

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
FAKULTA HOSPODÁRSKEJ INFORMATIKY**

17100/I/2012/2235328186

**INTERNÉ SMERNICE, POSTUPY A OPATRENIA AKO SÚČASŤ VNÚTORNEJ
KONTROLY V KONKRÉTNEJ POISŤOVNI**

Diplomová práca

2012

Bc. Silvia Šillová

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
FAKULTA HOSPODÁRSKEJ INFORMATIKY**

**INTERNÉ SMERNICE, POSTUPY A OPATRENIA AKO
SÚČASŤ VNÚTORNEJ KONTROLY V KONKRÉTNEJ
POISŤOVNI**

Diplomová práca

Študijný program: Účtovníctvo a audítorstvo

Študijný odbor: 6209 Účtovníctvo

Školiace pracovisko: Katedra účtovníctva a audítorstva

Vedúci záverečnej práce: Ing. Jitka Meluchová, PhD.

Bratislava 2012

Bc. Silvia Šillová

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že záverečnú prácu som vypracovala samostatne a že som uviedla všetku použitú literatúru.

Dátum: 02. 05. 2012

.....

Pod'akovanie

Na tomto mieste by som rada pod'akovala Ing. Jitke Meluchovej, PhD. za cenné pripomienky, odborné rady, poskytnuté informácie a konzultácie, ktorými prispela k vypracovaniu tejto diplomovej práce.

ABSTRAKT

ŠILLOVÁ, Silvia: *Interné smernice, postupy a opatrenia ako súčasť vnútornej kontroly v konkrétnej poisťovni*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Fakulta hospodárskej informatiky; Katedra účtovníctva a audítorstva. – Vedúci záverečnej práce: Ing. Jitka Meluchová, PhD. – Bratislava: FHI EU, 2012, 69 s.

Cieľom záverečnej práce bola analýza interných smerníc, postupov a opatrení, ktoré sú súčasťou vnútornej kontroly konkrétnej poisťovne.

Práca je rozdelená do 3 kapitol. Obsahuje 3 prílohy.

Prvá kapitola je venovaná súčasnému stavu riešenej problematiky na Slovensku, analyzuje sa vnútorná kontrola, vnútorný kontrolný systém poisťovní a vnútorný audit. Ďalej sa špecifikujú interné smernice, postupy a opatrenia účtovnej jednotky z hľadiska významnosti a metód vypracovania.

V ďalšej časti sa charakterizuje hlavný cieľ a čiastkové ciele, metodika práce a metódy skúmania, ktoré boli použité pri spracovaní danej témy.

Záverečná kapitola sa zaoberá analýzou systému vnútornej kontroly a interným auditom konkrétnej poisťovne – prepojením systému vnútornej kontroly a interného auditu. Ďalej sa analyzujú interné smernice, postupy a opatrenia, ktoré predstavujú základ systému vnútornej kontroly konkrétnej poisťovne – zaoberáme sa ich tvorbou, platnosťou a záväznosťou pre všetkých zamestnancov poisťovne. Práca sa ďalej zaoberá procesmi, ktoré prebiehajú v konkrétnej poisťovni z hľadiska vnútornej kontroly. Dôraz sa kladie aj na vyhodnotenie systému vnútornej kontroly.

Výsledkom riešenia danej problematiky sú záväzné interné smernice, postupy a opatrenia, ktoré zastrešujú všetky procesy poisťovne.

Kľúčové slová:

Systém vnútornej kontroly, interný audit, vnútorná kontrola, interné smernice, poisťovníctvo

ABSTRACT

ŠILLOVÁ, Silvia: *Internal guidelines, proceedings and measures a part of internal control of the particular insurance company*. – University of Economics in Bratislava. The Faculty of Economics Informatics; Department of Accounting and Auditing. – Supervisor of final work: Ing. Jitka Meluchová, PhD. – Bratislava: FHI EU, 2012, 69 s.

The goal of the final paper was analysis of internal guidelines, proceedings and measures that are a part of internal control of the particular insurance company. The paper is divided into 3 chapters. It contains 3 attachments.

The first chapter is dedicated to recent state of issues being solved in Slovakia, internal control, internal controlling system of insurance companies and internal audit are being analyzed. Then the internal guidelines, proceedings and measures of accounting entity are being specified in term of importance and methods of conduct.

In the next part, I analyze the main goal and partial goals, methodics of work and methods of research that have been used in processing of the topic.

The third chapter deals with the analysis of system of internal control and with internal audit of particular insurance company - by connecting system of internal control and internal audit. Then the internal guidelines, proceedings and measures that make the basics of system of internal control of the particular insurance company are being analyzed - we are dealing with their making, validity and indebtedness for all employees of the company. The paper also deals with the processes that exist in the particular insurance company in term of internal control. Emphasis is put on the evaluating of system of internal control.

The result of solving the problematics are binding internal guidelines, proceedings and measurements that arch over all the processes of the insurance company.

Key words:

System of internal control, internal audit, internal control, internal guidelines, insurance business

OBSAH

Úvod.....	10
1 Súčasný stav riešenej problematiky v SR.....	12
1.1 Vnútna kontrola ako súčasť vnútorného kontrolného systému	12
1.1.1 Vnútny kontrolný systém	14
1.1.2 Typy vnútorných kontrolných systémov	16
1.1.3 Vzťah vnútornej kontroly a interného auditu.....	19
1.1.4 Vnútny kontrolný systém poisťovne	21
1.1.5 Národná úprava v oblasti vnútornej kontroly	26
1.1.6 Solventnosť poisťovne - projekt „Solvency II“	28
1.2 Analýza a význam interných smerníc, postupov a opatrení ako súčasť systému vnútornej kontroly.....	29
1.2.1 Význam interných smerníc, postupov a opatrení a ich vplyv na vnútornú kontrolu	29
1.2.2 Postupy pri vypracovaní interných smerníc a ich náležitosti	31
1.2.3 Štruktúra interných predpisov.....	32
1.2.4 Postup vypracovania interných predpisov	34
2 Cieľ, metodika práce a metódy skúmania.....	36
2.1 Cieľ práce.....	36
2.2 Metodika práce a metódy skúmania	37
3 Výsledky práce	39
3.1 Charakteristika systému vnútornej kontroly konkrétnej poisťovne.....	41
3.1.1 Modelový systém vnútornej kontroly	41
3.1.2 Orgány systému vnútornej kontroly Poisťovne A	44
3.2 Analýza tvorby interných smerníc, postupov a opatrení v konkrétnej poisťovni	47
3.3 Procesy prebiehajúce v poisťovni z hľadiska vnútornej kontroly a prislúchajúce interné smernice.....	53
3.4 Vnútny kontrolný systém ako nástroj riadenia, plánovania a rozhodovania	59
3.5 Vyhodnotenie dodržiavania interných smerníc, postupov a opatrení interným auditom	60
Záver	65
Zoznam použitej literatúry	67
Prílohy.....	69

Zoznam skratiek a značiek

COSO – Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission

NBS – Národná banka Slovenska

IFRS – Medzinárodné štandardy finančného vykazovania

SKIIA – slovenský inštitút interných audítorov

ŽP – životné poistenie

MP – majetkové poistenie

HP – havarijné poistenie

PZP – povinné zmluvné poistenie

IT – informačné technológie

IS – interná smernica

SR – Slovenská republika

Úvod

Vnútrotný kontrolný systém je súčasťou ochranného systému poisťovne, ktorého základ tvoria interné smernice a normy jedinečné pre konkrétny subjekt. Podstatu ochranného systému poisťovne tvorí podniková legislatíva, ktorá vychádza zo spoločenskej legislatívy. Dôležitou súčasťou vnútorného kontrolného systému poisťovne je interný audit, ktorý je rovnako dôležitý z hľadiska ochrany poisťovne ako samotný systém vnútornej kontroly. Podľa platnej spoločenskej legislatívy – zákona č. 8/2008 Z.z. z 28. novembra 2008 o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a Opatrenia Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaistovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaistovne sú poisťovne povinné zabezpečiť kontrolné postupy a opatrenia, ktoré majú byť nápomocné pri zisťovaní a predchádzaní rizík. Táto povinnosť slúži ako základ na overenie funkčnosti vnútorného kontrolného systému a stáva sa zdrojom hodnotenia dodržiavania platnej legislatívy. V súčasnosti je v poisťovniach vnútorná kontrola zabezpečovaná systémom vnútornej kontroly, ktorého činnosť je nezávislá na jednotlivých postupoch prebiehajúcich v poisťovni a má odstrániť prípadné nedostatky a zabezpečiť efektívne fungovanie procesov v poisťovni.

Predmetom a cieľom diplomovej práce je analyzovať interné smernice v konkrétnej poisťovni so zameraním na jej vnútornú kontrolu. Ďalej priblížiť problematiku tvorby interných smerníc, postupov a opatrení týkajúcich sa vnútornej kontroly a poukázať na ich význam a potrebu záväzného dodržiavania v poisťovni. Ďalším zámerom diplomovej práce je vysvetliť vnútornú kontrolu poisťovní komplexne a následne vo vzťahu k jednotlivým útvarom.

Práca je rozdelená na tri časti. V prvej časti sa charakterizuje súčasný stav riešenej problematiky na Slovensku, analyzujú sa základné väzby, dôraz sa kladie na klasifikáciu a priblíženie vnútornej kontroly a vnútorného kontrolného systému v rámci ochranného systému poisťovne. Analyzuje sa vzťah vnútornej kontroly a interného auditu a národná úprava v oblasti vnútornej kontroly. Priblížia sa interné smernice, postupy a opatrenia ako súčasť vnútornej kontroly, ich význam, tvorba, metódy, náležitosti a postup vypracovania.

Druhá kapitola objasňuje hlavný cieľ a čiastkové ciele diplomovej práce a zároveň sa zaoberá metodikou práce a metódami skúmania, ktoré boli použité pri spracovaní jednotlivých častí danej témy.

Tretia, záverečná časť obsahuje charakteristiku a analýzu modelového systému vnútornej kontroly vybranej poisťovne. Táto kapitola skúma orgány systému vnútornej kontroly, analyzuje tvorbu interných smerníc, postupov a opatrení v modelovom systéme vnútornej kontroly. Následne sa zaoberá procesmi prebiehajúcimi v konkrétnej poisťovni a prislúchajúcimi internými predpismi. Táto kapitola prezentuje vyhodnotenie systému vnútornej kontroly interným auditom, zaoberá sa metodikou a priebehom interného auditu a vyhodnotením vnútornej kontroly. V tejto časti sú vyhodnotené ciele práce, ktoré boli zadané v druhej kapitole diplomovej práce. Záver predstavuje zhrnutie a zhodnotenie skutočností a vyhodnotenie dodržiavania interných smerníc, postupov a opatrení interným auditom.

1 Súčasný stav riešenej problematiky v SR

1.1 Vnútna kontrola ako súčasť vnútorného kontrolného systému

Podľa inštitucionálneho chápania výkonu kontroly, subjekty kontroly môžeme rozdeliť na externé a interné. *Externé kontrola* predstavuje kontrolný orgán, ktorého cieľom je odhalenie nedostatkov, pričom tento orgán je nezávislý na účtovnej jednotke. Medzi externé subjekty patria napr. daňový úrad, sociálna poisťovňa, zdravotná poisťovňa, ekologické inštitúcie, ministerstvo životného prostredia, rôzne inšpekcie a pod. Interným subjektom kontroly je osoba, útvar alebo oddelenie priamo závislé od účtovnej jednotky. Vo väčšine prípadov sa jedná o zamestnancov poverených dohliadaním nad funkčnosťou účtovnej jednotky. V rámci *internej kontroly* je dôležitá oblasť nezávislosti, ktorá je podmienená rôznymi faktormi ako napr. odmeňovanie zamestnancov, prístup manažmentu a pod. Internú kontrolu predstavuje:

- kontrolný orgán za účelom odhalenia nedostatkov, pričom tento orgán je nezávislý, ale zároveň je účtovnej jednotke nadriadený,
- kontrolný útvar, ktorý je súčasťou organizačnej štruktúry účtovnej jednotky,
- osoba poverená výkonom špecifickej kontroly.

Dôležitým faktorom ekonomického systému sú včasné, pohotové, pravdivé a správne informácie. Jedná sa hlavne o požiadavky, ktoré sú kladené na informácie potrebné na všetkých stupňoch riadenia od účtovnej jednotky ako celku, až po jej vnútroorganizačné útvary. Prvotným predpokladom získavania potrebných, pravdivých a kvalitných informácií je riadne fungujúci vnútorný kontrolný systém, ktorý zabezpečuje efektívnosť a účinnosť operácií, dodržiavanie právnych predpisov, interných pravidiel a postupov, zabezpečuje spoľahlivosť finančných a nefinančných informácií a riadenie rizík. Systém vnútornej kontroly je pravidelne hodnotený interným auditom.

Z hľadiska procesov, ktoré prebiehajú v účtovnej jednotke je významná kontrolná funkcia, ktorá je súčasťou vnútorného kontrolného systému, a zahŕňa v sebe kontrolu všetkých činností účtovnej jednotky, ako napr. kontrola účtovných dokladov a zápisov, správnosť, prípustnosť, účelnosť, hospodárnosť vynakladanie a používanie finančných prostriedkov. Medzi dôležité ciele vnútorného kontrolného systému patrí spoľahlivosť

finančného výkazníctva a ochrana prostriedkov. Tieto ciele sú naviazané na ďalší cieľ – súlad s platnými zákonmi a nariadeniami a legislatívou Európskej únie. Keďže ciele a komponenty vnútorného kontrolného systému tvoria celok, je potrebné nájsť taký nástroj, ktorý predstavuje čiastočné zjednotenie kontrolných prvkov v kontrolnom prostredí, kontrolných postupoch a informačných systémoch. Týmto zjednocujúcim nástrojom je práve vnútorná kontrola.

Vnútorná kontrola ako súčasť systému vnútornej kontroly je proces vykonávaný manažmentom a zamestnancami účtovnej jednotky, ktorý je určený na odhaľovanie rizík a poskytovanie dostatočného uistenia o tom, že sa dosahujú nasledovné ciele:

- hospodárnosť, účinnosť a efektívnosť vykonávaných činností,
- dodržiavanie etických hodnôt,
- plnenie povinnosti zodpovednosti,
- súlad s príslušnými právnymi predpismi a nariadeniami,
- ochrana prostriedkov pred stratou, zneužitím a zničením.

Vnútorná kontrola je dynamický, ucelený proces, ktorý sa neustále prispôbuje zmenám, ktorým účtovná jednotka čelí. Do tohto procesu by mali byť zahrnutý tak manažment ako aj zamestnanci na všetkých úrovniach, aby mohli byť špecifikované riziká a získané dostatočné uistenie o tom, že bola naplnená úloha účtovnej jednotky a dosiahnuté všeobecné ciele. Správne prebiehajúca vnútorná kontrola má vplyv na rast účtovnej jednotky, zvyšovanie rentability a efektívnosti, znižovanie nákladov a pod. Podľa M. Oláha¹ pod pojmom vnútorná kontrola chápeme konkrétne opatrenia prijaté na zabezpečenie ochrany organizácie pred hrozbami a nedostatkami akéhokoľvek druhu. Vnútorná kontrola pracuje s jednotlivými prvkami kontrolného systému – overuje jednotlivé operácie v rámci systému. Cieľom overovania je zistiť dodržiavanie interných predpisov a platných právnych predpisov v nadväznosti na hospodárnosť, účelnosť a efektívnosť operácií. Kým cieľom vnútornej kontroly je overiť prvky systému, interný audit hodnotí systém ako celok, hľadá a analyzuje slabé miesta tohto systému.

¹ OLÁH, M. 2008. *Interný audit vo verejnej správe*. 2. vyd. Bratislava: Sprint dva, 2008, 225 s. ISBN: 978-80-969927-2-0

1.1.1 Vnútorný kontrolný systém

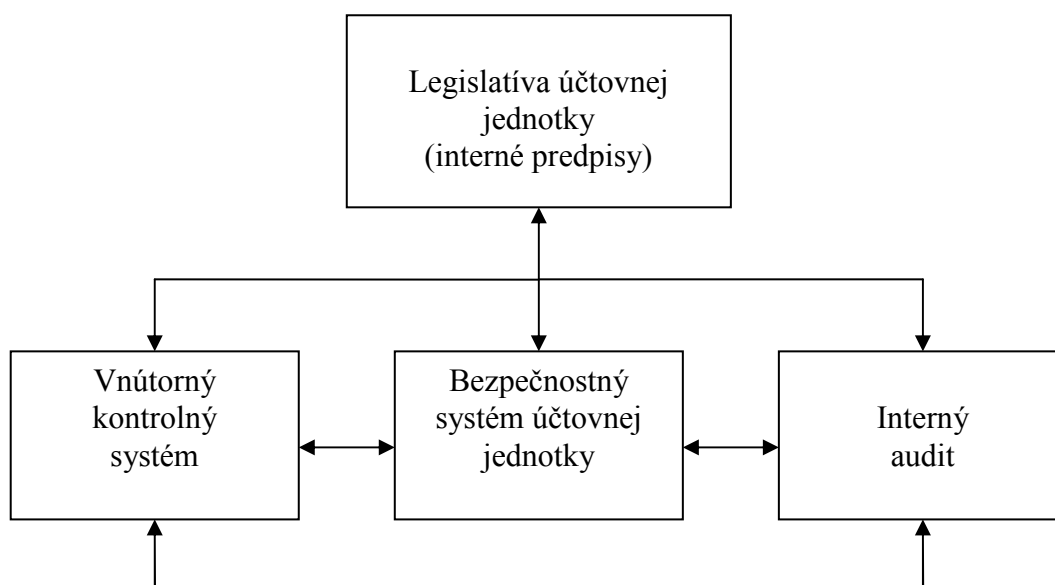
Za posledné roky sa do popredia dostáva správne a efektívne fungovanie vnútorného kontrolného systému z hľadiska zabezpečenia dôveryhodnosti informácií. Podstatu tejto kontroly tvorí usporiadanie údajov a vytváranie dôležitých vzťahov medzi týmito údajmi z hľadiska správnosti a efektívnosti fungovania účtovnej jednotky, na čo má veľký vplyv vnútorná kontrola a interný audit. Interný audit je pomerne nová oblasť činností v rámci organizácií. Na Slovensku sa aktívnejšie rozvíja od roku 2000.

Vnútorný kontrolný systém je dôležitou súčasťou účtovnej jednotky z hľadiska riadenia. Špecifikáciou a oddelením jednotlivých úrovní riadenia v účtovnej jednotke vznikla potreba zavedenia kontroly. Preventívnou kontrolou, t.j. vnútorným kontrolným systémom sa dá zamedziť podvodom a chybám osôb poverených riadením, ktorá pôsobí pri predchádzaní možných škôd vznikajúcich z podvodného konania, chybných rozhodovacích úkonov a tiež z nevýhodných vzťahov. Správne a efektívne fungujúci systém vnútornej kontroly je dôkazom starostlivosti manažéra o účtovnú jednotku, pričom každý vnútorný kontrolný systém v sebe skrýva prirodzené riziko, pretože sa nedá predpokladať jeho úplná efektívnosť.

