



**ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА
РАБОТАТА НА ВНАТРЕШНАТА
РЕВИЗИЈА
НА
ОСИГУРУВАЊЕ МАКЕДОНИЈА А.Д.
СКОПЈЕ –
ВИЕНА ИНШУРЕНС ГРУП
со состојба на 31 декември 2020 година**

СОДРЖИНА

	страна
Реализација на планот за работа на внатрешната ревизија	3
Наоди утврдени со ревизиите	4
Наоди од низок ризик:	5
I Финансии (сметководство, контрола на побарувања, вложувања и утужени побарувања)	5
II Штети (вклучително реосигурување и приговори)	7
III Заштита на лични податоци	8
Наоди кои се повторуваат од претходни ревизии	9

Реализација на планот за работа на внатрешната ревизија

Согласно годишниот план за внатрешни ревизии за 2020 година, внатрешните ревизори извршија ревизии на следните функции: управување со основни средства и финансиски операции (без вложувања); управување со Друштвото (нова ревизија побарана од интерната ревизија на Групацјата); прием во осигурување и продажба (вклучително реосигурување, маркетинг и односи со јавноста); информациска технологија, заштита на лични податоци и видео надзор, штети (вклучително реосигурување и приговори), финансии (сметководство, контрола на побарувања, вложувања и утужени побарувања) и усогласеност со закони (вклучително извештаи за законодавците и Солвентност II).

Сите наведени функции беа ревидирани преку увид во соодветните стратегии, политики, процеси и оперативни процедури, воспоставени системи на внатрешни контроли и нивната ефикасност, усогласеноста со осигурителните општи и посебни услови и тарифи, овластувања, деловни интерни акти, локалната законска регулатива како и инструкциите и политиките на Групацјата и Солвентност II.

Поради епидемијата на Ковид 19 и изменетите и отежнати услови на работење, бројот на примероци за тестирање беше намален и некои активности, поради објективни причини, беа изземени од проверките, но не во обем да не може да се провери работењето на Друштвото и да се оцени ефикасноста на системите на внатрешни контроли. Во договор со Менаџерот за внатрешна ревизија на Групацјата, г-динот Алрам, таквите активности ќе бидат напоменати во поединечните ревизорски извештаи со забелешка за евентуалниот ефект на ревизорското мислење и период кога следно истите ќе се ревидираат.

Во нашата работа имавме два такви случаја. Првиот се однесуваше на проверката на одобрувањата на попустите на премија кои ги даваат менаџерите за продажба. Бидејќи од ниедна претходна ревизија на оваа активност не произлегле наоди, ние не го изменивме т.е. не го деградиравме ревизорското мислење за целата функција предмет на ревизија (прием во осигурување и продажба), ниту пак дадовме мислење со исклучок.

Вториот случај се однесуваше на известувањата до Групацјата (controlling pack), кој не можевме целосно да го ревидираме, поради потребното дополнително време за осознавање и користење на евиденцијата и извештаите од новиот сметководствен софтвер "SAP". Изоставените проверки ќе се направат во наредната ревизија на функцијата финансии во 2021 година. И во овој случај ревизорското мислење не претрпи промени.

Со исклучаок на погоре наведените случаи, сите ревизии кои беа дел на планот за внатрешни ревизии за 2020 година беа целосно спроведени и за истите беа издадени извештаи.

По извршената вонтеренска ревизија на Агенцијата за супервизија на осигурувањето, на усогласеноста на информатичка технологија на Друштвото со минималните стандарди за информатичка технологија издадени од Агенцијата за супервизија на осигурувањето во 2020 година и утврдените наоди и препораки, извршивме проверка на спроведувањето на договорените активности со Друштвото за надминување на истите. Издадовме мислење дека сите договорени активности беа спроведени на соодветен начин и во договорените рокови.

Во текот на октомври 2020 година Агенцијата за супервизија на осигурувањето започна вонтеренска ревизија на работата и квалитетот на интерната ревизија на Друштвото. Ревизијата е во тек и сеуште не се издадени извештаи (освен записник од одржаниот онлине состанок).

Наоди утврдени со ревизиите

При ревизиите извршени во 2020 година утврдивме само 3 ниско ризични наоди.

Утврдивме и мал број на отстапувања кои немаат значително негативно влијание на работата на Друштвото. Овие пропусти беа веднаш дискутирани со соодветните менаџери и беа адресирани уште во текот на теренската работа од ревизиите. Бидејќи ризиците поврзани со наведените пропусти беа елиминирани и не утврдивме загуби од истите, тие не беа посебно наведени како наоди, но беа напоменати во делот за ревизорско мислење во поединечните ревизорски извештаи.

