

# Programy audytów wybranych procesów/obszarów w zakładach ubezpieczeń cz. I



Podkomisja ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej  
Komisji Ekonomiczno-Finansowej PIU  
Warszawa, grudzień 2009 r.



## Spis treści

1. Wstęp .....	4
2. Program audytu procesu naliczania i wypłaty prowizji agencyjnych .....	7
3. Program audytu procesu likwidacji następstw zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową [dalej zwanego likwidacją szkód] .....	10
4. Program audytu procesu reasekuracji biernej .....	18
5. Program audytu zapewnienia ciągłości działania – BCM (Business Continuity Management) .....	21
6. Członkowie Podkomisji ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej Komisji Ekonomiczno-Finansowej Polskiej Izby Ubezpieczeń .....	28
7. Rekomendacja .....	29

## **Szanowni Państwo,**

Podkomisja ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej oddaje w Państwa ręce kolejny - po „Klasyfikacji ryzyk występujących w działalności zakładów ubezpieczeń” - materiał, który może służyć pomocą w codziennych działaniach audytu wewnętrznego. Tym razem prezentujemy programy audytu wybranych procesów/obszarów w zakładach ubezpieczeń. Część pierwsza zawiera programy audytu procesu naliczania i wypłaty prowizji agencyjnych, procesu likwidacji następstw zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową, procesu reasekuracji oraz procesu zapewnienia ciągłości działania. Część druga jest obecnie w opracowaniu, a jej wydanie planowane jest w przyszłym roku.

Podczas planowania pojedynczego zadania audytowego jedną z pierwszych czynności wykonywanych przez audytora jest wyznaczenie celu i zakresu badania oraz obiektów audytu dla danego procesu/obszaru, zidentyfikowanie i analiza ryzyk występujących w badanych procesach/obszarach, a następnie określenie potencjalnych i istniejących mechanizmów kontrolnych umożliwiających ograniczenie ryzyka. Prezentowane poniżej opracowanie ujmuje każdy proces/obszar w podziale na podprocesy/podobszary, może więc pomóc audytorom w wyznaczeniu obiektów audytu oraz w zaplanowaniu kolejnych etapów pracy. Z kolei, w identyfikacji ryzyk oraz w ich analizie może okazać się pomocne wcześniej wspomniane opracowanie poświęcone klasyfikacji ryzyk.

W prezentowanych Państwu programach, każdemu obiektowi audytu (czyli podprocesowi lub podobszarowi danego procesu/obszaru poddawanego badaniu), przyporządkowana jest lista pytań, która powinna ułatwić badanie i ocenę adekwatności i efektywności systemu kontroli wewnętrznej i zarządzania ryzykiem w ramach każdego z nich. Listy pytań pomagają ponadto wyznaczyć kierunek prac, stanowią praktyczne podpowiedzi do planowania czynności audytowych, wykonania odpowiednich analiz i testów, zebrania niezbędnych dokumentów, danych i informacji, przeprowadzenia wywiadów i obserwacji.

Oczywiście, ani podział na podprocesy, ani poszczególne listy pytań nie są kompletne, są jedynie wstępem do rozpoczęcia pracy nad właściwym programem audytu. Audytorzy przed rozpoczęciem zadania audytowego powinni bowiem dokładnie poznać i zrozumieć zasady funkcjonowania obszaru poddawanego badaniu, poznać główne procesy biznesowe, zidentyfikować potencjalne problemy i ryzyka biznesowe. Przeprowadzenie takiej analizy pozwoli na uzupełnienie każdego z prezentowanych w tym materiale programów o treści właściwe (i unikalne) dla procesu funkcjonującego w danym zakładzie ubezpieczeń.

Każdy z prezentowanych programów (list pytań) może być także uzupełniany w zależności od stopnia szczegółowości danego badania audytowego. Lista pytań do każdego z obiektów audytu danego procesu/obszaru może także stanowić zaczątek odrębnego i bardziej szczegółowego programu audytu, szczególnie wtedy, gdy przedmiotem audytu będzie tylko część danego procesu (np. windykacja należności reasekuracyjnych, tworzenie i zmiana rezerw szkodowych, wypłata prowizji agencyjnych czy testowanie planu ciągłości działania). Wybór zarówno zakresu, jak i sposobu wykorzystania należy do samych audytorów.

Oddając ten materiał do Państwa rąk, mamy nadzieję, że okaże się on pomocny w usprawnieniu Państwa pracy i podwyższeniu profesjonalizmu podczas realizacji zadań audytowych.



## PROGRAM AUDYTU PROCESU NALICZANIA I WYPŁATY PROWIZJI AGENCYJNYCH

### Tworzenie systemu prowizyjnego

- 1 Czy system prowizyjny realizuje określone strategią cele zakładu ubezpieczeń?
- 2 Jaki jest tryb akceptowania i dokumentowania stawek prowizyjnych?
- 3 Czy system prowizyjny przewiduje dywersyfikację w zakresie rodzajów pośredników oraz produktów?  
Jeśli tak, to czy dywersyfikacja wynika z przeprowadzonych analiz (np. rentowności, efektywności sprzedaży)?
- 4 Czy system prowizyjny uwzględnia mechanizmy ograniczające ryzyko błędów lub nadużyć pośredników?
- 5 Czy określone zostały konflikty interesów pomiędzy działaniami w procesie naliczania i wypłaty prowizji?
- 6 Jak zapewniane jest unikanie konfliktu interesów pomiędzy poszczególnymi stanowiskami pracy zaangażowanymi w proces naliczania i wypłaty prowizji?
- 7 Czy stałym elementem tworzenia produktu jest procedura opracowywania systemu prowizyjnego?
- 8 Czy dla produktów wdrażanych w trakcie bieżącego roku została przeprowadzona i udokumentowana analiza systemu prowizyjnego?
- 9 Czy istnieje system badania wynagradzania pośredników poprzez prowizje, tak aby ten gwarantował odpowiedni poziom sieci oraz motywacji pośredników względem rynku, innych zakładów, innych produktów?

