



ГЛОБОС
ОСИГУРАЊЕ

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ИНТЕРНЕ РЕВИЗИЈЕ

ЗА 2017. 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 2017. 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 2017.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 управљања информационим системом у области: управљање сигурносним копијама података; управљање антивирусним софтвером и апликативне контроле
2. Ревизију начина заштите права и интереса корисника услуга осигурања
3. Ревизију пријаве и ликвидације штета из имовинских осигурања
4. Ревизију поступка при закључивању уговора имовинских осигурања и начина обраде документације
5. Ревизија наплате потраживања по основу премије осигурања
6. Ревизију пласмана новчаних средстава

Годишњи план рада интерне ревизије за 2017. 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. Управљање информационим системом у области: управљања сигурносним копијама података, управљање антивирусним софтвером и апликативне контроле

Предмет ревизије су следеће области:

1. *Управљање сигурносним копијама података:* одговарајући поступци прављења резервних копија и обнављање података су од кључне важности за реконструкцију система после догађаја који изазивају поремећај.
2. *Управљање анти-вирусном заштитом:* анти-вирусни софтвери се користе са циљем да се заштити интегритет информационих ресурса од вируса и злонамерног кода.
3. *Апликативне контроле (у оквиру финансијског књиговодства):* апликативне контроле су осмишљене да контролишу обраду апликације доприносећи тачности и комплетности обраде трансакција, ауторизацији и валидности.

Циљ ревизије :

1. Управљање сигурносним копијама података
 - Уверити се да су интерним актима дефинисани поступци израде, чувања и тестирања копија података као и да су утврђене одговорности
 - Уверити се да је успостављен процес управљања резервним копијама
 - Уверити се да је извршено тестирање копија података у претходних годину дана

2. Управљање анти-вирусном заштитом:

- Уверити се да је успостављена процедура управљања анти-вирусном заштитом;
- Уверити се да Друштво користи признат и на бази лиценце набављен антивирус програм који обезбеђује адекватну и ефикасну заштиту

3. Апликативне контроле (у оквиру софтвера за финансијско књиговодство)

- Уверити се да је за сваку врсту трансакција унос података ауторизован, потпун и тачан;
- Уверити се да су трансакције ваљано обрађене у апликацији;
 - Уверити се да је контролама обезбеђено да су резултирајући подаци/информације потпуни и тачни.

Примењени метод : при раду су примењени следећи поступци:

- Посматрање (увид како се процеси одвијају у стварности);
- Провера ;
- Потврђивање (провера једне евиденције према другој, која би требало да одговара првој).

Мишљење: На основу извршеног прегледа активности које су предмет ревизије дато је мишљење о адекватности успостављених интерних контрола :

У Друштву је успостављен процес управљања сигурносним копијама података заснован на примени Политике архивирања сигурносних копија података који обезбеђује заштиту од губитка података. На резервни сервер се у периоду од 19h до 03h врши пренос дневних података са продукционе базе у резервну базу, такође, дневно се на CD-у врши снимање података од претходног дана. У складу са регулативом извршена је провера архивираних података.

На основу Политике управљања анти-вирусним софтвером као и Акта о безбедности у Друштву је успостављен адекватан процес заштите података и средстава за обраду података од злонамерног софтвера. Друштво има инсталиран лиценциран антивирусни софтвер на свим серверима и рачунарима који је контролисан централизовано без могућности искључења од стране корисника. Анти вирусни софтвер се редовно ажурира и врши скенирање фајлова у реалном времену.

Успостављене апликативне контроле у оквиру софтвера за финансијско књиговодство обезбеђују ауторизацију корисника на основу корисничког имена и лозинке; хронологију обављеног уноса пословних промена, исправност унетих података; да су промене евидентирани на аналитичким рачунима истовремено евидентирани и у главној књизи; праћење трансакције или податка од почетка до краја; могућност увида; чување и коришћење података.

