

ACIONARSKO DRUŠTVO ZA OSIGURANJE
"GLOBOS-OSIGURANJE" A D O
Br. 139/20
23.03.2020. god
BEOGRAD, Francuska 18



**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ИНТЕРНЕ РЕВИЗИЈЕ
ЗА 2019. 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 2019. 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 2019.годину. Он је урађен са становишта испитивања поштовања како законских прописа и интерних аката, тако и процедуре, 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 спровођења поступка пословног планирања
2. Ревизију начина заштите права и интереса корисника услуга осигурања
3. Ревизију управљања информационим системом у области безбедности информационог система
4. Ревизију инвестицирања средстава техничке и гарантне резерве

Годишњи план рада интерне ревизије за 2019. 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. Спровођење поступка пословног планирања

Предмет ревизије: Активности пословног планирања спроведене на изради годишњег Пословног плана за 2019.г.

Циљ ревизије је утврђивање:

- адекватности интерног акта који регулише област пословног планирања
- примене интерног акта у поступку пословног планирања

Примењени метод: тест „ход кроз систем“ како би се проверила усаглашеност спроведених активности у поступку пословног планирања са процедуром (да ли су активности спроведене, ко их је обавио, како и када)

Мишљење

Друштво је у складу са тач. 23. Одлуке о систему управљања у друштву за осигурање у 2018.г. усвојило Процедуру за пословно планирање чиме је регулисало поступке и радње, одговорност и рокове у процесу планирања, структуру података, њихову међусобну повезаност , усвајање , извештавање и надзор над остварењем. Спроведене активности на изради пословног плана су пропорционалне величини друштва, сложености послова који се обављају и обиму активности.

Доношењем и применом процедуре активности на пословном планирању средњорочног плана за 2019-2021 и горишићег плана за 2019 су значајно унапређене у односу на поступак планирања у претходном периоду.

Пословни план за 2019.г. је усаглашен са средњорочним пословним планом за 2019-2021. Усвојен је на седници Надзорног одбора 28.12.2018.г.

Пословни план за 2019 садржи: основне податке о друштву, стратешка опредељења, циљеве за плански период, макроекономске услове пословања, податке о пословању у претходном периоду, активности за реализацију плана, пројекцију биланса стања и успеха и основних показатеља.

Пословни план за 2019.г. је настао усаглашавањем и обједињавањем више аналитичких предлога планова који су урађени од стране надлежних сектора и служби и одговорних лица у друштву. Описом послова у Правилнику о унутрашњој организацији и систематизацији радних места дефинисане су надлежности и одговорности запослених у области пословног планирања. Успостављена динамика има за циљ усклађеност и усаглашеност појединачних планова.

Планирање је засновано на историјским подацима и планираном расту за 2019.г. У изради пословног плана полазна тачка је био план премије због релевантног односа са осталим планским величинама.

У пословном плану дати су аналитички подаци по врстама осигурања за премију осигурања, премију реосигурања, трошкове спровођења осигурања, ликвидирање и резервисане штете, преносну премију, резерве за изравнање ризика, резерве за бонусе и попусте што унапређује праћење остварених резултата у односу на планиране, у том смислу може допринети квалитету управљања. Премија осигурања је осим по врсти планирана и по кварталима.

Техничке позиције (преносна премија, резервисане штете, резерве за неистекле ризике, резерва за бонусе и попусте) утврђене су у складу са актуарском струком и актима друштва. У складу са Одлуком о садржини мишљења овлашћеног актуара С.г.РС 38/2015. овлашћени актуар је дао мишљење на елаборат о очекиваним резултатима пословања за трогодишњи период 2019-2021.г. чији саставни део чине планирани резултати за 2019.

Планираним инвестирањем средстава обезбеђено је у потпуности покриће пројектоване техничке резерве. Адекватност капитала утврђена на основу планских позиција задовољава прописане услове Законом о осигурању.

Статутом чл.60.став 2 и Процедуром за пословно планирање утврђена је структура извештавања, дефинисана је обавеза Извршног одбора да предузима мере у циљу реализације пословног плана и тромесечно и годишње извештава Надзорни одбор о оствареним резултатима у односу на планиране, као и анализу резултата и по врстама осигурања.

Процедуром је предвиђено да у случају значајног одступања оствареног од планираног Извршни одбор припрема предлог ребаланса плана који доставља на разматрање и усвајање Надзорном одбору.

2.2. Защита права и интереса корисника услуга осигурања

Предмет ревизије: Ревизија је обухватила интерна аката која регулишу начин заштите права и интереса корисника услуга осигурања, преглед регистара приговора као и анализу предмета за период 01.10.2018-01.05.2019 године.

Циљ ревизије је обезбедити разумно уверавање у

- 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 увид у примљене приговоре у периоду 01.10.2018 до 01.05.2019 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 : начин заштите права и интереса корисника услуге осигурања, подношење приговора кориснику , поступање по приговору као и начин посредовања у решавању одштетних захтева. Именовано је лице овлашћено за поступање по приговору корисника и Комисија за приговоре.