### Wdrożenie systemu i naliczanie prowizji

- 1 Czy istnieją podstawy formalne do naliczania prowizji? Czy weryfikowane są uprawnienia pośrednika do zawierania umów? Czy określone są wysokości stawek prowizyjnych i tryb wprowadzania zmian?
- 2 Czy podstawy formalne oraz zmiany do nich zostały odpowiednio zaakceptowane (np. zatwierdzone przez zespół prawny, podatkowy i księgowo-sprawozdawczy, itp.)?
- 3 Czy przypadki odstępstw od zasad dotyczących prowizji są autoryzowane i właściwie dokumentowane?
- 4 Czy stawki prowizyjne są badane i uaktualniane? Jeśli tak, to w jaki sposób jest to wykonywane i dokumentowane?
- 5 Czy faktury/rachunki wystawiane przez pośredników weryfikowane są z danymi systemowymi?  
Czy istnieje system odwoławczy?
- 6 Jak zagwarantowana jest prawidłowość autoryzacji prowizji?
- 7 Czy transakcje naliczenia prowizji wykazywane są w prawidłowym okresie?

## Wyplata prowizji

- 1 Czy istnieją podstawy formalne do wypłaty prowizji? Czy weryfikowane są uprawnienia pośrednika do zawierania umów? Czy określone są wysokości stawek prowizyjnych i tryb wprowadzania zmian?
- 2 Czy prowizje wypłacane są terminowo?
- 3 Czy system prowizyjny nie jest zbyt skomplikowany technicznie?
- 4 Czy system prowizyjny jest przejrzysty dla kandydata na pośrednika, pośrednika, pracownika naliczającego, pracownika wypłacającego?
- 5 Czy powstaje dokumentacja przy wypłacaniu prowizji? Jeśli tak, jakie są rodzaje dokumentacji?
- 6 W jaki sposób zagwarantowane jest zachowanie kompletności wprowadzonych danych prowizyjnych?
- 7 Jak wykrywane są błędy we wprowadzonych już danych prowizyjnych?
- 8 Jak zapewniona jest poufność danych prowizyjnych?
- 9 Jak chroniony przed nieautoryzowaną zmianą jest numer rachunku pośrednika?
- 10 Czy system przewiduje udzielanie zaliczek i jak są one udokumentowane i rozliczane?
- 11 Czy zapewniona jest tajemnica dotycząca dochodów pośrednika?
- 12 Czy system umożliwia uzyskanie informacji (bieżących i historycznych) o sposobie naliczania prowizji i wysokości wypłat?
- 13 Czy zapewniana jest kompletność, prawidłowość i terminowość danych o prowizjach przekazywanych do księgowości?

## Monitorowanie

- 1 Czy system prowizyjny wdrożony w zakładzie nie jest dla niego zbyt obciążający kosztowo?
- 2 Czy istnieje procedura przeciwdziałająca przestępczości ubezpieczeniowej w zakresie prowizji?
- 3 Czy jest adekwatna kontrola nad autoryzacją prowizji? Jeśli autoryzacja ma charakter systemowy, to czy istnieje dokumentacja testów odpowiednich funkcjonalności systemu oraz czy został w systemie wprowadzony odpowiedni podział dostępu w celu uniknięcia konfliktów?
- 4 Czy i jak sprawdzana jest poprawność wprowadzania danych prowizyjnych do systemu (kompletność danych, uprawnienia, zgodność z zawartymi umowami agencyjnymi, itd.)?
- 5 Czy dokonywana jest weryfikacja zgodności faktycznie wypłaconych prowizji z należnymi (np. czy istnieją mechanizmy przeciwdziałające wielokrotnemu wypłacaniu prowizji, niedopłacie, itp.)?
- 6 Czy monitorowane są zakresy uprawnień wykonawców procesu w odniesieniu do zdefiniowanych konfliktów interesów?
- 7 Które jednostki organizacyjne monitorują ewidencję wynagrodzeń pośredników?



- 8 Czy istnieje wymiana danych pomiędzy jednostkami w zakresie ewidencji wynagrodzeń pośrednika?
- 9 Czy system zapewnia prawidłowość i kompletność danych o wynagrodzeniach pośrednika?
- 10 Czy poszczególne składniki wynagrodzenia pośredników wypłacane są w sposób autoryzowany?