2.2. Начин заштите права и интереса корисника услуга осигурања

Предмет ревизије: Ревизија је обухватила преглед интерних аката Друштва која регулишу начин заштите права и интереса корисника услуга осигурања, преглед регистара приговора као и анализу предмета за период 01.01.2017-05.05.2017 године

Циљ ревизије је обезбедити разумно уверавање у

- постојање, адекватност и усклађеност интерних аката који регулишу заштиту права и интереса корисника 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 01.01.2017 до 05.05.2017 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 донело Правилник о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања којим је ближе уредило поступак подношења приговора и одлучивања о њему, именовало лице овлашћено за поступање по приговору корисника и Комисију за жалбе.

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.

2.3. Пријављене штете из имовинских осигурања

Предмет ревизије: је поступак ликвидације штета имовинских осигурања на дан 31.05.2017.године, а на основу одабраног узорка предмета штета.

Циљ ревизије је обезбеђење разумног уверавања у вези следећег:

- усклађеност пословног процеса са постојећим процедурама и политикама, као и усклађеност интерних аката друштва са нормативима и Законом .

- 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,
- обавештавање заинтересованог лица о резултатима спроведеног поступка,
- потпуност и ажурност у вођењу Књиге штета,
- адекватност апликације информационог система у делу за обраду штета

Примењени метод : При раду су примењени поступци прегледања одабраног узорка предмета штета , начина евидентирања у пословним књигама, обавештавања осигураника, вођења књиге штета, увид у начин рада у апликацији информационог система у делу за евидентирање, решавање и исплату штета

Мишљење: На основу извршене ревизије установљено је:

- у поступку решавања штета успостављене су и спроводе се адекватне интерне контроле које су примерене пословању, величини и организационој структури друштва
- препознатим ризиком у оквиру ризика решавања штета који је процењен као низак ефикасно и ефективно се управља.

2.4. Закључивање уговора имовинских осигурања и начин обраде документације

Предмет ревизије : полисе имовинских осигурања (закључене у периоду 01.01.2017-25.08.2017) Посматран је узорак од 5,13% закључених имовинских полиса у периоду 01.01.2017-25.08.2017 године.

Ревизија је обухватила:

преглед процедуре издавања полиса кроз апликацију информационог система, примену услова и тарифе, реосигурање износа изнад максималног самопридржаја, предуговорно информисање, рачуноводствено евидентирање издатих полиса , увид у мишљење актуара.

Циљ ревизије је обезбеђење разумног уверавања у вези следећег:

- усклађеност предмета ревизије са законском регулативом и интерним актима Друштва
- 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, тарифама имовинских осигурања као и обавезом предуговорног информисања на случајном узорку од 60 (5,13%) имовинских полиса издатих у периоду 01.01.2017-25.08.2017.,
- увид у интерна акта Друштва и мишљење актуара о саосигурању и реосигурању вишкова ризика изнад максималног самопридржаја и о висини остварених (меродавних) премија

Мишљење : На основу извршене ревизије имовинских полиса констатовано је да је процес издавања полиса регулисан 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 спроводи се применом Тарифа, 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.

Активности на продаји осигурања обављају се у складу са Упутством о поступку закључивања полиса, важећим Условима, Тарифом, одлукама органа управљања и пословном политиком Друштва.

Издавање полиса се искључиво врши у оквиру пословне апликације. За читав поступак од момента израде понуде до момента закључења полисе и фактурисања постоји корисничко упутство које је саставни део Упутства о поступку закључивања полиса.

Пре издавања полиса врши се верификација у погледу примене тарифе, тачности обрачуна премије осигурања и свих битних елемената полисе. Полисе које прелазе самопридржај може верификовати само одређени овлашћени верификатор. Евидентирају се задужене и раздужене полисе по сваком заступнику. На тестираном узорку је утврђено да се поштује обавеза предуговорног информисања.

За преузете ризике који могу проузроковати штету већу од износа максималног самопридржаја друштво обезбеђује покриће путем реосигурања и саосигурања.

Друштво је за 2017 годину закључило уговор о пропорционалном ексцедентном реосигурању са аутоматским покрићем изнад максималног самопридржаја за одређене ризике. Поред тога има закључене и појединачне (факултативне) уговоре о реосигурању као и уговоре о саосигурању.

На основу извршене ревизије оцена је да је управљање ризиком и примена интерних контрола у поступку закључивања полиса , обрачуна премије , преношења ризика путем саосигурања и реосигурања - адекватно , без утврђених значајних слабости.

