



Zavarovalnica Triglav, d.d.
Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana

triglav

www.triglav.eu
www.triglav.si

LETNO POROČILO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE ZAVAROVALNICE TRIGLAV, d.d., O NOTRANJEM REVIDIRANJU ZA LETO 2023



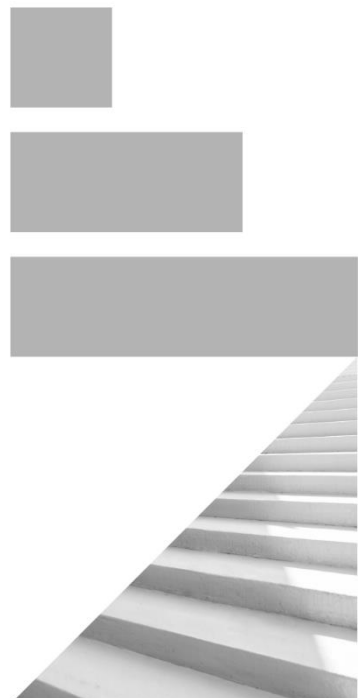
Datum izdaje poročila: 15.3.2023

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

Matjaž Rizman
Direktor službe notranje revizije

VSEBINA

1. NAMEN PRIPRAVE POROČILA	3
2. PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN IZVEDBE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI	4
3. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV	6
4. SPLOŠNA OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA TVEGANJ IN DELOVANJA SISTEMA NOTRANJIH KONTROL	10
5. OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	11
6. PROGRAM IN IZSLEDKI ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE.....	12
7. IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJIH REVIZORJEV	13



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 (četrletna, polletna) poročila o notranjem revidiranju za Upravo, Revizijsko komisijo in Nadzorni svet.

Namen priprave letnega poročila o notranjem revidiranju za leto 2023 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;
- s splošno oceno primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol v družbi v obravnavanem obdobju;
- 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 2023 izvajala aktivnosti na osnovi *Načrta dela Službe notranje revizije Zavarovalnice Triglav, d.d., za leto 2023*, ki ga je sprejela Uprava (dne 8.11.2022) s soglasjem Nadzornega sveta (dne 22.11.2022) in vključuje tudi smernice dela za obdobje 2024-2026. 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 (odslej tudi Skupina) ter nekatere druge notranjerevizijske aktivnosti.

Služba je v obravnavanem obdobju izvedla/izvajala **31 notranjerevizijskih pregledov**, od teh 3 preglede iz leta 2022 in 28 (od skupno 31) načrtovanih pregledov za leto 2023:

- 5 pregledov je izvajala na ravni Skupine, 19 pregledov v Zavarovalnici, 4 pa v odvisnih družbah;
- za 18 pregledov je izdala končna poročila;
- pripravila je tudi poročila za 3 preglede, ki se izvajajo na način neprekinjenega revidiranja;
- 10 pregledov se nadaljuje v letu 2024;
- 3 pregledi so bili prestavljeni na začetek leta 2024.

Služba v obravnavanem obdobju ni izvajala izrednih notranjerevizijskih pregledov.

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

- **formalne svetovalne aktivnosti**, ki so obsegale pomoč Področju za korporativne in pravne zadeve pri rednem letnem pregledu skladnosti *Sistema in politike upravljanja Zavarovalnice Triglav, d.d.*, s strategijo, drugimi politikami in notranjimi akti v sistemu upravljanja Zavarovalnice ter zakonskimi in drugimi predpisi in drugo po naročilu organov družbe;
- **neformalne svetovalne aktivnosti**, ki so obsegale predvsem posvetovanja/nasvete pri pripravi oz. posodabljanju notranjih aktov Zavarovalnice in izboljševanju kontrol pri izvajanju poslovnih procesov;
- **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;