Hlavnou funkciou kontrolného systému je ochrániť účtovnú jednotku pred nežiaducimi javmi, ktoré môžu negatívne vplyvať na jej chod a procesy. Tento ochranný, resp. kontrolný systém by mal byť napojený na ochranný systém spoločnosti, ktorého prvkami sú: spoločenská legislatíva, spoločenský bezpečnostný systém, spoločenský kontrolný systém a audit.

Vnútorný kontrolný systém je súčasťou ochranného systému účtovnej jednotky, ktorý je znázornený na obrázku č. 1.

Obrázok č. 1: Ochranný systém účtovnej jednotky²



Obrázok č. 1 charakterizuje legislatívu účtovnej jednotky, ktorá je vo vzájomnej väzbe s vnútorným kontrolným systémom, bezpečnostným systémom a interným auditom účtovnej jednotky.

Legislatívu účtovnej jednotky tvoria interné smernice, postupy a opatrenia jedinečné pre konkrétnu účtovnú jednotku. Jedná sa o legislatívu, pre ktorú je určujúce znenie platnej spoločenskej legislatívy, s ktorou nesmie byť v rozpore.

Bezpečnostný systém účtovnej jednotky predstavujú vlastné ochranné pravidlá zavedené a platné pre konkrétnu účtovnú jednotku.

Interný audit, resp. interný audítor rovnako predstavuje ochranu účtovnej jednotky. Interný audítor napomáha riadeniu účtovnej jednotky, vyjadruje pochybnosti v prípade nedostatkov a vykonáva priebežnú kontrolu v nadväznosti na etický kódex audítora.

Vnútorný kontrolný systém v sebe zahŕňa metódy, postupy, opatrenia a väzby, ktoré sú jasné, zrozumiteľné, odstraňujú nedostatky tak z legislatívneho ako aj z praktického hľadiska a zaoberajú sa predovšetkým procesmi prebiehajúcimi v účtovnej jednotke.

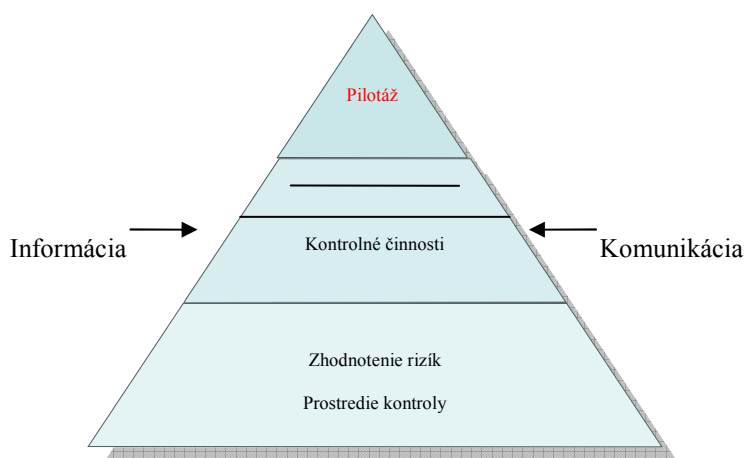
² VÉPYOVÁ, M. 2005. *Kontrola a audit*. 1. vyd. Bratislava: SPRINT, 2005, 144 s. ISBN: 80-89085-40-7

1.1.2 Typy vnútorných kontrolných systémov

1. Vnútorný kontrolný systém podľa modelu COSO

V roku 1992 Výbor pre sponzorovanie organizácií Treadwayho komisie (COSO) položil základy systémov vnútornej kontroly publikovaním štúdie “Internal Control – Integrated Framework”. COSO je americký výbor sponzorovaný piatimi organizáciami, ktoré pôsobia hlavne v oblasti účtovníctva a interného auditu. Cieľom tejto štúdie bolo vytvorenie všeobecne uznávanej definície vnútornej kontroly a zavedenie pravidiel vnútornej kontroly, ktoré by boli použiteľné na rôzne druhy účtovných jednotiek bez ohľadu na veľkosť alebo sektor ich pôsobenia. Vďaka požiadavkám, ktoré sú stanovené tzv. Sarbanes-Oxley zákonom pre systémy vnútornej kontroly s ohľadom na finančné spravodajstvo, sa stalo COSO dôležitým nástrojom aj na medzinárodnej úrovni. Vychádzajúc z pôvodnej podstaty COSO, tento model bol zameraný hlavne na finančnú oblasť. V roku 2001 v spolupráci s PriceWaterhouseCoopers bola rozšírená pôsobnosť modelu všeobecne na systém vnútornej kontroly. Následne v roku 2004 bol publikovaný model COSO ERM (COSO Enterprise Risk Management), ktorý predstavuje ucelený systém podpory pri spracovaní podnikových rizík. Podľa COSO sa vnútorná kontrola skladá z týchto 5 navzájom závislých prvkov, ktoré sú usporiadané do pyramídy – obrázok č. 2³:

Obrázok č. 2: Prvky vnútornej kontroly podľa COSO



³ Dostupné na: http://www.finance.gov.sk/Documents/Financny_spravodajca/2004/4/FS_4_04.pdf

- *prostredie kontroly* – miesto vykonávania kontroly, základňa vnútorného kontrolného systému. Pozostáva z niekoľkých prvkov: organizačná štruktúra, stanovy účtovnej jednotky, rozdelenie zodpovednosti, výbor pre audit a ďalšie,
- *zhodnotenie rizík* – odhalenie, vyhodnotenie a riadenie rizík, a ich následné zmiernenie a odstránenie,
- *kontrolné činnosti* – smernice, postupy, opatrenia a pravidlá vypracované účtovnou jednotkou, ktoré sa zaoberajú rozdelením zodpovednosti v účtovnej jednotke,
- *informácia a komunikácia* – medzi jednotlivými útvarmi – predstavuje tok dokumentov a postupnosť ich schvaľovania,
- *pilotáž* – alebo monitoring vnútorného kontrolného systému zastrešuje všetky zložky vnútornej kontroly so zabezpečením čo najlepšej efektívnosti koordinácie procesov riadenia. Znamená tzv. kontrolu nad kontrolami. V prípade väčších účtovných jednotiek je monitoring vykonávaný interným auditom, v prípade menších samotným vedením spoločnosti.

COSO predstavuje prvú jednotnú definíciu systému vnútornej kontroly a odporúča manažmentu používať štandardnú definíciu „vnútorná kontrola“. V prípade tohto modelu sa jedná o definíciu vnútornej kontroly z rôznych pohľadov a neobmedzuje sa iba na kontrolu finančných tokov účtovnej jednotky. Ďalšou významnou črtou tohto modelu je, že navrhuje základ pre hodnotenie efektívnosti systému vnútornej kontroly.

Model COSO definuje kontrolné mechanizmy ako procesy vykonávané vedením účtovnej jednotky, manažmentom a ostatnými zamestnancami na dosiahnutie vytýčených cieľov, ako napr. efektívnosť procesov, spoľahlivosť informácií a dodržiavanie právnych predpisov a nariadení, na základe ktorých je následne vyhodnocovaná účinnosť systému vnútornej kontroly. Z organizačného hľadiska je možné použiť model COSO na úrovni účtovnej jednotky ako celku, alebo v rámci jednotlivých odborov, resp. útvarov.

2. Turnbullove smernice

Turnbullove smernice z roku 1999 predstavujú tak isto medzinárodne uznávaný britský model systému vnútornej kontroly. Tieto smernice vytvárajú časť tzv. kombinovaného kódu (British corporate governance code – kontrolný kód britských organizácií). Tento kontrolný model obsahuje stručné, ľahko zrozumiteľné princípy pre

systemy vnútornej kontroly a systémy riadenia rizika, ktoré obzvlášť zdôrazňujú povinnosti predstavenstva spoločnosti.

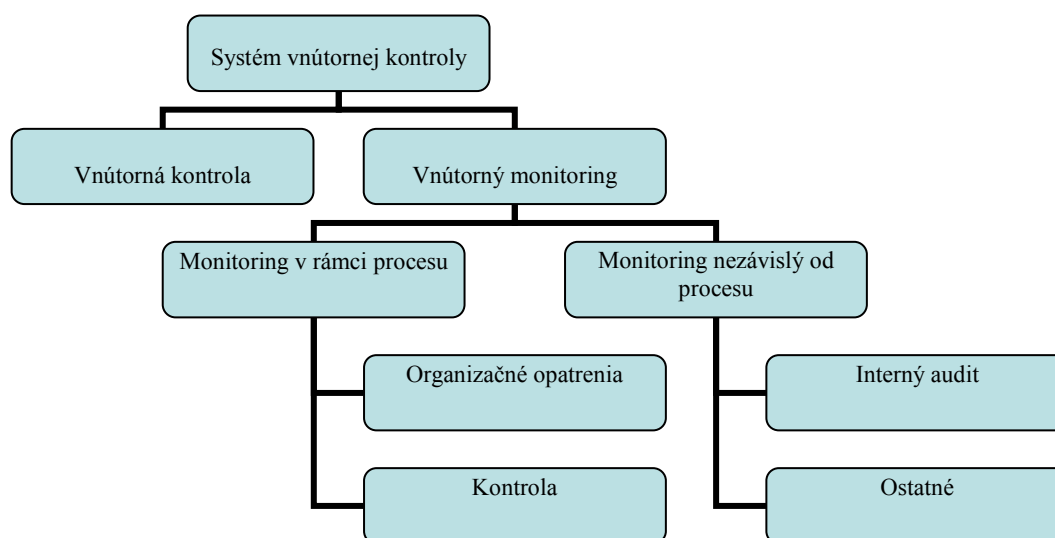
3. Vnútorný kontrolný systém podľa modelu COCO

Kanadský inštitút diplomovaných účtovníkov publikoval v roku 1995 štruktúru pod označením **COCO**, pričom štyri hlavné kritériá – účel, záväzok, schopnosť, monitoring a vzdelávanie kladú veľký dôraz na slabé prvky vplyvajúce na prostredie kontroly ako COSO model.

4. KonTraG

V dôsledku zvýšeného záujmu v oblasti riadenia rizík, ako aj vnútornej kontroly a monitorovania rizika bol v Nemecku vyvinutý veľmi účinný model kontroly, ktorý bol neskôr zakomponovaný aj v rámci zákona a dostal pomenovanie **KonTraG**. Tento model znázorňuje obrázok č. 3 – Model systému vnútornej kontroly.

Obrázok č. 3: Model systému vnútornej kontroly KonTraG⁴



⁴ ORAVÍKOVÁ-PODOLIAKOVÁ, K. 2009. *Začlenenie riadenia operačného rizika do celobankovej štruktúry riadenia rizík*. [online]. Bratislava. Dostupné na: www.derivat.sk/files/2009casopis/7_8_2_2009Hot_Oravikova.doc

Podľa tohto modelu sú účtovné jednotky povinné si vytvoriť systém manažmentu rizika potrebný pre účely externej kontroly. Model KonTraG umožňuje identifikovať, monitorovať a manažovať najdôležitejšie riziká skryté v jednotlivých aktivitách účtovnej jednotky. Medzi tieto riziká patria operačné riziko, riziko financovania, trhové riziko a úverové riziko. Kontrola vykonávaná podľa modelu KonTraG môže byť definovaná ako kontrola plnenia plánov účtovnej jednotky.

Podľa môjho názoru z hľadiska efektívnosti a celoplošného pokrytia potrieb účtovnej jednotky je najvhodnejší model COSO, ktorý je možné aplikovať na účtovnú jednotku ako celok, alebo na jednotlivé oddelenia, odbory resp. útvary podľa potrieb účtovnej jednotky. Model COSO je dôležitým nástrojom systému vnútornej kontroly na medzinárodnej úrovni, a rozpracovanosť jednotlivých jeho prvkov zabezpečuje možnosť zavedenia tohto modelu pre účtovné jednotky s rôznym zameraním. Oproti modelu COSO, Turnbullove smernice predstavujú jednoduchšiu formu systému vnútornej kontroly, ktoré sa zameriavajú predovšetkým na povinnosti vrchného vedenia účtovnej jednotky. Model COCO kladie veľký dôraz na slabé prvky kontrolného prostredia. Minimálny dôraz kladie na ostatné prvky systému vnútornej kontroly. Model KonTraG slúži predovšetkým pre účely externej kontroly a zaoberá sa najvýznamnejšími rizikami, ktoré ohrozujú efektívnosť účtovnej jednotky.

1.1.3 Vzťah vnútornej kontroly a interného auditu

História interného auditu na Slovensku je pomerne krátka. Po roku 1990 boli v mnohých účtovných jednotkách zrušené bývalé útvary vnútornej kontroly, ktoré zväčša plnili funkciu vnútorného vyšetrovateľa. Tieto útvary najmä preverovali dodržiavanie všeobecne platných noriem, účtovných metód a vnútorných predpisov, plnenie stanovených úloh a prešetrovali určité udalosti, predovšetkým v súvislosti s preverovaním sťažností a pod. Ich pôsobenie malo následný charakter a vyúsťovalo spravidla do posudzovania miery zavinenia konkrétnych zamestnancov na výskyte zistených nedostatkov.

Po roku 1990 sa začali niekdajšie útvary vnútornej kontroly transformovať, bol zadefinovaný systém vnútornej kontroly, ktorého súčasťou tvorí útvar interného auditu, ktorý

zabezpečuje komplexnú ochranu účtovnej jednotky. Hlavným cieľom interného auditu je napomáhať vlastníkom a manažmentu spoločnosti pri efektívnom plnení úloh. Pre tento účel im interný audit poskytuje analýzy, hodnotenia, odporúčania, konzultácie a informácie o posudzovaných činnostiach. Interný audit plní funkciu spätnej väzby pre riadiace orgány účtovnej jednotky tým, že im poskytuje informácie o adekvátnosti a efektivite systémov a o riadiacich a kontrolných mechanizmoch. Svojou orientáciou na systémy a na prevenciu sa tak interný audit líši od predchádzajúcich útvarov vnútornej kontroly.

Podľa M. Vépyovej môžeme interný audit definovať dvojako⁵:

- 1. Tradičná definícia interného auditu** – cieľom je analyzovať a hodnotiť s ohľadom na prípadné možnosti korekcie a vnútornú kontrolu tak, aby bola zaistená integrita majetku, pravdivosť informácií a stále efektívne riadenie účtovnej jednotky.
- 2. Moderná definícia interného auditu** – ide o nezávislú ohodnocovaciu funkciu zriadenú v účtovnej jednotke na účel skúmania a vyhodnocovania jej činností.

V súčasnosti interný audit zodpovedá za širší okruh činnosti, okrem účtovných informácií skúma aj ďalšie prebiehajúce procesy účtovnej jednotky. Medzi hlavné činnosti interného auditu patria:

1. získanie informácií o spoľahlivosti, primeranosti a použití funkčnej kontroly,
2. poskytnutie efektívnej kontroly za primerané náklady,
3. zabezpečenie dodržiavania stanovených plánov a postupov,
4. zabezpečovanie miery zodpovednosti za majetok a jeho ochranu,
5. zabezpečovanie spoľahlivosti informácií,
6. hodnotenie výkonov zamestnancov,
7. zlepšenie činnosti účtovnej jednotky.

Z hľadiska vnútornej kontroly medzi služby poskytované interným auditom patrí prevencia a odhaľovanie podvodov, a zistenie súladu kontroly účtovnej jednotky s príslušnými zákonmi a ďalšími právnymi predpismi. Medzi činnosti interného auditu patrí:

Hodnotenie kontroly – zavedenie kontroly účtovníctva, financií a prevádzky, sleduje zabezpečenie súladu s cieľmi a zámermi účtovnej jednotky. Kontrola môže mať formu bilančnej politiky, programov alebo postupov.

⁵ VÉPYOVÁ, M. 2005. *Kontrola a audit*. 1. vyd. Bratislava: SPRINT, 2005, 144 s. ISBN: 80-89085-40-7

Dodržiavanie podmienok – cieľom je zistiť, či určitá kontrolná politika, programy alebo postupy fungujú uspokojivo.

Ochrana aktív – zistenie skutočností, či sa aktíva zaúčtovali správne, v správnej výške a správnom ocenení a či sú chránené pred stratami. Skúmanie sa vykonáva pri likvidných aktívach (hotovosti a obchodovateľné cenné papiere) aj pri nelikvidných aktívach (napr. dlhodobý majetok).

Overovanie – jedná sa o overovanie presnosti a spoľahlivosti interných správ vedenia účtovnej jednotky.

Hodnotenie výkonu – týka sa predovšetkým výkonov zamestnancov.

Odporúčanie na zdokonalenie operatívnej činnosti – v prípade, ak dochádza k odhaleniu nezrovnalostí.⁶

1.1.4 Vnútorňý kontrolný systém poisťovne

Organizačná štruktúra poisťovne a systém riadenia by mali zabezpečovať riadne a bezpečné vykonávanie poisťovacej a zaistovacej činnosti prostredníctvom systému vnútornej kontroly. Požiadavky na vytvorenie kontrolného systému, ktorý by zabezpečoval súlad s rozhodnutiami a postupmi na všetkých organizačných úrovniach poisťovne a zároveň by uspokojoval informačné požiadavky potrebné k riadeniu a rozhodovaniu pre všetkých používateľov, ako aj na účel predkladania údajov a informácií potrebných na výkon dohľadu (pre potreby orgánu dohľadu, t.j. NBS), sú ustanovené platnou legislatívou – zákonom o poisťovníctve⁷, a Opatrením NBS z 9. marca 2010 č. 5/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaistovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaistovne.

Podrobnosti o systéme vnútornej kontroly poisťovní sú ustanovené v **Opatrení NBS z 9. marca 2010**, v ktorom sú vymedzené pojmy „kontrolné prostredie“ a „kontrolné procesy“.

⁶ KAREŠ, L. 2010. *Auditorstvo*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2010, 436 s. ISBN: 978-80-8078-334-1

⁷ Zákon č. 8/2008 Z.z. z 28. novembra 2008 o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 36 a § 51

Kontrolným prostredím sa rozumie organizačná a procesná štruktúra poisťovne zavedená orgánmi poisťovne za účelom informovania, kontroly, riadenia a monitorovania činnosti poisťovne smerom k dosiahnutiu cieľov poisťovne.

