



**ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ  
ЗА РАБОТАТА НА  
ВНАТРЕШНАТА РЕВИЗИЈА  
НА**

**АД за осигурување и реосигурување  
МАКЕДОНИЈА, Скопје - ВИГ**

**со состојба на 31 декември 2021 година**

# СОДРЖИНА

|                                                                                                                                                                                                           | страна |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Реализација на планот за работа на внатрешната ревизија</b>                                                                                                                                            | 3      |
| <b>Наоди и помали отстапувања утврдени со ревизиите</b>                                                                                                                                                   | 3      |
| <b>I Финансии (сметководство, вложувања, контрола и наплата на побарувања и утужени побарувања)</b>                                                                                                       | 4      |
| <b>Надворешни ревизии на работата на внатрешната ревизија и други сектори / активности на Друштвото</b>                                                                                                   | 7      |
| <b>Следење и контрола на спроведувањето на доспеаните активности за корегирање на утврдените наоди од претходните ревизии</b>                                                                             | 9      |
| <b>Наоди кои се повторуваат од претходни ревизии</b>                                                                                                                                                      | 9      |
| <b>Оценка на квалитетот на работата на внатрешната ревизија</b>                                                                                                                                           | 9      |
| <b>Изјава за усогласеност на функцијата внатрешна ревизија на Друштвото со барањата на Меѓународната Рамка за професионално извршување на внатрешната ревизија како и локалната ревизорска регулатива</b> | 9      |
| <b>Изјава за независност и објективност на внатрешните ревизори</b>                                                                                                                                       | 10     |

## **Реализација на планот за работа на внатрешната ревизија**

Согласно годишниот план за внатрешни ревизии за 2021 година, во текот на 2021 година, внатрешните ревизори работеа на ревизија на следните функции: човечки ресурси и плати (вклучително обуки и работни спорови), управување со Друштвото, 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, вложувања, контрола и наплата на побарувања и утужени побарувања) и усогласност со закони (вклучително извештаи за законодавецот и Солвентност II). Сите ревизии беа започнати според планот и се одвиваа според предвидените рокови.

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 Групацијата и Солвентност II.

И покрај сеуште присутната епидемија на Ковид 19, но и искуството од работа во изменети и отежнати услови речиси две година, успеавме да ги опфатиме и ревидираме сите материјални области, активности и деловни настани од ревидираните области. Дел од активностите кои, повторно поради Ковид 19 кризата, не бевме во можност целосно да ги покриеме во текот на 2021 година ќе ги опфатиме во соодветните ревизии во 2022 година. Повторно главно се потпиравме на компјутерските податоци и извештаи и комуникација со вработените од далечина, но и овој начин на работа се покажа како достаточен ефикасен и не го намали квалитетот на ревизиите.

## **Наоди и помали отстапувања утврдени со ревизиите**

Од ревизиите на функциите човечки ресурси и плати (вклучително обуки и работни спорови), управување со Друштвото, заштита на личните податоци и усогласеност со закони, а кои се однесуваа за активности извршени во текот на 2020 година и во првата половина на 2021 година, не утврдивме материјални наоди, ниту помали отстапувања или неправилности.

Како и минатата година ревизијата на управувањето со Друштвото ги опфати и работата на органите на управување на Друштвото (УО, НО и Собрание на акционери), другите менаџери, актуарската функција, управувањето со ризици, транспарентноста и етиката во работењето на Друштвото и дел од управувањето со информациската технологија.

Системите на интерни контроли воспоставени од страна на Друштвото, беа опфатени во текот на секоја поединечна планирана ревизија за 2021 година и сите евентуални наоди кои произлегоа од ревизорските проверки беа известени во ревизорските извештати за односните функции.

