

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER
Dodiplomski visokošolski strokovni študijski program Management

Diplomska naloga

NOTRANJE REVIDIRANJE V ZAVAROVALNICI

Mentor: izredni prof. dr. Franko Milost

Obravnavana organizacija: Adriatic Slovenica zavarovalna d.d. Koper

KOPER, 2006

JOŠKO MATIJAŠEVIĆ

POVZETEK

Diplomsko delo obravnava pomen, vlogo in organiziranost notranjega revidiranja v zavarovalnici, način dela notranje revizije ter njen prispevek h kakovosti vodenja in upravljanja zavarovalnice. V nalogi je prikazana izvedba notranje revizije oziroma revizijski pregled področja reševanja zavarovalnih primerov iz naslova avtomobilske odgovornosti, skladno s standardi notranjega revidiranja. V nadaljevanju je podana ocena o možnih tveganjih v postopkih omenjenega poslovnega procesa. Sestavni del naloge je preizkušanje notranjih kontrol ter poročanje o izsledkih revidiranega področja. Na podlagi pridobljenih rezultatov, analize in teoretičnih izhodišč so prikazane ugotovitve in zaključki ter priporočila. V zaključnem delu je podano končno revizijsko poročilo o notranjem revidiranju reševanja zavarovalnih primerov iz avtomobilske odgovornosti z oblikovanim revizijskim mnenjem in priporočili, ki so namenjena upravi zavarovalnice.

Ključne besede: notranje revidiranje, zavarovalnica, notranja revizija, zavarovalni primeri, standardi notranjega revidiranja, tveganja, notranje kontrole, revizijsko poročilo, uprava.

ABSTRACT

The paper addresses the importance, the role and the organization of the internal auditing in the insurance company, its working methods and contribution to the quality of managing and directing the insurance company. The focus is on realization of the internal auditing or the auditing examination of the area of solving the insurance events based on the automobilistic responsibility according to the internal auditing standards. The next step is the evaluation of possible risks in the procedure of aforementioned business process. The integral part of the paper is the test of the internal controls and the report on the results of the auditing area. The findings and conclusions, as well as recommendations, presented derive from the results obtained, analyses and theoretical premises. In the closing section is presented the final auditing report on the internal auditing of solving the insurance events related to the automobilistic responsibility with a formed auditing opinion and recommendations destined to the management of the insurance company.

Key words: internal auditing, insurance company, internal audit, insurance events, internal auditing standards, risks, internal controls, auditing report management.

UDK 368:657.6(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
2	Pojem in naloge zavarovanja	3
2.1	Pojem zavarovanja	3
2.2	Zavarovalnica, dejavnost in njene posebnosti	3
2.3	Zgodovinski razvoj zavarovanja	5
2.4	Razvoj zavarovalništva v Sloveniji	5
2.5	Normativna ureditev zavarovalništva	6
2.5.1	Slovenski računovodski standardi	6
2.5.2	Ostala zakonska regulativa	8
3	Pomen in naloge notranje revizije v zavarovalnici	9
3.1	Notranja revizija v zavarovalnicah	9
3.2	Notranje revidiranje	10
3.3	Področja notranjega revidiranja v zavarovalnici	10
3.3.1	Prijavljanje, ocenjevanje in likvidacija škod	11
3.3.2	Sklepanje zavarovanj	12
3.3.3	Pozavarovanje	12
3.3.4	Regresne terjatve	12
3.3.5	Finančno poslovanje	12
3.4	Naloge notranjerevizijske službe v zavarovalnici	13
3.5	Obvladovanje tveganj v zavarovalnici	15
3.5.1	Proces obvladovanja tveganj	16
4	Organiziranost notranje revizije v zavarovalnici	19
4.1	Organizacija notranje revizije	19
4.2	Akti, ki urejajo ustanovitev in delovanje notranjerevizijske službe	19
4.2.1	Listina o delovanju notranjega revidiranja v zavarovalnici	19
4.2.2	Načeli neodvisnosti in nepristranskosti	26
5	Revizija procesa reševanja zavarovalnih primerov iz AO	29
5.1	Namen in cilji notranje revizije reševanja zavarovalnih primerov iz avtomobilske odgovornosti	29
5.2	Načrtovanje revizijskega pregleda reševanja zavarovalnih primerov iz AO	29
5.2.1	Določitev ciljev in obsega pregleda	30
5.2.2	Ocenitev tveganja pri reševanju zavarovalnih primerov AO	30
5.2.3	Opredelitev ključnih notranjih kontrol pri reševanju zavarovalnih primerov iz AO	33
5.2.4	Priprava delovnega načrta pregleda	35
5.3	Izvajanje revizijskega pregleda reševanja zavarovalnih primerov iz AO	38
5.3.1	Prepoznavanje in pridobivanje informacij o reševanju zavarovalnih primerov iz AO	38

5.3.2 Proučevanje in ovrednotenje informacij o reševanju zavarovalnih primerov iz AO	39
5.3.3 Preizkušanje notranjih kontrol na revidiranem področju.....	40
6 Poročanje o izsledkih notranjega revidiranja na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO	43
6.1 Poročanje o izsledkih notranjega revidiranja na področju reševanja zavarovalnih primerov.....	43
6.2 Spremljanje popravljalnih ukrepov.....	47
7 Zaključek in priporočila.....	49
Literatura	50
Viri	51
Priloge.....	52

SLIKE

Slika 3.1	Ciklus obvladovanja tveganj	16
Slika 3.2	Področja obvladovanja tveganj v zavarovalnici (ZZav).....	17

TABELE

Tabela 3.1	Naloge notranjerevizijske službe v zavarovalnici	14
Tabela 5.1	Določitev notranjerevizijskega cilja	30
Tabela 5.2	Matrika tveganja za področje reševanja zavarovalnih primerov AO	31
Tabela 5.3	Določanje kontrolnih ciljev in potrebnih notranjih kontrol	34
Tabela 5.4	Delovni načrt pregleda revizije reševanje zavarovalnih primerov iz AO.....	37
Tabela 5.5	Povezave med cilji podjetja in procesi	41
Tabela 6.1	Revizijsko poročilo o notranjerevizijskem pregledu reševanja zavarovalnih primerov iz AO	43



1 UVOD

Razsežnosti in prizadevanja gospodarskih subjektov so še zlasti v današnjem negotovem, dinamičnem in globalno delujočem ekonomskem okolju usmerjena v obvladovanje poslovnega tveganja.

Zavarovalnice so z narodnogospodarskega vidika pomembne finančne institucije, saj zbrana likvidna sredstva v obliki naložb vračajo nazaj v gospodarstvo, kjer so usmerjena v investicije. Finančni zlom zavarovalnic, predvsem večjih, bi negativno vplival na gospodarski razvoj, zato je finančna trdnost zavarovalnic v interesu države. Po drugi strani predstavlja finančna stabilnost zavarovalnic največje zagotovilo potencialnim zavarovancem, da jim bodo v času zavarovalnega kritja nudile ustrezno gospodarsko varnost. Poslovanje zavarovalnic je zaradi pomembnosti zakonsko urejeno.

Vodenje in upravljanje zavarovalnic je tesno povezano z odgovornostjo do okolja v katerem delujejo, ter do notranjega okolja. Interes uprave je zato kakovostno vodenje in upravljanje, za kar pa ne zadostuje le ustrezna kadrovska zasedba vodstvenih funkcij. Poslovanje je izpostavljeno številnim tveganjem, ki jih je za doseganje poslovnih ciljev potrebno obvladovati. Sistem notranjih kontrol, ki jih mora vzpostaviti uprava zavarovalnice, mora biti dovolj učinkovit, da tveganja prepozna. Ocenjevanje notranjih kontrol in prepoznavanje tveganj ne more biti v domeni posloводства niti izvajalcev delovnih nalog saj bi bili okrnjeni neodvisnost in nepristranskost. Uprava mora za to zadolžiti neodvisne strokovnjake, notranje revizorje, katerih so aktivnosti usmerjene na dajanje zagotovil (neodvisno in objektivno revidiranje) izboljšanje obvladovanje tveganj in notranjih kontrol. Notranja revizija ima torej dve poslanstvi: opravljanje storitev v zvezi z dajanjem zagotovil in svetovanjem, kako premišljeno in urejeno delovati na področju obvladovanja tveganj, da bi izboljšali poslovanje in dosegli večje poslovne koristi oz. dodatno vrednost.

Zavarovalnice kot finančne institucije so zaradi svoje temeljne funkcije zagotavljanja varnosti pri zavarovalnih poslih izpostavljene posebnemu nadziranju, pri tem je pomembno vlogo pridobila notranjerevizijska dejavnost. Poznamo zunanje revidiranje (zunanja revizija), državno revidiranje (AZN - Agencija za zavarovalni nadzor) in notranje revidiranje, ki ga izvajajo notranji revizorji zaposleni v zavarovalnici. Notranja revizija je s sprejetjem novega Zakona o zavarovalništvu (v nadaljevanju: ZZav) leta 2000 pridobila na pomenu. Od takrat mora zavarovalnica notranjo revizijo organizirati kot samostojni organizacijski del, ki je neposredno podrejen upravi zavarovalnice ter funkcionalno in organizacijsko ločen od drugih organizacijskih delov.

Z vstopom Slovenije v EU se je naša zakonodaja na področju finančnih storitev (banke, zavarovalnice) postopno prilagodila evropski, s tem da zakonodajalec posebno poudarja pomen področja notranjega nadzora in obvladovanja tveganj, kar je imelo vpliv na razvoj notranjerevizijskih služb v zavarovalnicah. Ta vpliv je dodatno podkrepjen z naraščanjem vsebinske vloge Slovenskega inštituta za revizijo na področju notranjega revidiranja in z njihove strani implementiranih novih standardov notranjega revidiranja.

Zaradi hitrega razvoja notranjerevizijske stroke v devetdesetih letih prejšnjega stoletja, zahtev po novih strokovnih rešitvah, finančnih polomov nekaterih večjih korporacij, ki so zahtevali spremembe pri obravnavanju korporacijskega upravljanja, se je pojavila potreba po obnovi standardov notranjega revidiranja. Standarde notranjega revidiranja je izdelal in sprejel Inštitut notranjih revizorjev iz ZDA (The Institute of Internal Auditors). V Sloveniji je prenovljene standarde notranjega revidiranja izdal

Slovenski inštitut za revizijo (april 2003) in zavezuje vse izvajalce notranjega revidiranja.

Namen diplomske naloge je prikazati vlogo, pomen in organiziranost notranjega revidiranja (notranje revizije) v zavarovalnici ter način njenega dela s prikazom notranje revizije na področju reševanja zavarovalnih primerov iz avtomobilske odgovornosti. Z dobrim poznavanjem procesa reševanja zavarovalnih primerov, opredeljenimi tveganji na omenjenem procesu, je omogočen lažji nadzor nad področjem reševanja zavarovalnih primerov iz AO, nadzor nad čistimi odhodki za škode ter možnost nižanja odhodkov za škode z racionalizacijo posameznih opravil in pravilnostjo obračunavanja zavarovalnin oz. odškodnin.

Cilj diplomske naloge je povezati sodobna teoretična spoznanja na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO ter z metodiko notranjega revidiranja preveriti reševanje zavarovalnih primerov iz AO na konkretnih primerih, ugotoviti ali so tveganja z ustreznimi notranjimi kontrolami obvladovana, tako da bodo posledično doseženi cilji zavarovalnice, ki so ugoden škodni rezultat ob hkratnem zadovoljstvu zavarovancev in ohranjanju ugleda v javnosti.

Diplomsko nalogo sem razdelil na šest poglavij. Po uvodnem delu bom opisal pojem zavarovanja, zavarovalništvo kot dejavnost, osnovne pojme povezane z zavarovalnico, zgodovinski razvoj zavarovanja in normativno ureditev zavarovalništva.

V tretjem poglavju bom opredelil pojem notranjega revidiranja, pomen in naloge notranje revizije ter predstavil proces obvladovanja tveganj v zavarovalnici. Opisal bom najpomembnejše predpise, smernice in načela za obvladovanje tveganj v zavarovalnici.

V četrtem poglavju diplomske bom predstavil organiziranost in normativne akte, ki opredeljujejo ustanovitev in delovanje notranje revizije (notranjerevizijske službe), v eni od večjih slovenskih zavarovalnic.

V praktičnem delu naloge (peto in šesto poglavje) bom prikazal primer notranje revizijskega pregleda oz. izvedbo notranje revizije v Zavarovalnici X. Opravljena bo revizija poslovnega procesa "Reševanja zavarovalnih primerov iz avtomobilske odgovornosti" v zavarovalnici skladno s standardi notranjega revidiranja. Skušal bom oceniti tveganja v postopkih reševanja zavarovalnih primerov in na osnovi pridobljenih spoznanj preizkusil notranje kontrole in pridobljene informacije. Na temelju sprejemljive ravni tveganja, ki ga bodo postavili lastniki procesa, bom ugotavljal pravilnost postavitve kontrolnih ciljev in na njihovi osnovi opredeljenih notranjih kontrol. Pri praktičnem delu bom uporabil metode in postopke, ki jih notranji revizorji uporabljajo pri svojem delu. Pri tem si bom pomagal s "Priročnikom za notranje revidiranje", ki ga je izdal Slovenski inštitut za revizijo. Uporabil bom metodo internega raziskovanja in spraševanja, pri obdelavi podatkov bom uporabil opisno in tabelarno metodo.

Naloga v širšem smislu predpostavlja pričakovane težnje pri razvoju zavarovalnic, ki je odvisen tudi od učinkovito vzpostavljenih notranje kontrolnih mehanizmov oz. sistema notranjih kontrol, ki ga nadzira in preverja notranjerevizijska služba. V ožjem smislu pa s konkretno opravljeno revizijo na področju reševanja zavarovalnih primerov iz avtomobilske odgovornosti skuša ugotoviti, ali so tveganja z ustreznimi notranjimi kontrolami obvladovana, tako da bodo posledično doseženi cilji zavarovalnice, ki so ugoden škodni rezultat ob hkratnem zadovoljstvu zavarovancev in ohranjanju ugleda v javnosti.

2 POJEM IN NALOGE ZAVAROVANJA

2.1 Pojem zavarovanja

Izraz zavarovanje nam je dandanes splošno bolj ali manj znan, čeprav je mnogokrat slabo razumljen ali površno pojmovan, zato lahko najdemo v strokovni literaturi pestro zbirko zelo različnih definicij pojma zavarovanje (Flis, 1999, 3).

Med slovenskimi zavarovalnimi teoretiki je s področja zavarovalništva znan zlasti prof. dr. Jože Bonclj,¹ ki je v svojih predavanjih in strokovnih razpravah ugotavljal, da vseobsežne definicije pojma zavarovanje še ni odkril nihče. K slednjemu se je sicer skušal približati z definicijo, ki govori, da je zavarovanje ekonomska institucija, ki številne gospodarske celice z vzajemnostjo veže v nevarnostno skupino, da z razdelitvijo na vse nadomesti prizadetim škodo, ki kot posledica učinkovanja istovrstnih stihijskih dogodkov v ocenljivi skupni višini ogroža vse, zadene pa dejansko le nekatere (Flis 1995, 56).

Navedeno, ki je bolj opis kot definicija, torej navaja, da je zavarovanje ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti (Bonclj 1983, 13). Po navedeni definiciji prof. dr. J. Bonclja pa zavarovanje zahteva "kar največ nevarnostnih objektov", to je količino, pri čemer s porastom količine (število nevarnostnih objektov) praviloma raste tudi kakovost (razpršenost nevarnostnih objektov) ter obratno. Pri tem pa predstavlja masovnost bistvo zavarovanja, zaradi česar se gospodarske celice zavarujejo. Gospodarske celice, katerih premoženje in/ali interese ogrožajo raznovrstne nevarnosti, namreč čutijo posebno potrebo po gospodarski varnosti, to je po gotovosti, da bo morebitna gospodarska škoda nadomeščena, poravnana (Flis 1995, 8)

Dandanes je zavarovalstvo organizirano kot dejavnost, institucija, ki ima poleg gospodarskega, pravnega in tehničnega še splošen, družbeni pomen, ki je gotovo najpomembnejši. Že sama beseda "zavarovanje" (assurance, insurance, strahovanje, Versicherung) pa kaže na univerzalen pojem za varnost, jamstvo in zaščito (Bijelić 1998, 10).

2.2 Zavarovalnica, dejavnost in njene posebnosti

Človek je bil vedno ogrožen zaradi delovanja najrazličnejših naravnih sil ali pojavov, dejanj ali opustitev svojih bližnjih, pa tudi sosedov ter tujcev, ki jih je poznal, ter zlasti na začetku razvoja človeške družbe zaradi njemu povsem neznanih sil, pojavov. Te sile so ogrožale njega samega, njegove bližnje, pa tudi njegovo skromno imetje, ki mu je zlasti na začetku služilo le za golo preživetje njega in njegovih bližnjih (Flis 1999, 3). Ker se je čutil ogroženega, je razumljivo, da se je skušal pred temi znanimi in neznanimi silami zaščititi oziroma se jim je, če je bilo to le mogoče, preprosto predvsem izogniti. Zato se je že zelo zgodaj pojavila potreba po skupnosti ljudi, ki jih je ogrožala ista vrsta nevarnosti in katerih vložki v to skupnost naj bi bili v pomoč tistim, ki jih je nevarnost prizadela, z namenom, da se tveganje razdeli na več osebkov in skupno nosi njegove posledice (povzeto po Bijeliću 1998, 10).

Med množico osebkov v rizični skupnosti se je kmalu pojavil posrednik, ki je zbiral sredstva, potrebna za povrnitev škode kateremu koli izmed njih, kar je pripomoglo k nastanku organizirane dejavnosti – zavarovalstva. Slednje se je stalno izpopolnjevalo, z

¹ Omenjeni avtor je za svoje temeljno delo Zavarovalna ekonomika leta 1985 prejel nagrado Sklada Borisa Kidriča.

družbenim razvojem pa je vse bolj rasel njegov splošen pomen, medtem ko je osnovni cilj ostal nespremenjen. To se še zlasti odraža v sodobnem svetu, za katerega je značilna visoka stopnja negotovosti, kar potrebe po zavarovalniških storitvah le še povečuje. Zaradi tega se zavarovalništvo razvija v vse bolj močno in pomembno gospodarsko dejavnost, saj poleg zaščite premoženja, ki jo nudi, akumulira tudi ogromna finančna sredstva, ki omogočajo ustvarjanje visokih dohodkov. Slednje, predvsem pa visoke stopnje rasti, vplivajo, da sodi zavarovalništvo tudi med najbolj perspektivne vrste finančnih storitev, zaradi česar vlada na zavarovalniškem trgu huda konkurenca. Za stranke in njihove zavarovalne police tako tekmujejo zavarovalnice kot tudi drugi izvajalci finančnih storitev, ki v svojih "starih" dejavnostih ne dosegajo več zadostnih dobičkov. Med temi pa so aktivne predvsem banke, kar konkurenčni boj le še zastruje.

Zavarovalništvo kot panoga, tako postaja vse bolj pomembno in perspektivno tudi v Sloveniji. Naraščajoči delež premijskih prihodkov glede na dosežen BDP, naraščajoči dobički v nekaterih zavarovalnicah in pozavarovalnici, procesi lastninjenja in združitve manjših zavarovalnic so značilnosti, ki veljajo za slovenski zavarovalniški trg. Te spremembe dodatno zaznamuje še odpiranje našega zavarovalniškega trga in aktivno vključevanje v skupni evropski trg, kar nedvomno povečuje konkurenco in zastruje boj za tržne deleže

Zavarovalnica je po definiciji ZZav (Ur.l. RS št. 13/00) "pravna oseba s sedežem v Republiki Sloveniji, ki je pridobila dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje zavarovalnih poslov" (ZZav, 2000, l. člen).

Zavarovalni posli so sklepanje in izvrševanje pogodb o premoženjskem in življenjskem zavarovanju ali pozavarovanju, razen obveznih socialnih zavarovanj. Posamezna zavarovalnica pa lahko opravlja zavarovalne posle le v eni naslednjih skupin: življenjska ali pa premoženjska zavarovanja.

Zavarovalnica je gospodarski subjekt storitvenih dejavnosti z mnogimi posebnosti, ki izvirajo iz temeljnih lastnosti zavarovalne dejavnosti. Hkrati zavarovalnica kot izvajalec zavarovalne dejavnosti upravlja s pomembnimi finančnimi sredstvi, ki se v ta namen pri njej zbirajo. Zaradi te notranje dvojnosti nalog zavarovalnice, lahko v njej zbrana finančna sredstva ločimo na poslovna sredstva, namenjena za kritje stroškov poslovanja zavarovalnice (kot gospodarskega subjekta) in na funkcionalna sredstva namenjena izključno za opravljanje funkcij zavarovanja. Zavarovalnica prodaja svoja zavarovanja oz. nevidne storitve imenovane ustvarjanje gospodarske varnosti, obveznost zavarovalnice je izplačilo škode, obveznost zavarovanca pa je plačilo premije. Zavarovalnica opravlja storitvene dejavnosti pri katerih je bistvenega pomena medsebojno sodelovanje oz. vzajemen odnos med kupcem in prodajalcem, storitev ponuja. Na kakovost zavarovalne storitve vpliva deset ključnih dejavnikov: dostopnost storitve oz. njena pravočasna zagotovitev, dobro ime prodajalca, poznavanje oz. pravilno definirane kupčeve potrebe, zanesljivost prodajalca, občutek varnosti, dobra priporočila prodajalca, komunikacija s kupcem, prijaznost prodajalca, odzivnost prodajalca, otipljivost, ki se pri storitvah odraža v videzu oz. izgledu zaposlenih, ter fizičnih dokazih (poslovni prostori, opremljenost, izgled zavarovalne police, zapisniki, računi, propagandni material. Kupcu zavarovalne police je pomembna materialna varnost, to je gotovost, da bo morebitna škoda nadomeščena z zavarovalnino. Pred nakupom zavarovalne storitve ga zato zanima boniteta zavarovalnice, ki je odvisna od likvidnosti, fluktuacije zaposlenih, uspešnosti reševanja škod in nenazadnje od kakovosti posloводства.