Kontrolnými procesmi sa rozumejú postupy a činnosti, ktoré sú súčasťou riadenia poisťovne, ktoré majú zaistiť, že riziká poisťovne sú zistené, a miera rizika stanovená procesom riadenia rizík nie je prekročená. Kontrolné procesy zahŕňajú priamu a nepriamu procesnú kontrolu a interný audit. *Priamu procesnú kontrolu* predstavujú všetky formy nepretržitých kontrolných opatrení, postupov a mechanizmov v organizačných štruktúrach poisťovne, ktoré sú priamou súčasťou pravidelných pracovných postupov. Vykonáva sa prostredníctvom zamestnancov, ktorí sa zúčastňujú na jednotlivých pracovných postupoch kontrolovaných procesov. Priama procesná kontrola sa vykonáva prostredníctvom interných smerníc, postupov a opatrení, ktoré tvoria základ systému vnútornej kontroly. *Nepriamou procesnou kontrolou* sa rozumejú všetky formy nepretržitých kontrolných opatrení, postupov a mechanizmov, ktoré sú nepriamou súčasťou pracovných postupov vykonávaných vedúcimi zamestnancami, ktorí sú zodpovední za jednotlivé kontrolované procesy.⁸

Podľa tohto opatrenia **interným auditom** sa rozumie objektívna uisťovacia a konzultačná činnosť nezávislá na prevádzkových a obchodných postupoch poisťovne, zameraná na zlepšovanie pracovných postupov a zvyšovanie efektívnosti riadenia rizík a ostatných riadiacich a kontrolných mechanizmov poisťovne.

Niektoré činnosti útvaru interného auditu vymedzené Opatrením NBS:

- vypracovanie plánu činnosti vnútorného auditu,
- odporúčania od vedenia poisťovne pre spracovanie plánu činnosti a pripomienky k činnosti útvaru na nasledujúci kalendárny rok,
- vyhodnocovanie účinnosti systému vnútornej kontroly poisťovne,
- procesy súvisiace so zabezpečením súladu so všeobecne záväznými právnymi predpismi ako aj s vnútornými predpismi poisťovne,
- zvyšovanie efektívnosti vykonávaných činností a zabezpečenia ochrany majetku,
- odstránenie identifikovaných nedostatkov,
- vypracovanie hodnotenia a odporúčania k vnútorným kontrolám,

⁸ Opatrenie Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaist'ovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaist'ovne

- plnenie navrhnutých opatrení,
- priebežné získavanie informácií o aktivitách a výsledkoch poisťovne a informácie o fungovaní a zmenách vnútorného kontrolného systému poisťovne,
- dohliadanie na interné a externé podvody a inú nezákonnú činnosť,
- posudzovanie procesov poisťovne,
- vypracovanie správy o výsledkoch činnosti útvaru a pod.

Útvar interného auditu má dôležité postavenie v organizačnej štruktúre poisťovní (viď. Príloha č. 1), kde tento útvar sa nachádza na úrovni generálneho riaditeľa, predstavenstva, dozornej rady alebo predsedu predstavenstva v závislosti od konkrétnej poisťovne. Úlohou útvaru interného auditu, ktorý je poisťovňa povinná začleniť do organizačnej štruktúry je druhostupňová kontrola, t.j. vykonáva dohľad nad systémom vnútornej kontroly. Útvar za svoju činnosť zodpovedá akcionárom, manažmentu a NBS, ktorá vystupuje ako orgán dohľadu. Štruktúra, rozsah správy a plán činnosti vypracované útvarom interného auditu sa predkladajú v predpísanej forme a termíne NBS. Táto povinnosť im vyplýva zo zákona o poisťovníctve.⁹

V prípade väčších spoločností ako sú aj poisťovne, je dôležité rozlíšiť medzi interným auditom a systémom vnútornej kontroly, ktorý v sebe zahŕňa procesy, resp. postupy realizované manažmentom a zamestnancami, ktoré zabezpečujú efektívne vykonávanie činností, spoľahlivé informácie, dodržanie právnych predpisov a vnútorných aktov a pravidiel. Tieto postupy sú pravidelne kontrolované a hodnotené útvarom interného auditu.

Poisťovňa alebo zaistovňa, ktorá je súčasťou finančného konglomerátu, je povinná vytvoriť systém riadenia rizík a systém vnútornej kontroly vrátane riadiacich postupov a vedenia účtovníctva. Podľa A. Majtánovej¹⁰ systém vnútornej kontroly zahŕňa hodnotenie nasledujúcich postupov:

- identifikáciu a meranie rizík o dostatočnej výške vlastných zdrojov na úrovni finančného konglomerátu a hodnotenie ich funkčnosti a účinnosti,
- hodnotenie jednotlivých procesov prebiehajúcich v poisťovni,

⁹ Zákon č. 8/2008 Z.z. z 28. novembra 2008 o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 36, ods. 11, 12

¹⁰ MAJTÁNOVÁ, A. a kol. 2009. *Poisťovníctvo*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2009, 327 s. ISBN: 978-80-8078-260-3

- účtovanie a poskytovanie informácií, ktoré slúžia na zisťovanie, meranie, sledovanie a kontrolu vnútroskupinových obchodov a koncentráciu rizík finančného konglomerátu.

Hlavnou činnosťou útvaru interného auditu je:

- vypracovanie a dodržiavanie plánu interného auditu zameraného na preskúmanie a zhodnotenie primeranosti a účinnosti systému vnútornej kontroly a vnútorných aktov riadenia,
- odstraňovanie nedostatkov zistených na základe výsledkov činností,
- overovanie plnenia odporúčaní na odstránenie nedostatkov,
- vypracovanie správy interného auditu.¹¹

Podľa zákona o poisťovníctve¹² dozorná rada poisťovne je oprávnená požiadať útvary interného auditu o vykonanie interného auditu vo vymedzenom rozsahu. Útvary je povinný bez zbytočného odkladu informovať dozornú radu poisťovne a orgán dohľadu o porušení povinností poisťovne ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a o skutočnostiach, ktoré môžu ovplyvniť riadne vykonávanie poisťovacej činnosti. Poisťovňa predkladá správu o výsledkoch činnosti útvaru interného auditu za predchádzajúci kalendárny rok, o prijatých opatreniach na nápravu zistených nedostatkov v ich činnosti a plán činnosti útvaru na nasledujúci kalendárny rok. Osoba zodpovedná za vykonávanie interného auditu nesmie byť členom predstavenstva, dozornej rady ani prokuristom poisťovne, ktorej je zamestnancom. Poisťovňa je povinná zabezpečiť osobám zodpovedným za vykonávanie interného auditu prístup k informáciám o svojich činnostiach. Ďalej sú povinné:

- dodržiavať primerané stratégie a postupy riadenia na identifikáciu rizík spojených s ich činnosťami, systémami a procesmi,
- prijať opatrenia na riadenie rizík, ktorým sú tieto činnosti, systémy a procesy vystavené,
- monitorovať primeranosť a účinnosť stratégií, stupeň dodržiavania opatrení, procesov a mechanizmov, účinnosť opatrení prijatých na nápravu nedostatkov

¹¹ MAJTÁNOVÁ, A. a kol. 2009. *Poisťovníctvo*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2009, 327 s. ISBN: 978-80-8078-260-3

¹² Zákon č. 8/2008 Z.z. z 28. novembra 2008 o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 36, ods. 9-15

v stratégiách, postupoch a mechanizmoch vrátane nedostatkov spočívajúcich v ich nedodržiavaní príslušnými osobami.

V rámci systému vnútornej kontroly a riadenia je poisťovňa povinná vytvoriť súbor procesov – interných predpisov realizovaných manažmentom a zamestnancami, ktorý zabezpečí efektívnosť a účinnosť vykonávaných operácií a činností, spoľahlivosť informácií, adekvátne riadenie rizík, obozretný prístup k podnikaniu, dodržiavanie právnych predpisov, ako aj interných pravidiel a pravidiel IAS/IFRS, ktorý je pravidelne monitorovaný a hodnotený útvarom interného auditu. Útvar interného auditu vykonáva mimoprocesovú kontrolu, ktorá je nezávislá na prevádzkových postupoch poisťovne. Medzi hlavné činnosti útvaru patrí zhodnotenie primeranosti a účinnosti systémov vnútornej kontroly – t.j. zhodnotenie spoľahlivosti finančných a nefinančných operácií, dodržiavanie právnych predpisov, interných smerníc, postupov a opatrení. Útvar interného auditu po zistení nedostatkov vydáva odporúčania na odstránenie týchto nedostatkov.

Procesy prebiehajúce v poisťovni ako napríklad investovanie uhradeného poistného, ochrana prostriedkov a pod. predstavujú činnosti, ktoré je potrebné mať pod kontrolou z dôvodu ochrany poistených, ich vkladov a v neposlednom rade aj samotnej poisťovne. Opatrenie NBS č. 5/2010¹³ ustanovuje vypracovať a vykonávať plán činnosti interného auditu, posudzuje, preveruje a vyhodnocuje primeranosť a účinnosť systému vnútornej kontroly a posudzuje činnosti a procesy poisťovne za účelom zabezpečenia ich súladu so všeobecne záväznými právnymi predpisy ako aj s vnútornými predpismi poisťovne. Vnútna kontrola je dôležitá aj z hľadiska investícií poisťovne. Interný audit vystupuje ako dohľad nad investíciami, resp. finančným umiestnením do nehnuteľností a do finančného majetku.

¹³ *Opatrenie Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010*, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaist'ovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaist'ovne

1.1.5 Národná úprava v oblasti vnútornej kontroly

Systémom vnútornej kontroly a vnútornou kontrolou sa na Slovensku zaoberá niekoľko autorov, ktorí sa vo svojich publikáciách zaoberajú problematikou vnútornej kontroly z rôznych oblastí, napr.:

- všeobecná charakteristika vnútornej kontroly podnikateľských subjektov,
- vnútorná kontrola verejnej správy,
- procesy vnútorného kontrolného systému poisťovní, a pod.

Cieľom tejto diplomovej práce je priblížiť práve špecifiká vnútornej kontroly poisťovní analýzou súvisiacich interných smerníc, postupov a opatrení.

V nasledujúcej časti práce je uvedené ponímanie vnútorného kontrolného systému na základe vybraných autorov a národnej úpravy v členení na všeobecnú charakteristiku vnútornej kontroly, ponímanie vnútornej kontroly v oblasti poisťovníctva a spoločenskej legislatívy.

A. Všeobecná charakteristika vnútornej kontroly a vnútorného kontrolného systému podnikateľských subjektov:

1. Podľa **M. Vépyovej** „vnútorný kontrolný systém predstavuje kontrolu hospodárnosti a primeranosti vzniknutých nákladov zisťovaných v účtovníctve, kontrolu jednotlivých súčastí informačného systému a informačnej sústavy - napr. účtovníctvo a rozpočtovníctvo“. ¹⁴
2. **A. Majtánová** definuje systém vnútornej kontroly ako „postupy, ktoré slúžia na identifikáciu a meranie rizík, ďalej postupy účtovania a poskytovania informácií, ktoré slúžia na kontrolu obchodov a rizík finančného konglomerátu“. ¹⁵
3. Definícia vnútornej kontroly podľa **M. Oláha** znie nasledovne: „vnútorná kontrola predstavuje nevyčísľiteľné množstvo procesov a aktivít, ktoré vrátane finančnej kontroly tvoria komplex riadenia organizácie. Za vnútorný kontrolný systém teda vždy zodpovedá vedenie organizácie, ktoré by malo mať prehľad o kontrolných mechanizmoch a postupoch, ktoré v danej organizácii prebiehajú“. ¹⁶

¹⁴ VÉPYOVÁ, M. 2005. *Kontrola a audit*. 1. vyd. Bratislava: SPRINT, 2005, 144 s. ISBN: 80-89085-40-7

¹⁵ MAJTÁNOVÁ, A. a kol. 2009. *Poisťovníctvo*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2009, 327 s. ISBN: 978-80-8078-260-3

¹⁶ OLÁH, M. 2008. *Interný audit vo verejnej správe*. 2. vyd. Bratislava: Sprint dva, 2008, 225 s. ISBN: 978-80-969927-2-0

B. Charakteristikou vnútornej kontroly poisťovní sa stretneme v publikácii **J. Meluchovej**, kde sa uvádza, že „predmetom činnosti útvaru vnútornej kontroly je účinná kontrola dodržiavania právnych predpisov, vnútorných aktov riadenia a postupov činností“¹⁷.

C. Z legislatívneho hľadiska je vnútorná kontrola poisťovní vymedzená:

1. **zákonom o poisťovníctve**¹⁸,
2. **opatrením Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010**¹⁹.

Cieľom právnych noriem uplatňovaných v Slovenskej republike je monitorovať poisťný trh a účinne zasahovať v prípade zistených nedostatkov alebo porúch, zlepšiť úroveň ochrany záujmov poistených a investorov na poisťnom trhu a pod. Realizáciou týchto cieľov sa zabezpečila implementácia smerníc Európskej únie a vytvorili sa podmienky na efektívnejšie vykonávanie činností orgánu dohľadu v záujme zabezpečenia ochrany oprávnených záujmov poistených. Orgánom dohľadu v Slovenskej republike je Národná banka Slovenska.

Vytvorenie efektívneho systému vnútornej kontroly je povinnosťou poisťovní. Táto povinnosť je ustanovená v zákone o poisťovníctve a má zabezpečiť primeranú istotu, že poisťovňou zverejňované informácie sú správne a spoľahlivé. V zmysle tohto zákona sú poisťovne ďalej povinné pravidelne monitorovať systém vnútornej kontroly útvarom interného auditu. Hodnotenie systému vnútornej kontroly je zabezpečené aj zákonom o účtovníctve²⁰, ktorý uvádza, že poisťovne sú povinné zriadiť výbor pre audit, ktorý sleduje efektívnosť systému vnútornej kontroly. Vytvorenie systému vnútornej kontroly je teda legislatívna povinnosť pre všetky poisťovne zabezpečená súvisiacimi internými smernicami, postupmi a opatreniami. Podľa môjho názoru systém vnútornej kontroly môže byť funkčný jedine prijatím a dodržiavaním správnych interných smerníc, postupov a opatrení všetkými zamestnancami poisťovne.

¹⁷ MELUCHOVÁ, J. 2009. *Účtovníctvo a vykazovanie poisťovní podľa IFRS*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2009, 279 s. ISBN: 978-80-8078-278-8

¹⁸ Zákon č. 8/2008 Z.z. z 28. novembra 2008 o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 51 ods. 3 a § 61 ods. 3

¹⁹ Opatrenie Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaist'ovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaist'ovne

²⁰ Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov účinný od 1. 1. 2012, § 19a

1.1.6 Solventnosť poisťovne - projekt „Solvency II“

Z hľadiska vnútornej kontroly je dôležitý projekt „Solvency II“, ktorý bol predložený Európskou komisiou v Bruseli dňa 10. júla 2007 pod názvom „Návrh smernice Európskeho parlamentu a Rady o začatí a vykonávaní priameho poistenia a zaistenia SOLVENTNOSŤ II“. Tento návrh predstavuje zásadnú zmenu v sledovaní solventnosti poisťovní, a konkretizuje aj oblasť systému vnútornej kontroly. Termín zavedenia smernice do praxe je stanovený na rok 2012. Projekt má tri piliere, ktoré sa navzájom dopĺňajú.

Z hľadiska vnútornej kontroly je dôležitý *druhý pilier* – dohľad, ktorý v sebe zahŕňa vnútornú kontrolu, riadenie rizík a princípy dohľadu. Druhý pilier obsahuje požiadavky na interné procesy a modely, predpisy k procesom riadenia a ku kontrole rizík. Jedným z hlavných cieľov tohto projektu je podpora systému vnútornej kontroly a riadenie rizika. Jedným z hlavných prínosov smernice je, že kladie dôraz na správne riadenie poisťovne s osobitným dôrazom aj na systém vnútornej kontroly a interný audit.

Zámerom smernice je stimulovať poisťovne k meraniu a adekvátnemu riadeniu svojho rizika. Projekt Solvency II poskytuje orgánom dohľadu nástroje a právomoci na identifikáciu rizikového profilu a zhodnotenie celkovej solventnosti dohliadaných spoločností, založenej na výhľadovom a rizikovo orientovanom prístupe. Dôležitou inováciou smernice Solvency II je teda nový kontrolný systém. S cieľom zvýšenia harmonizácie a zjednodušenia realizácie kontrolných postupov, nástrojov a právomocí sa Európska komisia usiluje zaviesť skupinový kontrolný systém na čele s domácim kontrolným orgánom v každej krajine.²¹ Podľa *Smernice Európskeho parlamentu a rady 2009/138/ES o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia – Solventnosť II (kapitola IV – Podmienky výkonu činnosti, oddiel 2 – Systém správy a riadenia)* poisťovne sú povinné zaviesť systém vnútornej kontroly, ktorý zahŕňa minimálne administratívne a účtovné postupy, rámec vnútornej kontroly, náležité ustanovenia o oznamovaní informácií na všetkých úrovniach účtovnej jednotky a funkciu dodržiavania súladu s predpismi. Funkcia dodržiavania súladu s predpismi znamená poskytovanie poradenstva správne mu orgánu, riadiacemu orgánu alebo kontrolnému orgánu v otázkach dodržiavania zákonov,

²¹Dostupné na: http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/ORM/Poistovnictvo/Solventnost_II.pdf

iných právnych predpisov a správnych opatrení prijatých podľa smernice. Ďalej poisťovne sú povinné zabezpečiť účinný interný audit, ktorého úlohou je hodnotenie primeranosti a účinnosti systému vnútornej kontroly a ostatných prvkov systému správy a riadenia.²²

1.2 Analýza a význam interných smerníc, postupov a opatrení ako súčasť systému vnútornej kontroly

1.2.1 Význam interných smerníc, postupov a opatrení a ich vplyv na vnútornú kontrolu

Cieľom vydávania interných predpisov v poisťovniach je určiť záväznú štruktúru interných pravidiel a bližšie špecifikovať metódy, postupy a procesy prebiehajúce v poisťovni. V súčasnej nejednotnosti procesov v jednotlivých poisťovniach je potrebné vypracovať vlastné interné smernice, postupy a opatrenia podľa potreby konkrétnej poisťovne, v ktorých sú zakomponované všeobecne platné právne predpisy. Poisťovne podľa § 17 zákona o účtovníctve²³ sú povinné uplatňovať Medzinárodné účtovné štandardy pre finančné vykazovanie (IAS/IFRS). Tieto štandardy v značnej miere ovplyvňujú aj tvorbu interných smerníc. V oblasti interných smerníc existuje určitá interakcia medzi národnou legislatívou a IAS/IFRS. Interné smernice dvoch poisťovní z hľadiska IAS/IFRS môžu byť odlišné z dôvodu, že IAS/IFRS v porovnaní s národnou legislatívou nie je právne formalistický systém. Dôvodom je to, že IAS/IFRS nekladie dôraz na postupy ale na výstupy. Poisťovne si preto pri tvorbe interných smerníc podľa chápania IAS/IFRS môžu zvoliť akýkoľvek postup, pokiaľ vedie k správne výstupu. Po prijatí smerníc je následne potrebné zabezpečiť dodržanie interných smerníc zamestnancami. Ich nedodržanie môže byť klasifikované ako porušenie pracovnej disciplíny.

