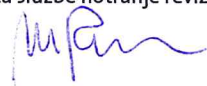


**LETNO POROČILO
SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE
ZAVAROVALNICE TRIGLAV, D.D.,
O NOTRANJEM REVIDIRANJU
ZA LETO 2018**

Datum izdaje poročila: 1.3.2019

Prejemniki poročila: Uprava
Revizijska komisija
Nadzorni svet
Skupščina delničarjev
Revizor računovodskih izkazov

Maja Romih
Direktorica službe notranje revizije



VSEBINA

1	NAMEN PRIPRAVE POROČILA.....	3
2	PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI	3
3	POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV	5
4	OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	8
5	PROGRAM IN IZSLEDKI ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	9
6	IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJIH REVIZORJEV	9



1 NAMEN PRIPRAVE POROČILA

Skladno z 281a. členom Zakona o gospodarskih družbah, 165. členom Zakona o zavarovalništvu ter 41. in 43. členom Politike notranjega revidiranja v Zavarovalnici Triglav, d.d., mora Služba notranje revizije (odslej tudi Služba) izdelati letno poročilo o notranjem revidiranju ter ga predložiti Upravi, Revizijski komisiji, Nadzornemu svetu in revizorju računovodskih izkazov, Uprava pa mora seznaniti Skupščino delničarjev s tem poročilom in mnenjem Nadzornega sveta k poročilu.

Služba pripravlja tudi podrobnejša poročila o posameznih opravljenih notranjerevizijskih pregledih za Upravo in vodstvo revidiranih področij oz. odgovorne osebe za ukrepanje, ter obdobja (četrtna, polletna) poročila o notranjem revidiranju za Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet.

Namen priprave letnega poročila o notranjem revidiranju za leto 2018 je seznaniti Upravo, Revizijsko komisijo, Nadzorni svet, Skupščino delničarjev in revizorja računovodskih izkazov:

- z delom Službe in izvedbo načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti v obravnavanem obdobju;
- s povzetkom pomembnejših ugotovitev notranjih revizorjev na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v obravnavanem obdobju, vključno z oceno primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih;
- z oceno ustreznosti sredstev za delo Službe v obravnavanem obdobju;
- z vsebino in izsledki programa zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe;
- z izjavo o neodvisnosti in nepristranskosti delovanja Službe in notranjih revizorjev.

Poročilo vsebuje vse informacije, ki jih določata 2. odstavek 165. člena Zakona o zavarovalništvu in 43. člen Politike notranjega revidiranja v Zavarovalnici Triglav, d.d.

2 PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI

Služba notranje revizije je v letu 2018 izvajala aktivnosti na osnovi sprejetih načrtov delovanja Službe, predvsem na podlagi Načrta dela Službe notranje revizije Zavarovalnice Triglav, d.d., za leto 2018, ki ga je sprejela Uprava (dne 12.12.2017) s soglasjem Nadzornega sveta (dne 21.12.2017). Skladno s pravili notranjerevizijske stroke in usmeritvami dobre prakse je Služba izvajala notranjerevizijske preglede v Zavarovalnici Triglav (odslej tudi Zavarovalnica) in drugih družbah Skupine Triglav ter nekatere druge notranjerevizijske aktivnosti.

Služba je v obravnavanem obdobju izvedla/izvajala **28 načrtovanih notranjerevizijskih pregledov**, in sicer 3 preglede, ki jih ni uspela zaključiti do konca leta 2017, in vseh 25 načrtovanih pregledov za leto 2018. Od teh je 23 pregledov izvajala v Zavarovalnici, 5 pa v drugih družbah Skupine Triglav. Z izdajo končnih poročil je zaključila 26 pregledov, 2 pregleda pa sta bila ob zaključku leta v teku in bosta zaključena v 1. četrtnetu 2019.

Služba v obravnavanem obdobju ni izvajala **izrednih notranjerevizijskih pregledov**.

