



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 2021



Datum izdaje poročila: 10.3.2022

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.....	4
3. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV	6
4. OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	10
5. PROGRAM IN IZSLEDKI ZAGOTAVLJANJA IN IZBOLJŠEVANJA KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	11
6. IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJIH REVIZORJEV.....	12



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 2021 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 2021 izvajala aktivnosti na osnovi sprejetih načrtov delovanja Službe, predvsem na podlagi Načrta dela Službe notranje revizije Zavarovalnice Triglav, d.d., za leto 2021, ki ga je sprejela Uprava (dne 5.11.2020) s soglasjem Nadzornega sveta (dne 12.11.2020). 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 **24 notranjerevizijskih pregledov**, od teh 2 pregleda iz leta 2020 in vseh 22 načrtovanih pregledov za leto 2021. Od teh je 18 pregledov izvajala v Zavarovalnici, 6 pa v drugih družbah Skupine. Z izdajo končnih poročil je zaključila 20 pregledov, za 2 pregleda je pripravila vmesno poročilo oz. osnutek poročila, 2 pregleda pa sta bila ob zaključku leta še v teku in bosta zaključena v letu 2022.

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:¹
 - pomoč službi za upravljanje odvisnih družb pri vzpostavitvi sistema spremljanja implementacije minimalnih standardov za poslovanje odvisnih družb;
 - pomoč pravni službi pri rednem letnem pregledu skladnosti sistema upravljanja Zavarovalnice in Skupine s strategijo, notranjimi akti ter zakonskimi in drugimi predpisi;
- **neformalne svetovalne aktivnosti**, ki so zajemale predvsem posvetovanja/nasvete v zvezi z izdelavo oz. posodobitvijo notranjih aktov Zavarovalnice, izvajanjem poslovnih procesov, upravljanjem tveganj in izboljševanjem notranjih kontrol ter uresničevanjem priporočil notranjih 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;

¹ V manjšem obsegu od načrtovanega so bile izvedene svetovalne aktivnosti službi za podporo upravljanju IT pri nadgradnji sistema upravljanja neprekinjenega poslovanja, saj so se na željo omenjene službe izvajale le v obliki občasnih nasvetov in ne v obliki prvotno načrtovane obsežnejše pomoči pri nadgradnji teh načrtov.

- **načrtovanje dela** Službe za leto 2022 na podlagi revizijske ocene tveganj pri poslovanju Zavarovalnice oz. Skupine;
- **naloge zagotavljanja in izboljševanja kakovosti** delovanja Službe in tudi notranjerevizijskih služb v drugih družbah Skupine, ki so obsegale predvsem:²
 - 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 implementacije aplikacije za podporo procesom notranjega revidiranja in upravljanja tveganj v Zavarovalnici (projekt implementacije je bil zaključen konec septembra);
 - nadaljevanje uvajanja neprekinjenega revidiranja in kombiniranega dajanja zagotovil;
 - sodelovanje z zunanjim izvajalcem presoje kakovosti delovanja Službe (ključni izsledki presoje so predstavljeni v poglavju 5);
 - spremljanje delovanja notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah, pomoč in svetovanje službam ter usklajevanje z njimi:
 - pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov in drugih notranjerevizijskih aktivnosti;
 - pri načrtovanju dela za leto 2022;
 - pri implementaciji Minimalnih standardov notranjega revidiranja v odvisnih družbah;
 - izvedbo (on-line) posveta notranjih revizorjev družb v Skupini;
- **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 2021 precej vplival povečan obseg bolniških odsotnosti. Kljub temu je Služba do zaključka leta uspela izvesti večino načrtovanih pregledov in drugih aktivnosti, izvajanje nedokončanih aktivnosti pa se nadaljuje v letu 2022. Zato **direktorica Službe ocenjuje, da je Služba v letu 2021, ob upoštevanju manjšega števila razpoložljivih delovnih dni, uspešno in v pričakovanem obsegu izvedla načrtovane notranjerevizijske aktivnosti.**

² Izvedena je bila večina načrtovanih nalog zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe. Nekatere aktivnosti, ki so se zaradi večjega obsega nepredvidenih bolniških odsotnosti izvajale počasneje od prvotnih načrtov (npr. aktivnosti, povezane z uvedbo neprekinjenega revidiranja s pomočjo analitičnih IT orodij ter nadgradnjo celovitega mnenja o upravljanju tveganj in delovanju sistema notranjih kontrol v Zavarovalnici in Skupini) in se nadaljujejo v letu 2022.