Interné smernice, postupy a opatrenia môžeme charakterizovať ako tzv. písomné normatívne akty, resp. manuály, ktorými sa zamestnanci riadia pri vykonávaní činností a procesov poisťovne. Interné smernice môžeme rozdeliť podľa:

- činností, ktorých sa týkajú,
- charakteru – dlhodobé, krátkodobé,

²² SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2009/138/ES z 25. novembra 2009 o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solventnosť II) (prepracované znenie)

²³ Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov účinný od 1. 1. 2012, § 17

- procesov – jednorazové alebo opakujúce sa,
- obsahu – organizačné, riadiace, informačné,
- sústavy – poriadky, smernice, metodické pokyny, rozhodnutia, organizačné oznámenia.

Všetky interné smernice sú súčasťou vnútorného kontrolného systému poisťovne a slúžia aj ako podpora pre správne, úplné a preukázateľné zobrazenie údajov a informácií z účtovníctva. Pri tvorbe interných smerníc je dôležitá jednoznačnosť pri základných činnostiach, ako aj pri činnostiach interného audítora. Následne interný audítor porovnáva procesy prebiehajúce v účtovnej jednotke s postupmi prijatými v interných smerniciach. Interné smernice v značnej miere ovplyvňujú procesy účtovnej jednotky z účtovného aj finančného hľadiska. Z dôvodu porovnateľnosti údajov sa vyžadujú stabilné interné smernice a postupy, ktoré sú pri tvorbe posudzované interným audítorom. Prípadné nedostatky v interných smerniciach môžu viesť k znemožneniu vykonávania vnútornej kontroly a interného auditu. Interné smernice majú dôležité postavenie pri vymedzení zodpovednosti, charakteristiky úloh, rozhodnutí a pod. Prijatie a schválenie smerníc je v kompetencii manažmentu poisťovne. V prípade zmeny už platných interných smerníc, je potrebné oboznámiť v písomnej podobe všetky zainteresované osoby ktorých sa zmeny týkajú.

Interný audítor postupuje pri vykonávaní svojej činnosti na základe platných smerníc, ktoré môžu byť:

1. *úplné* – jedná sa o interné smernice, pre ktoré je charakteristické jednoznačné formulovanie záverov, nevyvolávajú pochybnosti, zistené nedostatky sú ľahko identifikovateľné a odstrániteľné. Tieto nedostatky následne slúžia k prijatiu opatrení na zlepšenie procesov. Práca interného audítora je účinná a užitočná.
2. *neúplné alebo absentujúce* – pri neúplnosti alebo absencii smerníc vzniká predpoklad nesprávne prezentovaných informácií, resp. výstupov. Interný audítor má možnosť prijať alebo odmietnuť tieto informácie. Pri použití rôznych postupov pre rovnaké procesy, interný audítor nemôže posúdiť správnosť výstupov.
3. *nedodržiavané* – v prípade nedodržiavaných smerníc sa jedná o nepoužiteľné smernice, pri ktorých je veľký predpoklad, že boli prevzaté od iného subjektu.

Úlohou interného audítora je navrhnúť, aby smernice, ktoré nenachádzajú svoje uplatnenie v danej poisťovni boli vyňaté.²⁴

V prípade poisťovní je dôležitý funkčný systém vnútornej kontroly, ktorý v sebe zahŕňa úplné interné predpisy, na základe ktorých sú zabezpečené všetky činnosti a procesy poisťovne. V prípade absentujúcich interných predpisov môžu vzniknúť nedostatky v procesoch, chybné spracovanie dát a v konečnom dôsledku môže byť ohrozené samotné fungovanie poisťovne.

1.2.2 Postupy pri vypracovaní interných smerníc a ich náležitosti

Vypracovanie interných smerníc úzko súvisí s konkrétnymi činnosťami a procesmi prebiehajúcimi v poisťovni. Z teoretického hľadiska rozlišujeme tri prístupy pri vypracovaní interných smerníc:

1. *jedna komplexná smernica* – výhodou tejto smernice je, že všetky potrebné interné smernice a informácie sa nachádzajú v jednom dokumente. Nevýhodou tohto prístupu je nevyhnutnosť prepracovania celej smernice pri zmene ktorejkoľvek jej časti. Tento prístup je aplikovateľný predovšetkým v menších poisťovniach.
2. *samostatné smernice* – pre jednotlivé oddelenia, oblasti, resp. útvary sa vypracovávajú samostatné smernice. Výhodou je operatívnosť zapracovania zmien, nevýhodou je rôznorodosť smerníc.
3. *kombinácia komplexnej a samostatnej smernice* – v prípade týchto smerníc, jadro tvoria tzv. stále smernice (napr. z oblasti účtovníctva), a prílohu tvoria špecifické interné smernice.²⁵

Vypracovanie interných smerníc, ktoré tvoria základ účtovníctva poisťovní musí byť zabezpečené vo väzbe na požiadavky IAS / IFRS²⁶ – jedná sa predovšetkým o:

- spôsob účtovania a oceňovania poisťných zmlúv a investičných zmlúv,

²⁴ M. Vépyová – S. Kastlerová: *Vplyv interných smerníc účtovných jednotiek na kontrolné postupy*. Príspevok z projektu grantovej agentúry Vedecká grantová agentúra MŠ SR a SAV (VEGA) č. 1/0284/08 (2008 – 2010) „Metodologické aspekty účtovníctva, audítorstva a kontroly v mikroekonomickom prostredí s dôrazom na potreby teórie a praxe v kontexte národných a nadnárodných požiadaviek“.

²⁵ KLIMO, J. – VOJTEKOVÁ, J. – ŠTEFANCOVÁ, D. 1996. *Metodický návod na vypracovanie smernice na vedenie účtovníctva*. Bratislava: D.E.A. CONSULT, 1996

²⁶ Medzinárodné štandardy pre finančné vykazovanie (IFRS) 2007 vrátane Medzinárodných účtovných štandardov (IAS) a interpretácií k 1. januáru 2007, IFRS 4 Poisťné zmluvy

- spôsob účtovania poistných plnení,
- oceňovanie vložených derivátov,
- test primeranosti,
- spôsob účtovania a oceňovania servisných zmlúv,
- spôsob účtovania a oceňovania majetku a finančných nástrojov,
- účtovanie technických rezerv na poistné budúcich období,
- technické rezervy na poistné prémie a zľavy,
- technické rezervy na poistné plnenia, atď.

Všeobecné náležitosti interných smerníc

Vnútorne predpisy platné v poisťovni musia byť v súlade s legislatívou platnou pre poisťovne – zákon o poisťovníctve, príslušné IAS/IFRS (napr. vypracovanie interných smerníc týkajúcich sa poistných zmlúv – IFRS 4 a ďalšie) a opatrenie NBS²⁷. Keďže IAS/IFRS nepredpisujú všeobecne platnú, záväznú formu vypracovaných interných smerníc, poisťovne si samy určujú formálnu stránku, resp. môžu použiť vzory všeobecných interných smerníc predpísaných slovenskou legislatívou. Z hľadiska vnútorného kontrolného systému je dôležitý kontrolný poriadok, ktorý upravuje systém vnútornej a externej kontroly. Medzi vnútorné predpisy poisťovne zaradujeme základné vnútorné predpisy, štatút poisťovne, organizačný poriadok, mzdový poriadok, kontrolný poriadok, pravidlá financovania a hospodárenia poisťovne, pracovný poriadok, etický kódex, vnútorné predpisy (interné smernice, postupy a opatrenia) platné pre jednotlivé útvary, príkazy generálneho riaditeľa a metodické usmernenia.

1.2.3 Štruktúra interných predpisov

Štruktúru interných predpisov si môžu jednotlivé poisťovne prispôsobiť podľa svojich potrieb. Účelom interného predpisu je určiť jednotný postup pri vykonávaní činností a procesov prebiehajúcich v poisťovni.

²⁷ Opatrenie Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaist'ovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaist'ovne

Základná, všeobecná štruktúra interných predpisov má takúto podobu²⁸:

Titulná strana, ktorá obsahuje názov poisťovne, názov interného predpisu, správcu dokumentu, poradové číslo dokumentu, meno, funkciu a podpis spracovateľa, dátum vypracovania, meno schvaľovateľa, dátum schválenia a druh a číslo interného predpisu.

Obsah a zoznam zmien zvyčajne obsahuje číslo a názov kapitoly, číslo poslednej zmeny a dátum poslednej zmeny.

Úvodné ustanovenia popisujú účel vydania, prípadne vysvetľujúce pojmy a skratky.

Jadro interného predpisu je individuálne podľa druhu interného predpisu. Predstavuje hlavnú časť interného predpisu, kde sa popisujú jednotlivé procesy, postupy ktorých sa interný predpis dotýka.

Záverečné ustanovenia konkretizujú záväznosť, platnosť a účinnosť, derogačnú klauzulu – zrušovacie ustanovenie v prípade, že vydaním predpisu sa ruší alebo mení iný interný predpis, zodpovednosť za kontrolu, sankcie – uplatňované v prípade nedodržania povinnosti stanovených v internom predpise.

Súvisiace predpisy a literatúra – uvádza sa tu zoznam použitý pri tvorbe interného predpisu.

Prílohy – s uvedeným presným názvom, ktoré slúžia ako doplňujúce, popr. vysvetľujúce informácie k vydávanému internému predpisu.

Podpisový hárok na ktorom všetci zamestnanci, ktorí sú povinní sa oboznámiť s predpisom, svojim podpisom potvrdia oboznámenie. Ak podpisový hárok je súčasťou interného predpisu musí tvoriť aj súčasť každej zmeny týkajúcej sa daného predpisu.

Štruktúru interných predpisov si poisťovne môžu stanoviť v hlavnom internom predpise – „Predpisový poriadok“, kde sa môže okrem už spomínaných náležitostí definovať aj grafická úprava predpisov, druh a veľkosť písma a vzorová forma titulnej strany predpisov.

²⁸ Kolektív autorov. 2006. *Interné firemné predpisy*. 2. vyd. Žilina: KRUPA print, 2006, ISBN: 80-88961-21-1

1.2.4 Postup vypracovania interných predpisov

Pri vypracovaní interných predpisov môže byť pre zamestnancov nápomocný vývojový diagram, na základe ktorého sa postupuje pri tvorbe nových predpisov, ako aj pri zmenách už existujúcich interných predpisov. Vývojovým diagramom sa budeme bližšie zaoberať v ďalšej časti práce. Nižšie uvádzame všeobecný postup pri vypracovaní interných predpisov od podnetu k vypracovaniu návrhu interného predpisu po vydanie a aktualizáciu v prípade potreby²⁹:

1. Spracovanie návrhu interného predpisu

Spracovaniu návrhu predchádzajú podnety k vypracovaniu zo strany jednotlivých útvarov alebo vedúcich zamestnancov. Návrh sa vypracováva určeným zamestnancom v spolupráci s príslušnými útvarmi. Po vypracovaní sa návrh predloží na pripomienkovanie príslušným, kompetentným zamestnancom.

2. Pripomienkové konanie

Zabezpečuje sa oddelením dokumentácie, resp. metodickým oddelením (ďalej len „oddelenie dokumentácie“). V rámci pripomienkového konania je návrh interného predpisu zaslaný jednotlivým pripomienkujúcim a právnomu oddeleniu na odsúhlasenie. Pripomienky k návrhu je potrebné vyjadriť do vopred stanoveného dátumu. V prípade, že pripomienkujúci súhlasia s návrhom interného predpisu, tento súhlas potvrdia svojím podpisom. V prípade potreby sa uvedie stanovisko pripomienkujúceho. Následne po obdržaní návrhu interného predpisu od pripomienkujúcich, oddelenie dokumentácie prideli predpisu poradové číslo. Spracovateľ po pripomienkovom konaní vypracuje konečné znenie interného predpisu.

3. Schválenie

Originál predpisu sa predloží riaditeľovi, resp. členovi predstavenstva, ktorý je kompetentný daný predpis schváliť.

²⁹ Kolektív autorov. 2006. *Interné firemné predpisy*. 2. vyd. Žilina: KRUPA print, 2006, ISBN: 80-88961-21-1

4. Vydanie

Po schválení spracovateľ zabezpečí kópie interného predpisu ktoré sa odovzdajú oddeleniu dokumentácie, ktoré zabezpečí rozdelenie interného predpisu podľa rozdeľovníka. Originál interného predpisu sa uschováva na oddelení dokumentácie. Súčasťou rozdeľovníka interného predpisu je distribučný a zberný hárok.

5. Platnosť

Interný predpis nadobúda platnosť dňom vydania, alebo dátumom uvedeným na internom predpise. Platnosť interného predpisu zaniká dňom uvedeným na internom predpise alebo splnením všetkých úloh. Zoznam platných interných predpisov vedie oddelenie dokumentácie – zoznam zvyčajne obsahuje druh, číslo a názov predpisu. Neplatné interné predpisy z jednotlivých oddelení sa skartujú na oddelení dokumentácie. Aby bola zabezpečená zákonná povinnosť³⁰, originály neplatných interných predpisov je potrebné uložiť v archíve poisťovne.

6. Kontrola platnosti a úplnosti

Poisťovňa je povinná zabezpečiť kontrolu platných interných predpisov. Táto kontrola sa vykonáva minimálne jedenkrát za rok a vykonáva ju oddelenie dokumentácie. Odporúča sa, aby každý správca dokumentu si raz ročne skontroloval platnosť a úplnosť svojich predpisov. V prípade zistených nezrovnalostí správca kontaktuje oddelenie dokumentácie.

7. Zmenové konanie

Interné predpisy sa aktualizujú v prípade rozsiahlych zmien, ktoré sa týkajú podstatnej časti interného predpisu, alebo menších zmien týkajúcich sa určitých, konkrétnych strán predpisu. V prípade rozsiahlych zmien sa odporúča vydať nový interný predpis. Ak sú zmeny menšie, revidujú sa príslušné strany. Zmenený text sa odporúča písať odlišným písmom, zmena sa označuje poradovým číslom na titulnej strane interného predpisu. Po vykonaní zmien je potrebné zabezpečiť schválenie zmeny predpisu osobou, ktorá pôvodný interný predpis schválila. Každý držiteľ interného predpisu by mal obdržať aj jeho zmenu a následne je potrebné zabezpečiť stiahnutie, resp. aktualizáciu pôvodného predpisu.

³⁰ Zákon č. 503/2007 Z. z. – úplné znenie zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov, ako vyplýva zo zmien a doplnení vykonaných zákonom č. 515/2003 Z. z., zákonom č. 216/2007 Z. z. a zákonom č. 335/2007 Z. z.

2 Cieľ, metodika práce a metódy skúmania

2.1 Cieľ práce

Cieľom tejto diplomovej práce je analyzovať interné smernice, postupy a opatrenia v oblasti vnútornej kontroly poisťovní a zároveň poukázať na procesy prebiehajúce v systéme vnútornej kontroly. Dôležité je vymedziť systém vnútornej kontroly a vnútornú kontrolu, ktorá poskytuje dôležité informácie a údaje pre manažment, akcionárov a interný audit o fungovaní a činnostiach poisťovne. Vnútorná kontrola z hľadiska majetku poisťovne zabezpečuje ochranu, navrhuje odporúčania na odstránenie nedostatkov zistených v kontrolných procesoch a v spolupráci s interným audítorom navrhuje opatrenia na ich riešenie.

Ďalšou významnou oblasťou, ktorá patrí do pôsobnosti vnútornej kontroly sú interné a externé podvody a iná nezákonná činnosť súvisiaca so zamedzením vzniku konfliktu záujmov a možnosti legalizácie príjmov z trestnej činnosti. V tejto oblasti sa zameriava na prevenciu a odhaľovanie podvodov. Dôležité je získavanie informácií o podozrivých prípadoch, situáciách a zabezpečenie súvisiacich kontrolných mechanizmov.

Hlavným cieľom diplomovej práce je analyzovať interné smernice, postupy a opatrenia a poukázať na ich uplatnenie v konkrétnej poisťovni. Zároveň je cieľom analyzovať procesy poisťovne v prípade absencie týchto smerníc. Dôležité je poukázať na významnosť dodržiavania týchto smerníc a postupov prijatých manažmentom a útvaram vnútornej kontroly, a charakterizovať možný negatívny vplyv pri absencii interných smerníc, postupov a opatrení, čo môže ohroziť existenciu a efektívne fungovanie poisťovne.

Medzi **čiasťkové ciele**, ktoré nadväzujú na hlavný cieľ môžeme zaradiť:

- analýzu vnútorného kontrolného systému konkrétnej poisťovne,
- analýzu vzťahu vnútornej kontroly a interného auditu,

- analýzu jednotlivých útvarov, procesov a činností prebiehajúcich v poisťovni, ktoré sú predmetom vnútornej kontroly poisťovne,
- úlohy systému vnútornej kontroly,
- analýzu interného auditu konkrétnej poisťovne v nadväznosti na úlohy vnútornej kontroly,
- charakteristiku subjektov kontroly – orgánov systému vnútornej kontroly,
- vypracovanie vzorov interných smerníc pre útvar vnútornej kontroly,
- vymedzenie zásad vnútornej kontroly.

2.2 Metodika práce a metódy skúmania

V prípravnej fáze diplomovej práce som sa zamerala na štúdium a analýzu odbornej literatúry z dôvodu získania hlbších všeobecných vedomostí o systéme vnútornej kontroly. Venovala som sa platnej právnej úprave, aktuálnym odborným článkom, odbornej literatúre, súvisiacim interným smerniciam a okrajovo zahraničnej literatúre.

Z hľadiska metodiky sa v jednotlivých kapitolách použili tieto metódy skúmania:

Metóda analýzy bola použitá v podkapitolách Vnútorný kontrolný systém, Typy vnútorných kontrolných systémov a Vzťah vnútornej kontroly a interného auditu za účelom získania všeobecných poznatkov o systéme vnútornej kontroly, a vzťahu vnútornej kontroly a interného auditu. Táto metóda bola ďalej použitá vo Výsledkoch práce, v podkapitole Analýza tvorby interných smerníc, postupov a opatrení v konkrétnej poisťovni, kde sa v diplomovej práci zaoberáme postupmi, ktoré modelová poisťovňa dodržiava pri tvorbe interných smerníc

V ďalších etapách práce, v podkapitole Národná úprava v oblasti vnútornej kontroly som sa zameriavala na *metódu komparácie* dostupných informácií, v súvislosti so všeobecnou charakteristikou vnútornej kontroly a charakteristikou špecifickou pre vnútornú kontrolu poisťovní.