Služba je v obravnavanem obdobju izvajala tudi vrsto **drugih notranjerevizijskih aktivnosti**:

- formalne svetovalne aktivnosti, ki so obsegale:
 - svetovanje pri izvajanju projekta prenove informacijskega sistema za podporo osnovni dejavnosti in uvedbi elektronskega potrjevanja pogodb v eni od drugih družb Skupine Triglav;
 - pomoč drugi interni službi pri pregledu neposrednega telefonskega trženja s strani zunanjih pogodbenih partnerjev;
- neformalne svetovalne aktivnosti, ki so obsegale predvsem posvetovanja oz. nasvete v zvezi z izdelavo oz. posodobitvijo notranjih aktov Zavarovalnice, izvajanjem poslovnih procesov, upravljanjem tveganj ter uresničevanjem priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- spremljanje uresničevanja priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- obdobno poročanje Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu o delu Službe, izsledkih notranjerevizijskih pregledov ter uresničevanju priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- načrtovanje dela Službe za leto 2019 na podlagi revizijske ocene tveganosti poslovnih procesov Zavarovalnice in na podlagi upoštevanja tveganj, ki so pomembna na ravni Skupine Triglav;
- storitve notranjega revidiranja v družbi Triglav Osiguranje, Banja Luka, ki zaradi majhnega obsega poslovanja nima zaposlenega svojega notranjega revizorja;
- naloge zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe, pa tudi notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine Triglav, ki so obsegale predvsem:¹
 - stalni nadzor direktorja Službe nad delom notranjih revizorjev (nad izvajanjem notranjerevizijskih pregledov in drugih notranjerevizijskih aktivnosti);
 - izvedbo notranje presoje kakovosti delovanja Službe, ki je vključevala predvsem:
 - interno preveritev skladnosti delovanja Službe z zakonskimi predpisi, standardi in kodeksi, ki urejajo področje notranjega revidiranja;
 - ocenitev dela notranjih revizorjev in Službe kot celote s strani deležnikov notranjega revidiranja (članov Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta ter vodij organizacijskih enot);
 - spremljanje kazalnikov uspešnosti in učinkovitosti delovanja Službe;
 - udeležbo na internih in eksternih izobraževanjih;
 - spremljanje delovanja drugih služb v Zavarovalnici in izmenjavo informacij v okviru Službe;
 - nadaljevanje prenove notranjerevizijskega priročnika;
 - pripravo uporabniških zahtev za programsko podporo procesu notranjega revidiranja ter pridobivanje podrobnejših informacij od ponudnikov programskih rešitev;
 - spremljanje delovanja notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine Triglav, svetovanje službam in usklajevanje z njimi:
 - pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov in drugih notranjerevizijskih aktivnosti;
 - pri implementaciji Minimalnih standardov notranjega revidiranja v Skupini Triglav;
 - pri načrtovanju dela za leto 2019;
 - pregled delovanja notranjerevizijske službe v eni od odvisnih družb v tujini;
 - izvedbo posveta notranjih revizorjev v Skupini Triglav;
- druge aktivnosti, ki so zajemale predvsem administrativne aktivnosti in vodenje Službe, sodelovanje z zunanjim revizorjem ipd.

Direktorica Službe ocenjuje, da je Služba v letu 2018, ob upoštevanju števila razpoložljivih delovnih dni, uspešno in v pričakovanem obsegu izvedla načrtovane notranjerevizijske aktivnosti.

¹ Služba je v letu 2018 izvedla večino načrtovanih nalog zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja, počasneje od načrtov so večinoma potekale le aktivnosti, povezane z uvedbo programske podpore procesu notranjega revidiranja. Te aktivnosti se nadaljujejo in jih je Služba vključila tudi v letni načrt dela za leto 2019.

3 POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV

Služba notranje revizije se pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov osredotoča predvsem na preverjanje in ocenjevanje primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol v Zavarovalnici, ki morata zagotavljati, da:

- so tveganja primerno prepoznana in obvladovana;
- so računovodske informacije ter informacije za potrebe odločanja in operativnega delovanja pravilne, zanesljive in pravočasne;
- zaposleni delujejo v skladu z zakonskimi in drugimi predpisi, standardi in usmeritvami ter v skladu z notranjimi pravili, ki urejajo poslovanje Zavarovalnice;
- se sredstva uporabljajo gospodarno, učinkovito in so primerno zaščitena;
- so programi, načrti in cilji doseženi;
- Zavarovalnica nenehno izboljšuje kakovost svojega delovanja.

