



ГЛОБОС
ОСИГУРАЊЕ

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ИНТЕРНЕ РЕВИЗИЈЕ

ЗА 2016. 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 2016. 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 2016.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 усклађености Друштва са новим Законом о осигурању (Сл.Гласник РС бр. 139/2014)
2. Ревизију начина заштите права и интереса корисника услуга осигурања
3. Ревизију пријаве и ликвидације штета из каско осигурања моторних возила
4. Ревизију поступка при закључивању уговора о каско осигурању моторних возила и начина обраде документације
5. Ревизију адекватности и примене процедура и процеса управљања ризицима
6. Ревизију пласмана новчаних средстава

Годишњи план рада интерне ревизије за 2016. годину је реализован, планирано је и спроведено шест контрола.

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. Усклађеност Друштва са новим Законом о осигурању (Сл.Гл.РС бр.139/2014)

Предмет ревизије је усклађеност Друштва са новим Законом о осигурању Службени Гласник РС бр. 139/2014 на дан 31.03.2016 год

Циљ ревизије је утврђивање усклађености Друштва са Законом о осигурању (Службени гласник РС бр.139/2014).

Примењени метод је потпуна интерна ревизија. Она подразумева проверу довољности предузетих активности од стране Друштва у циљу усаглашавања са законском регулативом.

Мишљење: Друштво је благовремено предузело све потребне мере и 07.12.2015 г. поднело НБС захтев за усклађивање са потребним доказима (крајњи рок за подношење захтева је био 26.12.2015 г.)

Народна банка Србије је након разматрања захтева и приложене документације дописом бр. КГ бр.545/1/16 УНФИ II 423/1/16 од 08.02.2016г. обавестила Друштво да постоје одређени недостаци. Друштву је остављен рок од 30 дана за доставу потребних доказа и потребне исправке и допуне.

Поступајући по допису Гувернера НБС Друштво је 10.03.2016г. доставило доказе и исправљена и допуњена акта у свему према допису . Након овог достављања Друштво је још 16.03.2016 и 24.03.2016г. доставило допуну података који су се односили на структуру инвестиционог портфолиа по средствима неживотног осигурања на дан 31.12.2015г. (извештај ИП-НЖ)

Друштво се придржава свих предвиђених рокова, поштује регулативу и предузима све потребне активности у циљу усклађивања са Законом.

Напомена: Друштво је 24.06.2016г добило Решење Народне банке Србије Г.бр.4882 о усклађењу пословања, имовине, капитала, обавеза, органа, организације и аката са одредбама Закона о осигурању .

2.2. Начин заштите права и интереса корисника услуга осигурања

Предмет ревизије: начин заштите права и интереса корисника услуга осигурања (на дан 05.05.2016 године)

Циљ ревизије:

- оцена усклађености начина заштите права и интереса корисника услуге осигурања са Законом о осигурању и Одлуком о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања
- оцена поступања Друштва по приговорима, предузимање мера и обавештавање корисника

Примењени метод је потпуна интерна ревизија примљених приговора у периоду 01.01.2016 до 05.05.2016 године

Мишљење

У складу са чланом 15. Закона о осигурању (Сл.Гл. бр.139/14) и Одлуке Народне банке Србије о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања (Сл.Гл. бр.55/2015) Друштво је на седници Одбора директора 25.09.2015 године донело Правилник о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања бр.374/15.

Правилником о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања Друштво је ближе уредило поступак подношења приговора и одлучивања о њему.

Друштво је Одлуком именовало лице овлашћено за поступање по приговору корисника. Приговоре који се односе на одлучивање Друштва у вези висине и исплате накнаде штете разматра Комисија за жалбе.