Metóda konkretizácie bola použitá v podkapitole Vnútorý kontrolný systém poisťovne, kde som sa zamerala výlučne na oblasť vnútornej kontroly poisťovní, skúmali sa procesy systému vnútornej kontroly, interné smernice, postupy a opatrenia a interný audit konkrétnej poisťovne.

Rozhovor ako objavovacia metóda bola použitá pri získavaní potrebných znalostí o systéme vnútornej kontroly, interných smerniciach, postupoch a opatreniach so zamestnancami oddelenia metodológie a útvaru interného auditu konkrétnej poisťovne. Predmetom záujmu bolo získavanie informácií o priebehu tvorby interných predpisov, kontrole jednotlivých útvarov poisťovne, zisťovalo sa dodržiavanie legislatívnych noriem, interných smerníc, postupov a opatrení, a ako následne prebieha kontrola vnútorného kontrolného systému vykonávaná interným auditom.

Poslednou metódou, ktorá bola v práci použitá je *metóda syntézy*. Výsledkom syntézy je táto diplomová práca, ktorá sa skladá z troch kapitol, ktoré tvoria jeden celok. Prínosom je komplexný pohľad na riešenie problematiku tejto práce.

3 Výsledky práce

V oblasti poisťovníctva sa vo všeobecnosti často krát mýlia pojmy „vnútorná kontrola“ a „interný (vnútorný) audit“. Nie je to však to isté, preto sa v tejto časti diplomovej práce zaoberáme čiastkovým cieľom, ktorý bol vymedzený v druhej kapitole, t.j. *analýzou vzťahu vnútornej kontroly a interného auditu*. V podstate sa nelíšia svojimi cieľmi, ale formou a úlohami. Oba sú predmetom dohľadu, smerujúceho k jednaniu zodpovedajúce predpisom – odhaľuje odchýlky, nezrovnalosti, chyby, hľadajú sa možnosti zefektívnenia a zlepšenia a pod. Interný audit aj vnútorná kontrola majú za cieľ pôsobiť priebežne a preventívne. Či je zistené odchýlky nutné odstrániť alebo nie, nezávisí od druhu dohľadu ale od druhu konkrétneho procesu poisťovne. Na základe zistených skutočností môžeme potvrdiť, že vnútorná kontrola a interný audit predstavujú dva stupne kontrolného prostredia, na ktorých sa vykonávajú odlišné formy kontroly.

Interný audit vs. vnútorná kontrola

Interný audit je nezávislá vyhodnocovacia činnosť zriadená v poisťovni s cieľom skúmať činnosti a procesy vykonávané v rámci riadenia poisťovne. Obsahom interného auditu je hľadanie medzier v efektívnosti prostredníctvom neustáleho zdokonaľovania a strategického riadenia, používaných metód, techník a postupov. Interný audit v súlade so Štandardmi Inštitútu Interných Audítorov pomáha poisťovni dosahovať jej ciele tým, že prináša systematický, metodický prístup k hodnoteniu a zlepšovaniu efektívnosti riadenia rizík, kontroly a riadenia procesov³¹.

Vnútorná kontrola je systém postupov a metód, ktoré sú v poisťovni aplikované ako neoddeliteľná súčasť procesu jeho riadenia. Medzi tieto súčasti patrí plánovanie, organizovanie, riadenie a kontrola. Za realizáciu vnútornej kontroly zodpovedajú riadiaci pracovníci na všetkých stupňoch riadenia. Jej hlavnou úlohou je predovšetkým zabezpečovať informačné systémy, dodržiavanie interných noriem a všeobecne záväzných predpisov, správne využívanie zdrojov a ochrana majetku ako aj dosahovanie stanovených cieľov poisťovne. Vnútorná kontrola môže prebiehať:

- nadriadeným pracovníkom,
- treťou osobou – internou, externou,

³¹Dostupné na: www.skiia.sk

- pracovníkmi navzájom – autokontrola, self-auditing, CSA (Control Self-Assessment) – forma kontroly vykonávaná jednotlivými oddeleniami, organizačnými jednotkami, útvarmi poisťovne, formou pracovných schôdzok, workshopov, pracovných porád, na ktorých sa odhaľujú možné alebo existujúce chyby a nedostatky (útvarov, procesov, projektov, plánovania, cieľov atď.),
- prostredníctvom mechanizmov (sústavou nadefinovaných úkonov, smernicami, metodickými pokynmi atď.).

Dôležité je podotknúť, že:

1. vnútorná kontrola nie je interný audit,
2. interný audit nenahrádza vnútornú kontrolu,
3. súčasťou útvaru vnútornej kontroly môže byť samostatný útvar interného auditu.

Na základe získaných poznatkov môžeme konštatovať, že správne a efektívne fungovanie systému vnútornej kontroly by malo byť zabezpečené predovšetkým súvisiacimi internými smernicami, ktoré predstavujú východisko pri spracovaní každodenných procesov v poisťovni, a následne sú nápomocné aj pri riešení prípadných nedostatkov a problémov. Interné smernice, postupy a opatrenia predstavujú určitý základ systému vnútornej kontroly. Umožňujú pohotovú reakciu pri výskyte nezrovnalostí a taktiež hladký priebeh procesov a činností. Poisťovne, ktoré nemajú vypracovaný systém vnútornej kontroly a vykonávajú svoje činnosti bez prijatých interných smerníc, to majú z hľadiska efektívnosti o niečo náročnejšie. V týchto poisťovniach sa síce vykonáva kontrola procesov, ktorú zabezpečujú vedúci jednotlivých úsekov, resp. oddelení, ale táto kontrola sa nevykonáva na základe smerníc platných pre všetkých zamestnancov, ale na základe prijatých usmernení platné v rámci jednotlivých oddelení. Jedná sa teda o absenciu dokumentácie týkajúcej sa vnútornej kontroly, nie o absenciu samotnej kontroly. Keďže zavedenie systému vnútornej kontroly a útvaru interného auditu je legislatívna povinnosť, ktorá vyplýva zo zákona o poisťovníctve³² a z Opatrenia NBS³³, je predpoklad, že v budúcnosti bude nutné zavedenie tohto systému s príslušnými smernicami aj v týchto poisťovniach.

³² Zákon č. 8/2008 Z.z. z 28. novembra 2008 o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 36 a § 51

³³ Opatrenie Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaistovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaistovne

3.1 Charakteristika systému vnútornej kontroly konkrétnej poisťovne

V diplomovej práci som sa zamerala na analýzu systému vnútornej kontroly univerzálnej poisťovne, ktorá bude v práci figurovať pod pomenovaním Poist'ovňa A. V tejto kapitole je naplnený čiastkový cieľ, ktorý bol vymedzený v druhej kapitole diplomovej práce – *Analýza vnútorného kontrolného systému konkrétnej poisťovne*. V rámci systému vnútornej kontroly som analyzovala interné predpisy, ktoré v poisťovni predstavujú súhrnné označenie pre interné smernice, odborné smernice, produktové smernice, usmernenia a manuály. Následne som analyzovala postavenie interného auditu, ktorý tvorí súčasť systému vnútornej kontroly.

3.1.1 Modelový systém vnútornej kontroly

V Poist'ovni A je vypracovaná základná interná smernica – *Systém vnútornej kontroly a systém riadenia rizík*, ktorá je dostupná všetkým zamestnancom. Táto základná smernica definuje princípy, štruktúru, úlohy, zodpovednosť a hlavné charakteristiky systému vnútornej kontroly v súlade s platnou legislatívou. Ďalej sa v nej popisujú prevádzkové a dozorné zodpovednosti týkajúce sa podnikového riadenia rizík v súvislosti s usmernením obchodných aktivít a investičnej stratégie poisťovne. Súčasťou tejto základnej smernice sú dve prílohy:

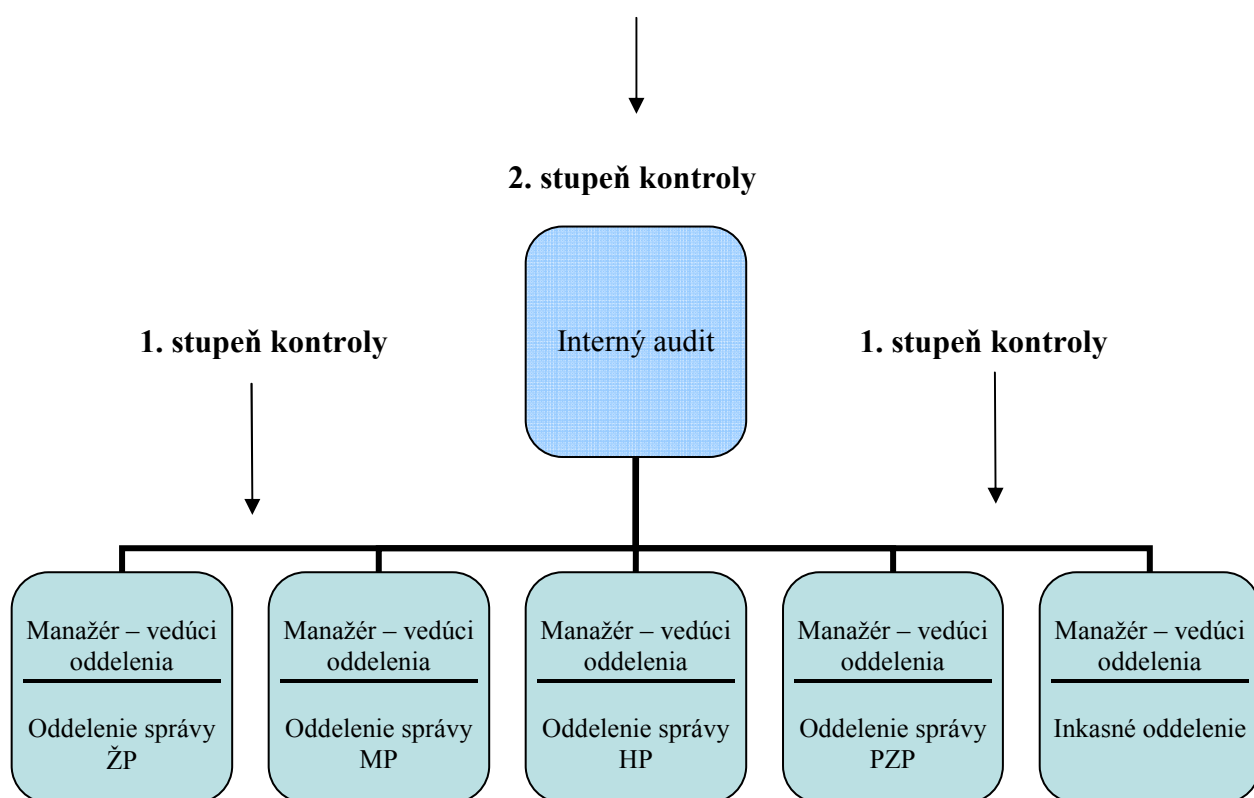
1. štatút výboru pre normy,
2. štatút výboru pre audit.

Poist'ovňa A rozlišuje dva stupne kontrolného prostredia, resp. dve organizačné úrovne:

1. *prevádzková úroveň* – konečná zodpovednosť závisí na vrcholovom manažmente, zahŕňa organizačné útvary, ktoré majú na starosti riadenie rizík a vykonávanie kontroly. Túto úroveň zastrešujú manažéri (vedúci oddelení) – na tento stupeň je v Poist'ovni A zaradený aj risk manažment.
2. *dohľad* – vyznačuje sa vysokým stupňom nezávislosti a organizačnej autonómie. Zodpovedá za posúdenie spoľahlivosti systému z pohľadu kontroly a riadenia rizík. Tento dohľad je vykonávaný útvarom interného auditu.

Manažéri vykonávajú pravidelnú kontrolu procesov prebiehajúcich na základe interných smerníc, postupov a opatrení na svojich oddeleniach % vyjadrením splnených a nesplnených aktivít. Výsledkom tejto kontroly je písomná dokumentácia zostavená z dôvodu zabezpečenia preukázateľnosti. Na základe tejto dokumentácie sa vykonáva kontrola na druhom stupni – zabezpečená útvorom interného auditu. Rozloženie kontrolného prostredia na 1. a 2. stupeň je znázornený obrázkom č. 4, ktorý vyjadruje zodpovednosť manažérov *Úseku prevádzky* na 1. stupni kontrolného prostredia a zodpovednosť interného audítora na 2. stupni kontrolného prostredia. Kontrola na 1. stupni sa vykonáva na základe interných smerníc, na 2. stupni interný audítor vychádza z dokumentácie manažérov jednotlivých oddelení a príslušných interných smerníc. Rovnakým spôsobom prebieha vnútorná kontrola na všetkých úsekoch Poist'ovne A.

Obrázok č. 4 : Rozloženie kontrolného prostredia na úseku prevádzky³⁴



Vydávanie interných smerníc, postupov a opatrení je zabezpečené na jednotlivých stupňoch kontrolného prostredia samotnými oddeleniami, resp. útvarmi. Za dodržiavanie postupov uvedených v jednotlivých smerniciach sú zodpovední manažéri (vedúci oddelení). Tieto smernice sú záväzné pre všetkých zamestnancov poisťovne.

³⁴ Vlastná tvorba

Úlohy vnútornej kontroly a interného auditu Poist'ovne A

Charakteristika úloh vnútornej kontroly prebiehajúca na úrovni jednotlivých úsekov, resp. oddelení – 1. stupeň kontroly:

- vypracovanie interných smerníc, postupov a opatrení potrebných na zabezpečenie efektívneho chodu oddelenia v nadväznosti na základnú smernicu poisťovne,
- oboznámenie zamestnancov jednotlivých oddelení s obsahom smerníc – svojím podpisom zamestnanec potvrdzuje, že bol oboznámený s obsahom smerníc,
- zabezpečenie dodržiavanie interných smerníc,
- zabezpečenie kontrolných aktivít jednotlivých procesov zamestnancami oddelenia,
- vykonávanie priebežnej kontroly vedúcim oddelenia,
- vykonávanie vnútornej kontroly v intervaloch stanovených predstavenstvom,
- zostavenie písomnej dokumentácie z dôvodu zabezpečenia preukázateľnosti,
- doručenie písomnej dokumentácie útvaru interného auditu.

Charakteristika úloh interného auditu – 2. stupeň kontroly:

- zabezpečovanie nezávislého hodnotenia vnútornej kontroly a efektívnosti riadenia,
- posudzovanie činnosti a efektívnosti systému vnútornej kontroly,
- vykonávanie auditov prevádzkových štruktúr – manažérov,
- vykonávanie auditu špecifických oblastí činností na základe nariadenia manažmentu mimo plánovaných činností,
- poskytovanie poradenstva pre ostatné útvary v záležitostiach vnútornej kontroly,
- prispievanie k informovanosti o kultúre vnútornej kontroly,
- poskytovanie príslušných odporúčaní pre zdokonalenie procesu riadenia,
- zabezpečovanie účinného priradenia zodpovednosti a riadenie výkonov poisťovne,
- koordinovanie prenosu informácií medzi orgánmi spoločnosti,
- hodnotenie účinnosti a prispievanie k zlepšovaniu procesov riadenia,
- vyhodnocovanie možnosti výskytu podvodov.

Charakteristikou úloh vnútornej kontroly a interného auditu boli naplnené čiastkové ciele definované v druhej kapitole diplomovej práce, a to – *Úlohy systému vnútornej kontroly a Analýza interného auditu konkrétnej poisťovne v nadväznosti na úlohy vnútornej kontroly*. Na základe stanovených úloh je zabezpečená zodpovednosť zamestnancov na rôznych stupňoch riadenia – t.j. za prvý stupeň sú zodpovední zamestnanci a vedúci

zamestnanci, a za druhý stupeň zamestnanci útvaru interného auditu. Oboznámením zodpovedných osôb s úlohami na jednotlivých stupňoch riadenia je zabezpečená efektívnosť systému vnútornej kontroly.

3.1.2 Orgány systému vnútornej kontroly Poist'ovne A

Z hľadiska efektivity systému vnútornej kontroly je dôležité vymedzenie jeho orgánov a definovanie ich povinností. V tejto podkapitole sa zaoberáme čiastkovým cieľom *Charakteristika subjektov kontroly – orgánov systému vnútornej kontroly*. Rozlišujeme tri stupne kontroly, a to orgány riadiacej štruktúry, prevádzkové a kontrolné štruktúry na prvom stupni, a organizačná štruktúra na druhom stupni kontrolného prostredia.

I. Orgány riadiacej štruktúry

Predstavenstvo – uisťuje sa, že systém vnútornej kontroly umožňuje identifikovať najvýznamnejšie riziká v rámci poisťovne. Predstavenstvo má najvyššiu zodpovednosť pri definovaní stratégie a politiky pre vnútornú kontrolu, s ohľadom na základnú smernicu poisťovne, a je zodpovedné za návrh a implementáciu priaznivého prostredia pre vnútornú kontrolu, ktorého hlavnými súčasťami sú:

- etické hodnoty všetkých zamestnancov,
- štýl riadenia,
- organizačná štruktúra,
- určenie povinnosti a zodpovednosti,
- politika riadenia ľudských zdrojov,
- odborné znalosti zamestnancov.

Ďalšou dôležitou úlohou predstavenstva je popísať správne hlavné prvky systému vnútornej kontroly.

Výbor pre audit – je zriadený akcionárom za účelom splnenia stanovených úloh v oblasti vnútornej kontroly. V súlade s platnou legislatívou sa výbor skladá z troch členov menovaných valným zhromaždením. V súlade so základnou smernicou pomáha výbor pre audit predstavenstvu nasledovne:

- pri definovaní vnútornej kontroly sa uisťuje, že systém vnútornej kontroly je neustále zlepšovaný a prispôsobený rozvoju firemných aktivít aj prostredníctvom interných smerníc,
- uisťuje sa, že vrcholový manažment správne implementuje systém vnútornej kontroly a systém riadenia rizík v súlade s poskytnutými predpismi.

Vrcholový manažment – tvoria generálny riaditeľ, výkonní riaditelia a vedúci zamestnanci vykonávajúci riadiace činnosti. Vrcholový manažment je na rôznych úrovniach zodpovedný za implementáciu, správu a monitorovanie systému vnútornej kontroly v súlade s nariadeniami od predstavenstva. Významnou úlohou vrcholového manažmentu je dozerať na funkčnosť a vhodnosť organizačnej štruktúry, systému vnútornej kontroly a interných smerníc platných v rámci vnútornej kontroly. Ďalej zabezpečuje pravidelnú informovanosť o efektívnosti a primeranosti systému vnútornej kontroly a dodržiavanie interných smerníc.

II. Prevádzkové a kontrolné štruktúry na prvom stupni

Vrchný riaditeľ útvaru risk manažment – je zodpovedný za riadenie a vývoj celkového organizačného modelu riadenia rizika, a za pomoc vrcholovému manažmentu pri identifikácii stratégie alokácie kapitálu v rámci svojej oblasti zodpovednosti.