### **Funkcjonalność systemu informatycznego wspierającego proces naliczania i wypłaty prowizji**

- 1 Czy wszystkie istotne interfejsy systemu IT wspierającego naliczanie i wypłaty prowizji były przedmiotem testów użytkowników końcowych lub innych niezależnych od wykonawcy systemu testów akceptacyjnych?
- 2 Czy proces naliczania i wypłaty prowizji przebiega z wykorzystaniem dedykowanego w tym celu narzędzia informatycznego?
- 3 Czy ww. narzędzie informatyczne uwzględnia specyfikę zakładu ubezpieczeń (sieć sprzedaży i portfel ubezpieczeń)?
- 4 Czy system informatyczny umożliwia dostęp do wszystkich niezbędnych danych koniecznych do prawidłowego naliczenia i wypłaty prowizji?
- 5 Czy funkcjonalność systemu umożliwia odtworzenie wszystkich etapów procesu naliczenia i wypłaty prowizji?
- 6 Czy została opracowana procedura działania w sytuacji awaryjnej (np. awarii sieci komputerowej)?
- 7 Czy dla pracowników korzystających z systemu określone są poziomy dostępu do danych w systemie?
- 8 Czy funkcjonują blokady systemowe uniemożliwiające wprowadzanie stawek prowizyjnych niezgodnych z zasadami systemu prowizyjnego?

## PROGRAM AUDYTU PROCESU LIKWIDACJI NASTĘPSTW ZDARZEŃ OBJĘTYCH OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ (dalej zwanego likwidacją szkód)

### Struktura organizacyjna jednostki badanej i uprawnienia

- 1 Czy istnieją opisy obowiązków (obszarów odpowiedzialności) pracowników likwidacji szkód? Czy zakresy obowiązków są zgodne ze strukturą organizacyjną oraz posiadanymi kwalifikacjami likwidatorów?
- 2 Czy istniejąca w obszarze likwidacji szkód struktura organizacyjna zapewnia wsparcie realizacji celów i odpowiednią kontrolę ryzyk?
- 3 Czy zostały zdefiniowane konflikty interesów pomiędzy poszczególnymi działaniami w procesie likwidacji szkód?
- 4 Czy likwidatorom faktycznie zlecane są czynności i zadania zgodne z ich zakresami obowiązków?
- 5 Czy pracownicy pionu likwidacji posiadają pełnomocnictwa (kompetencje, uprawnienia) stosownie do wykonywanych czynności?
- 6 Czy i w jaki sposób wykonywany jest nadzór nad przestrzeganiem udzielonych pełnomocnictw (kompetencji, uprawnień)?
- 7 Czy konstrukcja systemu pełnomocnictw przewiduje przestrzeganie zasady kolektywności (przygotował, sprawdził, zatwierdził) w akceptacji decyzji w sprawie wypłaty/odmowy wypłaty odszkodowania?
- 8 Jak przebiega proces nadawania uprawnień do likwidacji określonego rodzaju szkód (w oparciu o egzaminy, doświadczenie itp.). Czy ww. wiedza jest aktualizowana?
- 9 Czy osoby akceptujące wypłatę pod względem formalnym mają dostęp do aktualnej karty wzorów podpisów (celem weryfikacji autentyczności podpisu osoby akceptującej wypłatę pod względem merytorycznym)?

### Regulacje wewnętrzne

- 1 Czy zostały określone cele procesu likwidacji szkód oraz sposoby pomiaru poziomu ich osiągnięcia?
- 2 Czy istnieją udokumentowane procedury dotyczące likwidacji szkód?
- 3 Czy obowiązujące procedury są dostępne dla wszystkich pracowników uczestniczących w procesie likwidacji szkód?
- 4 Czy obowiązujące procedury są aktualne? Czy wszystkie ewentualne zmiany są w nich uwzględnione?

- 5 Czy obowiązujące procedury są kompletne, tj. czy zostały w nich ujęte wszystkie istotne elementy procesu likwidacji szkód oraz uwzględniona specyfika wynikająca z rodzaju szkód?
- 6 Czy obowiązujące procedury są zgodne z przepisami prawa, o.w.u. i zatwierdzone wg standardów przyjętych w zakładzie ubezpieczeń?
- 7 Czy służby aktuarialne są informowane o zmianach w procedurach dotyczących likwidacji szkód?
- 8 Czy istnieją zasady określające, w jakich przypadkach niezbędne jest uzyskanie opinii prawnej przed odrzuceniem roszczenia?
- 9 Czy zostały ustalone zasady zagospodarowania odzysków poszkodowych, które w wyniku procesu likwidacji szkód przeszły na własność zakładu ubezpieczeń?

### **Przyjęcie zgłoszenia szkody**

- 1 Czy system przydziału zgłoszonych szkód pracownikom pionu likwidacji szkód gwarantuje proporcjonalny i losowy przydział spraw?
- 2 Czy spełniono obowiązki informacyjne w stosunku do ubezpieczającego/ubezpieczonego wynikające z przepisów prawa?
- 3 Czy podczas przyjęcia zgłoszenia szkody uzyskiwane są wszystkie wymagane procedurami informacje/ dokumenty?
- 4 Czy formularze dotyczące zgłoszenia szkód zawierają wszystkie niezbędne elementy ?
- 5 Czy klient uzyskuje aktualną i kompletną informację na temat czynności, które powinien podjąć w związku z zaistnieniem szkody oraz miejsca i godzin otwarcia jednostek obsługujących szkody [zawartość strony internetowej]?
- 6 Czy formularze są weryfikowane pod względem poprawności wypełnienia na etapie zgłoszenia szkody?
- 7 Czy na etapie przyjęcia zgłoszenia szkody dokonywana jest wstępna weryfikacja zasadności przyjęcia odpowiedzialności zakładu (np. ważność polisy, zakres ochrony)?
- 8 Czy zgłoszenie szkody możliwe jest tylko osobiście czy również poprzez inne media (telefon, Internet)?  
W przypadku odpowiedzi twierdzącej, czy konieczne jest potwierdzanie osobiste informacji o szkodzie przez klienta i czy w ww. przypadku stosowne dokumenty zostają zasilone danymi pozyskanymi podczas zgłoszenia szkody czy też wymagane jest ponowne podanie ich przez klienta?

