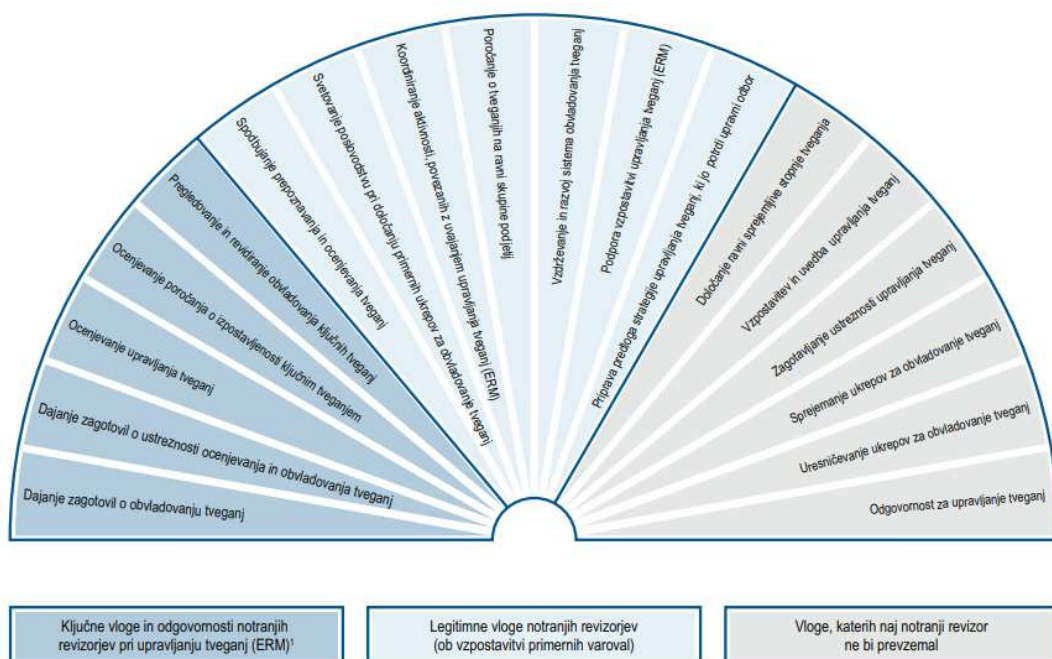
⁶ 52. člen ZZavar – 1: Nosilec ključne funkcije zavarovalnice je oseba, ki jo je upravni odbor ali uprava s soglasjem nadzornega sveta pooblastil kot osebo, ki je odgovorna za eno, ali več ključnih funkcij zavarovalnice.

se krepiti tudi vloga notranjih revizorjev, kar se izkazuje s povečanjem števila revizorjev na področjih upravljanja s tveganji, kulture in vedenja, trajnosti in drugih nefinančnih vidikov poročanja. Zavarovalnica se srečuje s povečanim obsegom tveganj, ki so med drugim posledica strateške digitalizacije, geopolitike, kibernetične varnosti in razvoja novih storitev, zato je notranje revidiranje aktivno vključeno v to raven upravljanja zavarovalnice (IIA 2018, 3).

Vloga notranjega revidiranja v povezavi z ERM (Enterprise risk management)⁷ je zagotavljanje neodvisnih in objektivnih zagotovil o učinkovitosti obvladovanja tveganj. Dva najpomembnejša načina, kako notranja revizija dodaja vrednost organizaciji, sta objektivno zagotavljanje ustreznega obvladovanja ključnih poslovnih tveganj in zagotavljanje učinkovitosti upravljanja tveganj in notranjih kontrol (IIA 2009, 3).

Spodnja slika predstavlja obseg aktivnosti upravljanja s tveganji in prikazuje, katere aktivnosti bi morala učinkovita notranja revizija izvajati, ter tudi, kar je enako pomembno, katerih vlog ne bi smela prevzemati. Ključni dejavniki, ki jih je treba upoštevati pri določanju vloge notranjega revidiranja, so ali aktivnost ogroža neodvisnosti in objektivno notranjerevizijske dejavnosti in ali obstaja verjetnost, da bo izboljšala upravljanje s tveganji, kontrole in upravljalvske procese (IIA 2009, 4). Zavarovalnica ima ključne vloge in odgovornosti vključene v politikah in notranje revidiranje pri svojem delu sledi predstavljenemu modelu.

Slika 2: Ključne vloge notranjih revizorjev pri ocenjevanju in upravljanju tveganj



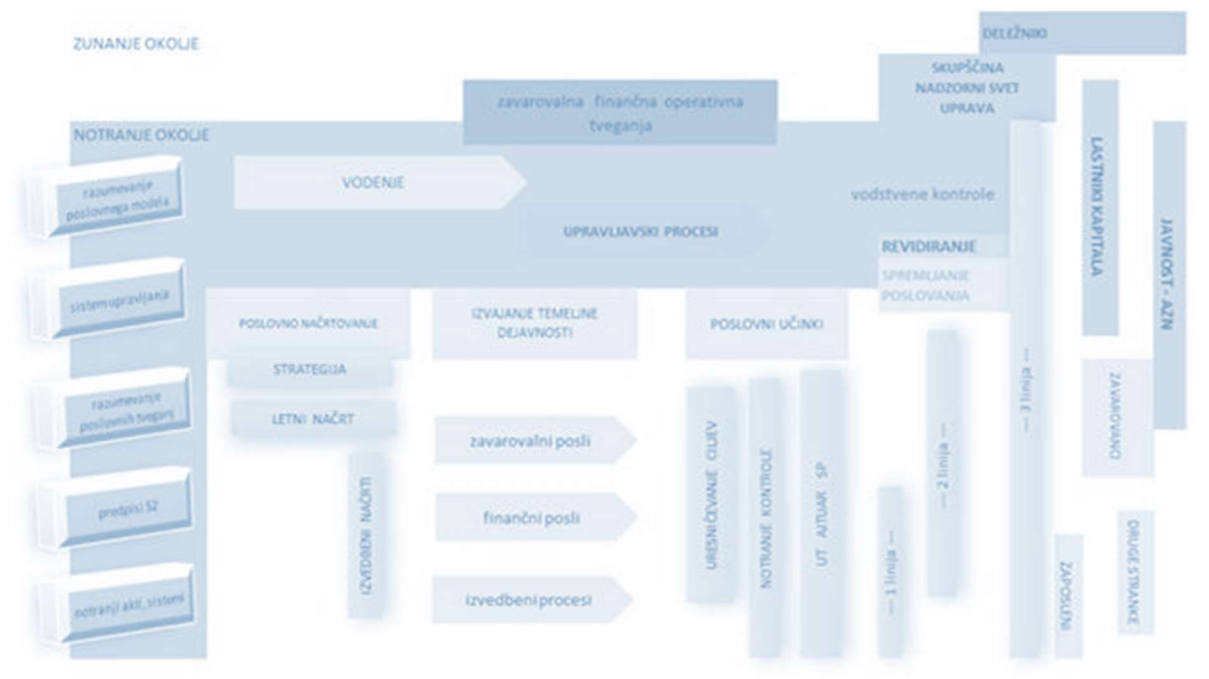
Vir: povzeto po IIA Position paper: *The role of internal auditing in enterprise-wide risk management*. 2009. The Institute of Internal Auditor, stran: 4.

⁷ V prevodu upravljanje tveganj, ki ga v finančno-revizijskih strokah pogosto opredeljujemo kot poslovodsko upravljanje tveganj ali poslovni model upravljanja tveganj. V tem kontekstu je opredeljen tudi v temeljnih načelih Kodeksa notranjerevizijskih načel (2011, 2).

2.3 Sistem upravljanja v zavarovalnici

V poglavju prikazujemo problemsko področje, ki smo ga obravnavali v osrednjem delu zaključnega dela. Predstavili smo relevantne vsebine sistema upravljanja⁸ z vidika urejenosti sistema in delovanja ključnih funkcij in sistem upravljanja s tveganji s poudarkom na upravljanju operativnih tveganj.

Slika 3: Sistem upravljanja v zavarovalnici



Vir: Prilagojeno po: Zavarovalnica 2019a

Sistem upravljanja je ključni okvir za delovanje zavarovalnice z elementi, ki izhajajo iz delovanja delniške družbe in zavarovalne dejavnosti, glede na naravo, obseg in zahtevnost poslov. Temeljno urejenost sistema upravljanja ima zavarovalnica zapisano v notranjih aktih. Slednja na podlagi 50. člena ZZavar-1 vključuje (Zavarovalnica 2019a, 7):

- sistem notranje organizacije, ki predstavlja primerno in pregledno organizacijsko sestavo in povezuje notranja razmerja, delovna področja, procese in odgovornosti, kot so določeni v krovnih aktih,
- sistem prenosa informacij in notranje komunikacije, ki poteka vertikalno glede na vzpostavljeno hierarhijo (navzdol z vodenjem, navzgor z informiranjem in poročanjem) in horizontalno z organiziranjem znotraj organizacijskih enot,
- izvajanje ključnih funkcij na področjih upravljanja tveganj, aktuarstva, skladnosti poslovanja in notranjega revidiranja,
- upoštevanje obrambnih linij tako, da poslovne funkcije izvajajo in so odgovorne za poslovne vsebine področij, druga linija pokriva sistemski pristop področij ključnih funkcij, tretja linija pa izvaja stalen in celovit nadzor v obliki notranjega revidiranja poslovanja oziroma vseh funkcij,
- ključne ureditve poslovanja zavarovalnice, ki so zapisane kot pisna pravila v ustreznih politikah upravljanja,
- vzpostavljen sistem rednega letnega pregledovanja ključnih pisnih pravil sistema upravljanja, ki je predmet posameznih politik in pa politike sistema notranjih kontrol,
- poslovanje zavarovalnice se uravnava v okviru sistema upravljanja tveganj,

⁸ **Pojmovnik MSNR - Upravljanje organizacije:** Kombinacija postopkov in struktur, ki jih uporablja organ nadzora (ali poslovodstvo) za obveščanje, usmerjanje in spremljanje delovanja organizacije za doseganje ciljev.

- za delovanje zavarovalnice so pomembna operativna tveganja, ki so prepoznana po vsebinah in načelih S2, ureditev je implementirana s Politiko upravljanja z operativnimi tveganji in drugimi politikami, ki vključujejo kontrolne in nadzorne sisteme,
- druge (pod)sisteme, ki dopolnjujejo sistem upravljanja in zagotavljajo delovanje notranjih virov na način, da se dosegajo strateški cilji, ki so konkretizirani s cilji vsakoletnih poslovnih načrtov.

2.3.1 Urejenost sistema upravljanja in delovanja ključnih funkcij

Sistem upravljanja urejajo zlasti organi zavarovalnice, organizacija in povezana shema upravljanja, delovna področja in opredeljene odgovornosti.

Temeljno ureditev in delovanje določajo poleg zakonodaje in drugih predpisov⁹, temeljni in organizacijski akti, politike in drugi ureditveni dokumenti zavarovalnice. Ti so urejeni po hierarhiji, ki upošteva predpise z največjim vplivom na poslovanje zavarovalnice in glede na organ, pristojen za sprejem. Hierarhija notranjih aktov in drugih ureditvenih dokumentov zavarovalnice je prikazana v spodnji tabeli:

Tabela 3: Notranji akti in drugi ureditveni dokumenti

ORGAN, PRISTOJEN ZA SPREJEM	IME AKTA
SKUPŠČINA	Statut zavarovalnice
UPRAVA S SOGLASJEM NADZORNEGA SVETA	Poslovník o delovanju uprave Politika sistema upravljanja Politika notranjih kontrol Politika upravljanja s tveganji Politika upravna z operativnimi tveganji Politika lastne ocene tveganj in solventnosti Politika o usposobljenosti in primernosti nosilcev funkcij Politika skladnosti poslovanja Politika aktuarske funkcije Politika notranjega revidiranja Druge poliike Pravilnik o obvladovanju nasprotja interesov Drugi pravilniki na podlagi zakonodaje ...
UPRAVA	Usmeritveni dokumenti skupine Drugi notranji akti Delovna navodila ...

Vir: lastni prikaz.

V okviru sistema upravljanja ima zavarovalnica vzpostavljene naslednje ključne funkcije¹⁰:

- funkcija upravljanja s tveganji,
- funkcija skladnosti poslovanja,
- funkcija aktuarstva in
- funkcija notranjega revidiranja.

⁹ Zakonodaja in drugi predpisi so navedeni v poglavju 2.1

¹⁰ 51. člen ZZavar – 1: V okviru sistema upravljanja funkcija pomeni sposobnost zavarovalnice za opravljanje praktičnih nalog.

V skladu z zahtevami ZZavar-1 in okvira S2 se te funkcije štejejo za ključne, ker so posledično pomembne in so hkrati kritične funkcije. Naloge kontrolnih sistemov in nadzorov morajo podpirati in zagotavljati uresničevanje sprejetih strateških ciljev in dolgoročnega ustvarjanja vrednosti za vse ključne deležnike. Zato so za nosilce teh funkcij predpisani tudi posebni pogoji za izpolnjevanje ustrezne usposobljenosti in primernosti¹¹, ki se nanašajo na sprotno zagotavljanje in vsakoletno preverjanje ustreznosti znanj in izkušenj za dobro in preudarno opravljanje dela in dobrega ugleda ter integritete oseb.

Ključne funkcije svoje naloge izvajajo v samostojnih organizacijskih enotah, ki so podrejene neposredno upravi in so pri svojem delu neodvisne, tako druga od druge, kot tudi od drugih organizacijskih enot. Organizirane so na način, da zagotavljajo primeren kontrolni sistem in ustrezen nadzor zavarovalnice. Z rednim informiranjem krepijo medsebojno sodelovanje (Zavarovalnica 2021b, 18).

Delovanje funkcij urejajo ustrezne politike ključnih funkcij, sprejete s strani uprave s soglasjem nadzornega sveta. Politike določajo načine delovanj, odgovornosti za izvajanje nalog, pristojnosti, pooblastila, cilje, obveznost poročanja ter obveščanja nosilcev ključnih funkcij o relevantnih dejstvih za opravljanje nalog (Zavarovalnica 2019c, 8). Politike se redno letno pregledujejo skladno z zahtevami S2.

Funkcija notranjega revidiranja¹² deluje kot tretja obrambna linija, ostale ključne funkcije pa kot druga obrambna linija.

Funkcija upravljanja s tveganji skrbi za učinkovito izvajanje sistema upravljanja s tveganji, vzpostavlja in nadzoruje sistem, spremlja splošni profil tveganj zavarovalnice in poroča o izpostavljenosti tveganjem. Med njene naloge sodijo ugotavljanje in ocenjevanje tveganj, upravljanje s tveganji, izračunavanje kapitalskih zahtev, koordinacija procesa in priprava poročil. Funkcija upravljanja s tveganji pripravlja lastno oceno tveganj in solventnosti (Zavarovalnica 2019c, 8).

Funkcija skladnosti poslovanja zagotavlja skladnost poslovanja zavarovalnice s predpisi in na tem področju izvaja ocene tveganj. Ocenjuje tudi morebitne vplive sprememb zakonodaje (in drugih predpisov) na poslovanje zavarovalnice. Sodeluje pri usklajevanju poslovanja z veljavnimi predpisi in notranjimi akti ter ocenjuje primernost in učinkovitost aktivnosti za prilagoditev poslovanja zakonodajnim spremembam (Zavarovalnica 2019c, 8).

Funkcija aktuarstva aktivno sodeluje v sistemu upravljanja tveganj, posebej pri razvoju in spremljanju primernosti modelov za izračun kapitalskih zahtev in izvedbi lastne ocene tveganj in solventnosti (Zavarovalnica 2019c, 9). Ta funkcija sprotno preverja ustreznost politike prevzemanja zavarovalnih tveganj in analizira ustreznost zavarovalne premije ter izdeluje izračune zavarovalno-tehničnih rezervacij ter preverja ustreznost uporabljenih metod in modelov ter predpostavk, ki jih uporablja pri svojem ocenjevanju in izračunavanju.

Sistem upravljanja v zavarovalnici temelji na sistemu upravljanja tveganj in je usklajen s strateškimi cilji, poslovnimi načeli in profilom tveganj zavarovalnice. Zato ima funkcija upravljanja tveganj za zavarovalnico poseben in ključen pomen.

¹¹ V času pisanja zaključnega dela je AZN pripravil poglobljen Vprašalnik za nosilca ključne funkcije za potrebe presoje sposobnosti in primernosti AZN-SP/KF.

¹² Funkcija notranjega revidiranja je podrobneje opisana v poglavju 2.2.

2.3.2 Sistem upravljanja tveganj

Sistem upravljanja s tveganji se izvaja v ključni funkciji upravljanja tveganj, ki je organizirana v službi upravljanja s tveganji. V sistemskem pomenu se na najvišji ravni osredotoča na delovanje v skladu s solventnostnimi zahtevami. To pomeni, da na najvišji ravni, ki se izraža v kapitalskih zahtevah zavarovalnice, interaktivno povezuje temeljne razsežnosti zavarovalnih, finančnih in izvedbenih (operativnih) poslovnih področij z vidika izpostavljenosti, upravljanja in uravnavanja tveganj. Deluje kot sistemska kontrolna funkcija, ki proaktivno in enovito ter v okviru niza sistemskih pravil povezuje načrtovanje, izvajanje in nadziranje poslovanja zavarovalnice. Zavarovalnica upravlja tveganja predvsem glede na pomembnost posamezne izpostavljenosti do uresničevanja poslovne strategije in nenehne skrbi za nemoteno delovanje v okviru zastavljenih ciljev.

Služba upravljanja s tveganji usklajuje postopke ugotavljanja, merjenja, obvladovanja in spremljanja tveganj na vseh ravneh, vključno s poročanjem o tveganjih, ki jim je zavarovalnica pri svojem poslovanju izpostavljena ali pa bi jim lahko bila. Osnovni pregled ključnih tveganj zavarovalnice je prikazan na naslednji sliki.

Slika 4: Pregled temeljnih tveganj

Pregled temeljnih tveganj	
Zavarovalna tveganja Zdravstvena zavarovanja Tveganje premije in rezervacije Tveganje predčasne prekinitve Tveganje katastrofe	Operativna tveganja Tveganje procesov in kontrolnega okolja Tveganje odpovedi sistemov Tveganje poškodbe fizičnih sredstev Tveganje neskladnosti poslovanja s predpisi Tveganje kadrov in varnosti na delovnem mestu Tveganje notranjih prevar Tveganje zunanjih prevar
Tržna tveganja Tveganje obrestne mere Tveganje lastniških vrednostnih papirjev Tveganje spremembe cen nepremičnin Tveganje razpona Tveganje tržne koncentracije	Druga pomembna tveganja (nefinančna) Strateška tveganja Kapitalsko tveganje Tveganje izgube ugleda Politično in regulatorno tveganje Tveganje skupine
Kreditna tveganja Tveganje neplačila nasprotne stranke	
Likvidnostno tveganje	

Vir: prilagojeno po Zavarovalnica (2021b).

Služba upravljanja s tveganji določa profil tveganj zavarovalnice in izvaja ukrepe, ki se uporabljajo za oceno tveganj ter redno spremljanje izpostavljenosti. Po standardni formuli S2 izračunava kapitalsko zahtevo¹³ za (Zavarovalnica 2021b, 33):

- zavarovalna tveganja,
- tržna tveganja,
- tveganja neplačila nasprotne stranke (kreditna tveganja),
- operativna tveganja.

¹³ V tej točki na kratko predstavljamo razsežnosti nalog funkcije upravljanja s tveganji. Nadzori nad kapitalskimi zahtevami so zagotovljeni z različnimi vrstami kontrolno-nadzornih mehanizmov, na primer s (tri) mesečnim preverjanjem ustreznosti in zadostnosti kapitala, v okviru RMC, s preverjanjem aktuarske funkcije zavarovalnih tveganj, vzpostavljenih različnih nadzornih mehanizmov poslovanja v skupini, pri zunanji reviziji računovodskih izkazov in poročanja na podlagi posebnih zahtev in pregledih AZN. Notranje revidiranje kapitalskih zahtev se (lahko) izvaja pri revizijah navedenih področji ali finančnega poslovanja (ki lahko vključujejo tudi zanašanje na druge dajalce zagotovil) ter v okviru revizije v skupini. V tem zaključnem delu smo se zaradi kompleksnosti upravljanja tveganj in specifik zavarovalne dejavnosti ter omejitve obsega in razkrivanja poslovnih informacij osredotočili na problemsko področje operativnih tveganj z vidika skladnosti s pravili.

V okviru priprave lastne ocene tveganj in solventnosti (tudi ORSA) se izvajajo testiranja izjemnih situacij¹⁴ in analiza občutljivosti za pomembna tveganja in dogodke. V ta namen se izvajajo delavnice s poslovnimi področji, za identifikacijo tveganj ter določitev relevantnih scenarijev in stresnih testov (Zavarovalnica 2021b, 33).

Z izračunom kapitalskih zahtev za posamezna tveganja, kot jih določa standardna formula S2, služba upravljanja s tveganji določa raven pomembnosti posameznih tveganj. Vsako tveganje, ki dosega stopnjo »srednje« ali »visoko«, za zavarovalnico predstavlja materialno tveganje, kot prikazujemo v spodnji tabeli (Zavarovalnica 2021b, 33):

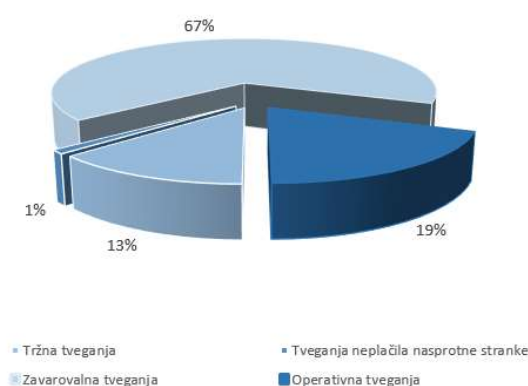
Tabela 4: Ocena tveganj

Raven pomembnosti tveganja	Delež kapitalske zahteve za tveganje v zahtevanem kapitalu po standardni formuli S2
Visoko tveganje	≥ 15%
Srednje tveganje	≥ 2,5%
Nizko tveganje	< 2,5%

Vir: prilagojeno po Zavarovalnica (2021b).