У посматраном периоду Друштво је вршило информисања уговарача осигурања о начину заштите њихових права и интереса пре закључења уговора о осигурању путем писмене информације (предуговорних информација), као и на сајту „Глобос осигурања“ адо на ком је доступна :

- 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 поменутим писменим информацијама Друштво је навело :

- адресе свих својих пословних просторија на које се може поднети писани приговор и адресу за пријем приговора електронским путем;
- обавезне елементе приговора;
- рок у коме Друштво мора одговорити на приговор као и
- поштанску адресу и адресу електронске поште Народне банке Србије у случају када корисник услуге осигурања жели поднети предлог за посредовање или приговор на рад Друштва и рок за подношење истог.

Сви примљени приговори у посматраном периоду евидентирани су, разматрани и решени у складу са интерним актима. Лице овлашћено за поступање по приговорима за поднете приговоре формира предмете, одговара на приговоре и води регистар у електронском облику. Друштво је извршило обавезе по свим позитивно решеним приговорима.

Лице овлашћено за поступање по приговорима корисника у складу са регулативом квартално о примљеним приговорима извештава Извршни одбор и НБС.

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. Управљање информационим системом у области безбедности ИС

Предмет ревизије: управљање безбедношћу информационог система у складу са Одлуком о минималним стандардима управљања информационим системом финансијских институција (Сл.Гл.РС.бр. 23/2013 и 113/2013) и Законом о информационој безбедности (Сл.Гл.РС.бр. 6/2016 и 94/2017)

Циљ ревизије је обезбеђење разумног уверавања у :

- усклађеност интерних аката који регулишу управљање ризицима у области безбедности информационог система са законском регулативом и другим прописима
- адекватност и примену прописаних интерних аката у овој области

Примењени метод : метод упитника у вези успостављених интерних контрола у области управљања безбедношћу информационог система

Мишљење:

Информациони систем друштва је успостављен у складу са природом, обимом и сложеношћу пословања и пружа подршку пословним процесима у Друштву. Друштво је интерна акта ускладило са Законом о информационој безбедности и Одлуком о минималним стандардима управљања информационим системом финансијске институције. Управљање информационим системом се базира на стратегијама и политикама које су операционализоване плановима и процедурима.

Оквир за управљање безбедношћу информационог система је успостављен интерним актима Политика безбедности ИС и Актом о безбедности ИКТ система којима су уређена овлашћења и одговорности учесника у управљању информационом безбедношћу као и начин и процедуре постизања и одржавања безбедности. Управљање ИС је одговорност Извршног одбора а наведеним актима је одређена улога и осталих учесника: администратора система, интерне ревизије, запослених и трећих лица којима су поверени послови у вези са ИС-ом.

Актом о безбедности ближе су уређене мере заштите безбедности ИС – физичке заштите, контроле приступа, антивирусне заштите, безбедносних инцидената, заштите од губитака података и континуитета пословања у ванредним ситуацијама, одговорности и оспособљености корисника ИС и трећих лица којима су поверени послови у вези са ИС.

Друштво је донело интерна акта која произилазе из Акта о безбедности:План континуитета пословања; План опоравка активности; Процедура за прављење резервних копија; Процедура за одржавање опреме; Процедура за контролу приступа у просторије са серверском инфраструктуром, комуникационом опремом и системима за складиштење података; Процедура за одобравање и укидање повлашћеног приступа; Процедура за управљање инцидентима; Процедура за управљање информационим ризицима; Правила о коришћењу персоналних рачунара и приступу мрежи; Процедура за поверавање активности у вези са ИС трећим лицима.

Успостављене су потребне евиденције у складу са Актом о безбедности као што су: евиденција корисника ИС; евиденција информационих средстава, евиденција додељених службених мобилних телефона, евиденцију додељених службених УСБ, евиденцију приступа сервер сали, евиденцију лица која имају приступ подацима и средствима са ознаком „поверљиво“.

Именован је сарадник за безбедност информационог система који обавља послове везане за безбедност , врши проверу усклађености примењених мера са Актом о безбедности и о томе сачињава годишњи извештај. Поред годишњег извештаја квартално се сачињава извештај о надзору информационог система а односи се на надгледање кључних сегмената ИС.