Služba tekoče pisno poroča odgovornim vodjem revidiranih področij oz. nosilcem priporočil o izsledkih opravljenih notranjerevizijskih pregledov v Zavarovalnici in s poročili seznanja tudi Upravo. Odgovorni vodje revidiranih področij oz. nosilci priporočil so na podlagi priporočil Službe dolžni sprejeti ustrezne ukrepe oz. v dogovorjenih rokih izvesti ustrezne aktivnosti za odpravo ugotovljenih kršitev, nepravilnosti in pomanjkljivosti ter o tem poročati Službi. Na tej podlagi Služba obdobjno spremlja uresničevanje danih priporočil in o tem poroča Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu. Enako spremlja in poroča tudi o uresničevanju priporočil zunanjih revizorjev.

Na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov in spremljanja uresničevanja priporočil v letu 2018 **Služba ocenjuje, da je upravljanje tveganj in delovanje sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih v Zavarovalnici, v celoti gledano, ustrezno in se stalno nadgrajuje**, prepoznala pa je naslednje pomembnejše priložnosti za izboljšanje:

- na področju upravljanja Zavarovalnice in Skupine Triglav je treba na podlagi ovrednotenja rezultatov dosedanjega delovanja odborov, ki so vključeni v sistem upravljanja, razmisliti o ustreznosti organizacije, števila in sestave odborov; jasno opredeliti proces spremljanja in poročanja o uresničevanju Strategije Skupine Triglav; zagotoviti večjo učinkovitost sistema upravljanja odvisnih družb;
- na področju razvoja in izvajanja zavarovanj (sklepanja zavarovanj in reševanja škod) je treba proučiti nekatere možnosti izboljšanja funkcionalnosti sklepalnih in škodnih aplikacij; pri sklepanju zavarovanj in reševanju škodnih primerov še več pozornosti posvetiti doslednemu upoštevanju zavarovalno tehničnih podlag in navodil za delo, zagotavljanju popolne in kvalitetno izpolnjene dokumentacije ter ažurnemu izvajanju postopkov; na področju izvajanja osebnih zavarovanj proučiti ustreznost organizacije dela glede na že izvedene in predvidene spremembe v procesih ter po potrebi pripraviti predlog reorganizacije; izdelati načrt usposabljanja za uporabo nove programske podpore v procesu sklepanja osebnih zavarovanj; na področju škod premoženjskih zavarovanj proučiti možnosti centralizacije reševanja nekaterih specifičnih škod in ustanovitve skupine za strokovna vprašanja pri reševanju škod ter izboljšati sistem izobraževanja in nadzor nad delom strokovnih delavcev; v čim večji možni meri poenotiti sklenjene pogodbe z izvajalci asistenčnih storitev ter proučiti in po potrebi uskladiti cene za izvedbo teh storitev oz. določiti cenovne okvire teh storitev;

