

**LETNO POROČILO
SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE
ZAVAROVALNICE TRIGLAV, D.D.,
O NOTRANJEM REVIDIRANJU
ZA LETO 2012**

Datum izdaje poročila: 15.3.2013

Prejemniki poročila: Uprava
Revizijska komisija
Nadzorni svet
Skupščina delničarjev

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.....	4
4	OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE.....	8
5	POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV ZUNANJE PRESOJE KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE.....	8

AK

1 NAMEN PRIPRAVE POROČILA

Skladno s 165. členom Zakona o zavarovalništvu in 27. členom Pravilnika o delovanju Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d., mora Služba notranje revizije (odslej tudi Služba) izdelati letno poročilo o notranjem revidiranju ter ga predložiti Upravi in Nadzornemu svetu, Uprava pa mora seznaniti Skupščino delničarjev s tem poročilom in mnenjem Nadzornega sveta k poročilu.

Služba notranje revizije pripravlja tudi:

- podrobnejša poročila o posameznih opravljenih notranjerevizijskih pregledih za Upravo in vodstvo zavarovalnice;
- četrletna poročila o notranjem revidiranju za Upravo in Revizijsko komisijo; ter
- polletna poročila o notranjem revidiranju za Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet.

Namen priprave letnega poročila o notranjem revidiranju za leto 2012 je predvsem seznaniti Upravo, Revizijsko komisijo, Nadzorni svet in Skupščino delničarjev:

- 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;
- z oceno ustreznosti sredstev za delo Službe v obravnavanem obdobju;
- s povzetkom pomembnejših ugotovitev zunanje presoje kakovosti delovanja Službe.

Poročilo vsebuje vse informacije, ki jih določa 2. odstavek 165. člena Zakona o zavarovalništvu.

2 PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI

Služba notranje revizije je v letu 2012 izvajala aktivnosti na osnovi sprejetih načrtov delovanja Službe, predvsem na podlagi Letnega programa dela Službe notranje revizije Zavarovalnice Triglav, d.d., za leto 2012, ki ga je Uprava sprejela dne 15.12.2011, Nadzorni svet pa je z njim soglašal dne 22.12.2011. Skladno s pravili notranjerevizijske stroke in usmeritvami dobre prakse na tem področju je Služba izvajala redne in izredne notranjerevizijske preglede ter druge notranjerevizijske aktivnosti, ki morajo v skladu z omenjenimi pravili in usmeritvami sestavljati notranjerevizijsko delovanje.

Služba je v obravnavanem obdobju izvedla:

- **29 rednih notranjerevizijskih pregledov**, in sicer 27 pregledov od načrtovanih 29 pregledov po letnem programu dela za leto 2012¹ ter 2 pregleda, ki sta bila prenesena iz leta 2011 (od tega je 20 pregledov izvajala na področjih poslovanja zavarovalnice, 9 pa v drugih družbah Skupine Triglav);
- **1 izredni notranjerevizijski pregled**, ki se je nanašal na pregled stroškov poslovanja za obdobje 2009 - 2011 v družbi Triglav Osiguranje, Beograd.

¹ Služba v letu 2012 ni izvedla dveh načrtovanih notranjerevizijskih pregledov, in sicer:

- notranjerevizijskega pregleda mednarodnih zavarovalnih programov ni uspela izvesti zaradi kadrovske težave (predčasne upokojitve notranjega revizorja v juliju 2012, ki ga pri načrtovanju aktivnosti Službe za leto 2012 še ni mogla predvideti);
- notranjerevizijskega pregleda poslovanja družbe Triglav nepremičnine, Ljubljana, ni izvedla zaradi precejšnjih sprememb v poslovanju družbe in posledične reorganizacije družbe, ki bo zaključena predvidoma do konca marca 2013. Oba neizvršena pregleda je Služba vključila v svoj letni program dela za leto 2013.