## **Наоди**

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

- ✓ **Неточни и нецелосни системски податоци и извештаи за наплатата и салдата на утужените побарувања**

#### **Наод**

Во текот на ревизијата на погоре наведените функции утврдивме и известивме еден ниско ризичен наод кој се повторува од претходни ревизии, од причина што претходно договорените корективни активности не биле завршени во целост, повторно резултирајќи во неточни и нецелосни системски податоци за наплатата и салдата на утужените побарувања по основ на премија (пр. износите за наплата во некои случаи сеуште содржат износи на отпис, наплатените казнени камати и правни трошоци не се прикажани во апликацијата за утужени побарувања и извештаите за ваквите побарувања и сл.). Од вкупно ревидирани 105 утужени долгови, утврдивме недоследности во податоците за наплата и салда кај 25 случаи (24%). Овој проблем особено се однесува на утужените побарувања пред 01.01.2020 година, кои се 3,539 на број од вкупно активни утужени побарувања кои се 4.378 (80%) на број.

Освен ова, одреден број на затворени и неактивни правни предмети (целосно наплатени побарувања или побарувања од должници кои се избришани од Централниот регистар) сеуште се прикажуваат на извештаите за активни предмети и неплатени побарувања, иако системската процедура за нивно архивирање била соодветно применета.

Поради овие проблеми и понатаму не е возможно соодветно следење и управување со наплатата на утужените побарувања и што е уште поважно навремено превземање на мерки, како ангажирање на извршители за присилна наплата и оценка на ефикасноста на активностите и работата на ангажираните извршители. Нецелосната веродостојност на системските податоци и извештаите за утужените и ненаплатени побарувања и понатаму изискува дополнителни рачни и долготрајни анализи и истражувања на сметководствените евиденции и банкарски изводи, при што се ангажираат и вработени од други сектори и служби како кредит контролори и сметководители.

Како последица на ваквите состојби, договорениот временски стандард за предавање на ненаплатените побарувања на извршители не може ефикасно да се примени, бидејќи потврдата на салдата на побарувањата изискува дополнителни рачни истражувања и време, наместо преку директен увид во специјално дизајнирани системски извештаи.

Сепак, мора и да се напомене дека значен дел од договорените корективни активности кои се применија ја унапредија точноста на системските податоци и извештаи, но сеуште се потребни дополнителни активности, пред да заклучиме дека наодот и ризиците се целосно елиминирани и дека евиденцијата и извештаите за утужените побарувања се веродостојни и корисни за квалитетно управување со истите.

## **Импликациии**

Неточните и нецелосни податоци за наплатите и салдата на утужените и/или потврдени од нотар побарувања по основ на премија може да доведат до ненавремено превземање на активности и мерки за нивна наплата и негативни ефекти на паричните текови на Друштвото.

## **Активностии на менаџментот**

Менаџерот за спорни побарувања и одговорните вработени во Секторот за информациска технологија договорија продолжување на активностите за усогласување и корегирање на системските податоци за побарувањата кои биле утужени и/или потврдени од нотари пред 01.01.2020 година и овозможување на точен и навремен трансфер на сите идни приливи за ненаплатените побарувања, вклучително и износите кои се однесуваат на казнени камати и правни трошоци. Новиот рок за овие активности е 30.09.2022 година. проблемот со неефикасното архивирање на затворените предмети веќе беше предмет на активности од страна на Секторот за информациска технологија, а тестирањето од страна на системските корисници е во тек.

## **Помали отстапувања / неправилностии**

I При ревизијата на функциите **прием во осигурување и продажба** (вклучително реосигурување, маркетинг и односи со јавноста) утврдивме неколку помали и нематеријални отстапувања за кои веднаш разговаравме со одговорните менаџери кои дефинираа корективни активности.

Таквите случаи се однесуваа на:

- отсуство на податоци за резервирани штети кога се прави обнова на полиси што влијае на точноста на "бонусот за немање штети". Вработените кои вршат внес и тарифирање на податоците за полисите добиваат податоци само за ликвидирани и исплатени штети, а не и за оние кои се сеуште резервирани и поради тоа во одредени случаи "бонусот за немање штети" несоодветно се доделува односно и во случаи кога клиентите имаат штети истиот или не се укинува или недоволно се намалува;
- затајување на системската контрола со која на агентите и брокери им се оневозможува да прифаќаат имотни ризици со суми на осигурување над МКД 60 милиони и пораст во сумите на осигурување во однос на ланските од и над 10% без претходна оценка и одобрение од страна на превземачите на ризик на Друштвото. Ваков пропуст се воочи во кај 2 ризика од вкупно ревидирани 36 полиси; и
- затајување на системската контрола воспоставена да укаже на штети во минатата година при обнова на каско ризици, што како и кај првото отстапување довело до незаслужено одобрување на "бонус за немање штети" кај еден клиент.