Profil tveganja zavarovalnice z vidika izpostavljenosti pomembnim vrstam tveganj je prikazan na spodnji sliki.

Slika 5: Ocena profila tveganj na 31. 12. 2020



Vir: prilagojeno po Zavarovalnica (2021a).

Iz tortnega grafikona je razvidno prepoznano visoko tveganje operativnih tveganj, kar je ob upoštevanju trenda naraščanja deleža operativnih tveganj v celotnem profilu tveganj, razlog za obravnavo tega problemskega področja.

¹⁴ V tej točki na kratko predstavljamo razsežnosti nalog funkcije upravljanja s tveganji. Izjemne situacije na primer predstavljajo pomembne spremembe zavarovalnih rezervacij, vpliv katastrofičnih naravnih dogodkov (tudi epidemija), spremembe na finančnih trgih, spremembe predpisov z vplivom na finančni položaj zavarovalnice, prekinitev poslovanja zaradi naravnih nesreč, izpada sistemov, kibernetiski vdori. Te vsebine, ki so strokovno zahtevne, so praviloma predmet drugih revizij na teh področjih in/ali revizij v skupini. V tem zaključnem delu smo za elemente operativnih tveganj omejili zgolj na preverjanje skladnosti, zaradi omejitve obsega tega zaključnega dela in varovanja poslovnih informacij.

2.3.3 Upravljanje operativnih tveganj

Upravljanje operativnih tveganj je skupek postopkov za ugotavljanje, merjenje, obvladovanje in spremljanje operativnih tveganj, ki jim je zavarovalnica izpostavljena pri svojem delovanju. Upravljanje operativnih tveganj se pretežno izvaja v službi upravljanja s tveganji, za obvladovanje operativnih tveganj pa so zadolžena vsa poslovna področja.

ZZavar-1 (148. člen) opredeljuje operativno tveganje kot tveganje izgube zavarovalnice, ki nastane zaradi neprimerne ali neuspešnega izvajanja notranjih procesov, ravnanja zaposlenih ali delovanja sistemov zaradi zunanjih dogodkov.

Kot operativna tveganja so prepoznana še: tveganja s področja informacijske varnosti s posebnim poudarkom na kibernetških tveganjih in večjih prekinitvah poslovanja, procesna pravna tveganja, tveganja skladnosti poslovanja, tveganje ravnanja, pranje denarja in financiranje terorizma, modelsko tveganje, tveganje ustreznega planiranja in učinkovitega ter uspešnega izvajanja projektov in izločenih poslov (Zavarovalnica 2021a, 63).

Operativna tveganja so razvrščena v homogene skupine, po katerih se spremljajo tveganja (Zavarovalnica 2021a, 63):

- neustrezno izvajanje in upravljanje procesov ter kontrolnega okolja, vključno z dobavitelji in poslovnimi partnerji,
- odpoved sistemov in z njimi povezane motnje poslovanja,
- tveganja informacijske varnosti,
- neskladnost poslovanja s predpisi, neustrezna poslovna ali tržna praksa ter stranke in produkti,
- neustrezno upravljanje kadrov in varnosti delovnega okolja,
- notranja prevara ali nepooblaščen aktivnost notranjih oseb,
- zunanja prevara ali nepooblaščen aktivnost tretjih oseb,
- poškodba fizičnih sredstev.

Za obvladovanje operativnih tveganj ima zavarovalnica vzpostavljenih še niz ureditev, kot so strateške usmeritve, določanje omejitev v okviru sprejemljive ravni tveganj, vsakoletno posodabljanje pregleda tveganj in notranjih kontrol ipd. (Zavarovalnica 2020b, 7).

Cilji glede upravljanja operativnih tveganj so usklajeni s cilji strategije zavarovalnice in zagotavljajo (Zavarovalnica 2021a, 63):

- uspešno in učinkovito upravljanje operativnih tveganj¹⁵,
- pregledno, celovito in učinkovito spremljanje operativnih škodnih dogodkov,
- upravljanje ukrepov za odpravo posledic in preprečevanje operativnih škodnih dogodkov,
- ustrezne izračune kapitalskih zahtev za operativna tveganja, ki so skladni z zakonodajo,
- ustrezno presojo operativnih tveganj v okviru lastnega ocenjevanja tveganj in
- ustrezno analiziranje, informiranje in poročanje o izpostavljenosti operativnim tveganjem ter posledičnih operativnih škodnih dogodkih.

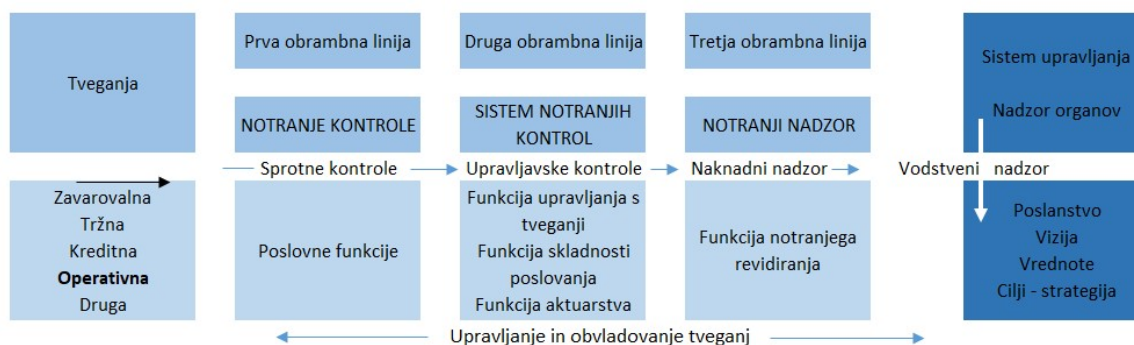
S ciljem doseganja uspešnega in učinkovitega upravljanja z operativnimi in drugimi tveganji, za kar je med drugim potreben tudi celovit pregled nad poslovnimi funkcijami, je zavarovalnica vzpostavila tri obrambne linije sistema upravljanja s tveganji, ki skupaj s poslovnimi področji zasledujejo cilj prepoznavanja in obvladovanja tveganj (Zavarovalnica 2021b, 3):

- Prvo linijo obrambe sestavljajo vsa poslovna področja, ki so aktivno vključena v upravljanje poslovnih tveganj.

¹⁵ Pod uspešno razumemo identificiranje, merjenje, obvladovanje, spremljanje ter poročanje za zagotavljanje doseganja ciljev, pod učinkovito pa izvajanje le-tega s čim manj sredstvi

- V drugo obrambno linijo spadajo ključne funkcije upravljanja: funkcija upravljanja s tveganji, funkcija skladnosti poslovanja in funkcija aktuarstva, ki se ukvarjajo s sistemskim spremljanjem in obvladovanjem tveganj.
- Tretja obrambna linija je funkcija notranjega revidiranja, ki z naknadnim nadziranjem poslovanja preverja delovanje procesov notranjih kontrol sistem upravljanja zavarovalnice in upravljanje tveganj.

Slika 6: Tri obrambne linije



VIR: prilagojeno po Zavarovalnica (2019a).

Za upravljanje z operativnimi tveganji ima služba za upravljanje s tveganji vzpostavljene in delujoče sisteme, ki so vključeni v tri obrambne linije. Ti obsegajo pravila prevzemanja in obvladovanja teh tveganj (različne vrste aktov, na primer za poslovanje z izvajalci storitev, za izločene posle, za preprečevanje prevar ...), vključno z vzpostavljenimi omejitvami, merili in limiti za različne ravni odgovornosti (na primer v aktu opredelitve sprejemljive ravni tveganj (apetit), s konkretnimi navedbami absolutnih in relativnih vrednostnih omejitev, pogostosti, razmerjih, določanju najvišjih in najnižjih meja/vrednosti) in mehanizme uravnavanja tveganj (na primer komercialno zavarovanje za kibernetске napade, za odgovornost vodilnih delavcev, za premoženje ...).

Na predstavljenih podlagah so opredeljene metode in procesi, v katerih so jasno navedene pristojnosti in odgovornosti za ugotavljanje, merjenje, obvladovanje in spremljanje operativnih tveganj. Metodologija spremljanja operativnih tveganj vključuje analitične podatke za okoli trideset elementov, ki se nanašajo na opredeljene vsebine, vključno s finančnim ovrednotenjem dogodkov. Služba te podatke analizira (kazalci, kazalniki, odmiki limitov, trendov ...) in poroča o operativnih tveganjih ter pripravlja predloge ukrepov za zmanjšanje operativnih tveganj ter odpravo morebitnih posledic nastalih operativnih škodnih dogodkov. S tem služba zagotavlja sistemsko kontrolo nad ustreznostjo kazalnikov. S poročili služba redno informira upravo in nadzorni svet (Zavarovalnica 2020b, 6–7).

Za upravljanje operativnih tveganj je vzpostavljena enotna evidenca za spremljanje pomembnih izpostavljenih vrst tveganj in uresničenih škodnih dogodkov. Na podlagi zbranih podatkov, ki se nanašajo na delovanje procesov, sistemov, upravljanja kadrov in zunanjega okolja, analizira ključne kazalnike tveganja po posameznih kategorijah in pripravlja trimesečna poročila o operativnih tveganjih (Zavarovalnica 2021a, 63–64).

Glede na pomembne spremembe v razvoju zavarovalnice in vse večjega osredotočanja na stranke, širitev (ne)zavarovalnih storitev, vključno z digitalizacijo procesov, rasti obsega poslovanja in števila zaposlenih se vse odraža tudi na vse večjem pomenu operativnih tveganj, ki se z vidika upravljanja tveganj izkazuje v večanju deleža v kapitalskih zahtevah. Ta tveganja tudi funkcija notranjega revidiranja ocenjuje za zelo pomembna, zato jih vključuje v posle notranje revizije.

3 PREDSTAVITEV POSLA NOTRANJE REVIZIJE

V tem osrednjem delu zaključnega dela predstavljamo notranjerevizijski posel dajanja zagotovila glede skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici. Posel je potekal v več fazah, in sicer:

- načrtovanje posla, v sklopu katerega se je izvedlo izhodiščno načrtovanje, ocena tveganja in določanje ciljev posla, določanje obsega posla in razporeditev virov ter priprava delovnega programa posla,
- izvajanje posla je obsegalo zbiranje, prepoznavanje, proučitev in ovrednotenje informacij, dokumentiranje delovnega gradiva,
- poročanje o poslu, vključno s pripravo osnutka in usklajevanjem z revidiranci,
- spremljanje napredovanja posla skozi sistem spremljanja izidov posla in sistem spremljanja priporočil.

Posel notranje revizije oz. notranjerevizijski posel je v Turkovem pojmovniku (2002) opredeljen kot »izvedba posamezne notranje revizije, pregleda samoocentive, preiskave prevare ali svetovanja; zajema lahko več nalog ali dejanj, namenjenih izpeljavi niza med seboj povezanih namenov«.

Predstavljen posel je bil izveden skladno s sprejeto metodologijo na ravni posla, ki je skladna z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju in Načeli notranjega revidiranja ter vključuje sistematične aktivnosti, ki jih prikazujemo v naslednji tabeli.

Tabela 5: Metodologija notranjega revidiranja na ravni posla

ELEMENT	VSEBINA	ZAHTEVA
NAČRTOVANJE POSLA	Izhodiščno načrtovanje Ocena tveganj in določanje ciljev posla Obseg posla in razporeditev virov Program posla	MSNR 2200 - načrtovanje posla MSNR 2210 - cilj posla MSNR 2220 - obseg posla MSNR 2230 - razporeditev virov pri poslu MSNR 2240 - delovni program posla
IZVAJANJE POSLA	Zbiranje in prepoznavanje informacij Proučitev in ovrednotenje informacij Dokumentiranje delovnega gradiva Oblikovanje priporočil na podlagi ugotovitev Kontrolni pregled posla	MSNR 2300 - izvajanje posla MSNR 2310 - prepoznavanje informacij MSNR 2320 - proučitev in ovrednotenje MSNR 2330 - dokumentiranje informacij MSNR 2340 - nadziranje posla
POROČANJE O POSLU	Priprava osnutka poročila Usklajevanje z revidiranci Poročanje o izsledkih posla	MSNR 2400 - poročanje o izidih MSNR 2410 - sodila za poročanje MSNR 2420 - kakovost sporočil MSNR 2421 - napake in izpustitve MSNR 2430 - poročanje o izidih izraza
SPREMLJANJE NAPREDOVANJA POSLA	Sistem spremljanja izidov posla Sistem spremljanja priporočil	MSNR 2500 - spremljanje napredovanja MSNR 2600 - sporočilo o sprejemanju tveganj

Vir: prilagojeno po Zavarovalnica (2020a).

Pri izvajanju posla v širšem smislu smo se soočili z vplivi pandemije, ki od leta 2020 pomembno spreminja načine delovanja širšega gospodarstva in tudi dotične zavarovalnice, ki se je učinkovito odzvala na nepričakovane spremembe. Posel notranje revizije smo v komunikacijskem delu izpeljali na daljavo s pomočjo orodja MS Teams. Pri tem so bili vsi sestanki in pogovori načrtovani kot običajno, izvedba pa je potekala nemoteno.

Pri načrtovanju smo upoštevali možne vplive pandemije na notranje revidiranje, jih ocenili in preverili zmožnosti (na način čim bolj realistične ocene dejavnikov, ki bi lahko ovirali delo, pomembno časovno zamaknili izvajanje posla, ali celo povzročali nezmožnost izvedbe tega posla, na primer zaradi odsotnosti z dela, nezmožnosti dela na daljavo in drugih ovir), ki jih je identificiral Chambers (2020,17):

- moteno delo funkcije notranjega revidiranja,
- zmanjšanje obsega notranjih revizij,
- prerazporeditev na prvo in drugo linijo IIA-jevega modela treh linij,
- povečana delovna obremenitev,
- posledice dela od doma,
- potreba po novem poslovnem pristopu.

3.1 Načrtovanje posla

V poglavju o načrtovanju posla predstavljamo posamezne elemente načrtovanja posla, začenši z izhodiščnim načrtovanjem¹⁶, ki mu sledi ponovno preverjanje ocene tveganj in določanje ciljev posla ter načrtovanje predstavljenega posla¹⁷, v katerem je bil določen obseg posla in razporeditev virov ter priprava delovnega programa.

3.1.1 Izhodiščno načrtovanje

Načrtovanje se začne že v izhodišču, v strateškem načrtu notranjega revidiranja za večletno obdobje. Notranjerevizijsko večletno načrtovanje temelji na notranjerevizijski oceni tveganj, ki je zasnovana na podlagi vseh strateško poslovno relevantnih pridobljenih informacijah. Cilj takega načrtovanja je določanje področij notranjega revidiranja v večletnem obdobju.

Podrobnosti načrtovanja posameznega posla in natančen vrsti red načrtovanja, so lahko različni glede na potrebe v zavarovalnici ali skupini, organiziranost notranje revizije in vrsto posla. Načrtovanje posla običajno vključuje razumevanje ozadja in namen posla, seznanitev s pregledovanim področjem ali procesom, predhodno zbiranje informacij, pripravo začetne ocene tveganj in določanje ciljev posla, opredelitev obsega posla in načrtovanje ustreznih in zadostnih virov ter dokumentiranje načrtovanja (IIA 2017, 3).

Pri določanju področij notranjega revidiranja služba upošteva različne razdelitve nalog, kot npr. po organizacijskih enotah (lahko tudi delih organizacijskih enot), procesih, ključnih funkcijah ali drugih smiselnih enotah zavarovalnice. Seznam se letno dopolnjuje in spreminja glede na spremembe v zavarovalnici. Pomembno je, da je pokrita celotna družba in da so revizijska področja uravnoteženo predstavljena. Pri izbiri področij revidiranja upoštevamo ocene tveganj zavarovalnice, notranje revizijsko oceno tveganj ter koristi izvedbe predvidenega posla (Vežjak 2019, 43-44). Služba načrtuje pogostejše izvajanje notranjerevizijskih pregledov na tistih področjih, na katerih so bila prepoznana večja tveganja.

¹⁶ **MSNR 2010 – Načrtovanje:** Vodja notranje revizije mora izdelati na tveganjih zasnovan načrt, v katerem določi prednostne naloge notranje revizije v skladu s cilji organizacije

¹⁷ **MSNR 2200 – Načrtovanje posla:** Notranji revizorji morajo pripraviti in dokumentirati načrt za vsak posel, vključno z njegovimi cilji, obsegom, časom in razporeditvijo virov. Načrt mora upoštevati strategije, cilje in tveganja organizacije, ki so za posel pomembni. **MSNR 2201 – Upoštevanje pri načrtovanju:** Pri načrtovanju morajo notranji revizorji upoštevati: - strategije in cilje dejavnosti, ki se pregleduje, in sredstva, s katerimi ta dejavnost obvladuje svoje izvajanje; - pomembna tveganja za cilje, vire in delovanje te dejavnosti ter sredstva in načine, s katerimi se morebitni vpliv tveganja ohranja na sprejemljivi ravni; - ustreznost in uspešnost upravljanja dejavnost, upravljanja tveganj in kontrolnih postopkov v primerjavi z ustreznim okvirom ali modelom; - priložnosti za pomembnejše izboljšave pri upravljanju dejavnosti, upravljanju tveganj in kontrolnih postopkih.

Skladno s strokovnimi in zakonskimi zahtevami smo že v preteklem letu v okviru procesa načrtovanja pripravili notranjerevizijsko oceno tveganj, ki izhaja iz poslovskega prepoznavanja tveganj zavarovalnice. To z notranjerevizijska vidika ocenimo glede na verjetnost in ocenjene vplive, ki bi lahko ogrožali poslovanje zavarovalnice. Ocene tveganj, ki jih pripravljamo v obliki preglednice, opredelimo na raven poslovnih procesov zavarovalnice.

Namen notranjerevizijskega ocenjevanja tveganj je, da se na podlagi prepoznanih tveganj in poslovnega modela po S2 ter ocenjenega kombiniranega vpliva na poslovanje prepoznajo področja za potrebe načrtovanja notranjega revidiranja, na katerih bodo izvedeni pregledi z namenom preverjanja in upoštevanja ciljnega delovanja in usmeritev upravljanja zavarovalnice.

Na tej podlagi, ki jo vsakoletno preverjamo in ocenjujemo, smo izdelali vsakoletno prilagojen (več)letni načrt delovanja notranjega revidiranja. Poleg preglednice smo pripravili dokument strateškega načrta za leto 2021 (Priloga 2) z relevantnimi vsebinami in določil zakona (164. člen ZZavar – 1). Ta določa, da notranje revidiranje pripravi, izvaja in vzdržuje strategijo dela za obdobje, v katerem je zagotovljena pokritost celotnega poslovanja zavarovalnice, vključno s celotnim sistemom upravljanja zavarovalnice. Strateški načrt opredeljuje obdobje tekočega leta in naslednje štiri leta tako, da je vključeno petletno obdobje, kar je skladno z obdobjem poslovne strategije zavarovalnice.

Na podlagi poenoteni usmeritev v skupini, strateških usmeritev zavarovalnice in večletnega načrtovanja službe smo konkretizirali načrtovane notranjerevizijske posle v Letnem načrtu notranjega revidiranja za leto 2021 (Priloga 3). Ta vključuje tudi povzetek ocene tveganja in strateškega načrta ter smernice dela za obdobje strateškega načrtovanja. V načrtu so, v skladu z zakonodajo (164. člen ZZavar – 1), opredeljena poslovna področja, na katerih bodo izvedeni načrtovani notranjerevizijski posli z opisom vsebine načrtovanih poslov. Letni načrt je sprejela Uprava s sklepom, soglasje je dal Nadzorni svet.

V letnem načrtu opredeljena področja notranjega revidiranja so izbrana na oceni tveganj, ki so jim poslovni procesi izpostavljeni in lahko preprečijo doseganje ključnih ciljev.

Z namenom izvedbe predstavljenega posla in z razlogom, zaradi katerega je bil posel vključen v letni načrt, smo se seznanili že v fazi strateškega načrtovanja. Razumemo, da je preverjanje skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici izjemno pomembno, ker zavarovalnica intenzivno širi ponudno storitev v (strateško) zaznani tržni niši. Pri tem se pomembno spreminja organizacijska struktura in poslovni procesi ter se uvajajo novi načini dela, predvsem tudi nove aktivnosti. To posledično pomeni, da se pravila v zavarovalnici nenehno spreminjajo in posodablajo, kar je ključni razlog, da se pri tej reviziji osredotočamo na skladnost, upošteva omejen obseg tega zaključnega dela. Hkrati je to gradnja zrelosti revizorjev, saj so ta poznavanja nujna pri izvajanju tudi drugih revizij. Že v obdobju načrtovanja, bolj podrobno pa ob načrtovanju posla, smo se seznanili z relevantno zakonodajo in usmeritvami skupine glede pregledovanega področja.

Informacije smo pridobivali na različne načine, kot priporoča Vežjakova (2019, 41), s spremljanjem poslovanja in okolja delovanja družbe, od strateških in letnih ciljev ter različnih oblik (med)letnih poročanj, s prebiranjem zapisnikov sej uprave, nadzornega sveta in revizijske komisije, s sodelovanjem na rednih tedenskih kolegijih uprave, obdobjnih, sestankih delovnih odborov, svetov in komisij, ki so vzpostavljeni v zavarovalnici, in tudi s spremljanjem informacij drugih notranjerevizijskih poslov ter s (ne)formalnimi pogovori s ključnimi zaposlenimi.

V postopku načrtovanja predstavljenega posla (ob dejstvu, da ima zavarovalnica delovanja sistemov na vseh področjih pokrita z drugimi revizijami, ki niso predmet tega zaključnega dela) smo na podlagi že prepoznanih informacij in novo pridobljenih dodatnih informacij (kot so na primer poročila ključnih funkcij, sistema upravljanja informacijske varnosti in kibernetičnih tveganj, analiza incidentov/škodnih dogodkov in smeri trendov, pregled področij in izsledkov preteklih revizij in revizij v skupini) izvedli ponovno oceno tveganj, ki se ni spremenila in določili cilje posla.