NR

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

- formalne svetovalne storitve v družbi Lovćen Osiguranje, Podgorica, v zvezi s pripravo družbe na prenovo informacijskih sistemov, ki naj bi se predvidoma pričela oktobra 2013;
- neformalne svetovalne aktivnosti, predvsem v zvezi z izdelavo oz. posodobitvijo notranjih aktov zavarovalnice;
- spremljanje uresničevanja priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- načrtovanje dela Službe za leto 2013;
- obdobno poročanje Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu o delu Službe, opravljenih notranjerevizijskih pregledih in njihovih izsledkih ter o uresničevanju priporočil notranjih in zunanjih revizorjev;
- naloge zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe in notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine Triglav, v okviru katerih je:
 - pripravila prenovljen notranjerevizijski priročnik, ki podrobneje opredeljuje metodiko dela Službe in notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine Triglav;
 - nadaljevala z izboljševanjem postopkov načrtovanja in izvajanja notranjerevizijskih pregledov ter poročanja o njih;
 - izvedla reorganizacijo Službe ter prenovila sistemizacijo in opise delovnih mest v Službi;
 - izvedla preglede kakovosti delovanja notranjerevizijskih služb v naslednjih odvisnih družbah:
 - Triglav Osiguranje, Zagreb;
 - Triglav Osiguranje, Beograd;
 - Triglav Osiguruvanje, Skopje;
 - Triglav Osiguranje, Banja Luka;
 - Triglav Osiguranje, Sarajevo;
 - Lovćen Osiguranje, Podgorica;
 - izvedla seminar za notranje revizorje drugih družb Skupine Triglav, z namenom izmenjave izkušenj in dobre poslovne prakse med notranjimi revizorji;
 - uspešno opravila zunanjo presojo kakovosti delovanja Službe, ki jo je izvedel usposobljen zunanji izvajalec (povzetek ugotovitev zunanje presoje je opisan v poglavju 5 tega poročila).

Služba ocenjuje, da so bile načrtovane notranjerevizijske aktivnosti v letu 2012, ob upoštevanju kadrovske težave, opisane v poglavju 4 tega poročila, ustrezno uresničene.

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 delovanja sistemov notranjih kontrol v zavarovalnici, ki morajo 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.

Na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v letu 2012 Služba ocenjuje, da je **delovanje sistemov notranjih kontrol v zavarovalnici**, v celoti gledano, **primerno**,² da pa obstaja vrsta priložnosti za izboljšanje delovanja teh sistemov na posameznih področjih poslovanja zavarovalnice.

V nadaljevanju je predstavljen povzetek pomembnejših ugotovitev po posameznih področjih poslovanja zavarovalnice.

Na področjih **razvoja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod** je treba prenoviti notranje akte glede na izvedeno reorganizacijo področij; celovito pregledati premijski sistem za zavarovanje premoženja in premoženjskih interesov ter posamezne premijske cenike, evidentirati morebitne pomanjkljivosti, neskladja in predloge za spremembe, jih proučiti ter koristne izsledke pregleda uporabiti za preново oziroma posodobitev premijskega sistema in cenikov; pospešiti aktivnosti za pripravo konkurenčnega podjetniškega paketa; dopolniti merila za dodeljevanje komercialnih popustov ter izboljšati postopke spremljanja dodeljenih komercialnih popustov; v sklepalnih aplikacijah vgraditi dodatne programske kontrole za dodeljevanje popustov v skladu s premijskimi sistemi in ceniki ter sklepi o obsegu pooblastil; ponovno preveriti pravilnost podatkov v registrih zavarovalnih zastopniških družb in zavarovalnih zastopnikov podjetnikov ter jih ustrezno posodobiti in dopolniti; izboljšati sodelovanje mentorjev pri uvajanju novih zavarovalnih zastopnikov in vzpostaviti primerne aktivnosti za izboljšanje kvalitete sklepanja zavarovalnih pogodb na pogodbenih prodajnih mestih; primerno prenoviti pogodbe o zavarovalnem zastopanju in pogodbe o zavarovalnem posredovanju; izboljšati nadzor nad izplačevanjem provizij pogodbenim prodajnim mestom in posrednikom ter proučiti možnosti poenostavitve in avtomatizacije obračuna teh provizij; izboljšati postopke izterjave odprtih terjatev do pogodbenih prodajnih mest ter nadzor nad oddajanjem plačilnih sredstev; v postopkih cenitve in likvidacije škod še več pozornosti posvetiti upravičenosti zahtevkov in obsega škod; izboljšati urejenost škodne dokumentacije; izboljšati postopke obveščanja vinkulantov; izboljšati postopke opominjanja za terjatve iz naslova regresov; prenoviti dogovore z avtomobilskimi servisi in z njimi sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov ter izboljšati nadzor nad storitvami avtomobilskih servisov.