Trdnost zavarovalnice je dosežena z izboljševanjem in širitvijo ponudbe, doseganjem zadovoljstva kupcev, izboljševanja zavarovalno-tehničnih rezultatov, doslednim izvajanjem zavarovalnih podlag, ki temeljijo na aktuarskih izračunih in spoštovanju pravil stroke, zagotavljanju solventnosti, gospodarnim ravnanjem z zavarovalnimi sredstvi in zagotavljanjem tekoče likvidnosti. Sredstva za uresničitev ciljev izhajajo iz poslovnih odločitev, ki se nanašajo na širjenje poslovne mreže, selekcije portfelja v donosne zavarovalne vrste, ekonomično in namensko porabo sredstev, strokovni nadzor vseh poslovnih procesov, uvajanje standardov kakovosti in povezovanje z drugimi gospodarskimi subjekti.

Za uspešno trženje zavarovalnih storitev je potrebno sodelovanje vseh zaposlenih. Poslovodstvo s skrbjo ne le za finančno uspešnost, ampak tudi za kakovost storitev veliko pripomore pri ohranjanju obstoječih in pridobivanju novih kupcev, na kar v veliki meri vpliva postavitve visokih standardov kakovosti.

2.3 Zgodovinski razvoj zavarovanja

Prvi zametki zavarovalstva segajo že v obdobje starejših razvitejših civilizacij, ki so se razvile v srednji Aziji in Egiptu ter pozneje v Grčiji, kjer je bila prisotna ideja o razdeljevanju nevarnosti na posamezne udeležence.

V starem veku, predvsem v pomorskem prometu, ko je cvetel trgovski promet med Evropo in Vzhodom, so se pojavile določene oblike organiziranja zaščite, ki jih lahko štejejo za začetke poznejše zavarovalne dejavnosti.

V srednjem veku, za katerega je značilna geografska širitev gospodarskih stikov, se je potreba po večji varnosti še utrdila. V tem času je imel pomembno vlogo predvsem pomorski promet, saj so iz tega časa znane trgovske poti med Evropo in Azijo in s tem izpostavljenost neznanim rizikom, kot so naravne katastrofe, ropi in podobno. Z druge strani pa se je medtem, na kontinentalnem delu Evrope, pojavila potreba po združevanju lastnikov hiš, ki so bili izpostavljeni številnim nevarnostim požara.

Odkritje novih kontinentov, razširitev trgovine na nova odkrita področja sveta, predvsem pa povečanje števila prebivalcev in rast številnih mest, je pogojevalo k razširitvi zavarovalne misli v 17. in 18. stoletju. K temu razvoju so prispevala še znanstvena odkritja in razvoj naravnih znanosti. Poleg tega so iz tega obdobja znane tudi zakonitosti statistike (verjetnostni račun), zaradi česar se začenejo raziskave na področju ugotavljanja smrtnosti, kar prispeva k oblikovanju temeljnih načel izračunavanja verjetnosti nastanka določenih škodnih dogodkov.

Za razvoj zavarovanja v obdobju od 16. do 18. stoletja so značilne različne oblike organiziranosti zavarovalne dejavnosti. Razen zavarovanja v obliki različnih združenj, kot so gilde in cehi, so se pojavljale tudi samostojne organizacijske oblike zavarovalnic in zavarovalnice, ki so bile ustanovljene na javnopравnih temeljih, katerih večina je delovala na podlagi načela vzajemnosti v obliki vzajemnih zavarovalnic.

Za razvoj zavarovanja je pomembno predvsem 19. in 20. stoletje. V tem času so nastajale v Evropi pravne podlage za podjetniško organiziranje zavarovalstva in opravljanje zavarovalnih poslov, ko so praktično vse evropske države sprejemale zakonske predpise, ki so opredeljevali zavarovanje kot posebno gospodarsko panogo, ki ji država namenja posebno pozornost (Flis 1999, 8-17).

2.4 Razvoj zavarovalništva v Sloveniji

Na območju današnje Slovenije se je zavarovalništvo pojavilo v obliki delovanja tujih zavarovalnic že ob koncu 19. stoletja, medtem ko prvi poskusi organiziranja

slovenske zavarovalnice sovpadajo z začetkom 20. stoletja. Leta 1900 je bila ustanovljena prva slovenska zavarovalnica za vzajemno zavarovanje, ki se je ukvarjala pretežno s požarnim zavarovanjem, kasneje po prvi svetovni vojni pa še z življenjskim zavarovanjem (Ivanjko 1999, 33).

Velika gospodarska kriza je v letih 1930-1935 povzročila številne težave na področju zavarovalništva, kar je v tem času vplivalo tudi na sprejem posebnih predpisov o nadzoru v zavarovalnicah. Na slovensko zavarovalstvo je imel v tem obdobju vpliv zlasti polom dunajske zavarovalnice Fenix, ki je bila leta 1936 prisilna likvidirati poslovanje v vseh deželah. Od 24. zavarovalnic, ki so delovale v Kraljevini Jugoslaviji, jih je v Sloveniji delovalo 18. Leta 1945 je ljudska oblast zaplenila premoženje vseh tujih zavarovalnic, Vzajemno zavarovalnico pa preimenovala v Zavarovalni zavod Slovenije. V letu 1968 je prišlo do organiziranja tako imenovanih poslovnih zavarovalnic. Večina občinskih zavarovalnic v Sloveniji se je takrat združila v Zavarovalnico Sava in v Zavarovalnico Maribor (Ivanjko, 1999,33)

Po sprejetju zakona o združenem delu je prišlo do združitve slovenskih zavarovalnic v zavarovalno skupnost Triglav, ki je poslovala po principih vzajemne zavarovalnice in v skladu s takratno dogovorno ekonomijo. Z zakonom o temeljih premoženjskega in osebnega zavarovanja iz leta 1990 je bilo vzajemno zavarovanje odpravljeno in obstoječe zavarovalne skupnosti so se oblikovale kot zavarovalne delniške družbe in se organizirale kot samostojne zavarovalnice.

Z osamosvojitvijo Slovenije se je začelo popolnoma novo obdobje razvoja zavarovalništva. Takoj po osamosvojitvi smo prevzeli v dotedanji Jugoslaviji veljavne temeljne zakone, s koncem leta 1994 pa je stopil v veljavo Zakon o zavarovalnicah, s čimer smo zavarovalno dejavnost približali sodobnim evropskim smernicam bolje kot kdaj koli prej.

2.5 Normativna ureditev zavarovalništva

Po osamosvojitvi Republike Slovenije se je pričelo oblikovanje novega pravnega reda v Sloveniji in v okviru tega so bili sprejeti predpisi, ki jih morajo zavarovalnice upoštevati pri svojem poslovanju. Med temi so najpomembnejši:

- Slovenski računovodski standardi², še posebej slovenski računovodski standard št. 32, ki govori o računovodskih rešitvah v zavarovalnicah;
- Zakon o lastninskem preoblikovanju zavarovalnic (UL RS 13/2000);
- Zakon o zavarovalnicah (UL RS 64/94) oziroma kasneje v dopoljnjeni obliki Zakon o zavarovalništvu (UL RS 13/2000) s podzakonskimi predpisi (UL RS 122/2000, UL RS 3/2001, UL RS 6/2001, UL RS 8/2001 in UL 9/2001), ki podrobneje urejajo temeljna vprašanja v zvezi z ustanavljanjem, poslovanjem, nadzorom in prenehanjem zavarovalnic.

2.5.1 Slovenski računovodski standardi

Slovenski računovodski standardi so obvezna pravila o strokovnem ravnanju na področju računovodenja, ki jih oblikuje Slovenski inštitut za revizijo. Njihovo oblikovanje je spodbudil 5. člen zakona o računovodstvu iz leta 1989, ki je vrhovno strokovno organizacijo pooblastil, naj namesto države, ki je dotlej z zakoni in drugimi

² Slovenski računovodski standardi (SRS) so objavljeni v Uradnem listu RS, št. 118/2005 z dne 27.12.2005 in se uporabljajo od 1.1.2006.

predpisi urejala računovodenje samostojno ter skladno z razvojem stroke v svetu in z domačimi dosežki, oblikuje svoje strokovne standarde. V Republiki Sloveniji so takšno smer razvijanja strokovnih standardov nadaljevali zakon o gospodarskih družbah in zakon o revidiranju ter drugi zakoni, ki se sklicujejo nanju. (SRS 2006, 1)

Slovenski računovodski standardi po vsebini določajo strokovna pravila računovodenja ter dopolnjujejo in podrobneje opredeljujejo zakonske določbe in opredelitve. So torej pravila stroke, ki zakonsko določena temeljna pravila in zahteve računovodenja podrobneje razčlenjujejo, pojasnjujejo in določajo njihove uporabe.

Značilno za SRS je, da vsebujejo 30 splošnih računovodskih standardov, ki veljajo za vse organizacije in nekaj posebnih, ki urejajo posebnosti v tistih organizacijah, ki bodisi opravljajo posebne dejavnosti ali pa so v njih zaradi drugih razlogov (poseben nadzor države, poseben pomen za splošno blaginjo), ko so potrebne posebne evidence. Med organizacijami, za katere načeloma velja 30 SRS, sodijo tudi zavarovalnice, ki so predpisane v posebnem SRS, to je v SRS 32.

Poseben standard za računovodske rešitve v zavarovalnicah (v nadaljevanju SRS 32), ki je bil dopolnjen v letu 2006, je bil sprejet že leta 1993 (Korošec 1998, 4) in je v celoti upošteval okvire evropske smernice za področje zavarovalništva. V njem so bile določene posebnosti, ki jih morajo, ali poleg splošnih določil, ali drugače od splošnih določil, zavarovalnice upoštevati, oziroma je obdeloval posebnosti vrst in načinov izkazovanja ekonomskih kategorij in obliko temeljnih računovodskih izkazov v zavarovalnicah. Predstavitev nekaterih temeljnih posebnosti pri izkazovanju ekonomskih kategorij v zavarovalnicah se tako opira na rešitve v SRS 32 in ne posega v podrobnosti knjigovodskega spremljanja, ki jih ureja kontni okvir za zavarovalnice.³ Prav tako ne posega v načine oblikovanja nekaterih tehničnih rezervacij, ki jih urejajo zavarovalnostatistični standardi⁴ in navodila Agencije za zavarovalni nadzor.

Med temeljnimi posebnostmi, ki vplivajo na izkazovanje ekonomskih kategorij v zavarovalnicah, ki jih obravnava SRS 32, gre izpostaviti naslednje skupne značilnosti:

- zavarovalnica, ki se ukvarja z različnimi oblikami zavarovanj, mora spremljati ekonomske kategorije ločeno po osnovnih oblikah zavarovanj⁵;
- ekonomske kategorije, ki so povezane s pozavarovanjem, se v zavarovalnici členijo, kadar je narava kategorije takšna, da je to smiselno, na lastni del (samopridržaj), ki predstavlja v nasprotju s celotnim (kosmatim) zneskom čisti znesek opazovane kategorije in na del, ki se nanaša na pozavarovanje. Za izkazovanje finančnega položaja in uspešnosti posamezne zavarovalnice v njenih temeljnih računovodskih izkazih, se kot merodajni dosledno upoštevajo čisti zneski teh kategorij (npr. prihodkov od premij, tehničnih rezervacij), četudi je morda v samih izkazih ta znesek izkazan posredno, oziroma tako, da je izkazan najprej kosmati znesek, ki je nato zmanjšan za pozavarovalni del;

³ Sklep o določitvi kontnega okvira za zavarovalnice, Ur. list RS 122/2000.

⁴ Standarde objavlja Slovensko zavarovalno združenje v soglasju z Agencijo za zavarovalni nadzor.

⁵ Ločevanje sredstev in obveznosti ter uspešnosti poslovanja iz naslova življenjskih, zdravstvenih in ostalih (drugih) zavarovanj.

- zavarovalnice morajo zavarovalne premije, odškodnine, donose od naložb tehničnih sredstev in njimi povezane ekonomske kategorije (npr. tehnične rezervacije, prihodke od premij, odhodke za škode) spremljati ločeno do ravni posameznih vrst zavarovanj, bodisi z neposrednim zajemanjem, ali z razporejanjem z višje na nižjo raven opazovanja.

2.5.2 Ostala zakonska regulativa

V okviru oblikovanja novega pravnega reda v Sloveniji je bil po osamosvojitvi Republike Slovenije sprejet Zakon o zavarovalnicah, ki je v svojih določbah prevzel večino normativnih rešitev, ki se pojavljajo v germanskem pravnem sistemu (Ivanjko 1999, 36).

S tem zakonom se je dokončno odpravil prejšnji sistem zavarovanja, ki je temeljil izključno na načelih vzajemnega zavarovanja in omogočil prehod na moderno ekonomsko učinkovito zavarovanje, ki je sposobno uspešno poslovati tudi v pogojih konkurence na trgu ter določil temeljni model organiziranosti zavarovanja z opredelitvijo globalnih možnosti organiziranja različnih oblik zavarovanja premoženja in oseb ter poslovanja zavarovalnic kot gospodarskih dejavnikov, katerih cilj je ustvarjanje dobička.

Bistvo novih opredelitev ZZav predstavljajo naslednje značilnosti :

- samostojnost zavarovalnic v poslovanju in razvoju,
- delovanje zavarovalnic kot samostojnih gospodarskih dejavnikov,
- upravljanje s sredstvi zavarovanja,
- dobiček kot cilj zavarovalnic,
- tržno okolje gospodarjenja in tržna merila uspešnosti poslovanja zavarovalnic,
- podjetniški model zavarovalne dejavnosti, ki se organizira s sredstvi v zasebni lastnini,
- zaščita zavarovancev,
- državni materialni nadzor nad poslovanjem zavarovalnic,
- omejena možnost delovanja tujih vlagateljev.

Pomembno novost tega zakona predstavlja ureditev zavarovalnega nadzora, ki ga izvaja nadzorni organ v okviru Ministrstva za finance (Agencija za zavarovalni nadzor, prej Urad za zavarovalni nadzor) in določba, da so zavarovalnice dolžne oblikovati notranji nadzor svojega poslovanja.

3 POMEN IN NALOGE NOTRANJE REVIZIJE V ZAVAROVALNICI

3.1 Notranja revizija v zavarovalnicah

Zavarovalnice so konservativne institucije, naklonjene tradicionalnemu načinu poslovanja. Spremembam in izzivom v poslovnem okolju se relativno težko prilagajajo. Globalizacija, tržni način razmišljanja ter s tem konkurenca in predvsem soočanje svetovnega gospodarstva s finančnimi polomi postavlja upravo zavarovalnice pred razmišljanje, kako voditi in upravljati zavarovalnico s ciljem ustvarjati novo vrednost, ter tako preventivno ravnati z namenom zavarovati interese zavarovancev, same zavarovalnice in njenih lastnikov. Soočena je z vrsto tveganj, ki so sestavni del poslovanja (vgrajena tveganja), z vrsto novih tveganj, ki se pojavljajo pri spremembah v poslovanju (npr. uvedba novega zavarovalnega produkta, novih postopkov dela, sprememba ali uvedba nove programske podpore ipd). Uspešno obvladovanje tveganj ter upravljanje z njimi prispeva k večji dodani vrednosti zavarovalnice (dobiček, ugled, zaupanje).

Za razumevanje in ocenjevanje tveganja je potreben dober vpogled v poslovanje, njegovo razumevanje, zbiranje pomembnih podatkov, za kar pa uprava potrebuje usposobljene strokovnjake. Z nepristranskim preiskovanjem dokazov z namenom pridobiti neodvisno oceno postopkov ravnanja s tveganji, njihovega obvladovanja ter upravljanja dajejo upravi zagotovila, da dela dobro oz. ji svetujejo, kako poslovanje še izboljšati. V zavarovalnicah je notranja revizija pred razmeroma težkim delom, saj je bilo njeno dosedanje delovanje omejeno na tradicionalni revizijski pristop. Za svoje uspešno delovanje v postenronski⁶ dobi si mora zagotoviti ustrezno mesto, vzpostaviti redno komunikacijo z upravo, si zagotoviti neoviran dostop do podatkov in informacij, predstaviti upravi čedalje pomembnejšo vlogo korporacijskega upravljanja oz. corporate governance⁷ ter spoštovanja načel korporacijskega upravljanja. Z osveščanjem uprave o svoji vlogi, ki jo predpisujejo standardi notranjega revidiranja, kot tudi same zakonodaje na svetovni ravni, bo notranja revizija dosegla svoj namen.

Izgradnja sodobnega sistema notranjega revidiranja v zavarovalništvu je eno od področij, ki bi moralo pomeniti velik strokovni izziv tako za upravo zavarovalnic kot tudi za vrsto obstoječih ali bodočih strokovnjakov na področju tehnike zavarovanja, organizacije zavarovanja, računovodstva in računalniške podpore v zavarovalnicah, zavarovalnih financ in drugih poslovnih financ v zavarovalništvu.

V Sloveniji je zakonsko obvezo po vzpostavitvi notranje revizije v zavarovalnicah, vnesel Zakon o zavarovalnicah iz leta 1994, kjer je bilo področje notranjega nadzora zelo skopo definirano. Določbe o notranji reviziji je ZZav iz leta 2000 precej razširil. Področje notranjega revidiranja je dobilo na pomenu, tako da mu je posvečeno celotno 9. poglavje in sicer člani ZZav od 161. do vključno 166., ki v primerjavi s predhodnim zakonom bistveno poudarja vlogo in pomen funkcije notranje revizije, kot nadzorne in svetovalne pomoči poslovodstvu. Sprejetje ZZav je pomenil velik korak pri usklajevanju naše zavarovalniške zakonodaje s smernicami Evropske unije.

Poleg nalog, ki naj bi jih opravljala notranja revizija v drugih podjetjih, obstaja nekaj posebnosti dela za notranjo revizijo v zavarovalnicah. To so izvajanje stalnega

⁶ Enron, primer finančnega zloma sodobne korporacije v ZDA.

⁷ Vsi odnosi z okolico ter znotraj same gospodarske družbe, katerih namen je doseganje zastavljenih ciljev, so temeljne značilnosti oz. elementi korporacijskega upravljanja (Metka Turk, 2002).

nadzora nad poslovanjem z namenom preverjanja ali zavarovalnica opravlja zavarovalne posle pravilno in v skladu z ZZav in na njegovi podlagi izdanimi predpisi in notranjimi pravili zavarovalnice ter ali vodi poslovne knjige, sestavlja knjigovodske listine, vrednoti knjigovodske postavke in sestavlja računovodska in druga poročila v skladu z ZZav in na njegovi podlagi izdanimi predpisi ter notranjimi pravili zavarovalnice (ZZav, 2000).

3.2 Notranje revidiranje

Notranje revidiranje je stroka, ki temelji na standardih. Zaradi hitrega razvoja notranjerevizijske stroke v devetdesetih letih prejšnjega stoletja, zahtev po novih strokovnih rešitvah, finančnih polomov nekaterih večjih korporacij (Enron, Parmalat), ki so zahtevali spremembe pri obravnavanju korporacijskega upravljanja, se je pojavila potreba po obnovi standardov notranjega revidiranja. Te standarde je izdelal in sprejel Inštitut notranjih revizorjev iz ZDA (The Institute of Internal Auditors).⁸ V Sloveniji je prenovljene standarde notranjega revidiranja izdal Slovenski inštitut za revizijo (aprila 2003) in zavezuje vse izvajalce notranjega revidiranja.

Vsebinske novosti, ki jih prinašajo prenovljeni standardi pri notranjem revidiranju, se nanašajo predvsem na novo definicijo notranjega revidiranja, ki se glasi takole:

»Notranje revidiranje je neodvisna in nepristranska dejavnost dajanja zagotovil in svetovanja, namenjena povečevanju koristi in izboljševanju delovanja organizacije. Organizaciji pomaga uresničevati njene cilje s spodbujanjem premišljenega, urejenega načina vrednotenja ter izboljševanja uspešnosti postopkov ravnanja s tveganjem ter njegovega obvladovanja in upravljanja.

Notranje revidiranje se je do nedavnega nanašalo na zagotavljanje delovanja in usklajenosti notranjih kontrol z usmeritvami in postopki, kar pa je zaradi prilagajanja gospodarskih družb hitremu gospodarskemu razvoju postalo preozko. Dinamično poslovanje botruje pojavu številnih novih tveganj na vseh področjih delovanja, čemu se mora prilagoditi tudi kontrolni sistem, sicer je neučinkovit (Jagrič, 2002).⁹ Za obvladovanje tveganj je odgovorno vodstvo, zato jih mora prepoznavati, analizirati njihov vpliv na poslovanje ter izgrajevati kontrolni sistem. Premajhna pozornost tveganjem, bi pomenila izgubo sredstev, slabe odločitve, nespoštovanje navodil ipd., preobsežne kontrole pa so drage, vplivajo na razraščanje birokracije, izgubo produktivnosti, zapleten postopke in neustrezno dodano vrednost. Med tveganji in notranjimi kontrolami je potrebno doseči ustrezno ravnovesje. Poslanstvo vodstva je vodenje in upravljanje, nadziranje notranjih kontrol ter prepoznavanje tveganj, ki naj bi jih bi jih kontrolni sistemi poskušali odkrivati oz. preprečevati, pa je zaupana notranji reviziji oz. notranjerevizijski službi.

