

**LETNO POROČILO
SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE
ZAVAROVALNICE TRIGLAV, D.D.,
O NOTRANJEM REVIDIRANJU
ZA LETO 2010**

DATUM PRIPRAVE POROČILA: 28.01.2011

PREJEMNIKI POROČILA: Uprava
Nadzorni svet

Maja Romih
Direktorica Službe notranje revizije



VSEBINA

1.	NAMEN PRIPRAVE POROČILA.....	3
2.	PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN URESNIČITVE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI	3
3.	POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV	6
4.	OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	9
5.	IZIDI (IZSLEDKI) OCENITVE KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE	10
	PRILOGA 1 – REZULTATI OCENITVE KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE V LETU 2010 S STRANI REVIZIJSKIH STRANK.....	12

MR

1. NAMEN PRIPRAVE POROČILA

Skladno z 2. odstavkom 165. člena Zakona o zavarovalništvu in 27. členom Pravilnika o delovanju Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d., mora Služba notranje revizije (odslej tudi Služba) izdelati letno poročilo o notranjem revidiranju ter ga predložiti Upravi in Nadzornemu svetu.

Za potrebe Uprave in vodstva pozavarovalnice pripravlja Služba podrobnejša poročila o posameznem opravljenem notranjerevizijskem pregledu, za potrebe Uprave in Nadzornega sveta pa tudi četrletna oz. polletna poročila o notranjem revidiranju.

Namen priprave letnega poročila o notranjem revidiranju za leto 2010 je predvsem seznaniti Upravo in Nadzorni svet:

- z delom Službe notranje revizije in uresničitvijo načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti v obravnavanem obdobju;
- s povzetkom pomembnejših ugotovitev notranjih revizorjev na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v obravnavanem obdobju;
- z oceno ustreznosti sredstev za delo Službe v obravnavanem obdobju; ter
- z izidi (izsledki) ocenitve kakovosti delovanja Službe v obravnavanem obdobju.

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

2. PREGLED DELA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE IN URESNIČITVE NAČRTOVANIH NOTRANJEREVIZIJSKIH AKTIVNOSTI

Služba notranje revizije je v letu 2010 izvajala aktivnosti na podlagi sprejetih načrtov delovanja Službe. V skladu s pravili notranjerevizijske stroke in usmeritvami dobre prakse na tem področju je načrtovala izvajanje rednih in izrednih notranjerevizijskih pregledov, pa tudi izvajanje nekaterih drugih notranjerevizijskih aktivnosti, ki morajo v skladu z omenjenimi pravili in usmeritvami predstavljati sestavni del notranjerevizijskega delovanja.

Letni program dela Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d. za leto 2010 je Uprava sprejela dne 22.12.2009, Nadzorni svet pa je z njim soglašal dne 04.02.2010. Služba je skladno z 12. členom Pravilnika o delovanju Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d., ki pravi, da se zaradi spremenjenih okoliščin lahko letni program dela spremeni,

MR

pripravila Rebalans letnega programa dela Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d. za leto 2010, ki ga je Uprava sprejela dne 26.10.2010, Nadzorni svet pa je z njim soglašal dne 12.11.2010. Z njim so se iz letnega programa dela Službe za leto 2010 izločile naslednje aktivnosti:

- revizija procesa konsolidacije računovodskih izkazov (revizija je bila zaradi uvajanja računalniške podpore temu procesu, ki se je začela odvijati v letu 2010, prenesena v letni program dela Službe za leto 2011, saj bi se ugotovitve in priporočila, ki bi izhajala iz opravljene revizije v letu 2010, nanašala na proces konsolidacije, ki bo zaradi avtomatizacije dela spremenjen, in bi bila zaradi tega brezpredmetna);
- aktivnosti, ki se nanašajo na področje preprečevanja, odkrivanja in raziskovanja prevar, in sicer v obsegu, ki se nanaša na obdobje od 01.07.2010 dalje, saj so se tovrstne aktivnosti s tem dnem zaradi organizacijskih sprememb v zavarovalnici prenesle v novoustanovljeno Službo za preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar.

V nadaljevanju je predstavljen pregled uresničitve načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti.