## Rejestracja szkód

- 1 Na jakim etapie likwidacji szkody są rejestrowane, czy rejestry szkodowe są na bieżąco aktualizowane?
- 2 Czy istnieją oraz czy przestrzegane są zasady autoryzacji danych przy wpisywaniu ich do systemu?
- 3 Czy dane zarejestrowane są zgodnie ze zgłoszonymi?
- 4 Czy stosowana jest sekwencyjność numeracji rejestrowanych szkód?
- 5 Czy zakres rejestrowanych informacji jest zgodny z zakresem wymaganym przepisami prawa?
- 6 Czy stosowana jest segmentacja szkód na szkody proste i złożone? Czy zostały ustalone zasady podejmowania decyzji o zmianie pierwotnej kwalifikacji szkody i czy są one zasadne?
- 7 Czy rejestry szkodowe umożliwiają odtworzenie zmian dokonanych w zapisach (tzw. audit trail)?
- 8 Czy rejestry szkodowe posiadają wbudowane funkcje umożliwiające automatyczne wykrywanie błędów (np. wysokość odszkodowania / świadczenia wyższa niż suma ubezpieczenia)?
- 9 Czy dostępne są zasady nadawania uprawnień dostępu do rejestrów szkodowych? Czy uprawnienia te są na bieżąco weryfikowane? Kto i w jaki sposób decyduje o przyznaniu uprawnień? Jaki jest tryb odbierania uprawnień pracownikom (ryzyko nieuprawnionego dostępu do systemu z powodów opóźnień technicznych w blokadzie dostępu dla pracowników kończących współpracę z zakładem ubezpieczeń)?
- 10 Czy w przypadku spraw sądowych prowadzone są rejestry wymagane przepisami prawa?

## Utworzenie i zmiana rezerw

- 1 Czy w przypadku zgłoszenia szkody, likwidatorzy ustalają rezerwę zgodnie z o.w.u. i regulacjami wewnętrznymi zakładu?
- 2 Czy w przypadku utworzenia rezerwy lub zmian rezerwy, informacja o tym fakcie jest przekazywana do służb finansowych?
- 3 Czy transakcje rezerwy są wykazywane w prawidłowym okresie?
- 4 Czy w przypadku zmiany wartości roszczeń, likwidatorzy dokonują uaktualnienia wysokości rezerw zgodnie z postanowieniami o.w.u. i regulacjami wewnętrznymi zakładu?
- 5 Czy w przypadku utworzenia rezerw na sprawy sądowe bierne, dokonywane są bieżące aktualizacje rezerw o odsetki ustawowe?

## **Prowadzenie akt szkodowych**

- 1 Na jakim etapie likwidacji szkody zakładane są akta szkodowe, czy są na bieżąco aktualizowane i czy można z nich uzyskać informację, na jakim etapie likwidacji znajduje się szkoda i jakie dokumenty niezbędne są do zakończenia procesu?
- 2 Czy akta szkodowe noszą wszystkie przynależne im znamiona (np. okładki, spis treści, daty wpływu dokumentów, podpisy, numery stron, itd.)?
- 3 Czy akta szkodowe są kompletne pod względem formalnym, merytorycznym oraz fizycznym (np. zgodnie z załączonym wykazem dokumentów, numeracją stron, informacjami wynikającymi z dokumentacji szkody, itp.)?
- 4 Czy akta szkodowe są zabezpieczone przed nieuprawnionym dostępem i archiwizowane w sposób zgodny z zasadami bezpieczeństwa informacji?
- 5 Czy w systemie/aktach szkodowych dostępne są dane na temat przyczyn zmian w wysokości rezerwy (metryczka rezerwy)?
- 6 Czy proces obiegu akt szkodowych pomiędzy jednostkami jest ewidencjonowany i monitorowany?

## **Oględziny obiektu (dot. likwidacji szkód majątkowych)**

- 1 W jaki sposób wyznaczani są pracownicy (podmioty) dokonujący oględzin?
- 2 Czy oględziny obiektu odbyły się terminowo (zgodnie z przepisami wewnętrznymi i w ustalonych z klientem terminach)?
- 3 Czy dokumentacja oględzin sporządzona została zgodnie z obowiązującymi w zakresie likwidacji szkód przepisami wewnętrznymi?
- 4 Czy zgromadzona w trakcie oględzin dokumentacja jest kompletna, tj. wystarczająca do prawidłowej likwidacji szkody?
- 5 Czy protokół z oględzin podpisywany jest przez klienta i likwidatora?
- 6 Czy osoby dokonujące oględzin zostały wyposażone w odpowiednie narzędzia zgodnie ze standardami zakładu ubezpieczeń (np. samochody, narzędzia pomiarowe, aparaty fotograficzne, itp.)?
- 7 Czy zostały ustalone zasady postępowania w przypadku konieczności wykonania oględzin dodatkowych?

## **Dalsze czynności likwidacyjne**

- 1 Czy identyfikowany jest średni czas wykonywania poszczególnych czynności likwidacyjnych?
- 2 Czy określono oczekiwany czas wykonywania poszczególnych czynności likwidacyjnych?