Овлашћени актуар даје мишљења и 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 и о елаборату о очекиваним резултатима пословања Друштва .

У посматраном периоду овлашћени актуар је у својим извештајима дао позитивно мишљење на начин утврђивања премија, техничке резерве и политику саосигурања и реосигурања.

2.5. Наплата потраживања по основу премије осигурања

Предмет ревизије: предузете активности на наплати потраживања – писменим путем у октобру 2017г. на одабраном узорку; обрачун процене потраживања за премију осигурања за III квартал; спровођење обавезног годишњег усаглашавања потраживања и обавеза - увид у евиденцију о ИОС-има формираним и послатим у IV кварталу 2017г.

Циљ ревизије

- усклађеност пословања са интерним актима ,
- примену мера у циљу наплате потраживања за неплаћену премију осигурања,
- спровођење обезвређења потраживања за премију осигурања за процењени ненаплатив износ
- активности на усаглашавању међусобних потраживања и обавеза са клијентима

Примењени метод :

- поређење L166-Аналитика дуга премије за клијента; L014-Аналитичка картица клијента и писмених обавештења, опомена и опомена пред тужбу прослеђених клијентима (за случајни узорак)
- увид у ИОС-е формиране у пословној апликацији који су послати клијентима и извештај L077 -Листа одговора
- увид у обрачун процене потраживања (на дан 30.09.2017г.); књиговодствени налог којим је обрачун прокњижен у главној књизи.

Мишљење :

У Друштву постоје писано упутство за праћење уредности у наплати потраживања , а праћење се врши у Сектору за финансије, рачуноводство и извештавање. Мере које се предузимају ради наплате су усмено контактирање

телефоном са клијентима и подсећање на доспеле обавезе и писаним путем слањем обавештења, опомена и опомена пред утужење у зависности од доцње у измиривању обавеза. Упутством је утврђен и крајњи рок у ком се клијентима у доцњи мора послати опомена пред тужбу. Уколико клијент не измири дуговање ни после тога, како би се спречила застара потраживања Сектор за финансије, рачуноводство и извештавање доставља правној служби предмет са документацијом потребном за утужење. Коначну одлуку о утужењу доносе овлашћена лица у друштву. У апликацији се у оквиру регистра клијената у колони „статус дужника“ уноси напомена : обавештење: опомена; опомена пред тужбу; тужба.

Обавеза усаглашавања међусобних потраживања и обавеза са дужницима и повериоцима утврђена је чл. 14. Правилника о рачуноводству и рачуноводственим политикама. Усаглашавање се врши једном годишње достављањем у писменом облику података о стању потраживања и обавеза на одређени дан. У текућој години ИОС-и су формиран са стањем на дан 31.10.2017. У пословној апликацији постоји запис о датуму формирања ИОС-а, клијенту, врсти и стању потраживања које се усклађују на утврђени датум . Након добијених одговора у апликацију се уноси датум одговора и статус: сагласан/ несагласан за клијенте који су одговорили, а такође постоји и преглед клијената који нису одговорили.

У Напоменама уз годишњи финансијски извештај обелодањују се информације о спроведеном усклађивању потраживања и обавеза .

Чл.41. и 45. Правилника о рачуноводству и рачуноводственим политикама извршена је класификација и ближе дефинисање потраживања као једног од облика финансијских средстава Друштва. Чл. 51. Правилника утврђена је обавеза процењивања финансијских средстава на дан биланса како би се утврдило да ли постоје објективни докази обезвређења. Уколико постоје докази о обезвређењу, утврђује се наплатив износ. У складу са Правилником о рачуноводству и рачуноводственим политикама и МРС 39 , Друштво је критеријуме за процену наплативости потраживања ближе уредило Упутством о процени наплативости потраживања.

Упутством о процени наплативости потраживања уређен је поступак процене: одређивање значаја потраживања, идентификовање догађаја који указују на обезвређење и обрачун обезвређења индивидуално за значајна потраживања и обрачун на групној основи за мања потраживања. Поступајући у складу са Упутством Друштво квартално и на дан биланса процењује обезвређење потраживања и на основу тога спроводи одговарајућа књижења.

