



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

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

за 2022 година

СОДРЖИНА

	страна
Реализација на планот за работа на внатрешната ревизија	3
Наоди и помали отстапувања утврдени со ревизиите	3
Ангажмани на советување	6
Надворешни ревизии на работата на внатрешната ревизија и други сектори / активности на Друштвото	6
Следење и контрола на спроведувањето на доспеаните активности за корегирање на утврдените наоди од претходните ревизии	7
Наоди кои се повторуваат од претходни ревизии	8
Оценки на квалитетот на работата на внатрешната ревизија	8
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	9
Изјава за независност и објективност на внатрешните ревизори	9

Реализација на планот за работа на внатрешната ревизија

Согласно годишниот план за внатрешни ревизии за 2022 година, во текот на 2022 година, внатрешните ревизори работеа на ревизија на следните функции: управување со основни средства, финансиски операции, управување со Друштвото, прием во осигурување и продажба (вклучително реосигурување, маркетинг и односи со јавноста), штети (вклучително и реосигурување и приговори) и финансии (сметководство, вложувања, кредит контрола и утужени побарувања). При сите ревизии, предмет на анализи и тестирања беа активностите и трансакциите извршени во текот на 2021 и 2022 година.

Сите ревизии беа започнати според планот и се одвиваа според предвидените рокови.

Наведените 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 Групаацијата и Солвентност II.

Како и минатите години ревизијата на управувањето со Друштвото ги опфати 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 2022 година и сите евентуални наоди кои произлегоа од ревизорските проверки беа известени во ревизорските извештати за односните функции.

Наоди и помали отстапувања утврдени со ревизиите

Од ревизиите на сите функции наведени погоре, произлезе еден ниско ризичен наод и идентификувавме неколку помали отстапувања и неправилности.

Наоди

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

- **Неточно евидентирање, 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 февруари 2023 година Друштвото има вкупно околу 4.900 отворени предмети на утужени побарувања.

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

Со ревизорските тестови на одбрани примероци од предмети на утужени побарувања, системката евиденција и системските извештаи уште во минатите години се утврди дека системската 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.

Ревизорските проверки, анализи, разговори со соодветни вработени како и корекции во дефинициите на неколку системски извештаи кои беа иницирани од страна на ревизорите и веднаш спроведени од страна на програмерите, во текот на ревизијата на утужените побарувања во 2022 година, открија дека евиденцијата на наплатата на утужените побарувања е значително подобрена. ,

Сепак, податоците за наплата на утужените побарувања и понатаму содржат износи на отписи на побарувањата, кои ги прават податоците за салдата односно ненаплатените побарувања неточни и даваат погрешна слика за статусот на таквите побарувања. Така од тестирани 52 побарувања, кај 7 (13%) побарувања, податоците за наплата содржеа износи на отписи. Ваквите случаи се однесуваа на побарувања кои биле утужени пред септември 2020 година, но доколку тестот би се проширил на повеќе побарувања од тој период, можно е бројот на неточни податоци за наплата да биде поголем. Ваквата ситуација, повторно оневозможува навремено превземање на мерки за наплата, бидејќи побарувањата со неточни податоци за наплата односно износи на отпис наместо реална наплата ќе се презентираат како наплатени.

Отсуството на точни податоци за наплата на побарувањата 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 (добиени на суд и потврдени од нотари) од физички лица 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 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.

Импlications:

Застарени и неточни системски податоци и системски извештаи за утужените побарувања и/или побарувања предадени за верификација кај нотари и салдата на ненаплатени побарувања по завршување на судските спорови или по нивното предавање кај извршители за присилна наплата **може да резултира во несоодветно следење и управување со ваквите побарувања, несоодветна услуга на клиентите, слаба наплата поради ненавмени активности и финансиски загуби.**

Активностите на менаџментот:

Претставниците на секторите/служби за Спорни побарувања и Информатичка технологија се сложија за продолжување со активностите за чистење на податоците за наплата кај постарите побарувања и обезбедување на соодветен трансфер на сите идни парични прилови по основ на наплата на главните долгови, како и судските трошоци и казнена камата.

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

Во план е и евидентирање на правните трошоци и законската казнена камата (како автоматска пресметка) и нивно приклучување кон главниот долг, и за ова ќе се разговара со програмерите до крајот на вториот квартал во 2023 година.

Тековен ситијус

Договорените активности со менаџерите и програмерите ќе се завршат до 31.03.2023 година.