- 3 Czy analizowane jest odchylenie czasu wykonywania poszczególnych czynności likwidacyjnych od czasu oczekiwanego?
- 4 Czy zakład ubezpieczeń wystąpił z prośbą o dostarczenie niezbędnej dokumentacji i informacji do instytucji takich, jak: policja, straż pożarna, służba zdrowia, świadkowie, inne?
- 5 Czy zakład ubezpieczeń zapewnia nieutrudniony wgląd w akta szkodowe oraz sporządzanie odpisów lub kserokopii dokumentów akt szkodowych zgodnie z wymogami przepisów prawa?
- 6 Czy i w jaki sposób ewidencjonowany jest wgląd w akta szkodowe oraz dokonane odpisy/kserokopie dokumentacji?
- 7 Czy zasady pobierania opłat za udostępnianie akt szkodowych są zgodne z uregulowaniami wewnętrznymi i zaleceniami organu nadzoru?
- 8 Czy korespondencja dotycząca nadesłania dokumentacji wymaganej do zamknięcia likwidacji szkody jest wysyłana w terminie?
- 9 Czy w przypadku przekroczenia ustawowego terminu likwidacji szkody, poszkodowany jest informowany o przyczynach powstałej zwłoki?
- 10 Czy obieg dokumentów związanych z likwidacją szkód jest zgodny z obowiązującą w zakładzie ubezpieczeń procedurą?
- 11 Czy uzyskano wszystkie wymagane dokumenty i wyjaśnienia niezbędne do zamknięcia etapu dowodowego likwidowanej szkody?
- 12 Czy i jakie decyzje o odmowie wypłaty odszkodowania/świadczenia są wydawane po zasięgnięciu opinii prawnej?
- 13 Czy w decyzjach odszkodowawczych podano podstawę prawną oraz wskazano tryb odwoławczy?

### **Zatwierdzenie i wypłata**

- 1 Czy osoby zatwierdzające wypłaty odszkodowań posiadają stosowne uprawnienia?
- 2 Czy wypłata odszkodowania/świadczenia dokonywana jest niezwłocznie po zakończeniu procesu likwidacji szkody?
- 3 Czy sposób weryfikacji zapewnia, że wypłaty dokonywane są właściwym osobom?
- 4 W jaki sposób zapewniana jest zgodności rachunku, na który zostało wypłacone odszkodowanie z numerem rachunku podanym przez uposażonego?

### **Odwołania**

- 1 Czy identyfikowany jest średni czas rozpatrywania odwołania?

- 2 Czy określono oczekiwany czas rozpatrywania odwołania?
- 3 Czy analizowane jest odchylenie czasu rozpatrywania odwołania od czasu oczekiwanego?
- 4 Czy została wprowadzona procedura rozpatrywania skarg i wniosków?
- 5 Czy istnieje rejestr odwołań, skarg i wniosków?
- 6 Czy proces rozpatrywania skarg i wniosków zapewnia obiektywną ocenę zgłaszanych zarzutów?
- 7 Czy w procedurach określony jest termin rozpatrywania odwołań, czy jest on racjonalny oraz czy jest przestrzegany?
- 8 Czy analizowana jest zasadność odwołań i wyciągane są wnioski merytoryczne?
- 9 Czy decyzje zawierają uzasadnienie merytoryczne, podstawę prawną i informacje o drodze odwoławczej?

### **Postępowanie w przypadkach szkód ponownie otwartych**

- 1 Czy w przypadku wpłynięcia odwołań lub spraw sądowych, mających wpływ na wysokość odszkodowania, ponownie otwarto wcześniej zamknięte szkody?
- 2 Czy system ewidencji szkód rejestruje fakt ponownego otwarcia szkody?
- 3 Czy analizowane są najczęstsze powody ponownego otwarcia szkód?

### **Szkody pracownicze**

- 1 Czy została wprowadzona procedura likwidacji szkód zgłoszonych przez pracowników?
- 2 Czy system pozwala na identyfikację szkód pracowniczych?
- 3 Czy likwidacja szkód zgłaszanych przez pracowników odbywa się zgodnie z obowiązującymi procedurami?
- 4 Czy proces likwidacji szkód pracowniczych zapewnia obiektywną i niezależną likwidację szkody?

### **Kulancje**

- 1 Czy istniejące procedury regulują zasady postępowania w przypadku kulancji?
- 2 Czy wypłaty kulancyjne zostały wykonane zgodnie z obowiązującymi procedurami?
- 3 Czy analizowane są przyczyny wypłat kulancyjnych i wyciągane są wnioski merytoryczne?

### **Współpraca z podmiotami zewnętrznymi**

- 1 Czy zostały określone czynności z zakresu likwidacji szkód podlegające zleceniu podmiotom zewnętrznym?

- 2 Czy w zakładzie ubezpieczeń są czytelne kryteria wyboru podmiotów zewnętrznych do współpracy w procesie likwidacji szkód?
- 3 Czy wybór podmiotów zewnętrznych nastąpił zgodnie z kryteriami?
- 4 Czy współpraca z podmiotami zewnętrznymi została uregulowana stosownymi umowami?
- 5 Czy warunki zawartych umów zabezpieczają interesy zakładu ubezpieczeń?
- 6 Czy jakość usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne jest zgodna z wcześniej ustalonymi wymaganiami?
- 7 Czy okresowo analizowana jest prawidłowość rozliczeń i efektywność współpracy z podmiotami zewnętrznymi?
- 8 Czy są określone i przestrzegane konsekwencje wynikające z ewentualnego niewywiązywania się z warunków współpracy przez podmiot zewnętrzny?