Овие пропусти се однесуваа на:

- несоодветни системски привилегии на одреден број системски корисници,
- отсуство на одредени податоци за нови клиенти при прием во осигурување,
- отсуство на дел од фотографии за возила при прием во осигурување;
- кај ограничен број на штети отсуство на фотографии. Бидејќи квалитетот на фотографирањето континуирано со подобрува во однос на минатите ревизии и воспоставените интерни контроли ("peer review") се редовна активност, ова не е известно посебно како наод и
- одреден број на побарувања од премии имаа побарувачки салда -со состојба на 30.09.2020 година во износ од околу ЕУР 4 илјади. За ваквите случаи веднаш се разговараше со одговорните вработени и се договорија активности за нивна анализа и расчистување со состојба на 31.12.2020 година.

Ревизорските мислења за сите ревидирани функции се "Одлично" со стабилен индикатор за контролното опкружување.

Наоди од низок ризик:

I Финансии (сметководство, контрола на побарувања, вложувања и утужени побарувања)

➤ *Несоодветно евиденцирање, известување и следење на утужените побарувања*

Наод:

Службата за спорни побарувања е одговорна за управување и наплата на утужените побарувања и за следење на наплатата на оние побарувања кои се предадени на нотари и извршители за присилна наплата. Со состојба на крајот на месец јануари 2021 година Друштвото има вкупно 2.972 отворени предмети на утужени побарувања.

Податоците за утужените побарувања се внесуваат на систем и на располагање се неколку извештаи за следење на истите. Во 2014 компјутерската апликација за утужените побарувања беше ревидирана и надградена за да одговара на сите барања за внес и известување на податоци.

Со ревизорските тестови на одбрани примероци предмети на утужени побарувања, системката евиденција и системските извештаи уште во минатите години се утврди дека системката евиденција и извештаите се нецелосни и неточни, со што е оневозможено соодветно следење и управување со ваквите побарувања. Следствено на ова, претставници на секторите за сметководство, информатичка технологија и службата за спорни побарувања договорија нови активности и унапредувања на компјутерската апликација (нови полуавтоматски ажурирања на наплатите на утужените побарувања и сл.).

Ревизорските проверки, анализи и разговори со соодветни вработени, спроведени во текот на ревизијата на утужените побарувања во 2020 година, открија дека евиденцијата на наплатата на утужените побарувања е значително подобрена и овој пат од тестираните примероци само ограничен број на податоци за наплата и понатаму беа или содржеа износи на сметководствени отписи или пак не се сложуваа со податоците на картиците за наплата на утужените побарувања или банкарските налози за плаќања (уплатници) доставени од должниците или адвокатите. И додека унапредувањата се забележливи, и понатаму има проблеми кои негативно влијаат на квалитетот на управувањето со ваквите побарувања.

Тие се следните:

- износите на судски трошоци и казнена камата не се секогаш точно прикажани во компјутерската апликација и воопшто не се прикажани во извештаите за утужените побарувања, што оневозможува целосно наплатените побарувања да се затворат и архивираат, а другите да се дадат на извршители за присилна наплата;
- во компјутерската апликација и во извештаите и понатаму нема поле и колона за салдо на побарувањата, податок кој е клучен за следење на ненаплатените побарувања. Поради ова салдата рачно треба да се пресметуваат, наместо со

помош на системот истите брзо и лесно да се пребаруваат и сортираат по износ или старост и за истите да се носат одлуки за мерки за наплата;

- на системските картици за наплата на утужените побарувања во колоната "наплата" непотребно се појавуваат и износи за сметководствени отписи, покрај износите на наплата, со што истите се мешаат и износот за "наплата" се дуплира, односно се прикажува неточен износ за наплата што создава забуна и оневозможува соодветни анализи. И иако покрај износите во колоната има опис на трансакцијата т.е. текст "отпис" и "наплата", имаше и случаи каде покрај износите стоеа нејасни описи, што ги прави овие картици несоодветни за ефикасна анализа и следење на нанаплатените побарувања;
- извештаите за активни / отворени предмети (на суд, кај нотар или кај извршител) и понатаму содржат и затворени и архивирани предмети што оневозможува веродостојна анализа на отворените предмети, по износ или број;
- покрај отсуството на поле во апликацијата и колона во извештаите за салдо на побарувањата, и претходно побараните дополнителни полиња и колони во извештаите за податоци (датум и опис) за средства (недвижен или подвижен имот) за кои има ставено товар во Катастар или залог регулиран со договорите за одложено плаќање со извршна клаузула не беа обезбедени и
- и понатаму вработените во Службата за спорни побарувања на компјутерските картици ги гледаат само промените за тековната година, а не и за минатите години односно од моментот кога побарувањето било утужено или дадено на нотар.