Služba je v obravnavanem obdobju izvajala:

- **45 rednih notranjerevizijskih pregledov** (od načrtovanih 45 pregledov), od tega 37 pregledov na področjih poslovanja zavarovalnice in 8 pregledov v drugih družbah Skupine Triglav (za 38 pregledov je Služba do konca leta 2010 izdala končna poročila, za 7 pregledov pa osnutke poročil o opravljenih pregledih - za 6 od teh pregledov je v januarju 2011 do dneva priprave tega poročila že izdala tudi končna poročila);
- **4 izredne notranjerevizijske preglede**, od tega 3 preglede na področjih poslovanja zavarovalnice in 1 pregled v eni od drugih družb Skupine Triglav (Služba je do konca leta 2010 zaključila 3 preglede in zanje izdala tudi končna poročila o opravljenih pregledih, izvajanje 1 pregleda pa Služba na zahtevo Nadzornega sveta nadaljuje v januarju 2011);
- **3 svetovalne naloge** (od načrtovanih 3 nalog), katerih cilji so bili opredeljeni v sodelovanju s strokovnimi področji, za katera so se svetovalne naloge opravljale (Služba je do konca leta 2010 zaključila vse 3 naloge);
- **druge notranjerevizijske aktivnosti:**
 - spremljala je uresničevanje priporočil notranjih revizorjev,
 - četrtletno oz. polletno je poročala Upravi in Nadzornemu svetu o opravljenih notranjerevizijskih nalogah, njihovih izidih (izsledkih) in uresničevanju priporočil notranjih revizorjev,

- pripravila je letni načrt dela Službe za leto 2011,
- pripravila je program zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe za obdobje 2010 - 2011 ter izvajala v programu zastavljene aktivnosti (opravljene aktivnosti so podrobneje opisane v nadaljevanju),
- v sodelovanju s Službo za organizacijo in standardizacijo je izvedla 3 ISO presoje,
- pripravila je mnenje o korespondenci in načinu medsebojne komunikacije Uprave Triglav družbe za upravljanje, d.o.o., s katerim je seznanila Upravo zavarovalnice,
- sodelovala je pri izvedbi finančnega Skrbnega pregleda zavarovalnice Albsig Sh.a. Tirana in Albsig a.d. Makedonija.

Služba je v Programu zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe notranje revizije v Zavarovalnici Triglav, d.d. za obdobje 2010 in 2011 opredelila aktivnosti, ki vnašajo v delovanje Službe kakovostne spremembe. S programom je Služba dne 27.07.2010 seznanila Upravo, dne 30.08.2010 pa tudi Nadzorni svet. V obravnavanem obdobju je Služba izvedla naslednje aktivnosti:

- proučila je skladnost delovanja zavarovalnice s kodeksom upravljanja delniških družb;
- proučila je ustreznost organizacije Službe in v skladu z ugotovitvami izvedla reorganizacijo Službe;
- proučila je ustreznost notranjih aktov Službe ter pripravila osnutek prenovljenih notranjih aktov Službe (listine in pravilnika o delovanju Službe), ki bosta Upravi in Nadzornemu svetu predložena v sprejem v prvi polovici leta 2011;
- nadaljevala je z razvojem notranjerevizijskega priročnika, ki podrobneje opredeljuje metodiko dela Službe (in bo v prihodnje predstavljal podlago za vzpostavitev programske podpore Službi);
- organizirala je seminar za notranje revizorje, zaposlene v družbah Skupine Triglav, z namenom izmenjave izkušenj in dobre poslovne prakse med notranjimi revizorji;
- izdelala je vprašalnik za ocenitev kakovosti delovanja Službe v letu 2010, ki ga je v začetku januarja 2011 poslala v izpolnitev revizijskim strankam (Nadzornemu svetu, Revizijski komisiji, Upravi in pomočnikom Uprave, izvršnim direktorjem, direktorjem območnih enot, direktorjem štabnih služb ter direktorjem služb področij) - izidi ocenitve so predstavljeni v poglavju 5 tega poročila.

Služba ocenjuje, da so bile načrtovane notranjerevizijske aktivnosti v letu 2010 ustrezno uresničene.

