



**ГЛОБОС**  
ОСИГУРАЊЕ

***ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ИНТЕРНЕ РЕВИЗИЈЕ***

***ЗА 2018. ГОДИНУ***

Према члану 159. Закона о осигурању, интерни ревизор «ГЛОБОС ОСИГУРАЊА» а.д.о. Београд (у даљем тексту: Друштва) подноси Надзорном одбору Друштва

## **ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ИНТЕРНЕ РЕВИЗИЈЕ ЗА 2018. ГОДИНУ**

### **1. Реализација програма рада и годишњег плана рада**

Програмом рада интерне ревизије утврђени су ризици и подручја пословања Друштва у којима ти ризици могу настати, а који су предмет рада интерне ревизије, циљеви, задаци, приоритети и учесталост обављања активности, обухватност и детаљност сагледавања по појединим подручјима пословања Друштва, начин и рокови обавештавања о извршеним активностима, утврђеним налозима и препорукама, начин спровођења интерне ревизије и одговорност интерног ревизора за његово спровођење и друга питања значајна за рад интерне ревизије.

На основу препознатих ризика сачињен је годишњи план рада за 2018.годину. Он је урађен са становишта испитивања поштовања како законских прописа и интерних аката, тако и процедура, поступака и радњи које су саставни део рада у Друштву, а са циљем да се контролише, провери и унапреди пословање Друштва.

Годишњи план је обухватио:

1. Ревизију начина заштите права и интереса корисника услуга осигурања
2. Ревизију пријаве и ликвидације штета из осигурања од незгоде
3. Ревизију поступка при закључивању уговора гаранцијског осигурања и начина обраде документације
4. Ревизију пласмана новчаних средстава

Годишњи план рада интерне ревизије за 2018. годину је реализован, планирано је и спроведено четири контроле.

## **2. Резиме значајних констатација о обављеној ревизији**

Ревизија је извршена у складу са одредбама Правилника о раду интерне ревизије. Извођење ревизије се заснива на ревизијским поступцима којима се препознају, проучавају и вреднују информације које морају бити довољне, поуздане, одговарајуће и корисне за постизање ревизијских циљева. Улога интерне ревизије је у томе да да мишљење о адекватности успостављеног система интерних контрола, правилности евидентирања пословних догађаја, начинима управљања препознатим ризицима, усклађености пословања са законском регулативом.

### **2.1. Заштита права и интереса корисника услуга осигурања**

*Предмет ревизије:* Ревизија је обухватила преглед интерних аката која регулишу начин заштите права и интереса корисника услуга осигурања, преглед регистара приговора као и анализу предмета за период 01.07.2017-01.02.2018 године .

*Циљ ревизије* је обезбедити разумно уверавање у

- постојање, адекватност и усклађеност интерних аката који регулишу заштиту права и интереса корисника услуга осигурања са Законом о осигурању и Одлуком о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања
- адекватну примену истих приликом поступања Друштва по приговорима, предузимању мера и обавештавању корисника

*Примењени метод* је анализа свих примљених приговора у периоду 01.07.2017 до 01.02.2018 године

*Мишљење*

У складу са чланом 15. Закона о осигурању(Сл.Гл.РС бр.139/2014) и чл.12. Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања (Сл.Гл.РС 55/2015) Друштво је усвојило Правилник о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања којим је ближе уредило поступак подношења приговора и одлучивања о њему односно

- обавезу информисања уговарача осигурања о начину заштите његових права и интереса пре закључења уговора о осигурању
- начин подношења приговора Друштву, садржина приговора, евидентирање, регистар примљених приговора, поступак одлучивања по поднетом приговору, анализа приговора, предузимање мера и обавештавање, извештавање НБС

Лице овлашћено за поступање по приговорима за поднете приговоре формира предмете, одговара на приговоре и води регистар у електронском облику. У складу са чланом 11. Правилника, у циљу свеобухватнијег разматрања Друштво је формирало Комисију за приговоре која у ситуацијама у којима се сматра целисходним разматра приговоре корисника осигурања.

У складу са чл.2.Правилника на сајту „Глобос осигурања“ адо доступна је:

- Информација о начину подношења приговора Друштву
- Образац - приговор корисника услуге осигурања
- Информације за уговарача осигурања и осигуранике пре закључења осигурања у оквиру које је такође објашњен начин заштите права и интереса корисника услуге осигурања

У складу са Упутством за електронско достављање података о примљеним приговорима корисника услуге осигурања Народној Банци Србије , Друштво тромесечно доставља електронски податке о примљеним приговорима корисника услуге осигурања.

Сви примљени приговори у посматраном периоду евидентирани су, разматрани и решени у складу са интерним актима. Друштво је извршило обавезе по свим позитивно решеним приговорима.