3.3 Področja notranjega revidiranja v zavarovalnici

Če povežemo navedbe v prejšnjih razdelkih, je gotovo, da je notranje revidiranje v zavarovalnici zahtevno strokovno opravilo. Še posebej zaradi specifičnih področij poslovanja zavarovalnice, ki jih je potrebno poznati, da bodo doseženi cilji in

⁸ The Institute of Internal Auditors: Standards for the Professional Practice of Internal Auditing.

⁹ Jagrič Milan: Standardi notranjega revidiranja: 2100. Zbornik referatov 5. letne konference notranjih revizorjev, Otočec: Slovenski inštitut za revizijo, 2002, str. 41-50.

izpolnjene naloge notranjega revidiranja. Pri notranjem revidiranju poslovanja oz. procesov v zavarovalnicah gre za revidiranje naslednjih področij (Korošec, 1993,42):

- sistema notranjih kontrol pri izvajanju zavarovalnih in drugih poslov,
- izvajanje poslovne politike, predpisov in notranjih aktov in drugih poslov,
- pridobivanja zavarovalnih poslov,
- sklepanja zavarovanj, obračunavanja izterjevanja premij ter uspešnosti posameznih zavarovalnih zastopnikov,
- zavarovalnih polic,
- reševanja škod (prijava, ocena in likvidacija škode, izplačilo odškodnine),
- uveljavljanja regresov iz naslova škod,
- sodnih sporov v zvezi z zavarovanjem,
- deviznega poslovanja zavarovalnice,
- pozavarovanja,
- nalaganja zavarovalno-tehničnih in drugih sredstev zavarovalnic,
- računalniškega informacijskega sistema.

Znotraj revidiranih področij je pozornost notranje revizije usmerjena na pravilnost postopkov, nastajanje podatkov o dejanskih poslovnih dogodkih, analiziranje podatkov ter s tem oblikovanje informacij za potrebe odločanja, obstoj in delovanje notranjih kontrol v okviru finančnega in računovodskega poročanja ter pri izvajanju zavarovalnih in drugih poslov v zavarovalnici.

Na področju računovodstva in računovodskih poročil je notranja revizija usmerjena predvsem na sredstva in obveznost, prihodke, stroške in odhodke ter finančne tokove.

V nadaljevanju so natančno opisana najpomembnejša področja notranjega revidiranja v zavarovalnici.

3.3.1 Prijavljanje, ocenjevanje in likvidacija škod

V zavarovalnici je področje prijavljanja, ocenjevanja in likvidacije škod eno od bistvenih področij, kjer notranja revizija lahko udejanja svoje poslanstvo. Navedeno področje je izpostavljeno tveganju prevar in goljufij z vidika izplačevanja previsokih odškodnin, ponarejanja listin, ki dokazujejo obstoj škodnega primera, ali namerni povzročitvi škode. Omenjeno tveganje pa ni edino, na tem področju se pojavljajo še številna tveganja, ki izhajajo iz napačno izvedenih postopkov evidentiranja škod tako pri sami prijavi, ocenjevanju, iz neupoštevanja zavarovalnih pogojev ter številnih drugih aktivnosti, ki jih mora zavarovalnica pri pravi škodnega dogodka izpeljati. Nenazadnje stopa zavarovalnica v poslovni odnos z oškodovanci (fizične, pravne osebe), dobavitelji ter drugimi, ki so udeleženi pri reševanju odškodninskih zahtevkov. Z obvladovanjem elementov poslovne odličnosti¹⁰ zavarovalnica pridobiva dobro ime v poslovnem okolju, na kar ima lahko notranja revizija s svojo vlogo velik vpliv.

¹⁰ Izboljšanja kakovosti organizacije in doseganje njene najvišje stopnje, ki je označena kot odličnost je cilj vsake organizacije. Pri notranjem revidiranju se ne ugotavljajo samo nepravilnosti pri delovanju organizacije, temveč so prizadevanja usmerjena tudi k izboljševanju kakovosti delovanja organizacije. Pri tem gre za zunanjo pojavnost organizacije, ki je označena

3.3.2 Sklepanje zavarovanj

Tveganje pri sklepanju zavarovanj se nanaša na nepravilno uporabljene premijske stopnje, neustrezno določene zavarovalne vsote, nepravilno upoštevanje zavarovalnih pogojev, bonusov, dobe zavarovalnega kritja ipd. Udejanjanje tovrstnih tveganj se odraža v napačnem izračunu zavarovalne premije ter ob nastanku škodnega dogodka neustreznem škodnem obračunu. Napačno sklenjena zavarovalna pogodba neposredno vpliva na izgubo likvidnih sredstev, stroške, višino oblikovanih rezervacij. Notranja revizija s pregledom sklenjenih zavarovalnih polic ugotavlja pravilnost izračunov zavarovalne premije; napake odkriva za nazaj, hkrati pa deluje preventivno, saj na osnovi odkritih napak opozarja na neustrezno vodene postopke v okviru sklepanja zavarovanj.

3.3.3 Pozavarovanje

Dolžnost pozavarovanja je eden od ukrepov obvladovanja tveganj, ki je zakonsko določen. Zavarovalnica se mora zavedati zmogljivosti zavarovanja oz. stopnje lastnega izravnavanja nevarnosti, saj mora vse presežke zavarovati s pozavarovanjem ali sozavarovanjem. Tovrstno tveganje se sicer udejanji šele z nastankom škodnega dogodka in obveznostjo zavarovalnice izplačati odškodnino. Vloga notranje revizije je preventivna, saj odkriva primere sprejemanja zavarovalnega kritja preko zmogljivosti zavarovalnice oz. stopnje notranje izravnave.

3.3.4 Regresne terjatve

Za zavarovalnico predstavlja potencialno izgubo sredstev nepravilno uveljavljanje in evidentiranje regresov iz naslova izplačanih škod. Regresne terjatve predstavljajo potencialna denarna sredstva. To so zahtevki so fizičnih in pravnih oseb, ki so povzročile škodo in zanjo odgovarjajo na podlagi odškodninskega prava, zavarovalnica pa je zanje škodo poravnala. Notranja revizija ugotavlja, če so bili regresni postopki sproženi tam, kjer obstajajo tehtni razlogi ter če se postopki izterjave pravilno izvajajo (upoštevajoč zakonsko podlago ter notranje akte zavarovalnice).

3.3.5 Finančno poslovanje

Področje finančnega poslovanja je z ZZav zelo natančno urejeno; uvrščeno je v poglavje o obvladovanju tveganj. Pri nalaganju sredstev kritnega premoženja in kritnega sklada je potrebno upoštevati vrsto omejitev, ki jih postavlja zakon, pri čemer mora biti zagotovljena varnost, donosnost, tržnost, ročnost, raznovrstnost ter razpršitev naložb. Za kritno premoženje in kritni sklad je potrebno oblikovati zavarovalno-tehnične¹¹ in matematične rezervacije.¹² Aktivnosti notranje revizije v okviru preučevanja finančnega

kot odličnost. Z zornega kota nosilcev interesov se kaže kot odličnost organizacije do lastnikov, odjemalcev, upnikov in države (Turk, 2001).

¹¹ Zavarovalnica mora v zvezi z vsemi zavarovalnimi posli, ki jih opravlja, oblikovati ustrezne zavarovalno-tehnične rezervacije, namenjene kritju bodočih obveznosti iz zavarovanj in morebitnih izgub zaradi tveganj, ki izhajajo iz zavarovalnih poslov, ki jih opravlja. Oblikovati mora naslednje vrste zavarovalno-tehničnih rezervacij: rezervacije za prenosne premije, rezervacije za bonuse, popuste in storno, škodne rezervacije, izravnalne rezervacije in druge zavarovalno-tehnične rezervacije (ZZav, 2000, 113. člen).

¹² Matematične rezervacije (policy reserve, mathematical provisions) se izračunavajo pri dolgoročnih življenjskih zavarovanjih in v tistih zavarovalnih vrstah, katerih izračuni temeljijo na podobnih verjetnostnih preglednicah. Pomenijo rezervacije finančnih sredstev za poravnavo za poravnavo prihodnjih obveznosti, kar jim daje pomembno dolgoročno oznako, ki hkrati z

področja zavarovalnice je zelo obsežna, saj je zato potrebno široko znanje ter poznavanje predpisov. Bolj kot samo revidiranje je na tem področju pomembno svetovanje ter odkrivanje potencialnih tveganj.

3.4 Naloga notranjerevizijske službe v zavarovalnici

Naloga notranje revizije so opredeljene v 162. členu ZZav:

- Notranja revizija izvaja stalen in celovit nadzor nad poslovanjem zavarovalnice z namenom preverjanja, če zavarovalnica:
- opravlja zavarovalne posle pravilno in v skladu z ZZav in na njegovi podlagi izdanimi predpisi in notranjimi pravili zavarovalnice;
- vodi poslovne knjige, sestavlja knjigovodske listine, vrednoti knjigovodske postavke in sestavlja računovodska ter druga poročila v skladu z ZZav in na njegovi podlagi izdanimi predpisi, ter notranjimi pravili zavarovalnice.
- Notranja revizija opravlja notranje revidiranje poslovanja v skladu s strokovnimi načeli in standardi notranjega revidiranja, kodeksom poklicne etike notranjih revizorjev ter pravili delovanja notranje revizije, ki jih v soglasju z nadzornim svetom sprejme uprava zavarovalnice.

V skladu z 2. členom ZZav so zavarovalni posli opredeljeni kot sklepanje in izvrševanje pogodb o premoženjskem in življenjskem zavarovanju ali pozavarovanju, razen obveznih socialnih zavarovanj. Zavarovanje se glede na glavne nevarnosti, ki jih krijejo razvrščajo v zavarovalne vrste.

Delo notranje revizije ocenjuje zunanji revizor, ki v skladu s 14. členom Sklepa o podrobnejši obliki in najmanjšem obsegu ter vsebini revizijskega pregleda in revizorjevega poročila zavarovalnice (Ur.l. RS št. 6-374/2001) mora pripraviti "Poročilo o delovanju notranje revizije v zavarovalnici" in izpolniti ustrezen vprašalnik.

Pravila delovanja notranje revizije v soglasju z nadzornim svetom sprejme uprava zavarovalnice. Naloga notranjerevizijske službe v zavarovalnici je predvsem revidiranje njenega poslovanja (ang. operational audit). Pri tem notranji revizor ocenjuje vzpostavitev ter delovanje notranjih kontrol ter funkcionalnost sistema notranjih kontrol za izboljšanje obstoječega sistema in njegove strukture.

Zavarovalništvo je zaradi svoje dejavnosti zelo občutljivo na tveganja, ki so med seboj povezana in vplivajo na druga tveganja. Vloga notranje revizije v zavarovalnici je z vidika prepoznavanja in ovrednotenja pomembnih mest pri izpostavljenosti tveganjem, predvidevanju ustreznih izboljšav obvladovanja tveganj in kontrol ter nadziranju in vrednotenju samega sistema obvladovanja tveganj, zelo pomembna. Vzpostavitev sistema upravljanja s tveganji, postavitve ustreznega sistema notranjega kontroliranja, razpoložljivo in zanesljivo računovodsko poročanje, usklajenost delovanja s predpisi in varovanje sredstev, je ključna naloga in odgovornost uprave zavarovalnice. Naloga notranje revizije pa je prispevati kar največ za izpopolnjevanje teh ciljev.

Notranja revizija s svojim delovanjem, izsledki in priporočili pa daje upravi ustrezna zagotovila, opozarja na medsebojne vplive tveganj ter svetuje, kako celovit

vidika zavarovalne finančne institucije sestavlja sintezo obvladovanja finančnega tveganja - zavarovalnega in naložbenega tveganja (Dvoršak Bugarija 2005, 132).

sistem tveganja obvladovati. Mnoge svetovalne storitve so podaljšek storitev dajanja zagotovil.

Notranji revizor spremlja pri notranjem revidiranju ugotovljena tveganja na osnovi danih priporočil za njihovo omejitev, odgovorni za obvladovanje tveganj pa spremljajo njihovo izvajanje. V tabeli 3.1 so navede naloge notranjerevizijske službe v zavarovalnicah.

Tabela 3.1 Naloge notranjerevizijske službe v zavarovalnici

1	Obvladovanje tveganj
1.1.	Finančna tveganja (ZZav)
1.1.1	Kapitalska ustreznost
1.1.2	Likvidnost
1.1.3	Solventnost
1.2	Operativna tveganja (zavarovalni posli)
1.2.1	Sklepanje pogodb o zavarovanju
1.2.2	Izvrševanje pogodb o zavarovanju
1.2.3	Delovanje informacijskega sistema
2	Nadziranje
2.1.	Kontrole za obvladovanje finančnih tveganj
2.1.1	Kapitalska ustreznost
2.1.2	Likvidnost
2.1.3	Solventnost
2.2.	Kontrole za obvladovanje operativnih tvegan (zavarovalni posli)
2.2.1	Sklepanje pogodb o zavarovanju
2.2.2	Izvrševanje pogodb o zavarovanju
2.2.3	Delovanje informacijskega sistema
3	Upravljanje
3.1	Izvajanje nadzora nad poslovanjem zavarovalnice
3.2	Spremljanje uresničevanja sprejetih poslovnih politik zavarovalnice

Vir: Kolar, 2001, 15.

Operativna tveganja pri sklepanju pogodb o zavarovanju so:

- napačno oziroma neustrezno pridobivanje zavarovalnih poslov,
- napačno oziroma neustrezno sklepanje zavarovanj,
- nezmožnost izterjave premije,
- napačno oziroma neustrezno ugotavljanje uspešnosti zavarovalnih zastopnikov,
- napačno oziroma neustrezno pozavarovanje itn.

Operativna tveganja pri izvrševanju pogodb o zavarovanju so:

- napačno oziroma neustrezno izvrševanje pogodb (reševanje škod) od prijave, ceditve, likvidacije do izplačila odškodnine oz. zavarovalnega nadomestila,
- nezmožnost uveljavljanja regresov iz naslova škod,
- tveganje sodnih sporov,
- napačno oziroma neustrezno pozavarovanje itn..

Operativna tveganja pri delovanju informacijskega sistema:

- tveganje izgube podatkov,
- tveganje izgube prihodkov,
- napačno oziroma neustrezno poročanje,
- zmanjšanje oziroma izguba poslovne skrivnosti,
- motnje v poslovnem ciklu,
- zmanjšanje produktivnosti itn..

3.5 Obvladovanje tveganj v zavarovalnici

Razsežnosti in prizadevanja gospodarskih subjektov so še zlasti v današnjem negotovem, dinamičnem in globalno delujočem ekonomskem okolju usmerjeni v obvladovanje poslovnega tveganja oziroma v varovanje poslovanja. Novejša in aktualna so ekonomska spoznanja obvladovanja tveganja oziroma dejavnosti, tako imenovani risk management.

Zavarovalnice so finančne institucije, ki v današnjem ekonomskem okolju ohranijo finančno ravnotežje med na eni strani v zavarovanje prevzetim tveganjem in na drugi strani tveganjem pri obvladovanju finančnih sredstev, ki jih morajo oblikovati v zadostni višini in hkrati smotrno ravnati z naložbami, da bi zagotovile poravnanje bodočih obveznosti zavarovalnice. Pri opravljanju svoje dejavnosti je zavarovalnica poleg poslovnega tveganja, kateremu so izpostavljeni vsi gospodarski subjekti, dodatno izpostavljena tveganjem, ki izhajajo iz posebnosti zavarovalne dejavnosti. V nadaljevanju so opisani najpomembnejši predpisi, smernice in načela za obvladovanje tveganj v zavarovalnici.

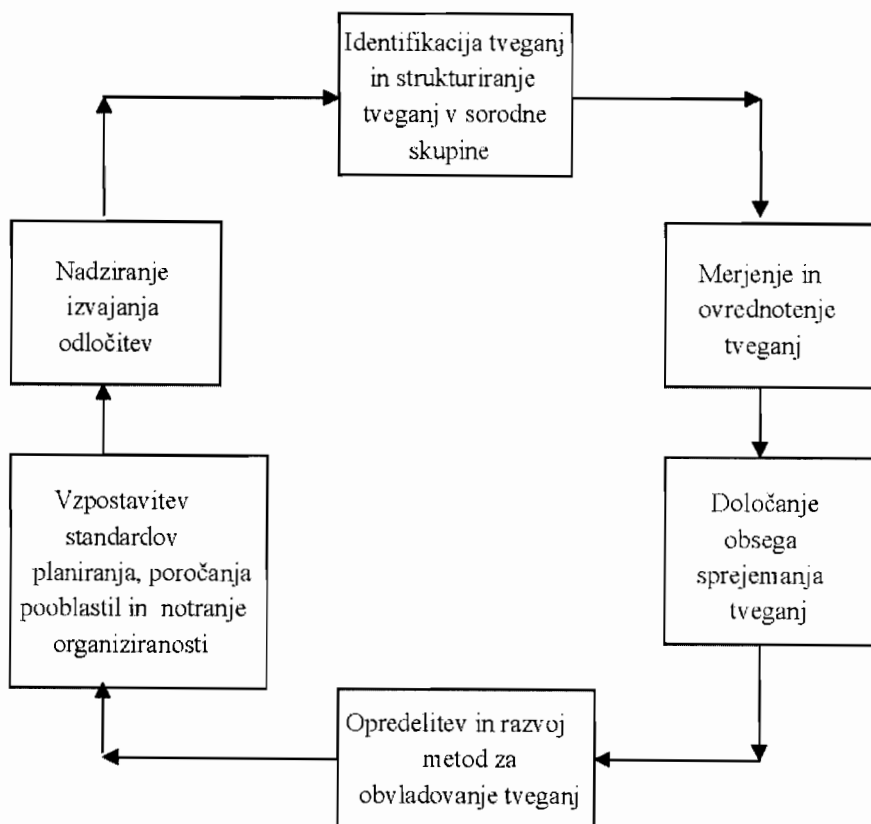
3.5.1 Proces obvladovanja tveganj

Obvladovanje tveganj je proces, ki poteka v naslednjih fazah:

- identifikacija tveganj (ugotavljanje dejavnikov tveganj, ki tveganje povzročajo in priprava seznama tveganj) ter strukturiranje tveganj v sorodne skupine,
- merjenje in ovrednotenje teh tveganj (velikost in obseg),
- določanje obsega sprejemanja tveganj,
- opredelitev in razvoj metod za obvladovanje tveganj,
- vzpostavitev standardov planiranja, poročanja, pooblastil, notranje organiziranosti,
- nadziranje izvajanja odločitev (ki ga izvaja vodstvo na vseh nivojih, in nadzor, ki ga izvaja notranjerevizijska služba).

Obvladovanje tveganj je torej nenehen proces ugotavljanja tveganj in nenehnega izboljševanja sistema obvladovanja tveganj. Ta proces je prikazan na sliki 3.1.

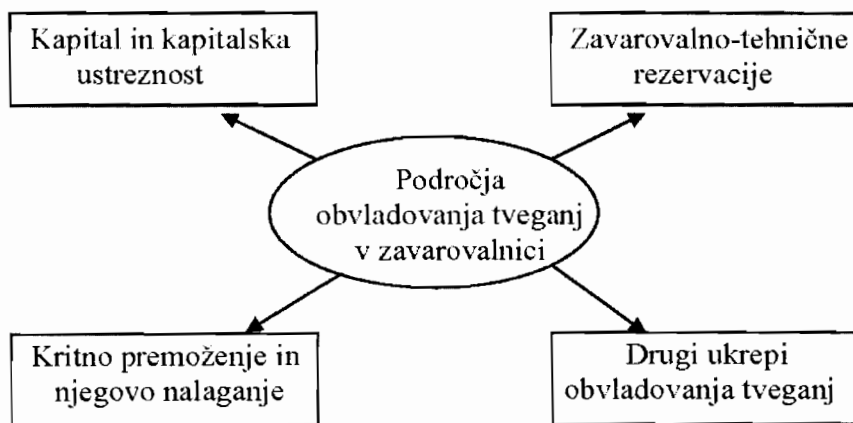
Slika 3.1 Ciklus obvladovanja tveganj



Vir: Kolar 2001, str.4.

V ZZav, ki predstavlja skupaj s podzakonskimi akti za slovenske zavarovalnice temeljni normativni okvir poslovanja, je obvladovanje tveganj obravnavano v 5. poglavju. Glavna področja obvladovanja tveganj, ki so medsebojno tesno povezana, so prikazana na sliki 3.2.

Slika 3.2 Področja obvladovanja tveganj v zavarovalnici (ZZav)



Vir: Kolar 2001, str.7.

4 ORGANIZIRANOST NOTRANJE REVIZIJE V ZAVAROVALNICI

4.1 Organizacija notranje revizije

Posebnost notranje revizije je prav v njeni organiziranosti. Po 161. ZZav mora biti služba notranje revizije v zavarovalnici organizirana kot samostojni del, ki je neposredno podrejen upravi zavarovalnice ter funkcionalno in organizacijsko ločen od drugih organizacijskih delov zavarovalnice. Poleg ZZav, njeno neodvisno organizacijo, neposredno predpostavlja tudi Standardi notranjega revidiranja¹³, ki opredeljujejo neodvisnost in nepristranskost dela notranjih revizorjev in njihov položaj v organizaciji.