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

2.3. Пријављене штете из аутокаско осигурања

Предмет ревизије: пријављене штете из аутокаско осигурања на дан 15.05.2016.године, а на основу одабраног узорка предмета штета

Циљ ревизије је да утврди да ли се спроводи технологија ликвидације штета која је прописана Упутством о поступку закључивања полисе осигурања, пријави штете и поступку за ликвидацију – поглавље II Упутство о поступку процене и ликвидације штета и Правилником о поступку за ликвидацију штета, а која подразумева:

- пријаву штете и формирање предмета штете,
- прибављање доказне документације за утврђивање основа и висине штете;
- утврђивање основаности одштетног захтева (утврђивање предмета осигурања, покривености осигураног ризика, начина осигурања, итд.),
- утврђивање обима, односно висине накнаде по основу закљученог осигурања,
- издавање налога за исплату штете,
- обавештавање заинтересованог лица за надокнаду штете о резултатима спроведеног поступка,
- вођење књиге штета.

Примењени метод за пријаву, евидентирање, процену и ликвидацију штета је интерна ревизија на бази узорка за који се може очекивати да је репрезентативан. Од укупног броја пријављених штета у контролисаном периоду (327 штета) предмет контроле су 33 штете или 10,00%.

Критеријуми за формирање узорка су били:

- висина штете,
- заступљеност у узорку више осигураника и
- статус штете (ликвидирана, одбијена, резервисана).

Мишљење

Сви предмети штета садрже податке, документацију и обрачуне попуњене, потписане и оверене на начин како је прописано интерном регулативом.

Књига штета је обухваћена аутоматском обрадом података тако да су подаци унети у одговарајући програм за њихово обухватање и обраду. Подаци су унети хронолошким редом како су пријављени. Исплатни налози формирану су исправно са свим потребним подацима, потписима и оверама.

Може се констатовати да се у процесу евиденције, обраде и ликвидације штета спроводе интерне контроле и да се препознатим ризицима у оквиру ризика исплате штета ауто каско осигурања моторних возила ефикасно и ефективно управља.

Ризик процене и ликвидације штета у оквиру репутационог ризика у Друштву је процењен као низак. На основу података за контролисани период остварена је следећа динамика решавања штета:

показатељ	За штете АК из КШ дана 15.05.2016.г.	За све штете из КШ дана 15.05.2016.г.
просечан број дана од пријаве до ликвидације штете	3,00	3,48
просечан број дана од пријаве до исплате штете	8,84	8,75
просечан број дана од комплетирања захтева (документације) до исплате штете	7,74	7,63

2.4. Ревизија закључених полиса каско осигурања моторних возила

Предмет ревизије су активне полисе каско осигурања моторних возила у Друштву закључене у периоду од 1.јануара до 1.септембра 2016.године .

Циљ ревизије је да се утврди да ли су:

- закључене полисе и обрачуната премија каско осигурања моторних возила у складу са Условима и Тарифама осигурања Друштва;
- фактурисања премије извршена у складу са Упутством о поступку закључивања полисе осигурања, пријави штете и поступку за ликвидацију – поглавље III Књиговодствено евидентирање фактура на основу закључених полиса осигурања и
- у базу података у Premium softver-у – Послови прибаве осигурања – Полисе – уговори унети сви потребни подаци за аутоматско фактурисање премије и генерисање извештаја о структури портфеља осигурања и
- оцена преузетих ризика при закључивању уговора о осигурању и успостављеног система интерних контрола
- предуговорно информисање уговарача осигурања у складу са Законом о осигурању

Примењени метод:

- преглед издвојеног узорка закључених полиса каско осигурања моторних возила (92 полисе) у смислу формалне и рачунске контроле и провере примењених Услови и Тарифа осигурања;
- провера унетих података о полисама - уговорима у базу података и
- контрола фактура узоркованих полиса у смислу формалне попуњености података и суштинске - истовестности износа унетих на полиси, у бази података и фактури.
- контрола информисања уговарача осигурања пре закључења уговора о осигурању

Примењени метод код контроле полиса каско осигурања моторних возила је интерна ревизија на бази узорка за који се може очекивати да је репрезентативан. Од укупног броја закључених полиса у контролисаном периоду (1.834 полисе) предмет контроле је 92 полисе или 5%.