3.1.2 Ocena tveganj in določanje ciljev posla

Izhodiščna ocena tveganj v zavarovalnici je dopolnjena z vsebinami in ocenjevanjem za potrebe notranjega revidiranja, upošteva vse relevantne informacije organov zavarovalnice v širšem pomenu, to je od strateških do letnih usmeritev in postavljenih poslovnih ciljev, do informacij delovanja v skupini in tudi zahtev za izpolnjevanje postavljenih ciljev, upravljanja in vodenja zavarovalnice ter ne nazadnje do kontrolnih in nadzornih mehanizmov.

Namen notranjerevizijskega ocenjevanja tveganj je, da se na podlagi prepoznanih tveganj in poslovnega modela po S2 ter ocenjenega kombiniranega vpliva na poslovanje prepoznajo področja za potrebe načrtovanja notranjega revidiranja, na katerih bodo izvedeni pregledi z namenom preverjanja in upoštevanja ciljnega delovanja in usmeritev upravljanja zavarovalnice.

S pomočjo COSO metodologije (2013, 6–7), ki tveganja prepoznava kot možen prihodnji dogodek, ki bo vplival na doseganje ciljev zavarovalnice, smo pripravili podrobnejši popis tveganj, ki jim je zavarovalnica izpostavljena v povezavi z upravljanjem operativnih tveganj. Tveganja smo razvrstili po sestavinah, ki predstavljajo tisto, kar je potrebno za doseganje ciljev, in sicer:

- kontrolno okolje,
- ocenjevanje tveganj,
- kontrolne aktivnosti,
- informiranje in komuniciranje in
- aktivnosti spremljanja.

Ocena tveganja (Priloga 4) za predstavljen notranjerevizijski posel je vključevala ocenjevanje verjetnosti nastanka dogodka, ocenjevanje vpliva prihodnjega dogodka na izpostavljene cilje področja, opredelitev ravni tveganj pregledovanega področja, upoštevanje različnih možnih učinkov in izidov mogočega dogodka in proučevanje revizijskega tveganja. Vse to ob upoštevanju možnosti, da je lahko ocenjevanje tveganj do neke mere pristranska in subjektivna ocena (Jagrič 2020a, 113).

Notranjerevizijska matrika tveganj temelji na opredeljenem profilu tveganj zavarovalnice in izhaja iz ocene vodstvene urejenosti, ki se za potrebe notranjega revidiranja dopolnjuje z ocenjevanjem glede na naravo dela¹⁸. Vsa notranjerevizijska ocenjevanja tveganj izhajajo tudi iz nenehne čuječnosti, ki je vključena v običajne delovne postopke in posle ter delovanja te funkcije.

Tabela 6: Matrika ocenjevanja tveganj

Verjetnost		Učinek		
		Malo verjetno	Možno	Verjetno
		1	2	3
Majhen	...	Nizko	Nizko	Srednje
Srednji	...	Nizko	Srednje	Visoko
Visok	...	Srednje	Visoko	Visoko

OPOMBA: Zavarovalnica ima opredeljene verjetnosti in učinke, vendar ti v matriki niso prikazani zaradi varovanja poslovne skrivnosti¹⁹.

VIR: Zavarovalnica (2020b).

¹⁸ **MSNR 2100 – Narava dela:** Notranja revizija mora sistematično, metodično in na tveganjih osnovano ocenjevati upravljanje organizacije, obvladovanje tveganj ter kontrolne postopke in prispevati k njihovemu izboljšanju. Notranja revizija dosega večjo verodostojno in vrednost, kadar so revizorji proaktivni in njihove ocene ponujajo nova spoznanja in poučujejo njihov vpliv v prihodnosti.

¹⁹ V politiki so za opredelitev verjetnosti in učinkov določena sodila. Za določanje verjetnosti so opredeljene meje stopenj, ki pomenijo možnost, da se zgodi neki dogodek. Za določanje učinkov pa zavarovalnica uporablja opisna sodila, ki sicer temeljijo na vrednostnih učinkih vpliva na poslovanje na podlagi finančnih kazalnikov in drugih BSC kazalnikov.

Cilji posla²⁰ določajo, kaj naj bi posel, ob upoštevanju izpostavljenosti tveganjem v povezavi z nalogami, ki so predmet revidiranja, dosegel (Jagrič 2020a, 140).

Oblikovanju ciljev posla smo posvetili posebno pozornost, saj le - ti lahko vplivajo na uspešnost izvedbe posla, pri čemer upoštevamo strokovna priporočila, kot jih navaja Toman Pfajfarjeva (2020, 4). Določili smo kratke in jedrnat cilje, ki smo jih zapisali v alinejah:

- ugotoviti (ne)ustreznost obvladovanja operativnih tveganj,
- ugotoviti (ne)skladnost upravljanja operativnih tveganj z veljavnimi zakoni,
- ugotoviti (ne)skladnost upravljanja operativnih tveganj z notranjimi pravili, zlasti notranjimi akti zavarovalnice in usmeritvami delovanja v skupini.

Na podlagi podrobnejšega popisa tveganj smo določili kontrolne cilje posla (Priloga 5).

3.1.3 Obseg posla in razporeditev virov

Predstavljen notranjerevizijski posel se je skladno s prepoznanim problemskim področjem izvajal v službi upravljanja s tveganji, natančneje le na področju upravljanja operativnih tveganj, z osredotočanjem na skladnost upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici. Pod pravila razumemo notranja pravila, ureditvene dokumente in notranje akte ter zavarovalno zakonodajo, vključno z okvirom S2. Pregled ni vključeval vseh zaposlenih, ki obvladujejo operativna tveganja, ampak se je osredotočal na obvladovanje operativnih tveganj, vključno z obvladovanjem operativnih škodnih dogodkov, v službi za upravljanje tveganj.

Obseg posla²¹ sestavljajo proučevanja, prikazana v naslednji tabeli:

Tabela 7: Obseg posla

Skupine	Pomembnejši elementi poslovnega modela	DA/NE	Opomba
Sistemi	Sistem delovanja organov d.d. (U RKN S SK)	x	ni predmet predstavljenega posla
	Organizacijski sistem (organizacijska sestava)	✓	
	Sistemi področij ključnih funkcij	✓	
	Drugi (pod)sistemi – svk, pravo, kadri	✓	
	Računovodski sistem (poslovni dogodki, evidence, poročila)	x	ni predmet predstavljenega posla
	Sistemi IT podpore	x	ni predmet predstavljenega posla
	Sistemi pooblastil in odgovornosti	✓	
	Sistemi informiranja, koordiniranja	✓	
Zapisi	Ureditveni dokumenti, akti, pravila	✓	
	Pravila postopkov, procesov, dokumentiranj	✓	
	Informacijsko podprti dokumenti analiz, poročil	✓	
	Poslovna dokumentacija	✓	
Zaposleni	Pogovori z upravo, tudi neformalni	✓	
	Pogovori z odgovornimi osebami (kolegiji, druge oblike, ...)	✓	
	Posebni intervjuji, delovni sestanki	✓	
	Usklajitveni sestanki, tudi prisotnosti pri drugih oblikah	✓	
Prostori, oprema	Poslovni prostori (ne glede na lokacijo)	x	ni predmet predstavljenega posla
	Oprema	x	ni predmet predstavljenega posla
Drugo	Interaktivno vključevanje strokovnih področij	x	ni predmet predstavljenega posla
	Druga področja z vidika možnosti prevar	x	ni predmet predstavljenega posla
	Izločeni posli	x	ni predmet predstavljenega posla
	Druge morebitne vsebine	✓	

Vir: lastni prikaz.

²⁰ **MSNR 2210 - Cilji posla:** Pri vsakem poslu morajo biti opredeljeni cilji. 2210.A1 – Notranji revizorji morajo izdelati začetno oceno tveganj, ki se nanašajo na pregledovano dejavnost. Cilji posla morajo odražati izide te ocene. 2210.A2 - Pri pripravi ciljev posla morajo notranji revizorji upoštevati verjetnost pomembnih napak, prevar, neskladnosti in drugih tveganj. 2210A3 – Za ovrednotenje upravljanja organizacije, upravljanja tveganj in kontrol so potrebna ustrezna sodila. Notranji revizorji se morajo prepričati, v kolikšnem obsegu sta vodstvo in/ali organ nadzora uvedla ustrezna sodila za ugotavljanje, ali so naloge in cilji uresničeni. Če so ta sodila ustrezna, jih morajo notranji revizorji uporabljati pri svojem ovrednotenju. Če pa niso ustrezna, morajo notranji revizorji v razpravi z vodstvom in/ali organom nadzora ugotoviti, katera sodila so ustrezna na ovrednotenje.

²¹ **MSNR 2220 – Obseg posla:** Dogovorjeni obseg mora zadoščati za doseg ciljev posla. 2220.A1 – Obseg posla mora vključevati proučitev ustreznih sistemov, zapisov, zaposlenih, prostorov in opreme, vključno s tistimi, ki so pod nadzorom tretjih strank. 2220.A2 – Če se med izvajanjem posla dajanja zagotovil pojavijo pomembne priložnosti za svetovanje, je treba doseči poseben pisni dogovor o ciljih, obsegu, ustreznih nalogah in drugih pričakovanih, o izidih tega posla svetovanja pa je treba poročati v skladu s standardi svetovanja.

Obseg posla je na podlagi delovnega programa zasnovan tako, da je izvajanje posla²² podprto z:

- obravnavo dejstev – sodilo zadostnosti,
- uporabo verodostojnih informacij – sodilo zanesljivosti,
- ustreznostjo informacij – sodilo pomembnosti,
- uporabnimi in realističnimi informacijami – sodilo koristnosti.

Razporeditev virov²³ za izvedbo posla je prilagojena glede na naslednje omejitve:

- število notranjih revizorjev,
- zmožnost strnjene dela,
- druge prioritete naloge službe,
- časovni zamiki,
- nepredvidenih odsotnosti,
- upoštevanje prioritete odgovornih oseb pregledovanega področja,
- obstoj nepredvidenih dogodkov.

Posel sva izvajali notranja revizorka in direktorica službe notranjega revidiranja. Natančnejša razporeditev virov je razvidna iz spodnje tabele.

Tabela 8: Razporeditev virov

Odgovorna oseba	Aktivnost	Število dni
Direktorica službe notranjega revidiranja	Pregled in odobritev delovnega načrta	1
	Sodelovanje pri pregledu	5
	Kontrola izvajanja posla	3
	Pregled in odobritev poročila o poslu	1
Notranja revizorka	Načrtovanje posla	2
	Ocena tveganj	1
	Priprava delovnega programa	1
	Zbiranje in prepoznavanje informacij	5
	Proučevanje in ovrednotenje informacij	5
	Urejanje informacij in dokumentacije	3
	Dokumentiranje delovnega gradiva	3
	Oblikovanje ugotovitev in priporočil	4
	Priprava osnutka poročila	2
	Uskladitveni sestanki	2
	Izdelava končnega poročila	2
	SKUPAJ	

Vir: lastni prikaz.

V skladu z obsegom posla in razporeditvijo virov smo pripravili delovni program posla.

²² **MSNR 2300 – Izvajanje posla:** Notranji revizorji morajo prepoznati zadostne, zanesljive, ustrezne in uporabne informacije za doseg ciljev posla: Zadostne informacije vsebujejo dejstva, so ustrezne in prepričljive, tako da preudarna in obveščena oseba lahko pride do enakih sklepov kot revizor. Zanesljive informacije so najboljše dosegljive informacije, ki jih je mogoče pridobiti z uporabo ustreznih metod. Ustrezne informacije podpirajo opažanja in priporočila pri sprejetem poslu ter so skladne s cilji posla. Uporabne informacije pomagajo organizaciji dosegati njene cilje.

²³ **MSNR 2230 – Razporeditev virov pri poslu:** Notranji revizorji morajo določiti ustrezne in zadostne vire za doseg ciljev posla, in sicer na podlagi ocene narave in zapletenosti vsakega posameznega posla, časovnih omejitev in razpoložljivih virov.

3.1.4 Delovni program posla

Delovni program posla²⁴ (Priloga 7) izhaja iz sprejetega Letnega načrta notranjega revidiranja. V delovnem programu pri načrtovanju posla v službi vedno preverimo relevantnost upoštevanja naslednjih sodil:

- poslanstvo in cilje notranjega revidiranja,
- pomembnost poslovnega tveganja glede na opredeljene cilje poslovanja v zvezi s področjem notranjerevizijskega posla in notranjerevizijsko oceno tveganj za vsak posel,
- pomembnost pregledovanega področja glede na večletno notranjerevizijsko načrtovanje in zagotavljanje t. i. notranjerevizijskega cikla,
- obstoječe (ne)formalne načine vplivanja in uravnavanja izpostavljenosti zavarovalnice,
- ustreznost in učinkovitost ureditve in sistema upravljanja zavarovalnice, tudi z vidika tveganj ter obvladovanja področja v primerjavi s poslovnim okvirom in/ ali modelom,
- uresničevanje poslanstva in ciljev zavarovalnice ter spremembe in razvoj v praksi zavarovalnice, upošteva:

 - uresničevanje danih priporočil službe v preteklih obdobjih ter notranje kontrolno okolje,
 - priložnost za izboljšave pri poslovanju zavarovalnice, predvsem v pogledu proaktivnih priporočil, in tovrstnih priporočil tudi drugih dajalcev zagotovil in/ ali posvetovalnih teles

- uspešno in učinkovito poslovanje zavarovalnice, vključno z doseganjem ciljev poslovne in finančne uspešnosti ter varovanje sredstev pred izgubo,
- zanesljivo, pravočasno in pregledno notranje in zunanje neračunovodsko poročanje,
- skladnost z zakoni in drugimi predpisi ter notranjimi pravili.

Glede na navedeno smo pripravili delovni program z naslednjimi vsebinami:

- izhodišča za opredelitev posla in opis načrtovanega posla,
- sodila in izhodišča delovnega programa,
- ocenjevanje tveganj,
- cilji posla in obseg,
- metode poučevanja,
- časovni okvir izvajanja posla,
- razporeditev virov,
- postopek izvajanja posla,
- izvajalec posla in odobritev posla ter
- nadziranje posla.

Izvajanje posla smo načrtovali v naslednjem obdobju:

Januar	Februar	Marec ✓	April ✓	Maj ✓	Junij	Julij	Avgust	September	Oktober	November	December
		Začetek	Potek	Konec							

Delovni program, ki je podlaga za izvajanje posla, je pregledala in odobrila direktorica službe notranjega revidiranja.

²⁴ **2240 – Delovni program posla:** Notranji revizorji morajo pripraviti in dokumentirati program dela, s katerim se dosežejo cilji posla. **2240.A1** – Delovni program mora vključevati postopke za prepoznavanje, proučitev, ovrednotenje in dokumentiranje informacij med potekom posla. Delovni program mora biti odobren pred izvedbo, vsaka sprememba pa mora biti takoj odobrena.

3.2 Izvajanje posla

V tem poglavju opisujemo izvajanje notranjerevizijskega posla po posameznih korakih:

- zbiranje in prepoznavanje informacij,
- proučevanje in ovrednotenje informacij,
- dokumentiranje delovnega gradiva,
- oblikovanje priporočil na podlagi ugotovitev in
- kontrolni pregled posla.

Služba postopke notranjega revidiranja v celoti izvaja v e-obliki, v času epidemije pa se celotna komunikacija opravlja na daljavo. Upoštevamo predloge Chambersa (2020) glede prilagoditve dela organizacije in notranjih revizorjev:

- uporaba spletnih komunikacijskih orodij (MS Teams, Zoom, Skype in druga podobna orodja),
- zagotavljanje ustrezne delovne opreme,
- varni dostopi do zbirke podatkov podjetja,
- šifriranje prenesenih podatkov,
- zagotavljanje varnosti prenesenih datotek,
- pospeševanje brezpapirnega revidiranja.

Služba notranjega revidiranja se je uspešno prilagodila na spremenjeno delovno okolje. Za pisno komunikacijo vseskozi uporablja elektronsko pošto in zaščitene oblike prenosa informacij, v skladu s politiko varovanja informacij v zavarovalnici. Novost, ki je sicer postala že stalnica, so predstavljale oblike delovnih sestankov, ki so se izvajali na daljavo prek aplikacije MS Teams, ki je tudi tehnični standard za komuniciranje v skupini. Prepoznana, proučevana in ovrednotena ter dokumentirana je bila zadostna količina informacij za doseganje ciljev posla.

3.2.1 Zbiranje in prepoznavanje informacij

Izhodiščno zbiranje informacij se običajno začne že ob pripravi letnega načrta, najkasneje pa ob potrjevanju letnega načrta. Vse dokumentirane informacije in zapise hranimo v ustrezni mapi. Ob potrditvi letnega načrta izdelamo posamezne elektronske mape za vse načrtovane posle.

V naslednji tabeli prikazujemo za ta posel opredeljene postopke, metode analize in tehnike za prepoznavanje, ki smo jih izbrali iz nabora možnosti za proučevanje in ovrednotenje informacij.

Tabela 9: Postopki za obvladovanje informacij

Metode postopka posla	Proučevalne metode, analize	Tehnike	Raziskovalne metode
Uvodni, zaključni sestanek	Pregled dokumentov, listin, zapisov	Fizično pregledovanje	Opisne, deskriptivne
Predhodne informacije	Pregled poslovnih podatkov, informacij	Nestatistične metode, vzorec	Sistematično proučevanje
Delovni sestanki	Delavnice, kolegiji	Analiza razmerij	Kritično razmišljanje
Intervjuji	Primerjanje dejstev	Analiza sprememb	Celostno razumevanje
Opazovanje in čuječnost	Analiza stanja	Zanesljivost, verodostojnost	Analitični pristop, preverjanje in pojasnjevanje pomembnih vsebin

Vir: lastni prikaz.

S pregledovanim področjem smo se seznanili že v fazah načrtovanja dela in načrtovanja posla. Pregledali smo delovne dokumente nedavnih pregledov, notranje akte, navodila in druga relevantna gradiva, informacije smo pridobivali tudi v pogovorih z ustreznimi deležniki in z opazovanjem.

Odgovorni osebi revidiranega področja smo po elektronski pošti poslali obvestilo o začetku izvajanja posla oz. informativno najavo posla (Priloga 8). V obvestilu smo podali informacije o poslu, ki se bo izvajal na podlagi letnega načrta, ki je bil potrjen s strani uprave v soglasju z nadzornim svetom. Odgovorna oseba revidiranega področja se je na tak način seznanila s ključnimi informacijami o poteku posla, načrtovanem terminu izvedbe in konkretnim vsebinskim področjem posla ter namenom in ciljem. Tovrstna informativna najava za udeležence predstavlja okvirne informacije o njihovi obremenitvi pri sodelovanju v poslu.

Pred uvodnim sestankom smo se podrobneje seznanili s področjem pregleda, zbirali smo različne vrste informacij, pridobivali dostopno relevantno dokumentacijo, se seznanili s poročili preteklih poslov in drugimi morebitnimi povezanimi dokumenti (poročila zunanje revizije, funkcije upravljanja tveganj in skladnosti poslovanja, pregledov varovanja informacij pa tudi pregledov AZN). Preverili smo tudi morebitne spremembe strokovnega področja ter zakonodaje in predpisov. Slednje pridobivamo pri stanovskih ali drugih združenjih na spletnih straneh, kot so na primer Slovenski inštitut za revizijo, IIA, Slovensko zavarovalno združenje, Portal TFL, SI.RISK.

Uvodni sestanek je potekal v terminu, ki je bil predlagan v vabilu na uvodni sestanek (Priloga 9), pri čemer se vedno uskladimo glede na časovno razpoložljivost udeležencev. Poleg vabila smo poslali zahtevo za posredovanje dokumentacije (Priloga 10) z opisom obravnavanih tem in navedbo zahtevane dokumentacije. Na uvodnem sestanku smo predstavili namen in cilj posla, obravnavali smo temeljne vsebine pregleda, dogovorili smo se glede časovnice za posredovanje celotne zahtevane dokumentacije in nadaljnje komunikacije. Vsebina sestanka je dokumentirana v zapisu uvodnega sestanka (Priloga 11).

Za doseg ciljev posla smo med izvajanjem posla ponovno preverili ustreznost prepoznavanja informacij²⁵:

- zadostnost informacij smo zagotovili z ustreznim obsegom, ki vključuje vsa relevantna dejstva in potrebno kontrolno okolje,
- zanesljivost informacij je bila vključena z uporabo metod preverjanja ureditve, dokumentov, fizičnega pregledovanja in intervjujev z zaposlenimi ter uvodnimi sestanki z odgovornimi osebami,
- ustreznost informacij smo zagotovili z zmožnostjo izraziti oceno, ki predstavlja mnenje k ciljem revizije,
- uporabnost informacij je za odjemalce, poleg ocene, izražena z danimi priporočili, ki so usmerjena k izboljševanju delovanja in uresničevanja ciljev zavarovalnice.

Po prejemu zahtevane dokumentacije smo le to pregledali, preverili popolnost, in jo ustrezno označili ter shranili v elektronsko revizijsko mapo.

3.2.2 Proučitev in ovrednotenje informacij

Pri proučevanju in ovrednotenju²⁶ informacij služba uporablja različne revizijske metode.