На мислење сме дека полето и колоните со податок за отпис (во апликацијата, картиците и извештаите) се сосема непотребни за вработените во Службата за спорни побарувања бидејќи сметководствениот отпис нема никакво влијание на активностите во оваа служба (т.е. не го стопира процесот на тужење или предавање на должниците на нотари и извршители), напротив само создава забуна бидејќи и понатаму се меша и кумулира со податоците за наплата.

Отсуството на потребните системски полиња за евидентирање на погоре наведените податоци оневозможува и правилна и благовремена анализа на работата и ефикасноста на извршителите и нотарите.

Бидејќи анализата на следењето и управувањето со предметите добиени на суд, покажа дека не постои стандард (временска рамка) ниту конзистентност во предавањето на ненаплатените побарувања кај нотари и извршители за понатамошна наплата, минатата година договоривме дека ќе се усвои стандард дека не подоцна од 6 месеци сите ненаплатени побарувања од физички лица (добиени на суд и потврдени од нотари) ќе се предаваат на извршители за наплата, но ова не беше спроведено, меѓудругото и поради проблемот со неточните податоци за наплата. Наместо тоа вработените во Службата за спорни и сомнителни побарувања, по истек на една година од правосилноста на судските пресуди или потврда од нотарите, рачно ги двојат предметите и ги даваат во Службата за контрола на побарувања за проверка на наплатата по истите. Овој пристап ја одолговлекува наплатата и непотребно и неоправдано ја зголемува работата на кредит контролорите.

Дури и кога ние побаравме од вработените во Службата за спорни побарувања верификација на податоците за наплата прикажани на извештаите тие повторно побараа помош од Службата за контрола на побарувања т.е. нивна анализа на финансните картици на должниците.

Импикации:

Застарени и неточни системски податоци и системски извештаи за утужените побарувања и салдата на ненаплатени побарувања по завршување на судските спорови или по нивното предавање кај нотари и извршители за присилна наплата **може да резултира во несоодветно следење и управување со ваквите побарувања, несоодветна услуга на клиентите (во случаи кога клиентите се даваат на извршување, а тие илјаче), слаба наплата поради ненавремена активност и финансиски загуби.**

Договорени активности со менаџментот:

Претставниците на секторите / служби за Спорни побарувања, Финансии и Информатичка технологија повторно ќе ги разгледаат отворените наоди, според дадените препораки од интерната ревизија. Програмерите ќе ги направат сите потребни надградби и / или корекции во апликацијата и ќе ги редизајнираат извештаите за истите да даваат точни и целосни податоци.

По обезбедувањето на точни податоци за наплата на утужените побарувања Службата за спорни побарувања ќе воведат стандард за предавање на ненаплатените долгови на извршители за присилна наплата.

Тековен статус:

Договорените активности ќе бидат спроведени до 30.09.2021 година.

II Штети (вклучително реосигурување и приговори)

➤ Неточни системски/очевни просечни резервации за штетите

Наод:

Секоја година актуарите на Друштвото пресметуваат почетни просечни резервации за штети по вид на осигурување и ризик / причина, кои потоа се внесуваат на систем. Следствено, при пријава на штетите во систем (преку селекција на вид на осигурување и причина за штета), автоматски системот генерира резервација, со што се оневозможува потценување на резервациите за штети.

При тестирањето на соодветноста на овие резервации во 2019 година најдовме 32 случаи на транспортни штети и 2 штети од автоодговорност каде почетните просечни резервации беа неточни односно преценети (за МКД 186 илјади) и потценети (за МКД 3 илјади), соодветно. Причината за овие отстапувања е неточното ажурирање на листата на почетните просечни резервации во систем во почетокот на 2019 година и отсуството на нивна контрола и верификација пред истите да се стават по примена. Почетните резервации за 2020 година беа точни.

Периодот помеѓу неточните резервации и нивните корекции направени од страна на проценителите при понатамошната обработка на штетите се движел до максимум 8 дена. Овој период е незначителен и отстапувањата во износ се нематеријални.