Pozorovateľ rizika – zabezpečuje neustále monitorovanie určitých rizík, ktoré sú dôležité pre solventnosť poisťovne. Úlohu pozorovateľa rizika vykonáva compliance manažér, ktorý zodpovedá za zabezpečenie toho, aby vnútorné predpisy, smernice a postupy boli schopné zabrániť riziku spôsobenia súdnych sankcií a rizík straty majetku, ktoré vyplývajú z porušenia zákonov, nariadení alebo opatrení, t.j. zabezpečuje súlad medzi právnou legislatívou a internými smernicami poisťovne.

III. Organizačná štruktúra na druhom stupni

Interný audit – jeho úlohou je zabezpečenie nezávislého hodnotenia efektívnosti vnútorného kontrolného systému podľa medzinárodných štandardov. Jedná sa o vhodnú implementáciu postupov a opatrení. Činnosti interného auditu zahŕňajú audity priamo na

prevádzkových štruktúrach, pričom je zabezpečený neustály prístup k informáciám ohľadom rizík a kontroly.

Nezávislý risk controlling – môže byť vykonávaný úsekom interného auditu. Jedná sa o proces zahŕňajúci kontrolné činnosti identifikácie rizík nezávisle od prevádzkových štruktúr.

Zásady a nástroje vnútornej kontroly Poist'ovne A

Systému vnútornej kontroly je pridelená absolútna dôležitosť pozostávajúca z pravidiel, smerníc, postupov, opatrení a organizačných štruktúr, ktoré zabezpečujú správnu prevádzku a dobrú výkonnosť poisťovne. Táto zložka je vytvorená pomocou stratégií, ktoré si poisťovňa vyberie. Efektívnosť vnútornej kontroly sa dosiahne tak, že sa budú všetci zamestnanci podieľať na kontrolných činnostiach dodržaním platných smerníc, postupov a opatrení prijatých poisťovňou. Vnútna kontrola je rozdelená na už spomínané dva stupne kontroly. Vnútna kontrola na prvom stupni pozostáva z kontrolných aktivít, ktoré vykonávajú jednotlivé prevádzky na svojich procesoch – vykonávajú zamestnanci a vedúci zamestnanec. Kontrola na druhom stupni je zabezpečená úsekom interného auditu.

Zásady vnútornej kontroly môžeme definovať ako kontrolné činnosti vytvorené na riešenie rôznych rizík a dosiahnutie cieľov poisťovne. Činnosti kontroly sú efektívne, ak sú primerané (vykonávané správne kontroly na správnom mieste), efektívne vo vzťahu k nákladom, komplexné vo vzťahu k cieľom poisťovne a sú vykonávané v súlade s plánom poisťovne pre dané obdobie. Nástrojmi kontroly sú schvaľovacie postupy, vymedzenie povinností, riadenie prístupu k prostriedkom a záznamom poisťovne, overovanie, dokladová inventúra a prešetrovanie výkonov, operácií a procesov. V rámci kontrolnej činnosti v prípade zistených nezrovnalostí sú nevyhnutné nápravné opatrenia, určenie osôb zodpovedných za ich splnenie a stanovenie lehôt na odstránenie zistených nedostatkov.

Zodpovednosť za kontrolu – Poist'ovňa A

Systém vnútornej kontroly zahŕňa orgány poisťovne, prevádzkové a kontrolné štruktúry vo vysoko integrovanom systéme v súlade so zadefinovanými zodpovednosťami, ktorých cieľom je zabezpečiť primeranosť systému. Organizačný model zabezpečuje, že:

- riadiace štruktúry sú zodpovedné za riadenie a monitorovanie kontroly na všetkých stupňoch riadenia,
- prevádzkové (kontrolné) a organizačné štruktúry zodpovedajú za riadenie a monitorovanie kontroly v rámci svojich útvarov.

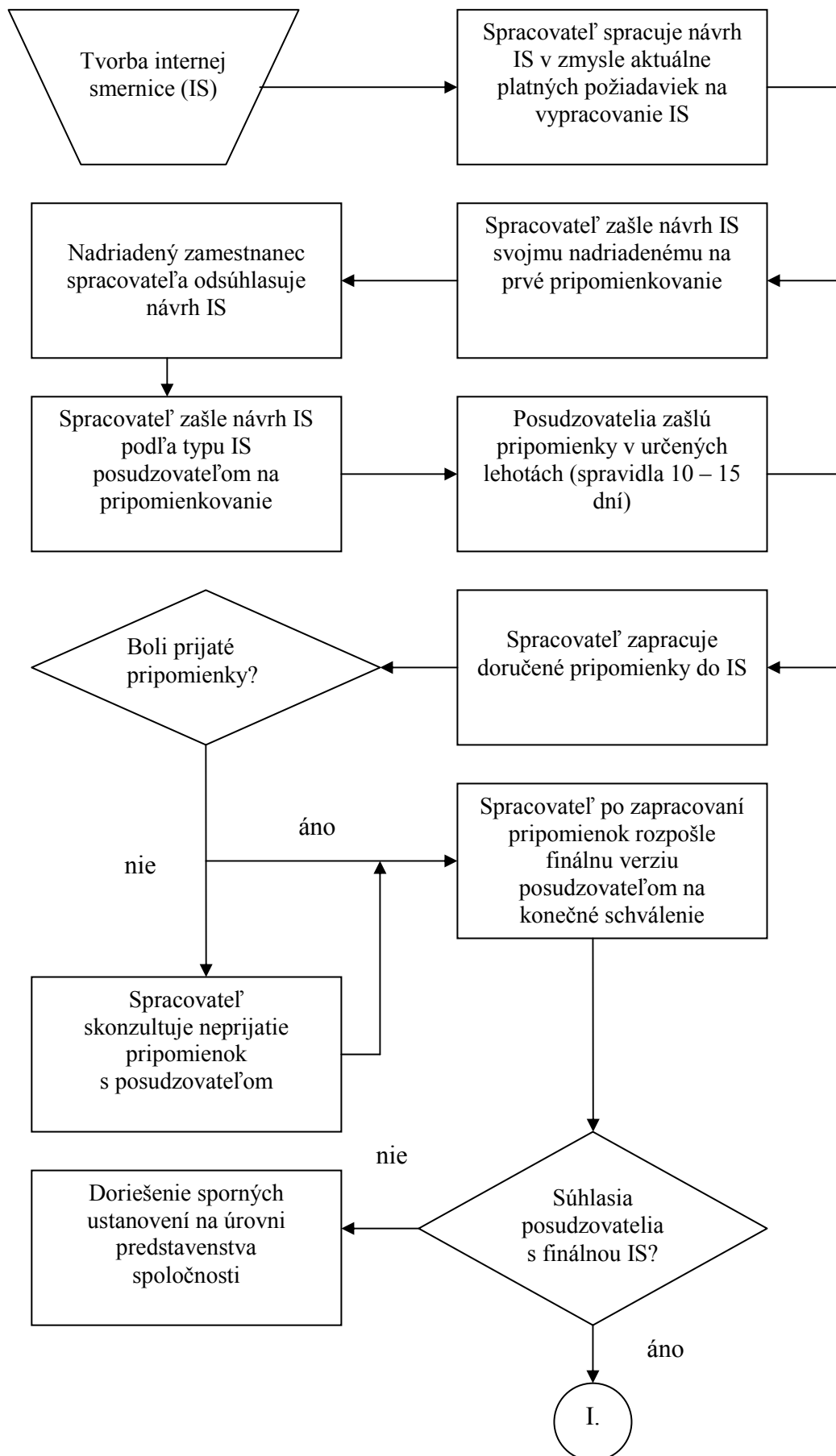
V rámci zodpovednosti za kontrolu je dôležitý tzv. „*Compliance Management*“, ktorý v Poist'ovni A funguje v spolupráci s právnym oddelením, a má za úlohu zabezpečenie súladu interných smerníc s právnou legislatívou. Compliance Management funguje na prvej organizačnej úrovni ako pozorovateľ rizika.

3.2 Analýza tvorby interných smerníc, postupov a opatrení v konkrétnej poisťovni

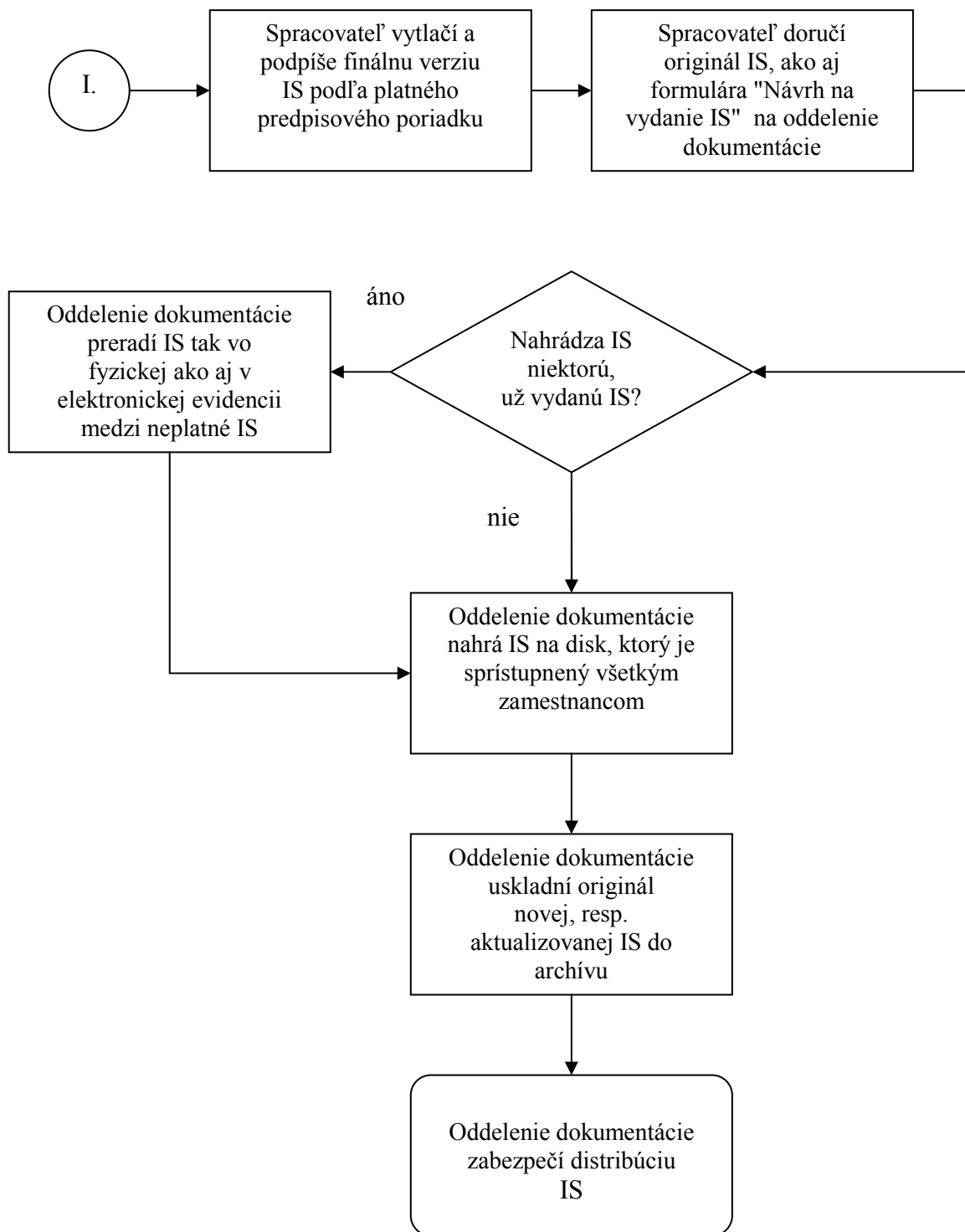
Pri tejto analýze budeme vychádzať zo systému vnútornej kontroly Poist'ovne A. V Poist'ovni A je vypracovaná hlavná interná smernica, ktorá je smerodajná pre všetky ostatné predpisy platné na jednotlivých oddeleniach. Interné predpisy si oddelenia vypracovávajú osobitne podľa svojich potrieb, v nadväznosti na jednotlivé procesy, ktoré sa vykonávajú na oddelení alebo vyplývajú z právnej legislatívy. Rôzne úseky alebo útvary vyžadujú rôzne interné predpisy podľa pôsobnosti svojich činností. Tvorba interných predpisov prebieha na základe predstavenstvom schváleného vývojového diagramu, ktorý stanovuje postupnosť pri vypracovaní nového predpisu od návrhu, pripomienkovania až po schválenie finálnej verzie. Vypracovanie nového predpisu – internej smernice je znázornené na obrázku č. 7 a 8³⁵.

³⁵ Vlastná tvorba na základe získaných poznatkov z konkrétnej komerčnej poisťovne

Obrázok č. 7.: Vývojový diagram pre tvorbu internej smernice I.



Obrázok č. 8.: Vývojový diagram pre tvorbu internej smernice II.



Hlavný interný predpis – „Predpisový poriadok“

Interné predpisy sa tvoria na základe postupnosti znázornenej vývojovým diagramom, a taktiež pomocou hlavného interného predpisu – „*Predpisového poriadku spoločnosti*“. Predpisový poriadok zohľadňuje zmeny v organizačnej štruktúre, zjednocuje štruktúru interných predpisov a popisuje postup pri vydávaní interných predpisov. Sústavu interných predpisov tvoria smernice, manuály a usmernenia.

Interné predpisy patria k základným nástrojom riadenia zamestnancov Poist'ovne A. Ide o dokumenty, ktoré charakterizujú pracovný proces alebo definujú zásady a pravidlá pre vykonávanie jednotlivých činností a procesov poisťovne. Ich prostredníctvom je zabezpečovaná jednotnosť pracovných postupov a jednotný výklad odborných pojmov a záväzných predpisov poisťovne. Hlavný interný predpis je platný a záväzný pre všetkých zamestnancov poisťovne.

Účelom hlavného interného predpisu je definovať sústavu interných predpisov, a stanoviť pravidlá pre ich tvorbu, schvaľovanie, vydávanie, distribúciu, aktualizáciu, rušenie, evidovanie a inventúru. Archivovanie týchto predpisov prebieha v zmysle príslušnej internej smernice. Hlavný interný predpis sa zaoberá aj základnými zásadami, ktoré musia byť dodržané pri tvorbe interných predpisov. Jedná sa o tieto základné zásady:

1. všetky interné predpisy musia byť v súlade so:
 - a. všeobecne záväznými právnymi predpismi (ústava SR, zákony, nariadenia vlády, opatrenia NBS, atď.),
 - b. stanovami a ostatnými základnými internými smernicami poisťovne,
2. interné predpisy sú určené výhradne pre vnútornú potrebu poisťovne,
3. nové, resp. aktualizované interné predpisy musia byť k dispozícii všetkým organizačným útvarom poisťovne, predovšetkým tým, ktorých činností sa týkajú.

Z hlavného interného predpisu vyplývajú aj súvisiace povinnosti pre zamestnancov a vedúcich zamestnancov, ako napr. povinnosť oboznámiť sa s obsahom vydaných interných predpisov, kontrolovanie dodržiavania platných interných predpisov, ich aktualizácia, v sporných prípadoch poskytnutie výkladu k predpisu a pod.

Sústava interných predpisov v Poist'ovni A

Predpisovú základňu Poist'ovne A tvoria nasledujúce druhy interných predpisov, ktoré sú usporiadané hierarchicky:

1. *Interné smernice* – každú internú smernicu pred sprístupnením schvaľuje predstavenstvo poisťovne a následne ju podpisuje generálny riaditeľ. Medzi základné interné smernice patria: organizačná štruktúra, podpisový poriadok, predpisový poriadok, pracovný poriadok atď.
2. *Odborné smernice* – predstavujú základ metodického riadenia. Poskytujú ucelený obraz o prebiehajúcich procesoch poisťovne, určujú záväzné postupy pri vykonávaní úloh a zaoberajú sa kontrolnými otázkami procesov. Odborná smernica môže byť spracovaná formou schematického zobrazenia (napr. vývojový diagram, tabuľka a pod.) vo forme krokov od vstupu až po výstup určitého procesu, napr. prijatie návrhu poisťnej zmluvy – spracovanie návrhu – odmietnutie v prípade zistených nedostatkov atď.
3. *Produktové smernice* – poskytujú základné informácie o produktoch poskytovaných poisťovňou a zároveň slúžia ako pomôcka pre sprostredkovateľov poistenia. Produktová smernica je vypracovaná produktovým manažérom samostatne pre každý produkt. Súčasť produktovej smernice tvoria vzory dokumentov ako napr. všeobecné poisťné podmienky, osobitné poisťné podmienky, poisťná zmluva a pod. Produktové smernice po pripomienkovom konaní schvaľuje predstavenstvo poisťovne.
4. *Usmernenia* – doplnenie informácií k odborným smerniciam. Jedná sa o pracovné postupy pre konkrétne špecifické činnosti, napr. pre oblasť spracovania poisťných návrhov a poisťných zmlúv.
5. *Manuály* – majú charakter užívateľskej príručky k administratívnym, prevádzkovým a iným systémom poisťovne. Manuály môžu obsahovať obrázky, diagramy a obrazovky z informačných systémov. Účelom vydania manuálov je

zjednodušiť prácu zamestnancov. Neprechádzajú pripomienkovým konaním, ale je potrebné ich odsúhlasiť s útvarmi, ktorých sa obsah manuálu dotýka.

Tvorba interných predpisov

Tvorba interných predpisov podlieha *Predpisovému poriadku*, ktorý schvaľuje predstavenstvo poisťovne. Obsah každého interného predpisu musí spĺňať tieto kritériá:

- zrozumiteľnosť,
- jednoznačnosť,
- súlad s platnou legislatívou SR,
- prehľadnosť,
- systematickosť,
- stručnosť.

Každý interný predpis musí byť podľa Predpisového poriadku schváleného predstavenstvom poisťovne spracovaný v súlade s určeným formulárom. Je potrebné dodržiavať nasledovnú jednotne stanovenú štruktúru:

- a) titulný list – obsahuje názov, druh interného predpisu, logo, základné údaje,
- b) manažérsky sumár – dôvod vydania v prípade nového predpisu, zmeny v prípade aktualizácie už existujúceho predpisu,
- c) obsah – musí obsahovať predpis s rozsahom určitého počtu strán, uvádza sa číslo a názov kapitoly, podkapitoly a čísla strán,
- d) zoznam skratiek – uvádza sa názov skratky a plné znenie súvisiaceho textu, používajú sa skratky organizačných útvarov, oddelení, vedúcich pozícií a pod.,
- e) text – je rozdelený na nasledujúce časti:
 - úvodné ustanovenie – obsahuje účel interného predpisu, výklad pojmov a základné povinnosti vyplývajúce z daného predpisu,
 - obsah – popis úloh, problematiky, procesov a pod. ktoré daný predpis rieši,
 - prechodné ustanovenia – uvádza sa tu riešenie situácie počas prechodného obdobia, ktoré končí dňom nadobudnutia účinnosti predpisu,
 - záverečné ustanovenia – obsahuje nadobudnutie účinnosti predpisu, a v prípade, že predpis nahrádza už existujúci predpis, uvedie sa tu číslo a názov rušeného interného predpisu, zoznam príloh a súvisiace predpisy.