- pri določanju ocen škodnih rezervacij za nastale prijavljene škode je treba na področju škod premoženjskih zavarovanj zagotoviti bolj redno spremljanje nerešenih škodnih primerov in bolj dosledno/ažurno prilagajanje ocen škodnih rezervacij znanim dejstvom, na področju škod osebnih zavarovanj pa enako zagotoviti za škodne primere, ki so v sodnih sporih;
- na področju upravljanja naložb je treba izdelati katalog vseh sprejetih limitov izpostavljenosti posameznim vrstam tveganj in skrbeti za pravočasno posodabljanje kataloga; zagotoviti redno kontrolo parametrov v aplikaciji za upravljanje naložb, ki so osnova za pripravo poročil o naložbah;
- na področju nabave osnovnih sredstev, materiala in storitev je treba proučiti možnosti za večjo centralizacijo izvajanja lastnih nabav področij/služb; jasno določiti lastništvo procesa upravljanja dobaviteljskih pogodb, zagotoviti celovito in pregledno hrambo sklenjenih pogodb ter redno letno pregledovanje sklenjenih dolgoročnih pogodb; vzpostaviti sankcije v primeru večjih zamud pri izvajanju postopkov potrjevanja in likvidacije računov; sprejeti ustrezne odločitve/ukrepe za izboljšanje programske podpore nabavnim postopkom;
- na področju upravljanja izločenih poslov je treba za izločeni posel upravljanja dveh kritnih skladov izdelati izhodno strategijo za primer prekinitve pogodbe z zunanjim izvajalcem; pregledati skladnost vseh pogodb o izvajanju izločenih in delno izločenih poslov z določili interne politike ter se s pogodbenimi partnerji po potrebi dogovoriti za ustrezne dopolnitve pogodb;
- na področju upravljanja opredmetenih osnovnih sredstev je treba opredeliti postopke nadzora nad izvajanjem pogodbe o sodelovanju z družbo Triglav, Upravljanje nepremičnin; vzpostaviti enoten in pregleden način vodenja in izvajanja investicijskih projektov; vzpostaviti enoten sistem evidentiranja tekočih vzdrževalnih del; izdelati akcijski načrt za dokončanje implementacije oz. izboljšanje programske podpore upravljanju nepremičnin;
- na področju izvajanja sponzorstev je treba še izboljšati metodologijo in preglednost vrednotenja sponzorskih vlog;
- na področju informatike in informacijskih sistemov je treba izdelati formalno strategijo informacijske varnosti ter akcijski načrt za izvajanje te strategije; opredeliti optimalen koncept sistema požarnih pregrad; opredeliti usmeritve in kriterije za upravljanje oblačnih storitev ter v skladu z zmožnostmi izboljšati kontrole za upravljanje varnosti v okolju oblačnih storitev; vzpostaviti ustrezno spremljanje izvedbene faze projekta centralizacije upravljanja informacijske infrastrukture, na podlagi katerega bo možno ob zaključku aktivnosti predstaviti učinke/koristi in stroške izvedene centralizacije; izboljšati način beleženja revizijskih sledi v programski podpori za izvajanje osebnih zavarovanj; še več pozornosti posvetiti skladnosti upravljanja pristopnih pravic in upravljanja sprememb informacijskih sistemov s sprejetimi notranjimi pravili in dobro prakso;
- na področju izvajanja projektov je treba več pozornosti nameniti pravočasnemu upravljanju sprememb (tako upravljanju sprememb na projektih, kot tudi upravljanju potrebnih bodočih organizacijskih, procesnih in kadrovske sprememb); ob zaključku projektov razvoja oz. uvedbe novih informacijskih rešitev zagotoviti kvalitetno dokumentacijo, iz katere bo jasno razviden način delovanja teh rešitev;
- na področju varstva osebnih podatkov je treba v notranjih aktih bolj sistematično opredeliti pravila za izvajanje identifikacije oseb in pravila ravnanja z dokumenti za identifikacijo oseb; v sklepalnih aplikacijah vzpostaviti sistemsko rešitev za izvajanje izmenjav podatkov z zunanjimi pogodbenimi partnerji; dokončati implementacijo nove aplikacije za podporo vodenju kataloga zbirk osebnih podatkov, spremljanju dejavnosti obdelav osebnih podatkov in upravljanju zahtev posameznikov za uveljavitev njihovih pravic.

Uprava in vodje poslovnih področij se zavedajo možnih vplivov ugotovljenih kršitev, nepravilnosti in pomanjkljivosti na doseganje ključnih ciljev Zavarovalnice in sprejemajo ukrepe oz. izvajajo aktivnosti za njihovo odpravo. Trend hitrejšega uresničevanja priporočil, ki se je začel v prvi polovici leta 2017, se je nadaljeval tudi v letu 2018, zaradi česar je ob koncu leta 2018 pomembno upadlo število odprtih zapadlih priporočil.

V nadaljevanju so povzete še pomembnejše priložnosti za izboljšanje upravljanja tveganj in delovanja sistemov notranjih kontrol **v odvisnih družbah**, ki jih je Služba prepoznala pri opravljanju notranjerevizijskih pregledov v teh družbah oz. spremljanju delovanja in izsledkov notranjerevizijskih služb v teh družbah. Generalno gledano **se kontrolno okolje in kontrolni postopki izboljšujejo**, navedene priložnosti pa se nanašajo na posamezne družbe, v katerih so bili pregledi opravljeni:

- na področju izvajanja zavarovanj je treba tako pri sklepanju zavarovanj kot reševanju škodnih primerov še več pozornosti posvetiti doslednemu upoštevanju zavarovalno tehničnih podlag in navodil za delo, zagotavljanju popolne in kvalitetno izpolnjene dokumentacije ter ažurnemu izvajanju postopkov; izboljšati izvajanje postopkov kontrole in reševanja reklamacij sklenjenih zavarovanj; izboljšati usposobljenost prodajnikov; izboljšati nadzor nad delom zunanje prodajne mreže; zagotoviti bolj redno spremljanje nerešenih škodnih primerov in bolj dosledno/ažurno prilagajanje ocen škodnih rezervacij znanim dejstvom; izboljšati postopke izvajanja regresov;
- na področju načrtovanja in izvajanja pozavarovanja je treba zagotoviti dosledno arhiviranje dokumentacije, ki se nanaša na postopke načrtovanja in spremljanja pozavarovalne zaščite; zagotoviti ustrezno pozavarovalno kritje za zavarovane rizike, ki presegajo limite pozavarovalnih pogodb; proučiti možnosti nadgradnje programske podpore za izvajanje (po)zavarovanj;
- na področjih zaledne podpore poslovanja, financ (upravljanja naložb) in računovodstva je treba izboljšati postopke spremljanja plačil in izterjave terjatev iz naslova premije in regresov; pri upravljanju naložb zagotoviti dosledno upoštevanje pooblastil in izboljšati sledljivost postopkov odobravanja poslov; še več pozornosti posvetiti pravočasnemu evidentiranju poslovnih dogodkov in razporejanju stroškov na poslovne dejavnosti;
- na kadrovskem, pravnem in splošnem področju je treba izboljšati postopke in kontrole v procesu obračuna plač in drugih prejemkov iz delovnega razmerja; izboljšati sistem upravljanja notranjih aktov; izboljšati postopke arhiviranja poslovne dokumentacije;
- na področju informatike in informacijskih sistemov je treba aktivno nadaljevati izvajanje ukrepov za izboljševanje upravljanja informacijske varnosti ter pozornost nameniti predvsem sprejemu oz. posodobitvi varnostnih politik, ustrezni razmejitvi nalog na področju informatike, izboljšanju postopkov upravljanja pristopnih pravic in upravljanja sprememb informacijskih sistemov, uvedbi ustreznih nadzornih sistemov; izboljšanju upravljanja odnosov z zunanjimi izvajalci IT storitev in izboljšanju upravljanja neprekinjenega poslovanja;
- na področju izvajanja postopkov preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma (PPDFT) je treba izboljšati postopke identifikacije strank in pridobivanja potrebnih podatkov o izvoru sredstev strank; jasno opredeliti odgovornosti in naloge pooblaščenih oseb za PPDFT; več pozornosti nameniti izobraževanju zaposlenih o vsebinah PPDFT;
- na področju varstva osebnih podatkov je treba v notranjih aktih bolj sistematično opredeliti pravila za izvajanje identifikacije oseb in pravila ravnanja z dokumenti za identifikacijo oseb ter zagotoviti dosledno izvajanje teh pravil.

Odgovorne osebe odvisnih družb so bile z izsledki seznanjene, izvajanje priporočil za izboljšanje upravljanja tveganj in delovanja notranjih kontrol v teh družbah pa podrobneje spremljajo notranjerevizijske službe teh družb.

Z namenom nenehnega izboljševanja upravljanja tveganj in delovanja sistemov notranjih kontrol v družbah Skupine Triglav je Zavarovalnica tudi v letu 2018 nadaljevala prenos enotnih minimalnih standardov delovanja poslovnih funkcij (med njimi tudi funkcije notranje revizije) v odvisne družbe in spremljala njihovo implementacijo. Prav tako tudi Služba notranje revizije daje vedno večji poudarek aktivnostim notranjega revidiranja na ravni Skupine.

4 OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

V Službi notranje revizije je bilo dne 1.1.2018 zaposlenih 11 oseb, dne 31.12.2018 pa 12 oseb. Povečanje števila zaposlenih za eno osebo se nanaša na dodatno zaposlitev notranjega revizorja za področje revidiranja informacijskih sistemov, ki je z delom pričel sredi novembra 2018.