Za predstavljen posel smo preverjali notranje akte in drugi ureditvene dokumente z vsebinskega vidika in z vidika aktualnosti. Preverjali smo različne oblike evidenc in seznamov o škodnih dogodkih, notranja poročila o škodnih dogodkih, poročila o tveganjih (zlasti informacije o operativnih tveganjih, kot so indikatorji, trendi, števila incidentov/škodnih dogodkov, kazalniki obsega ...) in druga relevantna

²⁵ **MSNR 2310 – Prepoznavanje informacij:** Notranji revizorji morajo prepoznati zadostne, zanesljive, ustrezne in uporabne informacije za doseg ciljev posla

²⁶ **MSNR 2320 – Proučitev in ovrednotenje:** Notranji revizorji morajo utemeljiti svoje ugotovitve in izide posla z ustrezno proučitvijo in ovrednotenjem pridobljenih informacij.

poročila. Opravili smo pogovore z osebami, ki pripravljajo poročila o operativnih škodnih dogodkih, in pogovore z drugimi osebami, ki so vključene v proces obvladovanja operativnih tveganj. V preverjanje kontrolnega okolja smo vključili tudi odgovorne osebe za skladnost poslovanja, pooblaščenca osebo za varstvo osebnih podatkov (v nadaljevanju tudi DPO), odgovorne osebe upravljanja financ in upravljanja kadrov ter certificiranega presojevalca varovanja informacij, ki izvaja posebne preglede. Pri slednjih smo bili pozorni tudi na morebitne zaznave ali pojave neporočanih incidentov informacijskih tehnologij (na primer neporočan izpad ključne (ne)zavarovalne aplikacije, kibernetškega vdora ...) pri vseh pa smo preverjali morebitna neporočanja in/ali zaznave prevar ali neetičnih ravnanj ter odstopanj od kodeksov (sistema upravljanja informacijske varnosti in sistema upravljanja prevar sta bila preverjana pri revizijah v skupini).

Pregledali smo poročila skladnosti poslovanja in varovanja informacij ter naredili navzkrižno preverjanje s poročili in z evidencami škodnih dogodkov. Preverili smo tudi zadnja poročila nadzornega organa (AZN) in poročila delovanja v skupini, in sicer skladnost poročanja o škodnih dogodkih z usmeritvami v skupini.

Pregled le nekaj bistvenih dokumentov, ki so bili pregledani med izvajanjem posla, predstavljamo v tabeli Aktivnosti posla 3 - revizijski postopek (Priloga 6).

Pri preučevanju in vrednotenju informacij smo si postavljali naslednja vprašanja (Jagrič 2020b, 126):

- ali so ključne kontrole primerno načrtovanje,
- ali ključne kontrole delujejo uspešno,
- ali je tveganje na sprejemljivi ravni,
- ali kontrole podpirajo doseganje ciljev skladnosti?

Vso pregledano dokumentacijo smo opremili s priporočenimi oznakami, dokumentirali ugotovitve in jih shranili v elektronsko revizijsko mapo.

3.2.3 Dokumentiranje delovnega gradiva

Skladno z metodologijo notranjega revidiranja na ravni posla, služba dokumentira delovno gradivo, ki podpira izide posla. Dokumentiranje delovnega gradiva²⁷ se začne že v fazi notranjerevizijskega načrtovanja. Služba za dokumentiranje delovnega gradiva uporablja MS Office datotečni sistem. Na podlagi sprejetih politik notranjega revidiranja in varovanja informacij služba vso dokumentacijo evidentira v elektronski obliki v posebni mapi službe²⁸, do katere imata pooblaščenca dostope le zaposlenki v službi.

Za vsak posel (pred)pripravimo ustrezno elektronsko mapo. Mape izvajanja poslov so poimenovane z oznakami in kratkim imenom posla, in jih pripravimo s predlogami SNR in v katere sprotno odlagamo poslovno dokumentacijo in druge relevantne dokumente skozi celotno izvajanje posla.

Za vzdrževanje sistema delovnega gradiva posla imamo opredeljene šifrante (Priloga 12), ki sledijo sosledju notranjerevizijskega postopka v skladu z MSNR. Za boljšo organiziranost mape in za lažji pregled nad delovnim gradivom so v mapi dodane tako imenovane pregrade, ki dokumente smiselno ločujejo glede na posamezne razdelke izvajanja posla in nimajo značaja dokumenta. Z njimi ustvarimo razdelke od izhodiščnega načrtovanja, priprave posla in proučevanja informacij do poročanja. Po zaključku tega pripravimo razdelek za spremljanje napredovanja, ki vključuje prenos izsledkov revizije v sistemsko mapo spremljanja priporočil. Na koncu dokončamo še nadziranje posla. Mapo celega posla

²⁷ MSNR 2330 - Dokumentiranje informacij: Notranji revizorji morajo dokumentirati zadostne, zanesljive, ustrezne in koristne informacije, ki podpirajo izide posla in ugotovitve.

²⁸ Sistematična ureditev dokumentiranih informacij SNR za vsako poslovno leto vključuje podmape, kot smo prikazali v tabeli 2.

zaključimo z zaznamkom mape, kar službi omogoča sprotno spremljanje uresničevanja načrtov notranjega revidiranja.

Za predstavljen posel smo izdelali mapo z imenom **NP_2021_03-Upravljanje OT** (Priloga 13) v katero smo, skladno s predstavljenim šifrantom oznak, shranili vso dokumentacijo. To oznako vpišemo tudi v pregrado, ki nima značaja dokumenta, lahko pa vpišemo sprotne opomnike (na primer predviden potek izvajanja ipd.). Delovno gradivo smo številčili v skladu z uveljavljenim šifrantom:

- 000 ___oznaka notranjerevizijskega posla___
V tem razdelku načeloma ne hranimo dokumentov, lahko služi le za opomnike ali začasne evidence.
- 100 ___izhodiščno načrtovanje___,
V tem razdelku hranimo dokumentacijo procesa načrtovanja notranjega revidiranja in sprotno zbrane pomembne poslovne dokumente, ki so uporabni za posel.
- 200 ___priprava posla___,
V tem razdelku posel pripravljamo, na predlogah naredimo dokumente posla in izvedemo začetno komunikacijo.
- 300 ___proučevanje informacij___,
Vključuje hranjenje vse pregledane in analizirane dokumentacije po različnih sodilih.
- 400 ___poročanje___,
V tem razdelku hranimo dokumentacijo usklajevanja in poročanja.
- 500 ___spremljanje napredovanja___,
V tem razdelku pripravimo izseke poročil in dokumentov za spremljanje priporočil ter jih prenesemo v sistemsko mapo spremljanja priporočil, ki je na ravni SNR vključena v poročanje organom.
- 600 ___nadziranje posla___.
V tem razdelku hranimo relevantno dokumentacijo nadziranja posla.

3.2.4 Oblikovanje priporočil na podlagi ugotovitev

V postopku izvajanja posla smo se osredotočili zgolj na pregled tveganj, ki so bila prepoznana kot ključna, to pomeni, da so bila ocenjena z najvišjo oceno (9).

Na naslednjih straneh bomo pojasnili posamezne ugotovitve in priporočila, ki vključujejo: obravnavano prepoznano tveganje, sodila, zapise ugotovitev, vrzeli, vzrokov, posledic in glede na ugotovitve, notranjerevizijska priporočila. Priporočila so predvsem usmerjena k izboljševanju delovanja zavarovalnice in izboljšanju delovnih procesov z vidika ureditve, delovanja postopkov, vsebinskih in podatkovnih pomanjkljivosti, delovanja notranjih kontrol, informiranja, zagotavljanja podatkov in informacij, notranjega sporočanja (komuniciranja), skladnosti s predpisi ter preprečevanja prevar. Pri priporočilih je zapisan nosilec za izvedbo priporočil, pomembnost in stopnja uresničitve priporočila ter rok uresničitve oziroma izvedbe priporočil, ki je skrajni rok za izvajanje priporočenih ukrepov. Ta rok je določen, upošteva delovne okoliščine in pomembne prioritete v zavarovalnici, ter je usklajen z nosilci. Praviloma je rok postavljen z ustrezno rezervo časa za uresničenje priporočil.

ROK IZVEDBE

2020				2021				2022				Stopnja uresničitve
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
							x					
Predvideni čas uresničitve ROK												

NOSILEC PRIPOROČILA ime odgovorne osebe
v sodelovanju z odgovorno osebo ključne funkcije skladnosti poslovanja in kadrovskega področja

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj skladnosti politik sistema upravljanja zavarovalnice z zakonodajo in relevantnimi predpisi S2 ter strokovnimi okviri ugotavljamo, da:

- so pregledane politike skladne z vsemi relevantnimi sodili,
- je v politike sistema upravljanja primerno vključen model treh linij obrambe, ki je posledično uveljavljen tudi v drugih notranjih aktih zavarovalnice ter v pomembnih poročilih poslovnih in ključnih funkcij,
- v politike ni vključen zadnji, v letu 2020 prenovljen Model IIA treh linij, ki jasno opredeljuje vloge posameznih vodij znotraj organizacije: funkcije nadzora, managementa in operativnih vodij s funkcijami obvladovanja tveganj in skladnosti (prva in druga linija) in notranjerevizijske funkcije kot tretje linije.

TVEGANJE	Neskladnost z zakonodajo in drugimi predpisi.
SKLIC	T1-3.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	ZZavar-1, EIOPA - Smernice upravljanja, Delegirana uredba ²⁹ , Usmeritve za skupino, Standardi upravljanja tveganj, spletne strani GZ, BS, SZZ, AZN, ZNS, SI-RISK, SIR, IIA.
VRZEL	Politike in posledično drugi notranji akti ne sledijo spremembam vseh predpisov in strokovnih usmeritev ter posledično niso ustrezno posodobljeni.
VZROK	Aktualne spremembe se ne spremljajo redno, ni nadzora nad spremljanjem sprememb predpisov in strokovnih usmeritev, ni imenovane osebe za spremljanje sprememb
POSLEDICA	Nezanesljive politike sistema upravljanja in drugi notranji akti ter poročila.

PRIPOROČILA

Z namenom odprave neskladja priporočamo, da:

- se izvede ustrezna posodobitev modela treh linij obrambe v politikah in vseh drugih notranjih aktih (metodologije, navodila ipd.), ki so povezani s temi politikami in tudi v vseh izvedbenih dokumentih, kjer se ta model uporablja,
- se preveri in posodobi vsa poročila, ki vključujejo ta model,
- naj se preveri ustreznost odgovornosti funkcijskih vodij tudi v organizacijsko-kadrovskih aktih.

Z namenom celovitega pregleda nad različnimi vrstami predpisov in strokovnih usmeritev priporočamo, da se organizira sistem sporočanja zaznanih sprememb tudi iz različnih drugih virov, kot so aktualne informacije pomembnih interesnih združenj, in tudi izobraževanj, ki se jih udeležujejo zaposleni. Določi naj se oseba, ki bo zadolžena za spremljanje in sporočanje tovrstnih sprememb.

POROČANJE ZA SPREMLJANJE NAPREDOVANJA

DATUM

²⁹Delegirana uredba Komisije (EU) 2015/35 z dne 10. oktobra 2014 o dopolnitvi Direktive 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II)

NP_2021_03_02 – UGOTOVITEV: Skladnost politik z notranjimi akti

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj skladnosti politik sistema upravljanja zavarovalnice z zakonsko predpisanimi notranjimi akti ugotavljamo, da:

- so pregledane politike v celoti skladne zakonsko predpisanimi notranjimi akti, ki se na organizacijskem področju niso spreminjali, prav tako ne na področju varovanja osebnih podatkov,
- so bile ustrezno posodobljene glede na zadnje spremembe urejanja in poročanja o zagotavljanju integritete odgovornih oseb in preprečevanju korupcije, ki so vključene v razdelkih preverjanja usposobljenosti in primernosti nosilcev ključnih in poslovnih funkcij (neposredno povezovanje sprememb poročanj odgovornih oseb v obrazcih).

TVEGANJE	Neskladnost z notranjimi akti.
SKLIC	T1-4.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	Pravilnik o organizaciji (ZDR), Pravilnik o integriteti in preprečevanju korupcije (ZIntPK), Pravilnik o varovanju osebnih podatkov (ZVOP-1).
VRZEL	Ni bila ugotovljena.
VZROK	/
POSLEDICA	/
PRIPOROČILO	/

NP_2021_03_03 – UGOTOVITEV: Skladnost politik z usmeritvami v skupini

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj skladnosti politik sistema upravljanja zavarovalnice z usmeritvami za odvisne družbe, ki delujejo v skupini, ugotavljamo, da:

- so pregledane politike v celoti posodobljene in usklajene z zahtevami za delovanje v skupini za vsa področja ključnih in vseh poslovnih funkcij,
- so bile posebej preverjene zadnje spremembe, ki so se nanašale na poenotenje v skupini na področju skladnosti poslovanja in poslovnem področju inteligentnih procesov

TVEGANJE	Neskladnost z usmeritvami za delovanje v skupini.
SKLIC	T1-5.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	Popis zahtev za poslovne in ključne funkcije za zagotavljanje skladnosti v skupini.
VRZEL	Ni bila ugotovljena.
VZROK	/
POSLEDICA	/
PRIPOROČILO	/

ROK IZVEDBE

2020				2021				2022				Stopnja uresničitve	
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
Predvideni čas uresničitve ROK													

NOSILEC PRIPOROČILA ime odgovorne osebe
v sodelovanju z odgovorno osebo ključne funkcije skladnosti poslovanja in kadrovskega področja

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj politik sistema upravljanja in posodobitev le-teh ugotavljamo, da:

- so predpisane politike ustrezno vzpostavljene in jih poslovna področja in ključne funkcije redno preverjajo in posodablajo, služba skladnosti poslovanja pri tem izvaja tudi redne preglede,
- imamo v programskem orodju sistema vodenja notranjih aktov vzpostavljene opozorilne kontrole za preverjanje ustreznosti vseh vrst notranjih aktov po različno opredeljenih časovnih ciklih (triletno, dvoletno in letno preverjanje aktov),
- so postopki izdajanja novih aktov ali posodobljenih različic ustrezno vzpostavljeni in se izvajajo v skladu z navodili ter se ustrezno evidentirajo v programskem orodju, ki zagotavlja samodejno seznanjanje vseh zaposlenih s spremembami,
- se dokumentiranje kontrolnih pregledov politik, pri katerih ni bilo treba izvesti sprememb, opravlja različno in niso poenoteni zapisi kontrolnih pregledov.

TVEGANJE	Neredni kontrolni pregled politik–tveganje zanesljivosti, neskladnosti.
SKLIC	T3-1.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	ZZavar-1, EIOPA - Smernice upravljanja, Delegirana uredba, Usmeritve za skupino.
VRZEL	Ni vzpostavljenega primerne sistema, ki bi zagotavljal preglednost in evidenco kontrol.
VZROK	Pomanjkanje usmeritev glede zapisa kontrolnega pregleda, ni sistemskih kontrol, ki bi zagotavljale poenoten in verodostojen zapis, imenovana oseba ne izvaja rednih kontrol nad zapisi pregledov.
POSLEDICA	Nezanesljive politike sistema upravljanja.

PRIPOROČILA

Z namenom povečanja učinkovitosti priporočamo, da se v okviru programskega orodja urejanja notranjih aktov doda sistemska kontrola, ki bi zagotavljala poenoten in verodostojen zapis kontrolnega preverjanja politik sistema upravljanja, pri katerih ni bilo treba izvesti sprememb. Tak zapis bi bil verodostojen tako za funkcijo skladnosti poslovanja, ki pri svojih pregledih te zadeve preverja, kot tudi pri dokazovanju pri pregledih poslovanja AZN, ki se za zavarovalnice izvajajo ciklično. Imenovana oseba naj redno preverja, ali se kontrolni pregledi ustrezno dokumentirajo.

POROČANJE ZA SPREMLJANJE NAPREDOVANJA

DAUM

Q3

Q4

ROK IZVEDBE

2020				2021				2022				Stopnja uresničitve	
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
Predvideni čas uresničitve ROK													

NOSILEC PRIPOROČILA ime odgovorne osebe
v sodelovanju z odgovornimi osebami vseh poslovnih področij

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj obvladovanja operativnih škodnih dogodkov ugotavljamo, da:

- ima funkcija upravljanja s tveganji vzpostavljen sistem za učinkovito in uspešno identificiranje, merjenje, analiziranje in spremljanje operativnih tveganj,
- ima na podlagi metodologije funkcija upravljanja s tveganji ustrezno vzpostavljen seznam popisanih operativnih tveganj na štirih ravneh, ki so v izhodišču pripravljena po S2, in so prilagojena poslovnim procesom v zavarovalnici,
- je pripravljen ustrezen obrazec za prijavo operativnih škodnih dogodkov,
- funkcija sistematično spremlja in vodi evidence za operativne škodne dogodke, ki so bili poročani od posameznih poslovnih področij, ter spremlja odpravo izpostavljenosti tem tveganjem,
- smo na podlagi primerjave trimesečnega poročila o operativnih škodnih dogodkih in mesečnih poročil poslovnih funkcij zaznali neskladje z vidika dolžnosti poročevalcev.

TVEGANJE	Neobvladovanje operativnih tveganj, neustrezno ali nepravočasno poročanje o operativnih škodnih dogodkih.
SKLIC	T2-5.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	Politika upravljanja z operativnimi tveganji, Metodologija upravljanja z operativnimi tveganji, navodila za delo.
VRZEL	Obstoj škodnih dogodkov, ki so sicer poznani, vendar se o njih ne poroča.
VZROK	Delno nejasnost in tudi morebitni strah pred posledicami prijave operativnih škodnih dogodkov.
POSLEDICA	Evidence škodnih dogodkov so nepopolne, zato se ne odpravljajo vzroki za njihovo pojavljanje in se ne preprečuje ponavljanje ali odprava napak.

PRIPOROČILA

Z namenom izboljšanja urejenosti področja upravljanja z operativnimi škodnimi dogodki priporočamo, da se vzpostavi možnost anonimne prijave škodnih dogodkov, ki naj se opredeli v politiki in navodilih. Za informacijsko podporo tega so na voljo ustrezne aplikacije. S tem bi zagotavljali anonimnost prijaviteljev, kar bi posledično odpravljalo subjektivne zadržke in morebitni strah posameznikov. Pričakujemo, da bi se s tem ukrepom zagotovilo bolj popolno prijavljanje, sicer resda manj pomembnih, škodnih dogodkov. To bo funkciji upravljanja tveganj omogočalo bolj kakovostno in celovito analiziranje operativnih tveganj ter tudi pripravo proaktivnih ukrepov. Ne nazadnje bi to vplivalo na izboljšanje kontrolnih aktivnosti in lahko tudi na strokovnejši pristop pri opredeljevanju nesprejemljivih tveganj.

POROČANJE ZA SPREMLJANJE NAPREDOVANJA
Q3

DATUM

NP_2021_03_06 – UGOTOVITEV: Postopek prijave škodnih dogodkov

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj postopka obvladovanja operativnih škodnih dogodkov ugotavljamo, da:

- ima funkcija upravljanja s tveganji na podlagi delovnih navodil ustrezno vzpostavljen postopek za prijavo škodnih dogodkov, ki je namenjen osebam vseh poslovnih funkcij za sporočanje o uresničenih dogodkih za operativna tveganja,
- je postopkovni del prijavljanja škodnih dogodkov za uporabnike prijazen in ne povzroča nepotrebne preobremenjenosti zaposlenih ter ga je mogoče uporabljati tudi v povezavi s priporočilom NP_2021_03_05 - prejšnje priporočilo za možnost anonimnih prijav, ki jih lahko preveri in evidentira skrbnik obvladovanja škodnih dogodkov,
- je bil postopek v letu 2020 prilagojen tako, da so navodila in obrazec, v obliki preglednice, dostopni na aplikaciji MS Teams,
- je učinkovitost tako organiziranega postopkovnega delovanja zelo ustrezna, tudi zaradi zmožnosti takojšnje koordinacije s funkcijo upravljanja tveganj v primerih nejasnosti in zaradi zagotavljanja oddaljenih dostopov za zaposlene.

TVEGANJE	Neskladen postopek prijave škodnih dogodkov– tveganje napak.
SKLIC	T3-3.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	Politika upravljanja z operativnimi tveganji, Metodologija upravljanja z operativnimi tveganji.
VRZEL	Ni bila ugotovljena.
VZROK	/
POSLEDICA	/
PRIPOROČILO	/

NP_2021_03_07 – UGOTOVITEV: Postopek prijave kršitev varovanja osebnih podatkov

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj postopka prijave škodnih dogodkov v zvezi s kršitvami varovanja osebnih podatkov ugotavljamo, da:

- se opredeljeni postopki in odgovornosti v zvezi z obveščanjem in obravnavo kršitev varovanja osebnih podatkov dosledno izvajajo in preverjajo preko DPO, pri čemer se spoštujejo določeni roki,
- so ugotovitve DPO, ki se prepoznajo za škodne dogodke, ustrezno in pravočasno evidentirani v evidenco uresničenih škodnih dogodkov, ki se v primerih napak v informacijskem sistemu nemudoma obravnavajo tudi z vidika upravljanja varnostnih politik,
- ima zavarovalnica vzpostavljene ustrezne kontrolne sisteme glede varovanja osebnih podatkov, kar je bilo potrjeno v pregledu informacijskega pooblaščenca, zato v tem poslu ni bilo posebej pregledovano.

TVEGANJE	Neustrezno ali nepravočasno poročanje DPO.
SKLIC	T3-5.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	Varnostne politike, Pravilnik o varstvu osebnih podatkov.
VRZEL	Ni bila ugotovljena.
VZROK	/
POSLEDICA	/
PRIPOROČILO	/

ROK IZVEDBE

2020				2021				2022				Stopnja uresničitve
Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
					✓							100 %
Čas uresničitve ROK												

NOSILEC PRIPOROČILA ime odgovorne osebe
v sodelovanju z odgovorno osebo kadrovske funkcije in drugih poslovnih področij

UGOTOVITVE

Na podlagi proučevanj obvladovanja operativnih tveganj in analiziranja sporočanj škodnih dogodkov, tudi v povezavi z že opisanimi ugotovitvami in priporočili, ugotavljamo, da:

- na poročanje o operativnih škodnih dogodkih vpliva tudi pogosto nejasno in morda dvomno prepoznavanje opredelitve škodnega dogodka ali incidenta ter tudi preveč subjektivni pogled na obveznost poročanja o zaznanih škodnih dogodkih,
- se navedeno pojavlja pri sicer manj pomembnih uresničenih dogodkih, ki so za nekatere bili prepoznani kot škodni dogodki, za nekatere zaposlene pa zgolj kot napake pri delu,
- se zaposleni, ki opravljajo delovne naloge na popolnoma drugih področjih zaradi osredotočenosti v njihove vsebine dela, v celoti ne zavedajo pomembnosti zaznavanja, evidentiranja in poročanja o operativnih škodnih dogodkih, ki se na sistemski ravni obravnava v okviru kontrolne funkcije upravljanja tveganj.

