

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO
PREVERJANJE DELOVANJA NOTRANJIH KONTROL NA PODROČJU ČEZMEJNEGA
PLAČILNEGA PROMETA V BANKI

Ljubljana, september 2010

TEJA KAŠTRUN

IZJAVA

Študent/ka _____ izjavljam, da sem avtor/ica tega
diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom _____, in da
dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____ Podpis:

Kazalo

UVOD	1
1. NOTRANJE REVIDIRANJE	2
1.1. Služba notranje revizije v banki	3
1.2. Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju	4
2. ZAKONODAJA, KI JO MORA BANKA SPOŠTOVATI	4
3. NOTRANJEREVIZIJSKI PREGLED	5
3.1. Načrtovanje	5
3.2. Predstavitev uporabljene metodologije COSO ERM in začetni pregled	8
3.2.1. Kontrolno okolje	9
3.2.2. Določitev ciljev	12
3.2.3. Identifikacija dogodkov	13
3.2.4. Ocena tveganja	15
3.2.5. Odziv na tveganje	17
3.2.6. Kontrolne aktivnosti	18
3.2.7. Informacije in komunikacija	19
3.2.8. Nadzor	20
4. PLAČILNI SISTEM	21
4.1. Plačilni sistemi v Sloveniji	23
4.1.1. TARGET2-Slovenija	23
4.1.2. SIMP	24
4.1.3. STEP2	24
5. PREVERITEV DELOVANJA NOTRANJIH KONTROL NA PODROČJU PLAČILNEGA PROMETA (ČEZMEJNA PLAČILA SEPA)	24
5.1. Opis procesa izvajanja čezmejnega plačilnega prometa (plačila SEPA)	25
5.2. Začetna matrika tveganj	29
5.3. Revizijski program	31
5.4. Izvedba revizijskega pregleda	32
5.4.1. Končne ugotovitve notranjerevizijskega pregleda	38
5.5. Revizijsko poročilo in poročanje revidirancem	39
5.6. Spremljanje izvajanja revizijskih priporočil	39
SKLEP	40
LITERATURA IN VIRI	42
PRILOGE	45

UVOD

Plačevanje položnic je postalo običajno dejanje, ki nam je kot uporabnikom plačilnih storitev, postalo rutinsko opravilo. Še posebno v današnjih časih, ko lahko preprosto z uporabo elektronskega bančništva vsa plačila izvedemo iz »kavča«. To velja tudi za čezmejna plačila, ki so postala praktično enakovredna domačim. Kot uporabniki se niti ne zavedamo procesa, ki poteka v ozadju izvedbe plačila. Zato sem v diplomski nalogi želela prikazati ravno to. Da pa bi proces potekal brez nepravilnosti, mora poslovodstvo vzpostaviti učinkovit sistem notranjih kontrol, ki le-te preprečuje. Banke morajo imeti v skladu z Zakonom o bančništvu vzpostavljeno tudi notranjerevizijsko službo, ki pomaga izboljšati poslovanje banke z opravljanjem neodvisnega in objektivnega revidiranja ter svetovanja. Notranjerevizijska služba pomaga poslovodstvu pri obvladovanju tveganj in nadzoru. Prav notranje kontrole so namenjene zmanjševanju oziroma preprečevanju nastanka tveganj, zato mora notranji revizor le-te tudi preveriti. Preverjanje delovanja notranjih kontrol poteka v okviru revizijskega pregleda posameznega področja (organizacijske enote) ali procesa. V diplomski nalogi bom tako preverjala ali so notranje kontrole v procesu izvajanja čezmejnega plačilnega prometa vzpostavljene ter kako delujejo. Cilj mojega pregleda je ugotoviti, ali so notranje kontrole na tem področju vzpostavljene v skladu z zakoni, standardi in drugimi veljavnimi predpisi (notranji akti) ter ali se izvajajo. V ta namen bom izvedla revizijski pregled procesa izvajanja čezmejnega plačilnega prometa z uporabo metodologije COSO ERM, ki daje poudarek obvladovanju in ocenjevanju tveganj. Metodologija COSO ERM obsega osem sestavin (notranje okolje, postavljanje ciljev, identifikacija dogodkov, ocenitev tveganja, odziv na tveganje, kontrolne aktivnosti, informacije in komunikacije ter nadzor), na podlagi katerih notranji revizor oceni ali je upravljanje s tveganji primerno. Glede na to, da je delovanje bank predpisano z zakoni in je strogo nadzorovano s strani Banke Slovenije in drugih institucij (Ministrstvo za finance, Agencije za trg vrednotnih papirjev in drugo), predpostavljam, da ima banka, pri procesu izvajanja čezmejnega plačilnega prometa, vzpostavljen ustrezen sistem notranjih kontrol in je za ugotavljanje njegove ustreznosti primerna metodologija COSO ERM.

Proces izvajanja čezmejnega plačilnega prometa poteka preko plačilnih sistemov, ki omogočajo poravnavo obveznosti med različnimi subjekti. Banka se kot posrednik (ali za plačnika ali prejemnika plačila) v te sisteme vključuje in izvede plačila. Čezmejni plačilni promet poteka med bankami v državah članicah Evropske unije preko vseevropskega plačilnega sistema (STEP2 SCT). Evropska unija želi vzpostaviti območje enotnih plačil (SEPA) za vsa plačila v evrih, tako da lahko čezmejna plačila opredelimo tudi kot plačila SEPA. Ker pa je v Slovenija evro domača valuta, so domača plačila prav tako plačila SEPA (cilj SEPA je ravno poenotenje plačilnih storitev).

Diplomsko delo je sestavljeno iz petih poglavij, in sicer je v prvem poglavju opisana notranjerevizijska dejavnost in njena organiziranost v banki. V naslednjem poglavju je predstavljena relevantna zakonodaja, ki jo mora banka upoštevati pri izvajanju plačilnega prometa. V tretjem poglavju je podrobneje predstavljen revizijski pregled, ki ga izvede

notranji revizor, vključno z metodologijo COSO ERM. Podan je teoretični okvir, poleg tega pa je že v okviru metodologije delno prikazano delovanje banke, glede na vseh osem sestavin COSO ERM. V četrtem poglavju so opisani posamezni plačilni sistemi, v katere so vključene slovenske banke, da bi lažje razumeli celoten proces izvedbe plačila. Peto poglavje zajema izvedbo revizijskega pregleda, v katerem sem preverila delovanje notranjih kontrol na področju čezmejnega plačilnega prometa.

1. NOTRANJE REVIDIRANJE

Notranje revidiranje je, po opredelitvi Inštituta notranjih revizorjev (The Institute of Internal Auditors – IIA), neodvisna in nepristranska dejavnost dajanja zagotovil in svetovanja, ki je namenjena povečevanju koristi in izboljšanju delovanja podjetja. Majič (2006, str. 34) pravi tako: »Organizaciji namreč pomaga uresničevati njene cilje s spodbujanjem preišljenega, urejenega načina vrednotenja in izboljšanja uspešnosti postopkov ravnanja s tveganjem ter njegovega obvladovanja in upravljanja.«

Sprva je bilo notranje revidiranje usmerjeno v finančno in računovodsko revidiranje, skozi čas pa se je začelo ukvarjati tudi s širšim področjem revidiranja poslovnih aktivnosti. Proces revidiranja se je skozi čas precej spremenil, v zadnjih desetletjih pa še posebej na račun globalizacije poslovanja, hitrega razvoja tehnologije in zahtev o prispevanju k dodani vrednosti podjetja (Jagrič, 2003, str. 8). K boljšemu položaju in širšemu obsegu dejavnosti notranjega revidiranja so prispevale tudi usmeritve javne politike, saj le-te zahtevajo od podjetja točnost in primerno podrobnost računovodske dokumentacije ter učinkovit sistem notranjih kontrol v računovodstvu in ostalih področjih delovanja (Majič, 2006, str. 35).

Največji prispevek k razvoju in profesionalizaciji notranjega revidiranja, je imela ustanovitev ameriškega Inštituta notranjih revizorjev (IIA), s sprejetjem splošnega kataloga znanj (sposobnosti, ki jih morajo imeti notranji revizorji iz različnih strok), z določitvijo programa za preizkus in potrditev usposobljenosti (tudi izpit za pridobitev naziva preizkušeni notranji revizor), s predpisanim programom za strokovno izobraževanje, izdajanjem strokovnega glasila Notranji revizor in določitvijo okvira strokovne prakse (opredelitev pojma notranjega revidiranja, Kodeks etike IIA, Mednarodne standarde notranjega revidiranja) (Majič, 2006, str. 34). Pri nas ima to nalogo Slovenski inštitut za revizijo, ki poleg prevodov Mednarodnih standardov strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju (v nadaljevanju Standardi) nudi tudi strokovna pojasnila k Standardom in nudi vrsto izobraževanj ter izdaja strokovno revijo Revizor.

Dejavnost notranjega revidiranja opravljajo v podjetjih v ta namen vzpostavljene službe ali zunanji izvajalci (največkrat so to revizijske hiše, ki nudijo storitev izvajanja notranje revizije). Prav zaradi različnih možnosti organizacije notranje revizije lahko prihaja tudi do različnega izvajanja notranjega revidiranja, ki se razlikuje tudi med različnimi poslovnimi okolji ali državami. Ne glede na tovrstno raznolikost izvajanja, so za vse izvajalce obvezni Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju (Majič, 2006, str. 35).

Poleg tega morajo imeti banke v Sloveniji organizirano lastno službo za notranjo revizijo, saj to od njih zahteva Zakon o bančništvu (2006).

1.1. Služba notranje revizije v banki

Zakon o bančništvu (2006) zahteva od banke, da organizira službo notranje revizije kot samostojni organizacijski del, ki je neposredno podrejen upravi banke in ima možnost dostopa do vseh gradiv, informacij, informacijskih sistemov in stvarnega premoženja. Kot zahtevajo že Standardi, tako zahteva tudi zakon o bančništvu, da se opredeli namen, pomen in naloga službe notranje revizije v pisnem aktu (ustanovni listini) ter pravila delovanja, ki ga morata potrditi uprava in nadzorni svet banke. Poleg tega mora notranji revizor ravnati v skladu s Standardi, Kodeksom načel notranjega revidiranja in Kodeksom poklicne etike notranjih revizorjev. Poslanstvo službe notranje revizije mora biti zagotovitev neodvisnega in objektivnega revidiranja (dajanje zagotovil) in svetovanja z namenom ustvarjanja dodane vrednosti in izboljšanje poslovanja banke. Služba notranje revizije pomaga tudi pri ocenjevanju tveganj, nadzoru in upravljanju s tveganji, kjer veliko sodeluje predvsem s službo za upravljanje oziroma obvladovanje tveganj. Ugotavlja ustreznost postopkov obvladovanja tveganj, nadzora in upravljanja z vidika zagotavljanja, da so ugotovljena in obvladana vsa tveganja, da vodstvo deluje usklajeno, da so vse pomembne poslovne funkcije točne, zanesljive in pravočasne, da zaposleni delujejo v skladu s zakoni in veljavnimi predpisi, da se načrti uresničujejo, da banka vire pridobiva gospodarno in jih učinkovito porabi ter da se spremlja in implementira pomembno zakonodajo in druge predpise (Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, 2003).

Služba notranje revizije v banki izvaja notranje revidiranje ter sodeluje z zunanjimi revizorji in nadzornimi institucijami. Naloge službe so (Zakon o bančništvu, 2006):

- spremljanje in vrednotenje učinkovitosti sistemov upravljanja s tveganji ter pomoč pri upravljanju s tveganji;
- pregled, vrednotenje in preizkušanje učinkovitosti sistemov notranjih kontrol;
- presojo procesa ocenjevanja potrebnega notranjega kapitala glede na lastno oceno tveganj banke;
- presojo zanesljivosti informacijskega sistema, vključno z elektronskim informacijskim sistemom in elektronskimi bančnimi storitvami;
- presojo zanesljivosti in verodostojnosti računovodskih evidenc in finančnih poročil;
- preverjanje popolnosti, zanesljivosti in pravočasnosti poročanja v skladu s predpisi;
- preverjanje skladnosti ravnanja banke s predpisi, internimi akti in ukrepi, sprejetimi na njihovi podlagi;
- izvajanje posebnih preiskav.

Služba notranje revizije izvaja revizijske preglede na podlagi letnega načrta, ki ga pripravi notranjerevizijski predstojnik in temelji na oceni tveganosti posameznih poslovnih področij ali poslovnih aktivnosti. Letni načrt mora tudi pred izvajanjem sprejeti uprava banke in potrditi revizijska komisija oziroma nadzorni svet.

1.2. Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju

Namen Standardov (Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, 2009, str. 2) je opredeliti osnovna načela za izvajanje notranjega revidiranja, zagotoviti okvir za izvajanje in uveljavljanje notranjega revidiranja, določiti podlago za merjenje uspešnosti notranjega revidiranja ter izboljšati organizacijske procese in postopke. Nanašajo se na vse storitve notranje revizije, tako na revidiranje, kot tudi na svetovanje.

Standardi se delijo na standarde značilnosti in standarde delovanja. V standardih značilnosti so zajete potrebne lastnosti, ki jih morajo imeti podjetja in posamezniki. Obsegajo standarde od 1000 do 1322. Standardi delovanja pa opisujejo naravo dela in dajejo kakovostna sodila za presojanje notranjerevizijskega delovanja in obsegajo standarde od 2000 do 2600.

Ker se bom pri revidiranju izvajanja čezmejnega plačilnega prometa posvetila predvsem področju tveganj, so za moj revizijski pregled pomembni predvsem naslednji Standardi, ki se nanašajo na upravljanje s tveganji:

- 2010.A1, ki določa:

Načrt delovanja notranjerevizijskega izvajalca mora biti zasnovan na olistinjeni oceni tveganja, ki se pridobi najmanj enkrat na leto. Pri tem je treba upoštevati prispevek višjega posloводства in sveta.

- 2120.A1, ki določa:

Notranjerevizijski izvajalec mora ovrednotiti izpostavljenost tveganju, ki se nanaša na upravljanje, delovanje in informacijsko ureditev organizacije, pri čemer upošteva:

- zanesljivost in neoporečnost računovodskih in izvedbenih informacij;
- uspešnost in učinkovitost delovanja;
- varovanje sredstev;
- usklajenost z zakoni, drugimi predpisi in pogodbami.

- 2210.A1, ki določa:

Notranji revizorji morajo izdelati začetno presojo tveganj, ki se nanašajo na pregledovanje. Cilji posla morajo izražati izsledke takšne presoje.

2. ZAKONODAJA, KI JO MORA BANKA SPOŠTOVATI

Zakon o bančništvu (2006) opredeljuje banko kot »pravno osebo, ki opravlja bančne storitve na podlagi dovoljenja pristojnega nadzornega organa za opravljanje teh storitev«. Dovoljenje za opravljanje bančnih storitev mora pridobi od Banke Slovenije, ki opravlja nadzor nad bankam, saj mora kot centralna banka izvajati denarno politiko ter skrbeti za delovanje plačilnih sistemov. Banke tako opravljajo bančne storitve, kar pomeni, da sprejemajo depozite od javnosti (fizičnih in pravnih oseb) in dajejo kredite za svoj račun. To je primarna dejavnost bank, ki pa lahko poleg tega nudi še pomožne storitve (upravljanje z nepremičninami), vzajemno priznane finančne storitve, dodatne in druge finančne storitve.

Banka je dolžna spoštovati in se ravnati tudi po drugih zakonih in predpisih, ki pomembneje vplivajo na njeno delovanje (relevantno je predvsem področje izvajanja čezmejnega plačilnega prometa). To so:

- Zakon o gospodarskih družbah;
- Zakon o bančništvu;
- Zakon o Banki Slovenije;
- Zakon o plačilnem prometu, ki ga je v novembru 2009 nadomestil Zakon o plačilnih storitvah in sistemih;
- Sklepi, ki jih sprejema Banka Slovenije.

3. NOTRANJEREVIZIJSKI PREGLED

Proces notranjega revidiranja v banki poteka v skladu s metodologijo COSO ERM in Sklepom o upravljanju s tveganji in izvajanjem procesa ocenjevanja ustreznega notranjega kapitala za banke in hranilnice (2006). V skladu z letnim načrtom dela, ki ga mora služba notranje revizije pripraviti, vodja službe izda nalog za revizijo in določi čas potreben za izvedbo projekta. Pred začetkom revidiranja je potrebna najava revizije pri vodstvu organizacijskih enot, ki bodo revidirane. Temu sledi začetni sestanek z revidiranci, kjer jih notranji revizor informira o namenu pregleda, vsebini in se dogovori o kontaktnih osebah, ki bodo pri revizijskem pregledu nudile vse potrebne informacije in dokumentacijo. Nato se izdelata začetna matrika tveganj, v kateri so opredeljena tveganja po osmih sestavinah COSO ERM. Po predhodni fazi revizije lahko že izdelamo revizijski program, ki vključuje tista področja, ki bodo predmet pregleda (najbolj tvegana).

Pri izvajanju revizijskega pregleda je potrebno zbrati revizijske dokaze, ki trditve iz programa potrjujejo ali pa zavračajo. Vse ugotovitve se zajame v poročilu, končni matriki tveganj in tabeli priporočil, ki jih na zaključnem sestanku notranji revizor tudi predstavi revidirancem (poročanje). Notranji revizor mora spremljati tudi izvajanje priporočil, zato mora redno pridobivati informacije o uresničevanju oziroma poteku uresničevanja njegovih priporočil s strani revidiranca (Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, 2003).

3.1. Načrtovanje

Načrtovanje revizijskega pregleda določajo Standardi (Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, 2009, str. 13-14), ki zahtevajo od notranjerevizijskega predstojnika, da pripravi načrt revizijskih pregledov, ki je zasnovan na najbolj tveganih področjih. Pri načrtovanju mora revizor še posebej upoštevati cilje organizacijske enote ali procesa (predmet pregleda), pomembna tveganja pri delovanju (dejavnike tveganj, cilje, sredstva s katerimi se zagotavlja, da tveganja ostanejo na sprejemljivi ravni), ustreznost in uspešnost postopkov ravnanja s tveganji ter postopki obvladovanja (primerjava z ustreznim okvirom oziroma modelom obvladovanja) in priložnosti za pomembnejše izboljšave pri postopkih ravnanja in obvladovanja tveganj. Notranji revizor mora olistiniti postopke pri

zbiranju, proučevanju, pojasnjevanju in informacije o poteku posla. V ta namen imajo službe notranjega revidiranja pogosto izdelane tudi svoje načine listinjenja postopkov, ki pa ne smejo izpustiti dokumentov, zahtevanih v Standardih (Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, 2003).

Prvi korak pri načrtovanju je postavitve revizijskih ciljev oziroma določitev tveganj, ki jih bomo revidirali. Zato moramo v ta namen izdelati začetno matriko tveganj in izvesti presojo, revizijski cilji pa bodo predstavljali izsledke te presoje (Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, 2009, str. 19). Poleg tega mora notranji revizor določiti dejavnike, ki jih bo potreboval pri pregledu za doseg ciljev in določiti časovne omejitve (predračun, ki vsebuje načrtovan obseg ur za posamezno dejavnost). V začetno matriko tveganj vpišemo cilje in tveganja, vpliv in verjetnost nastanka tveganj ter odziv. Tako dobimo najbolj tvegana področja, ki bodo predmet pregleda. Vse te cilje vnesemo v revizijski program, kjer nadaljujemo s preverjanjem in ocenjevanjem tveganj in kontrol. Ostale dejavnike matrike tveganj dopolnimo v končni matriki tveganj, kjer so vidni tudi rezultati naših preizkusov in delovanja notranjih kontrol.