Отстапувања

Отстапувањата и неправилностите произлегоа од ревизијата на прием во осигурување и продажба (вклучително реосигурување, маркетинг и односи со јавноста) и штети (вклучително реосигурување и проговори) и истите се како што следи:

I Прием во осигурување и продажба (вклучително реосигурување, маркетинг и односи со јавноста)

- 1 ризик од професионална одговорност, од тестирани 167 такви ризици, не беше пријавен кај превземачите на ризик на Друштвото;
- 5 случаи, од тестирани 183, каде плаќањето на премија било одобрено на повеќе рати од одобрените од страна Друштвото. Овде проблем беше неможноста да се дојде до документирано одобрување за ваквите исклучоци, поради што не можевме да потврдиме дека ваквите услови за плаќање биле соодветно одобрени;
- 4 случаи на неоправдано одобрени бонуси за немање штети за каско осигурувања, од тестирани 8 – осигуреници кои имале штети во минатата година. Ваквите отстапувања се случиле бидејќи полисите биле порано обновени, односно пред пријавата на штетите (што е објективна причина) и отсуство на системска интерна контрола која би ги препознала таквите полиси при нивната следна обнова, а заради корекција на премијата за пресметаниот бонус во претходниот период. Заради решавање на овој проблем менаџментот побара од Секторот за ИТ да воведо системска контрола каква веќе има во апликацијата за имотни полиси и која се покажала како функционална; и
- 1 имотен ризик, од тестирани 49, со сума на осигурување која надминува МКД 2,5 милиони не беше пријавен до менаџментот со повисоки овластувања, како што налага процедурата за прием и анализа на вакви ризици. Ова беше изолиран случај и се појавил на почетокот на примената на новата процедура за пријава на ваквите ризици до вработени со повисоки овластувања.

II Штети (вклучително реосигурување и проговори)

Процедурата за ангажирање на надворешни проценители (освен за штети од незгода, одредени тарифи од здравственото осигурување и судските штети) изискува ангажирањето на надворешни проценители секогаш да биде поткрепено со писмено барање кое ќе содржи образложение за причините за ангажирањето. Таквото барање, потоа треба да го одобри вработен со повисоки овластувања, односно овластувања за такви ангажмани. Плаќањето пак на трошоците за надворешните вештачења исто така треба да биде одобрено од страна на вработен кој поседува овластувања за плаќање на такви трошоци, секако во согласност со нивните лимити.

Кај еден случај, од вкупно тестирани 57 плаќања на трошоци за вештачења, за кој биле исплатени МКД 90 илјади (ЕУР 1,5 илјади) утврдивме дека плаќањето не било формално одобрено. Ни беше објаснето дека ангажирањето на надворешниот проценител било формално документирано и образложено, но испуштено е да се побара овластување на плаќањето на трошоците за проценката.

Предметната штета била комплексна и осигуреникот барал надомест од МКД 18 милиони, но по извршената надворешна проценка исплатени се само МКД 1 милиони.

Сите погоре наведени отстапувања и неправилности беа изолирани случаи, што значи дека не носат ризик за понатамошна ескалација и поради тоа не се третираат и известуваат како наоди, но се напоменати во поединечните ревизорски извештаи во делит на Ревизорското мислење. Засегнатиот менаџмент кој беше информиран за отстапувањата и неправилностите се сложи да превземе активности за истите не се појават повторно во иднина.

Ангажмани за советување

Иако во процесот на планирање на работата на интерните ревизори, менаџерите на Друштвото формално не побараа услуги за советување, интерните ревизори во годишниот план за 2022 година предвидоа можност за вакви услуги и алоцираа време од 3 седмици, за секој ангажман.

За време на 2022 година, не по формални барања, од интерите ревизори беше побарано советување во 2 случаја. Едниот случај се однесуваше на процесот на контрола на штетите на избраи примероци од страна на Менаџерот за ликвидација на штети (“peer review”), а вториот на промените во процесот на наплата на доспеаните побарува од премија и потсетување на должинците за неплатените долгови.

И во двата случаја интерните ревизори предложија активности, решенија и начин за соодветно документирање на истите, со цел унапредување на процесите и активностите и остварување на подобро и мерливо работење, а со тоа и работење кое ќе може да се следи и контролира. Согласно барањата на локалната законска регулатива беше изработен извештај за извршените ангажмани на советување до 30.09.2022 година и истот беше доставен до АСО.

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

Ревизии од страна на Интернајта ревизија на Групацјата

Во текот на 2021 и 2022 година, интерните ревизори на Групацјата извршија ревизија на информациската технологија и управувањето и активностите поврзани со вложувањата, соодветно.