TVEGANJE	Neprepoznana ali neuveljavljena obveznost poročanja prve linije o uresničenih škodnih dogodkih – tveganje nepopolnosti, nerazumevanja in nekomuniciranja.
SKLIC	T4-4.
POMEMBNOST	Visoka.
SODILA	Politika upravljanja z operativnimi tveganji, Metodologija upravljanje z operativnimi tveganji, navodila za delo.
VRZEL	Obstoj škodnih dogodkov, ki lahko tudi niso prepoznani in se o njih ne poroča.
VZROK	Pomanjkljivo ozaveščanje o pomembnosti poročanja operativnih škodnih dogodkov, neredno koordiniranje zaposlenih v OE.
POSLEDICA	Prepozna ali neustrezna identifikacija obveznosti poročanja, neprepoznana in preveč subjektivna ocena odgovornosti za poročanje.

PRIPOROČILO

Z namenom večjega ozaveščanja zaposlenih in za olajšanje njihovega dela smo priporočali okrepitev aktivnosti, da se v uveljavljeno izobraževanje, ki poteka v e-obliki z zaključnim preverjanjem, vključi več vsebin in praktičnih primerov konkretizacije škodnih dogodkov. Glede na dejstvo, da se interno izobraževanje pripravlja v času opravljanja te revizije, smo sodelovali pri koordinaciji aktivnosti za poglobitev znanj s problemskega področja in za ozaveščanje o pomembnosti poročanja zaposlenih, pri čemer se poudari tudi pomen sistemskih kontrolnih funkcij. Funkcija naj okrepi navzkrižne kontrole evidenc škodnih dogodkov z drugimi evidencami (pritožbe, prijavljene napake, neskladna (ne)računovodska poročanja vključno s poročili o odprtih terjatvah, napakah odkritih pri opominjanju, stanjih prehodnih kontov, napačnih izplačilih škod, ipd.) in s tem zagotovi, da bodo vsi (tudi še neprepoznani) škodni dogodki ustrezno obravnavani.

POROČANJE ZA SPREMLJANJE NAPREDOVANJA

To je funkcija upravljanja tveganj v sodelovanju s kadrovske funkcije in ob pomoči funkcije varovanja informacij uspešno izvedla v internem izobraževanju, ki so ga uspešno zaključili vsi zaposleni. Funkcija je v sodelovanju z drugimi področji pripravila popis evidenc in terminski plan dodatnih navzkrižnih kontrol, ki jih tudi že izvaja.

3.2.5 Kontrolni pregled posla

Med in po vsakem izvedenem poslu, služba izvaja poseben dokumentiran tristopenjski kontrolni pregled v okviru procesa nadziranja posla³⁰, z namenom, da zagotovi:

- z vmesno kontrolo ena (1) popolno in ustrezno pripravo in izpeljavo posla ter strokovno in verodostojno proučevanje informacij,
- z vmesno kontrolo dve (2) doseganje ciljev posla s pripravo končnega poročila posla, upošteva strokovna sodila poročanja, vzpostavljeno prakso poročanja,
- sprotno spremljanje izvajanja posla po vseh fazah s preverjanjem dokumentiranosti in ustreznosti podlag ugotovitev, ki so sestavina delovnega gradiva,
- doseganje visoke kakovosti ravni izvedbe posla, upošteva strokovnost in (ne)izkušenost notranje revizorke ter zapletenost samega posla in pričakovano napredovanje v strokovnem razvoju notranje revizorke vključno z ustreznim dokumentiranjem za vodenje sistema priporočil v kontroli tri (3).

Kontrolni pregled posla je izvedla direktorica in je prilagojen znanju in izkušnjam izvajalke posla. Pregledala in odobrila je vsa delovna gradiva posla, izvedbo posla je spremljala od začetka do zaključka in bila prisotna pri nekaterih, predvsem pa ključnih aktivnostih.

Tabela 10: Seznam za kontrolni pregled posla

	Kriterij	Kontrola 1	Kontrola 2	Kontrola 3	
Revizijska mapa	Organiziranost in urejenost mape	✓			
	Ustreznosti dokumentacije	✓			
	Popolnosti dokumentacije	✓			
Načrtovanje	Ustreznost ocene tveganja	✓			
	Ustreznost obsega posla	✓			
	Ustreznost delovnega programa	✓			
Izvajanje	Ustrezna informativna najava	✓			
	Ustrezno vabilo na uvodni sestanek	✓			
	Zahteva za dokumentacijo skladna s cilji posla	✓			
	Uvodni sestanek	✓			
	Zapisnik uvodnega sestanka	✓			
	Zbiranje in prepoznavanje informacij	✓			
	Preučitev in ovrednotenje informacij	✓			
	Dokumentiranje delovnega gradiva	✓			
	Primerno dokumentiranje ugotovitev	✓			
	Primernost priporočil	✓			
	Kontrolni pregled posla	✓			
	Poročanje	Ustreznost osnutka poročila		✓	
		Vabilo na zaključni sestanek		✓	
Zaključni sestanek			✓		
Zapisnik sestanka in usklajevanj			✓		
Ustrezno končno poročilo			✓		
Priprava predloga sklepa uprave			✓		
Posredovanje končnega poročila ustreznim prejemnikom			✓		
Spremljanje napredovanja	Spremljanje izidov posla			✓	
	Spremljanje priporočil			✓	
	Nastavitev opomnikov pred potekom rokov			✓	
Drugo	Izjava notranje revizorke			✓	
	Drugi dajalci zagotovil			/	
	Zaznamki			✓	
	Strokovni razvoj			✓	

Vir: lastni prikaz.

Po zaključenem pregledu ena (1) je sledila priprava na poročanje o izidih posla.

³⁰ MSNR 2340 – Nadziranje posla: Posle je treba ustrezno nadzirati, da se zagotovi, da so cilji doseženi, da je zagotovljena kakovost in da se zaposleni strokovno izpopolnjujejo.

3.3 Poročanje o poslu

V tem poglavju predstavljamo poročanje o izidih³¹ posla, ki je potekalo v več stopnjah. Najprej smo pripravili osnutek poročila, ki smo ga nato uskladili z revidiranci, sledila je priprava (končnega) poročila o izsledkih posla.

3.3.1 Priprava osnutka poročila

Služba ima za pripravo poročila pripravljeno predlogo za poročanje, ki v skladu z notranjimi navodili službe, upošteva strokovna sodila pri poročanju ter zahteve predpisov. Predloga se vsakoletno preverja in posodablja oz. prilagaja glede na spremembe različnih zahtev (zakonskih, S2, MSNR, usmeritev za skupino) ali pa se vključujejo izboljšave zaradi sistemskega zagotavljanja vseh vrst poročanj službe. Izboljšave se nanašajo tudi na vizualizacijo in olajšanje berljivosti za uporabnike.

Po zaključenem pregledu smo na podlagi potrjene predloge pripravili osnutek poročila o izsledkih posla, ki je po vsebini enak končnemu poročilu in vsebuje vse zahtevane sestavine. Vsebina³² poročila obsega cilje, obseg in izide posla ter mora biti kakovostno³³ predstavljena, kar pomeni, da morajo biti sporočila točna, nepristranska, jasna, jedrnata, ustvarjalna, popolna in pravočasna. Osnutek poročila je namenjen informiranju odgovorne osebe revidiranega področja in je podlaga za razpravo na zaključnem sestanku.

3.3.2 Usklajevanje z revidiranci

Usklajevanje z revidiranci je pomemben del notranjerevizijskega posla. Služba med samim izvajanjem posla vzdržuje primerno in redno komunikacijo z revidiranci. Ugotovitve sporoča sproti in s tem omogoča takojšnji pristop k reševanju morebitnih ugotovljenih pomanjkljivosti, kadar je to potrebno. Tudi sicer, je komunikacija med izvajanjem posla pomembna z vidika sprotnega usklajevanja in prilagajanja z namenom učinkovitejšega dela.

Po izvedenem pregledu in pripravljenem osnutku poročila, smo odgovorni osebi revidiranega področja, po elektronski pošti poslali vabilo na zaključni sestanek (Priloga 14), v katerem so kratko predstavljene predvidene teme sestanka. Za namen razprave na zaključnem sestanku smo priložili osnutek poročila za potrebe usklajevanja. Obenem smo odgovorno osebo seznanili, da bo končno poročilo posredovano upravi v seznanitev in potrditev, s čimer bo zadolžila predlagane nosilce priporočil in potrdila pričakovane roke za uresničitev primernih ukrepov.

Zaključni sestanek je potekal v dogovorjenem terminu, s pomočjo spletnih komunikacijskih orodij. Prisotni smo bili odgovorna oseba revidiranega področja, direktorica notranjega revidiranja in notranja revizorka.

V uvodu smo kratko predstavili potek, obseg in cilj posla. Odgovorni osebi smo se zahvalili za kooperativno sodelovanje in pohvalili vse, ki so sodelovali pri pregledu, za konstruktivne pogovore, dodatna pojasnila in potrebne informacije.

³¹ **MSNR 2400 – Poročanje o izidih:** Notranji revizorji morajo poročati o izidih posla.

³² **MSNR 2410 – Sodila za poročanje:** Sporočanje mora vključevati cilje, obseg in izide posla. **2410.A1** – Končno sporočilo o izidih posla mora vsebovati ustrezne ugotovitve ter tudi ustrezna priporočila in/ali načrte ukrepanja. Kadar je to primerno, je treba dati tudi mnenje notranjih revizorjev. Mnenje mora upoštevati pričakovanja posloводства, organa nadzora in drugih deležnikov ter mora biti podprto z zadostnimi, zanesljivimi, ustreznimi in koristnimi informacijami.

³³ **MSNR 2420 - Kakovost sporočil:** Sporočila morajo biti točna, nepristranska, jasna, jedrnata, ustvarjalna, popolna in pravočasna.

Sledilo je pojasnilo notranjerevizijske ocene glede skladnosti upravljanja operativnih tveganj z različnimi pravili v zavarovalnici. Na podlagi obsega posla in proučevanj skladnosti je mogoče dati zagotovilo, da v vseh pomembnih pogledih kontrole delujejo primerno, glede (ne)skladnosti z veljavnimi zakoni in notranjimi pravili pa ni ugotovljenih pomembnih odstopanj. Za izboljšanje učinkovitosti in odpravo ugotovljenih neskladij so bila podana štiri priporočila³⁴.

V nadaljevanju smo predstavili ugotovitve in priporočila s predlogi ukrepov ter nosilci za izvajanje ukrepov s časovnim okvirom izvedbe. Poudarili smo dolžnosti nosilcev ukrepov za poročanje službi notranjega revidiranja, tudi zaradi sistema spremljanja priporočil in dolžnosti ter načina poročanja organom zavarovalnice. Poudarili smo, da bomo vse pomembne informacije posla vključili v obdobja poročila, ki so namenjena informiranju uprave in posvetovanju z revizijsko komisijo (strokovni nadzor) ter seznanjanju nadzornega sveta zavarovalnice. Pri tem je uveljavljeno neposredno komuniciranje t. i. tretje obrambne linije z nadzornim organom zavarovalnice.

Osnutek poročila smo na zaključnem sestanku uskladili z odgovorno osebo revidiranega področja. Osnutek je bil potrjen z manjšimi popravki v delu časovnih rokov za izvajanje priporočil.

Po zaključku sestanka smo pripravili zapis sestanka (Priloga 15) in ga shranili v revizijsko mapo. Na podlagi usklajevanja osnutka poročila in upoštevanje dogovorjene spremembe smo pripravili končno poročilo o izsledkih posla (Priloga 16).

3.3.3 Poročanje o izsledkih posla

Služba pripravlja Poročilo o izsledkih posla, ki v skladu z ZZavar-1 vključuje oceno primernosti in učinkovitost, ki se oblikuje na podlagi pomembnosti ugotovitev in priporočil. Notranjerevizijska ocena oz. zagotovilo izraža strokovno mnenje oz. presojo oziroma utemeljitev sklepov in izidov na podlagi ustreznega proučevanja in ovrednotenja pridobljenih informacij.

Pri predstavljenem poslu smo oblikovali naslednjo oceno.

Na podlagi izvedenega posla in proučevanja poslovnih informacij na področju delovanja ključne funkcije upravljanja s tveganji, z osredotočanjem na upravljanje operativnih tveganj z vidika skladnosti s pravili je mogoče zagotoviti, da je upravljanje operativnih tveganj v tem delu skladno z vsemi preverjenimi pravili v zavarovalnici. Pri upravljanju operativnih tveganj je kontrolni sistem vzpostavljen in deluje primerno. Upravljanje operativnih tveganj je skladno z veljavnimi zakoni in notranjimi pravili, akti zavarovalnice in usmeritvami za skupino. Notranjerevizijska ocena ustreznosti teh kontrol je pozitivna s priporočili, ki se nanašajo na izboljšanje učinkovitosti. Ta so posodobitev notranjih aktov zaradi strokovnega napredka, okrepitev v praksi delujočih kontrol in vključevanje pomena ter prepoznavnosti obvladovanja operativnih tveganj, predvsem pri poročanju o operativnih škodnih dogodkih.

Končno poročilo je po obliki in vsebini enako osnutku poročila, upoštevanje popravke, usklajene na zaključnem sestanku. Poročilo je pregleдалa in odobrila direktorica službe.

Poročilo je pripravljeno za namen informiranja revidiranega področja in drugih deležnikov pa tudi seznanitvi in nadzornega sveta ter revizijske komisije. 166. člen ZZavar-1 namreč zahteva, da notranji revizor vse ugotovitve in priporočila poroča upravi, ki določi ukrepe in zagotovi njihovo izvrševanje. Za sprejem končnega poročila pri upravi smo pripravili predlog sklepa uprave za seznanitev o izvedenem

³⁴ Vsebina priporočil je podrobneje opisana v poglavju 3.2.4.

in zaključenem poslu, ki ga je predlagateljica poslala po elektronski pošti v obravnavo. Predlogu sklepa smo priložili Poročilo o izsledkih posla.

S sprejemom sklepa (Priloga 17), se je uprava seznanila s končnim poročilom zaključenega posla in hkrati potrdila zapisana priporočila, nosilce in roke za izvedbo.

Vsebine poročila, bodo za namene seznanjanja nadzornih organov zavarovalnice vključene v polletno in letno poročanje službe, za namene seznanjanja funkcije notranje revizije na ravni skupine, pa bodo informacije vključene tudi v četrtletno poročanje skupini.

Sklep je bil po elektronski pošti poslan odgovorni osebi revidiranega področja in odgovornim osebam za izvedbo priporočil ter direktorici službe. Direktorica je zagotovila³⁵, da so končno poročilo prejeli vsi, ki morajo biti z njim seznanjeni, predvsem pa nosilci nalog, ki morajo pri svojem delovanju upoštevati ugotovitve notranjega revidiranja in izvesti potrebne ukrepe v dogovorjenem roku.

Odgovorne osebe so dolžne z vso skrbnostjo sprotno obveščati službo o uresničevanju priporočil, najmanj obdobjno in najkasneje do postavljenega roka za izvedbo ukrepov.

3.4 Spremljanje napredovanja posla

Služba ima vzpostavljen sistem spremljanja napredovanja poslov³⁶. Skladno z ZZavar-1 (166. člen), služba obdobjno, najmanj polletno, preverja izvajanje dogovorjenih ukrepov in o tem pisno in ustno poroča Upravi, Revizijski komisiji nadzornega sveta in Nadzornemu svetu zavarovalnice. Sistem spremljanja napredovanja posla obsega spremljanje izidov posla in sistem spremljanja priporočil, kar predstavljamo v tem poglavju.

3.4.1 Sistem spremljanja izidov posla

Sistem spremljanja izidov poslov je namenjen pripravi obdobjnega poročanja s ciljem, da se organi zavarovalnice seznanijo najmanj z obsegom, predpisanim s 165. členom ZZavar-1, to so: opis vsebine opravljenih pregledov poslovanja, ocena primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol na področjih poslovanja, ki so bila predmet pregleda ter z ugotovitve in priporočila, vključno s spremljanjem uresničevanja le-teh.

Sistem spremljanja izidov vključuje pripravo izseka poročila o izsledkih posla, ki vedno vključuje pomembnejše ugotovitve glede na ocenjena tveganja. Ti izseki se vključijo v mapo spremljanja, saj se pri tem zagotavljanja kontrola popolnosti informacij za namene poročanja službe organom³⁷.

Služba spremljanje izidov vključuje v, obdobjno in najmanj (pol)letno poročanje³⁸, ko pripravlja:

- poročilo o notranjem revidiranju (Priloga 18) in
- poročilo o spremljanju notranjerevizijskih poročil (Priloga 19).

³⁵ MSNR – Razširjanje izidov: Vodja notranje revizije mora izide sporočiti ustreznim strankam.

³⁶ MSNR 2500 – Spremljanje napredovanja: Vodja notranje revizije mora vzpostaviti in vzdrževati sistem spremljanja doveznosti vodstva za izide, ki so mu bili sporočeni.

³⁷ MSNR 2060 – Poročanje poslovodstvu in organu nadzora: Vodja notranje revizije mora redno poročati poslovodstvu in organu nadzora o namenu, pristojnosti in nalogah notranje revizije ter o izvajanju njenega načrta in delovanju v skladu s Kodeksom etike in Standardi. Poročati mora tudi o pomembni izpostavljenosti tveganjem in drugih zadevah kontroliranja, vključno s tveganji prevare, vprašanji upravljanja in drugimi zadevami, ki jim mora poslovodstvo in/ali organ nadzora posvetiti pozornost.

³⁸ Pri poročanju služba upošteva zadnje spremembe ZGD-1.

Obe poročili, ki sta vedno pripravljena skupaj, se zaradi uporabnosti in preglednosti pripravljata v ločenih dokumentih, a le skupaj predstavljata poročanje službe. V poročilo o notranjem revidiranju služba vključi informacije posameznih poslov. Podrobneje povzema izsledke posameznih poslov, to so ocene in ugotovitve ter povzetek bistvenih informacij o izvedenem poslu. V poročilo o spremljanju priporočil pa prenaša tiste ugotovitve, ki imajo priporočila. To poročilo zagotavlja sistematično vzdrževanje sistema spremljanja doveznosti vodstva na izide, kar je povezano z zahtevami 166. člena ZZavar-1. Tudi zato te vsebine služba navaja v ločenem dokumentu.

Za namene spremljanja priporočil, že ob zaključku posla služba v notranjerevizijskem gradivu pripravi predloge za poročanje za posamezne nosilce ukrepov, in jih vključi v opomnike v elektronskem koledarju za vsako trimesečje. Skrajni rok za poročanje o uresničevanju ukrepov je do petega delovnega dneva po preteku trimesečja. To je rok, ki ga morajo odgovorne osebe, ki so praviloma tudi nosilci priporočil, spoštovati zaradi zmožnosti zagotavljanja ustreznega obdobjnega poročanja službe organom in skupini. V notranjerevizijskem gradivu se naredi še zaznamek, da so ugotovitve in priporočila ustrezno vneseni v mapo spremljanja priporočil.

V obravnavnem poslu smo pripravili izsek poročila o izsledkih posla, ki se nanaša na vse pomembne ugotovitve in dana priporočila. Glede na to, da je bil potrjen nosilec ukrepov odgovorna oseba funkcije upravljanja tveganj, smo pripravili dokument – predlogo za poročanje, ki smo jo vnesli v opomnik elektronskega koledarja. Zaradi sistematičnosti in celovitosti smo vključili tudi priporočilo, ki je bilo v času izvajanja posla že uresničeno.

Dokument izseka poročila o izsledkih posla se vnese v mapo spremljanja priporočil, v kateri se sistematično evidentirajo vsa priporočila.

3.4.2 Sistem spremljanja priporočil

Za sistem spremljanja priporočil služba uporablja posebno mapo, ki je razdeljena na četrletna poročanja. Služba sistematično spremljanje priporočil vključuje v poseben, ločen dokument – v ločeno poročilo za spremljanje priporočil. Sistem se trimesečno kronološko nadgrajuje in zaključi ob letnem poročanju. V naslednje poslovno leto se prenašajo samo še neuresničena priporočila, ki se ponovno dopolnjujejo s sprotnimi priporočili.

Za poročanje organom služba polletno pripravlja Poročilo o spremljanju priporočil, ki dopolnjuje Poročilo o notranjem revidiranju. S tem dokumentom je zagotovljeno sistematično spremljanje stopnje uresničevanja vseh aktualnih priporočil v obravnavanem obdobju. Poleg tega je poročilo podlaga za obdobjno poročanje in vključuje:

- pregled vseh neuresničenih priporočil iz preteklih let, pri čemer po zaključku poslovnega leta v poročilu ne navaja več že uresničenih priporočil,
- pregled ugotovitev in izdanih notranjerevizijskih priporočil v tekočem poslovnem letu in
- pregled priporočil zunanjih revizorjev.

Preglednost nad spremljanjem priporočil je za uporabnike olajšana z barvnimi oznakami posameznih naslovov ugotovitev ali priporočil, ki so urejeni po poslih, že v kazalu.

Sistematično spremljanje uresničevanja priporočil je poleg opisnega poročanja dograjeno tudi z barvno lestvico oziroma določanja statusa po sistemu semaforja, ki je uveljavljen v praksi zavarovalnice na vseh funkcijah in v skupini ter z oznako pomembnosti priporočila.

Pomen barv in oznak:

- **zelená barva** pomeni uresničeno priporočilo, torej ima status »zaključeno«,
- **rumena barva** pomeni delno uresničeno priporočilo, kar pomeni status »delno uresničeno«,
- **rdeča barva** pomeni neuresničeno priporočilo po roku zapadlosti, torej ima status »neuresničeno«,
- **nepobarvano** pa pomeni, da se aktivnosti še niso začele izvajati.
- ZP – zelo pomembno priporočilo,
- SP – srednje pomembno priporočilo,
- MP – manj pomembno priporočilo.

V zadnji posodobitvi poročila je služba uskladila označevanje statusov s prakso funkcije upravljanja tveganj, tako da obarvamo izvedene aktivnosti tudi, če rok izvedbe še ni zapadel. Po tej praksi smo dodali tudi oceno stopnje uresničitve (ocena deleža predvidenih aktivnosti), ki je vidna na koncu časovnice.