3. POVZETEK POMEMBNEJŠIH UGOTOVITEV NA PODLAGI OPRAVLJENIH NOTRANJEREVIZIJSKIH PREGLEDOV

Služba notranje revizije se pri izvajanju notranjerevizijskih pregledov osredotoča predvsem na preverjanje in ocenjevanje primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjega kontroliranja v zavarovalnici, ki morajo zagotavljati, da:

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

Na podlagi opravljenih notranjerevizijskih pregledov v letu 2010 Služba ocenjuje, da je **delovanje sistemov notranjega kontroliranja v zavarovalnici**, v celoti gledano, **primerno**,¹ da pa obstaja vrsta priložnosti za izboljšanje delovanja teh sistemov na posameznih področjih poslovanja zavarovalnice.

¹ Primernost in učinkovitost delovanja sistemov notranjega kontroliranja sta ocenjeni z vidika spoštovanja zakonskih in drugih veljavnih predpisov ter notranjih aktov, zagotavljanja učinkovite organizacije dela ter ustrezne razmejitve pristojnosti in odgovornosti zaposlenih, primernosti postopkov ter zasnove in delovanja kontrol na posameznih področjih poslovanja zavarovalnice, primernosti in učinkovitosti informiranja in komuniciranja zaposlenih ipd. Pri ovrednotenju primernosti in učinkovitosti delovanja sistemov notranjega kontroliranja so bile upoštevane naslednje usmeritve:

- **zelo dobro** – Kontrolni sistem zavarovalnice je v vseh pogledih zelo dober. Vzpostavljene so čvrste notranje kontrole; vse ključne kontrole delujejo in pri tem ni odstopanj. Nadzor je optimalen. Tveganje je zelo majhno.
- **dobro** – Kontrolni sistem je na splošno dober. Odgovornosti in pooblastila se v praksi dosledno izvajajo; Uprava in vodstvo dobro obvladujeta poslovanje, neprestano izboljšujeta postopke in v primeru odstopanj takoj ukrepata; manjše pomanjkljivosti lahko odpravita v teku posameznih poslovnih procesov. Nadzor se izvaja redno. Tveganje je majhno.
- **primerno** – V kontrolnem sistemu obstajajo določene pomanjkljivosti, ki zahtevajo čimprejšnje ukrepanje Uprave in vodstva. Odgovornosti in pooblastila ter postopki so okvirno opredeljeni; Uprava in vodstvo se zavedata potrebnosti spremljave in nadzora. Nadzor se izvaja občasno. Tveganje je srednje.
- **na meji sprejemljivosti** – V kontrolnem sistemu obstajajo resne pomanjkljivosti, ki vplivajo na slabitev poslovanja zavarovalnice in jih morata Uprava in vodstvo obvezno takoj odpraviti. Nadzor se izvaja redko in je prepuščen posameznikom. Tveganje je veliko.
- **nezadovoljivo** – V kontrolnem sistemu obstajajo hude pomanjkljivosti (neusklajenost s predpisi, popolno pomanjkanje kontrol), ki ogrožajo poslovanje zavarovalnice in zahtevajo celovito reorganizacijo zavarovalnice. Nadzor se ne izvaja. Tveganje je zelo veliko.

NR

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

Na področjih **trženja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod** je potrebno zagotoviti še bolj dosledno upoštevanje notranjih aktov zavarovalnice, boljše obvladovanje pogodbenih razmerij z zavarovalnimi posredniki, še bolj dosledno izvajanje kontrole zavarovalnih polic in izdanih računov ter hitrejše reševanje reklamacij, boljše in doslednejše izvajanje postopkov izterjave neplačane premije, boljše urejenost škodne dokumentacije in hitrejše reševanje škod ter doslednejše ažuriranje podatkov o oblikovanih škodnih rezervacijah v ustreznih aplikacijah.

Na področjih **financ in računovodstva** je potrebno zagotoviti boljše delovanje programske podpore področju naložb (z vzpostavitvijo nekaterih dodatnih kontrol v tej podpori), še doslednejše preverjanje skladnosti izvedbe finančnih poslov s pooblastili pred izvedbo poslov, še doslednejše preverjanje vsebine knjigovodskih listin pred njihovim knjigovodskim evidentiranjem ter hitrejše pridobivanje informacij o stečajnih postopkih in postopkih prisilnih poravnnav dolžnikov.