Na področjih **financ in računovodstva** je treba formalizirati politiko upravljanja zavarovalnice z likvidnostnim tveganjem; izdelati izjavo o naložbeni politiki za kritni sklad pokojninskih zavarovanj

² Primernost in učinkovitost delovanja sistemov notranjih kontrol sta ocenjeni z vidika spoštovanja zakonskih in drugih veljavnih predpisov ter notranjih aktov, zagotavljanja učinkovite organizacije dela ter ustrezne razmejitve pristojnosti in odgovornosti zaposlenih, primernosti postopkov ter zasnove in delovanja kontrol na posameznih področjih poslovanja zavarovalnice, primernosti in učinkovitosti informiranja in komuniciranja zaposlenih ipd. Pri ovrednotenju primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjih kontrol so bile upoštevane naslednje usmeritve:

- **zelo dobro** - Kontrolni sistem je v vseh pogledih zelo dober. Vzpostavljene so čvrste notranje kontrole, vse ključne kontrole delujejo in pri tem ni odstopanj. Nadzor je optimalen. Tveganje je zelo majhno.
- **dobro** - Kontrolni sistem je na splošno dober. Vodstvo dobro obvladuje poslovanje ter sproti prepoznava in odpravlja vrzeli. Odgovornosti, pooblastila in postopki so dobro opredeljeni in se le redko ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor se izvaja redno. Tveganje je majhno.
- **primerno** - V kontrolnem sistemu obstajajo vrzeli, ki sicer pomembne ne slabijo poslovanja zavarovalnice, a zahtevajo čimprejšnje ukrepanje vodstva. Odgovornosti, pooblastila in postopki so večinoma primerno opredeljeni, občasno pa se ne izvajajo skladno s pričakovanji. Vodstvo se zaveda potrebnosti spremljave in nadzora. Nadzor se izvaja občasno. Tveganje je srednje.
- **slabo** (a pogojno še sprejemljivo) - V kontrolnem sistemu obstajajo resne vrzeli, ki (lahko) pomembno vplivajo na slabitev poslovanja zavarovalnice in jih mora vodstvo obvezno takoj odpraviti. Odgovornosti, pooblastila in postopki niso primerno opredeljeni oz. se pogosto ne izvajajo skladno s pričakovanji. Nadzor se redko opravlja in je prepuščen posameznikom. Tveganje je veliko.
- **nezadovoljivo** - V kontrolnem sistemu obstajajo zelo resne vrzeli (pomembna neusklajenost z zunanji predpisi, popolno pomanjkanje kontrol), ki ogrožajo poslovanje zavarovalnice in zahtevajo celovito reorganizacijo zavarovalnice. Nadzor se ne izvaja. Tveganje je zelo veliko.

PDPZ-Renta ter izboljšati dokumentiranost opravljenih preverjanj ustreznosti posameznih naložbenih politik in izjav o naložbeni politiki; izboljšati programsko podporo procesu upravljanja likvidnosti in vzpostaviti dodatne funkcionalnosti in kontrole v programski podpori procesu upravljanja finančnih naložb; formalizirati pravila izdelave razdelilnika stroškov amortizacije osnovnih sredstev ter proučiti možnosti izboljšanja obstoječega načina analiziranja ustreznosti razdelilnikov in razporeditve obratovalnih stroškov po stroškovnih mestih, zavarovalnih vrstah in funkcionalnih skupinah.