На дан биланса се на основу доступних текућих података врши провера и ажурирање стопа очекиваног губитка које се користе за резервисања на групном нивоу.

2.6. Пласман новчаних средстава

Предмет ревизије : пласман средстава друштва у периоду од 01.01.2017 до 20.10.2017 године

Циљ ревизије:

- 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

Примењени метод :

- увид у уговоре о инвестирању средстава друштва
- увид у аналитичке картице
- провера наплате инвестираних средстава и приноса у року доспелости у посматраном периоду
- увид у кварталне извештаје ИП (Структура инвестиционог портфола по средствима неживотног осигурања)
- увид у Изјаве пословних банака за средства инвестирана из техничке резерве

Мишљење :

Друштво инвестира слободна средстава у складу са Законом о осигурању ("Службени гласник РС", број 139/14), Одлуком о инвестирању средстава осигурања („Сл.гласник РС“, бр. 55/2015) и интерним актом-Инвестиционом политиком.

Приликом улагања слободних средстава Друштва поштована је екстерна и интерна регулатива.

Књиговодствена евиденција пласмана у складу је са Правилником о рачуноводству и рачуноводственим политикама и Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање

Друштво у портфељу има следеће категорије финансијских средстава: средства која се држе до доспећа, средства расположива за продају и потраживања. Класификовање је у складу са стандардом 39 и чл. 41. Правилника о рачуноводству и рачуноводственој политици.

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.

Средства која се држе до доспећа имају значајно учешће које на дан 30.09.2017г. износи 24,18% од укупне активе. Ова средства у целости чине државне хартије од вредности - записи и обвезнице које имају низак кредитни ризик с обзиром да је гарант држава и доносе принос.

У складу са тачком 6, Одлуке о инвестирању средстава осигурања (Сл.Гл.РС 55/2015) за депозите инвестиране 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. Уговорене каматне стопе орочених депозита су више од стопе инфлације која за период јануар-септембар 2017 у РС износи 2,4% (саопштење РСЗ бр. 80/2017 од 13.10.2017)

Инвестирана средства и припадајући приноси наплаћени су на начин и у роковима који су регулисани уговорима. За период 01.01.2017-20.10.2017г. остварен је нето принос по основу инвестирања у депозите и средства које се држе до доспећа у износу од 5,357 хиљ.дин.

У активи друштва финансијска средства расположива за продају имају мало учешће (0,73% у укупној активи на дан 30.09.2017). До 20.10.2017г. Друштво није имало прихода по основу ових средстава.

Друштво је у 2017 години извршило накнадна улагања на пословној згради у ул.Француска 13 у Београду у износу од 12.587 хиљ.дин.

На основу Закона о осигурању друштво испуњава захтеве у погледу облика имовине, правила инвестирања и ограничења за инвестирања средстава осигурања и о имовини која је прибављена средствима осигурања тромесечно извештава НБС.

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

Поступање по препорукама из I квартала:

Препорука интерне ревизије за I квартал 2017 године :

На основу резултата испитивања апликативних контрола у оквиру софтвера за финансијско књиговодство препорука руководиоцу ревидираног процеса је разматрање увођења следеће апликативне контроле:

- Након отварања почетног стања да се онемогући књижење налога са датумом 01.01.текуће године како би се спречила могућност да корисник грешком књижењем редовних пословних промена у текућој години измени почетно стање, обзиром на опште рачуноводствено начело дефинисано Законом о рачуноводству да биланс отварања за сваку пословну годину мора бити једнак билансу затварања за претходну годину
- Препорука се односи на ажурирање постојеће евиденције корисника система и корисничких права приступа у складу са чл. 20. Одлуке о минималним стандардима управљања информационом системом финансијске институције

Препорука интерног ревизора је размотрена и прихваћена. У оквиру пословне апликације у делу - Општи регистри -Корисници система и Улоге за кориснике-ажурирана је евиденција корисника и корисничких права приступа. Осим наведеног, уведена је контрола која спречава могућност да корисник грешком књижењем редовних пословних промена у текућој години измени почетно стање.

Поступање по препорукама из II, III и IV квартала:

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

Интерни ревизор

Гордана Ђуровић