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 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;

pri čemer Služba pri izvajanju pregledov posveča pozornost tudi vlogi Zavarovalnice kot obvladujoče družbe v Skupini Triglav. Poleg tega Služba posveča pozornost tudi področjem in tveganjem, ki so pomembna na ravni Skupine, ter v ta namen spremlja delo notranjerevizijskih služb v odvisnih družbah, jim nudi pomoč in po potrebi tudi sama izvaja notranjerevizijske preglede v teh 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 2021 **Služba ocenjuje, da je upravljanje tveganj in delovanje sistema notranjih kontrol na revidiranih področjih v Zavarovalnici, v celoti gledano, ustrezno in se stalno nadgrajuje.**

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

- **na področju razvoja in izvajanja zavarovanj (sklepanja zavarovanj in reševanja škod):** izboljšati nekatere aplikativne kontrole v sklepalnih in škodnih aplikacijah ter zagotoviti še bolj dosledno uporabo v aplikacije vgrajenih orodij; zagotoviti dosledno izvajanje ogledov škod, ki jih prijavljajo t.i. stranke s povečanim rizikom; okrepiti vodstveni nadzor reševanja dlje časa odprtih škodnih primerov in z njimi povezanih ocen škodne rezerve; analizirati višino kosmatih obratovalnih stroškov za nekatere zavarovalne vrste ter na osnovi izsledkov sprejeti primerne ukrepe; proučiti nekatere dodatne možnosti za optimizacijo izvajanja zalednih zavarovalnih procesov, predvsem v smeri nadaljevanja centralizacije oz. poenotenja teh procesov za premoženjska in osebna zavarovanja;
- **na področju upravljanja odnosov s strankami:** jasneje opredeliti koncept upravljanja odnosov s stranko ter potrebne spremembe za doseg ciljnega stanja; v aplikativni podpori vzpostaviti koledar opravil za komercialiste; nadgraditi protokol produktnih kampanj; nadgraditi pravila odzivnosti do strank za prejete zahteve preko splošnih elektronskih naslovov in splošne telefonske številke ter pravila za dodeljevanje stopnje nujnosti obravnave zahtevkov;
- **na področju upravljanja naložb:** jasneje opredeliti naloge, pristojnosti in odgovornosti v procesu upravljanja alternativnih naložb ter kriterije za razvrščanje naložb; dopolniti poročilni sistem za spremljanje alternativnih naložb;
- **na področju uvajanja standarda MSRP 17:** sprejeti odločitev o načinu računovodske obravnave pokojninskih zavarovanj v Skupini ter temu primerno prilagoditi izvedbo nadaljnjih aktivnosti; nadgraditi izvedbo tranzicij (t.j. poskusnih izvedb vrednotenja zavarovalnih pogodb po zahtevah MSRP 17) z analizo procesnih, kadrovskih, tehničnih in metodoloških vidikov posamezne tranzicije; čim prej opredeliti bodoči proces za potrebe rednega izvajanja MSRP 17 in potrebni obseg kadrov ter izdelati načrt aktivnosti za zagotovitev potrebnih kadrov;
- **na področju informatike in informacijskih sistemov:** aktivno nadaljevati izvajanje ukrepov za izboljševanje informacijske varnosti in pozornost nameniti predvsem stalnemu posodabljanju varnostnih politik, scenarijev informacijsko varnostnih dogodkov in načrtov odziva, izvajanju obdobjnih neodvisnih varnostnih pregledov, nadgradnji sistema kazalnikov za merjenje in spremljanje tveganj informacijske varnosti ter krepitvi neodvisnosti in nepristranskosti funkcije informacijske varnosti glede na ostale funkcije IT; pri razvoju in vzdrževanju informacijskih sistemov več pozornosti nameniti zagotavljanju ustrezne tehnične in uporabniške dokumentacije;
- **na področju upravljanja kakovosti podatkov:** izboljšati programsko podporo za izvajanje tega procesa; izdelati načrt širitve nabora podatkov in načrt zagotavljanja potrebnih kadrovskih virov za vzdrževanje in nadaljnji razvoj tega sistema/procesa; na splošno več pozornosti nameniti izboljševanju sistema upravljanja podatkov v najširšem smislu (t.i. Data Management-a);
- **na področju obvladovanja prevar:** jasneje opredeliti zahteve in pogoje za sporočanje prijavljenih oz. zaznanih sumov zavarovalniških prevar v odvisnih družbah matični družbi;
- **na področju splošnih zadev:** optimizirati način in obdobje hrambe prejetih računov dobaviteljev in spremljajoče dokumentacije.