Примењени метод узорковања је нестатистичко узорковање на бази просуђивања, а основни критеријуми за формирање узорка су били:

- вредност осигуране имовине, а сразмерно томе и висина премије и
- заступљеност у узорку свих заступника

Мишљење

После извршеног увида у Сектору продаје осигурања – прибављања потребне документације и података, канцеларијске ревизије – у смислу анализе прибављене документације даје се следећа оцена и мишљење:

Све прегледане полисе урађене су у складу са важећом екстерном и интерном регулативом изузев осам полиса код којих је констатован пропуст оперативне природе приликом примене тарифа осигурања. Ефекат је мање обрачуната и фактурисана премија у износу од 94 хиљ.динара

У базу података у Premium softver-у – Послови прибаве осигурања – Полисе – уговори унети су сви потребни подаци за аутоматско фактурисање премије и генерисање извештаја о структури портфеља осигурања.

Фактурисање премије извршено је у складу са Упутством о поступку закључивања полисе осигурања, пријави штете и поступку за ликвидацију – поглавље III Књиговодствено евидентирање фактура на основу закључених полиса осигурања.

У овој врсти осигурања у посматраном периоду није било преузетих ризика који превазилазе ниво самопридржаја Друштва, изузев за ризик преузет по полиси бр. 522932 за коју је склопљен са реосигуравачем Уговор о факултативном реосигурању ауто каско за ауто-дизалицу TEREX DEMAG AC 350-1, чиме је пренет вишак ризика изнад самопридржаја у реосигурање. У Сектору за продају осигурања спроводе се интерне контроле и препознатим ризицима се ефикасно и ефективно управља.

У врсти каско осигурање моторних возила Друштво је остварило позитиван технички резултат како у 2015 години, тако и у претходним годинама што указује на адекватно одређену премију осигурања и процену ризика који се преузима у осигурање.

Током контроле на изабраном узорку констатовано је да је поштована обавеза обавештавања уговарача осигурања у складу са чл.82, чл.83 и чл.84 Закона о осигурању. У контролисаном узорку највећим делом предуговорна информација је уручена у писаној форми што потврђује потпис уговарача осигурања. Поред писане

форме информација је достављана електронском поштом и доступна је на сајту Глобос осигурања.

2.5. Ревизија пласмана новчаних средстава

Предмет ревизије је пласман новчаних средстава Друштва са припадајућим књижењима у складу са Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање у периоду 01.01.2016-20.10.2016 године

Циљеви ревизије су утврђивање:

- поштовања законске регулативе;
- финансијски ефекти пласираних средстава и њихов утицај на ликвидност и солвентност Друштва
- да су спроведена књижења у складу са Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање и
- адекватност управљања тржишним ризиком, ризиком неиспуњења обавеза друге уговорне стране (ризик концентрације, немогућност наплате инвестираних средстава или немогућност наплате приноса од инвестираних средстава) , ризиком ликвидности.

Примењени метод је потпуна интерна ревизија која је обухватила следеће:

- увид у уговоре о инвестирању средстава
- увид у аналитичке картице група рачуна 038, 028, 220, 23 ,56, 66 и 67
- провера наплате инвестираних средстава и приноса у року доспелости у посматраном периоду
- анализа односа уговорених стопа приноса и стопа инфлације
- увид у кварталне извештаје ИП (Структура инвестиционог портфола по средствима неживотног осигурања)
- увид у Изјаве пословних банака за средства инвестирана из техничке резерве

Мишљење

Приликом улагања слободних средстава Друштва поштована је екстерна и интерна правна регулатива;

Књиговодствене евиденције о депозитима и пласманима се воде у складу са Правилником о рачуноводству и рачуноводственим политикама и Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање

Друштва инвестира слободна средстава у складу је са чл.131. Закона о осигурању(“Службени гласник РС”, број 139/14), Одлуком о инвестирању средстава осигурања („Сл.гласник РС“, бр. 55/2015) и Инвестиционом политиком.

Друштво тромесечно извештава НБС о структури инвестиционог портфола. У сва три квартална обрачуна 2016 године Друштво је обезбедило покриће техничке и гарантне резерве у целости.

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.

Инвестирана средства и припадајући приноси наплаћени су на начин и у роковима који су регулисани уговорима. За период 01.01.2016-20.10.2016г. остварен је принос по основу инвестирања у депозите и дужничке државне хартије у износу од 10.473.611,59 дин.