Na področju **upravljanja s človeškimi viri** je potrebno prenoviti sistem nagrajevanja zavarovalnih zastopnikov ter s tem zagotoviti primernejši in pravičnejši sistem obračunavanja zastopniških provizij in povračil stroškov povezanih z delom zastopnikov.

Na področju **informacijskih sistemov** je potrebno izboljšati sistem nadzora dostopanja do informacijskih sistemov ter izvajanje postopkov periodičnega pregleda in potrditve dostopnih pravic do informacijskih sistemov, izboljšati postopke izvajanja integracijskih testov, izboljšati postopke skrbništva in upravljanja delovne in tehnične dokumentacije ter formalizirati postopke arhiviranja/"backupiranja" dnevnikov obratovanj.

Na področju **organizacije in poslovnih procesov** je potrebno formalizirati metodologijo popisa poslovnih procesov ter v sodelovanju s področjem informatike formalizirati usmeritve za izgradnjo repozitorija informacijskih virov.

Na področju **izvajanja projektov** je potrebno proučiti primernost vloge, kadrovske zasedbe in programske podpore za delo projektne pisarne ter formalizirati metodologijo projektnega vodenja, kriterije za ocenjevanje uspešnosti projektov in kriterije za nagrajevanje projektnega dela.

Na področju **trženjskega in korporativnega komuniciranja** je potrebno izboljšati postopke organizacije prireditev za poslovne partnerje, izboljšati nadzor nad opravljenimi storitvami zunanjih partnerjev ter prenoviti spletne strani zavarovalnice.

Na področju **upravljanja odvisnih družb** je potrebno formalizirati postopke pridobivanja deležev v odvisnih družbah ter v sodelovanju z vodstvom odvisnih družb zagotoviti izvajanje ustreznih aktivnosti za odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti pri notranjerevizijskih pregledih v teh družbah (v nadaljevanju so povzete priložnosti za izboljšanje delovanja sistemov notranjega kontroliranja v družbah Skupine Triglav, v katerih je Služba v sodelovanju z notranjimi revizorji, zaposlenimi v teh družbah, opravila preglede - nekatere od navedenih priložnosti se nanašajo na posamezne družbe in ne na vse družbe, v katerih so bili pregledi opravljeni):

- na področjih trženja in sklepanja zavarovanj ter reševanja škod je potrebno zagotoviti doslednejše upoštevanje notranjih aktov posameznih družb, zagotoviti ustrezno razmejitev pooblastil, vzpostaviti sistem stroge evidence, izboljšati izvajanje kontrole zavarovalnih polic in izdanih računov, izboljšati postopke izterjave neplačane premije in regresnih terjatev, izboljšati postopke pozavarovanja, izboljšati urejenost škodne dokumentacije in postopke reševanja škod ter izvajanja regresov;
- na področjih financ in računovodstva je potrebno zagotoviti ustrezno razmejitev pooblastil, ustrezno računalniško podporo procesom nalaganja sredstev ter izboljšati postopke uskladitve knjigovodskega stanja sredstev in obveznosti do virov sredstev z dejanskim stanjem;
- na področju informatike oz. informacijskih sistemov je potrebno proučiti primernost kadrovske zasedbe ter formalizirati izvajanje postopkov na tem področju, implementirati ustrezne varnostne politike in s tem izboljšati varnost informacij in sistemov.

Z namenom vzpostavitve učinkovitih sistemov notranjega kontroliranja v odvisnih zavarovalnicah Skupine Triglav je zavarovalnica tudi v letu 2010 nadaljevala z aktivnostmi prenosa enotnih minimalnih standardov sistemov notranjega kontroliranja v vse zavarovalnice Skupine Triglav.

Služba notranje revizije je v letu 2010 o vseh opravljenih notranjerevizijskih pregledih tekoče pisno poročala Upravi. Uprava je poročila obravnavala in sprejela sklepe, ki odgovorne vodje revidiranih področij oz. nosilce priporočil zavezujejo, da priporočila Službe upoštevajo in ugotovljene kršitve, nepravilnosti in pomanjkljivosti odpravijo v dogovorjenih rokih ter o

tem poročajo Službi notranje revizije. Na tej podlagi Služba redno spremlja uresničevanje danih priporočil in o tem poroča Upravi in Nadzornemu svetu.