4.2 Akti, ki urejajo ustanovitev in delovanje notranjerevizijske službe

Notranjerevizijska služba mora imeti podrobno izdelano strategijo, ki jo potrди najvišje vodstvo družbe. Poznamo tri glavne listine, ki urejajo ustanovitev in delovanje notranjerevizijske službe :

- *Listina o delovanju notranjega revidiranja v zavarovalnici.* Gre za krovni akt službe, ki opredeljuje njeno delovanje in mora vsebovati namen in način delovanja, pooblastila in odgovornosti.
- *Poslovnik - Priročnik.* Ureja operativno delovanje notranjerevizijske službe. Z njim se določa namen, področje, vsebina in način dela, pa tudi obveznosti, odgovornosti in pooblastila. Z listino o ustanovitvi se torej razlikuje, da poslovnik z natančnejšimi navodili opredeljuje vse faze revizijskega dela in tehnike, ki se pri tem uporabljajo.
- *Ostali akti.* Obstoj ostalih aktov je odvisen od konkretne situacije v notranjerevizijski službi. Njihovo oblikovanje ne spada med osnovne dolžnosti predstojnika (vodje) notranjerevizijske službe, pa se kljub temu priporoča npr. oblikovanje akta, ki opredeljuje dolžnosti notranjih revizorjev za ustrezno varovanje poslovnih skrivnosti in zaupnih materialov.

Pri svojem delu notranji revizorji morajo upoštevati Standarde notranjega revidiranja, Mednarodne revizijske standarde, Kodeks poklicne etike notranjih revizorjev, Slovenske računovodske standarde, Mednarodne računovodske standarde. Upoštevati morajo tudi vse predpise, zakonodajo in interno regulativo, ki urejajo poslovanje revidiranih področij.

4.2.1 Listina o delovanju notranjega revidiranja v zavarovalnici

V tem poglavju je predstavljen primer temeljnega notranje normativnega akta o delovanju notranjerevizijske funkcije v Zavarovalnici X¹⁴ in sicer "Listina o organizaciji in delovanju notranjega revidiranja v zavarovalnici" (v nadaljevanju: listina), v katerem je opredeljeno poslanstvo, organizacija, pooblastila, odgovornost, namen in način delovanja notranjerevizijske službe.

¹³ SNR - Slovenski standardi notranjega revidiranja izdani s strani Slovenskega inštituta za revizijo, 2003, skladno s standardom lastnosti 1100 - neodvisnost in nepristranskost.

¹⁴ Uporabljen so podatki in navedbe iz temeljnega akta o delovanju notranje revizije v eni od večjih slovenskih zavarovalnic.

Na osnovi 161. člena ZZav, določb Standardov notranjega revidiranja ter določil statuta Zavarovalnice X, je uprava ob soglasju nadzornega sveta sprejela prenovljeno listino, v kateri je opredeljeno:

- Predstavitev, položaj in organizacija službe,
- načrtovanje revizijskih dejavnosti,
- vrste revizijskih pregledov,
- področja notranjega revidiranja,
- potek notranjega revidiranja,
- poročanje službe,
- strokovne in etične lastnosti notranjega revidiranja,
- pooblastila notranje revizije,
- odgovornost notranje revizije in presojanje njene učinkovitosti,
- zagotavljanje kakovosti notranjega revidiranja.

Predstavitev, položaj in organizacija notranjerevizijske službe (v nadaljevanju: NRS) sta določena že v ZZav. NRS je v Zavarovalnici X organizirana kot samostojen organizacijski del, ki je neposredno podrejen upravi ter funkcionalno in organizacijsko ločena od drugih organizacijskih delov zavarovalnice. V okviru celotne organizacijske sheme celotne zavarovalnice je organizirana kot štabna služba. Teritorialno se nahaja na centralni družbe, kar omogoča predvsem to da se podatki obdelujejo centralno in po organizacijskih enotah.

Delo NRS vodi direktor službe, ki ga imenuje uprava družbe. Direktor, oziroma najmanj eden od zaposlenih v NRS mora posedovati veljavno licenco za delo, ki jo izdaja Slovenski inštitut za revizijo, skladno z zakonskimi določili ZZav. Kadrovska sestava in število zaposlenih notranjih revizorjev v NRS je odvisno predvsem od področja delovanja, obsega poslovanja ter od prostorske razpršenosti delovanja družbe. Notranji revizor, ki se vključi v NRS iz drugega organizacijskega dela družbe, ne sme izvajati nalog notranjega revidiranja iz svojega prejšnjega področja še najmanj eno leto po prihodu v NRS.

Uprava družbe se zaveda dejstva, da je vzpostavitev in delovanje čvrstega sistema upravljanja s tveganji, notranjih kontrol in korporativnega upravljanja, ključnega pomena za varno, pravilno in učinkovito poslovanje.

Uprava družbe je izključno odgovorna, da preko nižjih vodstev vzpostavi in vzdržuje primeren in učinkovit sistem notranjih kontrol, sistem merjenja in ocenjevanja vseh vrst poslovnih tveganj, primerno raven kapitala glede na tveganja in postopke za spremljanje skladnosti z regulativo ter notranjimi pravili.

Notranji kontrolni sistem in upravljanje s tveganji sta neločljiva in stalna sestavina poslovanja družbe. Za njuno delovanje je potrebno zagotoviti sredstva v zadostnem in razumnem obsegu, da bi se lahko uresničili predhodno omenjeni cilji. Stroški zagotavljanja teh sredstev se v družbi obravnavajo kot ne obhodni poslovni izdatki.

NRS izvaja nadzorne aktivnosti, kar pa ne razrešuje pristojnih vodstev njihove odgovornosti za vzpostavitev in delovanje primerne in učinkovitega sistema notranjih kontrol zaradi optimalnega obvladovanja poslovnih tveganj ter skladnosti poslovanja z zakoni, podzakonskimi predpisi in notranjimi pravili.

Načrtovanje revizijskih dejavnosti. Osnova za načrtovanje in izvajanje notranjega revidiranja poslovanja je revizijska ocena tveganja, ki vključuje tako poslovne funkcije kot organizacijske enote družbe. Ocena tveganja se izvede letno z namenom, da se določi pogostost in prioriteta notranjega revidiranja v revizijskem ciklu.

Strateški načrt opredeljuje v splošnem vsebino in področje dela NRS za obdobje trajanja revizijskega cikla, kateri lahko poteka največ pet let.

V letnem programu dela se na podlagi analize tveganosti opredeli revidiranje organizacijskih enot in poslovnih funkcij v obdobju enega leta. Letni program dela NRS za naslednje leto NRS predloži upravi družbe najkasneje do konca decembra tekočega leta, na katerega da soglasje nadzorni svet družbe. Ta program dela obvezno vsebuje naslednje:

- določitev področij poslovanja na katerih bo notranja revizija opravila pregled poslovanja ,
- opis vsebine načrtovanih pregledov poslovanja po posameznih področjih.

Po pridobljenem soglasju nadzornega sveta k letnemu programu dela notranjega revidiranja, in najkasneje do 31.1. naslednjega leta, uprava družbe sprejme s strani notranjerevizijske službe predlagan in z letnim programom dela notranje revizije usklajen podrobnejši (operativni) načrt dela notranje revizije.

Vrste revizijskih pregledov. NRS izvaja redne in izredne preglede poslovanja, ki so lahko celoviti, delni ali ponovni.

- Redni pregledi poslovanja se opravljajo na podlagi letnega programa dela oziroma na podlagi podrobnejšega (operativnega) načrta dela NRS.
- Izredni revizijski pregledi niso zajeti v letni program dela notranje revizije temveč se izvedejo na predlog uprave, nadzornega sveta ali na podlagi lastne presoje direktorja NRS.
- Celoviti pregledi poslovanja zajemajo celotno poslovanje organizacijskega dela ali poslovne funkcije družbe.
- Delni pregledi poslovanja lahko zajemajo poslovanje posameznih delov organizacijskih enot, posameznih poslov (storitev) ali faz obravnavanja poslovnih dogodkov, v enem ali več organizacijskih delih družbe.
- Ponovni pregledi so namenjeni preverjanju, ali so bile odpravljene nepravilnosti in pomanjkljivosti, ugotovljene pri rednih ali izrednih pregledih poslovanja, vendar le, kadar gre za ugotovljene pomembne nepravilnosti in pomanjkljivosti. S ponovnim pregledom se lahko preveri tudi izvršitev priporočil zunanjega revizorja upravi družbe ali izvršitev morebitne odredbe Agencije za zavarovalni nadzor.

Področje notranjega revidiranja. Notranje revidiranje se izvaja na podlagi funkcijskega pristopa, organizacijskega pristopa ali kombiniranega pristopa. Področja revidiranja so v najširšem smislu gledano, vsi poslovni procesi, ki se izvajajo v družbi, vse organizacijske enote in odvisne družbe. Najpomembnejše skupine funkcijskega pristopa izvajanja notranjega revidiranja so naslednja področja:

- zavarovalno-škodno področje,
- računovodsko-finančno področje,
- področje splošnih zadev,
- področje informacijske tehnologije,
- spremljanje sprejete poslovne politike in finančnega načrta družbe.
- Notranje revidiranje praviloma zajema:
 - pregled in cenitev primernosti in učinkovitosti sistemov notranjih kontrol,
 - presojo izvajanja postopkov glede obvladovanja tveganj,
 - presojo točnosti in zanesljivosti računovodskih evidenc in finančnih poročil,
 - preverjanje popolnosti, zanesljivosti in pravočasnosti poročanja v skladu z zakonodajo,
 - preverjanje skladnosti ravnanja družbe z zakonodajo, internimi akti in ukrepi, sprejetimi na njihovi podlagi,
 - izvajanje posebnih preiskav,
 - svetovanje najvišjemu poslovodstvu družbe,
 - naloge kot jih notranji reviziji nalaga ZZav.

Potek notranjega revidiranja. Notranje revidiranje se izvaja po enotnem postopku, ki je podrobneje opredeljen v Standardih notranjega revidiranja, ki jih je izdal Slovenski inštitut za revizijo. Postopek notranjega revidiranja zajema naslednje pomembnejše faze:

- načrtovanje revizijskega pregleda (cilji, obseg, viri, delovni program),
- izvajanje naloge (zbiranje informacij, preiskovanje, analiziranje in ovrednotenje informacij, ugotavljanje izpostavljenosti tveganju in obstoja sistemov za obvladovanje tveganj),
- sporočanje izsledkov,
- spremljanje izvajanja priporočil (obveznost poročanja o izvedenih ukrepih revidiranca, ovrednotenje ukrepov revidiranca, poročanje upravi).

Direktor NRS najmanj pet delovnih dni pred začetkom izvajanja revizije obvesti vodjo organizacijske enote, v kateri se bo izvajala notranja revizija. Organizacijska enota je dolžna pripraviti zahtevane podatke in drugo dokumentacijo ter zagotoviti prisotnost tistih delavcev, katera prisotnost je ne obhodna za izvedbo revizijskega postopka. Izredni pregledi se opravljajo nenajavljeno, če je to pomembno za uresničitev namena pregleda.

Po zaključku izvedbe notranjega revidiranja, notranja revizija najprej izdela osnutek poročila in ga predstavi vodstvu revidirane organizacijske enote. V primeru nestrinjanja z osnutkom poročila oziroma njegovimi posameznimi deli, lahko vodstvo revidirane organizacijske enote, dokumentirano poda svoje ugovore v petih dneh od prejema

osnutka poročila. Pripombe, ki jih vodstvo revidirane organizacijske enote posreduje po roku se ne upoštevajo.

Če notranja revizija na tej podlagi oceni ugovor za utemeljen, opravi korekcijo lastnih ugotovitev in predloži končno poročilo vodstvu revidirane enote, nadrejenemu vodstvu in upravi, ki poročilo obravnava. V končnem poročilu se navede ali se revidiranec strinja z osnutkom poročila.

Pomembnejša vsebina poročila o notranjem revidiranju zajema:

- vsebina revizijskega pregleda (dela),
- primernost in učinkovitost delovanja sistema notranjih kontrol,
- revizijske ugotovitve (sklepe),
- mnenje o poslovnih tveganjih, ki izhajajo iz ugotovitev,
- priporočila za ukrepanje v smislu odprave nepravilnosti in pomanjkljivosti ter za izboljšanje poslovanja.

Odgovorna vodstva na katere se nanašajo revizijska poročila, so dolžna v roku, ki jih določi uprava družbe, pisno poročati NRS o ukrepih za odpravo ugotovljenih nepravilnosti in pomanjkljivosti ter upoštevanje priporočil. Poročila vsebujejo tudi informacije o spremembi okoliščin zaradi katerih bi posamezno priporočilo postalo ne izvedljivo. Na podlagi poročanja odgovornih vodstev NRS redno spremlja izvajanje revizijskih priporočil in po potrebi ali naročilu uprave izvede ponovni pregled ter o tem redno poroča upravi.

Pristojnosti za ustrezno ukrepanje v zvezi z odpravo ugotovljenih kršitev in nepravilnosti kot tudi za urejenost, učinkovitost in gospodarnost celotnega poslovanja in organizacijo sistema notranjih kontrol, so izključno na strani uprave in njej podrejenih strokovnih služb.

Obdobno poročanje. NRS je dolžna najmanj dvakrat letno izdelati poročilo o notranjem revidiranju, ki obsega:

- opis vsebine opravljenih pregledov poslovanja
- primernost in učinkovitost delovanja sistemov notranjih kontrol
- kršitve in nepravilnosti, ki jih je notranja revizija ugotovila pri posameznem pregledu poslovanja in predlog ukrepov za odpravo teh kršitev in nepravilnosti, ugotovitve v zvezi z odpravo kršitev in nepravilnosti, ki jih je ugotovila notranja revizija.

Notranja revizija je dolžna izdelati letno poročilo o notranjem revidiranju, ki obsega:

- poročilo o uresničitvi letnega programa dela,
- povzetek pomembnejših ugotovitev opravljenih pregledov poslovanja.

Notranja revizija predloži upravi in nadzornemu svetu naslednja poročila:

- polletno poročilo za prvo polletje poslovnega leta najkasneje do 31.8. tekočega poslovnega leta,
- polletno poročilo za drugo polletje poslovnega leta najkasneje do 31.3. naslednjega leta,
- letno poročilo za preteklo poslovno leto najkasneje do 31.3. naslednjega leta oz. najkasneje skupno z letnim poročilom o poslovanju družbe.

Uprava družbe letno poročilo o notranjem revidiranju z mnenjem nadzornega sveta uvrsti na dnevni red skupščine hkrati z revidiranim letnim poročilom zavarovalnice. Če notranja revizija pri pregledu poslovanja ugotovi, da družba krši pravila o obvladovanju tveganj ter ji zaradi tega grozi nelikvidnost ali nesolventnost, ali da je ogrožena varnost poslovanja oziroma zavarovancev, mora o tem nemudoma obvestiti upravo družbe. Če notranja revizija pri pregledu poslovanja ugotovi, da uprava družbe krši pravila o obvladovanju tveganj, mora o tem nemudoma obvestiti tudi nadzorni svet. Revizijska poročila in gradiva so zaupne narave in jih notranja revizija, revidirana organizacijska enota, uprava družbe in nadzorni svet družbe kot tudi morebitni drugi uporabniki hranijo v skladu s pravili, ki določajo ravnanje z dokumenti z oznako "Poslovna tajnost".

Strokovne in etične lastnosti notranjega revizorja. Notranji revizor mora biti pri svojem delu strokoven, odgovoren, zaupanja vreden, skrben, prizadeven, neoporečen, neodvisen in nepristranski. Ugotovitve je dolžan sporočati pošteno in resnično.

Notranji revizor mora svoje strokovno znanje nenehno izpolnjevati v skladu z razvojem svoje stroke in strok, povezanih z revidiranimi področji. Notranji revizor z licenco mora skrbeti za njeno obnavljanje. Družba krije stroške izobraževanja, ki so pogoj za obnavljanje licence ter stroške izobraževanj, ki so potrebna za nenehno izpolnjevanje znanj s področja revizijske stroke in strok, povezanih z revidiranimi področji.

Notranja revizija opravlja notranje revidiranje poslovanja v skladu z veljavnimi zakonskimi predpisi, notranjimi akti družbe, načeli in standardi notranjega revidiranja.

Pooblastila notranje revizije. NRS je za svoje delovanje pooblaščen s strani uprave družbe ter ima pravico neoviranega in neposrednega komuniciranja z upravo. Direktor NRS ima pravico, da po lastni presoji neposredno informira upravo ali nadzorni svet.

Za potrebe svojega dela ima direktor NRS neomejeno pooblastilo, da ob vsakem času neposredno dostopa do vseh evidenc, informacij, podatkov, dokumentov, zaposlenih in prostorov ter možnost vpogleda v celotno poslovanje, s polno odgovornostjo za ohranitev zaupnosti podatkov.

Uprava družbe, direktorji sektorjev, direktorji služb in drugih organizacijskih enot morajo zagotoviti notranji reviziji ustrezno sodelovanje in delovne pogoje, dajejo na razpolago notranje akte, dokumentacijo in utečene evidence ter jim zagotavljajo druge podatke, povezane s predmetom notranjega revidiranja. Vodje organizacijskih enot družbe so dolžni v razumnem roku, ki ga določi notranji revizor, zagotoviti pisna pojasnila v zvezi s predmetom notranjega revidiranja.

V primerih, da notranji revizorji ne razpolagajo s specifičnimi znanji in izkušnjami, lahko direktor NRS na podlagi soglasja uprave, pridobi ustrezen nasvet, oziroma lahko za izvedbo revizijskega posla najame tudi zunanega izvajalca, ki je veščak na

navedenem področju. Kot soglasje uprave se šteje potrditev letnega programa dela NRS. Pri tem je NRS odgovorna za opredelitev ciljev in obsega revizijskega dela, ki ga bo opravil najeti veščak, za nadzor nad kakovostjo njegovega dela in za dokumentiranje ugotovitev skladno s standardi o notranjem revidiranju.

Notranja revizija ne sme opravljati nobenih razvojnih in operativnih nalog, ker bi to lahko ogrozilo neodvisnost in nepristranskost notranjega revidiranja. Prav tako tudi nima nobene neposredne odgovornosti ali pooblastil za odločanje o aktivnosti, ki jih revidira.

Odgovornost notranje revizije in presojanje njene učinkovitosti. Notranja revizija je neposredno odgovorna upravi družbe. Uprava družbe oziroma nadzorni svet družbe lahko zahtevata, da notranja revizija poleg rednih, opravi tudi izredno revizijo poslovanja določenega področja ali organizacijske enote.

Direktor NRS je odgovoren predvsem za:

- formalno ureditev delovanja službe,
- organiziranje, vodenje, načrtovanje aktivnosti in nadziranje službe,
- oblikovanje internih navodil za delo,
- kadrovanje in razvoj kadrov v službi,
- objektivnost in strokovnost revizijskih poročil ter poročil za upravo in nadzorni organ,
- izdajo gradiv službe pooblaščenim osebam,
- zagotavljanje ustrezne kakovosti notranjega revidiranja,
- sodelovanje z revizijskimi hišami,
- zunanji izvajalci notranjerevizijskih pregledov ter Agencijo za zavarovalni nadzor,
- sodelovanje s Slovenskim inštitutom za revizijo in Slovenskim zavarovalnim združenjem,
- spremljanje zakonodaje in notranjih aktov,
- spremljanje razvoja stroke na področju notranjega revidiranja in zavarovalništva.

Zaposlenci v NRS so odgovorni predvsem za:

- upoštevanje strokovnih načel in standardov notranjega revidiranja, zakonodaje in notranje normativne ureditve,
- stalno dopolnjevanje in nadgrajevanje revizijskih in drugih znanj,
- opravljanje revizijskega dela s potrebno poklicno skrbnostjo,
- objektivnost in strokovnost revizijskih poročil,
- ureditev in primerno hranjenje delovnega gradiva,
- izvedbo drugih nalog po naročilu direktorja NRS.

Zaposlenci v službi vse informacije in vsa spoznanja o poslovanju družbe trajno varujejo kot poklicno skrivnost.

Zagotavljanje kakovosti notranjega revidiranja. Za nadzor na ravni službe je odgovoren direktor NRS, ki s svojim delovanjem zagotavlja izvajanje notranjerevizijskih aktivnosti v skladu z zakonom o zavarovalništvu in drugo zunanjo regulativo, standardi notranjega revidiranja, in internimi notranjimi akti družbe.

Na podlagi določil ZZav, zunanji revizor, ki pregleduje letno poročilo družbe, poroča tudi o delovanju notranje revizije. Skladno s standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju opravi pregled kakovosti najmanj enkrat v petletnem obdobju tudi zunanji usposobljeni neodvisni pregledovalec.

4.2.2 Načeli neodvisnosti in nepristranskosti

Neodvisnost notranjerevizijske službe in s tem notranjega revizorja je zelo pomembna pri revidiranju poslovanja organizacije. Notranji revizorji so neodvisni, kadar lahko opravljajo svoje delo svobodno in nepristransko. Neodvisnost dovoljuje notranjim revizorjem, da oblikujejo sodbe, ki so bistvene za pravilno izvajanje poslov, brez pristranskosti in predsodkov.

Neodvisnost ima pa svoje omejitve. Pri notranjih revizorjih je težko govoriti o neodvisnosti od najvišjega vodstva družbe, kateremu so podrejeni tako organizacijsko še bolj pa na osnovi dejstva, da le-to podpiše individualno pogodbo z vodjo notranjerevizijske službe. S tega vidika je notranji revizor podrejen najvišjemu vodstvu družbe.