Naslednji korak je priprava revizijskega programa, ki vsebuje vsa najbolj tvegana področja, ki jih bomo pregledovali ter postopke pregledovanja za vsak cilj (prepoznavanje, proučevanje, ovrednotenje in olistinjenje informacij med pregledom).

Revizijski program (Mohorčič Zlobec, 2003, str. 47-50) se lahko razlikuje po posameznih službah notranje revizije v različnih podjetjih, saj je njegova struktura in oblika odvisna od dejavnosti podjetja kot tudi metodologije, ki jo uporabljajo notranji revizorji. Vsem programom pa so skupni nekateri deli, brez katerih revizije ne bi potekale sistematično in celovito. V tem delu bom sestavila revizijski program, ki bo zajemal potrebne elemente za učinkovito in uspešno izvedbo revizijskega pregleda. V programu oblikujemo vprašanja, ki nam bodo dala zadosten vpogled v upravljanje s tveganji in sistem notranjih kontrol. Revizijski program vsebuje:

- Naziv revizijskega programa

V tem delu se določi naslov revizijskega pregleda in po želji tudi oznaka, ki nam omogoča ločevanje revizijskih pregledov in omogoča boljše preglednost.

- Ime banke in organizacijske enote
- Oznaka revizije

Prikazuje zaporedno oznako revizijskega pregleda.

- Revizor oziroma revizijska skupina

Določitev notranjega revizorja oziroma skupine, ki bo izvedla pregled.

- Cilji revidiranja

V tem delu revizijskega programa morajo revizorji navesti cilje revizijskega pregleda, kjer je navedeno kaj želi revizor oziroma revizijska skupina pri pregledu preveriti.

- Postopki revidiranja

Revizor mora navesti kako bo pridobil ustrezne revizijske dokaze. Možni postopki so podrobno testiranje - pregledovanje pridobljene dokumentacije, statistično vzorčenje, preračunavanje, skeniranje, opazovanje delovnega procesa, intervju in potrditve stanj.

- Najpomembnejša vprašanja

Navedba najpomembnejših vprašanj na katera je potrebno tekom revizije pridobiti odgovore in jih na kratko opisati (najpomembnejše ugotovitve o obvladovanju tveganj, notranjih kontrolah) in ovrednotiti primernost obvladovanja tveganj ter slabosti tudi napisati. Poleg tega mora pri vsakem vprašanju navesti tudi kakšen postopek preizkušanja je uporabil.

- Ključne ugotovitve

Povzetek najpomembnejših ugotovitev, ki so podlaga za priporočila.

- Pojasnila vodstva organizacijske enote

Z vodstvom revizor preveri pravilnost svojih ugotovitev, ki lahko pojasnjujejo obstoječe stanje ali pa gre za drugačno mnenje revizorja in vodstva.

- Predlog širšega pregleda

V primeru odkritja pomembnejših pomanjkljivosti pri obvladovanju tveganj ali delovanju notranjih kontrol, lahko revizor predlaga razširitev pregleda.

- Omejitve pri revidiranju

Tukaj revizor navede katera tveganja ali področja niso bila pregledana, saj jih zaradi utemeljenih razlogov ni bilo potrebno pregledati.

- Predlog priporočil

Je najpomembnejši rezultat revizijskega pregleda, ki ga je dobro pred dokončnim sprejetjem tudi uskladiti z vodstvom revidirane enote ali področja.

- Pripravil / dne

Tukaj se navede ime in priimek revizorja ali skupine revizorjev, ki je/so pregled opravil/i.

- Pregledal / dne

Navede se vodja revizijske skupine (kadar revizijo opravlja skupina), ki je vsebino programa uskladal z revizorjem posameznega dela revizijskega pregleda, ki ga je revizor opravil.

- Odobril / dne

Pred uporabo programa, ga mora potrditi tudi predstojnik službe notranje revizije, ki je tudi odgovoren za popolnost in primernost delovnega gradiva ter ga preveriti ob zaključku revizije.

Pri načrtovanju revizijskega pregleda notranji revizor izvede predhodno raziskavo, ki mu omogoča pridobiti informacije o aktivnostih, ki so predmet pregleda (Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, 2003). Najprej pregleda informacije, ki jih lahko dobi iz različnih organizacijskih predpisov, ki so mu na voljo, predhodnih revizijskih pregledov, organizacijskih shem (Internal audit manual version 1.0, 2008, str. 41) ipd. V ta namen lahko notranji revizor sestavi vprašalnik, ki mu je v pomoč pri začetnem sestanku z revidiranci. V vprašalnik vključi vprašanja o zaposlenih, aktivnostih, kontrolnih postopkih, poročanju, nadzoru, stroških in drugem, seveda pa mora revizor pred začetkom izvajanja revizijskega pregleda najaviti pregled pri revidirancu (obvestiti o pregledu in času izvedbe pregleda). Običajno se obvesti višje poslovodstvo, ki je odgovorno za

področje, proces ali enoto, ki bo revidirana zato revizor najavi sledi revizijski pregled. Temu sledi začetni sestanek z revidirancem, kjer notranjerevizijski predstojnik in notranji revizor, ki bo pregled izvedel, predstavita program pregleda, pojasnita odgovornosti in dolžnosti revidiranca (priprava dokumentacije, zagotoviti potrebne informacije, izvedba testiranja).

3.2. Predstavitev uporabljene metodologije COSO ERM in začetni pregled

COSO (Predstavitev COSO, 2010) je prostovoljna zasebna organizacija, ki se posveča usmerjanju vodstvenega kadra in upravljanju podjetij proti vzpostavitvi bolj učinkovitih, uspešnih in etičnih poslovnih procesov na globalni ravni. Postavlja in razširja okvire in smernice na podlagi poglobljene raziskave, analize in dobre prakse. Leta 1992 so izdali prvi okvir delovanja na področju notranjih kontrol (Internal Control — Integrated Framework), ki so namenjene pomagati podjetjem pri doseganju svojih ciljev. Temu so sledile smernice za pomoč pri nadziranju sistemov notranjih kontrol (Guidance on Monitoring Internal Control Systems Internal Control Issues in Derivatives Usage, 1996) in kasneje še smernice namenjene manjšim podjetjem (Internal Control over Financial Reporting — Guidance for Smaller Public Companies, 2006) in smernice za nadzor sistemov notranjih kontrol (Guidance on Monitoring Internal Control Systems, 2009), ki so bile razvite z namenom, da izpostavi osnovne principe iz predhodnih smernic ter vodi podjetja k implementaciji učinkovitega in uspešnega nadzora. Leta 2004 pa so razvili novo metodologijo, ki razširja prvotno metodologijo z večjim poudarkom na tveganjih (Enterprise Risk Management — Integrated Framework, 2004).

Podjetja delujejo v okolju, kjer dejavniki kot so globalizacija, tehnologija, prestrukturiranje, spreminjajoči se trgi, konkurenca in nadzorne institucije ustvarjajo negotovost. Ta negotovost pa ustvarja tveganje. ERM (Enterprise risk management) omogoča podjetjem upravljanje s tveganji znotraj njihove pripravljenosti sprejemanja tveganja. Tako posledično omogoča podjetjem ustvarjati maksimalno vrednost za svoje delničarje, z razumnim zagotovitvijo, da bodo tveganja zunaj njihove pripravljenosti sprejemanja preprečena. Prav tako bo pomagal pri preprečitvi bodočih neuspehov in škandalov.

Metodologija COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations -Enterprise Risk Management) opredeljuje bistvene sestavine tveganj, predlaga uporabo enakih izrazov in zagotavlja jasno smer in vodilo za upravljanje s tveganji. Zahteva obravnavanje tveganja z vidika portfelja, saj zahteva od vodstva, da preuči medsebojno povezanost tveganj. Poleg tega pa mora poslovodstvo tveganje obravnavati tako na ravni celotnega podjetja, kot tudi na ravni poslovnega procesa (Enterprise risk management-integrated framework, executive summary, str. 6). Prikaz metodologije je lepo viden v naslednji sliki.

Slika 1: Kocka COSO ERM, prikaz sestavin



Vir: Enterprise Risk Management — Integrated Framework, 2004, str. 36

Sestavljajo jo tri dimenzije, kot je navedeno v Applying COSO's Enterprise Risk Management (University of California, 2004). Prva nam opredeljuje ključne cilje vsakega podjetja, ki so strateški, operativni, poročanje in predpisi (skladnost). Naslednja dimenzija nam prikazuje dejavnosti na vsakem nivoju delovanja podjetja, in sicer na ravni podjetja kot celote ali skupine podjetij, podružnice ali podjetja iz skupine, oddelka ter aktivnosti oziroma poslovnega procesa. Tretja dimenzija pa nam prikazuje osem medsebojno povezanih sestavin, ki so prikazane v sledečih poglavjih .

3.2.1. Kontrolno okolje

Metodologija nam pomaga vzpostaviti filozofijo in kulturo upravljanja s tveganji, saj upošteva pojavljanje pričakovanih in nepričakovanih dogodkov ter upošteva vse vidike posledic, ki jih ima delovanje podjetja na kulturo upravljanja s tveganji. Pregled kontrolnega okolja nam omogoča, da spoznamo kako vidijo in ravnaajo zaposleni v podjetju s tveganji in kontrolami. Ključnega pomena pa je, da poslovodstvo poudari pomen upravljanja s tveganji (ERM) vsem ravnam v podjetju.

Kontrolno okolje banke določajo naslednje sestavine okolja:

a) Organizacijska struktura

Že sam Zakon o bančništvu (2006) določa, da mora biti banka organizirana kot delniška družba. Prav tako ima banka možnost izbire dvotirnega ali enotirnega sistema upravljanja. Glede na izbiro sistema upravljanja se tako tudi oblikujejo pri enotirnem sistemu upravni

odbor in najmanj dva izvršna direktorja, pri dvotirnem sistemu upravljanja pa nadzorni svet in upravni odbor.

Dvotirni sistem upravljanja mora imeti upravo, v kateri sta najmanj dva člana, ki banko skupaj zastopata in nadzorni svet, ki člane tudi imenuje. Nadzorni svet mora imenovati tudi revizijsko komisijo, kadar je banka v bančni skupini nadrejena ali pa opravlja bančne storitve tudi preko podružnice zunaj Slovenije. Zakon tudi zahteva, da ima banka organizirano službo notranje revizije, ki mora biti organizacijsko ločena od drugih delov banke. Za večino bank v Sloveniji je značilna hierarhična organizacijska struktura poslovno – enotnega tipa, kombinirana s štabnimi službami (Nastran, 2002, str. 15). Tvori jo tako uprava oziroma glavni poslovodja štabne službe za podporne storitve kot so trženje, pravna služba, kadrovska služba, notranja revizija ter posamezna poslovna področja (sektorji in oddelki, večinoma se razlikujejo glede na vrsto komitentov) in poslovna mreža (enote, ekspoziture). Banke imajo tudi močno hierarhijo avtoritete, ki poteka od uprave navzdol vse do poslovodstva posameznih poslovnih področij, oddelkov in služb. V pomoč pri razumevanju organizacijske strukture je notranjemu revizorju tudi organigram.

b) Organizacijski predpisi

Pod organizacijske predpise štejemo notranje pravilnike in navodila, ki jih morajo zaposleni v banki spoštovati ter zunanje predpise (Kovač, 2001, str. 143-155). So konkretna navodila za delo, ki podrobneje določajo način dela, obseg dela, izvajalca, čas in drugo. Z njimi se natančneje urejajo odnosi med delovnimi mesti in organizacijskimi enotami. Poslovanje podjetja je urejeno s pomočjo treh skupin predpisov, in sicer zakonskimi predpisi, splošnimi akti (sprejema jih najvišja vodstvena raven in običajno določajo status podjetja ter njegov odnos do drugih, sem spadajo tudi pravilniki poslovnih področij in služb) in organizacijskimi predpisi (podrobneje prikazujejo izvajanje določenih nalog – operativna navodila).

Banka ima izdelane politike, ki so zapisana načela in zahtevajo, usmerjajo ali prepovedujejo posamezno aktivnost. Biti morajo jasno opredeljene in zapisane ter sprejete s strani vodstva. S politikami morajo biti seznanjeni vsi zaposleni, na katerih delo in odgovornost se nanašajo. Poleg tega morajo biti skladne s zakonodajo in cilji ter globalnimi politikami sprejetimi na višjem nivoju (Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, 2003).

c) Kultura in etične vrednote

Kulturo podjetja lahko opredelimo kot usmerjenost podjetja k doseganju ciljev s poudarkom na povečanju zadovoljstva kupcev oziroma strank, zaposlenih oziroma sodelavcev, doseganju določenih rezultatov, tehnološki naravnosti ali naklonjenosti inovacijam (Kovač, 2001, str. 135-137). Kaže splošno usmerjenost podjetja in prikazuje etične vrednote. Usmerjenost k strankam kaže na to, kakšno pomembnost podjetje namenja ohranjanju strank, zadovoljevanju njihovih potreb in neprestanim ter trajnim stikom z njimi. Kadar pa je podjetje usmerjeno k zaposlenim oziroma sodelavcem, kaže željo po velikem zaupanju zaposlenih, večjem profesionalnemu razvoju in izobraževanju zaposlenih, timskem delu in nagrajevanju.

Usmerjenost v doseganje rezultatov prikazuje ciljno usmerjanje zaposlenih h konkretnim ciljem, nadpovprečno delovno intenzivnost in produktivnost. Inovacijam naklonjeno podjetje pa je bolj nagnjeno k tveganjem, je bolj fleksibilno, pripravljeno na učenje in eksperimentiranje. Tehnološko podjetje pa veliko investira predvsem v sodobno tehnološko opremo, je usmerjeno v racionalno in logično argumentiranje, podprto s tehnologijo. Kulturo v podjetju lahko preverjamo tudi s pomočjo anket, ki zajemajo poslovodstvo in ostale zaposlene v podjetju. V nekaterih podjetjih imajo sprejete tudi kodekse etike, ki določajo vrednote v podjetju.

Banke v Sloveniji so dolžne spoštovati Bančni kodeks (Združenje bank Slovenije, 2008), ki natančneje določa vrednote in obnašanje bančnih uslužbencev kot tudi njihove dolžnosti v zvezi z varovanjem informacij, razkrivanjem podatkov, reklamiranjem itd.

Sklep o skrbnosti članov uprave in članov nadzornega sveta bank in hranilnic (2007) določa podrobnejša pravila o ravnanju članov uprave in nadzornega sveta v skladu s standardih profesionalne skrbnosti. To pomeni, da morajo vodstveni organi spodbujati ustrezno kulturo in odnos zaposlenih do notranjega kontrolnega okolja ter morajo biti zgled.

d) Pooblastila, razmejitve odgovornosti in linije poročanja

Razmejitev odgovornosti je še posebej pomembna za upravljanje s tveganji, saj preprečuje njihov nastanek. Zakon o bančništvu (2006) poudarja, da je odgovornost uprave pri upravljanju s tveganji, zagotoviti natančno določena in pregledna razmerja glede odgovornosti. Le-ta razmerja morajo zagotavljati jasno razmejitve pristojnosti in nalog v banki ter preprečevati nastanek nasprotja interesov. Poleg tega je leta 2005 Banka Slovenije izdala Minimalne standarde za dejavnost trgovanja v bankah in drugih storitvah, povezanih z njimi (v nadaljevanju Minimalni standardi), ki v banke vnašajo skladnost z najboljšo bančno prakso in so namenjeni usmerjanju razvoja procesov. V njih so navedene tudi zahteve glede razmejitve pristojnosti in zahtevajo zagotovitev, »da se istim osebam ne dodeljujejo interesno med seboj nezdržljive delovne naloge in z razmejitvijo pristojnosti in odgovornosti zagotoviti, da vsaka transakcija zahteva delovanje dveh ali več oseb oziroma, da vseh faz transakcije ne opravi ena sama oseba.« (Minimalni standardi za dejavnost trgovanja v bankah in drugih storitvah, povezanih z njimi, 2005, str. 4). Natančneje tudi določa operativno in organizacijsko ločitev posameznih organizacijskih enot, zalednih in trgovalnih, da ne bi prihajalo do tveganj. Ločeno mora biti tudi poročanje obeh enot o poslih. Poleg teh določil Minimalni standardi zahtevajo tudi razmejitve odgovornosti uprave, saj mora biti en član zadolžen za področje trgovanja, drugi pa za področje podpore, spremljave in obvladovanja tveganj. To pa ne pomeni, da mora biti tudi odločanje o teh področjih ločeno. Tu morata biti še vedno soglasna.

Razmejitev pristojnosti pa pomeni operativno ločitev obeh služb oziroma področij, zalednih in trgovalnih (fizično ločitev prostorov in omejitev dostopov ter organizacijsko ločenost), tudi znotraj posameznega področja. Tovrstna razmejitve se nanaša na delovne postopke in dostope do informacijske tehnologije.

Ustreznost organizacijskega ustroja mora spremljati in ocenjevati nadzorni svet ter presojudati ali so razmerja glede odgovornosti ter razmejitev pristojnosti in nalog natančno opredeljena in dosledna ter ali zaposleni delujejo v skladu s politikami in postopki (Sklep o skrbnosti članov uprave in članov nadzornega sveta bank in hranilnic, 2007).

3.2.2. Določitev ciljev

Omogoča kvaliteten pogled na stopnjo pripravljenosti posloводства in nadzornega odbora pri sprejemanju tveganja (visoko, nizko tveganje), saj je temu prilagojena tudi toleranca tveganja (sprejemljiv nivo variacije pri ciljih), kadar se posloводство odloči za strategijo upravljanja s tveganji s postavljanjem ciljev. Seveda pa morajo biti cilji postavljeni preden posloводство identificira potencialne dogodke, ki vplivajo na njihovo doseganje. Stopnjo pripravljenosti sprejemanja tveganja se določi na širši ravni, ki jo je podjetje pripravljeno sprejeti za doseganje ciljev oziroma vrednosti. Za določitev se uporabljajo kvalitativne in kvantitativne metode npr. tveganje izgube zaslužka v primerjavi s tveganjem izgube ugleda ter se upošteva toleranca tveganja (razpon sprejemljive variance). Pri tem nam lahko pomagajo vprašanja o tveganju, ki ga podjetje ni pripravljeno sprejeti ali tem katera tveganja je podjetje pripravljeno sprejeti, da bi dosegla zastavljene cilje (University of California, Applying COSO's Enterprise Risk Management — Integrated Framework, 2004).

V temu delu revizijskega pregleda je potrebno preveriti ali ima banka izdelane strateške, poslovne in operativne cilje. Uprava banke je dolžna oblikovati poslovne cilje, strategijo o prevzemanju tveganj in upravljanjem s tveganji ter dati ustrezne usmeritve za doseg teh ciljev tudi s pomočjo politik. Nadzorni svet mora vse te cilje tudi potrditi in biti obveščen o izvajanju (Sklep o skrbnosti članov uprave in članov nadzornega sveta bank in hranilnic, 2007).