V spremljanje priporočil vključujemo tudi časovnico izvajanja ukrepov, ker ocenjujemo, da je to kakovostna informacija, iz katere je razvidno trajanje uresničevanja ukrepov in stopnja uresničitve na dan poročanja, ne le rok za izvedbo. Rok je vedno postavljen s stopnjo previdnosti, ki upošteva vnaprej poznane okoliščine, in je z nosilci ukrepov tudi usklajen. Iz časovnice so razvidni tudi morebitni roki podaljševanja, ki so praviloma opredeljeni zaradi objektivnih okoliščin.

Prav tako smo prešli na označevanje trimesečnih obdobij z oznakami Q1, Q2, Q3 in Q4, ki so navedena v naslovu posla, da bralec ve, v katerem trimesečju je bil posel zaključen in pri poročanju o izvedenih ukrepih.

V delu izvedenih ukrepov poročilo obdobjno dopolnjujemo z opisi izvedenih ukrepov, ki jih pripravimo na podlagi ugotovljenih, prejetih in preverjenih informacij. Te so dolžne odgovorne osebe posredovati v posebnih poročilih za poročevalce, ki jih pripravimo v službi ob zaključku posla in obdobjno, roke izvedbe pa vnesemo v opomnike v koledarju. Pri zahtevnejših zadevah služba organizira tudi posebne delovne sestanke, na katerih s svetovalnimi storitvami skušamo pomagati pri uresničevanju ukrepov.

Poleg preglednosti v kazalu, ki ga uporabljamo tudi za kontrolo pravilnosti sistema poročanja, spremljamo kazalce, kot je prikazano v spodnji tabeli.

Tabela 11: Kazalci spremljanja priporočil

Število priporočil	1-5-2021			1-5-2020			
	pomembnost	ZP	SP	MP	ZP	SP	MP
Izdanih pri poslih v obravnavanem obdobju		3	8	0	3	6	1
Vseh spremljanih priporočil v obravnavanem obdobju skupaj (vključuje neuresničena p. iz 2020)		5	10	1	4	10	1
Od tega je bilo stanje priporočil na zadnji dan obravnavanega obdobja:							
▪ so bila uresničena		4	1	0	1	3	0
▪ so v izvajanju		1	4	0	2	5	0
▪ aktivnosti se še niso začele izvajati (ni še zapadlo)		0	5	0	2	2	0
▪ niso bila uresničena		0	0	1	0	0	0

Vir: lastni prikaz.

Spremljanje priporočil je po strokovnih merilih zadnja faza vsakega posla. Strokovno je posel zaključen, ko so sprejeti predlagani ukrepi ali pa poslovodstvo prevzame odgovornost za ne izvedbo predlaganih ukrepov, za kar se lahko v praksi pojavijo različni (ne)utemeljeni razlogi.

S sistemom spremljanja napredovanja in z vsemi (ne)predstavljenimi oblikami poročanj služba zagotavlja popolne in celovite informacije uporabnikom tako, da so te zanesljive, kratke in jedrnaté ter čim bolj pregledne. Poročanje organom je tudi del izkazovanja strokovnosti in kakovosti delovanja službe.

4 SKLEP

Upravljanje tveganj je ključno za doseganje poslovnih in strateških ciljev ter zagotavljanje dolgoročne plačilne sposobnosti zavarovalnice, zato sistemu upravljanja s tveganji posvečamo veliko pozornosti tudi v službi notranjega revidiranja. S svojimi ugotovitvami in priporočili pripomoremo k izboljševanju sistema in posledično delovanja zavarovalnice.

V zaključnem delu smo obravnavali področje upravljanja s tveganji, natančneje upravljanje operativnih tveganj z vidika skladnosti s pravili. Delež operativnih tveganj v celotnem profilu tveganj se v zadnjih letih povečuje, zavarovalnica izkazuje rast obsega poslovanja in pomembne spremembe poslovnih procesov, tudi zaradi večanja števila zaposlenih in uvajanja novih (ne)zavarovalnih storitev.

Operativna tveganja so prepoznana kot tveganja izgube ali motnje v poslovanju, ki (lahko) nastane zaradi (ne)primerne ali (ne)uspešne izvajanja poslovnih procesov, (ne)skladnosti poslovanja, (ne)delovanja sistemov, (ne)primernih ali (ne)dopustnih ravnanj zaposlenih, ter različnih vplivov zunanjih dogodkov. Ne nazadnje so ta tveganja povezana z vplivi na ugled, pri čemer so pomembna tudi tveganja prevar. Navedeno je bilo z notranjerevizijskega vidika upravljanja operativnih tveganj ocenjeno za pomembno izpostavljenost tveganjem, predvsem z vidika zagotavljanja skladnosti z vsemi predpisi, saj je delovanje zavarovalnice močno nadzirano od regulatorja - AZN.

Izhodišča za izvedbo posla notranje revizije, ki smo ga prikazali v zaključnem delu, so opredeljena v potrjenem strateškem in letnem načrtu funkcije notranjega revidiranja za poslovno leto 2021. Temeljijo na notranjerevizijski oceni tveganj, ki vključuje zaznano povečano izpostavljenost operativnim tveganjem. Ti so posledično povezani s pomembnimi in nenehnimi spremembami v sistemskih, kadrovskih in varnostnih razsežnostih pri delovanju zavarovalnice, ki se morajo ustrezno izražati tudi v skladnem poslovanju zavarovalnice. Zato je preverjanje skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici ključnega pomena.

V zaključnem delu smo prikazali strokovno primerno ravnanje, skladno s pravili notranjega revidiranja in uporabo znanj, ki smo jih pridobili na izobraževanju za pridobitev naziva preizkušena notranja revizorka ter v dosedanjih delovnih izkušnjah, predvsem na tem področju cela. Menimo, da smo s celovitim prikazom poteka posla dosegli namen zaključnega dela. Proučevane vsebine s problemskega področja smo predstavili v obsegu, potrebnem za razumevanje pomembnosti in kompleksnosti upravljanja operativnih tveganj, s čimer je bil dosežen cilj zaključnega dela.

Predstavljen posel je bil izveden skladno z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju in Načeli notranjega revidiranja ter drugimi strokovnimi okviri, kot je na primer smiselna uporaba zasnove metodologije COSO. Posel smo na pomembnih elementih predstavili tudi po uveljavljenem sistemu in procesu funkcije notranjega revidiranja v zavarovalnici. Na podlagi izvedenega pregleda in ocenjevanja problemskega področja smo podali zagotovilo, da so bistveni elementi sistema upravljanja operativnih tveganj oziroma ocenjena visoka tveganja, ki so bila prikazana, skladna z vsemi preverjenimi pravili v zavarovalnici. S tem smo dosegli namen in cilje posla.

Ugotovili smo, da je sistem notranjih kontrol pri upravljanju operativnih tveganj v zavarovalnici, v smislu delovanja te sistemsko-kontrolne oziroma ključne funkcije, vzpostavljen in deluje primerno. Upravljanje operativnih tveganj je skladno z veljavnimi predpisi in z notranjimi pravili, zlasti gre tu za notranje akte zavarovalnice in upoštevanje usmeritev za družbe v skupini. Ugotovili smo tudi nekatera odstopanja in z vidika možnosti izboljševanja delovanja podali nekaj priporočil.

Predstavili smo potek poročanja o izsledkih obravnavanega posla. Prikazali smo tudi sistem spremljanja izsledkov in kratek opis procesa poročanja službe, ki je namenjen informiranju organov zavarovalnice. S tem smo zaokrožili prikaz praktičnega primera na izbranih vsebinah in s tem zaključili pričujoče delo.

5 LITERATURA IN VIRI

5.1 Literatura

- Chambers, A. 2021. *The new internal audit in a time of crisis*.
- Ferjančič, M., Stopar, L., Toman Pfajfar, T. 2021. *Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor. Predmet: Izvajanje, poročanje in spremljanje napredovanja notranjerevizijskih poslov*. Slovenski inštitut za revizijo.
- Jagrič, M. 2020a. Izvedba notranjerevizijskega posla – drugi del. *SIR'IUS 2/20* strani: 108–177. Dostopno na: <https://si-revizija.si/publikacija/sirius-2020> (13. 6. 2021).
- Jagrič, M. 2020b. Izvedba notranjerevizijskega posla – tretji del. *SIR'IUS 3/20* strani: 85–113. Dostopno na: <https://si-revizija.si/publikacija/sirius-2020> (13. 6. 2021).
- Toman Pfajfar, M. 2019. Novosti v pravilih notranjega revidiranja. *SIR'IUS 6/19*: strani 28–36. Dostopno na: <https://si-revizija.si/publikacija/sirius-2019> (13. 6. 2021).
- Turk, I. 2002. *Pojmovnik računovodstva, financ in revizije*. Slovenski inštitut za revizijo.
- Vežjak, B. 2019. Načrtovanje notranje revizije. *SIR'IUS 6/19*: strani 37–55. Dostopno na: <https://si-revizija.si/publikacija/sirius-2019> (13. 6. 2021).
- Zdolšek, D. 2021. *Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor. Predmet: Zaključno delo. Tema: Zaključno delo in navodila za njegovo pripravo*. Slovenski inštitut za revizijo.

5.2 Zunanji viri

- COSO – The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. 2013a. *Celovit okvir notranjega kontroliranja. Povzetek*. Prevod: Slovenski inštitut za revizijo. Dostopno na: https://si-revizija.si/datoteke/notranji-revizorji/93/coso_1.pdf (27. 4. 2021).
- *Delegirana uredba Komisije (EU) 2015/35 z dne 10. oktobra 2014 o dopolnitvi Direktive 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II)*. Uradni list Evropske unije, L 12/1. Dostopno na: http://publications.europa.eu/resource/ellar/e0c803af-9e0f-11e4-872e-01aa75ed71a1.0021.03/DOC_477 (29. 4. 2021).
- *Direktiva 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II)*. Uradni list Evropske unije, L 335/1. Dostopno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX:32009L0138> (27. 4. 2021).
- *Hierarhija pravil notranjega revidiranja*. Uradni list RS, št. 31/10. Dostopno na: <https://www.si-revizija.si/notranji-revizorji/pravila-stroke> (27. 4. 2021).
- *IIA Position paper: The role of internal auditing in enterprise-wise risk management*. 2009. The Institute of Internal Auditors. Dostopno na: <https://na.theiia.org/standards-guidance/Public%20Documents/PP%20The%20Role%20of%20Internal%20Auditing%20in%20Enterprise%20Risk%20Management.pdf> (29. 4. 2021).
- *Ključne vloge notranjih revizorjev pri ocenjevanju in upravljanju tveganj*. 2008. IIA Slovenski inštitut. Dostopno na: <https://www.ii.si/wp-content/uploads/2018/05/pahljaca.pdf> (2. 8. 2021)
- *Kodeks poklicne etike notranjih revizorjev Slovenskega inštituta za revizijo*. Uradni list RS, št. 63/2011. Dostopno na: <https://www.si-revizija.si/notranji-revizorji/pravila-stroke> (27. 4. 2021).

- *Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, veljavni od 1. 1. 2017 dalje.* Dostopno na: <https://www.si-revizija.si/notranji-revizorji/pravila-stroke> (27. 4. 2021).
- *Praktični vodnik: Načrtovanje posla.* 2017. The Institute of Internal Auditors. Dostopno na: [https://global.theiia.org/translations/MemberDocuments/PG-Engagement-Planning-Establishing-Objectives-and-Scope-Slovenian.pdf?ct=t\(EMAIL_CAMPAIGN_5_29_2018_12_44_COPY_01\)&mc_cid=7eb506e922&mc_eid=76b6ed2113](https://global.theiia.org/translations/MemberDocuments/PG-Engagement-Planning-Establishing-Objectives-and-Scope-Slovenian.pdf?ct=t(EMAIL_CAMPAIGN_5_29_2018_12_44_COPY_01)&mc_cid=7eb506e922&mc_eid=76b6ed2113)
- *Smernice o sistemu upravljanja.* EIOPA. EIOPA-BoS-14/253 SL. Dostopno na: https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/eiopa_guidelines/eiopa_guidelines_on_system_of_governance_sl.pdf (27. 4. 2021).
- *The IIA's Three Lines Model.* An update of the Three Lines of Defense. The Institute of Internal Auditors. Dostopno na: <https://global.theiia.org/about/about-internal-auditing/Public%20Documents/Three-Lines-Model-Updated.pdf> (27. 4. 2021).
- *Vloga notranje revizije pri pregledu korporativnega upravljanja v družbi po ZGD-1.* Stališče Združenja nadzornikov Slovenije. 2020. Združenje nadzornikov Slovenije. Dostopno na: <https://www.zdruzenje-ns.si/mediji/aktualne-novice/vloga-notranje-revizije-pri-pregledu-korporativnega-upravljanja-v-druzbi-po-zgd-1/> (29.4.2021).
- *Vloga notranjega revidiranja pri upravljanju organizacij.* Stališče Inštituta notranjih revizorjev IIA. 2018. The Institute of Internal Auditors. Dostopno na: https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/Internal-Auditing-Role-in-Corporate-Governance_SLOVENIAN.pdf (27.4.2021).
- *Vprašalnik za nosilca ključne funkcije za potrebe presoje sposobnosti in primernosti.* AZN. 2021. Dostopno na: https://www.a-zn.si/wp-content/uploads/vpra%C5%A1alnik_KF.pdf (18. 6. 2021)
- *Zakonodaja in smernice.* AZN. 2020. Dostopno na: <https://www.a-zn.si/zakonodaja-in-smernice/> (14. 6. 2021)
- *Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1).* Uradni list RS, št.65/09 - uradno prečiščeno besedilo, 33/11, 91/11, 32/12, 57/12, 44/13 –odl. US, 82/13, 55/15, 22/19 -ZPosS in 18/21.
- *Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1).* Uradni list RS, št. 93/15, 9/19, 102/20.

5.3 Notranji viri

- Zavarovalnica. 2019a. *Politika notranjega revidiranja*
- Zavarovalnica. 2019b. *Temeljna listina notranjega revidiranja*
- Zavarovalnica. 2019c. *Politika sistema upravljanja*
- Zavarovalnica. 2020a. *Metodologija notranjega revidiranja*
- Zavarovalnica. 2020b. *Politika upravljanja operativnih tveganj*
- Zavarovalnica. 2021a. *Letno poročilo za leto 2020*
- Zavarovalnica. 2021b. *Poročilo o solventnosti in finančnem položaju za leto 2020*
- Zavarovalnica. 2021c. *Program zagotavljanja kakovosti notranjega revidiranja*

6 KAZALO SEZNAMOV

6.1 Seznam slik

Slika 1: Organizacijska sestava zavarovalnice.....	4
Slika 2: Ključne vloge notranjih revizorjev pri ocenjevanju in upravljanju tveganj.....	9
Slika 3: Sistem upravljanja v zavarovalnici	10
Slika 4: Pregled temeljnih tveganj.....	13
Slika 5: Ocena profila tveganj na 31. 12. 2020	14
Slika 6: Tri obrambne linije.....	16

6.2 Seznam tabel

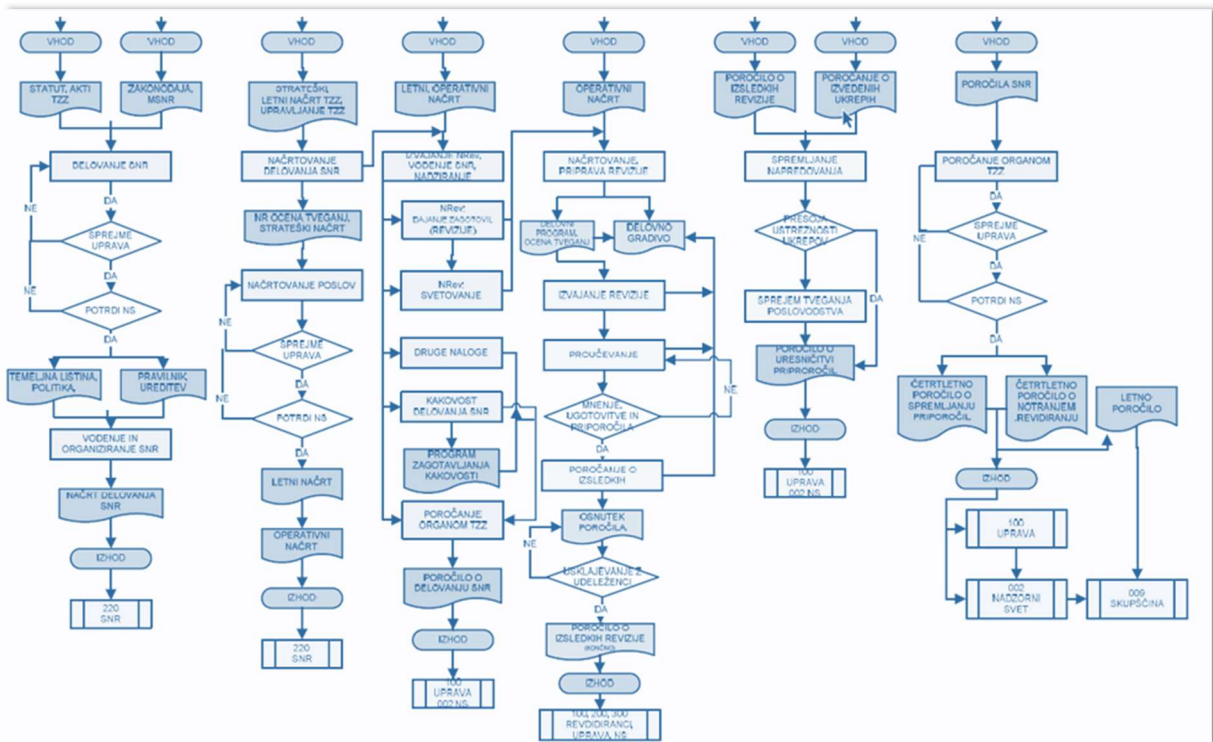
Tabela 1: Hierarhija pravil notranjega revidiranja.....	6
Tabela 2: Metodologija notranjega revidiranja na ravni službe.....	7
Tabela 3: Notranji akti in drugi ureditveni dokumenti.....	11
Tabela 4: Ocena tveganj.....	14
Tabela 5: Metodologija notranjega revidiranja na ravni posla	17
Tabela 6: Matrika ocenjevanja tveganj	20
Tabela 7: Obseg posla.....	21
Tabela 8: Razporeditev virov	22
Tabela 9: Postopki za obvladovanje informacij.....	24
Tabela 11: Seznam za kontrolni pregled posla.....	34
Tabela 12: Kazalci spremljanja priporočil.....	39

6.3 Seznam prilog

Priloga 1: Proces notranjega revidiranja	45
Priloga 2: Strateški načrt notranjega revidiranja.....	46
Priloga 3: Letni načrt notranjega revidiranja.....	48
Priloga 4: Tabela aktivnosti posla (1) - notranjerevizijska ocena tveganj za posel	50
Priloga 5: Tabela aktivnosti posla (2) - cilji in kontrole.....	51
Priloga 6: Tabela aktivnosti posla (3) - revizijski postopek.....	52
Priloga 7: Delovni program posla	53
Priloga 8: Informativna najava posla	55
Priloga 9: Vabilo na uvodni sestanek.....	56
Priloga 10: Zahtevek za posredovanje dokumentacije.....	57
Priloga 11: Zapis uvodnega sestanka.....	58
Priloga 12: Šifrant delovnega gradiva.....	59
Priloga 13: Pregled delovnega gradiva	60
Priloga 14: Vabilo na zaključni sestanek.....	61
Priloga 15: Zapis zaključnega sestanka.....	62
Priloga 16: Poročilo o izsledkih posla	63
Priloga 17: Sklep uprave	65
Priloga 18: Poročilo o notranjem revidiranju	66
Priloga 19: Poročilo spremljanja notranjerevizijskih priporočil.....	67

PRILOGE

Priloga 1: Proces notranjega revidiranja



ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



**STRATEŠKI NAČRT
NOTRANJEGA REVIDIRANJA
za obdobje 2020 do 2024**

in
za načrtovanje notranjega revidiranja
v letu 2021

Oznaka: 102_Strateški načrt notranjega revidiranja

Ljubljana, november 2020

ZAUPNO



KAZALO VSEBINE

1	UVOD	3
2	CILJ IN NAMEN NAČRTOVANJA	3
3	IZHODIŠČNA OCENA TVEGANJ	4
3.1	PROFIL TVEGANJ IN NAČRTOVANE POGOSTOSTI POSLOV	4
3.2	PROFIL TVEGANJ IN SISTEM UPRAVLJANJA V KONCEPTU NARAVE POSLA	5
4	VEČLETNI NAČRT NOTRANJEGA REVIDIRANJA	7
4.1	PREGLED POGOSTOSTI NOTRANJEGA REVIDIRANJA	7
4.2	VEČLETNI NAČRT PODROČIJ NOTRANJEGA REVIDIRANJA	8
4.3	VEČLETNI NAČRT NOTRANJEGA REVIDIRANJA (v skupini)	9
5	POTRDITEV DOKUMENTA	9

ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



**LETNI NAČRT
NOTRANJEGA REVIDIRANJA
za leto 2021**

s povzetkom ocene tveganj in strateškega načrta
(in smernice dela za obdobje 2021-2024)

Oznaka: 103_Letni načrt notranjega revidiranja

Ljubljana, november 2020

ZAUPNO



KAZALO VSEBINE

1	UVOD.....	3
2	CILJ IN NAMEN NAČRTOVANJA.....	3
3	NAČRTOVAN OKVIR DELOVANJA SLUŽBE.....	4
3.1	UMEŠČENOST SNR V SISTEMU UPRAVLJANJA	4
3.2	ZAGOTAVLJANJE VIROV.....	5
3.2	SODELOVANJE Z DRUGIMI	5
4	NAČRT DELA NOTRANJEGA REVIDIRANJA.....	6
4.1	ČASOVNICA NAČRTOVANIH AKTIVNOSTI.....	7
4.2	OPIS NAČRTOVANIH POSLOV NOTRANJEGA REVIDIRANJA.....	8
5	POTRDITEV DOKUMENTA	9