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

4. OCENA USTREZNOSTI SREDSTEV ZA DELO SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

V Službi notranje revizije je bilo na dan 01.01.2010 zaposlenih 10 oseb, na dan 31.12.2010 pa 9 oseb. Zmanjšanje števila zaposlenih v letu 2010 se nanaša na prerazporeditev 1 osebe iz Službe notranje revizije v novoustanovljeno Službo za preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar, saj so se aktivnosti, ki se nanašajo na področje preprečevanja, odkrivanja in raziskovanja prevar, skladno z organizacijskimi spremembami v zavarovalnici dne 01.07.2010 prenesle v omenjeno novoustanovljeno službo. Dne 01.10.2010 je prišlo tudi do menjave na delovnem mestu direktorja Službe, kar pa ni vplivalo na število zaposlenih v Službi.

Od zaposlenih 9 oseb na dan 31.12.2010 ima(jo):

- 4 osebe strokovni naziv »preizkušeni notranji revizor«;
- 1 oseba strokovni naziv »preizkušeni revizor informacijskih sistemov«;
- 1 oseba strokovni naziv »pooblaščen revizor«.

Vse omenjene osebe so strokovne nazive pridobile pri Slovenskem inštitutu za revizijo.

Obstoječa kadrovska struktura in usposobljenost zaposlenih v Službi sta v letu 2010 omogočali ustrezno izpolnitev načrtovanih notranjerevizijskih aktivnosti. Služba se je po predhodni odobritvi Uprave občasno v manjši meri posluževala tudi storitev ustrezno usposobljenega zunanjega strokovnjaka, predvsem zaradi zagotavljanja nemotenega poteka večjega števila notranjerevizijskih pregledov v določenih krajših časovnih obdobjih.

Tudi sicer je Uprava Službi v letu 2010 zagotovila vse ustrezne pogoje za njeno delo.

5. IZIDI (IZSLEDKI) OCENITVE KAKOVOSTI DELOVANJA SLUŽBE NOTRANJE REVIZIJE

Služba notranje revizije mora v skladu s pravili notranjerevizijske stroke in usmeritvami dobre prakse na tem področju nenehno skrbeti za ustrezno kakovost in izboljševanje svojega delovanja. V ta namen mora zagotavljati notranje in zunanje ocenitve kakovosti svojega delovanja ter poskrbeti za odpravo pomanjkljivosti, ugotovljenih pri ocenitvah.

Enega od načinov izvajanja notranjih ocenitev kakovosti predstavlja letno zbiranje informacij o kakovosti dela Službe in notranjih revizorjev s strani revizijskih strank (vodij revidiranih področij, Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta) ter proučevanje teh informacij. Služba je za zbiranje informacij pripravila vprašalnik s trditvami, združenimi v štiri skupine, in revizijske stranke prosila, da v skladu z določenimi merili ocenjevanja za posamezno trditev izberejo najprimernejšo oceno ter podajo tudi pojasnila in morebitne druge koristne informacije, ki podrobneje pojasnjujejo njihove ocene.

Vprašalnik je bil poslan 50 osebam, izpolnjenega pa je vrnilo 13 oseb (26%), od katerih jih je večina ocenila (odgovorila na) vse trditve. Rezultati ocenitve po skupinah trditev so prikazani v Tabeli 1, v Prilogi 1 tega poročila pa so rezultati ocenitve prikazani tudi po posameznih trditvah.