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 priporočil v letu 2021 je nekoliko nižje v primerjavi s predhodnim letom, v povprečju pa so bili dogovorjeni nekoliko daljši roki za njihovo realizacijo. **Večina priporočil je bila realizirana v dogovorjenih rokih.**

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 na primerni ravni in se stalno izboljšujejo.**

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

- **na področju izvajanja zavarovanj:** 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, doslednemu vnosu podatkov/dokumentov v sklepalne in škodne aplikacije ter ažurnemu izvajanju postopkov; v postopkih prevzemanja rizikov zagotoviti ažurne in dokumentirane ocene največje verjetne škode; izboljšati nadzor nad danimi popusti; izboljšati postopke razdolževanja obrazcev stroge evidence; izboljšati sistem pooblastil za reševanje škod; izboljšati nekatere aplikativne kontrole v sklepalnih in škodnih aplikacijah; izboljšati strokovno podporo prodajni mreži; okrepiti vodstveni nadzor prodajnih aktivnosti, obsega in kvalitete prodaje zavarovanj; nadgraditi pravila za izvajanje mednarodnih zavarovalnih poslov;
- **na področju provizioniranja prodajne mreže:** izboljšati kontrole v postopkih obračunavanja provizij in potnih stroškov oz. zagotoviti večjo avtomatizacijo teh postopkov;
- **na področju upravljanja finančnih sredstev/naložb in izvajanja plačilnega prometa:** izboljšati postopke izterjave terjatev iz naslova premije in regresov; izboljšati evidenco postopkov sodne izterjave; pri naložbenju zagotoviti dosledno upoštevanje limitov in pooblastil; zagotoviti redno revizijo naložbenih politik; izboljšati postopke blagajniškega poslovanja;
- **na področju računovodenja:** še več pozornosti posvetiti pravočasnemu evidentiranju poslovnih dogodkov in upoštevanju principa časovnih razmejitev; izboljšati nekatere aplikativne kontrole v aplikacijah za vodenje analitičnih evidenc in glavne knjige;

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 funkcionalno 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 oblikovala ob upoštevanju Mednarodnih standardov strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, etičnih pravil in dobre prakse notranjega revidiranja.