- **naloge zagotavljanja in izboljševanja kakovosti** delovanja Službe, pa tudi notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine, ki so obsegale predvsem:¹
 - stalni nadzor direktorja Službe nad delom notranjih revizorjev;
 - spremljanje kazalnikov uspešnosti in učinkovitosti delovanja Službe, med drugim na podlagi ocene dela notranjih revizorjev in Službe kot celote s strani deležnikov notranjega revidiranja (članov Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta ter vodij organizacijskih enot);
 - udeležbo na internih in eksternih izobraževanjih;
 - sodelovanje z drugimi ključnimi funkcijami, spremljanje delovanja drugih služb v Zavarovalnici in izmenjavo informacij v okviru Službe;
 - aktivnosti povezane z načrtovano migracijo aplikacije TeamMate v oblak in uvajanjem te aplikacije v odvisnih družbah;
 - nadaljevanje uvajanja neprekinjenega revidiranja in kombiniranega dajanja zagotovil ter dopolnjevanje metodike dela na podlagi priporočil, ki jih je konec leta 2021 podal zunanji izvajalec presoje kakovosti delovanja Službe;
 - spremljanje delovanja notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah ter pomoč in svetovanje službam pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov, načrtovanju dela za leto 2024 in nekaterih drugih aktivnostih;
 - napotitev enega od strokovnih vodij v družbo Triglav Osiguranje Zagreb, s ciljem spremljanja odprave ugotovljenih pomanjkljivosti v sistemu notranjih kontrol ter izboljšanja delovanja funkcije notranje revizije v tej družbi;
- **načrtovanje dela** Službe za leto 2024 na podlagi revizijske ocene tveganj pri poslovanju Zavarovalnice oz. Skupine;
- **druge aktivnosti**, ki so obsegale predvsem administrativne aktivnosti in vodenje Službe, udeležbo na sejah in sestankih, sodelovanje z zunanjim revizorjem ipd.

Na izvajanje notranjerevizijskih pregledov in drugih aktivnosti je v letu 2023 precej vplival povečan obseg bolniških in drugih odsotnosti. Kljub temu je Služba do zaključka leta uspela izvesti večino načrtovanih pregledov in drugih aktivnosti, izvajanje nedokončanih aktivnosti pa se nadaljuje v letu 2024. Zato **direktor Službe ocenjujem, da je Služba v letu 2023, ob upoštevanju manjšega števila razpoložljivih delovnih dni zaradi bolniških in drugih odsotnosti, uspešno in v pričakovanem obsegu izvedla načrtovane notranjerevizijske aktivnosti.**

¹ Izvedena je bila večina načrtovanih nalog zagotavljanja in izboljševanja kakovosti notranjega revidiranja. Nekatere aktivnosti, ki so se zaradi večjega obsega nepredvidenih bolniških in drugih odsotnosti izvajale počasneje od prvotnih načrtov (npr. aktivnosti uvajanja analitičnih orodij v delo notranjih revizorjev, aktivnosti uvajanja aplikacije za podporo procesom notranjega revidiranja in upravljanja tveganj v odvisne družbe, aktivnosti izvedbe pilotnega projekta za proučitev možnosti vpeljave učinkovitejših pristopov k izvedbi notranjerevizijskih pregledov ter aktivnosti priprave oz. nadgradnje celovitega mnenja o primernosti in učinkovitosti (korporativnega) upravljanja, upravljanja tveganj in delovanja kontrolnih postopkov v Zavarovalnici in Skupini) in se nadaljujejo v letu 2024.

3. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV

Služba notranje revizije se pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov osredotoča predvsem na preverjanje primernosti in učinkovitosti upravljanja Zavarovalnice, upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol, 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 dobre prakse ter v skladu z notranjimi akti, ki urejajo poslovanje Zavarovalnice;
- se sredstva uporabljajo gospodarno, učinkovito in so primerno zaščiteni;
- so programi, načrti in cilji doseženi;
- Zavarovalnica nenehno izboljšuje kakovost svojega delovanja;

pri čemer Služba pri izvajanju pregledov posveča pozornost tudi vlogi Zavarovalnice kot obvladujoče družbe v Skupini Triglav ter področjem in tveganjem, ki so pomembna na ravni Skupine². V ta namen sodeluje z notranjerevizijskimi službami v odvisnih družbah, spremlja njihovo delo, jim nudi pomoč in po potrebi tudi sama izvaja preglede v odvisnih družbah.

Služba sproti pisno poroča odgovornim vodjem revidiranih področij oz. nosilcem priporočil o izsledkih opravljenih notranjerevizijskih pregledov 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 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 2023 Služba ocenjuje, da **je upravljanje tveganj in delovanje sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih v Zavarovalnici, v celoti gledano, ustrezno in se stalno nadgrajuje.**

² Notranjerevizijski pregledi na ravni Skupine so namenjeni pregledu sistema obvladovanja tveganj na določenem poslovnem področju z vidika Zavarovalnice in Skupine kot celote (t.i. sistemske revizije). Ti pregledi se praviloma izvajajo v Zavarovalnici, ki kot obvladujoča družba skrbi za sistem obvladovanja tveganj, po potrebi pa tudi v odvisnih družbah.