### **Funkcjonalność systemu IT wspierającego proces likwidacji szkód**

- 1 Czy wszystkie istotne funkcjonalności systemu IT wspierającego likwidację szkód były przedmiotem testów użytkowników końcowych lub innych niezależnych od wykonawcy systemu testów akceptacyjnych?
- 2 Czy likwidacja szkód przebiega z wykorzystaniem dedykowanego w tym celu narzędzia informatycznego?
- 3 Czy ww. narzędzie informatyczne uwzględnia specyfikę wszystkich rodzajów szkód dotyczących portfela danego zakładu ubezpieczeń?
- 4 Czy jest to system umożliwiający dostęp do wszystkich niezbędnych danych koniecznych do prawidłowej likwidacji szkód?
- 5 Czy funkcjonalność systemu umożliwia odtworzenie wszystkich etapów procesu likwidacji szkody?
- 6 Czy w procesie likwidacji szkód wykorzystywane są specjalistyczne programy informatyczne identyfikujące szkody wątpliwe?
- 7 Czy system informatyczny wspierający proces rejestracji szkód weryfikuje sekwencyjność szkód, tak by zidentyfikować szkody wprowadzane podwójnie oraz luki w sekwencji wskazujące na utratę danych o szkodzie?
- 8 Czy została opracowana procedura działania w sytuacji awaryjnej (np. awaria sieci komputerowej)?



## Monitoring i nadzór nad przebiegiem procesu likwidacji szkód

- 1 Jak jest zorganizowany nadzór nad przebiegiem procesu likwidacji szkód i czy jest sprawowany na bieżąco?
- 2 Czy wbudowane w proces likwidacji szkód mechanizmy kontroli wewnętrznej są skuteczne (w tym, czy zapewniają przeciwdziałanie przestępczości ubezpieczeniowej i nadużyciom)?
- 3 Czy sporządzane są okresowo analizy dot. procesu likwidacji szkód (np. analizy ilości, terminowości likwidowanych szkód, opóźnień w likwidacji szkód oraz zasadności całkowitych lub częściowych odmów wypłaty odszkodowań/świadczeń i skarg klientów, w tym w podziale na likwidatorów)?
- 4 Czy istnieją definicje, wzory, wyznaczone dopuszczalne wartości min i max wskaźników?
- 5 Czy wyniki tych analiz udostępniane są osobom nadzorującym proces likwidacji? Czy ustalone i egzekwowane są plany naprawcze zmierzające do poprawy jakości procesu likwidacji szkód?
- 6 Czy analizowany i oceniany jest stopień złożoności szkód?
- 7 Czy oceniany jest system przydziału szkód na poszczególnych likwidatorów?
- 8 Czy prowadzone są okresowe szkolenia w zakresie likwidacji szkód?
- 9 Czy ustalane są i na jakim etapie (zatrudnienie, powierzenie obowiązków, itd.) powiązania personalne pracowników/podmiotów odpowiedzialnych za likwidację szkód z pracownikami/podmiotami odpowiedzialnymi za zawarcie umów i wypłaty odszkodowań?
- 10 Czy monitorowane są zakresy uprawnień wykonawców procesu w odniesieniu do zdefiniowanych konfliktów interesów?
- 11 Czy jest badana satysfakcja klientów z procesu likwidacji szkód (czy są dostępne ankiety, czy są przeprowadzane badania typu Mystery Shopping, Mystery Call, itp., zarówno w odniesieniu do pracowników zakładu ubezpieczeń, jak i podmiotów współpracujących)?
- 12 Czy określono standardy obsługi klienta w procesie likwidacji szkód?
- 13 Czy monitorowana jest jakość obsługi klienta i zgodność ze standardami?

## PROGRAM AUDYTU PROCESU REASEKURACJI BIERNEJ

### Strategia

- 1 Czy została opracowana strategia działalności reasekuracyjnej?
- 2 Czy strategia jest spójna z celami strategicznymi zakładu ubezpieczeń. Jeśli nie, to czy znane są przyczyny odchylenia, czy uzyskały właściwą akceptację i czy zostały opracowane i wdrożone stosowne mechanizmy w celu osiągnięcia zgodności ze strategią?
- 3 Czy program reasekuracyjny (na dany rok) jest zgodny ze strategią?

### Monitorowanie rynku ubezpieczeniowego w Polsce i na świecie

- 1 Z jakich źródeł pozyskiwane są dane i informacje nt. możliwych kierunków rozwoju oferty i produktów reasekuracyjnych?
- 2 Jaki jest zakres pozyskiwanych informacji?