Določitev ciljev se začne z opredelitvijo poslanstva in vizije podjetja ter določitvijo strategije za celotno podjetje. Poslanstvo podjetja predstavlja razlog, zakaj podjetje obstaja, torej namen in področja delovanja (kupce, trge in drugo). Vizija pa je zeleno stanje organizacije v prihodnosti (tehnologija, kultura, tržni delež). Poslanstvo je podlaga za oblikovanje strategije podjetja, Pučko (2003, 170-175) pravi, da je strategija vsaka možna poslovna usmeritev podjetja, katere uresničitev obeta doseganje strateških ciljev. Strategij imamo več vrst, na splošno pa se delijo na korporacijsko, poslovno in funkcijsko, odvisno od velikosti področja, ki ga zajemajo. Banka ima lahko izdelane strateške cilje na področju banke kot celote (korporacijska strategija), poleg tega pa so tem ciljem prilagojene tudi strategije posameznih področij (poslovna strategija). Na osnovi strategij banka določi tudi poslovne in operativne cilje. Oddelek izvajanja plačilnega prometa ima določene operativne cilje, ki morajo biti skladni s strategijo področja in prispevati k doseganju strateških ciljev banke. Poleg tega mora banka oblikovati tudi strategije upravljanja s tveganji in določiti cilje upravljanja s tveganji, ki jih zahteva Sklep o upravljanju s tveganji in izvajanju procesa ocenjevanja potrebnega notranjega kapitala za banke in hranilnice (2006).

3.2.3. Identifikacija dogodkov

Razlikuje med tveganji in priložnostmi (Enterprise risk management-integrated framework, executive summary, 2004, str. 39), saj prikazuje dogodke z negativnim vplivom kot tveganja in dogodke s pozitivnim vplivom kot priložnosti, ki jih poslovodstvo lahko upošteva pri poslovni strategiji. Identifikacija dogodkov vključuje prepoznavanje zunanjih in notranjih incidentov (ali indikatorjev), ki lahko vplivajo na doseganje ciljev in strategijo. Obravnava tudi povezovanje notranjih in zunanjih faktorjev, ki medsebojno vplivajo na profil tveganja.

Podjetje prepozna dogodke, ki lahko negativno ali pozitivno vplivajo na poslovanje. Negativni učinki na poslovanje predstavljajo tveganje, zato je potrebno izmeriti tudi njihov učinek (vpliv). Dogodki, ki lahko vplivajo na poslovanje pa so lahko notranji (zapletenost in večplastnost organiziranosti banke, kakovost osebja, dejavnost banke) in zunanji (nihanja gospodarskih razmer, spremembe v bančnem sektorju) ter lahko preprečujejo doseganje ciljev (Krajnović, 2005, str. 45–47). Za izvedbo prepoznavanja dogodkov ima podjetje na voljo različne tehnike, nekatere od njih so:

- seznam dogodkov, ki zajema prepoznane dejavnike (izkušnje in znanje podjetja ter drugih podjetij);
- delavnice (timska delavnica namenjena razpravi, zbiranju informacij in samoocenitvi);
- intervjuji;
- vprašalniki ali ankete;
- uporaba indikatorjev in sprožilcev (indikatorji tveganj so široka kategorija kazalcev-pokazateljev, ki se uporabljajo za merjenje aktivnosti in statusa kontrolnega okolja podjetja);
- model ocenjevanja potencialnih izgub iz pomembnih podatkov (podjetja lahko analizirajo notranje ali zunanje podatke. Primer notranjih podatkov je število napak pri štetju denarja, število okvar na alarmnih sistemih in drugo. Zunanje podatke, ki lahko podjetju omogočajo prepoznavanje tveganj ali priložnosti, zbirajo tudi razne državne agencije (Chambers, 2004, str. 41-46);
- drevo odločanja, ki omogoča prikaz tveganja (Diagram, ki prikaže več dogodkov in njihov vpliv na doseganje ciljev).

Tveganja, ki jih banka prepozna, lahko razvrsti v preglednico oziroma register tveganj, ki natančneje prikazuje opis tveganj, datum vnosa v tabelo in zaporedna številka, kategorija tveganj oziroma njenega lastnika (lahko je predmet, proces, oddelek). Temu sledi ocena tveganja z vidika verjetnosti in vpliva, prioritete, zadostnosti notranjih kontrol in odzivov na tveganje, ki jih opisujemo v naslednji točki. Notranji revizor lahko pregleda tudi poročila o tveganjih, ki jih pripravlja oddelek za upravljanje s tveganji ali poročila oddelka izvajanja plačilnega prometa, da se podrobneje seznanijo z že ugotovljenimi tveganji.

Banka ima v ta namen organiziran oddelek upravljanja s tveganji, ki redno spremlja in vrednoti tveganja. Zadolžen je za upravljanje s tveganji, kar pomeni da je pristojen za

določanje ukrepov za njegovo zmanjševanje, prenos, sprejetje (samo v soglasju z odgovornimi osebami) ali izogibanje tveganju.

Poznamo kar nekaj različnih klasifikacij tveganj po katerih lahko banka določi tveganja. Za banko je zavezujoče spoštovanje Sklepa o upravljanju s tveganji in izvajanju procesa ocenjevanja ustreznega notranjega kapitala za banke in hranilnice (2006), ki ga je izdala Banka Slovenije in deli tveganja na:

- Kreditno tveganje

Tveganje nastanka izgube zaradi dolžnikove nezmožnosti poravnave svojih finančnih ali pogodbenih obveznosti. Poleg tega sem sodi tudi tveganje koncentracije, kreditno tveganje v listinjenju in preostalo tveganje ter deželno tveganje.

- Tržna tveganja

So posledica upravljanja in trgovanja z dolžniškimi in lastniškimi vrednostnimi papirji, upravljanjem z denarjem v različnih valutah (valutno tveganje), blagom in izvedenimi finančnimi instrumenti.

- Obrestno tveganje (zaradi gibanja obrestnih mer)
- Operativno tveganje

Je tveganje izgube kot posledice neprimernega upravljanja s človeškimi viri, procesi, sistemi in zunanjimi dejavniki (Kralj, 2005, str. 5).

- Likvidnostno tveganje

To tveganje se pojavi, kadar banka ni sposobna poravnati vseh dospelih obveznosti oziroma mora za poravnavo teh obveznosti zagotoviti sredstva s precej višjimi stroški .

Poleg te delitve tveganj, različni avtorji pogosto delijo tveganja tudi na naslednje skupine tveganj:

- Kreditna in nekreditna

Nataša Mohorčič Zlobec (2003, str. 8-10) pravi, da je kreditno tveganje opredeljeno kot tveganje, da obresti in/ali glavnice ne bodo poplačane v roku ali v višini, kot je navedeno pogodbi (sposobnost vračila, vrsta posla, oblike zavarovanja posla, obsega izpostavljenosti do dolžnika ter kvaliteta kreditnega portfelja banke). Kreditna tveganja vsebujejo tako poleg kreditnega tveganja dolžnika (sposobnost in volja vračila) še tveganje dejavnosti, v kateri deluje dolžnik, ekonomsko in politično tveganje ter tveganje poravnave (možno zaradi napake v plačilnem prometu). V skupino nekreditnih tveganj pa so pogosto vključeno likvidnostno, obrestno in tečajno tveganje.

- Tržna, kreditna, operativna in pravna

Tovrstna delitev tveganj je običajno prisotna v povezavi s poslovanjem z vrednostnimi papirji.

- Finančna in poslovna tveganja

Razlika med obema tveganjema je povezana s načinom poslovanja podjetja. Finančno tveganje je povezano z zadolževanjem podjetja, medtem ko je poslovno tveganje posledica delovanja oziroma poslovanja podjetja (lahko ga razdelimo naprej na kreditno, tržno ali investicijsko, tečajno, operativno).

- Strateška, operativna tveganja, informacijska tveganja

Operativna tveganja so sestavljena iz več vrst različnih tveganj, kamor sodijo tudi tveganja, ki nastanejo kot posledica različnih virov podjetja (usposobljenosti zaposlenih, obstoj okoliščin za nastanek prevar in napak, uporaba tehnologije in informacijskega sistema, varovanja premoženja, uvedbe novih proizvodov, strategije, ugleda podjetja)

Strateško tveganje je tveganje nastanka izgube zaradi nepravilnih poslovnih odločitev, neustreznega izvajanja odločitev, spremembe poslovnega okolja.

Po metodologiji COSO ERM (Applying COSO's Enterprise risk management-integrated framework, str. 34) pa delimo tveganja na tri skupine, in sicer na okoljska tveganja (razpoložljivost kapitala; regulativna, politična in pravna; finančne trge in delničarske odnose), procesna tveganja (tveganje dejavnosti, tveganja opolnomočenja (*empowerment*), tveganja obdelave podatkov/tehnološka tveganja, integritetno tveganje, finančno tveganje) in informacije za odločanje (operativno tveganje, finančno tveganje in strateško tveganje).

Pri svojem ocenjevanju tveganj bom uporabila opredelitev večine naštetih vrst tveganj, da bi čim bolj natančno prikazala katerim tveganjem je izpostavljen oddelek izvajanja plačilnega prometa.

3.2.4. Ocena tveganja

Omogoča podjetju, da vidi do kolikšne mere lahko potencialni dogodki vplivajo na doseganje njenih ciljev in oceni tveganje z dveh vidikov (verjetnosti in vpliva). Vključuje kombinacijo kvalitativnih in kvantitativnih metodologij ocenjevanja tveganj ter ocenjuje tveganja, ki so vsebovana in preostala po upravljanju s tveganj. Ocenjevanje tveganj mora biti kontinuiran proces, ki poteka po celotnem podjetju (Chambers, 2004, str. 47-51).

Ocena tveganj omogoča podjetju, da ugotovi kateri potencialni dogodki vplivajo na njeno poslovanje. Obsega prepoznavanje in analiziranje tako zunanjih in notranjih tveganj ter mora biti prisotno na vseh nivojih podjetja. Je tudi podlaga za izvajanje notranjih kontrol, ki jih vzpostavi poslovodstvo podjetja. V tem delu lahko tudi preverimo katere notranje kontrole so že vzpostavljene v banki in ali preprečujejo oziroma zmanjšujejo pomembna tveganja. Zunanja tveganja se pojavljajo zaradi odnosov med banko in njenim okoljem, zaradi zakonodajnih sprememb in predpisov, tehnoloških sprememb, naravnih katastrof, političnih razmer in drugih sprememb v nacionalnih ali mednarodnih pogojih. Okvare informacijskega sistema, neučinkovitost nadzornega sveta in uprave, napačno kadrovanje, dostopnost do sredstev in podobni dogodki pa predstavljajo notranja tveganja. Pri ocenitvi tveganj nam pomagajo različne analize in matrike (kvantitativni podatki) ali kvalitativni podatki. Banka mora razviti primerna orodja, ki bodo omogočala izdelavo analiz tveganj in analiz dejavnikov posameznih tveganj ter analizo medsebojno povezanih tveganj (Minimalni standardi za dejavnost trgovanja v bankah in druge storitve, povezane z njimi, 2005, str. 11). O izsledkih teh analiz in doseženih poslovnih rezultatih mora redno poročati višjemu vodstvu banke (upravi in izvršnim direktorjem). Tveganja revizorji ocenjujejo s pomočjo matrike tveganj, ki prikazuje posamezna tveganja (njihov opis), možne indikatorje in verjetnost nastanka

(razkritja in notranje kontrole). Verjetnost nastanka tveganj je lahko visoka, srednja ali nizka. Visoka verjetnost lahko pomeni velik finančni vpliv na podjetje (velika organizacijska enota, velik delež v prihodkih podjetja), na strategijo in delovanje banke ali pomembno zaskrbljenost delničarjev banke. Srednja in nizka verjetnost pa predstavljata manjšo pomembnost ali vpliv. Banka mora sama določiti kriterije, ki določajo, kaj je za njo visoko ali nizko tveganje ter kakšen vpliv na poslovanje je po njeno velik ali majhen. Metode analize tveganj so podlaga za njihovo ocenitev, zato je potrebno začeti z njimi. Banka lahko za analiziranje uporabi (Jagrič, 2004, str. 22):

- vihar možganov (Brainstorming) in vprašalniki;
- preiskovanje posameznih dogodkov in študije poslovnih procesov;
- revidiranje;
- ICAAP¹ (jedro sistema ocenjevanja tveganj je ocena profila tveganj in kakovosti kontrol).

Ko banka z analizo zaključi, izdela profil tveganj, ki rangira tveganja glede na njihovo relativno pomembnost ali vrsto tveganj (Usmeritve o Procesu izvajanja nadzora v okviru drugega stebra, 2006, str. 5). Profil tveganj (ICAAP) sestavlja matrika tveganj, ki ta tveganja razdeli glede na verjetnost in vpliv, poleg tega pa vključuje tudi navedbo lastnikov procesov oziroma nosilce tveganj, ki so odgovorni za njihovo obvladovanje, prioriteto, notranje kontrole oziroma aktivnosti, ki se bodo izvedle (odzivi).

Že sami Standardi notranjemu revizorju nalagajo vrednotenje uspešnosti ravnanja s tveganji. Standard 2120 določa, da mora notranji revizor presoditi ali organizacijski cilji podpirajo in usklajujejo poslanstvo podjetja, ali so prepoznana in ocenjena pomembna tveganja in ali so izbrani ustrezni odzivi nanje, ki usklajujejo tveganja z željami po tveganju ter ali so informacije o tveganjih ustrezno sporočene in vključene v podjetju. Pri temu je revizorju v pomoč izdelava matrike tveganj, ki povezuje tveganja s cilji delovanja (Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, 2003), poročanja in usklajenosti z zakonodajo, ki so temelj za iskanje primernosti postavljenih kontrol. Prav revizor mora poznati celoten sistem obvladovanja tveganj, da lahko tudi svetuje pri pravilnem vrednotenju tveganj in potrebnih spremembah pri delovanju notranjih kontrol.

Matriko tveganj mora notranji revizor izdelati na začetku, preden upošteva učinke notranjih kontrol. Ko pa se seznanijo s sistemom notranjih kontrol, jih vnese v matriko tveganj in ovrednoti njihov učinek na zmanjšanje verjetnosti in vpliva (končna matrika tveganj). Tako dobi vpogled v tista področja, ki potrebujejo posebno obravnavo in ki se jim pri pregledu tudi posveti (Chambers, 2004, str. 61-63).

¹ ICAAP (Internal Capital Adequacy Assessment Process) je drugi steber Basla II in je proces ocenjevanja notranjega kapitala banke, s katerim ugotavlja, meri, združuje in spremlja tveganje ter vzdržuje ustrezen notranji kapital glede na profil tveganosti (banka je odgovorna za opredelitev in razvoj lastnega procesa ICAAP).

3.2.5. Odziv na tveganje

V tej točki je potrebno prepoznati in ovrednotiti možne odzive na ugotovljena tveganja (University of California, Applying COSO's Enterprise risk management-integrated framework, 2004). Glede na stopnjo tveganja, ki jo je pripravljeno podjetje sprejeti (primerjati mora stroškov in koristi vseh možnih odzivov na določeno tveganje) in stopnjo do katere bo izbran odziv na tveganje zmanjšal vpliv in ali verjetnost nastanka dogodka, bo poslovodstvo izbralo primeren odziv.

V tej točki kvantificiramo izpostavljenost tveganju in izberemo primeren odziv na tveganje (Chambers, 2004, str. 47–51). Možnosti, ki jih imamo so sprejeti in nadzirati tveganje, obvladovati ali deliti (pogosta oblika delitve je zavarovanje). Nadziranje je smiselno takrat, kadar želi poslovodstvo tveganje na tej ravni ohraniti. Obvladovanje pa pomeni, da je verjetnost nastanka neželenih dogodkov preveliko in želi poslovodstvo to preprečiti in se zaščititi pred tveganji. Zagotavljanje neprekinjenosti poslovanja pa pomeni pripravo načrtov, ki bi ob nastanku nepredvidljivih dogodkov omogočilo manjše izgube ali boljše usposobljenost soočanja s temi dogodki (požar, poplava in drugo). Največjo pozornost poslovodstva bodo seveda pritegnili dogodki, ki imajo veliko verjetnost nastanka in imajo velik vpliv na poslovanje podjetja, zato zahtevajo stalno in učinkovito obvladovanje teh tveganj (v skrajnih primerih je za njihovo zmanjšanje potrebna celo odprodaja dela podjetja ali opustitev proizvodnje določenega proizvoda). S pomočjo naslednje matrike lahko podjetje izbere primeren odziv na tveganja.

Slika 2: Matrika ocenjevanja tveganj

Velik	NAČRT NEPREKINJENEGA DELOVANJA	NAJVEČJA POZORNOST IN OBVLADOVANJE
	Srednje tveganje	Visoko tveganje
Majhen	NADZOR	OBVLADOVANJE
	Nizko tveganje	Srednje tveganje
	Majhna	Velika

VERJETNOST DOGODKA

Vir: Mohorčič Zlobec, 2002, Notranje revidiranje in obvladovanje tveganj, str. 4.

Na podlagi vpliva in verjetnosti nastanka tveganj se vidijo odzivi, ki jih mora podjetje sprejeti, da tveganja zmanjša na sprejemljivo raven. Ob upoštevanju notranjih kontrol, ki jih je poslovodstvo vzpostavilo pa lahko ocenimo ali notranje kontrole dosegajo svoj namen in dejansko zmanjšujejo tveganja. Glede na to ali so tveganja obvladljiva ali ne, lahko vidimo kakšne ukrepe mora poslovodstvo še sprejeti ali pa še naprej izvajati. Možni ukrepi za obvladovanje tveganj so tako (Markoja, 2009, str. 356–357):

- izogibanje tveganjem, ki zahteva neizvajanje dejavnosti oziroma procesa;
- zmanjševanje tveganj, ki zahtevajo tako poskus preprečitve nastanka ali zmanjševanje obsega škodnega dogodka, kadar do teh vseeno pride;
- prenos tveganja, ki je lahko prenos nalog in odgovornosti ali prenos finančnih izgub na tretjo osebo ali skupino oseb (zavarovanje);
- sprejetje tveganja, kadar ne moremo sprejeti katerega od prejšnjih ukrepov.

Banka lahko opredeli ali je določeno tveganje pomembno (vpliv) na podlagi različnih kriterijev. Naslednji kriteriji², ki jih bom pri določanju pomembnosti tveganja upoštevala, so:

- kompleksnost transakcij, ki jih oddelek izvaja;
- velikosti oddelka;
- obseg aktivnosti, ki jih oddelek izvaja;
- pomembnosti aktivnosti.

3.2.6. Kontrolne aktivnosti

Kontrolne aktivnosti so vse usmeritve in postopki, ki pomagajo uresničevati zastavljene cilje in omogočajo ohranjanje tveganj znotraj določenih meja (obvladovanje). Kot pravi Markoja (2009, str. 357–358) se lahko pojavljajo v naslednjih najbolj pogostih oblikah:

- Postopki odobritve in potrditve

Te postopke morajo izvajati le pooblaščen osebe. V primeru oddelka izvajanja plačilnega prometa, so naloge in odgovornost zaposlenih določene v internem aktu o delovnih mestih, ki ga ima izdelanega banka. Konkretno zadolžitve pa so navedene v operativnih navodilih za delo, poleg tega pa se izvajajo tudi letni razgovori, v katerih se o nalogah podrobneje seznanijo zaposleni. Postopki odobritve in potrditve (da se potrdi ali je postopek narejen v skladu s pravilniki oziroma navodili) so ločeni, da ne prihaja do kakršnihkoli prikrojevanj podatkov, napak, poneverb in goljufij.