ZAUPNO I

2/9

Letni načrt notranjega revidiranja

Priloga 4: Tabela aktivnosti posla (1) - notranjerevizijska ocena tveganj za posel

ZAVAROVALNICA



NP_2021_03 NOTRANJEREVIZIJSKA OCENA TVEGANJ ZA POSEL

SESTAVINE (COSO)	OZNAKA	TVEGANJA	VERJET.	VPLIV	OCENA
SKLADNOST					
KONTROLNO OKOLJE	T1-1	Kršitev temeljnih vrednot in etičnih načel kodeksa - tveganje ugleda	1	2	2
	T1-2	Neustrezno določene odgovornosti funkcij–tveganje neskladnosti	2	2	4
	T1-3	Neskladnost politik z zavarovalno zakonodajo in predpisi–tveganje neskladnosti	3	3	9
	T1-4	Neskladnost politik z notranjimi akti zavarovalnice–tveganje neskladnosti	2	3	6
	T1-5	Neskladnost politik z usmeritvami v zavarovalni skupini–tveganje neskladnosti	3	2	6
	T1-6	...			
OCENJEVANJE TVEGANJ	T2-1	Neustrezna uporaba prenovljene matrike ocenjevanja–tveganje napak	1	1	1
	T2-2	Neustrezno posodabljanje popisov tveganj–tveganje napak	1	2	2
	T2-3	Neustrezno dokumentiranje ocenjevanja operativnih tveganj–tveganje napak	2	2	4
	T2-4	Neimenovanje oseb za poročanje o škodnih dogodkih–tveganje neobvladovanja	2	4	4
	T2-5	Pomanjkljivo (ne)poročanje in evidentiranje vseh zaznanih škodnih dogodkov – tveganje neobvladovanja	3	3	9
	T2-6	...			
KONTROLNE AKTIVNOSTI	T3-1	Neredni kontrolni pregled politik–tveganje zanesljivosti, neskladnosti	3	3	9
	T3-2	Neustrezen popis elementov kontrol operativnih tveganj–tveganje nepopolnosti	2	2	4
	T3-3	Neprimeren postopek prijave škodnih dogodkov– tveganje napak	3	3	9
	T3-4	Neprimeren postopek prijave sumov neprimernih ravnanj–tveganje prevar	1	2	2
	T3-5	Nepravočasen postopek prijave DPO–tveganje nezanesljivosti	3	3	9
	T3-6	...			
INFORMIRANJE IN KOMUNICIRANJE	T4-1	Nepravočasno obveščanje o regulatornih spremembah–tveganje neskladnosti	2	2	4
	T4-2	Nepravočasno sporočanje sprememb funkcije upravljanja operativnih tveganj–tveganje neinformirana po načelu od zgoraj navzdol	1	2	2
	T4-3	Nezanesljivo koordiniranje na kolegiju ključnih funkcij pri obravnavi vplivov škodnih dogodkov–tveganje neinformirana	1	3	3
	T4-4	Neprepoznana ali neuveljavljena obveznost poročanja prve linije o uresničenih škodnih dogodkih–tveganje nepopolnosti, nerazumevanja in nekomuniciranja	3	3	9
	T4-5	Neupoštevanje rokov pri poročanju o škodnih dogodkih–tveganje zamud	1	1	1
	T4-6	...			
AKTIVNOSTI SPREMLJANJA	T5-1	Neažurna obravnava vsebinskih informacij o operativnih tveganjih na sejah uprave in organov nadzora–tveganje nedelovanja poslovdskih kontrol	1	1	1
	T5-2	Nezanesljiva obravnava vsebinskih informacij o operativnih tveganjih na sejah odbora kontrolnih funkcij–tveganje nedelovanja sistemskih kontrol	1	2	2
	T5-3	Nezanesljiva obravnava vsebinskih informacij o operativnih tveganjih na sejah kolegija varovanja informacij (SUVI)–tveganje nedelovanja sistemskih kontrol	2	2	4
	T5-4	Neustrezno izvajanje priporoč. ukrepov skupine–tveganje neskladnosti, ugleda	1	2	2
	T5-5	Neupoštevanje priporočil zunanjih nadzorov–tveganje neskladnosti, ugleda	2	2	4
	T5-6	...			

Pojasnilo:

Predstavljen je del vseh prepoznanih tveganj, ki so pomembna za prikaz tega posla.

Oznake:

DPO – Pooblaščen oseba za varstvo osebnih podatkov

SUVI – Sistem upravljanja varovanja informacij

Priloga 5: Tabela aktivnosti posla (2) - cilji in kontrole

ZAVAROVALNICA



OZNAKA TVEGANJA	TVEGANJE	KONTROLNI CILJ	SODILO	KONTROLA
T1-3	Neskladnost politik z zavarovalno zakonodajo in predpisi–tveganje neskladnosti	Politike so skladne z zakonodajo in predpisi	ZZavar-1, EIOPA - Smernice upravljanja, Delegirana uredba, Usmeritve za skupino, Standardi upravljanja tveganj, spletne strani GZ, BS, SZZ, AZN, ZNS,SI-RISK, SIR, IIA	Pravilnik o urejanju notranjih aktov, Politika sistema upravljanja Redni letni pregledi vseh politik sistema upravljanja
T1-4	Neskladnost politik z notranjimi akti zavarovalnice–tveganje neskladnosti	Politike so skladne z zakonsko predpisanimi notranjimi akti	Pravilnik o organizaciji (ZDR), Pravilnik o integriteti in preprečevanju korupcije (ZIntPK), Pravilnik o varovanju osebnih podatkov (ZVOP-1)	Pravilnik o urejanju notranjih aktov
T1-5	Neskladnost politik z usmeritvami v zavarovalni skupini–tveganje neskladnosti	Politike so skladne z usmeritvami v skupini	Usmeritve za odvisne družbe za skupino	Popis zahtev za poslovne in ključne funkcije za zagotavljanje skladnosti v skupini
T2-5	Pomanjkljivo (ne)poročanje in evidentiranje vseh zaznanih škodnih dogodkov–tveganje neobvladovanja	Vsi zaznani škodni dogodki se redno evidentirajo in se o njih poroča	Politika upravljanja z operativnimi tveganji, Metodologija upravljanja z operativnimi tveganji	Interna navodila, kontrolni pregledi evidenc poročanih škodnih dogodkov, usmeritve odgovornih oseb glede poročanja
T3-1	Neredni kontrolni pregled politik–tveganje zanesljivosti, neskladnosti	Kontrolni pregledi politik se izvajajo letno in so dokumentirani	ZZavar-1, EIOPA - Smernice upravljanja, Delegirana uredba, Usmeritve za skupino	Pravilnik o urejanju notranjih aktov, Politika sistema upravljanja, kontrolni pregledi politik, poročila funkcije skladnosti, podpis odgovorne osebe o izvedenem pregledu
T3-3	Nepripraven postopek prijave škodnih dogodkov– tveganje napak	Postopek prijave škodnih dogodkov je primeren	Politika upravljanja z operativnimi tveganji, Metodologija upravljanja z operativnimi tveganji	Navodila za delo, kontrola nadrejenih/odgovornih oseb pred oddajo poročila, upoštevanje rokov za poročanje
T3-5	Nepravočasen postopek prijave DPO–tveganje nezanesljivosti	Prijave DPO so pravočasne	Varnostne politike, Pravilnik o varstvu osebnih podatkov	Navodila za delo, izobraževanja s preverjanjem znanja
T4-4	Neprepoznana ali neveljavljena obveznost poročanja prve linije o uresničenih škodnih dogodkih –tveganje nepopolnosti, nerazumevanja in nekomuniciranja	Prva linija prepozna obveznost poročanja in redno poroča o operativnih škodnih dogodkih	Politika upravljanja z operativnimi tveganji, Metodologija upravljanja z operativnimi tveganji	Navodila za delo, obrazec za poročanje, mesečni opomniki za poročanje, sestanki OE

Priloga 6: Tabela aktivnosti posla (3) - revizijski postopek

ZAVAROVALNICA



OZNAKA TVEGANJA	KONTROLNI CILJ	REVIZIJSKI POSTOPEK	PREGLEDANA DOKUMENTACIJA	KONTROLA OBSTAJA DELUJE UČINKOVITA	UGOTOVITEV (STANJE)
T1-3	Politike so skladne z zakonodajo in predpisi	Pregled politik, primerjava s sodili, preverjanje aktualnosti, intervjuji s ključnimi zaposlenimi, vsebinsko preverjanje posodobitev	Politika sistema upravljanja, Politika upravljanja s tveganji, Politika upravljanja z operativnimi tveganji, zapisi intervjujev, poročilo AZN	DA DA DA	Politike so skladne z zakonodajo in predpisi, so posodobljene PRIPOROČILO posodobiti 3 linije obrambe
T1-4	Politike so skladne z zakonsko predpisanimi notranjimi akti	Pregled politik, primerjava s sodili, preverjanje aktualnosti, intervjuji s ključnimi zaposlenimi, vsebinsko preverjanje posodobitev	Politika sistema upravljanja, Politika upravljanja s tveganji, Politika upravljanja z operativnimi tveganji, zapisi intervjujev	DA DA DA	Politike so skladne z zakonsko predpisanimi notranjimi akti
T1-5	Politike so skladne z usmeritvami v skupini	Pregled politik, primerjava s sodili, preverjanje aktualnosti, intervjuji s ključnimi zaposlenimi, preverjanje posodobitev	Politika sistema upravljanja, Politika upravljanja s tveganji, Politika upravljanja z operativnimi tveganji, poročilo skupine, zapis intervjujev	DA DA DA	Politike so skladne z usmeritvami v skupini
T2-5	Vsi zaznani škodni dogodki se redno evidentirajo in se o njih poroča	Pregled evidenc, pregled poročil in primerjava s preteklimi leti, primerjava poročil ključnih in poslovnih funkcij, pogovori z zaposlenimi (poročevalci, odgovorne osebe)	Poročila o operativnih škodnih dogodkih, analize, evidence za poročanje, navodila za poročanje, seznam poročevalcev, poročila ključnih in poslovnih funkcij, zapis pogovorov	DA DA NE	Niso evidentirani vsi škodni dogodki, strah pred posledicami PRIPOROČILO možnost anonimnih prijav
T3-1	Kontrolni pregledi politik se izvajajo letno in so dokumentirani	Pregled zadnjih posodobitev politik, pregled zapisov o posodobitvi, pregled sprememb, pogovori z odgovornimi osebami	Politika sistema upravljanja, Politika upravljanja s tveganji, Politika upravljanja z operativnimi tveganji, zapisi o kontrolah, poročilo AZN	DA DA NE	Letni pregledi se redno se izvajajo, ni vseh zapisov o tem PRIPOROČILO poenotenje kontrolnih pregledov
T3-3	Postopek prijave škodnih dogodkov je primeren	Pregled postopka prijave škodnih dogodkov, pregled prijav, pogovori z zaposlenimi, opazovanje	Evidenca škodnih dogodkov, poročila o škodnih dogodkih, zapisi pogovorov, zapisi opazovanj	DA DA DA	Postopek prijave škodnih dogodkov je primeren – MS Teams
T3-5	Prijave DPO so pravočasne	Pregled postopka prijave, preverjanje datumov prijav in dogodkov, pogovori z DPO	Evidenca prijav, poročila pregledov DPO, zapisi pogovorov	DA DA DA	Prijave DPO so pravočasne
T4-4	Prva linija prepozna obveznost poročanja in redno poroča o operativnih škodnih dogodkih	Pregled postopka prijave škodnih dogodkov, pregled prijav, pregled seznama oseb za poročanje, pogovori z zaposlenimi, opazovanje	Evidenca škodnih dogodkov, poročila o škodnih dogodkih, seznam oseb za poročanje, zapisi pogovorov, seznam poročevalcev	DA DA NE	Nezavedanje pomembnosti poročanja PRIPOROČILO izobraževanja, ozaveščanje

ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



**DELOVNI PROGRAM
ZA POSEL NOTRANJEGA REVIDIRANJA
(NP_2021_03)**

Oznaka: 221_Delovni program posla

Ljubljana, marec 2021

ZAUPNO



KAZALO VSEBINE

1	UVOD.....	3
1.1	IZHODIŠČA ZA OPREDELITEV POSLA NOTRANJEGA REVIDIRANJA	3
1.2	OPIS NAČRTOVANEGA POSLA	4
2	SODILA IN IZHODIŠČA DELOVNEGA PROGRAMA	4
2.1	TEMELJNA IZHODIŠČA	4
2.2	UMEŠČENOST PODROČJA V SISTEMU UPRAVLJANJA	5
2.3	UPOŠTEVANJE PRI NAČRTOVANJU.....	6
2.4	OCENJEVANJE Z VIDIKA NARAVE POSLA	7
3	NAČRTOVANJE POSLA NOTRANJEGA REVIDIRANJA.....	8
3.1	OCENJEVANJE TVEGANJ	8
3.2	CILJI POSLA	8
3.3	OBSEG POSLA	9
3.4	METODE PROUČEVANJA	10
3.5	ČASOVNI OKVIR IZVAJANJA POSLA	11
3.6	RAZPOREDITEV VIROV.....	11
4	POSTOPEK IZVAJANJA POSLA	12
5	IZVAJALEC POSLA	13
6	ODOBRITEV POSLA	13
7	NADZIRANJE POSLA.....	13

I

Priloga 8: Informativna najava posla

Andreja Starc Bajec

From: Andreja Starc Bajec
Sent: petek, 26. februar 2021 08:56
To: Odgovorna oseba revidiranega področja
Subjekt: Informativna najava posla

Spoštovani,

obveščamo vas, je na podlagi Letnega načrta notranjega revidiranja za leto 2021, ki ga je s sklepom potrdila Uprava v soglasju z Nadzornim svetom zavarovalnice, služba notranjega revidiranja začela izvajati posel dajanja zagotovila glede skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici (NP_2021_03).

Ključne predhodne informacije:

Oznaka posla	NP_2021_03	
Ime posla	Skladnost upravljanja operativnih tveganj	
Področje izvajanja posla	Upravljanje s tveganji Notranje kontrolno okolje: sistem upravljanja, ključne funkcije, organizacija Zunanje kontrolno okolje: ZZavar-1, 52 drugi predpisi	
Cilji posla	Ugotoviti (ne)ustreznost notranjih kontrol v povezavi z upravljanjem operativnih tveganj. Ugotoviti (ne)skladnost upravljanja operativnih tveganj z veljavnimi zakoni. Ugotoviti (ne)skladnost upravljanja operativnih tveganj z notranjimi pravili, zlasti notranjimi akti zavarovalnice in usmeritvami za skupino.	
Narava posla	Kontroliranje	Pregled skladnosti
Tveganja	Operativna tveganja in skladnost poslovanja Tveganja prenosa informacij in komuniciranja Tveganja ugleda, tveganja prevar	
IZVAJANJE POSLA		
Načrtovan termin izvajanja	Marec, april, maj 2021	
Predviden uvodni sestanek	Po dogovoru, začetek marca 2021	
Predviden zaključni sestanek	Po dogovoru, konec maja 2021	
Posebnosti posla	-	

Natančni termini delovnih sestankov se bodo sprotno usklajevali, upoštevaje dostopnost in zmožnosti odgovornih oseb, tudi glede na prioritete aktivnosti poslovnega okolja.

Lep dan,

Andreja Starc Bajec | Notranja revizorka
Služba notranjega revidiranja

ZAVAROVALNICA



Priloga 9: Vabilo na uvodni sestanek

Andreja Starc Bajec

From: Andreja Starc Bajec
Sent: ponedeljek, 1. marec 2021 13:08
To: Odgovorna oseba revidiranega področja
Subject: Uvodni sestanek

Spoštovani,

na podlagi informacije o izvajanju notranjerevizijskega posla vas vabimo na uvodni sestanek, na katerem bomo kratko predstavili namen in cilj notranjerevizijskega posla ter okvirne teme pregleda.

Predlagamo, da uvodni sestanek izvedemo v petek, 5.3.2021 od 10:00 do 11:00. Po potrditvi termina bomo sestanek uvrstili v koledar, ki bo imel povezavo na sestanek prek MS Teams.

Pogovorili se bomo o temeljnih vsebinah pregleda:

- Kontrolno okolje (upravljanje in strateški vidiki, delovanje notranjega okolja),
- Ocena tveganj (prepoznana tveganja po S2, urejenost operativnih tveganj, načini obvladovanja in spremljanje operativnih tveganj),
- Kontrolne aktivnosti (obravnavan izbran (pod)proces, aktivnosti področja v kontrolnem in nadzornem pomenu),
- Informiranje in komuniciranje (prenos informacij znotraj OE in med OE ter nadrejenim organom),
- Aktivnosti spremljanja (kakovost sistema notranjih kontrol, zunanji nadzori).

Lep dan,

Andreja Starc Bajec | Notranja revizorka
Služba notranjega revidiranja

ZAVAROVALNICA



Priloga 10: Zahtevak za posredovanje dokumentacije

Andreja Starc Bajec

From: Andreja Starc Bajec
Sent: sreda, 3. marec 2021 11:21
To: Odgovorna oseba revidiranega področja
Subject: Zahtevak za posredovanje dokumentacije

Spoštovani,

na podlagi informacije o izvajanju notranjerevizijskega posla vam posredujemo zahtevak za posredovanje dokumentacije. Ustne informacije bodo predstavljene na uvodnem sestanku in drugih delovnih sestankih, ki jih bomo v okviru izvajanja te revizije organizirali glede na potrebe po dodatnih informacijah.

Tema	Vsebina
Kontrolno okolje	1. Organizacijske spremembe
Upravljanje in strateški vidik, delovanja notranjega okolja	2. Obseg glede na število zaposlenih 3. Notranji akti, spremljanje, prenove 4. Načrtovanje dela, letni načrti, morebitni popravki, potrjevanje načrtov
Ocena tveganj	5. Delovanje vaše funkcije z vidika kontrolne sistemske funkcije
Prepoznana tveganja po S2, urejenost tveganj, načini obvladovanja in spremljanje operativnih tveganj	6. Pomembnost tveganj z vidika S2 in kapitalskih zahtev – letna poročila za 2020 7. Obvladovanje operativnih tveganj –ocena tveganj, trimesečna poročila 8. Spremljanje operativnih tveganj in ukrepi - poročila o operativnih škodnih dogodkih za 2020 Q4 in 2021 Q1 9. Druge kontrolne ali nadzorne aktivnosti
Kontrolne aktivnosti	11. Način koordinacije upravljanja in obvladovanja operativnih tveganj s poslovnimi področji
Obračun izbran (pod)proces, aktivnosti področja v kontrolnem in nadzornem pomenu	12. Zagotavljanje kontrol za skladnost upravljanja tveganj pri spremembah zahtev (ali predpisov ali AZN, drugih) 13. Pregledi ključnih politik in drugih aktov – seznam pregledov 14. Zadnje posodobitve notranjih aktov (namen, razlogi) – dokazila o posodobitvah 15. Skladnost z usmeritvami skupine
Informiranje in komuniciranje	16. Način prenosa informacij znotraj OE – primeri internih zapisov sestankov, izobraževanj
Prenos informacij znotraj OE in med OE ter nadrejenim organom	17. Komuniciranje z organi - primer 18. Način sporočanja odstopanj in spremljanja ukrepov 19. Spremljanje sprememb predpisov (zakonov, podzakonskih predpisov, zahtev AZN)
Aktivnosti spremljanja	20. Način spremljanja delovanja notranjih kontrol na podlagi priporočil in ukrepov
Kakovost sistema notranjih kontrol, zunanji nadzori	21. Preverjanje ustreznosti delovanja kontrol pri prvi obrabni liniji 22. Poročanje prve linije spremljanje ukrepov –primeri poročil 23. Morebitne ugotovitve drugih nadzorov

Prosimo vas, da posredujete zahtevano in drugo, morebiti nenavedeno, a relevantno dokumentacijo, izključno preko e-pošte

Lep dan,

Andreja Starc Bajec | Notranja revizorka
Služba notranjega revidiranja

ZAVAROVALNICA



Priloga 11: Zapis uvodnega sestanka

ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



ZAPIS UVODNEGA SESTANKA

termin	5.3.2021 10:00-11:15
oznaka dokumenta	242
oznaka posla	NP_2021_03
prisotni	Odgovorna oseba revidiranega področja Odgovorna oseba revidiranega področja Notranja revizorka

Tema	Zapis/zaznamek	Opomba
Kontrolno okolje Upravljanje in strateški vidik, delovanja notranjega okolja	<ul style="list-style-type: none"> Predstavili so OE in zaposlene Predstavili so načrtovanje dela (letno, mesečno) Navedli so ključne notranje akte, predstavili način spremljanja sprememb Organizacijskih sprememb v zadnjem letu ni bilo 	Preveriti posodobitve aktov
Ocena tveganj Prepoznana tveganja po S2, urejenost tveganj, načini obvladovanja in spremljanje operativnih tveganj	<ul style="list-style-type: none"> Predstavili so delovanje funkcije Poudarili so pomembnost tveganj z vidika S2 in kapitalskih zahtev Obvladovanje operativnih tveganj – ocena tveganj, trimesečna poročila Predstavili so spremljanje operativnih škodnih dogodkov 	Sestanek- predstavitev tveganj in kapitalskih zahtev Poročilo Q1 pošljejo aprila
Kontrolne aktivnosti Obravnavan izbran (pod)proces, aktivnosti področja v kontrolnem in nadzornem pomenu	<ul style="list-style-type: none"> Predstavili način koordinacije upravljanja in obvladovanja operativnih tveganj s poslovnimi področji Predstavili so težave pri pridobivanju informacij Predstavili so kontrole skladnosti Opisali so način pregledovanja politik 	Nerazumevanje-preveriti Ni vedno beleženo
Informiranje in komuniciranje Prenos informacij znotraj OE in med OE ter nadrejenim organom	<ul style="list-style-type: none"> Predstavili so komunikacijo znotraj OE in drugimi Pokazali načrt izobraževanj Opisali so spremljanje sprememb zakonodaje in sodelovanje v skupini Predstavili so spremljanje sprememb drugih virov, predpisov 	Primer bodo še poslali Niso jasna relevantna izobraževanja, predvsem strokovna srečanja
Aktivnosti spremljanja Kakovost sistema notranjih kontrol, zunanji nadzori	<ul style="list-style-type: none"> predstavili so primere mesečnih poročil poslovnih funkcij in preverjanja Pri tem zaznavajo odstopanja pri razumevanju pomena in namena teh poročanj predstavili so povezovanje z notranjimi kontrolami ter odsotnost širšega razumevanja predstavili so sodelovanje s funkcijo skladnosti, funkcijo varovanja inf., DPO in financami 	