### Zawieranie umów reasekuracyjnych (obligatoryjnych i fakultatywnych)

- 1 Czy zostały ustalone kryteria wyboru reasekuratorów/brokerów do współpracy? Jeśli tak, to czy wszyscy reasekuratorzy są badani i zaakceptowani pod kątem stabilności finansowej oraz nadanego ratingu?
- 2 Czy prowadzona jest cykliczna weryfikacja stabilności finansowej oraz ratingu reasekuratora?
- 3 Czy zostały określone limity reasekuracji biernej dla poszczególnych reasekuratorów?
- 4 Czy ustanowione zostały zasady dotyczące podstawowych wymaganych zapisów, które powinna zawierać umowa reasekuracyjna?
- 5 Czy ustalono wymogi uzyskiwania opinii służb podatkowych i prawnych w procesie zawierania umów?
- 6 Czy służby aktuarialne są informowane o nowych umowach reasekuracji lub modyfikacjach w trwających umowach reasekuracji?
- 7 Czy pełnomocnictwa do zawierania umów reasekuracyjnych są adekwatne do ich specyfiki, czy został zachowany właściwy podział kompetencji i limitów? Czy zostały ustalone zasady weryfikacji zawartych umów z pełnomocnictwami, w tym sposób postępowania w przypadku stwierdzenia przekroczenia nadanych umocowań?
- 8 Czy okresowo badane jest, czy warunki zawartych umów (w tym stawki) zapewniają zabezpieczenie ryzyk zakładu ubezpieczeń?

- 9 Czy został ustalony tryb postępowania w przypadku konieczności wprowadzenia zmian/odnowień do już zawartych umów?
- 10 Czy zostały ustalone zasady przechowywania oryginałów umów i pozostałej dokumentacji dotyczące działalności reasekuracyjnej?
- 11 Czy jest wykaz fakultatywnych ryzyk?
- 12 Czy istniejąca procedura ocena ryzyka ubezpieczeniowego (underwritingu) uwzględnia zasady reasekuracji fakultatywnej?
- 13 Czy cesje na rzecz reasekuratorów w ramach reasekuracji fakultatywnej dokonywane są stosownie do umów?
- 14 Czy proces akceptacji, modyfikacji i odnowień wszystkich fakultatywnych ryzyk jest właściwie udokumentowany i zarchiwizowany?

### **Rozliczanie umów reasekuracyjnych**

- 1 Czy pisemne procedury dotyczące transakcji reasekuracyjnych są sformułowane w sposób jasno określający odpowiedzialność konkretnych osób za ich akceptację?
- 2 Czy rozliczenia reasekuracyjne są cyklicznie potwierdzane bezpośrednio z reasekuratorem?
- 3 Czy występuje rozdzielenie obowiązków w zakresie rozliczeń transakcji reasekuracyjnych w księgach rachunkowych i płatnością zobowiązań reasekuracyjnych?
- 4 Czy zostały wdrożone mechanizmy kontrolne zapewniające, że dane dotyczące rozliczeń reasekuracyjnych ujmowane w księgach rachunkowych są wiarygodne i stosownie udokumentowane?
- 5 Czy są okresowo badane wyniki rozliczeń z wybranymi reasekuratorami i czy kształtują się one na poziomie akceptowalnym dla zakładu ubezpieczeń?
- 6 Czy zostały określone zasady rejestracji księgowej transakcji reasekuracji biernej?
- 7 Czy transakcje reasekuracji biernej są wykazywane w prawidłowym okresie?
- 8 Czy wycena pozycji księgowych związanych z reasekuracją bierną jest prawidłowa?

### **Wsparcie IT**

- 1 Czy wszystkie istotne interfejsy systemu IT wspierającego proces reasekuracji były przedmiotem testów użytkowników końcowych lub innych niezależnych od wykonawcy systemu testów akceptacyjnych?
- 2 Czy funkcjonalność systemu do obsługi reasekuracji jest adekwatna do potrzeb operacyjnych w zakresie działalności reasekuracyjnej?

- 3 Czy połączenie pomiędzy systemem reasekuracyjnym i innymi powiązаныmi systemami (np. szkodowym, płatniczym, itd.) jest prawidłowo zaprojektowane, zaimplementowane i zawiera odpowiednie punkty kontrolne do wprowadzenia ewentualnych zmian?
- 4 Czy prowadzone są cykliczne uzgodnienia danych pomiędzy systemem reasekuracyjnym i innymi powiązаныmi systemami?
- 5 Czy dostęp do systemu reasekuracyjnego posiadają wyłącznie upoważnione osoby?
- 6 Czy system polisowy posiada stosowne znaczniki na ryzykach, dla których niezbędna jest reasekuracja fakultatywna?
- 7 Czy zakres danych zawartych w systemie jest zgodny z wymaganiami przepisów prawa?

### **Windykacja należności reasekuracyjnych**

- 1 Czy jest zapewniona wiarygodna informacja na temat poziomu należności od reasekuratorów/brokerów (monitoring należności) i przyczyn ich powstania?
- 2 Czy wiekowanie należności z tytułu reasekuracji jest okresowo monitorowane?
- 3 Czy zaskakująco wysokie salda są analizowane i przeglądane przez odpowiednich pracowników pod kątem wielkości, wieku należności?
- 4 Czy określone zostały zasady stosowania zabezpieczeń w umowach reasekuracyjnych?
- 5 Czy prowadzona jest windykacja należności od reasekuratorów/brokerów i czy jest ona skuteczna?