Иако случаите на затајување на наведените системски контроли беа мали на број, од одговорните менаџери побаравме програмерите да истражат и да ги утврдат и елиминираат причините за затајувањето, за да се избегнат вакви пропусти во иднина. За сите 3 наведени случаи **системските интервенции беа направени, системските корисници истите ги тестираа и констатираа целосна функционалност.**

II **Штети (вклучително реосигурување и приговори)** - при ревизијата на оваа функција утврдивме наколку нематеријални отстапувања / неправилности како што се:

- потценета резервација за една судска штета во износ од МКД 4 милиони за период од 5 месеци (од вкупно ревидирани и тестирани 71 штети, за поголеми отстапувања помеѓу резервациите и исплатените износи - "settlement losses"). За овој случај веднаш беше разговарано со одговорниот менаџер, а штетата сега е ликвидирана и исплатена;
- промена во процесот за контрола на квалитетот на фотографирањето на оштетувањата кај материјални штети, а поради отежнатите услови за работа во време на пандемијата со Ковид - 19, што доведе до намален квалитет на контролата, нејзината веродостојност и корисност. Со одговорниот менаџмент договивме дека оваа контрола ќе се извршува на начин како пред пандемијата со Ковид - 19, но квартално наместо месечно, од страна на колегите проценители, еден на друг, и тие ќе ротираат како во рамките на експозитурите (каде тоа е возможно) така и во рамките на Друштвото за да се избегне повторување на парови проценители подолги периоди. Извештаите од овие контроли како и претходно ќе содржат податоци за ревидираните штети, резултатите од контролите и забелешки со објасувања за случаите со отсуство на фотографии; и
- Упатството за откривање на случаи со сомневање за осигурителна измама кај осигурувања на моторни штети вклучува одреден број на средни и високо ризични индикатори за сомнителни штети кои во пракса тешко се применливи и како такви за Друштвото во моментот се нефункционални. Од оваа причина сите индикатори наведени во Упатството, со акцент на средно и високо ризичните, треба повторно да се ревидираат од страна на проценителите и ликвидаторите на штети и или да се прецизираат и да вклучуваат исклучоци / услови или пак да се избришат или означат како неприменливи. Истото треба да се направи и за индикаторите кои се однесуваат на имотните штети. Одговорните менаџери се согласија со предложените измени и корективни активности и ќе работат на ажурирање и усогласување на Упатството.

III **Информатиска технологија** - при оваа ревизија се забележаа одреден број на системски привилегии (23 од вкупно активни 680) на системски корисници кои не одговараа на работните позиции, задачи и овластувања на корисниците. За ваквите случаи веднаш разговаравме со одговорните менаџери, кои потоа побараа од Секторот за информатиска технологија истите да се укинат или корегираат.

Поради дополнителните барања на АСО за ревизиите на информатиската технологија, покрај нашите редовни поединични и годишни ревизорски извештаи за резултатите од ревизијата на оваа функција во 2021 година, изготвивме и доставивме и многу подетален извештај т.е. извештај со податоци за секој опфатен, оценет и ревидиран ризик, извршени ревизорски проверки и резултатите од истите до крајот на првата половина на јануари 2022 година.

Следствено на погоре наведените резултати од ревизиите извршени во текот на 2021 година, ревизорските мислења за квалитетот на системите на интерни контроли воспоставени во сите ревидирани функции се "Одлично".