Zapis pripravila:
Andreja Starc Bajec

Priloga 12: Šifrant delovnega gradiva

ŠIFRA		VSEBINA	Opis/oznaka/opomba
od	do		
000		OZNAKA NOTRANJEREVIZIJSKEGA POSLA	Oznaka za razločevanje razdelka
001	010	Prosto	Za morebitne potrebne informacije
100		IZHODISNO NACRTOVANJE	Oznaka za razločevanje razdelka
101		Letna notranjerevizijska ocena tveganj	Doc SNR
102		Strateški načrt notranjega revidiranja	Doc SNR
103		Letni načrt notranjega revidiranja	Doc SNR
110	129	Druga poslovna dokumentacija zavarovalnice	Doc OE - ali mapa *
130	149	Druga dokumentacija	Različne vrste doc, iz okolja
150	199	Prosto	Nepredvidena uporaba šifer
200		PRIPRAVA POSLA	Oznaka za razločevanje razdelka
201	219	Tabela aktivnosti posla (1) (2)	tabela SNR, podporni doc
220		Ocena tveganja za posel	Doc SNR
221		Delovni program posla	Doc SNR
222		Informativna najava posla revidirancu	Dopis, e-pošta
223	230	Informativna najava posla drugim OE	Dopisi kontrolnemu okolju, e-pošta
240		Vabilo na uvodni sestanek	Dopis, e-pošta
241		Zahtevek za posredovanje dokumentacije	Dopis, e-pošta
242		Zapis uvodnega sestanka	Doc SNR
243	249	Prosto	Nepredvidena uporaba šifer
250	269	Zahtevek za posredovanje dokumentacije OE	Dopisi kontrolnemu okolju, e-pošta
270	299	Prosto	Nepredvidena uporaba šifer
300		PROUČEVANJE INFORMACIJ	Uporablja se za razločevanje razdelka
301	309	Predhodno pridobljene informacije	Mape z doc (samostojno SNR)
310	329	Prejeta zahtevana dokumentacija revidiranec	Mape z doc
330	339	Prejeta zahtevana dokumentacija OE	Mape z doc kontrolnega okolja
340	349	prosto	Nepredvidena uporaba šifer
350	355	Pregledane informacije	Mape z doc
356	359	Dodatne informacije	Mape z doc, zahtevki
360	379	Dokumentirane informacije proučevanih tveganj	Poslovni doc, označevanje
380		Tabela aktivnosti posla (3)	tabela SNR, podporni doc
381	399	Dokumentirane informacije ugotovitev	Doc za dokazovanje ugotovitev
400		POROCANJE	Oznaka za razločevanje razdelka
401	409	Poročilo o izledkih posla – priprava poročila	Doc SNR, verzije osnutka
410		Poročilo o izledkih posla - osnutek	Doc SNR
411		Vabilo na zaključni sestanek	Dopis, e-pošta
412		Zapis zaključnega sestanka	Doc SNR
413	419	Prosto za usklajevanje v kontrolnem okolju	Dopisi usklajevanj
450		Poročilo o izledkih posla - končno	Doc SNR
451		Predlog sklepa upravi	Doc SNR, e-pošta
452	459	Posredovanje poročila in/ali izsekov poročila	Dopis, e-pošta
461		Sklep uprave	Doc
500		SPREMLJANJE NAPREDOVANJA	Oznaka za razločevanje razdelka
501		izsek iz poročila o izledkih posla - ugotovitve	Doc SNR
510	529	Poročanje nosilcev priporočil, opomniki	Doc SNR po OE (predloga), dopis, koledar
530		Zaznamke vpisa v sistem spremljanja priporočil	Oznaka zaznamka
600		NADZIRANJE POSLA	Oznaka za razločevanje razdelka
601	610	izjava notranje revizorke	Doc SNR
611		Drugi dajalci zagotovil in ocena zanesljivosti	Doc SNR
612	529	Zaznamki pri izvedbi posla v skupini/drugimi	Doc SNR
630	639	Zaznamki morebitnih ovir pri izvajanju posla	Doc SNR
640		Poročilo o kontrolnem pregledu posla	Doc SNR
641		Zaznamek zaključitve posla	Zaznamek mape posla (Z-zaključeno)

Pojasnila:

Stotice	So oznake za sestavine notranjerevizijskega posla	Imajo pomen razločevanja sestavin posla
Doc SNR	Dokument, ki ga ustvari SNR	Lastno pripravljene dokumenti
Doc	Prejeti dokumenti iz vseh virov	Ne glede na vsebinske kategorije dokumentov
*	Podlage, kot so strategija, strateške matrice, letni načrt zavarovalnice, poročila ...	Če se nanašajo na predmet notranjerevizijskega posla, lahko tudi mapa (več) letnega načrtovanja
Analitične oznake delovnega gradiva vključujejo opisne oznake		SNR za dokument službe
		DOC za vse prejete dokumente
		PRO za proučevanje informacij visokih tveganj
		UGO za dokazila ugotovitev

Priloga 13: Pregled delovnega gradiva

Služba > Notranje revidiranje > 2021 > Posli > NP_2021_03_Upravljanje OT Search NP_2021_03_Upravljanj...

000 NP_2021_03_UPRAVLJANJE OT	372 Letni pregled politike_ok.docx
100 IZHODIŠČNO NAČRTOVANJE	373 Letni pregled politike_ok.docx
101_SNR_Letna notranjerevizijska ocena tveganja.docx	374_Poročilo OE zav 2021 1-3_ni ok.docx
102_SNR_Strateški načrt notranjega revidiranja.docx	375_Poročilo OE kadri 2021 1-3_ni ok.docx
103_SNR_Letni načrt notranjega revidiranja.docx	376_Poročilo upravljanje tveganj 2021_1-3_ok.pptx
200 PRIPRAVA POSLA	377_Poročilo upravljanje tveganj 2020_ok.pptx
201_SNR_Tabela aktivnosti posla.xlsx	378_Poročilo DPO 2020_ok.docx
202_SNR_Tabela aktivnosti posla (2).xlsx	379_Postopek prijave DPO.vsd
216_SNR_Zapis uvodnega sestanka.docx	380_SNR_Tabela aktivnosti posla (3).xlsx
220_SNR_Ocena tveganja za posel.docx	381_PRI1_Skladnost politik z zakonodajo in predpisi.docx
221_SNR_Delovni program posla.docx	382_UGO2_Skladnost politik z notranjimi akti.docx
222_Informativna najava posla.msg	383_UGO3_Skladnost politik z usmeritvami v skupini.docx
240_Vabilo na uvodni sestanek.msg	384_PRI4_Letni kontrolni pregledi politik.docx
241_Zahtevek za posredovanje dokumentacije.msg	385_PRI5_Evidentiranje zaznanih škodnih dogodkov.docx
242_SNR_Zapis uvodnega sestanka.docx	386_UGO6_Postopek prijave škodnih dogodkov.docx
300 PROUČEVANJE INFORMACIJ	387_UGO7_Postopek prijave kršitev varovanja OP.docx
301_Predpisi.zip	388_PRI8_Obveznost poročanja prve linije.docx
302_Politike.zip	400 POROČANJE
303_Drugi dokumenti.zip	410_SNR_Poročilo o izsledkih posla-osnutek .docx
304_Usmeritve skupine.zip	411_Vabilo na zaključni sestanek.msg
310_Prejeti zahtevani dokumenti 1.zip	412_SNR_Zapis zaključnega sestanka.docx
311_Prejeti zahtevani dokumenti 2.zip	450_SNR_Poročilo o izsledkih posla.docx
350_Pregledani dokumenti-politike.zip	450_SNR_Poročilo o izsledkih posla.pdf
351_Pregledani dokumenti-poročila.zip	451_Predlog sklepa uprave.docx
352_Pregledani dokumenti-evidence.zip	461_Sklep uprave.pdf
361_SNR_Zaznamek pregled skladnosti politike 1_ok.docx	500 SPREMLJANJE NAPREDOVANJA
362_SNR_Zaznamek pregled skladnosti politike 2_ok.docx	501_SNR_Izsek poročila o izsledkih posla.docx
363_SNR_Zaznamek pregled skladnosti politike 3_ni ok.docx	510_SNR_Opomnik za poročanje_v delu.docx
364_Evidenca škodnih dogodkov 2020_ok .xlsx	530_SNR_Zaznamek vpisa spremljanja priporočil.docx
365_Evidenca škodnih dogodkov 2021 1-3_ok.xlsx	600 NADZIRANJE POSLA
365_Evidenca škodnih dogodkov 2021 4-5_ok.xlsx	601_SNR_Izjava notranje revizorke.docx
366_SNR_Zapis intervjuja s poročevalcem.docx	640_SNR_Kontrole posla.xlsx
367_SNR_Zapis intervjuja z odg.oseb.docx	640_SNR_Poročilo o kontrolnem pregledu posla.docx
371_Letni pregled politike_ ni ok.docx	641_SNR_Zaznamek zaključitve posla_naredi.docx

Priloga 14: Vabilo na zaključni sestanek

Andreja Starc Bajec

From: Andreja Starc Bajec
Set: četrtek, 27. maj 2021 09:16
To: Odgovorna oseba revidiranega področja
Subjekt: Vabilo na zaključni sestanek

Spoštovani,

na podlagi izvedenega postopka notranjerevizijskega posla sklicujemo zaključni sestanek, ki bo namenjen predstavitvi okvira posla.

Predlagamo, da zaključni sestanek izvedemo v ponedeljek, 31.5.2021 od 10:00 do 11:00. Po potrditvi termina bomo sestanek uvrstili v koledar, ki bo imel povezavo na sestanek prek MS Teams.

Predvidene teme zaključnega sestanka so:

- kratka predstavitev posla,
 - seznanitev s potekom, obsegom in cilji posla,
 - pohvale in pobude sodelujočih
- pojasnilo notranjerevizijske ocene/(ne)zagotovila,
- pregled ugotovitev in priporočil,
 - kratka predstavitev vsebine ugotovitev
 - podrobnejša predstavitev ugotovitev, ki vključujejo priporočila s predlogi ukrepov,
 - predlogi nosilcev za izvajanje ukrepov in uskladitev časovnice za izvedbo ukrepov,
 - pojasnilo spremljanja priporočil in dolžnosti poročanja odgovornih oseb, tudi zaradi poročanja organom, ki te vsebine preverjajo in potrjujejo ter jih nadzirajo,
- dolžnosti nosilcev ukrepov za sprotno in obdobjno poročanje službi notranjega revidiranja,
- način poročanja službi notranjega revidiranja, ki informacije sporoča Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu zavarovalnice.

Za razpravo na zaključnem sestanku pripenjamo osnutek poročila, ki je namenjen usklajevanju. Vse vsebine bodo vključene v končno poročilo o izsledkih posla, ki bo posredovano upravi v potrditev. S tem bo uprava zadolžila predlagane nosilce priporočil in potrdila pričakovane roke za uresničitev primernih ukrepov.

Vse pomembne informacije te revizije bodo vključene v obdobjna poročila službe, ki so namenjena informiranju in posvetovanju z revizijsko komisijo (strokovni nadzor) in seznanjanju nadzornega sveta zavarovalnice. Pri tem je uveljavljeno neposredno komuniciranje t.i. tretje obrambne linije z nadzornim organom zavarovalnice.

Lepo pozdravljeni,

Andreja Starc Bajec | Notranja revizorka
Služba notranjega revidiranja

ZAVAROVALNICA



Priloga 15: Zapis zaključnega sestanka

ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



ZAPIS ZAKLJUČNEGA SESTANKA

termin	31.5.2021 10:00-11:00
oznaka dokumenta	412
oznaka posla	NP_2021_03
prisotni	Odgovorna oseba revidiranega področja Odgovorna oseba revidiranega področja Notranja revizorka

Tema	Zapis/zaznamek	Opomba
Predstavitve posla	<ul style="list-style-type: none">▪ Predstavili smo potek posla▪ Predstavili smo obseg posla▪ Predstavili smo cilje posla▪ Pohvala sodelujočim za pravočasne informacije, sodelovanje na delovnih sestankih in konstruktivnih razpravah▪ Pohvala za proaktiven pristop k reševanju problemov	
Pojasnilo notranjerevizijske ocene oz. zagotovila	<ul style="list-style-type: none">▪ Zagotovilo, da je upravljanje operativnih tveganj z vidika skladnosti s pravili, skladno z vsemi preverjenimi pravili,▪ Priporočila, ki se nanašajo na izboljšanje učinkovitosti	
Pregled ugotovitev in priporočil	<ul style="list-style-type: none">▪ Predstavili smo osnutek poročila,▪ Predstavili smo ugotovitve in priporočil, podrobneje njihovo vsebino, predloge nosilcev in časovni okvir izvedbe	Dogovor o spremembi časovnega okvira
Dolžnost nosilcev ukrepov za sprotno in obdobjno poročanje	<ul style="list-style-type: none">▪ Seznanili smo jih z obveznostjo poročanja glede izvajanja predlaganih ukrepov▪ Dogovorili smo se za način poročanja	

Zapis pripravila:
Andreja Starc Bajec

ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



**POROČILO
O IZSLEDKIH POSLA
NOTRANJEGA REVIDIRANJA
(NP_2021_03)**

Oznaka: 450_Poročilo o izsledkih posla_KONČNO

Ljubljana, maj 2021

ZAUPNO



KAZALO VSEBINE

1	UVOD	3
1.1	IZHODIŠČA ZA OPREDELITEV POSLA NOTRANJEGA REVIDIRANJA	3
1.2	POVZETEK POSLA.....	4
1.3	NAMEN IN CILJ POSLA	4
1.3.1	PREJEMNIKI POROČILA.....	4
1.3.2	DOLŽNOST IN ODGOVORNOST NOSILCEV NALOG.....	4
2	OCENA TVEGANJ	5
2.1	OPREDELITEV TVEGANJ	5
2.3	OCENA OVREDNOTENJA TVEGANJ	5
3	NOTRANJEREVIZIJSKO PROUČEVANJE	5
3.1	PODROČJE POSLA NOTRANJEGA REVIDIRANJA	5
3.2	OBSEG POSLA NOTRANJEGA REVIDIRANJA	6
4	IZSLEDKI NOTRANJEGA REVIDIRANJA	6
4.1	NP_2021_03 UPRAVLJANJE OPERATIVNIH TVEGANJ	7
4.1.1	OPIS VSEBINE.....	7
4.1.2	OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI.....	7
4.2	UGOTOVITVE IN PRIPOROČILA	8
4.2.1	NP_2021_03_01 UGOTOVITEV S PRIPOROČILOM: Skladnost politik z zakonodajo in predpis.....	8
4.2.2	NP_2021_03_02 UGOTOVITEV: Skladnost politik z notranjimi akti.....	9
4.2.3	NP_2021_03_03 UGOTOVITEV: Skladnost politik z usmeritvami v skupin.....	9
4.2.4	NP_2021_03_04 UGOTOVITEV S PRIPOROČILOM: Letni kontrolni pregledi politik	11
4.2.5	NP_2021_03_05 UGOTOVITEV S PRIPOROČILOM: Evidentiranje zaznanih škodnih dogodkov	12
4.2.6	NP_2021_03_06 UGOTOVITEV: Postopek prijave škodnih dogodkov je primeren.....	13
4.2.7	NP_2021_03_07 UGOTOVITEV: Postopek prijave kršitev DPO.....	13
4.2.8	NP_2021_03_08 UGOTOVITEV S PRIPOROČILOM: Obveznost poročanja prve linije.....	14

ZAVAROVALNICA



SKLEP UPRAVE

na seji dne	3. 6. 2021
oznaka	SU_398_65_2021
status sklepa	POTRDITEV
vrsta odločitve	SEZNANITEV
za funkcijo	Notranje revidiranje
prejemniki sklepa	Odgovorna oseba revidiranega področja Odgovorna oseba – nosilec ukrepov Odgovorna oseba revidiranega področja

PREDMET OBRAVNAVE

Poročanje o izsledkih posla notranjega revidiranja

- Služba notranjega revidiranja seznanja Upravo s poslom, ki je bil izveden in zaključen na področju skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici. Posel je bil izveden v službi upravljanja tveganj.
- Uprava je seznanjena s končnim poročilom zaključenega posla z oznako NP_2021_03.
- Pri pregledu ni bilo ugotovljenih neskladnosti, dana so bila priporočila za izboljšanje poslovanja.
- S sprejemom poročila uprava potrjuje zapisana priporočila, nosilce in roke izvedbe.

DOLŽNOSTI PREJEMNIKOV SKLEPA

- Nosilci nalog in odgovorne osebe so dolžni zagotoviti uresničevanje priporočil najkasneje do postavljenega roka in trimesečno poročati službi o sprotnih ukrepanjih.
- Za namene informiranja nadzornih organov zavarovalnice bodo vsebine izsledkov tega posla in spremljanje izvajanja ukrepov vključene v (pol)letno poročilo službe.
- Za namene informiranja funkcije notranjega revidiranja na ravni skupine, bodo informacije vključene v četrtletno poročilo.

OBRAZLOŽITEV ZA SPREJEM ODLOČITVE

Na podlagi letnega načrta delovanja službe notranjega revidiranja je bila izveden in zaključen posel dajanja zagotovitve glede skladnosti upravljanja operativnih tveganj s pravili v zavarovalnici. Vse sestavine potrebnega informiranja uprave so navedene v poročilu. Notranjerevizijska ocena je:

Na podlagi izvedenega posla in proučevanja poslovnih informacij na področju delovanja ključne funkcije upravljanja s tveganji z osredotočanjem na upravljanje operativnih tveganj z vidika skladnosti s pravili je mogoče zagotoviti, da je upravljanje operativnih tveganj v tem delu skladno z vsemi preverjenimi pravili v zavarovalnici. Pri upravljanju operativnih tveganj je kontrolni sistem vzpostavljen in deluje primerno. Upravljanje operativnih tveganj je skladno z veljavnimi zakoni in notranjimi pravili, akti zavarovalnice in usmeritvami za skupino. Notranjerevizijska ocena ustreznosti teh kontrol je pozitivna s priporočili, ki se nanašajo na izboljšanje učinkovitosti. Ta so posodobitev notranjih aktov zaradi strokovnega napredka, okrepitev v praksi delujočih kontrol in vključevanje pomena ter prepoznavnosti obvladovanja operativnih tveganj, predvsem pri poročanju o operativnih škodnih dogodkih.

PREDLOŽENO/POTRJEANO GRADIVO

/1/ Poročilo o izsledkih posla notranjega revidiranja NP_2021_03

Podpis

Ime in priimek: UPRAVA
Datum podpisa: 3.6.2021 14:07:51
Dokument je digitalno podpisan

ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



**POROČILO O NOTRANJEM REVIDIRANJU (v pripravi)
za obdobje januar – junij 2021**

I

Oznaka: 800_Poročilo o notranjem revidiranju – v pripravi

Ljubljana, junij 2021

ZAUPNO

ZAVAROVALNICA

Služba notranjega revidiranja



**POROČILO SPREMLJANJA
NOTRANJEREVIZIJSKIH PRIPOROČIL (v pripravi)
za obdobje januar – junij 2021**

Oznaka: 801_Poročilo spremljanja notranjerevizijskih priporočil – v pripravi

Ljubljana, junij 2021

ZAUPNO

**KAZALO VSEBINE**

1	UVOD	3
2	PODLAGE IN SISTEM SPREMLJANJA PRIPOROČIL	3
3	KAZALCI SPREMLJANJA PRIPOROČIL	4
4	SPREMLJANJE PRIPOROČIL IZ PRETEKLIH OBDOBIJ	5
4.1	NP_2020_01 – NOTRANJEREVIZIJSKI POSEL 1	7
4.1.1	NP_2020_01_03 / SP – Priporočilo 3	7
4.2	NP_2020_02 – NOTRANJEREVIZIJSKI POSEL 2	8
4.2.1	NP_2020_03_02 / MP – Priporočilo 2	8
4.2.2	NP_2020_03_03 / ZP – Priporočilo 3	9
4.2	NP_2020_06 – NOTRANJEREVIZIJSKI POSEL 6	10
4.2.1	NP_2020_06_01 / SP – Priporočilo 1	10
4.2.1	NP_2020_06_04 / ZP – Priporočilo 4	11
5	SPREMLJANJE PRIPOROČIL POSLOV IZ LET 2021	12
5.1	NP_2021_01 – NOTRANJEREVIZIJSKI POSEL 1 (Q1)	13
5.1.1	NP_2021_01_01 / SP – Priporočilo 1	13
5.1.2	NP_2021_01_02 / ZP – Priporočilo 2	14
5.2	NP_2021_02 – NOTRANJEREVIZIJSKI POSEL 2 (Q1)	15
5.2.1	NP_2021_02_01 / SP – Priporočilo 1	15
5.2.2	NP_2021_02_02 / SP – Priporočilo 2	16
5.2.3	NP_2021_02_03 / ZP – Priporočilo 3	17
5.2.4	NP_2021_02_04 / ZP – Priporočilo 4	18
5.2.5	NP_2021_02_05 / SP – Priporočilo 5	19
5.3	NP_2021_03 – UPRAVLJANJE OPERATIVNIH TVEGANJ (Q2)	20
5.3.1	NP_2021_03_01 / SP – Skladnost politik z zakonodajo in predpisi	20
5.3.2	NP_2021_03_04 / SP – Letni kontrolni pregledi politik	21
5.3.3	NP_2021_03_05 / SP – Evidentiranje zaznanih škodnih dogodkov	22
5.3.4	NP_2021_03_08 / ZP – Obveznost poročanja prve linije	23