На основу извршене ревизије установљено је да је успостављен и примењује се адекватан систем интерних контрола у области заштите права и интереса корисника осигурања.

## **2.2. Пријава и ликвидација штета из осигурања од незгоде**

*Предмет ревизије:* је поступак ликвидације штета из осигурања од незгоде у периоду 01.01.2018-07.05.2018 године на одабраном узорку.

*Циљ ревизије* је обезбеђење разумног уверавања у вези следећег:

- усклађеност интерних аката друштва са регулативом као и усклађеност пословног процеса са интерним актима
- комплетност документације везане за решавање, ликвидацију и исплату штета којом се утврђује основаност одштетног захтева (утврђивање предмета осигурања, покривености осигураног ризика, начина осигурања, итд.), затим утврђивање обима односно висине накнаде по основу закљученог осигурања и обавештавање заинтересованог лица о резултатима спроведеног поступка
- потпуност и ажурност у вођењу Књиге штета,
- адекватност успостављених процесних и контролних активности у поступку евидентирања и обраде штета

*Примењени метод* : при раду је примењен поступак увида у одабрани узорак - евидентирање, обрада и исплата штета, евидентирање у пословним књигама, обавештавање осигураника, вођење књиге штета.

*Мишљење*: Пословне активности евидентирања, процене и ликвидације штета уређене су Правилником о поступку за ликвидацију штета и Упутством о поступку пријаве и ликвидације штета којима су прописани адекватни процесни и контролни поступци.

Предмети штета садрже: доказну документацију на основу које је утврђена основаност одштетног захтева и висина накнаде штете ;обрачун висине штете и решење захтева за исплату накнаде из осигурања попуњене, оверене и потписане од стране лица која су обрачунала, контролисала и одобрила штету;исплатни налог.

Омоти предмета садрже податке о: броју полисе; тарифној групи; трајању осигурања; осигураној суми; осигуранику; уговарачу осигурања; датуму незгоде; узрок незгоде и последице; списак документације у предмету; податак о исплаћеним аконтацијама уколико их је било; оцену лекара цензора; износ резервације уколико је резервисана; за ликвидиране штете: износ, датум и потпис лица која су то предложила, контролисала и одобрила; обрачун износа штете.

Након обраде предмета штета ликвидатор штета комплетан предмет предаје на контролу , одобрење и потпис овлашћених лица. Контрола обухвата проверу исправности основа за накнаду штета и исправности обрачуна накнаде штете.

Осигураници се обавештавају о резултату спроведеног поступка достављањем Решења захтева за исплату накнаде.

Приликом ликвидације штета истовремено се врши одговарајуће књижење у главној књизи. На основним и аналитичким рачунима групе 430 и 433 воде се обавезе друштва по основу штета а на основним и одговарајућим аналитичким рачунима групе 520 и 524 исказују се расходи по основу накнаде штета.

Књига штета се води електронски, садржи податке из којих се могу видети све фаза рада у поступку обраде , од пријаве до исплате накнаде. Књига штета се води по врстама осигурања. Подаци у књизи штета у складу су са подацима из појединачних предмета штета.

У Књизи штета води се евиденција о штетама у складу са Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање (С.Гласник РС бр. 135/2014 и 102/2015) и садржи све прописане податке:број и ознаку штете,број полисе, датум настанка штете, датум пријема захтева, датум комплетирања документације, име и презиме/назив уговарача осигурања (осигураника, корисника осигурања), узрок штете, датум ликвидације и исплате, износ ликвидације и исплате, статус штете .

Апликација информационог система у делу за евидентирање, решавање и исплату штета обезбеђује расположивост и поузданост унетих података.

Поступак евиденције и обраде штета у пословној апликацији описан је у корисничком упутству : Корисничко упутство за процесирање штета .

На основу извршене ревизије установљено је да су у поступку решавања штета успостављене и спроводе се адекватне интерне контроле које су примерене пословању, величини и организационој структури друштва

### **2.3. Закључивање уговора гаранцијског осигурања и начин обраде документације**

*Предмет ревизије* : полисе осигурања јемства ( случајни узорак од 26,3% полиса осигурања јемства издатих у периоду 01.01.2018-20.08.2018.

*Циљ ревизије* је обезбеђење разумног уверавања у вези следећег:

- да је осигурање јемства уређено и регулисано интерним актима
- примене и адекватности интерних контрола у процесима продаје осигурања
- управљања ризиком при закључивању уговора о осигурању
- функционисања актуарске функције

*Примењени метод*: При раду су примењени следећи поступци:

- провера усаглашености процеса продаје осигурања са прописаним процесним и контролним поступцима, Општим и Посебним условима, Тарифом осигурања , на случајном узорку од 26,3% полиса осигурања јемства издатих у периоду 01.01.2018-20.08.2018.,
- увид у интерна акта Друштва и мишљења актуара на Опште услове осигурања јемства-продужене гаранције за нова моторна возила; Посебне услове за осигурање продужене гаранције за нова моторна возила марке Mercedes-Benz и Smart; Тарифе премије за осигурање продуженог јемства по истеку гарантног рока за нова возила; мишљење на Одлуку о критеријумима, начину утврђивања и табели максималног самопридржаја.