Každý nový interný predpis musí prejsť pripomienkovým konaním, ktoré zabezpečuje spracovateľ predpisu. Prvým posudzovateľom návrhu interného predpisu je priamy nadriadený spracovateľa. Po súhlasnom stanovisku priameho nadriadeného je návrh predpisu predložený na pripomienkovanie organizačným útvarom, ktorých činností sa predpis dotýka.

V rámci pripomienkového konania sa rozlišujú:

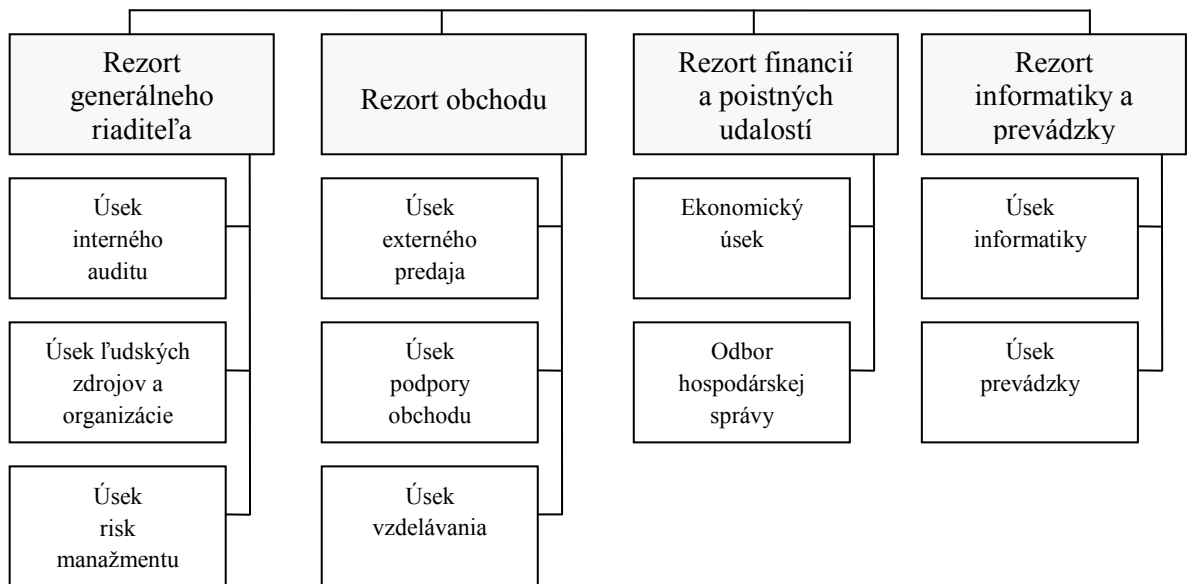
- *vybraní posudzovatelia*, ktorí pripomienkujú interné a odborné smernice a
- *organizačné útvary*, ktoré pripomienkujú produktové smernice, organizačný a podpisový poriadok.

Zamestnanec oddelenia dokumentácie a právnik sú zodpovední za zabezpečenie súladu s príslušnými právnymi predpismi. Kontroluje sa aj dodržanie formálnej stránky stanovených hlavným interným predpisom – Predpisovým poriadkom. Po obdržaní jasných a zrozumiteľných pripomienok sa tieto zapracujú do textu návrhu interného predpisu. Po zapracovaní všetkých pripomienok sa posudzovateľom zašle finálna verzia návrhu interného predpisu na záverečné odsúhlasenie. Po tomto odsúhlasení je možné interný predpis vydať. Nakoniec spracovateľ predkladá podpísanú finálnu verziu predpisu oddeleniu dokumentácie.

3.3 Procesy prebiehajúce v poisťovni z hľadiska vnútornej kontroly a prislúchajúce interné smernice

V tejto časti diplomovej práce sa zaoberáme analýzou kľúčových činností jednotlivých rezortov poisťovne. Táto podkapitola je naplnením čiastkového cieľa *Analýza jednotlivých útvarov, procesov a činností prebiehajúcich v poisťovni, ktoré sú predmetom vnútornej kontroly poisťovne*. Vychádzajúc zo zjednodušenej organizačnej štruktúry, ktorá je znázornená na obrázku č. 9, má Poisťovňa A štyri rezorty, a každý rezort sa skladá z niekoľkých úsekov. Úseky môžu byť ďalej rozdelené na oddelenia alebo odbory. Pre každý rezort je platná základná interná smernica a ku každej činnosti alebo skupine činností rezortu prislúcha interný predpis. Z dôvodu prehľadnosti sa budú uvádzať iba najdôležitejšie (vybrané) interné predpisy.

Obrázok č. 9: Organizačná štruktúra Poistovne A³⁶



Kľúčové činnosti vybraných úsekov a prislúchajúce interné smernice

Rezort generálneho riaditeľa

I. Úsek interného auditu

Medzi kľúčové činnosti úseku vnútorného auditu patria vyhodnocovanie a preverovanie účinnosti systému vnútornej kontroly, zodpovednosť za tvorbu a dodržiavanie plánu činnosti úseku a dokumentovanie činnosti úseku interného auditu. Posudzovaním činností a procesov poisťovne úsek interného auditu odhaľuje rôzne nedostatky v procesoch prebiehajúcich v poisťovni. Následne na základe zistených nedostatkov navrhuje relevantné odporúčania na odstránenie týchto nedostatkov v procesoch a prislúchajúcich interných smerniciach, t.j. v systéme vnútornej kontroly. Ďalšou významnou oblasťou interného auditu je vykonávanie revízie sprostredkovateľov poistenia.

Medzi interné predpisy úseku interný audit môžeme zaradiť:

1. Systém vnútornej kontroly a systém riadenia rizík – základná interná smernica,
2. Tvorba a vykonávanie plánu činnosti interného auditu,
3. Postup k vykonávaniu revízie sprostredkovateľov poistenia.

³⁶ Vlastná tvorba

II. Úsek ľudských zdrojov a organizácie

Je významným úsekom z hľadiska zabezpečovania súladu so strategickými cieľmi poisťovne. Úsek je zodpovedný za tvorbu a riadenie personálnej a mzdovej politiky, tvorbu interných predpisov za oblasť ľudských zdrojov a organizácie, organizačný poriadok poisťovne a riadenie pracovno – právnych vzťahov. Zamestnanci tohto úseku vykonávajú aj systematizáciu pracovných pozícií, t.j. zabezpečujú obsadzovanie voľných pracovných miest s určením platov a náplne práce.

Interné predpisy úseku:

1. Organizačný poriadok – základný interný predpis,
2. Pracovný poriadok – základný interný predpis,
3. Pravidlá pre odmeňovanie zamestnancov,
4. Vypracovanie plánu a sledovanie čerpania mzdových a sociálnych nákladov,
5. Interné a externé obsadzovanie voľných pracovných pozícií,
6. Systém hodnotenia výkonu zamestnancov,
7. Evidencia dochádzky zamestnancov.

III. Úsek risk manažmentu

Risk manažment sa zaoberá efektívnym uplatňovaním systému riadenia rizík. Analýzou rizikového profilu poisťovne identifikuje novovznikajúce riziká. Medzi hlavné činnosti tohto úseku patrí vypracovanie odporúčaní vedeniu ohľadom rizík strategických záležitostí, potvrdzovanie primeranosti sadzieb poistného a technických rezerv, potvrdzovanie rozdelenia výnosov z investovania, výpočet požadovanej miery solventnosti a vypracovanie správy aktuára pre NBS.

Medzi významné interné predpisy úseku risk manažment patria:

1. Stanovenie a účtovanie hodnôt technických rezerv a technického majetku,
2. Riešenie a vybavovanie sťažností.

Rezort obchodu

I. Úsek externého predaja

Úsek zodpovedá za rozvoj obchodu v oblasti spolupráce s makléorskými spoločnosťami a inými externými partnermi. Súčasťou úseku externého predaja je aj odbor finančných služieb, odbor autopoistenia a odbor bankopoistenia.

Odbor finančných služieb zabezpečuje spoluprácu s MLM spoločnosťami (maklérske spoločnosti, ktoré sprostredkovávajú produkty poisťovne klientom). Odbor spolupracuje na vypracovaní koncepcie stratégie predaja produktov, pripravuje podklady pre obchodné plány a zabezpečuje tvorbu a aktualizáciu interných smerníc vo svojej pôsobnosti.

Odbor autopoistenia zabezpečuje komplexnú spoluprácu s lízingovými spoločnosťami v oblasti havarijného poistenia motorových vozidiel a povinného zmluvného poistenia.

Odbor bankopoistenia koordinuje spoluprácu s partnerskou bankou poisťovne.

Interné predpisy úseku:

1. Vyhотовovanie a ukončovanie zmlúv s makléorskými spoločnosťami,
2. Spolupráca s lízingovými spoločnosťami,
3. Vypracovanie stratégie a podpory obchodu.

II. Úsek podpory obchodu

Úsek administratívne zabezpečuje podporu procesov poisťovne, nastavuje efektívne kontrolné mechanizmy, ktoré tvoria súčasť systému vnútornej kontroly. Do pôsobnosti úseku patrí zadávanie zmien provízií, správa poisťných zmlúv, evidencia zmlúv a dodatkov v centrálnom registri a príprava produkčných štatistík a analýz.

Interné predpisy úseku:

1. Vypracovanie produkčného reportingu pre obchod,
2. Kontrolné mechanizmy poisťovne.

III. Úsek vzdelávania

Analyzuje vzdelávacie a rozvojové potreby poisťovne a vykonáva tvorbu systému vzdelávania obchodu (sprostredkovateľov poistenia). Medzi ďalšie aktivity úseku vzdelávania patrí centrálna správa vzdelávacích aktivít, t.j. centrálné plánovanie, koordinácia a vyhodnocovanie vzdelávacích aktivít v súlade s príslušnými internými smernicami. Ďalej úsek vzdelávania zodpovedá za aktualizáciu materiálov využívaných pri vzdelávaní a správu e-learningového systému.

Interné predpisy úseku:

1. Podpora vzdelávania zamestnancov,
2. Evidencia prerušenia pracovnej doby z dôvodu jazykového vzdelávania.

Rezort financií a poistných udalostí

I. Ekonomický úsek

Medzi najvýznamnejšie činnosti ekonomického úseku patrí koordinácia činností odboru controllingu a účtovníctva, príprava podkladov pre predstavenstvo poisťovne a participácia na rôznych projektoch poisťovne. Odbor controllingu a účtovníctva spracováva účtovné uzávierky, účtovnú závierku poisťovne a vypracováva daňové priznania. Ďalej zabezpečuje vedenie účtovníctva v súlade s IAS/IFRS, vykonáva inventarizáciu majetku a záväzkov a vykonáva správu finančného umiestnenia v mene poistených a zabezpečuje všetky úkony s tým súvisiacich. Zodpovednosť za účtovnú závierku nesie ekonomický úsek ako nadriadený orgán odboru controllingu a účtovníctva.

Interné predpisy úseku:

1. Spracovanie mesačných, polročných uzávierok a ročných závierok,
2. Vedenie účtovníctva v súlade s medzinárodnými štandardmi finančného výkazníctva,
3. Inventarizácia majetku a záväzkov,
4. Príprava finančného plánu,
5. Obstarávanie,
6. Záväzné podmienky pre spracovanie podkladov jednotlivých oddelení – cestovné príkazy, výplaty poistných plnení, regresy, výplaty exkasných súm, atď.

II. Odbor hospodárskej správy

Kľúčovými činnosťami odboru je správa vlastných a prenajatých priestorov, správa vozového parku služobných motorových vozidiel a plánovanie a nákup investičného majetku. Odbor hospodárskej správy zabezpečuje tlač a správu poistných tlačív – poistných návrhov, všeobecných poistných podmienok a pod., a zodpovedá za dodržiavanie predpisov v oblasti požiarnej ochrany a bezpečnosti.

Interné predpisy odboru:

1. Archívny poriadok,
2. Bádateľský poriadok,
3. Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci.

Rezort informatiky a prevádzky

I. Úsek informatiky

Z hľadiska vnútornej kontroly je veľmi dôležité definovanie IT stratégie poisťovne a prislúchajúce interné smernice. Ďalšími činnosťami, ktorými sa úsek informatiky zaoberá sú komunikácia s externými dodávateľmi IT služieb, komunikácia s IT štruktúrami zahraničných subjektov a vývoj a testovanie informačných systémov. Z hľadiska zabezpečenia správnosti evidovaných poistných zmlúv je dôležitou oblasťou správa poistno – technických systémov, ktorú zabezpečuje taktiež úsek informatiky. Tento úsek sa ďalej zaoberá metodikou IT bezpečnosti, bezpečnosťou informačných systémov a prípravami výkazov a štatistík.

Interné predpisy úseku:

1. Správa hromadných tlačív (poštové poukážky, návrhy poistných zmlúv atď.),
2. Stanovenie IT stratégie poisťovne,
3. Audity bezpečnosti.

II. Úsek prevádzky

Úsek prevádzky zabezpečuje správu poistných zmlúv, rieši sťažnosti klientov, vykonáva správu došlých a odoslaných platieb, zabezpečuje zadávanie dát do informačných systémov. Predovšetkým pri týchto činnostiach je dôležité zabezpečenie vnútornej kontroly prostredníctvom interných smerníc, aby sa zabezpečilo správne zadávanie dát a aby sa zabezpečila ochrana osobných údajov poistených. Medzi ďalšie činnosti úseku prevádzky patria: správa životného poistenia – taxácia poistných zmlúv životného poistenia na základe poistno – technických kontrol, správa neživotného poistenia – taxácia na základe poistno – technických kontrol, inkaso – reinkaso a činnosti kontaktného centra.

Interné predpisy úseku:

1. Spracovanie poistných návrhov,
2. Inkaso z účtu,
3. Číslovanie návrhov,
4. Úhrada a priradenie poistného,
5. Storno poistných zmlúv,
6. Odmietnutie poistných návrhov,
7. Výplata preplatkov – reinkaso.

Na základe uvedených skutočností môžeme konštatovať, že je veľmi dôležité zabezpečenie samotných procesov, ktoré prebiehajú na jednotlivých rezortoch a úsekoch na základe interných smerníc, postupov a opatrení. Dôležité je to z hľadiska kontroly činností poisťovne a efektívnosti procesov. Každý rezort si vypracováva interné smernice vo svojej pôsobnosti, čím sa zabezpečí detailné spracovanie interných smerníc príslušnými, kompetentnými osobami.

3.4 Vnútorň kontrolný systém ako nástroj riadenia, plánovania a rozhodovania

Za zabezpečenie riadne fungujúceho systému vnútornej kontroly v poisťovni zodpovedá predstavenstvo, čím nie je dotknutá spoluzodpovednosť zamestnancov na rôznych stupňoch riadenia za správne vykonávanie vnútornej kontroly. Systém vnútornej kontroly je v poisťovni vykonávaný v súlade s požiadavkami, ktoré vyplývajú zo zákona o poisťovníctve a nariadenia NBS. Kontrola operácií a procesov v poisťovni je určená na odhaľovanie rizík a získanie dostatočného uistenia o tom, že činnosť poisťovne je vykonávaná:

- riadne – je systematická a metodicky riadená,
- eticky,
- efektívne a účinne – zabezpečením maximálneho výstupu pri danej kvantite a kvalite vstupu,
- hospodárne – použitím určeného objemu prostriedkov zabezpečiť včasné a presné poskytnutie poisťovacích služieb pri nižších nákladoch.

Kontrola ako nástroj riadenia a rozhodovania odhaľuje riziká a poskytuje primerané uistenie o tom, že vedenie aj zamestnanci si plnia svoje povinnosti a sú zodpovední za svoje výkony a v prípade vedenia aj za hospodárenie s finančnými prostriedkami. Efektívny systém vnútornej kontroly zvyšuje pravdepodobnosť dosiahnutia cieľov. V prípade, že existuje riziko, že vnútorná kontrola nie je funkčná, od vedenia sa vyžaduje hodnotenie efektívnosti systému vnútornej kontroly a aktualizovanie procesov. Na riadiacich pozíciách sa vykonáva stály monitoring vnútornej kontroly, ktorý je súčasťou bežných, opakujúcich sa procesov. Zahŕňa pravidelné činnosti vedenia a dohľadu a ďalšie

činnosti, ktoré zamestnanci vykonávajú pri plnení svojich úloh. Činnosti vykonávané v rámci monitoringu pokrývajú všetky prvky vnútornej kontroly a ich súčasťou sú aj opatrenia proti neefektívnemu systému vnútornej kontroly.

Základom pre komunikáciu a následné plánovanie sú informácie. Tieto informácie musia naplniť očakávania vedenia aj zamestnancov, a umožniť im plnenie svojich pracovných povinností. Interná komunikácia poskytuje vedeniu informácie o výkonoch, rozvoji, rizikách a o iných dôležitých oblastiach činnosti poisťovne, ktoré sú potrebné pri plánovaní. Preto je potrebné zabezpečenie správnych finančných aj nefinančných informácií pre účely plánovania.

3.5 Vyhodnotenie dodržiavania interných smerníc, postupov a opatrení interným auditom

V praxi sa stáva, že interný audit predstavuje len splnenie formálnej povinnosti a nemá prístup k dôležitým informáciám. Podľa filozofie Poisťovne A, interný audit má v poisťovni opodstatnenie v prípade, že mu je umožnený prístup ku všetkým rokovaniam a prebiehajúcim procesom. Dôležitá je aj spolupráca interného a externého auditu. Hlavnou úlohou interného auditu je identifikovať riziko a implementovať riešenie. Ak sú procesy interného auditu nastavené správne, nemá manažér na výber, musí akceptovať a implementovať navrhnuté riešenie. Systém vnútornej kontroly v Poisťovni A je zabezpečený vyššie analyzovanými smernicami platnými pre jednotlivé oddelenia, a interným auditom, ktorý sa vyznačuje predovšetkým nezávislosťou, ktorá sa prejavuje skutočnosťou, že manažment nezasahuje do činnosti interného auditu, vyjadruje sa iba k výsledkom správ interného auditu.