- Ločitev področij nalog (odobravanje, izvajanje, evidentiranje, pregledovanje)

Namenjena je zmanjševanju tveganj zaradi napak, zato so naloge v procesu ločene oziroma celotnega procesa ne opravlja v celoti ena oseba. Naloge so določene v internem pravilniku o delovnih mestih ter pravilniku o delovanju banke.

- Kontrola nad dostopom do dejavnikov in zapisov

² Kriteriji so določeni na podlagi dokumenta Usmeritve o Procesu izvajanja nadzora v okviru drugega stebra, januar 2006, uporabil Odbor evropskih bančnih nadzornikov (CEBS).

Kontrola je namenjena nadzoru dostopov do pomembnih poslovnih dokumentov, ki so namenjeni le pooblaščenim osebam. Tudi dostopi do programskih rešitev so zaščiteni in ga imajo le zaposleni, ki so zadolženi za izvajanje teh del.

- Preveritve

Pomeni preverjanje pred in po nastanku pomembnih dogodkov ali pred in po izvedbi posla. To so lahko tudi revizijski pregledi, ki jih na zahtevo posloводства izvede notranji revizor.

- Pregledi poslovnih dosežkov

Merjenje doseganja ciljev z vidika določenih standardov oziroma kriterijev, najmanj pa z vidika uspešnosti in učinkovitosti. Omogoča nam pregled nad že doseženim ali izvedenim in je podlaga za ostale poslovne odločitve. Tukaj je potrebno tudi ugotoviti, zakaj določeni cilji niso bili doseženi in kako to preprečiti v bodoče.

- Pregledi poslovanja, procesov in dejavnosti

Pregledi se opravljajo občasno zaradi preverjanja usklajenosti postopka z zakonodajo ali notranjimi pravili in standardi (tudi postopki, ki so zahtevani s strani vodstva banke). Oddelek mora ob vsakokratni spremembi zakonodaje le-to implementirati v proces, na katerega se nanaša. To velja tako za vsebinske prilagoditve kot tudi tehnične.

- Nadzor (ocenjevanje, pregledovanje, potrjevanje, vodenje in usposabljanje)

Namenjen je zagotavljanju delovanja notranjih kontrol, ki jih je vzpostavilo vodstvo z namenom preprečiti nastanek tveganj. Nadzor poteka s ocenjevanjem kakovosti izvajanja notranjih kontrol, ki omogoča ugotavljanje smotrnosti notranjih kontrol, ugotavljanje pomanjkljivosti in učinkovitosti (Rošker, 2007, str. 41–43). V ta namen notranji revizor izdelava končno matriko tveganj, v kateri so že upoštevane notranje kontrole ter je prikazan vpliv na ugotovljena tveganja. Kadar so notranje kontrole ustrezne, se tveganje tudi zmanjša.

Notranje kontrole (Svetovalni napotek 2200-2, 2010, str.1) naj bi dale primerno zagotovilo glede zanesljivosti in neoporečnosti informacij, skladnosti z usmeritvami, načrti, postopki in drugimi predpisi, varovanja premoženja, gospodarne in učinkovite rabe dejavnikov in doseganja postavljenih ciljev oziroma planov. Standardi navajajo naslednje vrste ključnih notranjih kontrol (tiste, ki neizogibno obravnavajo tveganja, povezana s ključnimi poslovnimi cilji), in sicer avtomatske (samodejne) kontrole, ročne kontrole ali kombinacija obeh vrst (Svetovalni napotek 2200-2, 2010, str. 1). Notranje kontrole (Internal audit manual version 1.0, 2008, str. 44–46) so lahko namenjene preprečevanju (preprečujejo nastanek nenamernih posledic kot je usposabljanje in izobraževanje zaposlenih, razmejitve dolžnosti, omejitve fizičnih dostopov, alarmov, aplikativne kontrole) ali odkrivanju (zaznajo nenamerne posledice, ko te že nastanejo kot so nadzorne kontrole, poročila o dostopih zaposlenih do programskih rešitev, inventure).

3.2.7. Informacije in komunikacija

Posloводство identificira, zajame in komunicira oziroma posreduje primerne informacije v obliki in razumnem časovnem roku, ki je potreben da se obveznosti izvedejo (Markoja, 2009, str. 358). Komunikacija se izvaja po celotnem podjetju in v vse smeri.

Za boljše komuniciranje lahko uporabimo tudi organigrame poslovnih procesov z označenimi ključnimi kontrolami in seznam ključnih tveganj, ki jih moramo nadzirati (University of California, Applying COSO's Enterprise risk management-integrated framework, 2004). Informacije je potrebno zbirati in prikazovati ter izvajati analize s katerimi lahko preverimo ali se tveganjem zadostno posvečamo ter ali kontrole delujejo uspešno.

V današnjem času to vlogo prevzemajo informacijski sistemi, ki omogočajo ustvarjanje informacij iz različnih virov podatkov (notranjih in zunanjih) ter olajšajo odločanje in upravljanje s tveganji. Mnogi izmed njih omogočajo tudi učinkovito komuniciranje tako navzdol kot tudi navzgor po hierarhiji.

V tem razdelku bom pregledala kakšne informacije so na voljo zaposlenim in vodstvu Oddelka izvajanja plačilnega prometa ter kakšno je komuniciranje znotraj oddelka ter med oddelki. Za učinkovito delovanje sistema notranjih kontrol je izjemno pomembno tudi to področje, saj zaposleni brez informacij ne morejo opravljati svojih nalog, poleg tega pa morajo biti informirani tudi o delovanju notranjih kontrol. Zelo pomembna sta tudi kvaliteta in zanesljivost informacij, saj lahko zaradi napačnih ali nepopolnih informacij prihaja do napak. Pomembno pa je tudi, kako so te informacije prenesene (komunikacija) oziroma dostopne zaposlenim.

3.2.8. Nadzor

Učinkovitost ostalih ERM komponent se spremlja preko nenehne dejavnosti spremljanja, ločenih ovrednotenj in kombinacij obojega (University of California, Applying COSO's Enterprise risk management-integrated framework, 2004).

Notranji revizorji igrajo pomembno vlogo pri nadzoru upravljanja s tveganji, vendar nimajo primarne odgovornosti za njeno vzpostavitev ali vzdrževanje (ohranjanje). Prav tako pomagajo ter svetujejo poslovodstvu in nadzornemu svetu pri procesih spremljanja, ocenjevanja, preučevanja, poročanja in priporočanja izboljšav. Notranji revizorji lahko dodajo vrednost s preverjanjem ključnih kontrolnih sistemom in procesov upravljanja s tveganji; izvajanjem pregledov učinkovitosti notranjih kontrol in ocene upravljanja s tveganji; svetovanja pri oblikovanju in izboljševanju kontrolnih sistemov ter strategij obvladovanja tveganj; implementaciji na tveganju osnovanega pristopa pri načrtovanju in izvajanju procesa notranje revizije; zagotavljanjem, da so notranjerevizijska sredstva usmerjena na tista področja, ki so najbolj pomembna za podjetje; ocenjevanjem učinkovitosti in zadostnosti poslovodskih strategij upravljanja s tveganji; opredelitvi tolerance tveganja, kjer še ni bila ugotovljena, na podlagi strokovne presoje, izkušenj in posveta s poslovodstvom (Mohorčič Zlobec, 2002, str. 7–8).

Proces nadzora upravljanja s tveganji vključuje tudi ocenjevanje vzpostavljene ureditve notranjih kontrol, ki je ključno za njihovo uspešno delovanje. Tukaj je potrebno ocenjevati tudi kvaliteto izvajanja notranjih kontrol in učinkovitost ravnanja s tveganji. Namenjeno je

zagotavljanju, da notranje kontrole delujejo v skladu s planom ter se prilagajajo spremembam in pogojem v katerih delujejo (Sawyer, Dittenhofer, Schneiner, 2003, str. 67). Potrebno je tudi oceniti ali je bil dosežen namen, zaradi česar so bile vzpostavljene. Možni načini spremljanja izvajanja notranjih kontrol so neprekinjeno spremljanje aktivnosti, ki je vgrajeno v ponavljajoče se poslovne aktivnosti in vključuje redne poslovodske in nadzorne dejavnosti ter druge ukrepe in ločeno vrednotenje, ki je odvisno ocene tveganj in uspešnosti postopkov nenehnega spremljanja. Seveda pa notranje kontrole najbolj delujejo takrat, kadar se uporablja oba postopka (Kotur, 2007, str. 30–31). Za spremljanje delovanja notranjih kontrol je odgovorno vodstvo. Pri ločenem vrednotenju lahko sodeluje tudi služba notranje revizije, lahko jih izvede vodstvo ali pa se izvede samoocenitev.

4. PLAČILNI SISTEM

Plačilni sistem je pomemben del finančne infrastrukture gospodarstva, saj omogoča denarno menjavo skozi plačila ekonomskih subjektov in pomembno prispeva k učinkovitosti in stabilnosti gospodarstva (Banke Slovenije). Temeljna naloga plačilnih sistemov je omogočiti poravnavo denarnih obveznosti, ki nastajajo pri poslovanju ekonomskih subjektov na trgih dobrin in finančnih trgih. Obstaja več opredelitev plačilnega sistema. Po opredelitvi Banke za mednarodne poravnave je plačilni sistem sestavljen iz instrumentov, postopkov, pravil in tehnološke podpore, ki omogoča obtok denarja (poravnavo denarnih sredstev med udeleženci sistema) in poravnavo denarnih sredstev med udeleženci. Glavni element plačilnega sistema so zato bančne storitve, ki jih omogoča bančna infrastruktura, to so tako centralna kot tudi poslovne banke. Prav tako je potrebno tu še posebej izpostaviti pomen plačilnih instrumentov, ki omogočajo prenos denarja oziroma poravnavo obveznosti uporabnikov sistema. Kot je navedeno na spletni strani Banke Slovenije: »Plačilni instrumenti temeljijo na tehničnih standardih in pogodbenih pravilih, ki opredeljujejo medsebojne pravice in obveznosti med izdajateljem plačilnega instrumenta ter imetnikom glede dopustnega načina uporabe tega plačilnega instrumenta, poti in uporabo tehnične opreme, ki omogoča posreden ali neposreden dostop do sredstev na transakcijskem računu.« K večji učinkovitosti in varnosti sistema pa je pomembno prispeval razvoj tehnologije, ki omogoča vedno nove načine poravnave obveznosti. To je širša opredelitev plačilnega sistema, medtem ko Zakon o plačilnih storitvah in sistemih nudi nekoliko ožjo opredelitev. V Zakonu o plačilnih storitvah in sistemih (2009) je plačilni sistem opredeljen kot dogovor med tremi ali več udeleženci plačilnega sistema. Zato je plačilni sistem v najožjem pomeni izmenjavo informacij o plačilih in prenos iz naslova plačil med bankami kot izvajalci storitev plačilnega prometa, ki sta potrebna, ko plačnik in prejemnik nista komitenta iste banke.

Poznamo dva modela plačilnih sistemov, in sicer sistem za medbančno poravnavo plačil velikih vrednosti, ki jih običajno upravlja centralna banka (plačila med poravnalnimi računi bank, hranilnic, klirinških družb) in sistem za medbančno poravnavo plačil majhnih vrednosti, ki zajemajo plačila fizičnih in pravnih oseb s kreditnimi nalogi, plačilnimi karticami (Črčinovič Krofič & Leva Bukovnik, 2008, str. 48–70).

V prvem modelu sistema se vsak plačilni nalog poravna takoj in v celotnem (bruto) znesku. Drugi model pa deluje na načelu pobota, kjer se oddani in prejeti plačilni nalogi zbirajo določen čas, nato pa se za posamezno udeleženko izračunajo neto pozicije (pobot). Pobot je preoblikovanje obveznosti in terjatev, ki nastanejo pri medsebojnem plačevanju udeleženk v sistemu in se poravnajo med računi bank pri Banki Slovenije. Prednost neto poravnalnega sistema je nižja zahtevana likvidnost, saj se poravna le razlika med odlivi in prilivi posamezne banke. Slabost pa je izpostavljenost tveganju, saj plačila niso takoj dokončno poravnana in predstavljajo nezavarovane kredite (Banke Slovenije).

Slovenija mora kot članica evro območja uporabljati tudi določila Uredbe o čezmejnih plačilih (2009), ki jo je izdala evropska komisija in vpeljati Direktivo o plačilnih storitvah (2007) v svojo nacionalno zakonodajo. Le-ta zahteva, da se izenačijo tarife za istovrstna plačila znotraj držav in čezmejna plačila v evrih. Cilj območja enotnih plačil (SEPA – single euro payments area) je namreč zagotoviti enotnost plačilnih storitev znotraj evropske unije tako za potrošnike kot podjetja in združiti razdrobljene trge evrskih plačil malih vrednosti (do 50 000 evrov) v enoten domači trg (Osmičević, 2007, str. 27), kar pomeni poenotenje niza plačilnih instrumentov, ki naj bi bili enostavni za uporabo, učinkoviti in varni. Evropska unija želi ustvariti enotno območje plačil v evrih, kjer bo mogoče negotovinsko plačevati in prejemati plačila v evrih preko enega računa pri eni banki kjerkoli v Evropi. Tako bodo imeli uporabniki plačilnih storitev možnost izbirati med ponudniki iz vseh držav, ki so vključene v SEPA. Do 1. novembra 2009 pa so morale države članice Evropske unije to direktivo tudi uvesti v svojo zakonodajo, prav zato se je tudi pri nas začel veljati novi Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (2009), ki je nadomestil prejšnji Zakon o plačilnem prometu. Z novembrom so tako banke uporabnikom plačilnih storitev ponudile tudi možnost rednega plačevanja preko sistema čezmejne neposredne bremenitve SEPA (Nacionalni program SEPA v Sloveniji). To pomeni, da bodo imeli potrošniki in podjetja prvič možnost opravljanja transakcij z neposredno bremenitvijo med različnimi državami v območju evra. Uredba želi poenotiti stroške za vsa plačila v evrih, tako nacionalna kot čezmejna, zato tudi določa rok do katerega morajo banke v območju evra v celoti omogočiti storitev transakcije z neposredno bremenitvijo. Ta rok je november 2010, medtem ko so morale države članice evro območja uredbo že prenesti v svojo zakonodajo.

SEPA ponuja nov nabor plačilnih instrumentov, ki temeljijo na plačilni shemi SEPA kreditnih plačil in direktnih obremenitev ter SEPA kartičnem okvirju (Informativno gradivo SEPA v Sloveniji, 2007). Plačilna shema SEPA je niz medbančnih pravil, praks in tehničnih standardov, dogovorjenih med ponudniki plačilnih storitev namenjenih izvrševanju evrskih plačil. Enako velja za SEPA kartični okvir, ki skuša omogočiti uporabnikom plačilnih kartic enostavno plačevanje na prodajnih mestih kot tudi dvige na vseh bankomatih znotraj območja.

4.1. Plačilni sistemi v Sloveniji

4.1.1. TARGET2-Slovenija

Sistem TARGET2-Slovenija je plačilni sistem za bruto poravnavo velikih in nujnih plačil (v evrih) v realnem času. Namenjen je poravnavi plačil velikih vrednosti in časovno kritičnih plačil v evrih, zato preko tega sistema poteka poravnava predloženih plačilnih nalogov, obveznosti iz multilateralnih klirinških shem za katere je Banka Slovenije poravnalni agent in obveznosti iz naslova organiziranega trga vrednostnih papirjev. Udeleženske sistema TARGET2-Slovenija so poslovne banke, hranilnice in Klirinško depotna družba, ki pa morajo imeti pri Banki Slovenije odprt poravnalni račun (PM račun), preko katerega se opravljajo vse transakcije bruto poravnave (Letno poročilo Banke Slovenije za leto 2009, str. 35).

Sistem TARGET je pomembno vplival na združevanje finančnih trgov v evropski uniji in tako povečeval konkurenčnost finančnih storitev evropskih držav ter pomagal je pri poenotenju denarnih politik in infrastrukture.

Zaradi povečanja uspešnosti, stroškovne učinkovitosti in stabilnosti, se je oblikoval nov sistem TARGET2, s katerim bi vse te kriterije lahko tudi zadovoljili. Sistem zagotavlja doseganje naslednjih glavnih ciljev (Osnovne informacije o sistemu TARGET2, str. 1-3):

- izpolnjevanje uporabniških zahtev evropskega bančnega sektorja (vseevropsko upravljanje likvidnosti);
- izpolnjevanje načela nevtralnosti (enakopravni pogoji za vse banke in tržne strukture);
- zagotavljanje usklajene ravni storitev;
- uporabljati enotno strukturo cen (za domača in čezmejna plačila);
- varovati načelo decentraliziranosti znotraj ESCB;
- dosegati visoko stopnjo standardizacije;
- spoštovanje določb, ki postavljajo merila za neprekinjeno poslovanje;
- ugoditi različnim interesom sodelujočih centralnih bank preko modularnega pristopa (poljubna izbira med različnimi storitvami, ki jih sistem zagotavlja in omogoča različne oblike povezovanja centralnih bank).

Sistem TARGET2 je namenjen trgovanju med različnimi centralnimi bankami. Tako se lahko centralne banke, ki ta sistem uporabljajo, oskrbujejo s centralno-bančnim denarjem in upravljajo s presežno likvidnostjo, trgujejo s vrednostnimi papirji in devizami, poravnajo domače ali evropske kreditne prenose ter poravnajo plačila, ki izhajajo iz njihovih povezav z korespondenčno banko.

Likvidnost bank omogočajo tudi obvezne rezerve, ki so bankam na voljo za poravnave med dnevom, poleg tega pa lahko uporabljajo tudi neomejeno (zavarovano) posojilo čez dan, brez obresti.

4.1.2. SIMP

Na področju plačil malih vrednosti je Banka Slovenije oblikovala koncept SIMP (SEPA infrastruktura za mala plačila), ki je omogočil vzpostavitev novega plačilnega sistema SEPA kreditna plačila in direktne obremenitve. Banka Slovenije je omogočila povezavo do vseevropskega plačilnega sistema (kot neposredna udeleženka sistema), ko so ugotovili, da sami ne morejo vzpostaviti ustrezne infrastrukture za kreditna plačila po shemi SEPA kreditna plačila (Projekt SEPA v Sloveniji, Prvo poročilo o napredku, 2009, str. 8-13). Tako so banke in hranilnice preko Banke Slovenije, ki nastopa kot agentska banka, postale posredni udeleženci vseevropskega plačilnega sistema STEP2 SCT, v katerega vstopajo skozi skupno vstopno točko (SVT). V letu 2009 pa je podjetje Bankart d. o. o. kot upravljavec (v sklopu SIMP infrastrukture) vzpostavil sistem SEPA EKP in s tem nadomestili skupno vstopno točko. Plačilna sistema SEPA EKP (izmenjava eksternih kreditnih plačil³) in SEPA IKP (interna kreditna plačila) omogočata posredno udeležbo bank v sistemu STEP2 SCT (Jemec, 2010, str. 14).