V pogojih, ko mora notranji revizor delovati res le kot notranji revizor – ocenjevati poslovanje in vodstvu priporočati možne izboljšave, podrejenost najvišjemu vodstvu ni moteča oz. zaviralna. Neodvisnost notranjega revizorja je potrebno obravnavati v okviru objektivnih omejitev, ki jih predstavlja dejstvo, da je notranji revizor le eden izmed zaposlenih v organizaciji, čeprav res z nekoliko drugačnim statusom. Poštenost je lastnost notranjega revizorja, da pri svojem delu ohrani neodvisnost in od njega zahteva, da presoja takrat, ko ima nedvoumne izsledke proučevanja. Za nepristranskost je odgovoren sam notranji revizor, ki se mora neprestano zavedati, da lahko zapade pod vpliv svojih lastnih (pozitivnih ali negativnih) predsodkov, zaradi česar njegovo poročilo ne bo več odražalo resnične in poštene slike dejanskega stanja v revidirani enoti.

Dolžnost vodje notranjerevizijske službe je, da delo organizira tako, da notranji revizorji ne revidirajo enote iz katere so bili kadrovani (v primeru notranjega kadrovanja) vsaj v obdobju enega (prvega) revizijskega cikla. Notranji revizor ne sme biti zadolžen za določene operativne zadolžitve, ker bi s tem okrnil čas, ki ga ima na voljo za revizijsko delo, poleg tega o aktivnostih, ki jih sam izvaja, ne more nepristransko podati ocene.

Da bi se izognili nepristransko izvedenemu pregledu zaradi prijateljskih stikov ali starih/novih zamer, je dolžnost vodje notranjerevizijske službe, da zagotovi nivojski pregled in obravnavo revizijskega poročila – nobeno revizijsko poročilo ne sme zapustiti službe, ne da bi ga pred tem prebral vsaj še en revizor in vodja notranjerevizijske službe. To mora biti izkazano s podpisom na revizijskem poročilu, kjer se poleg podpisa revizorja, ki je izvedel revizijo, doda še podpis revizorja, ki odgovarja za strokovno neoporečnost poročila in podpis vodje notranjerevizijske službe, ki jamči in prevzame objektivno odgovornost, da revizijsko poročilo odraža pošteno in resnično sliko dejanskega stanja ter da je bil pregled izveden skladno s standardi notranjega revidiranja.

Neodvisnost notranjih revizorjev je lahko kršena s strani poslovodstev na nižjih hierarhičnih nivojih. Le ti ne želijo, da bi njihovi nadrejeni izvedeli za nepravilnosti, ki so se pri njihovem delu pripetile, ali za primere dejanske materialne škode. Organiziranost notranje revizije kot štabne službe zagotavlja neposreden dostop do najvišjega vodstva:

- Najvišje vodstvo je neposredni prejemnik revizijskih poročil. Tako lahko tekoče spremlja stanje v organizaciji in posledično tudi tekoče sprejema ustrezne korekcijske ukrepe oz. nadzira, kako le-te izvajajo pristojna vodstva na nižjih nivojih.
- Notranji revizor svoje nadrejene dodatno informira o zadevah, ki po njegovi presoji terjajo dodaten poudarek in neposredno angažiranje s strani najvišjega vodstva. Notranji revizor lahko vodstvu služi tudi kot poslovni svetovalec pri obvladovanju tveganj in ugotavljanju ustreznosti kontrolnega sistema.

5 REVIZIJA PROCESA REŠEVANJA ZAVAROVALNIH PRIMEROV IZ AVTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI

5.1 Namen in cilji notranje revizije reševanja zavarovalnih primerov iz avtomobilske odgovornosti

Cilj praktičnega dela diplomske naloge je revidirati proces reševanja zavarovalnih primerov iz avtomobilske odgovornosti (v nadaljevanju AO) v Zavarovalnici X, z metodiko notranjega revidiranja pridobiti zagotovila ali so tveganja z ustreznimi notranjimi kontrolami obvladovana, torej pridobiti zagotovila, da so notranje kontrole ustrezne in posledično, da je delovanje na področju zavarovalnih primerov ustrezno in usmerjeno k doseganju zastavljenih ciljev zavarovalnice.

V praktičnem delu bomo, skladno z metodiko notranjega revidiranja, na primeru revidiranja reševanja zavarovalnih primerov AO, obravnavali:

- načrtovanje revizijskega pregleda,
- izvajanje revizijskega pregleda,
- poročanje o izsledkih notranjega revidiranja,
- spremljanje popravljalnih ukrepov.

Delovanje notranjih kontrol bomo preverili s COSO metodo. Zgled notranjega revidiranja zavarovalnih primerov bomo zaključili z ugotovitvami in priporočili za izboljšanje stanja poslovodstvu.

5.2 Načrtovanje revizijskega pregleda reševanja zavarovalnih primerov iz AO

Notranje revidiranje nalaga odgovornost notranjemu revizorju, da načrtuje in izvede revizijski pregled, ki ga morajo nadrejeni predhodno odobriti ter tekoče nadzirati.¹⁵

Načrtovanje revizijskega pregleda reševanja zavarovalnih primerov obsega:

- določitev ciljev in obsega pregleda,
- ocenitev tveganja pri načrtovanju pregleda,
- opredelitev ključnih notranjih kontrol pri zavarovalnih primerih,
- pripravo delovnega načrta pregleda.

Načrtovanje pregleda notranjega revidiranja reševanja zavarovalnih primerov je dokumentirano v programu notranjerevizijskih poslov, ki je izpeljan iz letnega načrta poslov notranjerevizijske službe.

Pri tem moramo ustrezno razvijati in razvidovati načrt pregleda, ki bo prikazan v nadaljevanju. Vsa dokumentacija tega pregleda bo vodena pod oznako: "zavarovalni primeri AO, redna revizija, št. 1.9/2006."

¹⁵ Skladno s standardom dela 2200 - načrtovanje poslov. V zavarovalnici letni in strateški načrt dela odobri uprava družbe ob soglasju nadzornega sveta.

5.2.1 Določitev ciljev in obsega pregleda

Podlaga za načrtovanje je v oceni tveganja, ki pomeni tveganje, da cilji ne bodo doseženi, zato moramo natančno opredeliti cilj notranjerevizijskega pregleda. Cilji posla se nanašajo na tveganje, postopke obvladovanja (notranje kontrole) in upravljanje, ki so povezani s pregledovanim delovanjem.

Cilj notranjega revidiranja je preiskovanje dokazov o ustreznosti delovanja notranjih kontrol glede na prepoznana tveganja, povečanje učinkovitosti pri obvladovanju tveganj ter nadzoru.

Da bi lahko določili cilj posameznega notranjerevizijskega pregleda, smo za to uporabili metodologijo določanja notranjerevizijskega cilja, ki ga predpisuje študijsko gradivo Slovenskega inštituta za revizijo za področje notranje revizije.

Tabela 5.1 Določitev notranjerevizijskega cilja

Problematika:	Elementi ugotovitev:	Vidiki delovanja:
- tveganje	- stanje	- ekonomika vložka
- težava	- sodilo	- učinkovitost procesa
- interes	- učinek	- uspešnost učinka
- priložnost		- uspešnost rezultata

Vir: Jagrič, 2003

5.2.2 Ocenitev tveganja pri reševanju zavarovalnih primerov AO

Načrtovanja notranjega revidiranja ni mogoče opraviti brez ocenitve tveganja revidiranega področja. Ocenjevanje tveganj obsega prepoznavanje in ovrednotenje pomembnih tveganj, ki vplivajo na uresničevanje ciljev podjetja (v tem primeru ciljev reševanja zavarovalnih primerov iz AO), z namenom ugotoviti učinkovitost ravnanja s tveganji in obvladovanja tveganj.¹⁶

Ocena tveganja pri reševanju zavarovalnih primerov temelji na analizi verjetnosti in vplivnosti posameznih dejavnikov tveganja. Glede na to moramo znati izračunati in oceniti tveganja. Matrika tveganja nam pokaže mesta izpostavljenosti tveganjem in nam je vodilo, katerim področjem je potrebno posvetiti posebno pozornost. Pri tem smo skupaj s skrbnikom procesa Reševanje zavarovalnih primerov sestavili matriko tveganja¹⁷ (tabela 5.2). Tveganja je prepoznal skrbnik procesa - pomočnik izvršnega direktorja premoženjskih zavarovanj Zavarovalnice X, prav tako je opravil vrednotenje verjetnosti in vplivnosti, ki je nastalo na podlagi analiz in preteklih izkušenj na tem področju. Potrdili smo našo predpostavko o tveganosti področja (0,65).

¹⁶ Dr. Boris Tušek, dr Lajoš Žager: Vloga notranjega revizorja pri ocenjevanju tveganj in ravnanju z njimi, Revizor 2/04.

¹⁷ Povzeto po matriki tveganja, ki jo predstavlja Dr. Ivan Turk v priložniku za notranje revidiranje, 1999.

Tabela 5.2 Matrika tveganja za področje reševanja zavarovalnih primerov AO¹⁸

Proces	Tveganje	Obstoječa kontrolna sredstva	Ocenjena vrednost dejavnikov tveganja z besedami	Ocenjena vrednost dej. tveganja (med 0 in 1) 1	Utež (vsota vseh uteži je 1) 2	Tveganje (med 0 in 1) 3=1*2
1. PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Popolnost prijave se ne ugotavlja	Postopki, navodila	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
	Nastanek škode pred sklenitvijo zavarovanja	Navodila	visoka	0,9	0,039999	0,0359991
	Nepopolnost evidence prijav oziroma ne vodenje evidence prijav	V nastajanju	visoka	1	0,039999	0,039999
	Neprimeren sprejem zav./oškodovanca	Analize zadovoljstva strank	srednja	0,4	0,029999	0,0119996
2. UGOTAVLJANJE OBSTOJA ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Obstoj police po škodnem primeru AO se ne preverja	Postopki, navodila,	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
	Kritja se ne preverjajo	Postopki, navodila,	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
3. OBDELAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Ogledi škode se ne opravljajo oz. se ne opravljajo ažurno	Postopki, navodila,	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
	Vzroki škode niso ugotovljeni	Postopki, navodila,	srednja	0,5	0,029999	0,0149995
	Verjetnost regresa ni ugotovljena zato se ne vzpostavijo regresni postopki	Postopki, navodila,	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
	Ocenjena zav./odškodnina je neustrezna	Postopki, navodila,	srednja	0,5	0,029999	0,0149995
	Napačna ocena škodne rezerve	Aktuarski pregled	visoka	0,8	0,039999	0,0319992
	Izpustitev obveščanja strokovnih služb o večjih škodah	Navodila, postopki,	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
	Škoda se ne prijavi v pozavarovanje	Postopki, navodila	srednja	0,5	0,029999	0,0149995
	Pogajanja za nematerialno škodo so neuspešna	Postopki, navodila	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
	Zamuda rokov za vzpostavitev sodnih postopkov	Zakonodaja, postopki, informacijska podpora v nastajanju	visoka	0,9	0,039999	0,0359991

¹⁸ Tveganja je prepoznal revidiranec - skrbnik procesa Reševanje zavarovalnih primerov), prav tako je opravil vrednotenje verjetnosti in vplivnosti, ki je nastalo na podlagi analiz in preteklih izkušenj na tem področju. Tveganja so ovrednotena:

- 0,1 - 0,3 = nizko tveganje,
- 0,4 - 0,6 = srednje tveganje,
- 0,7 - 1 = visoko tveganje.

Proces	Tveganje	Obstoječa kontrolna sredstva	Ocenjena vrednost dejavnikov tveganja z besedami	Ocenjena vrednost dej. tveganja (med 0 in 1) 1	Utež (vsota vseh uteži je 1) 2	Tveganje (med 0 in 1) 3=1*2
	Zahtevki zavarovancem/oškodovancem za dostavo manjkajoče dokumentacije se dosledno ne pošiljajo	Navodila	visoka	0,9	0,039999	0,0359991
	Zavarovanca/oškodov. se ne seznanja o poteku reševanja zavarovalnega primera	Navodila	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
	Pregledi škodne pogostosti se ne opravljajo	Poročanje, analize	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
	Plačevanje računov izvajalcev popravil za stvari, ki niso zavarovane	Organizacija, Navodila	visoka	0,9	0,039999	0,0359991
	Zaračunavanje storitev, ki niso opravljene	Organizacija, Navodila	visoka	0,9	0,039999	0,0359991
4. ODLOČANJE O ODOBRTVI ALI ODKLONITVI	Ogledi popravljenih motornih vozil se ne izvajajo	Usmeritve, navodila	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
	Izdelava nepopolnega obvestila o odklonitvi	Navodila	nizka	0,2	0,019999	0,0039998
5. OBRAČUN ZAVAROVALNINE/ ODŠKODNINE	Izplačilo zahtevka brez predhodne odobritve	Organizacija, navodila, postopki	visoka	0,8	0,039999	0,0319992
	Izplačilo zahtevka brez preverjanja odprtih terjatev do stranke	Organizacija, navodila	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
6. ZAKLJUČEVANJE ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Pregledi odprtih škodnih spisov se ne izvajajo	Navodila	nizka	0,2	0,019999	0,0039998
	Neustrezno arhiviranje	Navodila	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
7. OSTALO	Neustrezno spremljanje in analiziranje škodnega dogajanja	Politike, analize	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
	Poslabšanje škodnega rezultata	Politike, analize, računovodstvo, poročanje	visoka	0,9	0,039999	0,0359991
	Izguba zavarovancev zaradi neposlovnega/nekorektnega reševanja zavarovalnih primerov	Politike, analize, pregled pritožb	visoka	0,9	0,039999	0,0359991
	Odnos najvišjega vodstva do vseh oblik nadzora	Politike	visoka	0,9	0,039999	0,0359991
	Obstoj notranjih aktov na področju zavarovalnih primerov	Organizacija, politike, postopki	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
	Ravnanje v nasprotju z etičnimi načeli	Zaposleni, kodeks	srednja	0,6	0,029999	0,0179994
	Nejasno definirane pristojnosti in odgovornosti	Organizacija, navodila	nizka	0,3	0,019999	0,0059997
					0,999967	0,6489807

Vir: Turk, 1999

Na osnovi dobljenih rezultatov bomo posvetili posebno pozornost tveganjem, ki so ocenjena z oceno visoko tveganje in po preizkusu notranjih kontrol ocenil preostalo tveganje. Kjer bomo mnenja, da so kontrole ustrezne, bomo to jasno označili, kjer pa bomo ugotovil pomanjkljivosti oziroma možnosti izboljšav, bomo podali ustrezna priporočila. Na tak način bomo z ustreznim ustrojem notranjih kontrol poskrbeli, da bodo tveganja obvladovana na ravni, sprejemljivi za vodstvo zavarovalnice.

Iz matrike v tabeli 5.2 je tudi razvidno, da pri določenih tveganjih revidiranec ne izvaja ustreznih kontrol in jih bo potrebno opredeliti v procesu revidiranja. Skozi navedene točke smo sledili naslednjim ciljem izboljševanja postopkov pri ravnanju s tveganjem:¹⁹

- tveganja, ki nastajajo iz poslovnih strategij in delovanja, so bila prepoznana in smo jim dali prednost (prepoznanje in ocenitev tveganj - matrika tveganja),
- vodstvo določi raven tveganja, ki je sprejemljivo za podjetje, da bi se dosegli strateški načrti podjetja,
- pri tem načrtujemo obvladovanje tveganj na ravni, ki je sprejemljivo za vodstvo podjetja (ustroj notranjih kontrol),
- občasno bomo ocenili tveganje in uspešnost kontrol, ki obvladujejo tveganje (notranje revizije),
- vodstvo podjetja je občasno obveščeno o tveganjih, strategijah tveganja in obvladovanju tveganja.

5.2.3 Opredelitev ključnih notranjih kontrol pri reševanju zavarovalnih primerov iz AO

Sistem notranjih kontrol mednarodni revizijski standardi opredeljujejo kot politiko in vse postopke, ki jih poslovodstvo sprejme za doseganje zastavljenih ciljev in zagotavljanje učinkovitega poslovanja podjetja. Prav tako je sistem notranjih kontrol opredeljen kot sistem, ki zagotavlja varno poslovanje in preprečuje ter razkriva morebitne napake ali prevare, zagotavlja natančnost, popolnost in pravočasnost računovodskih poročil. Ustroj notranjih kontrol je sestavljen iz kontrolnega okolja (zavest, vedenje in vsa dejanja poslovodstva), računovodskega sistema ter kontrolnih postopkov. Osnovni pogoj uspešnega delovanja notranjih kontrol je zavedanje njihove pomembnosti pri zaposlenih in še posebej pri vodstvu, ki jim mora nameniti posebno vlogo.

Sistem notranjih kontrol na področju reševanja zavarovalnih primerov AO je organiziran in se izvaja v skladu z:

- Zakonom o zavarovalništvu in podzakonskimi akti,
- Obligacijskim zakonikom in ostalo zakonodajo (Zakon o obveznem zavarovanju v prometu),
- zavarovalno ponudbo in pogodbo s pripadajočimi splošnimi pogoji,
- Pravilnikom o organizaciji sistema notranjih kontrol,

¹⁹ Skladno s standardom dela 2110 - ravnanje s tveganjem.

- Pravilnikom o računovodstvu,
- Pravilnikom o notranji organizaciji, organizacijsko shemo,
- sistemizacijo delovnih mest,
- Kolektivno pogodbo,
- Notranjim pravilnikom o arhiviranju,
- Notranjim pravilnikom o reševanju zavarovalnih primerov,
- Notranjim pravilnikom o reševanju nematerialnih škod,
- Notranjimi navodili za reševanje zavarovalnih primerov premoženjskih zavarovanj,
- Navodilom za reševanje zavarovalnih primerov glede na višino prijavljenih zahtevkov.

Na ta način zavarovalnica zagotavlja, gospodarno, učinkovito in uspešno poslovanje, spoštovanje predpisov ter notranjih aktov, varovanje sredstev in informacij, odkrivanje in preprečevanje prevar in napak, kakovost računovodskih evidenc ter pravočasnost in zanesljivost informacij.

Preverili bomo delovanje sistema notranjih kontrol na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO ter ga ocenili z vidika celovitega izvajanja in ustreznosti. Na podlagi določenih kontrolnih ciljev, ki so prikazani v Tabeli 5.3, bomo preverili in preizkusil delovanje notranjih kontrol. Pri tem bomo notranje kontrole vrednotili na osnovi sledečega: ali načrtovane kontrole pokrivajo vse kontrolne cilje, ali so vse načrtovane kontrole dejansko prisotne in ali prisotne kontrole delujejo tako kot je bilo načrtovano.

Tabela 5.3 Določanje kontrolnih ciljev in potrebnih notranjih kontrol

Proces	Tveganja	Kontrolni cilji	Potrebne notranje kontrole
1. PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Popolnost prijave se ne ugotavlja	Prijava mora vsebovati vse potrebne podatke in listine	Postopki, navodila
	Nastanek škode pred sklenitvijo zavarovanja	Škoda, pred sklenitvijo zavarovanja ni krita	Postopki, navodila, notranja revizija
	Nepopolnost evidence prijav oziroma ne vodenje evidence prijav	Popolnost vseh prijav	Informacijsko podprta evidenca prijav
2. UGOTAVLJANJE OBSTOJA ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Obstoj police po škodnem primeru AO se ne preverja, kritja se ne preverjajo	Upravičeno izplačilo škode	Postopki, navodila
3. OBDELAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Vzroki škode niso ugotovljeni	Upravičeno izplačilo škode	Postopki, navodila
	Verjetnost regresa ni ugotovljena zato se ne vzpostavijo regresni postopki	Ažurnost ugotavljanja in vzpostavljanja regresnih postopkov	Postopki, navodila

Proces	Tveganja	Kontrolni cilji	Potrebne notranje kontrole
	Ocenjena zavarovalnina/odškodnina je neustrezna	Ustrezna ocena zavarovalnine/odškodnine	Postopki, navodila
	Napačna ocena škodne rezerve	Pravilna ocena škodne rezerve	Postopki, finančni načrti, računovodstvo, aktuarski pregled, revizije
	Pogajanja za nematerialno škodo so neuspešna	Uspešna, poslovna pogajanja o višini nematerialne škode	Postopki, navodila, analize izplačil nematerialnih škod
	Zamuda rokov za vzpostavitev sodnih postopkov	Ažurnost v vzpostavitvi sodnih postopkov	Zakonodaja, postopki, informacijska podpora
	Plačevanje računov izvajalcev popravil za stvari, ki niso zavarovane	Plačevanje računov za storitve, ki so bile dejansko opravljene in za stvari, ki so zavarovane	Organizacija, Navodila, naključni ogledi strokovnih služb
4. ODLOČANJE O ODOBRTVI ALI ODKLONITVI	Ogledi popravljenih motornih vozil se ne izvajajo	Naključno opravljanje ogledov zaradi ugotavljanja upravičenosti izplačil škod	Usmeritve, navodila
5. OBRAČUN ZAVAROVALNINE/ODŠKODNINE	Izplačilo zahtevka brez predhodne odobritve	Vsako izplačilo je potrebno odobriti	Organizacija, navodila, postopki, razmejitve pooblastil
6. ZAKLJUČEVANJE ZAVAROVALNEGA PRIMERA	Pregledi odprtih škodnih spisov se ne izvajajo	Tekoče preverjanje odprtih škodnih spisov	Navodila, Postopki, Zaposleni, notranja revizija
7. OSTALO	Poslabšanje škodnega rezultata	Ugoden škodni rezultat	Politike, analize, računovodstvo, poročanje
	Izguba zavarovancev zaradi neposlovnega/nekorektnega reševanja zavarovalnih primerov	Korektno in poslovno reševanje zavarovalnih primerov	Politike, analize, pregled pritožb
	Odnos najvišjega vodstva do vseh oblik nadzora	Ozaveščenost vodstva o potrebi po vzpostavitvi nadzora	Politike, organizacija

Vir: Pravilnik o organizaciji sistema notranjih kontrol Zavarovalnice X, 2004

5.2.4 Priprava delovnega načrta pregleda

Glede na notranjerevizijski cilj in glede na oceno tveganja pri načrtovanju pregleda revizije reševanja zavarovalnih primerov smo določili obseg dela, ki zadošča za doseg ciljev posla.²⁰

Postavljeni obseg dela, ki je vključeval tudi proučevanje ustroja notranjih kontrol je zajemal:

- proučevanje poslovne politike, delovnih načrtov organizacije ter revidiranega področja,
- proučevanje zunanje zakonodaje in notranjih predpisov, aktov, usmeritev,
- proučevanje poročil zunanjih revizorjev, Agencije za zavarovalni nadzor, pravne prakse za omenjeno področje,
- proučevanje notranjih dokumentov v povezavi z zavarovalnimi primeri (zapisniki kontrolnih pregledov strokovnih delavcev itd.),

²⁰ Skladno s standardom dela 2220 - obseg posla.