Na področjih **informatike in informacijskih sistemov** je treba formalizirati usmeritve za upravljanje računalniških avtorizacij in za ciljne informacijske sisteme izdelati koncept poenotenja sistema upravljanja računalniških avtorizacij; izboljšati izvajanje postopkov testiranja v procesu razvoja informacijskih sistemov; opredeliti postopke za ukinitve obstoječih podatkovnih baz, ki bodo omogočali varen prehod na IT-Build podatkovno bazo ter sprejeti primerne ukrepe za izboljšanje stabilnosti delovanja informacijskega sistema IT-Build; formalizirati strategijo ciljne aplikativno-tehnične rešitve za poslovno poročanje ter dopolniti arhitekturni načrt in strategijo varovanja podatkov podatkovnega skladišča.

Na področjih **upravljanja človeških virov ter neopredmetenih in opredmetenih osnovnih sredstev** je treba izboljšati postopke sklepanja in obračunavanja avtorskih in podjemnih pogodb; proučiti ustreznost strateških usmeritev na področju upravljanja nepremičnin, jih po potrebi spremeniti oz. dopolniti in zagotoviti njihovo izvrševanje; izboljšati postopke upravljanja nepremičnin ter podrobneje opredeliti pravila za sprejem odločitve o izvedbi cenitev nepremičnin; izboljšati postopke popisa neopredmetenih in opredmetenih osnovnih sredstev; izdelati metodologijo načrtovanja nabave in vzdrževanja neopredmetenih in opredmetenih osnovnih sredstev ter izboljšati postopke spremljanja uresničevanja načrtov.

Na področjih **organizacije in poslovnih procesov** je treba izboljšati aplikativno podporo upravljanju strokovnih pooblastil; formalizirati odgovornost za upravljanje podatkov; vzpostaviti primeren sistem upravljanja šifrantov/registrov; izboljšati postopke izvajanja procesa likvidacije prejetih računov.

Na področju **izvajanja projektov** je treba izboljšati postopke načrtovanja, spremljanja izvajanja projektov in poročanja o napredovanju projektov; izboljšati sistem hranjenja in dostopnosti projektne dokumentacije; formalizirati način evidentiranja in spremljanja stroškov projektov za zagotavljanje pravih in pravočasnih informacij o stroških projektov; vzpostaviti avtomatiziran prenos podatkov o stroških projektov iz drugih aplikacij v aplikacijo za vodenje projektov.

Na področju **upravljanja odvisnih družb** je treba jasno opredeliti pristojnosti in odgovornosti posameznih deležnikov v procesu upravljanja odvisnih družb; izdelati celovito in poglobljeno analizo stanja obstoječega sistema upravljanja posameznih družb; prenoviti postopke načrtovanja aktivnosti zavarovalnice v odvisnih družbah in postopke poročanja o njihovem izvajanju; formalizirati merila za imenovanje članov v organe vodenja in nadzora odvisnih družb; standardizirati in poenotiti sistem zbiranja informacij in podatkov od odvisnih družb ter formalizirati postopke zaračunavanja stroškov odvisnim družbam. V sodelovanju z vodstvom odvisnih družb je treba zagotoviti tudi izvajanje aktivnosti za odpravo ugotovljenih kršitev, nepravilnosti in pomanjkljivosti pri notranjerevizijskih pregledih v teh družbah. V nadaljevanju so povzete priložnosti za izboljšanje delovanja sistemov notranjih kontrol v odvisnih družbah, v katerih je Služba v sodelovanju z notranjimi revizorji teh družb ali samostojno opravila notranjerevizijske preglede (nekatero od navedenih priložnosti se nanašajo na posamezne družbe in ne na vse družbe, v katerih so bili pregledi opravljeni):