Реална вредност депозита је очувана уз орочавање средстава по тржишним каматним стопама. Пласмани у државне записе доносе принос, краткорочни су и имају најнижи кредитни ризик с обзиром да је гарант држава.

У активи друштва значајно је смањено учешће ХОВ расположивих за продају. Друштво је задржало у портфељу само акције Комерцијалне банке које бележе минималну разлику у тржишној цени на дан 31.12.2015 и тржишној цени 20.10.2016 г. (довела би до смањења нереализованих губитака за 10.380,00 динара у односу на 31.12.2015) Средства добијена продајом акција АИК банке и Јубмес банке пласирана су делом у депозите код банака у земљи, а делом у државне записе.

Отуђењем акција Јубмес банке и приоритетних акција АИК банке Друштво је остварило капитални губитак у износу од 890.413,69 дин. За поменуте акције Друштво је укинуло нереализоване губитак и признало расходе обезвређења (13.431.198,86 дин) у билансу успеха 31.12.2015г.

До 20.10.2016г. Друштво није имало прихода по основу Хов расположивих за продају.

2.6. Ревизија адекватности и примене процедура и процеса управљања ризицима

Предмет ревизије: примењене процедуре и процеси управљања ризицима у Друштву. Период посматрања 31.12.2015 – 30.09.2016 године

Циљ ревизије је утврдити:

- да су значајни ризици идентификовани;
- да су успостављене и примењене адекватне процедура за управљање ризицима

Примењени метод:

- сагледавање успостављених процедура за управљање ризицима
- оцена адекватности процедура поређењем циљева које управљање ризицима треба да обезбеди у складу са чл.149. Закона о осигурању и Стратегијом управљања ризицима и остварених показатеља Друштва у посматраном периоду

Мишљење

Глобос осигурање спада у ред малих друштава, самим тим и технике управљања ризиком су развијене пропорционално величини друштва и организационој структури. Поред писаних процедура Друштво у пракси примењује и неформалне начине управљања јер мали број нивоа одлучивања и непосредна комуникација омогућава

извршном руководству директан увид у пословање и сагледавање прихватљивости ризика.

Управљање ризицима се ослања на политике и процедуре док је квантитативан метод мерења ризика мање развијен.

Може се сматрати да је адекватност успостављених процедура и њихова примена у управљању ризицима на задовољавајућем нивоу обзиром да је Друштво обезбедило:

- потребни основни капитал прописан чл. 27. Закона
- испуњеност услова који се односе на адекватност капитала у складу са чл.129. Закона
- саосигурање и реосигурање вишкова ризика изнад максималног самопридржаја
- техничке резерве у складу са чл.116. закона
- инвестирање средстава осигурања у складу са чл.131. до 137. Закона
- истинито и објективно приказивања финансијских извештаја
- ликвидност

Управљање ризицима обезбеђује одржавање степена изложености ризицима на нивоу који не угрожава имовину и пословање Друштва, заштиту интереса осигураника, корисника осигурања и других поверилаца у складу са прописима и актима Друштва.

Решењем Народне банке Србије Г.бр.4882 од 24.06.2016г. утврђено је да је Друштво ускладило своје пословање, имовину, капитал, обавезе, органе, организацију и акте са одредбама Закона о осигурању и испунило услове прописане за обављање свих врста неживотних осигурања из чл.9. тог закона.

Актуарска функција

Руковођено принципом пропорционалности, узимајући у обзир врсте, обим и сложеност послова осигурања којима се бави, као и његову величину и организациону структуру Друштво овлашћеног актуара ангажује по основу уговора о делу. На начин успостављања актуарске функције НБС је дала сагласност у поступку усклађивања са Законом о осигурању.

Овлашћени актуар у складу са Одлуком о садржини мишљења овлашћеног актуара(Сл.гл.РС бр.38/2015) у посматраном периоду дао је мишљење на:
-акта пословне политике, начин утврђивања техничких резерви, начин утврђивања премија финансијске извештаје и годишњи извештај о пословању, политику саосигурања и реосигурања, мишљење на елаборат о очекиваним резултатима пословања Друштва.