4.1.3. STEP2

Plačilni sistem STEP2 je plačilni sistem za plačila malih vrednosti (do 50 000 evrov), ki ga je vzpostavilo Evropsko bančno združenje (EBA). Upravlja ga podjetje EBA Clearing in je namenjen množičnim kreditnim prenosom (čezmejni in domači kreditni plačilni nalogi), v prihodnje pa se načrtuje vzpostavitev čezmejnega plačevanja tudi z drugimi vrstami plačilnih instrumentov (direktna obremenitev) (Projekt SEPA v Sloveniji, Prvo poročilo o napredku, 2009, str. 1-9).

Vse udeleženke sistema posredujejo plačilne naloge preko sistema SEPA EKP, kjer Banka Slovenije ob koncu dneva ugotovi dnevno bruto obveznost posamezne udeleženke (na dan na katerega se glasijo plačilni nalogi) in pošlje obvestilo udeleženkam. Na podlagi obvestila Banka Slovenije izvede direktno bremenitev poravnalnega računa udeleženke, ki je odprt pri Banki Slovenije (skupna dnevna bruto terjatev do sistema). Storitev torej poteka v dveh časovnih okvirih. V prvem poteka procesiranje plačilnih nalogov in poravnava v dve delovnih dneh, v drugem pa poteka procesiranje in poravnava v enem poslovnem dnevu (Anko, Vrbančič, 2009, str. 24). Nekaj poslovnih bank je vključenih v sistem STEP2 preko svojih matičnih družb (neposrednih udeleženk sistema), ki imajo sedež v tujini. Zato je zanje stroškovno in časovno učinkovitejše dostopati do sistema na ta način kot pa preko korespondenčnih računov (Banke Slovenije).

5. PREVERITEV DELOVANJA NOTRANJIH KONTROL NA PODROČJU PLAČILNEGA PROMETA (ČEZMEJNA PLAČILA SEPA)

³ Kreditno plačilo je plačilna storitev, kjer plačnik neposredno pri svojem ponudniku (banki ali kateri drugi plačilni instituciji) izvede plačilo.

Zaradi pridobivanja temeljnih informacij o delovanju izbranega področja revidiranja in izvedbe predhodne raziskave, bom v nadaljevanju opisala proces izvajanja čezmejnega plačilnega prometa.

5.1. Opis procesa izvajanja čezmejnega plačilnega prometa (plačila SEPA)

Proces izvajanja čezmejnega plačilnega prometa bom opisala, saj se morajo tudi notranji revizorji izvesti podoben pregled, da se seznanijo s področjem, ki ga revidirajo (predhodna raziskava). Tako dobijo tudi pregled nad pomembnimi področji, ki morajo biti pregledana (so bolj tvegana). Sliko o poteku procesa dobijo tudi na uvodnem sestanku z revidiranci.

Banka se v plačilne sisteme vključuje preko Banke Slovenije (Projekt SEPA v Sloveniji, Prvo poročilo o napredku, 2009, 1-3), ki deluje kot agentska banka in se vključuje v vseevropske plačilne sisteme. Pri čezmejnih plačilih se banka vključuje v plačilni sistem STEP2 XTC ter sistem STEP2 SCT, pri katerih je razlika v omejitvi zneska. STEP2 XTC je zneskovno omejen na 50.000 evrov medtem ko SCT ni, smo ga pa v Sloveniji na priporočilo, ki so ga banke sprejele omejili na 50.000 evrov (vendar to ne velja za vse slovenske banke). Tisti zneski nad 50 000 evrov pa se procesirajo preko sistema TARGET2 in kontokorentne mreže (KTK mreža).

Preko teh sistemov se izvajajo plačila za medbančno poravnavo malih vrednosti, ki so namenjena občanom in podjetjem. V Zakonu o plačilnih storitvah in sistemih so čezmejne plačilne transakcije opredeljene kot plačilne transakcije pri katerih plačnikov in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravi storitve na območju različnih držav članic, mednarodna plačila pa so plačila v vseh valutah v državah, ki niso članice Evropske unije. Mednarodna plačila potekajo preko korespondenčnih odnosov (korespondenčne mreže). Možna sta dva načina pošiljanja plačilnih nalogov: direktna metoda in metoda kritja (z direktnim pošiljanjem plačilnih nalogov na banko prejemnico ali z zagotavljanjem kritja iz računov banke plačnika v tujini).

Storitve, ki jih nudijo banke in druge plačilne institucije so (Zakon o plačilnih storitvah in sistemih, 2009):

- polog in dvig gotovine na in iz plačilnega računa;
- aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij v breme in v dobro plačilnega računa, ki je odprt pri ponudniku plačilnih storitev;
- aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij pri katerih so denarna sredstva zagotovljena z odobritvijo posojila uporabniku;
- izdajanje in/ali pridobivanje plačilnih instrumentov;
- izvrševanje denarnih nakazil;
- aktivnosti, ki omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij z uporabo katerekoli telekomunikacijske, digitalne in informacijsko-tehnološke naprave, plačilo pa se izvede

upravitelju omrežja, ki deluje zgolj kot posrednik med uporabnikom plačilnih storitev in ponudnikom blaga in storitev.

Storitve, ki jih nudijo banke so tako čezmejna kreditna plačila (plačilo, ki ga s plačilnim nalogom sproži plačnik v breme kritja v dobro prejemnika plačila), mednarodna plačila (nakazila iz tujine in v tujino) in domača plačila. SEPA plačila so domača in čezmejna. Teoretično SEPA ne pozna ločevanja na domača in čezmejna plačila.

Čezmejna (SEPA) plačila

Domača plačila SEPA potekajo med bankami v Sloveniji, čezmejna plačila pa potekajo med banko v Sloveniji ter banko v eni izmed držav iz območja SEPA (Informativno gradivo SEPA v Sloveniji, 2007, str. 4-6). Območje SEPA omogoča uporabnikom plačilnih storitev plačevanje in sprejem plačil v evrih pod enakimi pogoji, z enakimi pravicami in obveznostmi znotraj države Evropske unije kot tudi med državami Evropske unije (države evroobmočja, 11 članic EU, ki niso članice evroobmočja ter Islandijo, Norveško, Švico, Lichtenstein in devet območij, ki so pod upravo držav EU). Sem štejemo tudi SEPA kreditna plačila, za katera veljajo enake omejitve in zahteve podatkov. Plačila so omejena na vrednost do 50.000 eur, različno pa je tudi zaračunavanje tarife, ki je odvisno od tega ali je plačilo regulirano ali ne. Regulirana čezmejna plačila se od nereguliranih razlikujejo po navedbi računa prejemnika (v IBAN⁴ strukturi) in navedbi banke prejemnika (v BIC⁵ kodi), kar je posledica Uredbe 924/2009. Ostale zahteve pa se nanašajo na obe vrsti čezmejnih plačil, ki morata vsebovati valuto euro ali švedsko krono ter opcijo plačila stroškov SHA (deljeno plačilo, kjer mora plačnik nadomestilo izvršitve plačati svoji banki, prejemnik pa svoji). Regulirana čezmejna plačila bankam omogočajo avtomatsko obdelavo plačil, saj potekajo preko bank, ki so vključena v evropske plačilne sisteme. Zaradi zahtev Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma (2007) morajo banke opraviti tudi pregled stranke za vsa plačila nad 15 000 evrov. Pregled stranke obsega naslednje ukrepe: 1. ugotavljanje istovetnosti stranke in preverjanje njene istovetnosti na podlagi verodostojnih, neodvisnih in objektivnih virov; 2. ugotavljanje dejanskega lastnika stranke; 3. pridobitev podatkov o namenu in predvideni naravi poslovnega razmerja ali transakcije ter drugih podatkov po tem zakonu; 4. redno skrbno spremljanje poslovnih aktivnosti, ki jih stranka izvaja pri podjetju.

Pod SEPA plačila štejemo negotovinske prenose sredstev, ki potekajo preko sistema STEP2 SCT (evropski plačilni sistem). Do teh sistemov pa banke dostopajo preko naših dveh sistemov, in sicer SEPA EKP (za čezmejna plačila) in SEPA IKP (za domača plačila). Razlika med sistemoma XCT, SCT in TARGET2 pa je le v standardu plačilnih nalogov.

Udeleženci v plačilnem sistemu STEP2 SEPA (SEPA credit transfer scheme rulebook version 4.0., 2009, str. 10–13) so:

- plačnik (stranka, ki sproži kreditno plačilo pri svoji banki);

⁴ Je kratica za izraz International Bank Account Number in je 19-mestna številka in predstavlja mednarodno številko bančnega računa imetnika.

⁵ Je bančna identifikacijska koda, ki jo imajo vse banke vključene v medbančno komunikacijsko omrežje S.W.I.F.T. (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication).

- banka plačnika;
- klirinška hiša;
- banka prejemnika plačila;
- prejemnik plačila.

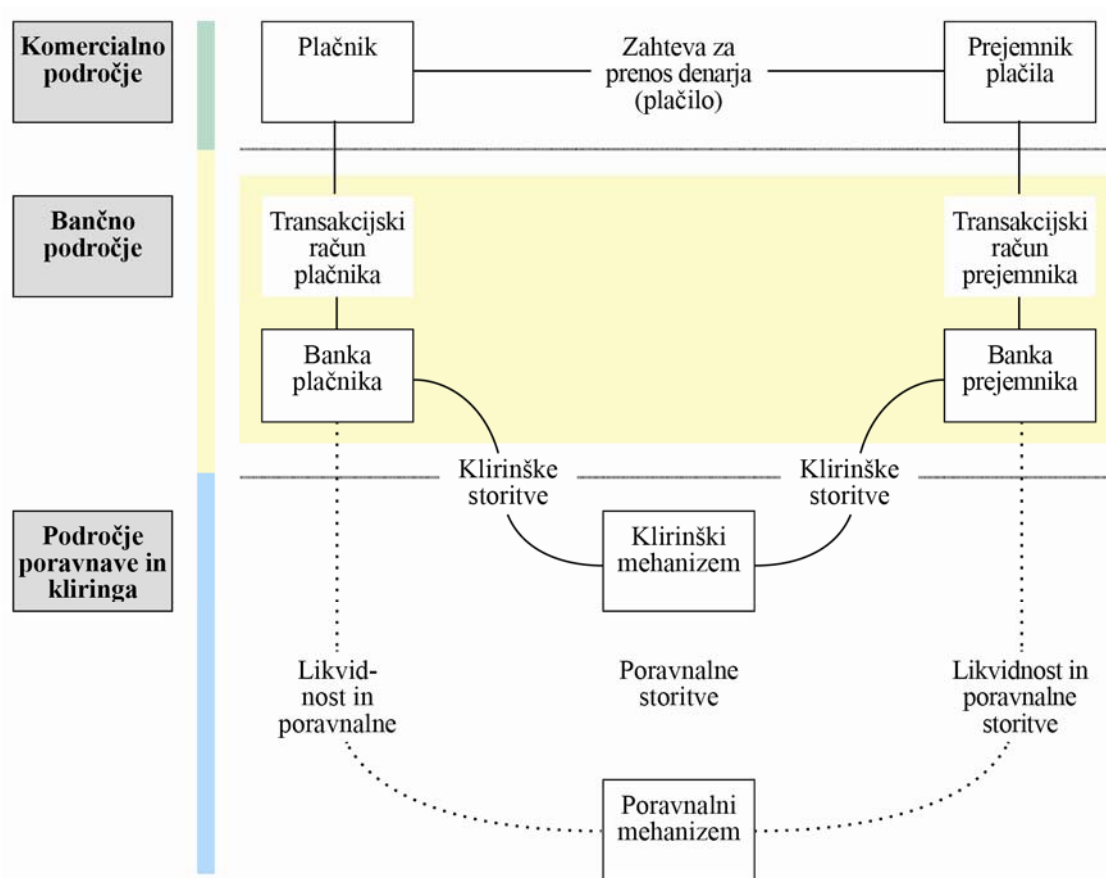
Banke imajo različne možnosti vključevanja v sistem STEP2, ki je pravzaprav podlaga za izvajanje plačila SEPA in je vseevropska avtomatizirana klirinška hiša. Upravlja jo podjetje EBA Clearing, ki so ga ustanovile evropske in mednarodne banke za namen upravljanja plačilnega sistema. Neposredna udeleženka sistema je v Sloveniji Banka Slovenije, ki kot poravnalni agent nudi klirinškim hišam oziroma bankam dostop do tega sistema in izvaja poravnavo obveznosti, ki nastanejo v sistemu (Opis podjetja EBA Clearing). Vsaka banka ima možnost izbire med različnimi avtomatiziranimi klirinškimi hišami (ACH), ki nudijo kliring⁶, lahko tudi ustanovijo svojo ali pa se preko svoje matične družbe (če je že neposredna udeleženka sistema ali pa ima svojo klirinško hišo) vključijo v sistem STEP2. Obstaja pa tudi možnost bilateralnih ali multilateralnih dogovorov kot so korespondenčne banke, vendar so le-te zasebni dogovori in niso predmet obravnave v tem poglavju. Pri tem je potrebno omeniti klirinški in poravnalni mehanizem (CSM), ki lahko predstavlja eno entiteto ali pa sta funkciji poravnave in kliringa ločeni in izvedeni preko ločenih enot (PE-ACH/CSM Framework, 2008, str. 10) V nadaljevanju bom obravnavala mehanizem in ne posamezne enote, ki te funkcije opravljajo.

Potek procesa izvrševanja plačil SEPA poteka torej preko klirinških hiš, ki prejmejo vse plačilne transakcije bank, vključenih v določen ACH (SEPA credit transfer rulebook, 2009, str. 11) znotraj dveh ciklov in na podlagi prejetih transakcij tudi izvedejo izračun neto pozicije vsake banke. Te obveznosti se nato poravnajo preko poravnalnega agenta znotraj istega dne v centralno-bančnem denarju preko PM računov bank.

Proces izvrševanja plačila SEPA je prikazan v naslednjem diagramu:

⁶ Kliring je proces oddaje, uskladitve in potrditve plačil ter vzpostavitve končne pozicije za poravnavo na osnovi posamezne transakcije ali periodični zbirni poziciji.

Slika 3: Prikaz procesa izvedbe plačila SEPA



Vir: SEPA credit transfer rulebook version 4.0, 2009, str.11

Začetek postopka izvajanja plačilne storitve prične plačnik z željo po nakazilu denarja prejemniku. V proces se vključi banka kot ponudnica plačilnih storitev, pri kateri ima plačnik odprt transakcijski račun. Banka mora zagotoviti ustrezne načine za prenos teh sredstev do prejemnikove banke (v tem primeru mora biti vključena v vseevropski plačilni sistem STEP2SCT). Prejemnik pa mora zagotoviti zadostno količino sredstev na svojem transakcijskem računu (svoja sredstva ali vzeti posojilo), ki so potrebna za nakazilo. Za izvedbo prenosa sredstev na račun prejemnika mora sodelovati tudi banka prejemnika, ki se mora strinjati z metodo in pravili prejemanja informacij in sredstev (znesek, valuta). Banka prejemnika bo tako prejemnika obvestila o prenosu sredstev in mu jih dala na razpolago, ko bodo le ta nakazana na njegov transakcijski račun. Nato banka pošlje plačilne naloge klirinški hiši⁷, ki izvede poravnavo obveznosti in terjatev banke. Od banke prejemnika in ostalih udeleženk sistema zbere vse terjatve in obveznosti banke plačnika ter izračuna neto pozicijo banke, ki nato preko sistema TARGET2 poravna svoje obveznosti ali pa prejme sredstva na svoj PM račun.

⁷ Klirinške hiše opravljajo medbančni obračun plačil, znotraj njih se izmenjujejo plačilni nalogi med kreditnimi institucijami. Imenujejo se tudi avtomatizirane klirinške hiše (Automated Clearing House – ACH) zaradi avtomatske obdelave plačil.

Povpraševanje po storitvah »kliringa« in poravnave izhaja iz potrebe po prenosu denarja med bankami. Kot je razvidno iz zgornjega diagrama, je namen medbančnih poravnav in »kliringa« pravilna izmenjava informacij za varen prenos sredstev.

5.2. Začetna matrika tveganj

Kot notranji revizorji v fazi načrtovanja revizijskega pregleda, sem v prilogi 1 izdelala začetno matriko tveganj za oddelek izvajanja plačilnega prometa. V matriko tveganj sem vpisala cilje, ki sem si jih postavila in prikazujejo možna tveganja. Cilje sem razdelila po metodologiji COSO ERM po vseh osmih sestavinah in so mi v pomoč pri izvedbi revizijskega pregleda oziroma usmeritev na najbolj tvegana področja.

Vsa tveganja sem ocenila z vidika verjetnosti nastanka in vpliva, ki pa jih bom ocenila z vidika doseganja mojega revizijskega cilja, in sicer preveritve delovanja notranjih kontrol (pomembnost poslovnega cilja glede na kontrole v plačilnem prometu). Glede na rezultat sem na podlagi spodnje tabele določila tudi odziv na tveganja (priloga 1). Možna tveganja, ki lahko nastanejo na področju plačilnega prometa (čezmejna plačila SEPA) so predvsem operativna tveganja. Zato bodo revizijski cilji usmerjeni na preverjanje ali so ta tveganja ustrezno upravljana in ali so postavljene kontrole, ki jih preprečujejo ali vsaj zmanjšujejo.

Najpomembnejša tveganja oziroma cilji, na katera se bom osredotočila so tista, ki spadajo v siva področja v spodnji sliki (oznaka PN, PS, PV, ZS, ZV in MV) in so vključena v revizijski program (Jagrič, 2004, str. 37–38).

Slika 4: Matrika vpliv-verjetnost

		VERJETNOST		
		Nizka	Srednja	Visoka
VPLIV	Pomemben	Precejšnja pozornost obvladovanja (oznaka PN)	Potrebno je obvladovati in nadzirati tveganja (oznaka PS)	Nujno potrebna pozornost obvladovanja (oznaka PV)
	Zmeren	Tveganje je potrebno sprejeti in nadzirati (oznaka ZN)	Obvladovanje je vredno truda (oznaka ZS)	Zahteva se dodaten napor obvladovanja (oznaka ZV)
	Majhen	Sprejeti tveganje (oznaka MN)	Tveganja sprejeti, vendar nadzirati (oznaka MS)	Obvladovati in nadzirati tvegati (oznaka MV)

Cilji mojega revizijskega pregleda, ki izhajajo iz začetne matrike tveganj in bodo podrobneje preverjeni so:

- Banka ima jasno in pregledno organizacijsko strukturo (oznaka PN).

Preverila bom, ali je oddelek izvajanja plačilnega prometa ustrezno postavljen v banki. Glede na to, da ima banka izdelan pravilnik o delovanju organizacije, v katerem je organizacijska struktura jasno predstavljena (opisi področij, oddelkov, služb) tudi z organigramom v katerem je oddelek izvajanja plačilnega prometa ustrezno umeščen znotraj področja. Tveganje, ki nastane kadar struktura ni jasno določena, so lahko poročanje in odgovarjanje napačnim oddelkom oziroma vodjem, prepiri zaradi odgovornosti, nepravilno izvajanje procesov in drugo.