*Мишљење* : Процес осигурања јемства регулисан је и усклађен са важећом екстерном регулативом и интерним актима Друштва који прописују адекватне процесне и контролне поступке имајући у виду величину и организациону структуру друштва.

Управљање ризиком који се преузима уговорима о осигурању јемства спроводи се применом Тарифе, Општих и Посебних услова , Правилником о условима и начину саосигурања и реосигурања и Одлуком о критеријумима за утврђивање, начину утврђивања и табели максималног самопридржаја и укупном износу самопридржаја који су утврђени у складу са актуарском струком.

Посматране полисе садрже све обавезне елементе као и фактуре издате на бази њих, спроведене активности на изради понуда, полиса осигурања и фактура у складу су са прописаном процедуром рада у Упутству о поступку закључивања полиса. Нису утврђене неправилности везане за поступак одобравања полиса, као ни одступања у примени од Тарифе, Општих и Посебних услова, Уговора бр.110/16 и Анекса бр.1.

Одлуком о критеријумима за утврђивање, начин утврђивања и табели максималног самопридржаја Друштво је утврдило висину максималног самопридржаја за осигурање јемства нових и половних моторних возила. У посматраном периоду није било реосигураних ризика по основу осигурања јемства.

На акта пословне политике која регулишу осигурање јемства за нова и половна моторна возила дао је мишљење овлашћени актуар. Акта која се односе на половна моторна возила нису у примени од дана доношења јер није било ни осигурања јемства за исте.

Овлашћени актуар даје мишљења и о томе извештава управу Друштва, интерног ревизора и Народну банку Србије у складу са законски прописаном динамиком о финансијским извештајима и годишњем извештају о пословању, начину утврђивања премија, техничких резерви, спровођења политике саосигурања и реосигурања у складу са законски прописаним роковима, такође, даје мишљење на акта пословне политике када се за тим укаже потреба.

У посматраном периоду, овлашћени актуар је дао позитивно мишљење на начин утврђивања премија, техничке резерве, спровођење политике саосигурања и реосигурања, финансијски извештај и годишњи извештај о пословању.

Управљање ризиком и функционисање интерних контрола у поступку закључивања полиса осигурања јемства је адекватно, без утврђених значајних слабости.

#### **2.4. Пласман новчаних средстава**

*Предмет ревизије* : пласман средстава друштва у периоду од 01.01.2018 до 31.10.2018 године

*Циљ ревизије*: је обезбедити разумно уверавање у

- усклађеност интерних аката Друштва са законском регулативом;
- адекватност и примену прописаних процедура и процеса управљања ризицима
- усклађеност рачуноводственог евидентирања са Правилником о рачуноводству и рачуноводственим политикама и Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање
- ликвидност и солвентност друштва као основних индикатора финансијске стабилности



### Примењени метод :

- увид у уговоре о инвестирању средстава Друштва и изводе из централног регистра ХОВ
- увид у аналитичке картице и примењене начине вредновања ХОВ
- провера наплате инвестираних средстава и приноса у року доспелости у посматраном периоду
- увид у кварталне извештаје о структури инвестиционог портфола прибављеног средствима техничке и гарантне резерве и осталих средстава неживотног осигурања
- увид у Изјаве пословних банака за средства инвестирана из техничке резерве

### Мишљење :

Инвестирање слободних средстава Друштва уређено је Инвестиционом политиком која је усклађена са Законом о осигурању ("Службени гласник РС", број 139/14) и Одлуком о инвестирању средстава осигурања („Сл.гласник РС“, бр. 55/2015)

Приликом улагања слободних средстава Друштва поштована је екстерна и интерна регулатива. Одлучивање о инвестиционој политици је у надлежности Извршног одбора у складу са Статутом и Законом о осигурању.

Друштво примењујући Инвестициону политику и управљајући структуром инвестиционог портфолија, контролише изложеност ризицима тако да не угрозе имовину и пословање, права и интересе корисника услуга осигурања. У складу са наведеним слободна средства су инвестирана у највећој мери :

- у дужничке ХОВ (девизне и динарске) Републике Србије које се третирају као неризичне обзиром на издаваоца,
- у орочене и трансакционе депозите код пословних банака у земљи, уз уважавање правила дисперзије укупног и појединачног инвестирања средстава техничке и гарантне резерве),
- у инвестиционе некретнине и некретнине за обављање пословне делатности чија се фер вредност процењује од стране овлашћеног проценитеља најмање на сваке три године

Друштво испуњава све захтеве у погледу инвестирања средстава техничке резерве која подлежу одређеним ограничењима како у погледу облика имовине тако и висине улагања. У структури инвестираних средстава техничке резерве на дан 30.09.2018 учествују: 72,63% дужничке хартије од вредности чији емитент је Република Србија; 26,78% орочени депозити и готовина на текућим рачунима код пословних банака а осталих 0,59% чине акције којима се тргује на тржишту и техничке резерве које падају на терет реосигуравача.