Но, бидејќи и во минатите години имавме наоди поврзани со овие резервации (износи кои не беа содржани во одобрената листа на почетни просечни резервации туку историски податоци од минати години и нефункционирање на врската помеѓу сумите на осигурување од полисите за незгода со почетните резервации што резултираше во штети без почетни резервации), сметаме дека ризикот за неточни почетни просечни резервации е сеуште присутен.

Импликацији:

Неточните почетни резервации за штети *може да доведат до поинценити или ипреценити резервации за шитити и неточни финансиски резултатити.*

Договорени активностити со менаџментити:

Одговорниот вработен во Секторот за информатичка технологија ќе дизајнира табела каде ќе се внесуваат сите почетни просечни резервации според податоците од одобрената Листа на почетни просечни резервации за тековната година. Актуарот на Друштвото ќе изврши увид во внесните податоци во табелата односно ќе направи контрола и верификација на истите и ова ќе биде услов за пуштање на резервациите во примена. Бидејќи од нас предложената системска контрола и системска потврда на истата е комплицирана за изведба, актуарот по извршената контрола ќе извести за резултатите до одговорните од Секторот за ИТ, Секторот за штети и Секторот за интерна ревизија. Дури по известувањето од актуарот по електронска пошта (потврда за точност) резервациите ќе може да се применуваат.

Иако почетните резервации за 2021 година се веќе внесени на систем и се во примена, актуарот и тие ќе ги провери и ќе извести за евентулни пропусти. Оваа контрола ќе стане редовна активност од 2022 година и ќе продолжи за сите наредни години, до евентуални нужни промени во начинот на работа.

Статус на активностите:

Договорените активности со менаџментот (дизајнирење на системска табела) ќе бидат завршени до 31.03.2021 година. Веднаш потоа ќе се проверат внесените резервации за 2021 година.

III Заштита на лични податоци

- ✓ **Отсуство на информација и вклучување на Офицерот за заштита на личните податоци на Друштвото при воведување на нови проекти или процедури или нивни измени**

Наод:

Со цел да се обезбеди целосна усогласеност на работата на Друштвото со барањата на Законот за заштита на лични податоци, во претходните ревизии побаравме и договоривме информирање и вклучување на Офицерот за заштита на личните податоци

на Друштвото при воведување на сите нови проекти или процедури (системски како и рачни) или нивни измени и тоа во фазите на планирање, дизајн и тестирање на новините. Оваа вклученост исто така требаше да биде документирана.

И додека во 2019 година ова барање беше целосно испочитувано, во 2020 година при ревизија на ново развиените или надградени системки апликации утврдивме дека во поголемиот број случаи Офицерот за заштита на лични податоци на Друштвото не бил информиран ниту поканет да изврши увид во проектите и да биде дел од нивното тестирање. Дури и во образецот за тестирање, полето за потпис на Офицерот за заштита на лични податоци беше избришано.

Импlications:

Отсуството на редовна комуникација со Офицерот за заштита на личните податоци на Друштвото кога се воведуваат нови проекти и / или процедури за работа или истите се менуваат ***може да доведат до неусогласеност со Законот за лични податоци, повреда на правата за приватност на клиентите, физички лица и финансиски казни.***

Договорени активности со менаџментот:

Одговорните вработени на Секторот за информатичка технологија се сложија претходните активности за комуникација со Офицерот за заштита на лични податоци, кои беа применети во 2019 година повторно да се воспостават за сите следни проекти.

Статус на активностите:

Договорените активности со менаџментот веднаш стапија на сила.

Наоди кои се повторуваат од претходни години / ревизии

Од ревизиите извршени во текот на 2020 година произлезе еден наод кој се повторува од минати години. Иако значителен дел од договорените активности за елиминирање на наодот беа завршени, сеуште има прашања, проблеми и пропусти кои треба да се разрешат и отстранат пред да заклучиме дека наодот и поврзаните ризици се елиминирани (односно дека се обезбедени комплетни и целосно точни податоци за наплата на утужените побарувања и оние дадени на нотари и извршители, како нужна алатка за квалитетно следење и управување со ваквите побарувања) и истиот повеќе да не го известуваме.

Татјана Ансарова - Јовановска
Менаџер за внатрешна ревизија

Стоил Стоименовски
Овластен ревизор

Сектор за внатрешна ревизија,
Осигурување Македонија а.д., Скопје - Виена Иншуранс Груп