- proučevanje drugih pomembnih informacij, povezanih z nalogo notranjega revidiranja.

Notranji revizor mora imeti pri izvedbi posla notranjega revidiranja določena znanja iz ekonomike, revizije, predvsem pa mora poznati zavarovalniško dejavnost in revidirano področje ter zakonodajo in predpise, ki to področje urejajo.

Delovni načrt pregleda mora odobriti odgovorni vodja²¹ pred začetkom dela. Načrtovanje pregleda notranjega revidiranja je zaključeno s predstavitvijo delovnega načrta pregleda,²² ki je prikazan v nadaljevanju.

²¹ V našem primeru direktor notranjerevizijske službe Zavarovalnice X.

²² Skladno s standardom dela 2240 - delovni program posla.

Tabela 5.4 Delovni načrt pregleda revizije reševanje zavarovalnih primerov iz AO

Predmet načrtovanega revidiranja: REŠEVANJE ZAVAROVALNIH PRIMEROV IZ AO
Štev. revizije: 1.9/2006 Vrsta revizije: redna Koper, xx.yy.2006
Izvajalec: Notranjerevizijska služba Zavarovalnice X
REVIZIJSKI CILJI: <ul style="list-style-type: none">- pridobiti zagotovila da so notranje kontrole na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO ustrezne,- ugotoviti skladnost postopkov reševanja zavarovalnih primerov AO z zakonodajo in internimi predpisi ob ugodnem škodnem rezultatu in maksimalnem zadovoljstvu zavarovancev/oškodovancev.
PODROČJE IN ČASOVNI OBSEG REVIZIJSKEGA PREGLEDA: Vsi prijavljeni zavarovalni primeri iz AO v letu 2005.
TVEGANJA: <ul style="list-style-type: none">- tveganje izvedbe reševanja zavarovalnega primera (največje tveganje je neupravičeno ali previsoko izplačilo zavarovalnine/odškodnine),- tveganje napak, prevar ali prekoračitve pooblastil.
PRISTOP IN OBSEG REVIZIJSKEGA PREGLEDA: <ul style="list-style-type: none">- pridobivanje temeljnih informacij o revidiranem področju,- postopki prepoznavanja informacij,- proučevanje informacij z ustreznimi notranjerevizijskimi postopki,- postopki ovrednotenja informacij,- postopki razvidovanja informacij.
NAČIN SPOROČANJA O IZSLEDKIH PREGLEDA: - revizijsko poročilo
PREJEMNIKI POROČILA: <ul style="list-style-type: none">- uprava zavarovalnice,- revidiranec- arhiv notranjerevizijske službe.
OCENJENI DATUM DOKONČANJA REVIZIJSKEGA PREGLEDA: XX.YY./2006
Pripravil:
Odobril:

5.3 Izvajanje revizijskega pregleda reševanja zavarovalnih primerov iz AO

Izvajanje revizijskega pregleda²³ reševanja zavarovalnih primerov je potekalo v naslednjih korakih:

- prepoznavanje in pridobivanje informacij o reševanju zavarovalnih primerov,
- proučevanje in ovrednotenje informacij,
- preizkušanje notranjih kontrol v revidirani enoti,

5.3.1 Prepoznavanje in pridobivanje informacij o reševanju zavarovalnih primerov iz AO

S področja zavarovalnih primerov smo pridobivali in prepoznavali analitične informacije, dokumentarne notranje in zunanje informacije ter informacije, zbrane s pričevanji vodstvenih delavcev in zaposlencev v oddelkih zavarovalnih primerov.

Do ustreznih informacij smo prišli z uporabo naslednjih tehnik prepoznavanja informacij. Pregledovanje, izpisovanje in preverjanje temeljnih informacij z naslednjih področij:

- cilji in delovni načrti, cilji področja reševanja zavarovalnih primerov,
- zunanji in notranji predpisi, akti,
- interni dokumenti v povezavi z zavarovalnimi primeri,
- poročili kontrolnih pregledov strokovnih delavcev zavarovalnih področij,
- Pravilnika o notranji organizaciji in sistemizaciji delovnih mest,
- druge pomembne informacije, povezane z nalogo notranjega revidiranja.

V tej fazi notranjega revidiranja moramo prepoznati čim več temeljnih informacij, povezanih z zavarovalnimi primeri in vezanih na konkreten revizijski primer.

Cilji in delovni načrti zavarovalnice so predstavljeni v Letnem planu poslovanja in poslovni politiki Zavarovalnice X, ki je potrjena s strani nadzornega sveta.

Iz poslovne politike so bistveni zaključki za področje reševanja zavarovalnih primerov sledeči: "Ugoden škodni rezultat, pošteno, strokovno in poslovno izpolnjevanje obveznosti iz sklenjenih zavarovanj, ki naj krepí zaupanje v zavarovalnico in gradi ugled družbe, obvladovanje rasti stroškov popravil prek pritiska na servise in cilj pridobivanja cenovno ugodnejših ponudnikov."

- Zunanji in notranji predpisi: V času revizijskega pregleda smo pravilnost postopkov preverjal po naslednjih zunanjih in notranjih predpisih:
- Obligacijski zakonik,
- Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu,
- Splošni pogoji AO,
- Zavarovalni kodeks,

²³ Skladno s standardom dela 2300 - izvajanje posla - notranji revizor naj prepozna, proučuje, vrednoti in razviduje informacije, ki zadoščajo za doseg cilja posla.

- pravilniki in navodila za področje reševanja zavarovalnih primerov,
- Škodni spis uporabniško navodilo.

Za nadaljnje proučevanje smo pregledali ostale dokumente v zvezi z reševanjem zavarovalnih primerov, proučili smo proces reševanja zavarovalnih primerov in postopke, ki se nanašajo na obravnavano področje.

Reševanje zavarovalnih primerov iz AO poteka v Zavarovalnici X v oddelkih zavarovalnih primerov v devetih poslovnih enotah. Na centrali se v reševanje po potrebi vključujejo strokovni delavci pri zahtevnejših primerih. V reševanje zavarovalnih primerov se vključujejo tudi pravniki s tolmačenjem pogojev, ugotavljanjem temeljev, reševanjem nematerialnih zahtevkov iz vseh zavarovanj, vodenje sporov iz zavarovalnih primerov, ugotavljanjem temeljev za regrese in njihovo izvajanje ter zastopanjem družbe na sodiščih. Sodelujejo oziroma vodijo tudi delo pritožbenih komisij. Redno je vključen v reševanje zavarovalnih primerov tudi zavarovalniški izvedenec.

V okviru svetovalnih storitev smo opravili razgovore z odgovornimi vodji, da bi pridobili informacije, uporabne pri izvedbi notranje revizije. Pri intervjuju z odgovornimi delavci smo pridobili informacije o obstoječem stanju na področju zavarovalnih primerov njihovih pričakovanjih glede vodenja področja in potreb po hitrejšem in učinkovitejšem odvijanju postopkov reševanja zavarovalnih primerov. Prav tako smo preverili podatke v računovodskih izkazih družbe: izkaz poslovnega izida (uspeha), izkaz stanja, planirana in dejanska realizacija premij in škod.

V tej fazi smo pridobili dovolj informacij za izvedbo notranjerevizijskega pregleda, tako da sem jih lahko pričeli proučevati in vrednotiti.

5.3.2 Proučevanje in ovrednotenje informacij o reševanju zavarovalnih primerov iz AO

Po prepoznavanju in pridobivanju informacij smo le-te proučili in ovrednotili glede na cilje notranjerevizijskega pregleda.²⁴

S proučevanjem notranji revizor ocenjuje in vrednoti pridobljene informacije. Ocenitev izhaja iz primerjave informacij s pričakovanji, ki jih je notranji revizor prepoznal v teku revidiranja.

Da bi ustrezno podprli sklepe in izsledke pregleda, smo le-te utemeljili na ustreznih proučitvah in ovrednotenjih²⁵ (kontrolni postopki):

- primerjava škodnih rezultatov AO v različnih obdobjih (2003-2005),
- primerjava dejanskih škodnih rezultatov AO v primerjavi z načrtovanimi (2005),
- primerjava prijavljenih škod iz AO v 2005 glede na prijavljene škode v letu 2004,
- primerjava dejanskih škodnih rezervacij v 2005 glede na načrtovane v letu 2005,
- pregled povprečnega časa reševanja zavarovalnih primerov glede na pretekla leta,

²⁴ Skladno s standardom dela 2310 - prepoznavanje informacij in z navodilom za postopke 2310-1.

²⁵ Skladno s standardom dela 2320 - proučitve in ovrednotenje.

- pregled gibanja povprečnih stroškov popravil izvajalcev servisnih storitev v obdobju (2003-2005),
- pregled in primerjava števila pritožb v obdobju (2005/2004),
- vzorčni pregled škodnih spisov: ali se preverja obstoj zavarovanja, pravilnost obračunane zavarovalnine, pravilnost ocenjene rezerve, pravilnost likvidacije, pravilnost knjiženja zavarovalnine/odškodnine,
- pregled deleža odprtih škodnih spisov in primerjava s preteklim letom,
- pregled števila pravnih, pregled deleža pravnih rešenih v korist zavarovalnice.

Večjo zanesljivost informacij smo zagotovili s tem, da smo jih primerjali z drugimi informacijami (računovodske informacije o izplačanih odškodninah/zavarovalninah smo primerjali z vpogledom v škodne spise in celotno zavarovalno dokumentacijo). Kriteriju ustreznosti informacij smo zadostili s tem, da imajo vse informacije logično povezavo z dejstvom, ki ga pojasnjujejo. Glede izvirnosti podatkov smo le-te pregledovali in proučevali v originalnih papirnih izvodih ter preverjali njihovo ujemanje v informacijskem sistemu. Glede zadostnosti informacij smo preverjali njihovo verodostojnost oziroma resničnost, kjer gre za to, da do istih sklepov prideta tako notranji revizor kot katerakoli druga preudarna in ustrezno usposobljena oseba. Koristne informacije so tiste, ki pomagajo podjetju pri doseganju ciljev, zato smo sledili temu, da imajo vse pridobljene informacije uporabno vrednost za različne odjemalce informacij (uprava, lastniki, stranke itd.).

V tej fazi smo zbrali in preverili podatke in informacije po navedenih kriterijih (zadostnost, ustreznost, zanesljivost, koristnost), na podlagi katerih smo oblikovali zanesljive informacije, ki nam bodo osnova za oblikovanje sklepov in ugotovitev v revizijskem poročilu.

5.3.3 Preizkušanje notranjih kontrol na revidiranem področju

Namen preizkušanja notranjih kontrol je zbiranje dokazov o delovanju notranjih kontrol na proučevanem področju - reševanje zavarovalnih primerov. Notranji kontrolni sistem smo preverjali na podlagi prilagojenih vprašalnikov, ki zajemajo vse bistvene točke tveganj. Vprašalnike smo pripravili na podlagi obstoječe literature o notranjih kontrolah, na podlagi notranjih predpisov, ki vključujejo navodila za delovne postopke in na podlagi ustrezne zakonodaje, ki ureja zavarovalne primere. Poleg tega mora notranji revizor dobro poznati poslovanje podjetja ter v njem prisotne notranje kontrole. Testirali smo tudi postopke delovanja in primernosti notranjih kontrol.

Cilj preveritve delovanja notranjih kontrol je dobiti primerno zagotovilo o obstoju in delovanju notranjih kontrol, kar posledično pomeni usklajenost vodenja postopkov z obstoječo zakonodajo ter hkrati daje zagotovilo za ustrezno urejenost revidiranega področja.

S pomočjo COSO metodologije²⁶ smo pripravili vprašalnike (*priloga 1*) o ocenjevanju delovanja ustroja notranjih kontrol, ki je bil posredovan v samoocenitev²⁷ vodstvenim delavcem.

²⁶ Tabela je nastala na podlagi literature Chambers (2004). COSO metoda spada med kontrolne modele, katerim je skupno ciljno preiskovanje dokazov ustreznosti delovanja notranjih kontrol v povezavi s tveganji, ki ogrožajo delovanje, poročanje in usklajenost z zakonodajo posamezne organizacije. Takšen pristop zagotavljanja notranjih kontrol vodi k izgradnji celovitega sistema obvladovanja tveganj. COSO model sestoji iz petih kontrolnih komponent, in sicer okolja kontroliranja, ocenjevanja tveganj, kontrolnih

Tabela 5.5 Povezave med cilji podjetja in procesi

Proces Cilji podjetja	Delovanje	Usklajenost s predpisi
1. Okolje kontroliranja	3	4
2. Postavljanje ciljev	5	5
3. Prepoznavanje dogodkov	4	-
4. Ocenitev tveganja	5	5
5. Sprejem tveganja	5	4
6. Kontrolne aktivnosti	4	4
7. Informacije in komunikacija	2	3
8. Nadziranje in upravljanje	4	5

Glede na zastavljene cilje sem preizkušal uspešnost in učinkovitost delovanja ter usklajenost z ustrezno zakonodajo.

Povezave med cilji podjetja in procesi smo ocenili z ocenami med 1 in 5, kjer ocene pomenijo:

aktivnosti, informiranja in komuniciranja in nadziranja delovanja, ki morajo delovati za zagotavljanje ciljev kontroliranja, in sicer uspešno in učinkovito delovanje, razpoložljivost in zanesljivost računovodskih predpisov ter usklajenost notranjih predpisov in delovanja s predpisi (Poslovodske kontrole in informacijska tehnologija - narava dela, Gradivo za izobraževanje za pridobitve strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, Slovenski inštitut za revizijo, Ljubljana 2003, str. 10 in str. 11).

Okolje kontroliranja določa osnovo za ustroj notranjih kontrol. Od okolja, v katerem organizacija deluje, od narave organizacije in od njenih zaposlenih je odvisno, kakšen bo sistem notranjih kontrol. Vsebuje "mehke" kontrole, kot so etične vrednote, način razmišljanja in slog delovanja posloводства, zavest vodstva glede ocenjevanja in obvladovanja tveganj, odnos do zakonodaje, ravnanje z ljudmi, moralne vrednote zaposlenih. Vsebuje tudi bolj formalne kontrole, kot so organizacijski ustroj, določanje pooblastil in odgovornosti, delovanje notranjerevizijske službe in odborov.

Ocenjevanje tveganj predstavlja načine, ki jih uprava uporablja za ocenitev tveganj pri poslovanju. Je temelj za odločitev, kakšni so poslovni cilji organizacije in s tem povezano ustrezno kontrolno dejanje. Pri tem je pomembno, da se ocenjujejo tveganja in dopolnjuje sistem obvladovanja tveganja neprestano. Namen obvladovanja je, da so vsem zaposlencem znani poslovni, informacijski cilji in cilji zakonitosti poslovanja, enako velja za politike za doseganje ciljev.

Kontrolne aktivnosti so usmeritve, postopki, aktivnosti in ukrepi za zagotavljanje uresničevanja smernic uprave. Pri tem je pomembno, da so postopki pisno opredeljeni v obliki navodil in priločnikov, da so z njimi seznanjeni ustrezni zaposlenci, da je zagotovljeno občasno preverjanje in izboljšanje postopkov. V postopke morajo biti vključeni vsi zaposleni in sicer na vseh nivojih vodenja. Postopki so učinkoviti, če so sestavni del vsakodnevnega poslovnega procesa.

Informiranje in komuniciranje pomeni primerno ureditev računovodske funkcije in oblikovanje vseh drugih potrebnih informacij potrebnih za poslovanje, notranje in zunanje poročanje.

Nadziranje ali spremljanje delovanja je posebno delovanje, ki upravo seznanja s kvaliteto vgrajenega sistema notranjih kontrol z vidika obstoja in vidika doseganja ciljev. Osnova so kontrole za odkrivanje in ne kontrole za preprečevanje.

²⁷ Urankar Vesna, Samoocenjevanje notranjih kontrol: Zbornik 5. letne konference, 2002. Samoocenenitev opredeljuje kot proces ocenjevanja učinkovitosti delovanja sistema notranjih kontrol s strani izvajalcev poslovnih procesov.

- ocena 1 - kontrol ni ali pa ne delujejo,
- ocena 2 - kontrole so sicer vzpostavljene in tudi delujejo, vendar so odvisne od ljudi (možnost napak, prevar),
- ocena 3 - kontrole so vzpostavljene, delujejo. Odstopanja od kontrolnih postopkov se običajno odkrijejo,
- ocena 4 - nadzorovane notranje kontrole, standardizirane, se preizkušajo,
- ocena 5 - idealne notranje kontrole: kontrole so vgrajene v informacijski sistem, redno pregledovane in so predmet stalnih izboljšav.

Samoocenjevanje notranjih kontrol²⁸ omogoča nenehno spremljanje in ocenjevanje učinkovitosti ustroja notranjih kontrol z namenom pridobiti zagotovilo, da bodo zastavljeni cilji in nameni organizacije doseženi. Vodstvenim delavcem v revidirani enoti smo na ta način omogočili sodelovanje pri preverjanju obstoječih notranjih kontrol in ocenjevanju njihove primernosti, popolnosti in učinkovitosti.

Po proučitvi izpolnjenih vprašalnikov s strani vodilnih delavcev smo dobljene rezultate ovrednotili in jih vnesli v tabelo 5.5, iz katere je razvidno, da je v zavarovalnici vzpostavljen ustrezen ustroj notranjih kontrol, s pomočjo katerega ustrezno obvladuje usklajenost s predpisi in delovanje. Najnižjo oceno pri delovanju je prejel proces informacije in komunikacije, kjer je informacijski sistem v fazi prenavljanja. Usklajenost s predpisi je izpolnjena v vseh procesih.

Hkrati smo oblikovali tudi vprašalnik o delovanju notranjih kontrol na področju reševanja zavarovalnih primerov (*priloga 2*) in tabelo postopkov preverjanja primernosti notranjih kontrol na področju zavarovalnih primerov (*priloga 3*). Na osnovi ugotovitev iz pregledanih vprašalnikov bo notranjerevizijska služba oblikovala ustrezna priporočila.

²⁸ Skladno s standardom lastnosti 1311 - notranje ocenitve.

6 POROČANJE O IZSLEDKIH NOTRANJEGA REVIDIRANJA NA PODROČJU REŠEVANJA ZAVAROVALNIH PRIMEROV IZ AO

6.1 Poročanje o izsledkih notranjega revidiranja na področju reševanja zavarovalnih primerov

Revizijsko poročilo, kot rezultat revizijskega pregleda, je predstavljeno najprej delno kot osnutek in nato v celoti kot končno revizijsko poročilo.²⁹

Osnutek revizijskega poročila sestavljajo naslednje sestavine:³⁰

- povzetek,
- uvod,
- namen revizijskega pregleda,
- cilj in obseg revizijskega pregleda,
- revizijska ocena,
- revizijske ugotovitve,
- priporočila za ukrepanje.

Ustrezni deli osnutka revizijskega poročila se pošlje odgovornim osebam v sektorju zavarovalnih primerov ter koordinatorju dela notranjerevizijske službe v upravi družbe. Dogovorjen je razumni rok za posredovanje pripomb. Osnutek revizijskega poročila je obsežnejši od končnega revizijskega poročila, saj vsebuje tudi dejstva, ki so manj pomembna za revizijsko nalogo.

Odgovorna oseba revidiranega področja odobri osnutek revizijskega poročila, ki je pripravljen za dokončno oblikovanje. V nadaljevanju prikazujemo končno revizijsko poročilo o notranjem revidiranju reševanja zavarovalnih primerov iz AO.

Tabela 6.1 Revizijsko poročilo o notranjerevizijskem pregledu reševanja zavarovalnih primerov iz AO

Predmet revidiranja: REŠEVANJE ZAVAROVALNIH PRIMEROV IZ AO
Štev. revizije: 1.9/2006 Vrsta revizije: redna Dokument: KONČNO POROČILO O NOTRANJEM REVIDIRANJU REŠEVANJA ZAVAROVALNIH PRIMEROV IZ AO Koper, xx.yy.2006 Izvajalec: Notranjerevizijska služba Zavarovalnice X
POVZETEK V nadaljevanju podajamo poročilo o stanju revidirane dejavnosti - reševanje zavarovalnih primerov iz AO v letu 2005. Na podlagi pregleda ugotavljamo, da ima revidiranec na področju zavarovalnih primerov

²⁹ Skladno z nizom standardov 2400 - poročanje o izsledkih.

³⁰ Za potrebe naloge smo upoštevali Gradivo za izobraževanje za preizkušena notranjega revizorja.

vzpostavljen ustrezen sistem notranjih kontrol. Pri pregledu smo ugotovili določene manj bistvene pomanjkljivosti, ki pa ne vplivajo pomembno na poslovanje družbe in so del ugotovitev.