Реализоване мере из области безбедности у периоду јануар-септембар 2019.г. су

- у области обезбеђивања исправног и безбедног функционисања средстава за обраду података - набавка и инсталирање сервера на примарној локацији
- активности везане за прелазак са оперативних система којима истиче подршка на нове оперативне системе
- заштита података и средстава за обраду података од злонамерног софтвера

На основу Студије изводљивости за обављање послова аутоодговорности донета је крајем фебруара 2019.г. одлука о увођењу осигурања од аутоодговорности. Обзиром да је издавање полиса планирано у четвртом кварталу 2019.г. предузете су активности на обезбеђењу подршке од стране информационог система и то:

- надоградњи постојеће производне апликације за потребе осигурања од аутоодговорности (модул за штете,строгу евиденцију,обрачун провизија, извештавање, полисе, зелену карту, тарифе и др.)
- проширен је обим поверилих активности за: најам веб апликације "Продајни портал" намењен спољним агентима и заступницима друштва за обављање послова продаје полиса аутоодговорности ; најам инфраструктуре за хостинг апликације и услуге одржавања, подршке и права на нове верзије модула осигурања ауто одговорности.О проширењу поверилих активности друштво је обавестило НБС

у Друштву је успостављен процес управљања безбедношћу информационог система, успостављене су и примењују се интерне контроле тако да информациони систем пружа подршку пословним плановима и пословним процесима Друштва .

2.4. Инвестирање средстава техничке и гарантне резерве

Предмет ревизије: Инвестирање средстава техничке и гарантне резерве Друштва у периоду од 01.01.2019 до 05.11.2019 године.

Циљ ревизије: је обезбедити разумно уверавање у

- усклађености интерних аката Друштва са законском регулативом;
- адекватности и примене 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 и
- ликвидности и солвентности друштва као основних индикатора финансијске стабилности

Примењени метод :

- увид у инвестирана средстава Друштва и изводе из централног регистра ХОВ
- увид у аналитичке картице и примењене начине вредновања ХОВ
- провера наплате инвестиираних 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), 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.

Друштво испуњава све захтеве у погледу инвестирања средстава техничке резерве која подлежу ограничењима како у погледу облика имовине тако и висине улагања. У структури инвестиираних средстава техничке резерве на дан 30.09.2019 учествују: 78,42% дужничке хартије од вредности чији емитент је Република Србија; 17,27% орочени и трасакциони депозити код пословних банака а осталих 2,05% чине акције којима се тружи на тржишту и 2,26% техничке резерве које падају на терет реосигуравача.

Структуру инвестираних средства гарантне резерве на дан 30.09.2019 чине: Структуру инвестираних средства гарантне резерве на дан 30.09.2019 чине: 50,75% некретнине; 14,31% орочени и трансакциони депозити код пословних 50,75% некретнине; 14,31% орочени и трансакциони депозити код пословних банака; 7,67% дужничке хартије од вредности чији емитент је Република Србија а остатак од 27,27% чине опрема и потраживања.

Инвестирана средства и припадајући приноси наплаћени су на начин и у роковима који су регулисани уговорима или дефинисани роком доспећа.

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.

Признавање, вредновање, престанак признавања и обезвређење инвестираних средстава врши се у складу је Правилником о рачуноводству и ачуноводственим политикама.

Дужничке хартије од вредности (27,53% у укупној активи на дан 30.09.2019) које је емитовала РС су поред некретнина најзаступљенији облик инвестираних средстава, класификоване су као ХОВ које се држи до доспећа па сходно томе на дан обрачуна вреднују се по амортизираној вредности и приходује се припадајући део приноса.

У складу са Правилником о рачуноводству и рачуноводственим политикама инвестиционе некретнине се вреднују моделом набавне вредности а некретнине за сопствену употребу моделом ревалоризације. Од укупне активе на дан 30.09.2019г. некретнине чине 35,02%. Одлуком о контном оквиру и садржини рачуна у контном оквиру за друштва за осигурање некретнине се процењују најмање једном у три године. Процене су вршене 31.12.2017г. и за две некретнине на дан 31.12.2018. На основу процене овлашћених процењивача спроведена су одговарајућа књижења у главној књизи којима је књиговодствена вредност сведена на процењену вредност некретнине.

У активи друштва финансијска средства расположива за продају имају мало учешће (1,34% у укупној активи на дан 30.09.2019). Друштво у текућој години није имало прихода по основу ових средстава с тим што је 30.09. у односу на 01.01.текуће године смањен нереализовани губитак услед пораста тржишне вредности ових акција.

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 30.09.2019 износи 1,83 (однос потраживања + кратк.финан.пласмани + готовина / краткорочне обавезе) што показује да је сваки динар краткорочних обавеза покрiven са 1,83 динара ликвидних средстава (препоручена вредност показатеља је 1).

Дугорочна финансијска равнотежа – солвентност изражена коефицијентом задужености (однос укупних обавеза / укупна средства) на дан 30.09.2019 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.

У посматраном периоду овлашћени актуар је у својим извештајима дао позитивно мишљење на начин утврђивања техничке резерве као и по осталим тачкама чл.163.Закона о осигурању (утврђивање премије, политике саосигурања и реосигурања, финансијским извештајима и годишњем извештају о пословању за претходну годину , актима пословне политике усвојена током 2019).

У складу са законски прописаним динамиком о мишљењу овлашћеног актуара извештавани су управа Друштва, интерни ревизор и Народна банка Србије.

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 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 уgraђен 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