# **Надворешни ревизии на работата на внатрешната ревизија и други сектори / активности на Друштвото**

## ***Ревизија од страна на локалниот регулатор (АСО)***

Вонтеренската ревизија на АСО на работата на **внатрешната ревизија** на Друштвото која започна во октомври 2020 година е завршена и беше издаден нацрт и финален записник од спроведената вонтеренска супервизија.

Известените наоди и препораки се однесува на потребата за целосно усогласување со барањата на Меѓународната Рамка за професионално работење како што се: Дефиницијата на внатрешната ревизија, Кодексот на Етика и Правила на однесување на внатрешните ревизори, Базичните принципи и Меѓународните Стандарди за професионално извршување на внатрешната ревизија, како и локалната регулатива.

Корективните активности за сите наведените наоди беа завршени, односно документите кои требаа да се изготват и/или соодветно одобрат беа разгледани и одобрени од страна на членовите на Надзорниот одбор на седниците одржани во септември и ноември 2021 година, и потоа беа доставени до АСО.

Ревизорските планови (стратешкиот среднорочен план и годишниот план за 2022 година) и Годишната Програма за работа на внатрешната ревизија беа исто така иницијално одобрени и од Менаџерот за интерна ревизија на Групацјата.

Годишниот извештај за работата на внатрешната ревизија на Друштвото за 2021 година, беше разгледан од страна на членовите на Управниот Одбор на Друштвото и по неговото одобрување од страна на членовите на Надзорниот Одбор ќе се достави до АСО.

Со изготвувањето и соодветно одобрување на сите документи побарани од локалниот регулатор, работата на внатрешната ревизија на Друштвото е усогласена со меѓународните и локални ревизорски регулативи.

## ***Ревизии од страна на Интерната ревизија на Групацјата***

Во текот на 2021 година и почетокот на 2022 година, интерните ревизори на Групацјата извршија ревизии на работата на: интерната ревизија на Друштвото, управувањето со побарувањата по основ на премии (активности во рамки на работата во сметководство, контрола и наплата на побарувања и утужени побарувања) и информациската технологија.

### ***I Внатрешна ревизија на Друштвото***

Во текот на октомври и ноември 2021 година, Менаџерот на интерната ревизија на Групацјата, изврши ревизија на работата на внатрешната ревизија на Друштвото за периодот од 2019 до 2021 година.

Од ревизијата на Г-динот Понграц, произлегоа следните 4 наода:

- потреба за реструктуирање на постојната Повелба за внатрешната ревизија на Друштвото, за да се исполнат барањата на локалниот регулатор и Меѓународните Стандарди за професионално извршување на внатрешната ревизија;
- Изготвување на стратешки среднорочен ревизорски план и годишен ревизорски план, обата на база на анализа на ризици и други фактори;
- за секој наод, во ревизорскиот извештај, да се наведат податоци за вкупниот број на ставки од кои се одбрани примероци за тестирање како и бројот на спорните ставки; и
- документирање на процесот на хармонизација (изјава на менаџерите на ревидираните области / функции за известените наоди и ревизорски препораки односно дали тие се согласуваат со истите или ги оспоруваат) и вклучување на таквите изјави во ревизорските извештаи.

Корективните активности за првиот наод беа спроведени со одобрувањето на ажурираната Повелба за внатрешна ревизија од страна на членовите на Надзорниот одбор на Друштвото на седницата во ноември 2021 година, како и активностите за вториот наод со иницијалното одобрување на плановите од страна на Менаџерот за интерна ревизија на Групацијата.

Иако последните два наода доспеваа на 31.03.2022 година, препораките за истите веќе се во примена во финалните ревизорски извештаи за ревизиите извршени по датумот на издавањето на ревизорскиот извештај од интерната ревизија на Групацијата.

### ***Активностите поврзани со управувањето со побарувањата на Друштвото***

Ревизијата на управувањето со побарувањата на Друштвото резултираше со еден наод - потреба за воспоставување и документирање на редовно (квартално) усогласување на побарувањата. Договорениот рок за оваа корективна активност беше 31.12.2021 година.