Од ревизијата на информациската технологија тие известија 4 наоди. Наодите се однесуваа на потребата за замена на застарена компјутерска опрема и софтвер.

Рокот за извршување на активностите за набавка на нова опрема и софтвер беше 31.12.2022 година. При последната проверка на статусот на активностите констатиравме дека сите активности беа завршени на соодветен начин и во договорените рокови.

Ревизијата на управувањето со и трансакциите на вложувања, резултираше со 2 ниско ризични наоди поврзани со потребата да се дефинираат и документираат правила за замена при авторизирање на инвестициските трансакции во случаи на отсуства и корекција на 2 датума на систем, бидејќи истите не соодвествувале со датумите од оригиналната документација за извршените вложувања.

Локалниот менаџмент на Друштвото ги прифати наведените наоди и истите ги спроведе на договорениот и соодветен начин и до предвидените рокови за извршување.

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

Квартално интерните ревизори го проверуваат спроведувањето на доспеаните корективни активности поврзани со наоди известани од интерната и/или екстерните ревизии.

Како што веќе беше погоре наведено, активностите за замена на застарениот хардвер и софтвер се целосно спроведени.

Активностите за унапредување на евиденцијата и извештаите за утужените побарувања, во делот на податоците за наплатата на истите и нивните салда, а кои требаше да бидат завршени до 30.09.2022 година, сеуште не се целосно спроведени. Затоа се договори нов рок – 31.03.2023 година.

За наодот поврзан со потребата за усогласување на активностите околу побарувањата од премии помеѓу службите за сметководство и контрола и наплата на побарувања, договорените квартални активности редовно се извршуваат и документираат. Интерните ревизори истите ги проверија за првиот, вториот и третиот квартал на 2022 година и заклучија дека истите се соодветно спроведени.

Наоди кои се повторуваат од претходни години / ревизии

Од ревизиите извршени во текот во 2022 година идентификувавме и известивме еден ниско ризичен наод кој се повторува од претходни ревизии или години и се однесува на евиденцијата и извештаите за утужените побарувања, поточно податоците за наплатите и салдата на таквите побарувања. Повеќе детали за овој наод се дадени погоре во делот “Наоди и помали отстапувања утврдени со ревизиите”.

Оценки на квалитетот на работата на внатрешната ревизија

Секторот за интерна ревизија вовеле документирано самооценување и екстерна валидација на самооценувањето 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. За завршените 3 ревизии во 2022 година Менаџерот за интерна ревизија достави прашалници за задоволство од работата на внатрешните ревизори до менаџерите на ревидираните сектори / служби.

Резултатите од самооценувањето и екстерната валидација на самооценувањето беа сумирани во Извештај од самопроценка кој беше разгледан и прифатен од страна на надворешниот независен проценувач и доставен и одобрен од Претседателот на Надзорниот одбор на Друштвото. Во извештајот за самопроценка работата на внатрешната ревизија на Друштвото беше оценета како *“Генерално усогласена”* со барањата на Меѓународните Стандарди за внатрешна ревизија и Кодексот на етика, со неколку области каде се потребни унапредувања.

Меѓународните Стандарди за внатрешна ревизија изискуваат извршување на надворешна независна проценка на работата на внатрешната ревизија на секои 5 години, од последната таква проценка, па затоа во планот за работа на внатрешната ревизија за Друштвото за 2022 година, беше вклучена таква проценка.

Резултатите од надворешната проценка, по метод на валидација на самопроценката, се известени во извештајот од надворешниот ревизор (СИА Билјана Секуловска) кој ќе биде доставен до членовите на Надзорниот одбор на Друштвото на седницата закажана за март 2023 година.

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 Групацјата, изготвувањето и / или дополнување на потребните документи и воведувањето на унапредени оперативни активности, работата на внатрешната ревизија на Друштвото е оценета како *“Генерално усогласена”* со

барањата на Меѓународната Рамка за професионално извршување на внатрешната ревизија и локалната ревизорска регулатива.

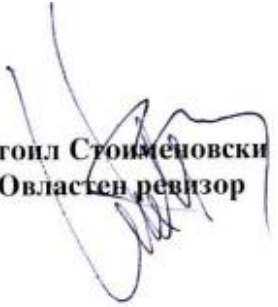
Резултатите од самопроцеката и надворешната валидација на самопроцеката го потврдија наведеното ниво на усогласност, со потреба од унапредувања во одредени области од ревизорската пракса.

Изјава за независот и објективност на внатрешните ревизори

Во текот на 2022 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