Tabela 1: Rezultati ocenitve kakovosti delovanja Službe notranje revizije v letu 2010

ZŠ	Skupina trditev	Povprečna ocena *
1	Vloga in pomen Službe notranje revizije	4,28
2	Lastnosti notranjih revizorjev	3,78
3	Izvajanje notranjerevizijskih nalog	4,01
4	Poročanje o delovanju Službe notranje revizije	4,25

* Povprečna ocena je izračunana kot aritmetična sredina prejetih ocen (odgovorov). Razpon ocene je med 1 in 5, pri čemer pomeni:

- **5 = dobro** (revizijske stranke menijo, da Služba notranje revizije prispeva k izboljšanju poslovanja zavarovalnice in da njen položaj v zavarovalnici omogoča njeno neodvisnost in ustrezno izpolnjevanje nalog; da notranji revizorji opravljajo svoje delo neodvisno in nepristransko, so primerno usposobljeni za izvajanje svojih nalog in razumejo poslovanje zavarovalnice; da notranji revizorji svoje naloge izvajajo na primeren način in dovolj kakovostno; da poročila o delovanju Službe dajejo prave informacije Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu za nadzor nad delovanjem Službe);
- **1 = slabo** (revizijske stranke menijo, da Služba notranje revizije ne prispeva k izboljšanju poslovanja zavarovalnice in da njen položaj v zavarovalnici ne omogoča njene neodvisnosti in ustreznega izpolnjevanja nalog; da notranji revizorji ne opravljajo svojega dela neodvisno in nepristransko, niso primerno usposobljeni za izvajanje svojih nalog in ne razumejo poslovanja zavarovalnice; da notranji revizorji svojih nalog ne izvajajo na primeren način in dovolj kakovostno; da poročila o delovanju Službe ne dajejo pravih informacij Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu za ustrezen nadzor nad delovanjem Službe).

Iz ovrednotenja prejetih ocen (odgovorov) je razvidno, da revizijske stranke pozitivno ocenjujejo vlogo Službe pri izboljševanju poslovanja zavarovalnice in kakovost njenih storitev, da pa vidijo priložnosti za izboljšanje dela notranjih revizorjev predvsem v:

- izboljšanju razumevanja poslovanja revidiranih področij in še večjem upoštevanju predlogov vodij teh področij v zvezi s predmetom revidiranja;
- izboljšanju vsebine in načina podajanja ugotovitev in priporočil, s poudarkom na ustrezni utemeljenosti ugotovitev ter izvedljivosti in koristnosti priporočil;
- izboljšanju komunikacijskih sposobnosti notranjih revizorjev (kar je deloma moč doseči z izboljšanjem razumevanja poslovanja revidiranih področij, deloma pa s pridobivanjem oz. učenjem ustreznih novih komunikacijskih veščin).

Služba bo rezultate ocenitve in prejete konkretne predloge upoštevala v največji možni meri. V ta namen bo:

- nadaljevala z aktivnostmi, opredeljenimi v programu zagotavljanja in izboljševanja kakovosti delovanja Službe za obdobje 2010 - 2011, ki bodo usmerjene predvsem v razvoj metodike dela Službe (tako metodike načrtovanja delovanja Službe in poročanja o delu Službe, kot tudi metodike načrtovanja, izvajanja in poročanja o posameznih notranjerevizijskih nalogah);
- svoje aktivnosti še bolj usmerjala v povečevanje strokovnega znanja notranjih revizorjev (o zavarovalni dejavnosti, poslovanju zavarovalnic in uporabi naprednih revizijskih tehnik za učinkovitejše izvajanje notranjerevizijskih nalog) ter v izboljševanje njihovih komunikacijskih veščin.

PRILOGA 1 – Rezultati ocenitve kakovosti delovanja Službe notranje revizije v letu 2010 s strani revizijskih strank

Merila ocenjevanja: 5 – popolnoma se strinjam 4 – v glavnem se strinjam 3 – delno se strinjam 2 – težko bi se strinjal/a 1 – se ne strinjam