- Linije poročanja, odgovornosti in pooblastil so jasno in natančno določene (oznaka PN).

Preveriti moram, ali ima banka vzpostavljene pravilnike in navodila, ki odgovornosti in pooblastila zaposlenih ustrezno določajo. To je še posebej pomembno, da ne prihaja do izvajanja nepooblaščenih odobritev ali odločitev, za izvajanje posameznih aktivnosti nihče ni odgovoren in drugo.

- Dodeljevanje pooblastil je primerno (oznaka PN).

Pomembno je, da ima banka v pravilniku določene osebe, ki imajo pooblastila primerna svoji funkciji oziroma položaju.

- Razmejitve pristojnosti so ustrezne (oznaka ZN).

Banka mora imeti določeno katere osebe imajo kakšne pristojnosti, saj drugače lahko prihaja do konfliktov interesov, prevar, zlorab in drugega.

- Banka ima dokumentirane dolžnosti in delovne postopke (oznaka ZS).

Izdelana morajo biti navodila, ki ustrezno opisujejo postopke in določajo naloge, ki morajo biti izvedene. Ta navodila so v pomoč zaposlenim, da lahko ustrezno opravljajo svoje delo, poleg tega pa zmanjšujejo možnost pojavljanja napak. Dajejo nam tudi vpogled v zahtevnost izvedbe postopka, tako da lahko lažje določijo ustrezno število zaposlenih, da ta postopek tudi izvedejo. V pravilnikih oddelkov ali navodilih so natančno določene tudi dolžnosti, ki jih imajo posamezni zaposleni.

- Banka (oddelek) deluje skladno z zakoni, predpisi, internimi politikami ter postopki (redno preverjanje skladnosti) (oznaka PN).

Preveriti moram, ali banka (oddelek) deluje v skladu z veljavnimi zakoni, predpisi in standardi (kot je Zakon o bančništvu in vsa ostala pomembna zakonodaj za proces izvajanja čezmejnega plačilnega prometa). Poleg tega je potrebno preveriti ali oddelek ravna v skladu z internimi predpisi banke.

- Izvajanje strategij in politik oddelka je v skladu s strategijo banke (redno pregledovati in spreminjati glede na spremembe okolja) (oznaka ZS).

Pregledati moram, ali so politike in strategije oddelka skladne s globalno strategijo banke ter kako pogosto se jih prilagaja oziroma spreminja (strateške konference, letne konference).

- Doseganje poslovnih ciljev se meri in poroča (oznaka ZS).

Pogledati moram ali je v pravilniku oziroma navodilih oddelka jasno zapisano kako pogosto se cilje meri in o njih poroča vodstvu področja ali upravi.

- Banka ima izdelan profil tveganj in Notranji kapital banke je ustrezen glede na profil tveganja (oznaka PS).

Preveriti moram, ali je banka izdelala profil tveganj, saj je od tega odvisna tudi njena kapitalska ustreznost.

- Banka je določila katera tveganja bo sprejela, za ostala pa določila ustrezno upravljanje s tveganji (oznaka PS).

Pomembno je ali banka največja tveganja primerno obvladuje ter katera tveganja je sprejela. Banka mora po Zakonu o bančništvu imeti izdelan načrt upravljanja s tveganji.

- Banka ustrezno zmanjšuje pomembna tveganja (načrt neprekinjenega delovanja, okrevalni načrt) (oznaka PS).

Tudi to je zahtevano po Zakonu o bančništvu (2006) kot tudi drugih sklepov, ki jih je sprejela Banka Slovenije.

- Banka ima vzpostavljene ustrezen sistem notranjih kontrol (oznaka PV).

Pomembno je, kakšne kontrole oziroma sistem kontrol ima banka vzpostavljen, da preprečuje nastanek ali odkriva razloge za nastanek nepredvidenih dogodkov ali zlorab.

- Informacije in podatki, ki jih oddelek pripravlja so skladni z zakonodajo in notranjimi določili (so popolni, točni) (oznaka PN)

Preveriti je potrebno ali oddelek poroča v skladu z internimi navodili in zakoni ter ali se poroča pravočasno.

- Banka spremlja in poroča o nastanku škodnih dogodkov (frekvenca in resnost dogodka) (oznaka PS).

Oddelek mora v skladu z internimi navodili poročati o vseh škodnih dogodkih, ki nastanejo oddelku upravljanja s tveganji. Ta oddelek nato glede na velikost in pomembnost dogodka poda nadaljnje usmeritve in zahteve.

5.3. Revizijski program

Cilji mojega revizijskega pregleda, če jih povzamem na splošno, so preveritev usmeritev za obvladovanje operativnega tveganja (Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju, 2009, str. 16-19), preveritev obstoja strategije upravljanja s tveganji banke in politike upravljanja s tveganji ter doprinos k doseganju načrtovanih ciljev banke, preveritev prepoznavanja operativnega tveganja, preveritev obvladovanja operativnega tveganja in nadzora nad obvladovanjem, preveritev informacijske podpore za izvajanje plačilnega prometa, preveritev skladnosti z zakonodajo in standardi na področju plačilnega prometa oziroma plačilnih sistemov, preveritev organizacijske strukture, razmejitev odgovornosti v oddelku in linije poročanja.

Postopki, ki jih bom pri temu revizijskem pregledu uporabila, bodo proučevanje informacij, intervju in pregledovanje dokumentiranih dokazov ter opazovanje in preverjanje.

V mojem revizijskem programu, ki je predstavljen v prilogi 2, sem cilje razdelila na posamezna vprašanja, na katera se bom osredotočila pri pregledu in na katere bom iskala odgovore. Vprašanja sem oblikovala na podlagi ciljev, ki izhajajo iz začetne matrike tveganj.

5.4. Izvedba revizijskega pregleda

Pri izvedbi revizijskega pregleda bom preverila ali so notranje kontrole na področju izvajanja čezmejnega plačilnega prometa (SEPA plačila), ki poteka v oddelku izvajanja plačilnega prometa, vzpostavljene ter delujejo učinkovito in uspešno. Zato bom v nadaljevanju opisala, katere notranje kontrole so oziroma morajo biti v procesu vzpostavljene, da se zagotovi uspešna izvedba. Konkretnih sodb o delovanju sistema notranjih kontrol ne bom dajala, saj želim le prikazati postopek dela notranjega revizorja in opisati notranje kontrole na področju čezmejnega plačilnega prometa.

Kontrolno okolje:

- Ali je vzpostavljena jasna in pregledna organizacijska struktura oddelka, ki izvaja plačilni promet?

Banka ima upravo, ki je razdeljena na posamezna področja (nekatero službe kot npr. služba notranje revizije pa so linijsko vezane na upravo), znotraj področij pa ima organizirane posamezne oddelke in službe. Oddelek izvajanja plačilnega prometa sodi med posamezno poslovno področje, ki ima tako tudi poleg vodje tega oddelka še vodjo poslovnega področja. Vodje in ostali zaposleni morajo ravnati v skladu s pravilnikom o delovnih mestih in obračunih plač ter drugi pravilniki in navodila, ki urejajo način poslovanja banke (požarni red, arhiviranje, delovni čas ...).

- Ali je organizacijska struktura skladna s pravilnikom o organizaciji?

Za oddelek izvajanja plačilnega prometa kot tudi druge oddelke in službe v banki velja pravilnik o organizaciji, ki ga sprejme in potrdi poleg uprave tudi nadzorni svet, v katerem so opredeljene naloge posameznih organizacijskih enot (poleg organizacijske strukture) ter pooblastila in odgovornosti posameznih vodij. V njem so navedene pristojnosti tako vodij področij kot tudi oddelkov. Oddelek je organiziran v skladu s pravilnikom organizaciji.

- Ali je vzpostavljena učinkovita razmejitev odgovornosti ter ali se vzpostavljene razmejitve odgovornosti (pristojnosti) upoštevajo v procesu?

V pravilniku so zajete tudi naloge oddelka izvajanja plačilnega prometa, ki so razdeljene v skladu s standardi (minimalni standardi za dejavnost trgovanja v bankah in druge storitve povezane z njimi), tako da celoten proces izvajanja plačilnega prometa poteka med dvema oddelkoma (razmejitev pristojnosti). Oddelek izvajanja plačilnega prometa mora tako nekatere aktivnosti izvajati z njihovim sodelovanjem. Sodeluje s podpornim oddelkom, ki spremlja izvrševanje plačilnih transakcij ter izvaja poravnavo preko poravnalnega računa banke. Ta oddelek tudi izvaja ponovno verifikacijo čezmejnih nalogov. Nekatere naloge izvajajo tudi drugi oddelki, poleg oddelka spremljave tudi splošne službe kot je računovodstvo.

- Ali so zagotovljene ustrezne linije poročanja (navzgor in navzdol)?

Oddelek izvajanja plačilnega prometa mora redno poročati poslovodstvu o doseženih ciljih, poleg tega pa imajo tedenske sestanke, ki so namenjeni izmenjavi mnenj in opozarjanju na možna tveganja.

- Ali je podeljevanje pooblastil ustrezno?

V banki velja tudi poseben pravilnik, ki ureja področje podeljevanja in preklica pooblastil, v skladu s katerim morajo delovati zaposleni. V njem je določeno kdo lahko podeli pooblastilo in katera oseba mora pooblastilo tudi potrditi ter vrste pooblastil.

- Ali ima oddelek dokumentirane dolžnosti in delovne postopke?

Naloge so določene v internem pravilniku o delovnih mestih, pravilniku o delovanju banke in operativnih navodilih, v katerih je opisan tudi načinu uporabe aplikacije, ki proces podpira in vsi delovni postopki. Oddelek izvajanja plačilnega prometa izvaja plačila (sprejem in izvrševanje plačilnih nalogov), izdaja »nostro«⁸ čekov (spremljanje storitve do izplačila in likvidacije), reševanje reklamacij s tujimi ali domačimi bankami; evidentiranje, izstavljanje obračunov in plačevanje terjatev do tujih bank iz naslova čezmejnega in mednarodnega plačilnega prometa; obveščanje in svetovanje strankam ter poročanje notranjim in zunanjim uporabnikom.

- Ali oddelek deluje skladno z zakoni, predpisi, internimi politikami ter postopki (redno preverjanje skladnosti)?

Oddelek mora ob vsakokratni spremembi zakonodaje le-to implementirati v proces na katerega se nanaša. To velja tako za vsebinske prilagoditve kot tudi tehnične. Ob večjih zakonskih sprememba se vzpostavi projektna skupina, ki je zadolžena za izvedbo teh prilagoditev in izobraževanje oziroma obveščanje zaposlenih o novostih. O delu projektne skupine morajo biti obveščeni vsi vodje oddelkov v katerih je potrebno izvesti prilagoditve. Preverjanje skladnosti poteka z občasnimi revizijskimi pregledi in nadzornimi vodstvenimi kontrolami.

Določitev ciljev:

- Ali je izvajanje strategije in politike oddelka v skladu s strategijo banke (redno pregledovati in spreminjati glede na spremembe okolja)?

Strategije in politike oddelka se vsakih nekaj let preverjajo in prilagajajo spremembam. Temu je namenjena strateška konferenca, kjer se po potrebi strategije banke in ostalih organizacijskih enot prilagodijo.

- Ali se doseganje poslovnih ciljev meri in poroča?

Oddelek izvajanja plačilnega prometa ima postavljene predvsem kvalitativne cilje, saj je njihova naloga izvedba transakcije (čezmejne). Cilj oddelka je tako čim bolj kvalitetna in hitra izvedba transakcije, v primeru napak ali reklamacij pa njihov čim hitrejša odprava. Redno tako spremljajo število reklamacij ali napak, ki se pojavljajo in skrbijo za njihovo razrešitev. O napakah obvestijo tudi zaposlene, kadar obstaja možnost pojava enake napake in opozarjajo na morebitne težave. Oddelek redno pregleduje doseganje kvalitativnih ciljev (kvaliteta storitev, ki jih nudijo, dobro sodelovanje s tujimi institucijami), poleg tega pa spremljajo tudi število reklamacij in njihovo reševanje. Ker je oddelek znotraj poslovnega področja, je dolžan izvajati tudi usmeritve oziroma cilje celotnega področja. Vsako leto se določijo poslovni cilji, na podlagi katerih vodja oddelka tudi ravna. O doseženih ciljeh mora vodja oddelka tudi redno poročati višjemu vodstvu. Ugotavlja se tudi stroškovna učinkovitost oddelka.

⁸ Ček, ki ga izstavi domača pravna ali fizična oseba v korist pravne ali fizične osebe v tujini (banka izda ček na zahtevo plačnika v dogovorjeni valuti).

Ocena tveganja:

- Ali je vzpostavljen ustrezen sistem identifikacije operativnih tveganj (zamud pri izvedbi, reklamacij)?

V banki je vzpostavljen ustrezen sistem identifikacije tveganj, kjer morajo oddelki redno poročati o nastalih tveganjih oziroma škodnih dogodkih. Oddelek izvajanja plačilnega prometa izvaja ključno dejavnost v banki, zato je še posebej pomembno kakšnim tveganjem je izpostavljeno ter kako učinkovito jih obvladuje. O vseh možnih novih tveganjih se poroča vodstvu in službi upravljanja s tveganji. Tveganja, ki jim je izpostavljen lahko razdelimo na kategorije, ki sem jih opisala pri proučevanju okolja banke ali organizacijske enote. Oddelek je organiziran znotraj poslovnega področja, ki se ukvarja z izvajanjem plačilnih storitev, v katerega sodijo tudi oddelki, ki to dejavnost tudi podpirajo.

Odziv na tveganje:

- Ali ima oddelek določeno katera tveganja bo sprejelo, za ostala pa določeno ustrezno upravljanje s tveganj ter ali oddelek ustrezno zmanjšuje pomembna tveganja (načrt neprekinjenega delovanja, okrevalni načrt)?

Banka ima organizirano službo upravljanja s tveganji, ki izdelava politiko upravljanja s tveganji, v skladu s katero mora ravnati tudi oddelek izvajanja plačilnega prometa. V politiki je natančneje določeno tudi katera tveganja bo banka sprejela in katera bo obvladovala ter na kakšen način. Za upravljanje oziroma obvladovanje nekaterih posameznih vrst tveganj ima banka predpisane pravilnike, ki natančno določajo, kako morajo biti postopki izvedeni. V ta namen ima banka izdelan pravilnik o varovanju premoženja, sodelovanju z zunanjimi izvajalci (še posebej za pomembna področja, ki morajo biti zaščitena v primeru nepredvidenih dogodkov), zaščitni pomembnih informacijskih sistemov.

Kontrolne aktivnosti:

- Ali so operativni postopki v procesu (vključujejo tudi poročanje) in razmejitve odgovornosti ustrezno opredeljene?

Kot sem že ugotovila pri pregledovanju navodil (kontrolno okolje) ima oddelek izdelana operativna navodila, ki vključujejo tudi podrobna navodila za uporabo aplikacije, ki ta proces podpira.

- Ali zagotovljena aplikativna podpora ustrezno podpira proces?

Proces je aplikativno podprt že pri samem uporabniku plačilnih storitev, saj mora plačnik vnesti plačilni nalog (SEPA01) v elektronsko banko ali pa ga vnese bančni uslužbenec v aplikacijo, ki jo banke uporabljajo za vnose plačilnih nalogov. V obeh primerih so vgrajene avtomatske kontrole (Rošker, 2007, str. 4750), ki zahtevajo da se obvezno vnesejo naslednji podatki, kot je navedeno na spletnem naslovu NLB, v nasprotnem primeru se nalog zavrne:

- znesek;
- datum bremenitve;
- podatki o prejemniku (naziv, ulica, kraj)
- račun prejemnika (IBAN);
- BIC koda banke (SWIFT);
- referenca nalogodajalca (ni obvezno);

- podatki o nakazilu (do 140 znakov, ki združuje star sklic v dobro in namen plačila);
- identifikatorji plačnika in prejemnika (ni obvezno).

Avtomatske kontrole (aplikativne) le preprečujejo, da bi bili vneseni podatki nepravilni, vendar to ne velja za vse podatke. Opozarjajo na napačne podatke, kot so npr. nepravilen vnos številke transakcijskega računa z vidika dolžine, uporaba številke v opisnih poljih (ime, priimek in drugo), manjkajoči podatki, datum. Zato mora plačnik tudi sam preveriti pravilen vnos in preveriti vse podatke od zneska do naziva.

Aplikacija bančnemu uslužbencu omogoča in zahteva, da pred potrditvijo vnosa plačilnega naloga vnese še provizijo (odvisna je od vrste nakazila, upošteva se za obe banki) in določi stroške (v primeru čezmejnih plačil mora banka izbrati tip stroškov SHA, kjer si stroške delita obe banki). Pred nadaljnjim korakom mora banka zagotoviti kritje (aplikacija preveri ali ima plačnik zadostna sredstva na transakcijskem računu, da prepreči nastanek škodnega dogodka), nato bančni uslužbenec izvede avtorizacijo⁹. Nalog mora v nadaljevanju verificirati pristojna oseba (zaposleni v oddelku izvajanja plačilnega prometa), ko preveri ali je nalog pravilno izpolnjen. Ko je plačilni nalog vnesen, se banka vključi v klirinški cikel v tem delovnem dnevu, preko katerega tudi izvede plačilno transakcijo, še pred tem pa je potrebno ponovno verificirati (verifikacije izvaja nekdo od drugih zaposlenih v oddelku izvajanja plačilnega prometa, da se prepreči nezaželene dogodke) podatke o banki prejemnici (razmejitev odgovornosti in pristojnosti). Po zadnji verifikaciji mora banka pripraviti posamezne dokumente, ki vsebujejo več enakih transakcij kot so plačilni nalogi, nalogi za vračila, odpoklici plačil in rezultati poizvedbe. Dokumenti, ki se izmenjujejo med udeleženkami so stisnjeni, podpisani in kriptirani (varovanje podatkov, preprečevanje zlorab). Zato mora zaposleni v oddelku izvajanja plačilnega prometa te prilagoditve tudi izvesti, saj drugače sistem ne sprejme teh dokumentov (preverjanje pravilnosti in popolnosti). Te dokumente nato preko modula za eksterna plačila oziroma druge programske opreme, ki omogoča vključevanje v plačilni sistem, posredujejo te dokumente. Modul namreč omogoča povezovanje z drugimi infrastrukturami CSM¹⁰ (Clearing and Settlement Mechanisms), ki izvajajo kliring oziroma poravnavo kreditnih plačil med bankami (SEPA credit transfer scheme rulebook version 4.0, 2009, str. 15–30).

Sprejem dokumentov je naslednja faza procesa, kjer se ponovno preverja pravilnost poslanih nalogov oziroma dokumentov z nalogi (preverja se pravilnost in popolnost podatkov v dokumentih). Poleg tega poravnalni mehanizem preverja tudi kritje banke. To je kontrola, kjer banke namreč določijo največjo možno izpostavljenost (CAP) do ostalih udeleženk sistema (kot ena vrsta limita, ki ga določijo da se zavarujejo). Tako so tisti dokumenti, ki presežejo to vrednost zavrjeni. Pri sprejemu sistem zavrne vse dokumente, ki imajo napake v posamezni transakciji (aplikativna kontrola, ki ponovno preverja pravilnost podatkov) in banki pošlje seznam zavrjenih dokumentov in povratnico, ki vsebuje pojasnilo o zavrnitvi. Povratnico prejme tudi v primeru sprejetih dokumentov (so dokazilo, da so bili poslani plačilni nalogi sprejeti).