UVOD

Zaključili smo redni revizijski pregled reševanja zavarovalnih primerov iz AO v letu 2005, pri katerem smo izsledili 13 ugotovitev. Nobena izmed njih v tem času še ni bila odpravljena.

NAMEN

Revizijski pregled je bil usmerjen v proučitev učinkovitosti in primernosti notranjega kontrolnega sistema ter v pridobitvi zagotovil, da se postopki reševanja zavarovalnih primerov izvajajo skladno z zakonodajo, interesi zavarovalnice ob ugodnem škodnem rezultatu in zadovoljstvu zavarovancev.

CILJI IN OBSEG REVIZIJSKEGA PREGLEDA

1. Cilji revizijskega pregleda so bili:

- pridobiti zagotovila da so notranje kontrole na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO ustrezne,
- ugotoviti skladnost postopkov reševanja zavarovalnih primerov iz AO z zakonodajo in internimi predpisi ob ugodnem škodnem rezultatu in maksimalnem zadovoljstvu zavarovancev/oškodovancev.

2. Obseg revizijskega pregleda je bil omejen na vse prijavljene škode iz AO v letu 2005. Revidiranje je vključevalo spoznavanje in preizkušanje notranjih kontrol, usklajenost z zakonodajo ter na tej podlagi prepoznavanje, pridobivanje, proučevanje, ovrednotenje ter razvidovanje potrebnih informacij. V okviru predpregleda je bilo ugotovljeno, da so v oddelku zavarovalnih primerov vzpostavljene učinkovite notranje kontrole. Vsa delovna navodila so ažurirana, pristojnosti so jasno razmejene, vsi prijavljeni zavarovalni primeri nad predpisanimi limiti, se poročajo vodstvu sektorja. Zato smo pomembno omejili obseg običajnih testiranj, ki jih sicer izvedemo.

REVIZIJSKA OCENA

Na podlagi izsledkov revidiranja, smo prepričani, da je na področju reševanja zavarovalnih primerov vzpostavljen ustrezen sistem notranjih kontrol in se aktivnosti učinkovito izvajajo. Področje je ustrezno obvladovano in usklajeno z zakonodajo, obstajajo pa možnosti za izboljšanje delovanja.

Pri pregledu ni bilo ugotovljenih kakršnihkoli znakov, ki bi opozarjali na sum prevare.

REVIZIJSKE UGOTOVITVE

Pri pregledu postopkov reševanja zavarovalnih primerov iz AO smo ugotovili določene manj bistvene pomanjkljivosti, ki jih lahko razdelimo na:

- pomanjkljivosti, ki so posledica nezadostne organizacijske povezanosti funkcij centrale družbe,
- pomanjkljivosti, ki so posledica slabe informacijske podpore.

V nadaljevanju navajamo naslednje pomanjkljivosti:

1. Optimalnost strokovnih kapacitet za reševanje tehnologije škod: Ocenjujemo, da so »tehnološke kapacitete« izrazito sklepalno sistemizirane in usmerjene ter, da je področje »tehnologije zavarovalnih primerov« kapacitetno nekoliko bolj podrejena. To stanje je posledica dosedanje organizacije in gledanja družbe na to področje, kljub njegovemu dobremu delovanju.
2. Obstoječo tehnologijo vodje služb zavarovalnih primerov po poslovnih enotah ocenjujejo kot dobro, tudi v NRS ocenjujemo obstoječo tehnologijo kot ustrezno, vendar opažamo, da posamezna navodila niso integralna saj ne zaokrožujejo tudi naslednjih faz delovnih procesov (računovodsko evidentiranje škod), kar pa je v precejšnji meri posledica nezadostne organizacijske povezanosti funkcij centrale družbe.
3. Uporabnost obstoječe informacijske podpore je, kljub vmesnim izboljšavam, žal omejena, zaradi tega je bil lansiran projekt za vzpostavitev nove informacijske podpore, ki naj bi zagotovil podporo vseh procesov, z enkratnim vnosom podatkov v sistem ter obdelavo razpoložljivih podatkov za potrebe poročanja in posameznih analiz. V novi informacijski podpori bodo omenjene faze procesa v celoti informacijsko podprte.
4. Pomanjkljivosti beležimo pri neuskkljenosti terminologije »Premoženskih zavarovanj« z 2. čl. Zzav.
5. V dveh primerih niso bile pred izplačilom zavarovalnine preverjene odprte terjatve.
6. Notranje kontrole na področju poslovanja s pogodbenimi servisi so vzpostavljene, vendar v treh primerih niso poslovne enote poslale pogodb v CEP (centralno evidenco pogodb).
7. Pri reševanju nematerialnih škod, se pri dveh primerih ni pridobilo mnenje zdravnika cenzorja o teži poškodbe, kar ni skladno s pravili.
8. Na področju delovanja pritožbenih komisij ugotovljamo, da so notranje kontrole še nekoliko pomanjkljive, saj pritožbena komisija v petih primerih ni odločila v zvezi s pritožbo v predpisanem roku.
9. Pri zdravniku cenzorju je bilo ugotovljeno, da obračuni niso bili pravočasno predani v računovodstvo, zato se izkazuje strošek na pogodbenem delu v napačnem obdobju.
10. V enem primeru je ugotovljeno, da pri priloženem računu stroškov cenitev ni priložena specifikacija opravljenih storitev.
11. V treh primerih so se škodni spisi predolgo reševali.
12. V enem primeru je bila rezerva prenizko oblikovana glede na priložene račune popravil servisa.
13. Na škodne spise se ne vpisujejo datumi prve škodne rezervacije (zavedena je samo v informacijskem sistemu), kar ni skladno s Pravilnikom o reševanju zavarovalnih primerov, ki določa, da je potrebno tudi za prvo oceno zavarovalnine vpisati na škodni spis in v sistem višino in datum rezerve, saj je tako omogočena ažurnejša spremljava gibanja škodne rezervacije.

PRIPOROČILA ZA UKREPANJE

Glede na navedene ugotovitve se priporočila nanašajo na izboljšanje ureditve delovanja zavarovalnih primerov, ki mora poleg upoštevanja zakonodaje, zagotoviti tudi čim bolj učinkovito izvajanje procesa reševanja zavarovalnih primerov.

Priporočila so naslednja:

1. Priporočamo proučitev možnosti ločitve sektorja zavarovalnih primerov iz področja premoženjskih zavarovanj.
2. Pospešiti delo na projektu pri izgradnji nove informacijske podpore.
3. Dopolniti sistemizacijo delovnih mest.
4. Priporočamo hitrejše reševanje odprtih škodnih spisov, tako da se le-ti redno pregledajo in da se pozove zavarovance za pridobitev manjkajoče dokumentacije.
5. Priporočamo, da se na škodne spise vpisuje datum škodne rezervacije skladno z 22. členom Pravilnika.
6. Pri cenilnih stroških, glede na zakonske zahteve bi bilo potrebno ob izgradnji nove informacijske podpore doreči možnost delitve teh stroškov na zavarovalne vrste. Pri pregledu vzorčne dokumentacije, ugotavljamo, da bi bilo na poslovnih enotah potrebno vzpostaviti močnejše notranje kontrole nad tovrstnimi stroški z vidika transparentnosti, nadzora nad dejansko opravljenimi storitvami ter znižanju tveganj pri možnih neutemeljenih oz. večkratnih izplačilih.
7. Pritožbenim komisijam priporočamo doslednejše upoštevanje določb pravilnika.
8. Zaposlencem v oddelkih zavarovalnih primerov priporočamo doslednejše upoštevanje internih predpisov pri preverjanju odprtih terjatev, oblikovanju rezerve, pravočasni dostavi računov v računovodstvo ter pri doslednem pridobivanju mnenj cenzorjev pri ocenjevanju teže telesnih poškodb. Ker gre za priporočila, ki bodo lahko realizirana v nekoliko daljšem časovnem obdobju, predlagamo 12-mesečni rok za izvedbo. Zaradi zakonskih določil je potrebno navedena priporočila ustrezno realizirati in spremljati njihovo uresničevanje.

Pripravil:

Prejemniki poročila:

- uprava zavarovalnice
- revidiranec
- arhiv notranjerevizijske službe

V revizijskem poročilu, smo na podlagi pridobljenih in analiziranih informacij oblikovali mnenje in priporočila. Pri tem smo upoštevali dejansko stanje na področju reševanja zavarovalnih primerov in strateške usmeritve poslovanja podjetja.

Na osnovi končnega revizijskega poročila menimo, da je notranjerevizijska služba vodstvu podala ustrezno informacijo o stanju na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO v zavarovalnici in da je s tem prispevala k povečevanju koristi in ustreznemu obvladovanju tveganj na tem področju.

6.2 Spremljanje popravljalnih ukrepov

Notranjerevizijska služba mora opredeliti spremljanje popravljalnih ukrepov, ki so bili posredovani vodstvu podjetja.³¹

Glede na to, da je notranjerevizijska služba na podlagi pregledane dokumentacije ocenila, da ni bilo odkritih znakov suma prevar, ampak le manj bistvene pomanjkljivosti, smo postavili razumen rok, v katerem mora vodstvo sporočiti odgovore na opažanja in priporočila notranjega revizorja.

Pri spremljanju popravljalnih ukrepov bomo pridobili odgovore revidirane enote na ugotovitve in priporočila, dane v revizijskem poročilu. Pri tem si bomo pridobili dokaze (kopije dokumentov), ki jih bo revidirana enota pripravila na podlagi priporočil. V tem primeru bodo tveganja zmanjšana na sprejemljivo raven za vodstvo podjetja.

³¹ Skladno s standardom dela 2500 - spremljanje napredovanja.

7 ZAKLJUČEK IN PRIPOROČILA

Poslovni svet se vsakodnevno srečuje s tveganji, ki jih mora čimbolj kontrolirati. Del poslovnega sveta predstavljajo tudi zavarovalnice s svojimi storitvami. Zavarovalnice so poslovni sistemi, kjer je potreba po varnem in nemotenem delovanju posebej izrazita. Za zagotavljanje takšnega delovanja je v Sloveniji zakonsko urejeno njihovo nadziranje. Eden od ukrepov, s katerimi je država poizkušala vzpostaviti nadzor je tudi ZZav, ki predpisuje uvedbo notranjerevizijske službe v zavarovalnicah.

Zavarovalnica mora organizirati notranje revidiranje glede na svojo velikost, vrste poslov, ki jih opravlja, organizacijski ustroj in geografsko razmestitev organizacijskih enot. Sistem organiziranega notranjega revidiranja je potrebno izgrajevati postopoma, zato je projekt sestavljen iz konstituiranja službe za notranjo revizijo, načrtovanja revizijske dejavnosti, izvajanja revizijske dejavnosti in nadziranja revizijske dejavnosti.

Na primeru Zavarovalnici X smo prikazali funkcijo notranjerevizijske službe v zavarovalnicah. Spoznali smo, da se v tej zavarovalnici zavedajo pomena notranjega revidiranja za dolgoročni obstoj, varnost poslovanja in razvoj zavarovalnice. V službi skrbijo za stalno izpopolnjevanje dela tudi s standardizacijo svojih postopkov in uvajanjem novosti. Z novimi standardi notranjega revidiranja se je tradicionalna vloga notranjega revizorja kot ocenjevalca notranjega kontrolnega sistema razširila na vlogo svetovanja. Notranji revizor v procesu zagotavljanja kontrol proučuje celovito uspešnost obstoječega notranjega kontrolnega sistema v povezavi s pomembnimi tveganji iz zunanjega in notranjega okolja. Tveganja so prisotna na vseh področjih poslovanja, zavarovalnice pa so izpostavljene tudi drugim oblikam tveganj, ki niso značilne za ostale proizvodne ali storitvene dejavnosti. Ker je področje zavarovalnih primerov pomemben del zavarovalnice, in ker se tveganja pojavljajo tudi na tem področju, smo se odločili za revidiranje tovrstnega področja.

V praktičnem delu naloge smo prikazali primer notranje revizijskega pregleda oz. konkretno izvedbo notranje revizije v zavarovalnici. Cilj diplomske naloge je bil revidirati reševanje zavarovalnih primerov iz AO v Zavarovalnici X in pridobiti zagotovila, da so tveganja z ustreznimi notranjimi kontrolami obvladovana, tako da bodo posledično doseženi cilji zavarovalnice. Z dobrim poznavanje procesa reševanja zavarovalnih primerov, opredeljenimi tveganji na omenjenem procesu, je omogočen lažji nadzor nad področjem reševanja zavarovalnih primerov, stroškov izplačanih škod ter možnost nižanja stroškov z racionalizacijo posameznih opravil in pravilnostjo obračunavanja zavarovalnin oz. odškodnin.

Na podlagi proučevanj je notranjerevizijska služba ocenila in ugotovila, da je področje urejeno v skladu z zakonodajo, delovanje je ustrezno, izsledili pa smo določene ugotovitve, ki niso kritične, jih pa bo potrebno sistematično urediti in zagotoviti izboljšanje delovanja tega področja. Področje reševanja zavarovalnih primerov bo glede na tveganost področja spremljano tudi v prihodnje in bo vključeno v načrte poslov notranjerevizijske službe. Trenutno stanje na področju zavarovalnih primerov je sprejemljivo in ustrezno obvladovano z obstoječo zakonodajo, notranjimi predpisi, uvedenem Sistemom kakovosti ter vzpostavljenim ustreznim sistemom notranjih kontrol.

Menimo, da smo s prikazano diplomsko nalogo uspeli prikazati pomembnost in upravičenost notranjega revidiranja v zavarovalnici na obravnavanem področju. Ocenjujemo, da smo pravilno povezali teoretična izhodišča in praktični del naloge in s tem uresničili vse potrebne korake za doseg cilja naloge.

LITERATURA

- Bijelić, Mile. 1998. *Zavarovanje in pozavarovanje*. Ljubljana: Art agencija.
- Boncelj, Jože. 1983. *Zavarovalna ekonomika*. Maribor: Založba Obzorja.
- Flis, Slavko. 1995. *Zbrani spisi o zavarovanju*. III. knjiga. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, GIZ.
- Flis, Slavko. 1999. *Zbrani spisi o zavarovanju*. IV. knjiga. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, GIZ.
- Ivanjko, Šime. 1999. *Uvod v zavarovalno pravo*. Maribor. Univerza v Mariboru, Pravna fakulteta.
- Ivanjko, Šime. 1999. *ABC zavarovalništva s praktični primeri*. Maribor. Založba Kapital.
- Jagrič, Milan. 2004. Razumevanje obnovljenih standardov. *Zbornik referatov 7. letne konference notranjih revizorjev*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
- Jagrič, Milan. 2004. Uvajanje mednarodnih računovodskih standardov in vloga notranjega revizorja. *Zbornik referatov 7. letne konference notranjih revizorjev*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
- Koletnik, Franc. 2002. Novi okvirji strokovnega ravnanja v notranji reviziji. *Zbornik referatov 5. letne konference notranjih revizorjev*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
- Kolar, Milojka. 2001. Naloge notranjerevizijske službe v zavarovalnicah. *Posvetovanje Ribno pri Bledu*: Slovenski inštitut za revizijo.
- Korošec, Bojana. 1998. *Posebnosti izkazovanja ekonomskih kategorij v zavarovalnicah*. Ljubljana: CISEF - Center za strokovno izpopolnjevanje in svetovalno dejavnost Ekonomske fakultete.
- Kovač, Andreja. 2002. Kakovost notranjerevizijske službe. Ljubljana: *Revizor*, 13, str. 7-28.
- Škufca, Franc. 2003. *Zavarovalstvo na Slovenskem*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, GIZ.
- Vežjak, Blanka. 2003. Vzpostavljanje in delovanje notranje revizije v skladu z novimi standardi. *Revizor 10/03*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
- Volarič Prijatelj, Jasmina. 2003. Pomen in vloga notranje revizije z vidika izboljševanja kakovosti vodenja in upravljanja zavarovalnic. *Zbornik referatov 6. letne konference notranjih revizorjev*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
- Žnidarič, Boris. 2004. *Zavarovalništvo in varnost*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede: Slovensko zavarovalno združenje. (Knjižna zbirka Pravo in gospodarstvo).

VIRI

COSO definition of Internal Control. 2006. www.coso.org/key.htm.

Interni akti in viri Zavarovalnice Adriatic Slovenica za področje reševanja zavarovalnih primerov.

Notranjerevizijski akti Zavarovalne družbe Adriatic Slovenica.

Slovenski inštitut za revizijo. 1999. *Priročnik za notranje revidiranje*. Ljubljana.

Slovenski inštitut za revizijo. 2003. *Standardi notranjega revidiranja*. Ljubljana.

Zavarovalnica, Adriatic Slovenica. 2006. *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti*. Koper.

Zakon o revidiranju (Uradni list RS, št. 11/2001).

ZOZP - Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu. Uradni list RS 35/2005

Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije. 2006. *Slovenski računovodski standardi*. Ljubljana.

ZZav - Zakon o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 13/2000 in št. 29/2003).

PRILOGE

- Priloga 1** Vprašalnik o ocenjevanju delovanju ustroja notranjih kontrol skladno s COSO metodologijo
- Priloga 2** Vprašalnik o delovanju notranjih kontrol na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO
- Priloga 3** Tabela postopkov preverjanja primernosti notranjih kontrol na področju zavarovalnih primerov

Priloga 1: Vprašalnik o ocenjevanju delovanja ustroja notranjih kontrol skladno s COSO metodologijo

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
OKOLJE KONTROLIRANJA				
1.	Ali vodstvo s svojim zgledom potrjuje filozofijo in etiko podjetja?	x		
2.	Ali ima vodstvo interes za etične vrednote?	x		
3.	Ali obstaja kodeks etike v podjetju?	x		
4.	Ali vodstvo pozna notranje kontrole, ki so vzpostavljene v podjetju?	x		
5.	Ali je bilo vodstvo podjetja v preteklosti uspešno pri odkrivanju kakršnihkoli nagnjenj k nelegalnim, nepoštenim dejanjem?	x		
6.	Ali vodstvo občasno preverja notranje kontrole in ali seznanja zaposlene o spremembah le-teh?	x		
7.	Ali so vzpostavljene kontrole pri pomembnih računovodskih postavkah?	x		
8.	Ali se ustrezno pripravljajo načrti za prihodnja leta in ali so realni?	x		
9.	Ali so medsebojni odnosi med zaposlenci dobri?	x		
10.	Ali je komuniciranje in informiranje dvosmerno?	x		
11.	Ali ima podjetje načrt izobraževanja zaposlenih, ki zagotavlja ustrezno, učinkovito delo na posameznem delovnem mestu?	x		
12.	Ali so odnosi med vodstvom in zaposlenci dobri?	x		
13.	Ali je nadzorni svet popolnoma neodvisen od posloводства in ali opravlja učinkovit nadzor nad delom podjetja?	x		
14.	Ali vodstvo poroča nadzornemu svetu?	x		
15.	Ali so podani opisi del in nalog za posamezne delavce?	x		
16.	Ali je organizacijska struktura podjetja ustrezna glede na velikost in opravljanje dejavnosti podjetja?	x		
17.	Ali vodstvo in računovodstvo sodelujeta glede vprašanj o notranjih kontrolah z notranjim in zunanjim revizorjem?	x		
18.	Ali ima podjetje zapisano politiko dostopa do podatkov in ali jo ustrezno podpira informacijska tehnologija?	x		
19.	Ali so odgovornosti v podjetju ustrezno ter jasno ločene?	x	x	Zapisane so, vendar v praksi prihaja v določenih procesih do razhajanj
20.	Ali se vodstvo prilagaja spremembam v podjetju?	x		
21.	Ali ima podjetje zapisano politiko poslovanja?	x		

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
22.	Ali obstaja opis del in nalog, pričakovanja in odgovornosti vsakega zaposlenca ter v zvezi s tem način poročanja o opravljenih nalogah in doseženih ciljih?	x		
23.	Ali ima podjetje zapisano politiko ocenjevanja, motiviranja, napredovanja in zamenjave kadrov?	x	x	
POSTAVLJANJE CILJEV				
1.	Ali ima podjetje jasno vizijo delovanja v prihodnosti?	x		
2.	Ali podjetje cilje obdobno preverja in jih prilagaja organizaciji?	x		
3.	Ali se ustrezno obdobno poroča glede doseganja strategij?	x		
4.	Ali ima podjetje določene kazalnike merjenja uspešnosti?	x		
5.	Ali so cilji in vizija podjetja usklajeni s strategijami?	x		
6.	Ali je strateško planiranje del delovanja vodstvenih delavcev?	x		
PREPOZNAVANJE DOGODKOV				
1.	Ali ima podjetje politiko spremljanja različnih dogodkov v podjetju?	x		
2.	Ali podjetje ločuje med dogodki, ki pomenijo izziv in dogodki, ki predstavljajo nevarnosti za podjetje?	x		
3.	Ali podjetje ustrezno popisuje svoja sredstva?	x		
4.	Ali ima podjetje sprejeto politiko reševanja presežkov in primanjkljajev?	x		
5.	Ali se podjetje poslužuje tehnik samoocenjevanja, intervjujev za prepoznavanje dogodkov?		x	
6.	Ali je računovodska služba prepoznana v podjetju kot vodilna informacijska služba?	x		
OCENJEVANJE TVEGANJ				
1.	Ali ima podjetje ustrezno postavljene cilje?	x		
2.	Ali cilji podpirajo strateške načrte podjetja?	x		
3.	Ali so zaposleni seznanjeni s cilji podjetja in ali se o doseženih ciljih ustrezno poroča?	x		
4.	Ali so strateški cilji potrjeni s strani nadzornega sveta?	x		
5.	Ali politika podjetja temelji na modelih proučevanja tveganj?	x		
6.	Ali se notranjarevizijska služba vključuje v preučevanje tveganja?	x		
7.	Ali se nadzornemu svetu poroča o tveganjih v podjetju in ali le-ta preučuje dana poročila?	x		
8.	Ali računovodstvo poroča o spremembah in ali zanje vodstvo sprejema ustrezne odločitve?	x		
9.	Ali se računovodsko predračunavanje ustrezno prilagaja spremembam skozi leto?	x		