ZŠ	Trditev	Število odgovorov						Vsota ocen	Povprečna ocena
		5	4	3	2	1	Skupaj		
1	Vloga in pomen Službe notranje revizije								4,28
1.1	Delovanje Službe notranje revizije prispeva k povečanju koristi in izboljšanju poslovanja zavarovalnice.	7	4	2	0	0	13	57	4,38
1.2	Delovanje Službe notranje revizije prispeva k boljšemu prepoznavanju, ocenjevanju in obvladovanju tveganj.	5	5	3	0	0	13	54	4,15
1.3	Položaj Službe notranje revizije v organizacijski strukturi zavarovalnice zagotavlja njeno neodvisnost in omogoča izpolnjevanje njenih nalog.	3	8	1	1	0	13	52	4,00
1.4	Notranji revizorji imajo prost in neomejen dostop do vseh področij delovanja zavarovalnice, vseh zapisov, sredstev in zaposlenih v zavarovalnici, pomembnih za izvajanje notranjerevizijskih nalog.	7	5	0	0	0	12	55	4,58
2	Lastnosti notranjih revizorjev								3,78
2.1	Notranji revizorji opravljajo svoje delo neodvisno in nepristransko.	2	7	2	1	0	12	46	3,83
2.2	Notranji revizorji so primerno strokovno usposobljeni in vestni.	4	6	1	1	0	12	49	4,08
2.3	Notranji revizorji dobro poznajo področje revidiranja (dobro razumejo poslovanje revidiranega področja).	2	5	3	2	0	12	43	3,58
2.4	Notranji revizorji so pri svojem delu vljudni, strokovni in konstruktivni.	3	6	3	1	0	13	50	3,85
2.5	Notranji revizorji imajo dobre komunikacijske sposobnosti.	3	7	2	1	0	13	46	3,54
3	Izvajanje notranjerevizijskih nalog								4,01
3.1	Cilji in obseg revizij so opredeljeni tako, da so pokrita vsa ključna področja poslovanja zavarovalnice in pomembnejša tveganja.	4	6	2	0	0	12	50	4,17
3.2	Cilji, namen in obseg revizije so vodstvu revidiranega področja jasno predstavljeni pred začetkom revidiranja.	4	5	1	0	0	10	43	4,30
3.3	Notranji revizorji upoštevajo predloge vodstva v zvezi s področjem (predmetom) revidiranja.	1	6	4	0	0	11	41	3,73
3.4	Čas trajanja revizij (od prihoda do odhoda notranjih revizorjev) je sprejemljiv.	6	4	0	1	0	11	48	4,36
3.5	Zahteve notranjih revizorjev po informacijah in dokumentaciji so razumne.	4	5	0	1	0	10	42	4,20
3.6	Izvajanje dnevnih aktivnosti zaradi revizij ni pomembno ovirano.	4	3	3	0	1	11	42	3,82
3.7	Notranji revizorji ustrezno obveščajo vodstvo revidiranega področja o pomembnih ugotovitvah že med izvajanjem revizij.	4	4	1	1	0	10	41	4,10
3.8	Revizijska poročila so vodstvu revidiranega področja pravočasno posredovana (glede na zaključek revizijskega pregleda).	5	1	2	2	0	10	39	3,90
3.9	Revizijska poročila so razumljivo napisana.	4	7	1	1	0	13	53	4,08
3.10	Ugotovitve notranjih revizorjev so logične in utemeljene.	2	6	4	1	0	13	48	3,69
3.11	Priporočila notranjih revizorjev so izvedljiva in koristna za izboljšanje poslovnih procesov in notranjih kontrol.	3	4	5	1	0	13	48	3,69
3.12	Notranji revizorji ustrezno spremljajo izvajanje revizijskih priporočil.	5	3	2	1	0	11	45	4,09

PRILOGA 1 – Rezultati ocenitve kakovosti delovanja Službe notranje revizije v letu 2010 s strani revizijskih strank

Merila ocenjevanja: 5 – popolnoma se strinjam 4 – v glavnem se strinjam 3 – delno se strinjam 2 – težko bi se strinjal/a 1 – se ne strinjam

ZŠ	Trditev	Število odgovorov						Vsota ocen	Povprečna ocena
		5	4	3	2	1	Skupaj		
4	Poročanje o delovanju Službe notranje revizije								4,25
4.1	Poročila o delovanju Službe notranje revizije so Upravi, Revizijski komisiji in Nadzornemu svetu pravočasno posredovana.	4	3	1	0	0	8	35	4,38
4.2	Poročila o delovanju Službe notranje revizije so razumljivo napisana.	5	5	1	0	0	11	48	4,36
4.3	Poročila o delovanju Službe notranje revizije vsebujejo vse pomembne informacije, ki so z vidika Uprave, Revizijske komisije in Nadzornega sveta potrebne za nadzor nad delovanjem Službe notranje revizije.	2	5	2	0	0	9	36	4,00