Pri tem je Služba prepoznala predvsem naslednje priložnosti za dodatno izboljšanje delovanja omenjenega sistema:

- **na področju uvajanja informacijskega sistema AdInsure 3.0:** zagotoviti transparentno in dosledno izvajanje postopkov pri upravljanju poslovnih zahtev iz naslova nadgradnje obstoječega prodajnega portala AdInsure 3.0 v ZT ter morebitne potrebne druge ukrepe za zagotavljanje stabilnega delovanja portala in smotrno porabo sredstev;
- **na področju upravljanja sistema poslovne inteligence:** opredeliti strategijo (oz. srednjeročni načrt) izvajanja poslovne inteligence v ZT oz. Skupini; jasno opredeliti vloge, naloge in pristopne pravice pri upravljanju podatkovnega skladišča;
- **na področju upravljanja sredstev kritnega premoženja in kritnih skladov:** v naložbenih politikah opredeliti osnovne usmeritve naložbenja, ki izhajajo iz sprejete politike trajnostnega poslovanja ZT oz. Skupine; v kvartalnih poročilih o naložbah vključiti tudi predstavitev trajnostnega vidika upravljanja naložb; izboljšati dokumentiranje usmerjanja operativnih naložbenih odločitev med ZT in odvisnimi družbami;
- **na področju izvajanja procesa ORSA:** odvisne družbe, ki so vključene v proces ORSA na ravni Skupine, zadolžiti za pripravo akcijskega načrta za izboljšanje sistema upravljanja tveganj in procesa ORSA;
- **na področju izvajanja lojalnostnega programa Triglav komplet:** vzpostaviti poročila za spremljanje in analiziranje podatkov o izvajanju lojalnostnega programa; okrepiti vodstveni nadzor in v primeru nepravilnosti ustrezno ukrepati;
- **na področju izvajanja asistenčnih storitev:** pri izvajanju avtomobilske asistencе zagotoviti dosledno preverjanje upravičenosti trajanja najema nadomestnega vozila; zagotoviti kadrovske vire za sprotno kontrolo aktivnosti na avtomobilskih servisih; pri izvajanju domače asistencе in asistenčnih storitev na način »prijavi - odpravi« zagotoviti dosledno upoštevanje določil zavarovalnih pogojev; okrepiti mrežo pogodbenih izvajalcev domače asistencе;
- **na področju izvajanja regresov premoženjskih zavarovanj:** vzpostaviti proces spremljanja oz. nadzora nad izvajanjem regresov pri FOS poslih preko MGA agentov na grškem in poljskem trgu;
- **pri upravljanju pogodbenih prodajnih poti na področju osebnih zavarovanj:** pripraviti koncept nastopa oz. strategijo razvoja bančnega zavarovalništva;
- **na področju upravljanja IT licenc:** posodobiti register nabavljene in nameščene licenčne programske opreme ter izboljšati postopke spremljanja stanja in licenčne skladnosti;
- **na področju upravljanja pristopnih pravic do informacijskih virov:** nadgraditi sistem/proces izvajanja periodičnih pregledov uporabniških pravic in zagotoviti izpolnjevanje pripravljenega akcijskega načrta za odpravo pomanjkljivosti, ki so bile prepoznane na podlagi preteklih pregledov zunanjih in notranjih revizorjev, svetovalnih in varnostnih pregledov ter notranjih presoj skladnosti oz. samoocene Področja za informatiko;
- **na področju sistema elektronskega podpisovanja dokumentov:** opredeliti notranji pravno-formalni okvir elektronskega podpisovanja, ki bo upošteval poslovne potrebe in regulatorne zahteve;
- **na področju izvajanja standarda MSRP 17:** zagotoviti ustrezne kadrovske vire za izvajanje koordinacije in nudenje podpore odvisnim družbam pri pripravi aktuarskih izračunov premoženjskih zavarovanj na nivoju Skupine in nadaljevati z izboljšavo postopkov za

zagotavljanje izvajanja MSRP 17 v okviru rednih aktivnosti področij (v Zavarovalnici in odvisnih družbah);