Структуру инвестираних средства гарантне резерве на дан 30.09.2018 чине: 59,22% некретнине; 16,24% орочени и трансакциони депозити код пословних банака; 9,88% дужничке хартије од вредности чији емитент је Република Србија а остатак од 14,66% чине опрема и потраживања.



У складу са тачком 6, Одлуке о инвестирању средстава осигурања (Сл.Гл.РС 55/2015) за депозите инвестирание средствима техничких резерви Друштво је прибавило Изјаву пословних банака да на терет депонованих средстава техничких резерви неће вршити компензације, односно да их неће задржавати по било ком основу.

Књиговодствено евидентирање инвестираних средстава врши се у складу је Правилником о рачуноводству и рачуноводственим политикама и Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање Чланом 41. Правилника о рачуноводству и рачуноводственој политици и МРС 39 извршена је класификација финансијских средстава друштва.

Члановима 42. до 51. Правилника о рачуноводству и рачуноводственој политици ближе су дефинисана финансијска средства, њихово признавање, вредновање, престанак признавања и обезвређење и у складу са тим врши се евидентирање у главној књизи.

Дужничке хартије од вредности које је емитовала РС су поред некретнина најзаступљенији облик инвестираних средстава, класификоване су као ХОВ које се држе до доспећа па сходно томе на дан обрачуна вреднују се по амортизованој вредности и приходује се припадајући део приноса.

У активи друштва финансијска средства расположива за продају имају мало учешће (0,74% у укупној активи на дан 30.09.2018). Друштво у текућој години није имало прихода по основу ових средстава а на дан билансирања извршиће процену обезвређења поменутих хартија.

Инвестирана средства и припадајући приноси наплаћени су на начин и у роковима који су регулисани уговорима или дефинисани роком доспећа За период 01.01.2018-31.10.2018г. остварен је приход (коригован курсним разликама) по основу инвестирања у депозите и средства које се држе до доспећа у износу од 8.287 хиљ.дин.

Основни индикатори финансијског положаја друштва - ликвидност и солвентност имају задовољавајуће вредности у посматраном периоду.

Способност Друштва да измири своје обавезе о року (краткорочна финансијска равнотежа) изражена кроз показатељ ликвидности II степена на дан 30.09.2018 износи 1,15 (однос потраживања + краткорочни финансијски пласмани + готовина / краткорочне обавезе) што показује да је сваки динар краткорочних обавеза покривен са 1,15 динара ликвидних средстава (препоручена вредност показатеља је 1).

Дугорочна финансијска равнотежа – солвентност изражена коефицијентом задужености (однос укупних обавеза / укупна средства) на дан 30.09.2018 је 0,34 показује способност друштва да покрије све своје обавезе (препоручена вредност  $\leq 0,5$ ).

Друштво је обезбедило ликвидност у складу са чл. 146 Закона и инвестирање средстава осигурања у складу са чл. Од 131. До 137 Закона. По основу члана 178. Тачка 6. Закона тромесечно се саставља преглед имовине која је прибављена

средствима техничке и гарантне резерве и осталим средствима осигурања и о томе извештава НБС и Надзорни одбор Друштва.

### **3. Предузете мере за отклањање уочених неправилности – поступање по препорукама**

У сегментима пословања који су били предмет ревизије у овом периоду није било препорука.

### **4. Остале активности**

#### **а) Друге констатације, оцене и препоруке**

Није их било.

#### **б) остале активности из делокруга рада интерне ревизије**

Поред наведених интерних ревизија и увида, интерни ревизор је у извештајном периоду обавио и друге послове из свог делокруга рада (давање мишљења, одређених тумачења и консултација) у функцији унапређења рада Друштва.

У том смислу, уз дате констатације произашле из наведених ревизија, интерни ревизор оцењује :

- да је управљање ризицима и систем интерних контрола уграђен у организацију и процесе рада и руковођења у Друштву;
- да је функција контроле усклађености пословања са законском регулативом успостављена;
- да су постојеће интерне процедуре и систем интерних контролних поступака предмет сталних преиспитивања у смислу њиховог побољшања са становишта спречавања негативних последица на пословање Друштва.

У складу са чл.55. Закона о осигурању извештаје о извршеним ревизијама разматрао је и усвајао на седницама Надзорни одбор.

Интерни ревизор

Гордана Ђуровић