- **na področju informatike in informacijskih sistemov:** aktivno nadaljevati izvajanje ukrepov za izboljševanje informacijske varnosti in pozornost nameniti predvsem stalnemu posodabljanju varnostnih politik, scenarijev informacijsko varnostnih dogodkov in načrtov odziva, uporabi naprednih detektivnih orodij, izvajanju obdobjnih neodvisnih varnostnih pregledov, nadgradnji sistema kazalnikov za merjenje/spremljanje tveganj informacijske varnosti, krepitvi neodvisnosti in nepristranskosti funkcije informacijske varnosti glede na ostale funkcije IT ter rednemu izobraževanju in osveščanju uporabnikov o informacijski varnosti; še več pozornosti nameniti skladnosti upravljanja pristopnih pravic in upravljanja sprememb informacijskih sistemov s sprejetimi notranjimi pravili in dobro prakso;
- **na področju izvajanja projektov:** izboljšati projektno vodenje; več pozornosti nameniti postopkom obvladovanja tveganj in sprememb na projektih; izboljšati spremljanje stroškov projektov;
- **na področju preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma (PPDFT):** zagotoviti dosledno izvajanje postopkov identifikacije strank in pridobivanja podatkov o izvoru sredstev strank; zagotoviti sprotno posodabljanje ocene tveganj za PPDFT in redno izobraževanje zaposlenih;
- **na področju nabave in upravljanja osnovnih sredstev, materiala in storitev:** izboljšati kontrole v postopkih nabave in likvidacije prejetih računov; vzpostaviti sistem skrbništva pogodb; izboljšati postopke načrtovanja in spremljanja realizacije nabav; izboljšati analitične evidence osnovnih sredstev; izboljšati postopke zadolževanja/razdolževanja osnovnih sredstev;
- **na področju izvajanja sponzorstev, donacij in preventive:** dopolniti pravila oz. metodologijo za dodeljevanje sredstev za te namene; izboljšati vsebino pogodb in zagotoviti dosledno spremljanje realizacije pogodbenih obveznosti;
- **na področju obvladovanja zavarovalniških prevar:** okrepiti ozaveščenost zaposlenih o pomembnosti prepoznavanja in prijave sumov prevar; izboljšati aplikativno podporo za prijavo sumov prevar in zagotoviti aktivnejšo uporabo aplikacije za odkrivanje sumov prevar; vzpostaviti sistem takojšnjega sporočanja sumov večjih prevar matični družbi.

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.**

S ciljem stalnega izboljševanja upravljanja tveganj in delovanja sistemov notranjih kontrol v družbah Skupine, je Zavarovalnica tudi v letu 2021 nadaljevala prenos enotnih minimalnih standardov delovanja poslovnih funkcij (med njimi tudi funkcije notranje revizije) v odvisne družbe in spremljala njihovo implementacijo.

4. OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

V Službi notranje revizije je bilo skozi celo leto 2021 zaposlenih 11 oseb, od teh ena oseba za polovični delovni čas. Od vseh zaposlenih ima 8 oseb vsaj enega od strokovnih nazivov, ki jih po uspešnem zaključku izobraževanja s področja revizijske in/ali njej sorodnih strokodeljujejo Slovenski inštitut za revizijo in primerljive strokovne inštitucije v tujini:

- 1 oseba ima 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«⁴ in »CGEIT«⁵;
- 1 oseba ima strokovna naziva »CIA«⁶ in »CISA«;
- 1 oseba ima strokovni naziv »CISA«.

Dejansko je bilo skupno število delovnih dni v letu 2021 (2.677 dni) nekoliko manjše od načrtovanega števila (2.742 dni), in sicer zaradi nerealizirane nove zaposlitve ene osebe, ki je bila načrtovana za oktober 2021. Nova zaposlitev je bila realizirana v začetku marca 2022.

Število in usposobljenost zaposlenih oseb 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, porodniškimi 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 2021 so se zaposleni udeleževali formalnih izobraževanj znotraj in zunaj Zavarovalnice, ki so večinoma potekala v obliki webinarjev.

Direktorica Službe ocenjuje, 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.

⁴ CISA – Certified Information Systems Auditor.

⁵ CGEIT – Certified in the Governance of Enterprise IT.

⁶ CIA – Certified Internal Auditor.

5. 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;
 - obdobno samoocenjevanje delovanja Službe, pri čemer se celovito samoocenjevanje izvede najmanj enkrat v obdobju med dvema zunanjima presojama;
 - 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 bo Služba upoštevala pri izvajanju svojih aktivnosti v letu 2022.

Na podlagi izvedenih aktivnosti zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe v letu 2021, ki so predstavljene v tem poglavju in poglavju 2, **direktorica Službe ocenjuje, 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** (članov 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.

6. IZJAVA O NEODVISNOSTI IN NEPRISTRANSKOSTI SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN NOTRANJNH 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 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 nepristransko, 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 nepristransko, izogibanjem nasprotju interesov in poročanjem o nastanku kakršnihkoli okoliščin, ki bi lahko oslabile neodvisnost in nepristransko Službe oz. notranjih revizorjev, so opredeljene v Politiki notranjega revidiranja v Zavarovalnici Triglav, d.d.⁷

⁷ 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.

Direktorica Službe izjavljam, da je Služba v letu 2021 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.

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 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.