Od vseh zaposlenih ima 9 oseb vsaj enega od strokovnih nazivov, ki jih po uspešnem zaključku izobraževanja s področja revizijske in/ali njej sorodnih strok podeljujejo Slovenski inštitut za revizijo in primerljive strokovne inštitucije v tujini:

- 2 osebi imata strokovna naziva »preizkušeni notranji revizor« in »pooblaščen revizor«;
- 4 osebe imajo strokovni naziv »preizkušeni notranji revizor«;
- 1 oseba ima strokovne nazive »preizkušeni revizor informacijskih sistemov«, »CISA«² in »CGEIT«³;
- 1 oseba ima strokovna naziva »CIA«⁴ in »CISA«;
- 1 oseba ima strokovni naziv »CISA«.

Število in usposobljenost zaposlenih oseb v Službi praviloma omogočata izpolnitev načrtovanih notranjerevizijskih pregledov in drugih notranjerevizijskih aktivnosti, ob predpostavki, da se Služba ne sooča z nenačrtovanimi daljšimi bolniškimi, porodniškimi/starševskimi ali drugimi izrednimi odsotnostmi.

V primeru, ko zaposleni v Službi nimajo posebnih znanj ali veščin, potrebnih za izvedbo notranjerevizijskih pregledov in/ali drugih notranjerevizijskih aktivnosti, Uprava Službi omogoča pridobitev pomoči ustrezno usposobljenih strokovnjakov znotraj ali zunaj Zavarovalnice. Služba je v letu 2018 vključila zunanjega strokovnjaka v izvedbo notranjerevizijskega pregleda upravljanja opredmetenih osnovnih sredstev, za pomoč pri presoji primernosti postopkov prenove poslovnih prostorov.

Zavarovalnica omogoča zaposlenim v Službi ustrezen obseg strokovnega izobraževanja in usposabljanja. V letu 2018 so se zaposleni udeleževali formalnih izobraževanj znotraj in zunaj Zavarovalnice, del časa pa so namenili tudi neformalnemu načinu izobraževanja s prebiranjem strokovne literature in izmenjavo znanja znotraj Službe.

Direktorica Službe ocenjujem, da Uprava zagotavlja ustrezne pogoje in obseg sredstev za delovanje Službe. Pogoji, ki omogočajo neodvisno in nepristransko delovanje Službe in notranjih revizorjev, so podrobneje predstavljeni v poglavju 6.

² CISA – Certified Information Systems Auditor.

³ CGEIT – Certified in the Governance of Enterprise IT.

⁴ CIA – Certified Internal Auditor.

5 PROGRAM IN IZSLEDKI ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Služba notranje revizije razvija/vzdržuje in izvaja program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti svojega delovanja, z namenom zagotavljanja skladnosti delovanja s strokovnimi in etičnimi pravili notranjega revidiranja (še posebej z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju) ter stalnega izboljševanja uspešnosti in učinkovitosti svojega delovanja.

Program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe obsega naslednje aktivnosti:

- notranje presoje kakovosti, ki vključujejo:
 - stalni nadzor direktorja Službe nad delom notranjih revizorjev;
 - medletno in letno ocenjevanje dela notranjih revizorjev in Službe kot celote;
 - letno spremljanje kazalnikov uspešnosti in učinkovitosti delovanja Službe;
 - obdobjno samoocenjevanje delovanja Službe, pri čemer se celovito samoocenjevanje izvede najmanj enkrat v obdobju med dvema zunanjima presojava;
- zunanje presoje kakovosti, ki jih najmanj enkrat na vsakih pet let opravi usposobljen neodvisni strokovnjak;
- aktivnosti za odpravo pomanjkljivosti, ugotovljenih pri presojah, ter druge aktivnosti za izboljševanje kakovosti.

Zadnja zunanja presoja kakovosti delovanja Službe je bila opravljena leta 2016. Opravila jo je družba DELOITTE REVIZIJA, d.o.o., ki je ocenila, da Služba v vseh pomembnih pogledih deluje skladno z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, podala pa je nekaj priporočil za nadaljnji razvoj in uvedbo najboljših svetovnih praks v delovanje Službe, ki jih Služba upošteva pri načrtovanju in izvajanju svojih aktivnosti.

Na podlagi izvedenih aktivnosti zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe v letu 2018, ki so podrobneje predstavljene v poglavju 2, **direktorica Službe ocenjujem, da Služba v vseh pomembnih pogledih deluje skladno z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju in izpolnjuje pričakovanja deležnikov notranjega revidiranja** (članov Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta ter vodij organizacijskih enot v Zavarovalnici), da pa obstajajo priložnosti za izboljšavo, ki jih bo Služba upoštevala pri načrtovanju in izvajanju svojih prihodnjih aktivnosti.