⁹ Pomeni, da banka zagotovi kritje danes tudi kadar je datum valute kasnejši datum (rezervira denar).

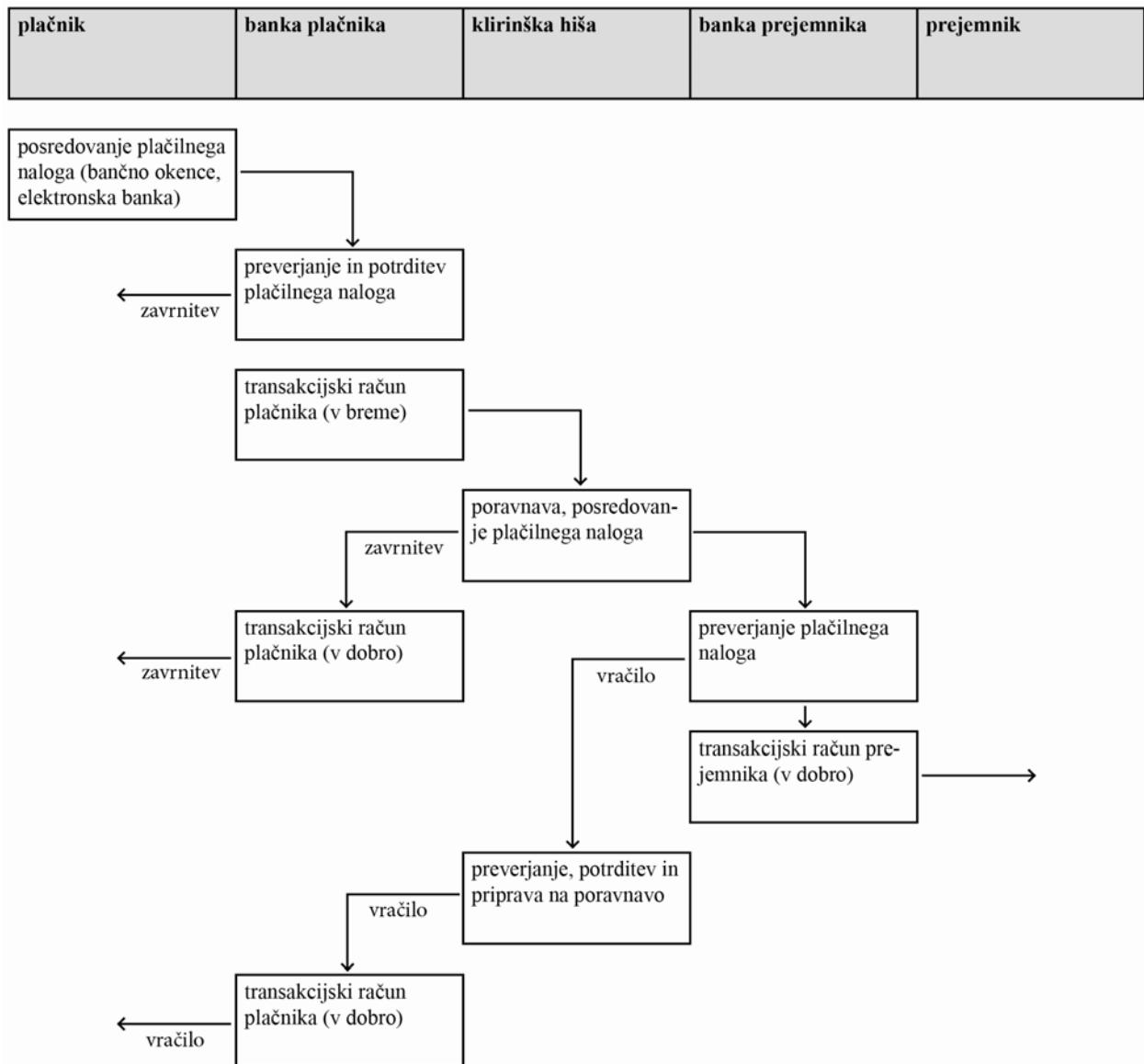
¹⁰ Zagotavljajo dosegljivost udeleženke klirinškega modula SCT v širšem prostoru SEPA.

Obdelavo dokumentov prav tako izvaja klirinška hiša oziroma mehanizem, ki izvede pobot obveznosti in terjatev banke. To poteka z razvrščanjem prevzetih plačil posameznih udeleženk glede na račune upravičencev (prejemnikov plačila) in izračuna neto pozicijo (vsota bremenitev in odobritev) za vsako banko. Izračune pošlje bankam elektronsko.

Naslednja faza je izvedba poravnave neto obveznosti, ki izhajajo iz »kliringa« in se izvede ločeno za vsako udeleženko (bilateralni »kliring«) ali preko poravnalnega agenta (multilateralni »kliring«), ki prejme informacije o neto pozicijah vsake udeleženke od klirinškega modula. Poravnava poteka preko PM računov v sistemu TARGET2, in sicer se najprej poravnajo obveznosti neto dolžnic in šele nato se odobri izplačilo neto terjatev. To izvede oddelek zakladništva, ki po prejemu informacije izvede poravnavo (ločitev odgovornosti in pristojnosti).

Ob zaključku cikla, prejmejo udeleženke tudi rezultate (ponovno preverjanje pravilnosti izvedenih transakcij), ki jih razpošlje klirinška hiša. Udeleženkam pošlje dokumente z obvestili o prilivih na račun, o vračilu plačil, odpoklicu plačil, rezultatih poizvedbe (lahko je negativni ali pozitiven odgovor na odpoklic plačila s strani plačnika ali plačnikove banke), izpisek vseh prilivov in odlivov ter seznam dokumentov, ki so bili izmenjani med udeleženkami v sistemu (SEPA credit transfer scheme rulebook version 4.0, 2009, str. 26–28).

Slika 5: Shema izvedbe plačila SEPA



Vir: SEPA credit transfer scheme rulebook version 4.0, European payments council, 2009, str. 24.

- Ali ima aplikativna podpora vzpostavljene kontrole dostopa, vnosa podatkov, verifikacije in avtorizacije?

Dostop do aplikacije je urejen z dodeljenim uporabniškim imenom in geslom (dostop mora odobriti vodja oddelka). Kontrole vnosa, verifikacije in avtorizacije so v aplikaciji vzpostavljene v posameznih fazah izvedbe čezmejnega plačilnega prometa (opisala sem jih v prejšnji točki). Posamezne verifikacije in avtorizacije morajo izvajati različni zaposleni v oddelku izvajanja plačilnega prometa.

- Ali so vzpostavljene učinkovite in uspešne notranje kontrole, ki zagotavljajo ustrezno izvajanje delovnih postopkov skladno z notranjimi navodili (obrazci, informacijska podpora, nadzorne kontrole)?

Oddelk izvajanja plačilnega prometa ima, kot sem že omenila, celoten proces izvedbe podprt z aplikacijo. Tako da že sama aplikacija zagotavlja ustrezno izvajanje, saj v nasprotnem

primeru postopka ni mogoče izvesti. Poleg tega služba notranje revizije ali Banka Slovenije občasno pregleduje poslovanje posameznih organizacijskih enot, tako tudi delovanje tega oddelka in preverja skladnost.

Informacije in komunikacije:

- Ali so informacije in podatki, ki jih oddelek pripravlja so skladni z zakonodajo in notranjimi določili (so popolni, točni)?

Oblikovana so standardna poročila, ki jih pripravlja oddelek za poročanje poslovodstvu, v katerih so predpisani zahtevani podatki (v skladu s pravilnikom in zakonskimi zahtevami).

- Ali je vzpostavljeno ustrezno notranje in zunanje poročanje o uspešnosti in učinkovitosti oddelka ter ostalih pomembnih informacijah?

Vodja oddelka mora redno poročati poslovodstvu o uspešnosti in učinkovitosti ter o doseženih ciljih. Poročanje poteka tudi preko interne strani banke, ki je dostopna vsem zaposlenim v banki in je namenjena informiranju zaposlenih o vseh veljavnih internih aktih (so ves čas dostopni vsem), telefonskih številkah zaposlenih, omogoča dostop do nekaterih aplikacij (sporočanje napak oziroma težav pri delu – »helpdesk«, sporočanju nastanka škodnih dogodkov, elektronski arhiv, upravljanje s stroški ...), pregled nad prisotnostjo pri delu ... Komunikacija poteka tudi preko elektronske pošte, vodje oddelkov pa imajo tedensko kolegij na katerem se pogovorijo o aktualnih temah. Kadar je potrebno se organizirajo tudi sestanki z zaposlenimi, kjer se vsem posreduje pomembne informacije, ki zadevajo vse v oddelku.

Nadzor:

- Ali oddelek spremlja in poroča o nastanku škodnih dogodkov (frekvenca in resnost dogodka)?

O nastanku pomembnih škodnih dogodkov, ki nastanejo zaradi operativnega tveganja (kadar ga notranje kontrole ne preprečijo), mora oddelek poročati vodstvu (v skladu s pravilnikom o poročanju o škodnih dogodkih, sklepu o upravljanju s tveganji). Tako ob nastanku škodnih dogodkov pošljejo poročilo, ki natančneje opisuje vrste izgube, najpomembnejše vzroke za nastanek (sklep), obseg izgube in izvedene ukrepe. V nekaterih primerih mora uprava sprejeti še dodatne ukrepe, ki to tveganje obvladujejo.

5.4.1. Končne ugotovitve notranjerevizijskega pregleda

Povzeti morajo naše ugotovitve glede revizijskih ciljev, ki smo si jih zastavili na začetku, rezultate preverjanj in posebne navedbe glede skladnosti z zakoni, predpisi, standardi ali politikami. Vsako področje, ki smo ga pregledali na kratko opišemo, vključimo ugotovljeno tveganje, izpostavljenost ter nato priporočimo aktivnosti, ki bi ta tveganja zmanjšala ali omejila. Poleg vsakega priporočila mora biti navedena tudi odgovorna oseba za izvedbo predlagane aktivnosti (Turk, 2003, str. 111–117).

5.5. Revizijsko poročilo in poročanje revidirancem

Notranji revizor mora preden dokončno izda revizijsko poročilo vse svoje ugotovitve, priporočila in mnenja obravnavati z notranjerevizijskim predstojnikom in osnutek pregledati z revidiranci (to lahko opravi tudi med zaključnim sestankom) (Mohorčič Zlobec, 2002, str. 44). Čeprav so revidiranci o poteku pregleda že seznanjeni in so imeli možnost seznanitve z vsebino poročila, ga je priporočljivo o vseh ugotovitvah in priporočilih ponovno seznaniti. S tem ima tudi notranji revizor možnost ponovno preveriti svoje navedbe in se tako lahko izogne napačnemu razumevanju in s tem napačnim navedbam. Ko notranji revizor pripravlja končno poročilo, mora razmisliti komu bo osnutek poročila poslal (služba notranje revizije v banki osnutek običajno pošlje vodstvu revidiranih organizacijskih enot oziroma vodstvu tistega področja, na katerega se nanašajo priporočila), ali je smiselno organizirati skupno obravnavo osnutka (usklajevalni sestanek) in koliko časa bo namenil revidirancu za posredovanje pripomb (pripombe se upoštevajo tudi v končnem poročilu). V primeru nestrinjanja revidiranca z ugotovitvami notranjega revizorja, mora le to revizor omeniti tudi v končnem poročilu (Internal audit manual version 1.0, str. 56–63). Poleg razlik v mnenjih mora navesti razloge zanje, saj tako lahko vodstvo banke odloči ob obravnavi revizijskega poročila. Končno revizijsko poročilo mora biti razposlano vsem revidirancem in ostalim pristojnim za izvrševanje ukrepov, poslovodstvu in upravi banke. Vse te osebe morajo viti navedene v končnem poročilu, ki vsebuje naslednje (Kodeks notranjerevizijskih načel, 2004, str. 4):

- namen in obseg revizijskega pregleda;
- ugotovitve (izsledke) pregleda;
- priporočila (če je potrebno tudi potrdilo o zadovoljivem delovanju);
- seznam prejemnikov.

Poročilo na začetku podaja opis (osnovne informacije) organizacijske enote ali procesa, ki je bil revidiran, da pojasni namen in pomembnost izvedenega revizijskega pregleda. Obseg revizijskega pregleda, ki prikazuje katera področja smo pregledovali in katera smo izpustili. Navedeni so tudi revizijski cilji, kriteriji s katerimi smo prišli do ugotovitev in sklepov ter uporabljena metodologija (Mohorčič Zlobec, 2002, str. 61). Jedro pregleda pa predstavlja podroben opis opazovanj, mnenj in sklepov do katerih smo prišli. Pri tem ne smemo pozabiti na navedbe dokazov, ki naše trditve dokazujejo, in priporočil. Pripravimo lahko tudi povzetek za poslovodstvo, ki povzema najpomembnejša področja, ugotovitve in priporočila. (Internal audit manual version 1.0, str. 56–63).

5.6. Spremljanje izvajanja revizijskih priporočil

Spremljanje izvajanja priporočil po izdaji revizijskega poročila (Gradivo za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor, 2003) je zaključna faza revizijskega pregleda, kjer mora notranjerevizijski predstojnik postaviti in vzdrževati ureditev spremljanja odzivov na ugotovljene izsledke revizijskega pregleda. Na podlagi ugotovitev in izdanih priporočil notranjega revizorja, mora določiti časovni okvir, v katerem zahteva odgovor ali

ukrep posloводства (odgovornega za izvedbo teh priporočil), izvesti ovrednotenje in preveritev odgovora, preveriti primernost poslovodskega spremljanja aktivnosti (preverjati tudi dokumente, ki dokazujejo izvedene aktivnosti), ki so bile zahtevane in določiti postopke sporočanja nezadovoljivih odgovorov ali ukrepov na ustrezno raven posloводства. Zato mora načrtovati spremljanje pravočasnosti in ustreznosti odpravljanja pomanjkljivosti (ukrepov za izboljšanje poslovanja). Priporočila in opažanja revizorja lahko imajo različno pomembnost in tako tudi zahtevajo različni časovni okvir, v katerem morajo biti uresničena. V primeru, da posloводство ni izvedlo dejanj, ki jih je priporočil notranji revizor, mora notranjerevizijski predstojnik pridobiti zagotovilo, da je posloводство to tveganje sprejelo.

Služba notranje revizije je v ta namen pripravila tabelo priporočil, ki zajema vsa podana priporočila iz izvedenega revizijskega pregleda, prioriteto izvedbe danih priporočil, rok za uresničitev priporočila, odgovorne oseba za izvedbo, polje namenjeno njihovemu poročanju in polje za ovrednotenje poročanja. Po končanem pregledu tabelo priporočil posredujejo odgovornim osebam, da pridobijo njihove odgovore in navedene ukrepe ter nato izvedejo ovrednotenje in preveritev izvedbe izvajanja ukrepov. Ko prejme odgovore o izvajanju priporočil, jih mora tudi ovrednotiti in preveriti dokumente, ki dokazujejo izvedene aktivnosti. Najpomembnejše pri spremljanju izvajanja priporočil pa je poročanje o neizvedenih priporočilih (Mohorčič Zlobec, 2002, str. 44).

SKLEP

Banke v Sloveniji izvajajo čezmejna plačila SEPA preko sistema STEP2 SCT, ki je vseevropski plačilni sistem za poravnavo plačil malih vrednosti v evrih. Za vse uporabnike plačilnih storitev je zato pomembno, da so plačila izvedena pravočasno in pravilno. Zato morajo banke poskrbeti, da celoten proces poteka nemoteno. V ta namen banke preprečujejo nastanek nepravilnosti in zlorab z učinkovitim sistemom notranjih kontrol. Ker sem želela preveriti ali je sistem notranjih kontrol vzpostavljen (brez podajanja sodb o uspešnosti in učinkovitosti delovanja notranjih kontrol), sem v diplomski nalogi prikazala možen primer notranjerevizijskega pregleda procesa izvajanja čezmejnih plačil SEPA. Revizijski pregled sem izvedla s pomočjo metodologije COSO ERM, ki daje poudarek na tveganja in upravljanje z njimi. Metodologija COSO ERM je sestavljena iz osmih sestavin in sicer notranjega (kontrolnega) okolja, postavljanja ciljev, identifikacije dogodkov, ocenitve tveganj, odziva na tveganje, kontrolnih aktivnosti, informacij in komuniciranja ter nadzora. Pri pregledu sem z njeno pomočjo zajela vsa pomembna tveganja, ki se lahko pojavijo pri izvajanju čezmejnih plačil in dobila sistematičen pregled nad celotnim procesom. Za uspešno zagotavljanje izvedbe čezmejnih plačil, imajo banke vzpostavljen sistem notranjih kontrol, ki obsega tako organizacijski ustroj in notranja pravila (pravilniki, navodila in politike), bančno strategijo (globalno) in poslovne strategije, določene cilje posameznih oddelkov in področij, razmejitve odgovornosti in pooblastil, aplikativno podporo procesa znotraj katere so vzpostavljene avtomatske in ročne kontrole, komuniciranje in informiranje zaposlenih, poročanje (notranje in zunanje), upravljanje s tveganji ter nadzor nad izvedbo procesa.

Kot zahteva Zakon o bančništvu, imajo banke organizirano Službo notranje revizije, ki izvaja revizijske preglede, da pomaga izboljšati delovanje banke in svetuje vodstvu pri povečevanju koristi, uresničevanju ciljev in izboljševanju uspešnosti postopkov ravnanja s tveganjem ter njegovega obvladovanja in upravljanja.

LITERATURA IN VIRI

1. Anko, S. & Vrbančič, M. (2009, september). Plačilni sistem SEPA interna kreditna plačila. *Bančni vestnik*, (9) , 23-27.
2. Bančni kodeks. Najdeno 23. februarja 2010 na spletnem naslovu <http://www.zbs-giz.si/zdruzenje-bank.asp?StructureId=381>.
3. Chambers, A. (2004). *Obvladovanje tveganj v podjetjih (ERM)-v korak z novimi smernicami COSO za obvladovanje tveganj v podjetjih*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
4. Črčinovič Krofič, V. & Leva Bukovnik, M.(2008). *Osnove poslovnih financ*. Ljubljana: Zavod IRC.
5. Direktiva 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta o plačilnih storitvah na notranjem trgu in o spremembah direktiv 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES in 2006/48/ES ter o razveljavitvi Direktive 97/5/ES. (2007). *Uradni list Evropske unije*. (Št. L 319/1, 5.12.2007).
6. Enterprise Risk Management - Integrated Framework (2004): executive summary framework. Jersey City : The Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission..
7. Enterprise risk management-integrated framework, executive summary. (2004). Najdeno 23. februarja 2010 na spletnem naslovu http://www.coso.org/Publications/ERM/COSO_ERM_ExecutiveSummary.pdf.
8. Gradivo za izobraževanje za pridobitev strokovnega naziva preizkušeni notranji revizor (2003). Premet Revizija. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
9. Informativno gradivo SEPA v Sloveniji. (2007). Najdeno 2. marca 2010 na spletnem naslovu http://www.sepa.si/slo/sepa/informativnogradivosepavslo_lekt.pdf.
10. Internal audit manual version 1.0 (2009). Najdeno 6. julija 2010 na spletnem naslovu <http://www.ainc-inac.gc.ca/ai/arp/aev/pubs/au/iam/iam-eng.pdf>.
11. Jagrič, M. (2003). Razkritja in notranje kontrole. 6. *Letna konferenca notranjih revizorjev, zbornik referatov* (str. 171 - 181). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
12. Jagrič, M. (2004). *Razkritja in notranje kontrole, gradivo za seminar*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
13. Jemec, B. (junij 2010). Implementacija plačilnih shem SEPA v Banki Slovenije. *Bančni vestnik*, str. 12 - 15.
14. Kodeks notranjerevizijskih načel. (2004). Najdeno 2. aprila 2010 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/notranji_revizorji/dokumenti/Kodeks_nr_nacel.pdf.
15. Kotur I. (2007). *Notranja revizija javnih naročil s pomočjo COSO-metodologije. (diplomsko delo)*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
16. Kovač J. (2001). *Zapiski predavanj predmeta "Osnove organizacijskih teorij"*. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
17. Krajnović, R. (2005). Novi okvir obvladovanja operativnih tveganj na področju trgovanja v Factor banki d.d. 8. *Letna konferenca notranjih revizorjev, zbornik referatov* (str. 27-56). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.