NR

- na področjih razvoja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod je treba zagotoviti doslednejše upoštevanje notranjih aktov posameznih družb, zagotoviti ustrezno razmejitev pooblastil, izboljšati izvajanje kontrole zavarovalnih polic, izboljšati postopke reševanja reklamacij, izboljšati izvajanje kontrole obračuna provizij, izdelati analizo stroškov pridobivanja zavarovanj ter sprejeti ustrezne ukrepe za obvladovanje teh stroškov na primerni ravni, v postopkih cenitve in likvidacije škod še več pozornosti posvetiti upravičenosti in obsegu škode ter izboljšati urejenost škodne dokumentacije in hitrost reševanja škod;
- na področjih financ in računovodstva je treba izboljšati postopke spremljanja plačil in izterjave terjatev, formalizirati merila za oblikovanje popravkov vrednosti terjatev in odpis terjatev, izboljšati postopke blagajniškega poslovanja ter izboljšati postopke evidentiranja poslovnih dogodkov za zagotavljanje pravih in pravočasnih informacij o poslovanju;
- na področjih informatike in informacijskih sistemov je treba zagotoviti ločitev nezdružljivih funkcij, izboljšati motiviranost za prenovo oz. uvedbo novih informacijskih sistemov, formalizirati odgovornost za upravljanje informacijskih sistemov, izboljšati postopke upravljanja sprememb informacijskih sistemov, izboljšati kontrolne postopke pri prenosu podatkov iz starih v nove informacijske sisteme, zagotoviti nadzor nad dostopi do produkcijskih baz in ustrezno omejiti administratorska pooblastila, vzpostaviti postopke periodičnega pregleda in formalne potrditve dostopnih pravic do informacijskih sistemov, izboljšati postopke arhiviranja podatkov, zagotoviti enotno verzijo osnovnih funkcionalnosti informacijskega sistema AdInsure v vseh odvisnih zavarovalnicah in ustrezno dokumentirati razlike lokalnih funkcionalnosti ter izdelati načrt poenotenja elementov strojne opreme v vseh odvisnih zavarovalnicah;
- na področju upravljanja človeških virov je treba zagotoviti dosledno spoštovanje pravil v zvezi z nagrajevanjem zaposlenih in uporabo službenih plačilnih kartic, zagotoviti vračilo sredstev v primeru prekoračitve odobrenih limitov ter izboljšati postopke izdaje, izpolnjevanja in potrjevanja nalogov za službena potovanja in obračunov potnih stroškov;
- na področju trženjskega komuniciranja je treba formalizirati postopke dodeljevanja sponzorstev, donacij in sredstev za preventivo ter izboljšati postopke nabave reklamnega materiala in storitev;
- izboljšati je treba tudi postopke spremljanja danih predujmov za različne namene in njihovega zapiranja, postopke likvidacije prejetih računov ter sprejeti ukrepe za izboljšanje fizične in požarne varnosti.

Z namenom vzpostavitve učinkovitih sistemov notranjih kontrol v odvisnih zavarovalnicah Skupine Triglav je zavarovalnica tudi v letu 2012 nadaljevala z aktivnostmi prenosa enotnih minimalnih standardov sistemov notranjih kontrol v vse zavarovalnice Skupine Triglav.

Služba notranje revizije je v letu 2012 redno poročala Upravi o vseh opravljenih notranjerevizijskih pregledih. Uprava je poročila obravnavala in zadožila odgovorne vodje revidiranih področij oz. nosilce priporočil, da priporočila Službe upoštevajo in da ugotovljene kršitve, nepravilnosti in pomanjkljivosti odpravijo v dogovorjenih rokih ter o tem poročajo Službi notranje revizije. Na tej podlagi Služba redno spremlja uresničevanje danih priporočil in o tem poroča Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu. Na enak način spremlja in poroča tudi o uresničevanju priporočil zunanjih revizorjev.