- **na področju delovanja in upravljanja digitalne poslovalnice i.triglav:** kontinuirano nadgrajevati obstoječo tehnično arhitekturo in dokumentacijo; vzpostaviti sledljiv postopek usklajevanja in potrjevanja ustreznosti in veljavnosti *Splošnih pogojev i.triglav*; izvesti celovito oceno učinka obdelav v i.triglav na varstvo osebnih podatkov;
- **na področju upravljanja osebne računalniške opreme:** nadgraditi operacijske sisteme brez podpore in v bodoče redno izvajati ukrepe za njihovo pravočasno zamenjavo oz. posodobitev; na osebno računalniško opremo čimprej namestiti pomembne popravke za zmanjšanje ranljivosti sistema ter zagotoviti redno spremljanje in odpravljanje varnostnih ranljivosti;
- **na področju izvajanja podpore uporabnikom:** posodobiti in dopolniti pravila zagotavljanja drugega nivoja podpore uporabnikom; pregledati dalj časa odprte uporabniške zahteve ter jih ustrezno rešiti oz. zapreti;
- **na področju upravljanja neprekinjenega poslovanja:** pripraviti in vzdrževati večletni načrt aktivnosti ter potrebnih kadrovskih, tehničnih in finančnih virov za izvedbo aktivnosti, s katerimi bo Zavarovalnica (in posledično tudi Skupina) zagotavljala primeren nivo upravljanja in izvedbe ukrepov neprekinjenega poslovanja;
- **na področju upravljanja pogodb in računov:** nadaljevati centralizacijo strateških in operativnih nabavnih procesov;
- **na področju izvajanja zavarovanj:** poudariti pomembnost točnosti in kakovosti podatkov, obdobjno preverjati ustreznost in prilagoditve sklenjenih zavarovalnih pogodb glede na morebitne spremembe.

Uprava in vodje poslovnih področij se zavedajo možnih vplivov ugotovljenih nepravilnosti in pomanjkljivosti na doseganje ciljev Zavarovalnice in Skupine ter sprejemajo ukrepe in izvajajo aktivnosti za njihovo odpravo. Število danih in odprtih priporočil tekom leta 2023 je primerljivo s preteklimi leti. **Večina priporočil je bila realizirana v dogovorjenih rokih.** Število zapadlih delno realiziranih priporočil ostaja na približno enakem nivoju in se predvsem nanašajo na odpravo pomanjkljivosti ali izboljšanje funkcionalnosti programske podpore. Razlogi za nerealizacijo so predvsem v zasedenosti kadrov na strani tehnologije in informatike, pri čemer Služba ocenjuje, da izpostavljenost tveganjem iz tega naslova ostaja na sprejemljivi ravni.

V nadaljevanju so povzete še priložnosti za izboljšanje upravljanja tveganj in delovanja sistemov notranjih kontrol v odvisnih družbah, ki jih je Služba prepoznala na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v teh družbah ter na podlagi spremljanja dela in izsledkov notranjerevizijskih služb v teh družbah³. **Generalno gledano, so kontrolno okolje in kontrolni postopki v odvisnih družbah večinoma na primerni ravni in se izboljšujejo.**

³ Funkcija notranje revizije je vzpostavljena v vseh zavarovalnih in drugih finančnih odvisnih družbah. Funkcijo v posamezni družbi izvaja organizacijska enota znotraj družbe ali oseba, zaposlena v družbi ali zunaj nje (zunanji izvajalec notranjerevizijskih storitev), ki je funkcijsko in organizacijsko ločena od drugih delov družbe in jo poenostavljeno imenujemo notranjerevizijska služba. Notranjerevizijske službe v odvisnih družbah izvajajo svoje naloge v skladu z zakonskimi predpisi ter strokovnimi in etičnimi pravili notranjega revidiranja, ki veljajo za posamezno družbo, prav tako pa upoštevajo tudi minimalne standarde in podrobnejše metodološke smernice za delovanje funkcije notranje revizije v Skupini, ki jih je Služba notranje revizije Zavarovalnice Triglav ob upoštevanju Mednarodnih standardov strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, etičnih pravil in dobre prakse notranjega revidiranja.