6 IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJIH REVIZORJEV

Uprava Službi notranje revizije zagotavlja ustrezne pogoje za delo, in sicer tako z vidika organizacijske in funkcijske neodvisnosti, kot tudi z vidika obsega sredstev za delovanje Službe ter z vidika dostopa do vseh zapisov, sredstev in oseb v Zavarovalnici (vključno s člani Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta), kar zaposlenim v Službi omogoča neodvisno in nepristransko izvajanje notranjerevizijskih aktivnosti.

Služba je organizirana kot samostojna organizacijska enota znotraj Zavarovalnice, ki je neposredno podrejena Upravi ter organizacijsko in funkcionalno ločena od drugih delov Zavarovalnice. Pri določanju področij, ciljev in obsega notranjega revidiranja, opravljanju dela in poročanju o notranjem revidiranju je neodvisna, zaposleni v Službi pa ne opravljajo nobenih razvojnih in operativnih nalog, ki bi lahko povzročile nasprotje interesov in oslabile njihovo nepristranskost, ter ne odločajo o aktivnostih na področjih, ki so predmet notranjega revidiranja.

Služba določa področja, cilje in obseg notranjega revidiranja na podlagi ocene tveganj pri poslovanju Zavarovalnice ter tveganj, ki so pomembna na ravni Skupine Triglav, za svoje delo pa odgovarja neposredno Upravi in Nadzornemu svetu. V ta namen direktor Službe poroča o delovanju Službe, izsledkih opravljenih notranjerevizijskih pregledov, uresničevanju priporočil ter oceni primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih neposredno (pisno in ustno):

- Upravi, s čimer se ohranja neodvisnost od drugih poslovnih področij oz. funkcij v Zavarovalnici;
- Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu, s čimer se krepi neodvisnost od Uprave.

Dolžnosti direktorja Službe in drugih notranjih revizorjev v zvezi z zagotavljanem neodvisnosti in nepristranskosti, izogibanjem nasprotju interesov in poročanjem o nastanku kakršnihkoli okoliščin, ki bi lahko oslabile neodvisnost in nepristranskost Službe oz. notranjih revizorjev, so opredeljene v Politiki notranjega revidiranja v Zavarovalnici Triglav, d.d.⁵

Direktorica Službe izjavljam, da je Služba v letu 2018 delovala neodvisno in da pri delovanju notranjih revizorjev ni prišlo do okoliščin, ki bi oslabile njihovo nepristranskost. Izjava o nepristranskosti notranjih revizorjev temelji na podpisanih izjavah vseh notranjih revizorjev.

⁵ Direktor Službe je dolžan skupaj z Upravo seznaniti Revizijsko komisijo in Nadzorni svet o morebitnem omejevanju:

- področij, ciljev in obsega notranjega revidiranja;
- dostopa do zapisov, sredstev in oseb v Zavarovalnici, ki ga notranji revizorji potrebujejo za uspešno in učinkovito delo;
- sredstev za izvajanje na tveganjih zasnovanega notranjega revidiranja.

Notranji revizorji so dolžni o nastanku kakršnihkoli okoliščin, ki bi lahko povzročile nasprotje interesov in s tem oslabile njihovo nepristranskost, seznaniti direktorja Službe, ta pa Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet. Med okoliščine, ki povzročajo nasprotje interesov, spadajo predvsem:

- opravljanje kakršnihkoli razvojnih in operativnih nalog, odločanje o aktivnostih in/ali usmerjanje aktivnosti zaposlenih na revidiranih področjih, še posebej v dveh letih pred izvajanjem revizijskih nalog na teh področjih;
- sorodstvene vezi z zaposlenimi na revidiranih področjih in zaposlenimi na pomembnih ali občutljivih položajih v Zavarovalnici nasplo;
- kakršnekoli premoženjske koristi, povezane z delovanjem revidiranih področij in Zavarovalnice nasplo;
- ponujene oziroma prejete nagrade, darila in druge ugodnosti od zaposlenih v Zavarovalnici ali oseb izven nje, za katere se domneva, da so ponujene oziroma dane z namenom oslabilve nepristranskosti direktorja Službe in/ali notranjih revizorjev.