Друштво је усвојило и примењује акта пословне политике на које је овлашћени актуар дао своје мишљење, такође сва поменута акта су усклађена са Законом о осигурању (Сл.гл.РС 139/14). Овлашћени актуар редовно квартално и годишње извештава управу Друштва, интерног ревизора и Народну банку Србије.

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

Поступање по препорукама из из I, III и IV квартала:

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

Поступање по препорукама из II квартала:

Након извршене ревизије начина заштите права и интереса корисника услуга осигурања Друштва препоручено је:

Комисија за жалбе која разматра приговоре корисника осигурања по основу одлучивања Друштва у вези висине и исплате накнаде штете формирана је и радила је пре доношења Правилника о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања бр.374/15 .

Како је чланом 11. Правилника предвиђено да се у ситуацијама у којима се сматра целисходним и потребним може формирати комисија која ће разматрати приговор корисника осигурања Комисија је наставила са радом и након ступања на снагу важећег Правилника.

Препорука надлежном органу управљања за именовање комисије је да се изврши усклађивање са чланом 11. Правилника који предвиђа да председник комисије која разматра приговор буде лице овлашћено за поступање по приговору.

Препорука интерног ревизора је размотрена и прихваћена. На седници Одбора директора дана 19.07.2016 донета је Одлука бр.217-4.1/16 о именовању Комисије за приговоре чији је председник лице овлашћено за поступање по приговорима корисника услуге осигурања.

Поступање по препорукама из 2014 год.

Препорука интерне ревизије дате 2014 године :

- да се у масци за унос података приликом матичења полиса лица од последица несрећног случаја (незгоде) унесе појединачни подаци са полиса које су предмет осигурања како би се на јединствен и недвосмислен начин обезбедила већа аналитичност података.
- да се тестирање плана континуитета пословања и плана опоравка обави у првој половини јануара 2015.г.

Наведене препоруке током 2015 године нису реализоване јер је на седници Одбора директора од 20.11.2015 г. донета Одлука бр 458-1/15 о набавци нове базе података и нове верзије програма, тако да ће се након њиховог инсталирања и примене у 2016 години спровести потребна тестирања плана континуитета и обезбедити већа аналитичност података на полисама за осигурање лица од последица несрећног случаја.

Препоруке из 2014г. су реализоване у 2016 години .

У извештају о извршеном провери резервног сервера дана 24.11.2016г. констатује се да је успешно приступљено резервном серверу са различитих корисничких станица и тестирањем потврђен интегритет података на одабраном узорку, такође обезбеђена је већа аналитичност података на полисама осигурања од незгоде.

4. Остале активности

а) Друге констатације, оцене и препоруке

Није их било.

б) остале активности из делокруга рада интерне ревизије

У свим редовним контролама као саставни део контрола интерна ревизија је вредновала успостављени систем интерних контрола и поштовање правила о управљању ризицима (члан 155. Закона о осигурању).

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 су у Друштву:

1. Да је систем интерних контрола уграђен у организацију и процедуре рада и руковођења у Друштву;
2. Да је функција контроле усклађености пословања са законском регулативом успостављена и да је Друштво у том смислу обезбедило превентиву од санкција регулаторног тела;
3. 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 важећом законском регулативом до 12.08.2016 г интерна ревизија је у роковима предвиђеним Законом подносила извештаје о извршеним ревизијама Комисији за ревизију која је давала мишљење на налазе интерне ревизије. Са извештајима интерне ревизије и мишљењима Комисије за ревизију редовно су на седницама Одбора директора били упознати њени чланови. Одбор директора је извештаје о појединачним интерним ревизијама и кварталне извештаје са мишљењем Комисије за ревизију разматрао и усвајао на својим седницама.

Скупштина акционара на седници одржаној 12.08.2016 године донела је Одлуку о именовану чланова Надзорног одбора бр.242/16. У складу са чл.55. Закона о осигурању након избора нових органа управљања извештаје о извршеним ревизијама разматрао је и усвајао на седницама Надзорни одбор.



Интерни ревизор

Гордана Ђуровић