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
10.	Ali vodstvo obvešča nadzorni svet o spremembah v poslovanju, ki bi lahko imelo pomembne posledice za delovanje podjetja?	x		
11.	Ali računovodstvo učinkovito spremlja spremembe na zakonodajnem področju ter na področju računovodskih predpisov?	x		
12.	Ali je komunikacija med računovodstvom in ostalimi sektorji v podjetju ustrezna?	x		
13.	Ali ima računovodstvo pregled nad dogajanjem v podjetju?	x		
SPREJEM TVEGANJA				
1.	Ali se osnovne elemente ugleda primerno obvladuje?	x		
2.	Ali je podjetje zavarovano proti nepričakovanim izgubam?	x		
3.	Ali se podjetje na osnovi ocene tveganja izogiba aktivnostim, ki bi pripomogle k povečanju tveganja?	x		
4.	Ali ima podjetje določene zgornje meje delovanja pri posameznih procesih?	x		
5.	Ali podjetje ustrezno razporeja sredstva, da bi razpršilo tveganja?	x		
6.	Ali podjetje z namenom delitve tveganja uporablja zunanje storitve?	x		
7.	Ali podjetje v vseh fazah delovanja zagotavlja učinkovit poslovni proces?	x		
8.	Ali ima podjetje sprejete politike, ki zadostno opredeljujejo ravnanje z ugledom?	x		
KONTROLNE AKTIVNOSTI				
1.	Ali obstajajo notranje kontrole in kontrolni postopki pri vsakem bistvenem procesu?	x		
2.	Ali se računovodski izkazi pripravljajo pravilno skozi vse leto?	x		
3.	Ali je poslovodstvo ustrezno vključeno v ocenjevanje pomembnih računovodskih postavk?	x		
4.	Ali so dokumenti odraz realnih dogodkov, zavedeni v obdobje, v katerem so nastali?	x		
5.	Ali se notranje kontrole spremljajo?	x		
6.	Ali vodstvo spremlja glavne kazalnike uspešnosti in pomembna odstopanja od zastavljenih ciljev?	x		
7.	Ali je potrebna odobritev vodstva pri dostopih do pomembnejših aplikacij?	x		
8.	Ali obstajajo kontrole, ki vzpostavljajo omejen dostop do posameznih sredstev v podjetju?	x		
9.	Ali obstaja fizična kontrola, ki onemogoča dostope do posameznih podatkovnih baz in aplikacij?	x		
10.	Ali se dnevno oblikujejo varnostne kopije podatkov?	x		
11.	Ali zaposleni v informacijski tehnologiji poročajo o svojem delovanju?		x	

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
INFORMACIJE IN KOMUNIKACIJE				
1.	Ali se v podjetju na vseh ravneh pripravljajo točna in časovno ustrezna poročila?	x		
2.	Ali vodstvo prejema časovno ustrezna in točna poročila, na podlagi katerih sprejema odločitve?	x		
3.	Ali se preverja zadovoljstvo prejemnikov sporočil, ki jih zagotavlja informacijski in komunikacijski sistem?		x	
4.	Ali je računovodstvo kot osrednja informacijska funkcija povezana z ostalimi sektorju?	x		
5.	Ali se informacijski in komunikacijski sistem prilagajata posameznim ciljem in strategijam podjetja?		x	
6.	Ali podjetje, ki servisira informacijsko tehnologijo, pred uvedbo novosti, le-te ustrezno testira?		x	premalo poudarka na testiranju
7.	Ali so informatiki vključeni v poslovanje celotnega podjetja in ali sodelujejo pri odpravi napak pri uporabnikih?	x		
8.	Ali imajo informatiki ustrezno znanje in odgovornosti?	x		
9.	Ali ima računovodstvo nadzor nad delom informatikov pri posodabljanju programov?	x		
10.	Ali je vzpostavljeno ustrezno sodelovanje med informatiki in ostalimi zaposleni v podjetju?	x		
11.	Ali je odgovornost za posamezno delo jasno določena in vsak zaposlenec ve kaj se od njega pričakuje?	x		
12.	Ali imajo zaposleni možnost sporočanja napak?	x		help desk
13.	Ali obstaja zapisana politika reševanja morebitnih napak?		x	v nastajanju (projekt varnostne politike)
NADZIRANJE IN UPRAVLJANJE				
1.	Ali vodstvo spremlja vključitev notranjih kontrol in ugotavlja, da te delujejo tako, kot je bilo zahtevano?	x		
2.	Ali vodstvo odobri morebitne spremembe?	x		
3.	Ali se preverja hitrost vključevanja notranjih kontrol?	x		
4.	Ali se vodstvo odziva na zahteve zunanjih revizorjev in ostalih zunanjih nadzorov glede izboljšav?	x		
5.	Ali ima podjetje organizirano notranjerevizijsko službo?	x		
6.	Ali je ta neodvisna od vodstva?	x		
7.	Ali notranjerevizijska služba sodeluje z nadzornim svetom?	x		
8.	Ali notranjerevizijska služba v celoti spoštuje standarde in ostale zakonske podlage za delo?	x		
9.	Ali vodstvo in nadzorni svet pregledujeta načrtovane dejavnosti notranje revizije?	x		

Priloga 2: Vprašalnik o delovanju notranjih kontrol na področju reševanja zavarovalnih primerov iz AO

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
OKOLJE KONTROLIRANJA				
1	Ali so medsebojni odnosi med zaposlenci v oddelku zavarovalni primeri dobri?	x		
2	Ali je komuniciranje in informiranje dvosmerno?	x		
3	Ali so zaposlenci vključeni v postavljanje ciljev?	x		
4	Ali so odnosi med vodstvom in zaposlenci dobri?	x		
5	Ali so v aktu o notranji organizacije zadolžitve, odgovornosti in pristojnosti na področju reševanja ZP jasno določene in razmejene?	x		
6	Ali so podani opisi del in nalog za posamezne delavce?	x		
7	Ali formalna organizacija ustreza dejanskemu procesu dela in ali je dovolj učinkovita?	x		
8	Ali obstoječi notranji akti, ki urejajo reševanje ZP ustrezajo potrebam?	x		
9	Ali so vzpostavljene razmejitve med posameznimi funkcijami?	x		
10	Ali so notranji akti usklajeni s strategijo in poslovno politiko zavarovalnice?	x		
11	Ali je kadrovska zasedba v oddelkih številčno in strokovno ustrezna?		x	potrebe po dodatnem kadru
12	Ali je zagotovljeno nadomeščanje v primeru nenapovedane odsotnosti?		x	
13	Ali je sodelovanje služb ZP na poslovnih enotah s strokovnimi službami na centrali dobro? Če ni navedite razloge	x		
14	Ali poteka sodelovanje med oddelki ZP drugih organizacijskih enot?	x		
15	Ali vodje služb ZP na poslovnih enotah poznajo in spremljajo plan poslovanja?	x		
16	Ali se uresničujejo planski cilji?	x		
OCENJEVANJE TVEGANJ				
1.	Ali ima zavarovalnica izdelano politiko obvladovanja tveganj pri postopkih reševanja zavarovalnih primerov?	x		
2.	Ali ima zavarovalnica izdelano politiko varovanja informacij v procesu zavarovalnih primerov?	x		
3.	Ali področje zavarovalnih primerov izdeluje analize škodnega dogajanja in ostale za področje pomembne analize?	x		

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
4.	Ali se izsledki analiz uporabljajo pri izdelavi planov?	x		
KONTROLNE AKTIVNOSTI				
1.	Ali so izdelana navodila za procese, ki jih izvajajo oddelki na PE?	x		
2.	Ali se vodja oddelka na PE sproti seznanja z novimi navodili centrale?	x		
3.	Ali vodja sproti seznanja podrejene z novimi navodili?	x		
4.	Ali se navodila primerno izvajajo?	x		
5.	Ali so poslovni procesi popisani?	x		
6.	Ali so določene kontrolne točke?	x		
7.	Ali je zagotovljeno, da izvajanje določenega procesa ni odvisno v celoti le od ene osebe?	x	x	odvisno od velikosti PE
8.	Ali imajo uslužbenci, ki podpisujejo pogodbe ustrezna pooblastila?	x		
9.	Ali se določeni postopki kontrolirajo? Ali to dokazuje ustrezno število podpisov?	x		
10.	Ali se izdelujejo pisna poročila? Navedite katera	x		
11.	Ali je vzpostavljen nadzor nad izvajanjem delegiranih nalog?	x		
12.	Ali se izvajajo kontrole s strani centrale nad oddelki reševanja ZP na PE?	x		
INFORMACIJE IN KOMUNIKACIJE				
1.	Ali strojna in programska oprema ustrežata za optimalno izvajanje delovnih postopkov? Če ne ustreza, navedite probleme, ki jih srečujete.		x	prepočasno, precej ročnega dela
2.	Ali so zaposleni usposobljeni za učinkovito uporabo računalniških rešitev in opreme?	x		
3.	Ali prostorska ureditev omogoča učinkovito in varno poslovanje?		x	po nekaterih PE težave s prostori
4.	Ali so vgrajene računalniške kontrole zadostne?	x	x	
NADZIRANJE IN UPRAVLJANJE				
1.	Ali se na področju preverja hitrost vključevanja notranjih kontrol?	x		
2.	Ali se izvajajo obstoječe možnosti nadzora nad reševanjem zavarovalnih primerov?	x		
OSTALO: PRIJAVA ZAVAROVALNEGA PRIMERA				
1.	Ali so iz prijave razvidne okoliščine nastanka zavarovalnega primera?	x		
2.	Ali se preverja popolnost prijave?	x		
3.	Ali se po prejemu prijave obvezno vse listine datirajo?	x		

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
4.	Ali so dokumenti primerno shranjeni?	x		
5.	Ali se v roku obvešča zavarovance o manjkajočih dokazilih, ki so potrebna za ugotovitev upravičenosti zahtevka?	x		
6.	Ali se vodi evidenca prijav?		x	
7.	Ali se zavrnitev zahtevka primerno pisno obrazloži? Kdo?	x		
8.	Ali se pred odpiranjem škodnega spisa ugotavlja obstoj zavarovanja? Kdo ugotavlja obstoj zavarovanja?	x		
9.	Ali se odpiranje škodnega spisa vrši skladno z navodili za reševanje ZP?	x		
UGOTAVLJANJE IN REŠEVANJE ZAV. PRIMERA				
1.	Ali oddelek ZP stori vse potrebno za preprečitev večanja nastale škode?	x		
2.	Ali se ogledi škode takoj opravljajo?	x		
3.	Ali so upravičenci seznanjeni s postopkom ceno in ogleda škode?	x		
4.	Ali se ob vsakem ogledu fotografira poškodovane predmete?	x		
5.	Ali se po ogledu pripravlja zapisnik?	x		
6.	Ali je zapisnik izdelan skladno z navodili za reševanje ZP?	x		
7.	Ali se zapisnik podpisuje?	x		
8.	Ali se v postopku ocenitve škode ugotavlja ter navedite osebe, ki ugotavljajo:			
9.	ali je ta nevarnost krita z obstoječim zavarovanjem,	x		
10.	ali je poškodovana stvar oz. oseba zavarovana glede na prostor, čas in okoliščine	x		
11.	vzrok in odgovornost za nastanek ZP	x		
12.	višino škode	x		
13.	možnost regresa, razlog, višina in rok zastaranja	x		
14.	ali je plačana zavarovalna premija za to obdobje, če ni kakšen je dogovor o plačilu premije	x		
15.	Ali se beleži vzrok nastanka škode skladno z navodili za reševanje ZP? Kdo?	x		
16.	Ali se višina škode ugotavlja v skladu z zavarovalnimi pogoji in navodili za reševanje ZP? Kdo?	x		
17.	Ali se ažurno vnaša na škodni spis višina škodne rezervacije? Kdo vnaša?	x		
18.	Ali se ažurno vnaša vsaka sprememba škodne rezervacije na škodni spis? Kdo?	x		

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
OBRAČUN ZAVAROVALNINE				
1.	Ali se zavarovalnina/odškodnina obračuna na podlagi ocenitve škode, določil zavarovalnih pogojev? Kdo?	x		
2.	Ali se pred končnim obračunom preverja vsa dokumentacija o škodi? Kdo preverja?	x		
3.	Ali se predlogi izplačila vsebinsko in računsko preverjajo? Kdo?	x		
4.	Ali se kontrolira pred izplačilom vse zapadle terjatve? Kdo?	x		
5.	Ali se preverja, če je zavarovanje vinkulirano? Kdo?	x		
6.	So zaključni sporazumi oz. poravnave pred izplačilom podpisani s strani upravičencev do izplačila. Kdo je zadolžen?	x		
7.	Predlog za izplačilo odobrijo s podpisom naslednje osebe:			
	delavec, ki je predlog pripravil, Kdo pripravi predlog?	x		cenilec, pravnik
	delavec, ki je dolžan opraviti računsko preverjanje. Kdo?	x		manipulant
	odgovorni delavec strokovnega oddelka ali drugi pooblaščen delavec. Kdo?	x		vodja zavarovalnih primerov
8.	Ali se izplačila nakazujejo v zakonsko predpisanem roku?	x		
9.	Ali se redno pregledujejo odprti zahtevki? Kdo?	x		
10.	Se obvešča upravičence o izplačilih in možnosti pritožbe? Kako?	x		
11.	Ali računovodsko evidentiranje izplačane zavarovalnine poteka skladno z navodili za knjiženje?	x	x	vendar ni navodil za knjiženje
12.	Predujmi so ustrezno odobreni?	x		
13.	Ali pisna odklonitev zahtevka vsebuje vse podatke po pravilniku za reševanje ZP?	x		
14.	Se škodni spisi, kjer obstaja možnost regresa pravočasno predajajo strokovnim delavcem za reševanje regresov?	x		
15.	Ali se na škodnih spisih predanih v regresno službo navede datum predaje in prejema ter osebe?	x		
16.	Ali se škodni spisi, kjer obstaja možnost regresa rešujejo skladno s Pravilnikom o izterjavi regresnih terjatev?	x		
17.	Se pozavarovalna dejavnost opravlja skladno z navodilom za reševanje ZP?	x		
18.	Ali so pritožbene komisije seznanjene z njihovimi pristojnostmi in obveznostmi?	x		
19.	Ali se vodi register pritožb?	x		
20.	Se pritožbe rešujejo v predpisanem roku?	x		

Kontrolni cilji	Vprašanja	DA	NE	OPOMBE
21.	Redno se pregledujejo nerešeni spisi s strani: referenta oddelka ZP	x		
	cenilca	x		
22.	Ali oddelek ZP organizacijske enote preverja stanje nerešenih ZP pri pravnih oz. odvetnikih?	x		letno ob popisu rezerve
23.	Ali so škodni spisi primerno hranjeni?	x		
24.	Je bil v vaši organizacijski enoti uveden disciplinski postopek zoper delavca, ki je bil vključen v postopke reševanja ZP?		x	
25.	Se preverjajo prijave z ogledi škod? Kdo?	x		
26.	Se pregledujejo popravljeni ali zamenjani deli pri zavarovancu? Kdo?	x		občasno
27.	Se preverja skladnost popravil in računov z ugotovljenimi poškodbami in predvidenim obsegom popravil zapisanim v zapisniku ob ogledu? Kdo?	x		
28.	Se pregledujejo popravljeni ali zamenjani deli pri serviserju? Kdo?	x		občasno
29.	Se preverjajo vzroki nastajanja škod? Kdo?	x		cenilci, pravniki
30.	Se preverja pogostost škod glede na zavarovanca? Kdo?	x		vodja
31.	Se preverja pogostost škod glede na izvajalca popravil? Kdo?	x		vodja
32.	Se spremlja škodni rezultat po zavarovancih? Kdo?	x		vodja
33.	Se preverja višina škod na podlagi obstoječih normativov o porabi dela in materiala? Kdo?	x		vodja
34.	Se zgornja dokazila o preverjanju hranijo v škodnih spisih in pri vodji oddelka?	x		
35.	Se pridobi soglasje strokovnih služb centrale v primeru škod, ki presegajo vrednosti iz navodil za reševanje ZP glede na višino zahtevkov?	x		
36.	Se vodi zbirka podatkov o zavarovalninah/odškodninah ki so višje od rezervacije na 31.12. preteklega leta za več kot 30% in se navajajo razlogi za odstopanje? Kdo vodi zbirko?	x		skrbnik procesa

Priloga 3: Tabela postopkov preverjanja primernosti notranjih kontrol na področju zavarovalnih primerov

	OKOLJE OBVLADOVANJA, ORGANIZACIJA, STRATEGIJA	OPOMBE
1.	Pridobi organizacijsko shemo	
2.	V aktu o notranji organizaciji prouči zadolžitve, pristojnosti in odgovornosti ter oceni ustreznost akta	
3.	Pridobi akt o sistematizaciji delovnih mest in prouči, če so za vsa delovna mesta podani opisi del in nalog	
4.	Na podlagi akta o sistematizaciji ugotovi če se delo in naloge tudi v praksi dejansko tako izvajajo	
5.	Morebitne slabosti organiziranosti	
6.	Pridobi posnetek delovnih procesov	
7.	Oceni številčno in strokovno ustreznost zaposlencev v centrali in na PE.	
8.	Oceni ustreznost veljavnih delovnih navodil (glede na dobro prakso po PE), kdaj so bila nazadnje novelirana ter kdo je sodeloval pri njihovem nastajanju	
9.	Povprašaj, kako poteka delo ob nenapovedani odsotnosti posameznega delavca.	
10.	Povprašaj ali se izrabljajo letni dopusti in v tem času drug delavec opravlja delo prvega. S tem je zagotovljena manjša možnost poneverb.	
11.	V Kadrovske sektorju preveri izrabe letnih dopustov ter v oddelkih preveri nadomeščanja	
12.	Preveri pisna pooblastila pri podpisovanju posameznih dokumentov (odobritev, izplačila škodnega primera), preveri pisna pooblastila pri podpisovanju posameznih pogodb s servisi,..(preglej pogodbe, podpisnike in pisna pooblastila za podpisovanje pogodb)	
13.	Prouči poročila in planske akte za področje reševanja ZP	
14.	Povprašaj s kolikšno resnostjo spremljajo rast škodnih primerov.	
15.	Povprašaj kakšno strategijo imajo za doseganje planskih ciljev	
16.	Povprašaj kakšne ukrepe še predlagajo za umiritev naraščanja škod oz. za izboljšanje škodnega rezultata	
17.	Prouči kako uspešno uresničujejo načrt in strategijo področja	
18.	Preveri ali na PE imajo vodje oddelkov reševanja ZP redne sestanke z direktorjem PE, z centralo in sestanke z ostalimi vodji po PE	
	PRIJAVA, OBDELAVA, OBRAČUN, IZPLAČILO ŠKODE	
1.	Preveri vzorec prijav ZP (popolnost, obstoj, odobritev)	
2.	Preveri na vzorcu ažurnost obveščanja o dopolnitvi prijav)	
3.	Preveri popolnost evidence prijav, zavrnitev prijav	
4.	Na vzorčnih škodnih spisih preveri:	
	ali se ugotavlja obstoj zavarovanja	
	ali škodni spis vsebuje vse informacije o škodnem dogodku	
	ali se evidentirajo podatki v škodnem spisu skladno z Navodili za reševanje ZP	
	ali se ogledi škode opravljajo takoj	
	ali so zapisniki izdelani skladno z navodili	

	PRIJAVA, OBDELAVA, OBRAČUN, IZPLAČILO ŠKODE	OPOMBE
	pravilnost ocenitve škode skladno z zavarovalnimi pogoji in navodili	
	ali se preverja pred izplačilom zavarovalnine obveznosti zavarovalnice do zavarovanca	
	ali se ugotavlja možnost regresa	
	pravilnost vnosa škodne rezervacije	
5.	Vzorčno preveri načelo obstoja posl. dogodka: datum izplačila škode ter datum prijave škode	
6.	Preveri odobritve izplačila	
7.	Preveri računovodsko evidentiranje	
8.	Preveri popolnost zapisnikov o ogledu škod	
9.	Vzorčno preveri pravilnost obračunane zavarovalnine in preveri ali se opravlja kontrola nad obračunom zavarovalnine	
10.	Iz spisov razberi ali se opravljajo pregledi popravljenih delov pri izvajalcih popravil, pri zavarovancih,	
11.	Iz podatkov, ki jih spremljajo pristojni ali se preverja višina škod na podlagi obstoječih normativov, o porabi dela in materiala, pogostost škod glede na izvajalca, preglej zbirko podatkov o zavarovalninah, ki so višje od rezervacije za več kot 30%.	
12.	Preveri račune izvajalcev s pogodbami	
13.	Preveri pravilnost reševanja reklamacij	
14.	Vzorčno preveri razloge odklonjenih zahtevkov	
15.	Pridobi anketo o zadovoljstvu zavarovancev v primerih reševanja ZP	
16.	Pridobi vse pogodbe z zunanjimi izvajalci (cenzorji, cenilci, izvedenci) primerjaj z izstavljenimi računi	
17.	Preglej zapisnike pritožbenih komisij (datum prejema pritožbe, datum odločitve, kako so odločale ipd.)	