Na podlagi spremljanja uresničevanja priporočil Služba ocenjuje, da se Uprava in vodstvo zavarovalnice zavedata možnih vplivov ugotovljenih kršitev, nepravilnosti in pomanjkljivosti na doseganje ključnih ciljev zavarovalnice in sprejemata ukrepe oz. izvajata aktivnosti za njihovo odpravo.

4 OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Uprava Službi notranje revizije zagotavlja ustrezne pogoje za njeno delo. Število in struktura zaposlenih oseb v Službi ter njihova usposobljenost omogočata ustrezno izpolnitev načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti v posameznem letu, ob predpostavki, da se Služba ne sooča z nenačrtovanimi daljšimi bolniškimi, porodniškimi/starševskimi ali drugimi izrednimi odsotnostmi.

V Službi je bilo dne 1.1.2012 zaposlenih 10 oseb, od katerih je bila 1 oseba na starševskem dopustu, tako da je bilo delovno aktivnih 9 oseb. Dne 31.12.2012 je bilo v Službi zaposlenih in delovno aktivnih 9 oseb. Zmanjšanje števila zaposlenih v letu 2012 se nanaša na predčasno upokožitev 1 osebe v juliju 2012, ki je Služba pri načrtovanju svojih aktivnosti za leto 2012 še ni mogla predvideti.

Od vseh zaposlenih v Službi ima 6 oseb vsaj enega od strokovnih nazivov, ki jih po uspešnem zaključku izobraževanja s področja revizijske in/ali njej sorodnih strok podeljuje Slovenski inštitut za revizijo:

- 1 oseba ima strokovna naziva »preizkušeni notranji revizor« in »pooblaščen revizor«;
- 4 osebe imajo strokovni naziv »preizkušeni notranji revizor«;
- 1 oseba ima strokovni naziv »preizkušeni revizor informacijskih sistemov«.

Služba vsem zaposlenim omogoča ustrezen obseg strokovnega izobraževanja in usposabljanja. V letu 2012 so se zaposleni udeleževali formalnih izobraževanj znotraj in zunaj zavarovalnice, del časa pa so namenili tudi neformalnemu načinu izobraževanja v obliki prebiranja strokovne literature.

5 POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV ZUNANJE PRESOJE KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Služba notranje revizije je pri svojem delu zavezana spoštovati Mednarodne standarde strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju (odslej tudi Standardi). Ti določajo, da se mora najmanj enkrat na vsakih pet let opraviti zunanja presoja skladnosti delovanja Službe s Standardi, ki jo opravi usposobljen neodvisni strokovnjak. Ker je bila prva presoja skladnosti delovanja Službe s Standardi opravljena leta 2007, je Služba izvedbo presoje vključila v letni program dela za leto 2012.

Za izvedbo zunanje presoje je bila izbrana družba Vezjak svetovanje, d.o.o. (odslej tudi zunanji izvajalec). Zunanja presoja je potekala v obdobju od 8.10. do 22.10.2012, presojalo pa se je predvsem delovanje Službe v obdobju januar 2011 - september 2012.

Iz poročila o opravljeni zunanji presoji, ki je bilo predstavljeno tudi Upravi in Revizijski komisiji, izhaja, da **Služba v vseh pomembnih pogledih deluje skladno s Standardi**, tako da je treba v prihodnje pozornost nameniti predvsem povečevanju učinkovitosti delovanja Službe, še posebej pri postopkih priprave poročil.

Služba je ukrepe za uresničitev priporočil, ki izhajajo iz zunanje presoje, vključila v *Program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe notranje revizije Zavarovalnice Triglav, d.d., za leto 2013 in smernice za obdobje 2014 - 2015*, ki ga je v začetku leta 2013 že predstavila Upravi in Revizijski komisiji. O uresničevanju priporočil bo poročala v obdobjih poročilih o delovanju Službe, s katerimi seznanja Upravo in Revizijsko komisijo oz. Nadzorni svet.

AK