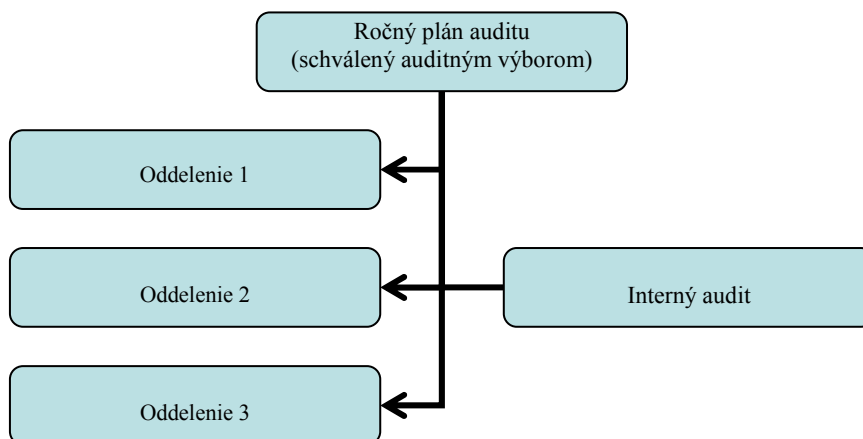
Priebeh interného auditu Poisťovne A

V rámci interného auditu sú zadané 3 úrovne auditu:

1. manažéri – v pravidelných intervaloch vykonávajú kontrolu svojich podriadených a procesov, ktoré prebiehajú na konkrétnych oddeleniach,

2. compliance – zabezpečuje súlad medzi internou metodikou poisťovne a platnou legislatívou, súčasťou tejto úrovne je aj risk manažment – operačné riziká,
3. interný audit – audituje procesy všetkých oddelení poisťovne.

Obrázok č. 5: Priebeh interného auditu Poisťovne A³⁷



Súčasťou systému vnútornej kontroly a interného auditu môže byť aj procesný manažment. Jedná sa o nezávislý subjekt – externý alebo interný, ktorý po zmapovaní procesov sa ich snaží nastaviť tak, aby boli efektívnejšie a lepšie. Procesný manažment je súčasťou procesného riadenia, nezaoberá sa stanovením a hodnotením rizík, ani navrhovaním riešení.

Metodika interného auditu

Globálnu vnútornú kontrolu v Poisťovni A vykonáva odbor interného auditu na základe veľmi dôsledne vypracovanej metodiky. Metodika interného auditu obsahuje:

- *plán auditu*, ktorý sa zostavuje na začiatku roka a schvaľuje ho auditný výbor,
- tzv. *rizikové matice* – predstavujú popis procesov poisťovne s nadefinovanými rizikami. Riziká sú oznámkované a prepojené s procesmi. Popis procesov vychádza z príslušných interných smerníc, postupov a opatrení.

Audity jednotlivých oddelení vykonané interným auditom musia byť dôkladné, nemalo by sa zabudnúť na žiadne riziko, preto je dôležité správne zostavenie a využívanie rizikových

³⁷ Vlastná tvorba

matic, na základe ktorých sa vykonáva kontrola. Rizikové matice sa môžu počas ich platnosti meniť, môžu sa dopĺňať, prepracovávať a špecifikovať.

V časoch krízy je v Poistovni A kladený veľký dôraz na vykonávanie interného auditu. Všetky kontroly vykonávané interným auditom musia byť schválené auditným výborom. Mimoriadne audity taktiež podliehajú ad – hoc schváleniu auditným výborom. Správa interného audítora nesmie ovplyvniť výsledky poisťovne, dôležité je poskytnúť nezávislé stanovisko.

Priebeh kontroly

Začiatok – pred začatím auditu

1. Upozornenie – na začiatku každej kontroly sa zasiela písomné upozornenie auditovanému oddeleniu.
2. Základný dokument – charakterizuje sa priebeh kontroly. Existujú prípady, kedy sa základný dokument poskytne auditovanému oddeleniu až počas vykonávania auditu.
3. Zloženie audítorského tímu.

Priebeh auditu

1. Interview – rozhovory s jednotlivými pracovníkmi auditovaného oddelenia.
2. Testy – vykonávané na základe rizikovej matice. Testuje sa fungovanie jednotlivých procesov – napr. vyvodzujú sa dôsledky pri chýbajúcich kontrolných mechanizmoch, zisťuje sa či sú procesy potrebné, atď.
3. Procesné diagramy – slúžia na získanie informácií, či sa zachytili všetky procesy počas rozhovorov, analyzujú sa slabé a silné stránky oddelenia.
4. Výsledkom každého auditu sú oznámkované procesy, z ktorých sa na konci auditu vygeneruje celková známka auditu. Ak audit dopadne zle (je ohodnotený zlou známkou) interný audítor je povinný vykonať opakovaný audit po stanovenom čase.

Predbežný míting

1. Stretnutie s manažmentom – poskytnutie predbežných výsledkov auditu manažmentu.

2. Vyhodnotenie predbežných výsledkov manažmentom – v prípade vážnych nedostatkov sa začne s okamžitým riešením danej situácie.

Ukončenie

1. Report (správa) – obsahuje odporúčania interného auditu podľa priorít.
2. Popis auditovaných procesov.
3. Ratingy – zdôvodnenie známok (veľmi významná dokumentácia).

Audit je ukončený stanovením celkovej známky za audit. Z tohto hľadiska je dôležitá metodika pri stanovení priorít a stanovení čiastkových hodnotení jednotlivých procesov.

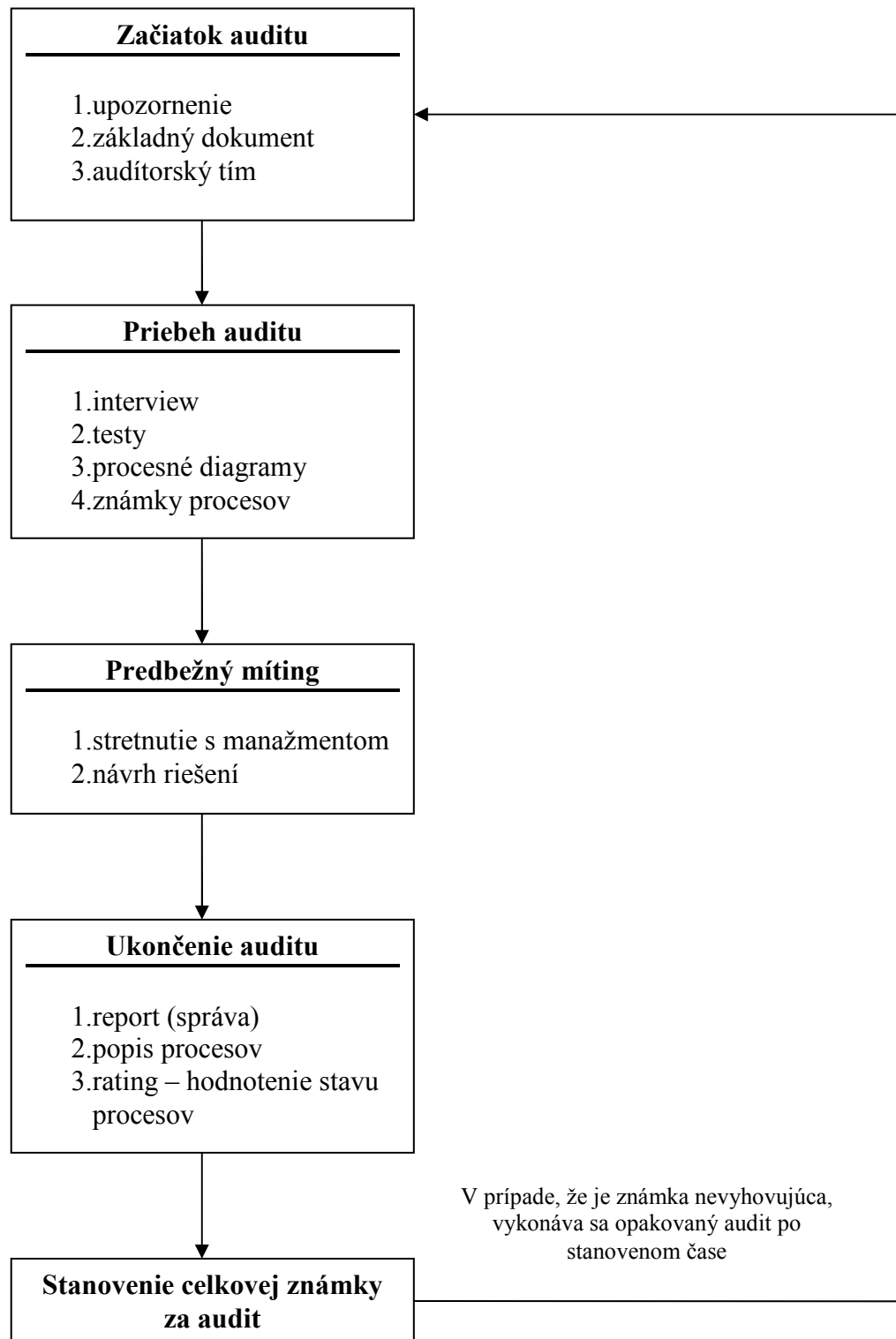
Priebeh auditu je rovnaký na rôznych oddeleniach, resp. úsekoch, vyžadujú sa ale špecifické rizikové matice zachytávajúce procesy konkrétnych oddelení. Priebeh auditu je znázornený na obrázku č. 6. Tento priebeh je všeobecný, aplikovateľný na všetkých oddeleniach Poist'ovne A. Znamka vykonaného auditu vyjadruje funkčnosť / nefunkčnosť procesov oddelenia: **zlá známka** – manažment je povinný okamžite konať a predostrieť návrh riešení, alebo **dobrá známka** – efektívne fungujúce oddelenie.

Táto podkapitola sa zaoberá analýzou interného auditu konkrétnej poisťovne v nadväznosti na úlohy vnútornej kontroly, ktorá je zadefinovaná ako jeden z čiastkových cieľov diplomovej práce. V tejto časti práce sme poukázali na fungujúci interný audit, ktorý je nezávislý v rozhodovaniach a postupoch ako aj v spôsobe reportovania výsledkov svojej činnosti. Na základe zistených skutočností sme dospeli k zisteniu, že interný audit vykonávaný v Poist'ovni A spĺňa štyri základné predpoklady auditu a to: nezávislosť, objektivnosť, kvalifikovaný prístup a dôvernosť.

Užitočnosť interných smerníc, postupov a opatrení z hľadiska interného auditu

Interný audítor pri hodnotení procesov a vykonávaní interného auditu vychádza z interných smerníc, postupov a opatrení prijatých manažmentom poisťovne. Na základe týchto predpisov hodnotí jednotlivé činnosti a následne poukazuje na prípadné nedostatky, resp. nezrovnalosti oproti zadefinovaným procesom v interných smerniciach. V prípade zistenia odlišností, navrhuje zakomponovanie zmien do interných smerníc, ktoré sú zodpovedné osoby povinné zapracovať. Ak je to potrebné, môže navrhnúť vydanie novej internej smernice.

Obrázok č. 6: Priebeh kontroly v Poistovni A³⁸



³⁸ Vlastná tvorba

Záver

Medzi základné úlohy poisťovníctva patrí poistenie, zaistenie a sprostredkovateľská činnosť. Poistenie pre poisteného predstavuje prenos poistného rizika na poisťovateľa. Poisťovne predstavujú ochranný nástroj, ktorý eliminuje nežiaduce vplyvy a dôsledky náhodných udalostí, ktoré by mohli významne ovplyvniť rôzne oblasti a životnú úroveň poistených. Aby bola zabezpečená adekvátne starostlivosť o poistených a ich vklady, je dôležitou úlohou pre poisťovňu vytvorenie efektívne fungujúceho systému vnútornej kontroly, ktorý zastrešuje všetky procesy prebiehajúce v poisťovni. Systém vnútornej kontroly je upravený zákonom o poisťovníctve a nariadením NBS, ktoré stanovujú pre poisťovne povinnosť zavedenia, uplatňovania a udržiavania primeraného systému vnútornej kontroly.

Predmetom diplomovej práce bolo analyzovať interné smernice, postupy a opatrenia ako významný nástroj systému vnútornej kontroly v nadväznosti na prebiehajúce procesy a činnosti konkrétnej poisťovne. Z dôvodu, že súčasťou systému vnútornej kontroly je aj interný audit, v práci sme sa zaoberali jeho metodikou, priebehom a následným vyhodnotením.

Zdroje informácií k spracovaniu témy diplomovej práce boli čerpané z údajov komerčných poisťovní. Na záver získavania informácií sa rozhodlo o využití skúseností a procesov jednej konkrétnej komerčnej poisťovne, ktorá má najrozsiahlejšie rozpracovaný systém vnútornej kontroly pre potreby našej analýzy. Na základe získaných poznatkov môžeme uviesť, že poisťovňou vypracované záväzné interné smernice, postupy a opatrenia predstavujú základ systému vnútornej kontroly. Pri získavaní informácií bolo zistené, že jedna z poisťovní nemá funkčný systém vnútornej kontroly a svoje procesy a činnosti zabezpečuje prostredníctvom prijatých usmernení, ktoré nie sú záväzné pre všetkých zamestnancov poisťovne. Ako už bolo spomínané zavedenie systému vnútornej kontroly je legislatívna povinnosť, ktorá vyplýva zo zákona o poisťovníctve a z opatrenia NBS, preto v budúcnosti bude nutné vypracovanie interných smerníc, postupov a opatrení aj v tejto poisťovni.

Na základe analýzy interných smerníc, postupov a opatrení sa uskutočnilo vyhodnotenie modelového systému vnútornej kontroly a interného auditu vybranej poisťovne. Táto analýza nám umožnila rozdelenie a porovnanie úloh systému vnútornej kontroly a interného auditu.

Pri analýze tvorby interných smerníc, postupov a opatrení sme vychádzali z hlavnej internej smernice. Hlavná interná smernica je znázornená vývojovým diagramom, a môžeme konštatovať, že zabezpečuje jednotnosť, efektívnosť a porovnateľnosť pre tvorbu jednotlivých interných smerníc spracovaných v rôznych rezortoch a úsekoch poisťovne.

Hlavný cieľ a čiastkové ciele sa naplnili v tretej kapitole diplomovej práce, v ktorej sa poukázalo na význam interných smerníc, postupov a opatrení, ktoré tvoria základ systému vnútornej kontroly konkrétnej poisťovne. Pri absencii interných predpisov hovoríme o nefunkčnom systéme vnútornej kontroly, pretože na základe celkového vyhodnotenia skúmaných informácií môžeme zhodnotiť, že základom efektívne vykonávanej poisťovacej činnosti je plne funkčný systém vnútornej kontroly, ktorý je tvorený záväznými internými smernicami, postupmi a opatreniami. Skúmané interné smernice, postupy a opatrenia spĺňajú správny tok informácií a zabezpečujú kontrolu na jednotlivých stupňoch riadenia.

Zoznam použitej literatúry

Knižné publikácie

1. OLÁH, M. 2008. *Interný audit vo verejnej správe*. 2. vyd. Bratislava: Sprint dva, 2008, 225 s. ISBN: 978-80-969927-2-0
2. MAJTÁNOVÁ, A. a kol. 2009. *Poistovníctvo*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2009, 327 s. ISBN: 978-80-8078-260-3
3. VÉPYOVÁ, M. 2005. *Kontrola a audit*. 1. vyd. Bratislava: SPRINT, 2005, 144 s. ISBN: 80-89085-40-7
4. MELUCHOVÁ, J. 2009. *Účtovníctvo a vykazovanie poisťovní podľa IFRS*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2009, 279 s. ISBN: 978-80-8078-278-8
5. M. Vépyová – S. Kastlerová: *Vplyv interných smerníc účtovných jednotiek na kontrolné postupy*. Príspevok z projektu grantovej agentúry Vedecká grantová agentúra MŠ SR a SAV (VEGA) č. 1/0284/08
6. KLIMO, J. – VOJTEKOVÁ, J. – ŠTEFANCOVÁ, D. 1996. *Metodický návod na vypracovanie smernice na vedenie účtovníctva*. Bratislava: D.E.A. CONSULT, 1996
7. SCHIFFER, V. 2009. *Vnitřní kontrolní systém*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2009, 223 s. ISBN: 978-80-7357-436-9
8. Kolektív autorov. 2006. *Interné firemné predpisy*. 2. vyd. Žilina: KRUPA print, 2006, ISBN: 80-88961-21-1
9. MELUCHOVÁ, J. 2000. *Poistovníctvo a účtovníctvo poisťovní*. 2. vyd. Bratislava: Iuria Edition, 2000, 314 s. ISBN: 80-89047-95-5

Právne úpravy

1. Zákon č. 8/2008 z 28. novembra 2007 o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
2. Opatrenie Národnej banky Slovenska z 9. marca 2010 č. 5/2010, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o systéme vnútornej kontroly a o činnosti útvaru vnútorného auditu poisťovne, zaist'ovne, pobočky zahraničnej poisťovne a pobočky zahraničnej zaist'ovne
3. Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov účinný od 1. 1. 2012
4. Zákon č. 503/2007 Z. z. – úplné znenie zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov, ako vyplýva zo zmien a doplnení vykonaných zákonom č. 515/2003 Z. z., zákonom č. 216/2007 Z. z. a zákonom č. 335/2007 Z. z.

5. Medzinárodné štandardy pre finančné vykazovanie (IFRS) 2007 vrátane Medzinárodných účtovných štandardov (IAS) a interpretácií k 1. januáru 2007, IFRS 4 Poistné zmluvy

Internetové publikácie

1. http://www.finance.gov.sk/Documents/Financny_spravodajca/2004/4/FS_4_04.pdf
(ORAVÍKOVÁ-PODOLIAKOVÁ, K. 2009. *Začlenenie riadenia operačného rizika do celobankovej štruktúry riadenia rizík*. [online]. Bratislava.)
2. www.derivat.sk/files/2009casopis/7_8_2_2009Hot_Oravikova.doc
3. http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/ORM/Poistovnictvo/Solventnost_II.pdf
4. http://www.pulib.sk/elpub2/FM/Kotulic10/pdf_doc/18.pdf
5. www.skia.sk
6. www.slaspo.sk

Iné

1. Interné materiály komerčných poisťovní

Prílohy

1. Príloha č. 1 – Vzor organizačnej štruktúry poisťovne (postavenie útvaru vnútornej kontroly / interného auditu v rámci organizačnej štruktúry)
2. Príloha č. 2 – Vzor internej smernice / manuálu – Kolobeh peňazí
3. Príloha č. 3 – Vzor internej smernice – Obstarávanie

Prílohy

1. Príloha č. 1 – Vzor organizačnej štruktúry poisťovne (postavenie útvaru vnútornej kontroly / interného auditu v rámci organizačnej štruktúry)
2. Príloha č. 2 – Vzor internej smernice / manuálu – Kolobeh peňazí
3. Príloha č. 3 – Vzor internej smernice - Obstarávanie