18. Kralj, I. (2005). *Upravljanje z operativnimi tveganji v bankah. (diplomsko delo)*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
19. Letno poročilo Banke Slovenije za leto 2009. Najdeno 2. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=3913>.
20. Markoja K. (2009). Vrednotenje ureditve notranjih kontrol z metodo COSO v trgovskem podjetju. *Management*, str. 351- 369.
21. Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju (2009). Najdeno 14. februarja 2010 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/notranji_revizorji/pravila_stroke.php.
22. Minimalni standardi za dejavnost trgovanja v bankah in druge storitve, povezane z njimi. (2005). Najdeno 29. marca 2010 na spletnem naslovu www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=382.
23. Mohorčič Zlobec, N. (2002). *Notranje revidiranje in obvladovanje tveganj*. Ljubljana: Združenje bank Slovenije.
24. Nacionalni program SEPA v Sloveniji (2010). Najdeno 2. aprila 2010 na spletnem naslovu http://www.sepa.si/slo/PotrjeniDokumenti/Nacionalni%20program%20SEPA%20v%20Sloveniji_febr2010.pdf.
25. Nastran B. (2002). *Spreminjanje organizacije slovenskih poslovnih bank. (magistrsko delo)*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
26. Navodila za izpolnjevanje plačilnega naloga SEPA01. Najdeno 6. julija 2010 na spletnem naslovu <http://www.nlb.si/navodila-nalog-sepa>.
27. Opis podjetja EBA Clearing. Najdeno 29. marca 2010 na spletnem naslovu <https://www.ebaclearing.eu/About-EBA-CLEARING-N=EBACLEARING-L=EN.aspx>.
28. Opredelitev notranjega revidiranja. Najdena 13. oktobra 2009 na spletnem naslovu <http://www.theiia.org/guidance/standards-and-guidance/ippf/definition-of-internal-auditing/>.
29. Osmičević, A. (2007). *Enotno območje plačil v evrih (SEPA) in Slovenija. (diplomsko delo)*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
30. Osnovne informacije o sistemu TARGET2. Najdeno 2. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=2841>.
31. PE-ACH/CSM Framework version 1.2 (2008). Bruselj: Evropski svet za plačila.
32. Predstavitev COSO. Najdena 13. oktobra 2009 na spletnem naslovu <http://www.coso.org/aboutus.htm>.
33. Projekt SEPA v Sloveniji, Prvo poročilo o napredku (2009). Najdeno 2. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.bsi.si/library/includes/datoteka.asp?DatotekaId=3788>.
34. Pučko, D. (2003). *Strateško upravljanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
35. Rošker, M. (2007, september). Notranji revizor in kontrolno delovanje. *Revizor*, (9), str. 40-61.
36. Sawyer, L., Dittenhofer, M. & Scheiner, J. (2003). *Sawyer's Internal Auditing: The Practice of Modern Internal Auditing*. (5th ed.). Altamonte springs Florida: Institute of Internal Auditors.
37. SEPA credit transfer scheme rulebook version 4.0.(2009). Bruselj: Evropski svet za plačila.

38. Sistem STEP2. Najdeno 2. aprila 2010 na spletnem naslovu <http://www.bsi.si/placilni-sistemi.asp?MapaId=1128>.
39. Sklep o skrbnosti članov uprave in članov nadzornega sveta bank in hranilnic. (2007). *Uradni list RS št. 28/2007*.
40. Sklep o upravljanju s tveganji in izvajanju procesa ocenjevanja ustreznega notranjega kapitala za banke in hranilnice. (2006). *Uradni list RS št. 135/2006*.
41. Svetovalni napotek 2200-2: Uporaba deduktivnega (top-down) na tveganju zasnovanega prepoznavanja kontrol, ki jih je treba presoditi pri poslu notranje revizije (2010). Najdeno 14. februarja 2010 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/notranji_revizorji/pravila_stroke.php.
42. Turk, M. (2003). Predstavitev izobraževanja-kontrole, načrtovanje in nadziranje revizijskega pregleda, izvedba revizijskega pregleda, vodenje notranjerevizijskih aktivnosti, zbiranje informacij za revizijski pregled, vrste revizijskih podatkov in informacij, delovni zapiski, revizijsko poročanje. 6. *Letna konferenca notranjih revizorjev, zbornik referatov* (str. 77-117). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
43. University of California. Applying COSO's Enterprise Risk Management — Integrated Framework. Najdeno 23. februarja na spletnem naslovu www.ucop.edu/riskmgmt/erm/documents/coso_erm_frmwrk.ppt.
44. Uredba (ES) št. 924/2009 evropskega parlamenta in sveta z dne 16. Septembra 2009 o čezmejnih plačilih v Skupnosti in razveljavitvi uredbe (ES) št. 2560/2001. (2009). *Uradni list Evropske unije*. (št. L 266, 9. oktober 2010).
45. Usmeritve o Procesu izvajanja nadzora v okviru drugega stebra (revizija CP03). (2006). Najdeno 15. julija 2010 na spletnem naslovu <http://www.bsi.si/iskalnik.asp?Page=1>.
46. Zakon o bančništvu. (2006). *Uradni list RS št. 131/2006*.
47. Zakon o plačilnih storitvah in sistemih. (2009). *Uradni list RS št. 58/2009*.
48. Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma. (2007). *Uradni list RS št. 60/2007*.

PRILOGE

Priloga 1: Začetna matrika tveganj

Cilji	Tveganje	Vpliv	Verjetnost	Odziv	Primernost kontrol	Narava preizkusa	Uspešnost kontrol	Končna ocena kontrol (mnenje)
Kontrolno okolje banke								
Banka ima jasno in pregledno organizacijsko strukturo.	Operativno tveganje	Pomemben	Nizka	PN				
<ul style="list-style-type: none"> • Linije poročanja, odgovornosti in pooblastil so jasno in natančno določene • Dodeljevanje pooblastil je primerno 	Operativno tveganje (organizacijsko)	Pomemben	Nizka	PN				
		Pomemben	Nizka					
Razmejitve pristojnosti so ustrezne.	Operativno tveganje (organizacijsko)	Zmeren	Nizka	ZN				
Banka ima dokumentirane dolžnosti in delovne postopke.	Operativno tveganje	Zmeren	Srednja	ZS				
Banka ima vzpostavljeno kulturo notranjih kontrol, upravljanja s tveganji ter etična in strokovna merila.	Operativno tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				

Cilji	Tveganje	Vpliv	Verjetnost	Odziv	Primernost kontrol	Narava preizkusa	Uspešnost kontrol	Končna ocena kontrol (mnenje)
Banka (oddelek) deluje skladno z zakoni, predpisi, internimi politikami ter postopki (redno preverjanje skladnosti)	Operativno tveganje (pravno tveganje)	Pomemben	Nizka	PN				
Zaposleni v banki (tudi vodstvo) imajo ustrezno strokovno znanje za opravljanje svojih dolžnosti	Operativno tveganje (tveganje zaposlenih)	Zmeren	Srednja	ZS				
Določitev ciljev								
Banka ima izdelano globalno strategijo.	Strateško tveganje	Nizek	Srednja	NS				
Banka ima izdelane poslovne in operativne strategije za posamezna področja.	Strateško tveganje	Nizek	Srednja	NS				
Izvajanje strategij in politik oddelka je v skladu s strategijo banke (redno pregledovati in spreminjati glede na spremembe okolja).	Strateško tveganje	Zmeren	Srednja	ZS				
Doseganje poslovnih ciljev se meri in poroča.	Operativno tveganje	Zmeren	Srednja	ZS				
Identifikacija dogodkov								

Cilji	Tveganje	Vpliv	Verjetnost	Odziv	Primernost kontrol	Narava preizkusa	Uspešnost kontrol	Končna ocena kontrol (mnenje)
Banka prepozna potencialno pomembne dogodke s primerno tehniko.	Operativno tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				
Banka ima izdelan register tveganj.	Operativno tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				
Register tveganj redno dopolnjuje in posodablja.	Operativno tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				
Ocena tveganja								
Banka ima izdelan profil tveganj.	Kapitalsko tveganje	Pomemben	Srednja	PS				
Notranji kapital banke je ustrezen glede na profil tveganja.	Kapitalsko tveganje	Srednje	Nizka	SN				
Določene so odgovorne osebe oziroma oddelki, ki upravljajo z ugotovljenimi tveganji.	Kapitalsko tveganje	Zmeren	Nizka					
Banka ima izdelano analizo tveganj.	Kapitalsko tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				
Odziv na tveganje								
Banka je določila katera tveganja bo sprejela, za ostala pa določila ustrezno upravljanje s tveganji.	Operativno tveganje	Pomemben	Srednja	PS				
Banka ima oddelek, ki	Operativno	Zmeren	Nizka	ZN				

Cilji	Tveganje	Vpliv	Verjetnost	Odziv	Primernost kontrol	Narava preizkusa	Uspešnost kontrol	Končna ocena kontrol (mnenje)
je pristojen za upravljanje s tveganji.	tveganje (organizacijsko)							
Banka ustrezno zmanjšuje pomembna tveganja (načrt neprekinjenega delovanja, okrevalni načrt ...).	Operativno tveganje	Pomemben	Srednja	PS				
Kontrolne aktivnosti								
Banka ima vzpostavljene ustrezen sistem notranjih kontrol.	Operativno tveganje, finančno tveganje	Pomemben	Visoka	PV				
Informacije in komunikacije								
Zaposleni v oddelku so seznanjeni s politikami in strategijami oddelka in področja, poleg tega razumejo svoje dolžnosti in odgovornosti.	Operativno tveganje (tveganje zaposlenih)	Zmeren	Nizka	ZN				
Informacije in podatki, ki jih oddelek pripravlja so skladni z zakonodajo in notranjimi določili (so popolni, točni ...).	Operativno tveganje (tveganje informacijske tehnologije in pravno tveganje)	Pomemben	Nizka	PN				
Oddelek preverja zanesljivosti	Operativno tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				

Cilji	Tveganje	Vpliv	Verjetnost	Odziv	Primernost kontrol	Narava preizkusa	Uspešnost kontrol	Končna ocena kontrol (mnenje)
informacij (finančnih in nefinančnih), ki so namenjene poročanju								
Nadzor								
Banka izvaja preverjanje delovanja-tudi izvajanje stres testov.	Operativno tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				
Banka meri stroškovno učinkovitost in uspešnost poslovanja	Finančno tveganje	Zmeren	Nizka	ZN				
Banka spremlja in poroča o nastanku škodnih dogodkov (frekvenca in resnost dogodka).	Operativno tveganje	Pomemben	Srednja	PS				
Pripravil / a:				Pripravil / a:				
Datum:				Datum:				
Podpis:				Podpis:				

Priloga 2: Revizijski program

Naziv revizijskega programa: Preverjanje delovanja notranjih kontrol na področju čezmejnega plačilnega prometa				Oznaka revizijskega programa: SEPA-1			
				Oznaka revizije: R 01/2010			
Banka: X				Organizacijska enota: Oddelek izvajanja plačilnega prometa			
Revizor / ji: X				Vodja revizijske skupine: X			
Cilji revidiranja:							
<ul style="list-style-type: none"> • Uspešnost in učinkovitost delovanja notranjih kontrol na področju čezmejnega plačilnega prometa • Skladnost z zakonodajo 							
Postopki revidiranja:							
<ul style="list-style-type: none"> • Intervjuvanje • Pregledovanje dokumentov • Opazovanje • Preverjanje 							
Najpomembnejša vprašanja:							
Zap.št.	Vprašanja o tveganjih	Opis kontrol oz. aktivnosti za obvladovanje tveganj	Oznaka delovnega gradiva	Primernost DA/NE	Izvedeni postopki preizkušanja	Opombe revizorja	Ugotovljene slabosti
1.	KONTROLNO OKOLJE						
1.1.	Ali je vzpostavljena jasna in pregledna	Izdelan pravilnik o			Pregled		

	organizacijska struktura oddelka, ki izvaja plačilni promet?	organizaciji			dokumentov		
1.2.	Ali je organizacijska struktura skladna s pravilnikom o organizaciji?	Pravilnik o organizaciji			pregled dokumentacije, opazovanje		
1.3.	Ali je vzpostavljena učinkovita razmejitev odgovornosti?	Izdelani: <ul style="list-style-type: none"> • pravilniki o posameznih oddelkih, službah (razmejitev dolžnosti med oddelki in zaposlenimi) • operativna navodila • pravilnik o delovnih mestih 			pregled dokumentov, intervju		
1.4.	Ali so zagotovljene ustrezne linije poročanja (navzgor in navzdol)?	Izdelani: <ul style="list-style-type: none"> • Pravilnik oddelka • Pravilnik o 			pregled dokumentacije		

		organizaciji					
1.5.	Ali se vzpostavljene razmejitve odgovornosti (pristojnosti) upoštevajo v procesu?	Izdelan Pravilnik oddelka			pregled dokumentacije, intervju		
1.6.	Ali je podeljevanje pooblastil ustrezno?	Izdelana: <ul style="list-style-type: none"> • navodila o podeljevanju pooblastil • pravilnik oddelka 			pregled dokumentacije		
1.7.	Ali ima oddelek dokumentirane dolžnosti in delovne postopke?	Operativna navodila			pregled dokumentov		
1.8.	Ali oddelek deluje skladno z zakoni, predpisi, internimi politikami ter postopki (redno preverjanje skladnosti)?	<ul style="list-style-type: none"> • Delovanje notranjerevizijske službe • pregledi zunanjih institucij, revizorjev, • redni pregledi vodstva • operativna 			pregled dokumentov, opazovanje		

		navodila					
2.	DOLOČITEV CILJEV						
2.1.	Ali se izvajanja strategije in politike oddelka v skladu s strategijo banke (redno pregledovati in spreminjati glede na spremembe okolja)?	<ul style="list-style-type: none"> • delovanje notranjerevizijske službe • pregledi zunanjih institucij • strateške konference • poročanje upravi in nadzornemu svetu 			pregled dokumentacije		
2.2.	Ali se doseganje poslovnih ciljev meri in poroča?	<p>pravilnik oddelka</p> <p>pravilnik o organizaciji</p>			pregled dokumentacije		
3.	OCENA TVEGANJA						
3.1.	Ali je vzpostavljen ustrezen sistem identifikacije operativnih tveganj	<ul style="list-style-type: none"> • pravilnik službe upravljanja s tveganji 			pregled dokumentacije, intervju		

	(zamud pri izvedbi, reklamacij ...)?	<ul style="list-style-type: none"> • pregledi zunanjih institucij • delovanje notranjerevizijske službe • poročanje upravi in nadzornem svetu • redno poročanje Banki Slovenije 					
4.	ODZIV NA TVEGANJE						
4.1.	Ali ima oddelek določeno katera tveganja bo sprejelo, za ostala pa določeno ustrezno upravljanje s tveganj?.	<ul style="list-style-type: none"> • pravilnik službe upravljanja s tveganji • pregledi zunanjih institucij • delovanje notranjerevizijske službe • poročanje 			pregled dokumentacije		

		upravi in nadzornem svetu <ul style="list-style-type: none"> • redno poročanje Banki Slovenije 					
4.2.	Ali oddelek ustrezno zmanjšuje pomembna tveganja (načrt neprekinjenega delovanja, okrevalni načrt ...)?	načrti neprekinjenega poslovanja in okrevalni načrti pravilniki o varovanju			pregled dokumentacije, intervju		
5.	KONTROLNE AKTIVNOSTI / NOTRANJE KONTROLE						
5.1.	Ali so operativni postopki v procesu ustrezno opredeljeni (vključujejo tudi poročanje)?	<ul style="list-style-type: none"> • Delovanje notranjerevizijske službe • pregledi zunanjih institucij, revizorjev, • redni pregledi vodstva • operativna navodila 			opazovanje, pregled dokumentacije, preverjanje		

5.2.	Ali so v operativnih navodilih ustrezno opredeljene razmejitve odgovornosti (pristojnosti)?	<ul style="list-style-type: none"> • Operativna navodila • Pravilnik o organizaciji 			pregled dokumentacije		
5.3.	Ali zagotovljena aplikativna podpora ustrezno podpira proces?	<ul style="list-style-type: none"> • Operativna navodila 			pregled dokumentacije, preverjanje		
5.4.	Ali ima aplikativna podpora vzpostavljene kontrole dostopa, vnosa podatkov, verifikacije in avtorizacije?	<ul style="list-style-type: none"> • Operativna navodila 			pregled dokumentacije, preverjanje		
5.5.	Ali so vzpostavljene učinkovite in uspešne notranje kontrole, ki zagotavljajo ustrezno izvajanje delovnih postopkov skladno z notranjimi navodili (obrazci, informacijska podpora, nadzorne kontrole ...)?	<ul style="list-style-type: none"> • Operativna navodila 			pregled dokumentacije, opazovanje		
5.6.	Ali so opredeljena in se	<ul style="list-style-type: none"> • Operativna 			pregled		

	izvajajo ukrepanja v primeru nedoslednega izvajanja delovnih postopkov?	navodila			dokumentacije		
6.	INFORMACIJE IN KOMUNIKACIJE						
6.1.	Ali so informacije in podatki, ki jih oddelek pripravlja so skladni z zakonodajo in notranjimi določili (so popolni, točni ...)?	<ul style="list-style-type: none"> • Delovanje notranjerevizijske službe • pregledi zunanjih institucij, revizorjev, • redni pregledi vodstva • operativna navodila 			pregled dokumentacije		
6.2.	Ali je vzpostavljeno ustrezno notranje in zunanje poročanje o uspešnosti in učinkovitosti oddelka in ostalih pomembnih informacijah?	<ul style="list-style-type: none"> • Pravilnik o organizaciji • Operativna navodila 			pregled dokumentacije		

7.	NADZOR						
7.1.	Ali oddelek spremlja in poroča o nastanku škodnih dogodkov (frekvenca in resnost dogodka)?	<ul style="list-style-type: none"> • pravilnik službe upravljanja s tveganji • pravilnik o poročanju o nastanku škodnih dogodkov 			pregled dokumentacije		