Локалните внатрешни ревизори го проверија статусот на договорените активности и заклучија дека истите беа завршени навремено и беа соодветно документирани. Резултатите од оваа проверка беа известени до Интерната ревизија на ВИГ.

### ***Информатска технологија***

По извршената вонтеренска ревизија на работата во Секторот за информациска технологија на Друштвото, ревизорите на ВИГ утврдија и известија 4 наода. Наодите се однесуваат на потребата за надградба и замена на застарена компјутерска опрема, оперативни системи и софтвер. Сите препорачани и договорени корективни активности треба да бидат завршени до 31.12.2022 година. Квартално и пред доспевањето на активностите локалните внатрешни ревизори ќе го проверуваат статусот на активностите и степенот на завршеност и за тоа ќе се извести до Интерната ревизија на Групацијата како и до членовите на органите за управување со Друштвото.



## **Следење и контрола на спроведувањето на доспеаните активности за корегирање на утврдените наоди од претходните ревизии**

Утврдените и известени наоди и помали неправилности од ревизиите извршени во 2020 година, а кои доспеваа во текот на 2021 година беа завршени на соодветен начин и во предвидените рокови.

## **Наоди кои се повторуваат од претходни години / ревизии**

Од ревизиите извршени во текот во 2021 година известивме еден наод кој се повторува од претходни ревизии. Наодот произлегува од ревизијата на Финансии, а поконкретно се однесува на системската евиденција и извештаи за утужените побарувања по основ на премија и има негативен ефект на следењето и управувањето со таквите побарувања. Повеќе детали за овој наод се содржани во делот " Наоди и помали отстапувања утврдени со ревизиите " - "Наоди".

## **Оценка на квалитетот на работата на внатрешната ревизија**

Секторот за интерна ревизија ќе воведо документирано самооценување и екстерна валидација на самоценувањето почнувајќи од 2022 година (временски како што е наведено во годишниот план за интерна ревизија за 2022 година), за сите планирани и извршени ревизии во текот на 2022 година. Истото се однесува и за доставата на прашалници за задоволство од работата на внатрешните ревизори до менаџерите на ревидираните сектори / служби и членовите на одборите за управување со Друштвото.

Во 2021 година за сите спроведени ревизии во годината, Менаџерот за интерна ревизија вршеше континуирано следење на работата на интерните ревизори, а по одобрувањето на Програмата за оценување на квалитетот и унапредување на работата на внатрешната ревизија, за 3те ревизии извршени потоа (Финансии, Штети и Усогласеност со закони) ќе вклучи и прашалници дизајнирани посебно за оваа намена.

## **Изјава за усогласеност на функцијата внатрешна ревизија на Друштвото со барањата на Меѓународната Рамка за професионално извршување на внатрешната ревизија (МРП) која ги вклучува Базичните принципи за професионално извршување на внатрешната ревизија, Дефиницијата на внатрешната ревизија, Меѓународните Стандарди за професионално извршување на внатрешната ревизија, Кодексот на етика и Правилата за однесување како и локалната ревизорска регулатива**

Со исполнувањата на сите барања по наодите и препораките на локалниот регулатор (АСО) и Интерната ревизија на Групацијата, изготвувањето и / или дополнување на потребните документи и воведувањето на унапредени оперативни активности, работата на внатрешната ревизија на Друштвото е целосно усогласено со барањата на МРП и локалната ревизорска регулатива.

## **Изјава за независот и објективност на внатрешните ревизори**

Во текот на 2021 година внатрешните ревизори ја извршуваа својата работа во услови на целосна организациска и функционална независност. **Не беа утврдени случаи на нарушена објективност ниту инциденти во извршувањето на ревизиорските активности и известувањето на резултатите од истата.**

**Татјана Ансарова - Јовановска**  
**Менаџер за внатрешна ревизија**

**Стоил Стоименовски**  
**Овластен ревизор**

**Сектор за внатрешна ревизија,**  
**АД за осигурување и реосигурување МАКЕДОНИЈА,**  
**Скопје - Виена Иншуранс Груп**