Navedene priložnosti se nanašajo na posamezne odvisne družbe, v katerih so bili pregledi opravljeni:

- **na področju upravljanja družbe:** zagotoviti ustrezne prevode ključnih notranjih aktov in drugih dokumentov v jezik, ki bo jasno razumljiv vsem deležnikom; pripraviti akcijski načrt za uvedbo *Minimalnih standardov ZT za poslovanje odvisnih družb* ter zagotoviti ustrezno spremljanje načrta, pri čemer naj se ti standardi uveljavijo v obsegu, ki bo prilagojen velikosti družbe;
- **na področju upravljanja podatkovnih baz in pristopnih pravic do informacijskih sistemov:** opredeliti pravila/postopke spreminjanja podatkov neposredno v bazah podatkov; periodično spremljanje dostopov do (produkcijskih) baz podatkov, opredeliti pravila dodeljevanja uporabniških pravic do aplikacij ter zagotoviti dosledno izvajanje le teh;
- **na področju ključnih kontrol v procesu izvajanja regresov premoženjskih zavarovanj:** izboljšanje postopkov učinkovitega prepoznavanja potencialnih regresov in izboljšanje programske podpore pri izvajanju regresov.

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. **Večina priporočil je bila realizirana v dogovorjenih rokih.**

4. SPLOŠNA OCENA PRIMERNOSTI IN UČINKOVITOSTI UPRAVLJANJA TVEGANJ IN DELOVANJA SISTEMA NOTRANJIH KONTROL

Splošna ocena primernosti in učinkovitosti upravljanja tveganj in delovanja sistema notranjih kontrol v letu 2023 temelji na:

- izsledkih opravljenih notranjerevizijskih pregledov v v obravnavanem obdobju;
- izsledkih drugih notranjih in zunanjih dajalcev zagotovil⁴ v obravnavanem obdobju, predstavljenih v njihovih poročilih, ter drugih informacijah, pridobljenih pri sodelovanju z njimi;
- spremljanju realizacije priporočil notranjih revizorjev in spremljanju informacij o realizaciji priporočil drugih dajalcev zagotovil v obravnavanem obdobju;
- drugih relevantnih informacijah, dostopnih Službi notranje revizije pred oblikovanjem te ocene.

Služba meni, da so zgoraj navedene podlage ustrezne in zadostne za podajo splošne ocene, pri čemer posebej poudarja, da **dana splošna ocena predstavlja razumno (in ne absolutno) zagotovilo**.

Na osnovi navedenih podlag **Služba ocenjuje, da je bilo upravljanje tveganj in delovanje sistema notranjih kontrol v Zavarovalnici v letu 2023 ustrezno**. Zavarovalnica ima vzpostavljen primeren sistem upravljanja, ki je sorazmeren naravi in obsegu njenega poslovanja ter kompleksnosti tveganj pri poslovanju, **redno spremlja profil tveganj in aktivno nadgrajuje posamezna področja sistema upravljanja tveganj in sistema notranjih kontrol**, predvsem tam, kjer zaznava povečana tveganja ali večje izpostavljenosti, ter **kot matična družba v Skupini spremlja upravljanje tveganj in delovanje sistemov notranjih kontrol v odvisnih družbah in jim nudi pomoč pri izboljševanju teh sistemov**.

Ne glede na to, še obstajajo priložnosti za izboljšave zrelosti omenjenih sistemov, na katere so opozorili Služba in/ali drugi dajalci zagotovil ter zanje dali priporočila. V tem okviru mora Zavarovalnica posebno pozornost nameniti:

- transparentnem in doslednem izvajanju postopkov pri upravljanju poslovnih zahtev iz naslova nadgradnje obstoječe programske podpore;
- nenehnemu izboljševanju vidikov informacijsko-kibernetske varnosti;
- nenehnemu izboljševanju notranjih pravil in procesov pri upravljanju/nadzoru zavarovalnih produktov in distribuciji zavarovanj.

⁴ Izsledki in druge informacije ostalih ključnih funkcij v sistemu upravljanja Zavarovalnice (funkcije upravljanja s tveganji, funkcije skladnosti poslovanja in aktuarske funkcije), drugih kontrolnih funkcij v Zavarovalnici (predvsem funkcije preprečevanja, odkrivanja in raziskovanja prevar, pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov in pooblaščenca za preprečevanje pranja denarja in financiranje terorizma) ter zunanjih dajalcev zagotovil (Agencije za zavarovalni nadzor, revizorja računovodskih izkazov, bonitetnih agencij, inšpekcijskih organov in nekaterih drugih neodvisnih presojevalcev in svetovalcev), za katere je Služba ocenila, da se lahko zanese na njihovo delo.

5. OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Na dan 31.12.2023 je bilo v Službi notranje revizije zaposlenih 11 oseb, od teh se je ena oseba prezaposlila iz Triglav, Zdravstvene zavarovalnice, d.d., na dan 30.12.2023. Od vseh zaposlenih ima 8 oseb vsaj en strokovni naziv, ki jih po zaključku izobraževanja s področja revizijske in sorodnih strok podeljujejo Slovenski inštitut za revizijo in primerljive inštitucije v tujini (npr. preizkušeni notranji revizor, revizor, preizkušeni revizor informacijskih sistemov, CIA, CISA, CISM, CGEIT, CDPSE, CRMA)⁵. En revizor je bil od januarja do konca septembra 2023 napoten v družbo Triglav Osiguranje, Zagreb, kjer je opravljal delo nosilca ključne funkcije notranje revizije. Zaposleni imajo v povprečju 30 let delovnih izkušenj, od tega 18 let na področju notranjega revidiranja in sorodnih aktivnosti. S 1.12.2023 je vodenje Službe prevzel novi direktor.

Število in usposobljenost zaposlenih v Službi omogočata ustrezen obseg notranjega revidiranja ter izpolnitev načrtovanih notranjerevizijskih pregledov in drugih notranjerevizijskih aktivnosti, ob predpostavki, da se Služba ne sooča z nenačrtovanimi daljšimi bolniškimi 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.

Prav tako je zaposlenim v Službi omogočen ustrezen obseg strokovnega izobraževanja in usposabljanja. V letu 2023 so se zaposleni udeleževali formalnih izobraževanj znotraj in zunaj Zavarovalnice.

Direktor 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 7.

⁵ CIA – Certified Internal Auditor; CISA – Certified Information Systems Auditor; CISM – Certified Information Security Manager; CGEIT – Certified in the Governance of Enterprise IT; CDPSE – Certified Data Privacy Solutions Engineer; CRMA – Certification in Risk Management Assurance.

6. PROGRAM IN IZSLEDKI ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Služba notranje revizije vzdržuje oz. razvija ter izvaja program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti svojega delovanja, s ciljem:

- skladnosti delovanja s strokovnimi in etičnimi pravili notranjega revidiranja (še posebej z Mednarodnimi standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju);
- stalnega izboljševanja uspešnosti in učinkovitosti svojega delovanja, pa tudi delovanja notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah.

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;
 - redno spremljanje delovanja notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah;
- 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 konec leta 2021. Opravila jo je družba KPMG, poslovno svetovanje, d.o.o., ki je ocenila, da Služba deluje skladno s pravili notranjega revidiranja, opredeljenimi v zanjo obvezujočih zakonskih predpisih, standardih in kodeksih, podala pa je nekaj priporočil za nadaljnji razvoj in uvedbo najboljših praks v delovanje Službe, ki jih Služba smiselno upošteva pri načrtovanju in izvajanju svojih aktivnosti.

Na podlagi izvedenih aktivnosti zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe v letu 2023, ki so predstavljene v tem poglavju in poglavju 2, **direktor Službe ocenjujem, da Služba v vseh pomembnih pogledih deluje skladno s pravili notranjega revidiranja, opredeljenimi v zanjo obvezujočih zakonskih predpisih, standardih in kodeksih, ter izpolnjuje pričakovanja deležnikov notranjega revidiranja** (Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta ter vodij organizacijskih enot v Zavarovalnici), obstajajo pa priložnosti za izboljšave oz. nadaljnji razvoj, ki jih bo Služba upoštevala pri načrtovanju in izvajanju svojih prihodnjih aktivnosti.

7. IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJIH REVIZORJEV

Uprava Službi notranje revizije zagotavlja ustrezne pogoje za delo, in sicer:

- z vidika organizacijske in funkcijske neodvisnosti;
- z vidika obsega sredstev za delovanje Službe;
- z vidika dostopa do informacij, 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 funkcijsko 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, 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 ohranja 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.*⁶

⁶ 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:

Direktor Službe izjavljam, da je Služba v letu 2023 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.

-
- 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 nasploh;
 - kakršnekoli premoženjske koristi, povezane z delovanjem revidiranih področij in Zavarovalnice nasploh;
 - ponujene oz. prejete nagrade, darila in druge ugodnosti od zaposlenih v Zavarovalnici ali oseb izven nje, za katere se domeva, da so ponujene oz. dane z namenom oslabitve nepristranskosti direktorja Službe in/ali notranjih revizorjev.