## **PROGRAM AUDYTU PROCESU ZAPEWNIENIA CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA – BCM (Business Continuity Management)**

### **Zarządzanie obszarem zapewnienia ciągłości działania, organizacja, struktura, odpowiedzialność**

- 1 Czy została wyznaczona osoba/komórka odpowiedzialna za koordynację wszystkich procesów zapewnienia ciągłości działania (np. BCMT - Business Continuity Management Team)?
- 2 Czy ww. osoba/komórka posiada wymagane umiejętności, wiedzę i doświadczenie by efektywnie pełnić powierzone funkcje?
- 3 Czy jej główne zadania, obowiązki i uprawnienia zostały zdefiniowane i jasno określone?
- 4 Czy zasoby tej jednostki organizacyjnej są wystarczające do odpowiedniej koordynacji procesów zapewnienia ciągłości działania oraz skutecznego zarządzania ryzykiem w tym zakresie?
- 5 Czy osoba kierująca jednostką odpowiedzialną za koordynację wszystkich procesów zapewnienia ciągłości działania (BCM Officer) ma zapewnioną niezależność – ma możliwość raportowania bezpośrednio do prezesa/członka zarządu? Czy wśród członków zarządu ustanowiono sponsora projektu/programu zarządzania ciągłości działania?
- 6 Czy organizacja zdefiniowała zakres i priorytety zarządzania ciągłością działania w organizacji? Czy powyższe zostały ujęte w postaci tzw. polityki BCM organizacji? Czy Polityka BCM została zatwierdzona przez najwyższe kierownictwo?

### **Proces analizy wpływu niedostępności procesów na działalność organizacji (Business Impact Analysis)**

- 1 Czy przeprowadzono analizę BIA – analizę wpływu niedostępności procesów (spowodowanej wystąpieniem incydentu BCM/sytuacji kryzysowej) na działalność organizacji?
- 2 Czy analizie poddano wszystkie obszary i procesy, żeby ocenić ich wagę i wpływ na osiągnięcie celów przez organizację?
- 3 Czy raport z analizy BIA wskazuje właścicieli tych procesów?
- 4 Czy w proces analizy zaangażowani byli (najbardziej zorientowani w procesach biznesowych) reprezentanci wszystkich obszarów i procesów mających wpływ na działalność organizacji?
- 5 Czy analiza BIA została formalnie udokumentowana (w postaci raportu BIA – raportu z analizy niedostępności procesów na działalność organizacji)? Czy wyniki analizy BIA podlegają regularnym przeglądom i są aktualizowane, jeśli zajdzie taka potrzeba?

- 6 Czy raport z analizy BIA, jako podstawa dla planu ciągłości działania (BCP), został omówiony z prezesem zarządu oraz przyjęty oficjalnie przez najwyższe kierownictwo?
- 7 Czy analiza BIA była sporządzana w oparciu o kryteria finansowe (ilościowe) i niefinansowe (jakościowe) oceny procesów biznesowych, zaakceptowane przez kierownictwo organizacji (kryteria finansowe powinny pokazywać przedziały strat akceptowalnych i nieakceptowalnych dla organizacji)?
- 8 Czy przeprowadzona analiza BIA uwzględniała powiązania/współzależności występujące pomiędzy procesami/funkcjami biznesowymi organizacji oraz zależności od stron trzecich (dostawców produktów/usług)?
- 9 Czy raport z analizy BIA definiuje parametry niedostępności procesów / funkcji biznesowych organizacji oraz systemów je wspierających (RTO, RPO)\*?
 

RTO – maksymalny czas niedostępności procesów/funkcji biznesowych, systemów i aplikacji akceptowalny dla organizacji – przekroczenie tego czasu skutkuje poniesieniem nieakceptowalnych przez organizację strat finansowych/niefinansowych, RPO – maksymalna ilość danych, które organizacja może stracić po wystąpieniu sytuacji kryzysowej / incydentu BCM skutkującego niedostępnością kluczowych procesów/funkcji biznesowych organizacji. (Parametr RPO determinuje strategię (częstotliwość) tworzenia kopii zapasowych danych organizacji).
- 10 Czy raport z analizy BIA przedstawia podsumowanie oceny niedostępności procesów biznesowych dla organizacji w czasie (tj. np. 0-4h, 4-8, 1 dzień, 2, 3- dni, tydzień, itp.)? Czy pokazuje on wymogi organizacji odnośnie do przywrócenia działania kluczowych systemów informatycznych organizacji?
- 11 Czy raport BIA przedstawia założenia dotyczące scenariusza BCM, jaki jest brany pod uwagę przy przeprowadzaniu analizy BIA? Czy raport BIA zawiera informacje odnośnie do kluczowych zasobów (sprzęt, ludzie, dokumenty, itp.) niezbędnych do realizacji procesów biznesowych w zapasowej/alternatywnej lokalizacji?

### **Proces identyfikacji i oceny ryzyka (Risk Identification and Assessment)**

- 1 Czy dokonano analizy wewnętrznych i zewnętrznych zagrożeń, na które narażone są kluczowe/krytyczne lokalizacje oraz zasoby niezbędne do realizacji krytycznych procesów biznesowych organizacji? Czy oszacowano prawdopodobieństwo niedostępności tych lokalizacji i zasobów wskutek wystąpienia w/w zagrożeń? Czy w analizie uwzględniono zagrożenia mało prawdopodobne, lecz skutkujące poważnymi konsekwencjami dla organizacji?
- 2 Czy analizie poddano wszystkie lokalizacje przedsiębiorstwa, żeby ocenić ich wagę i wpływ na osiągnięcie celów przez organizację (czy tylko lokalizacje wspierające kluczowe procesy biznesowe przedsiębiorstwa)?

- 3 Czy w analizę ryzyka zaangażowane były osoby najbardziej zorientowane w zagrożeniach związanych z poszczególnymi lokalizacjami oraz w kontrolach wdrożonych celem zminimalizowania ich skutku bądź prawdopodobieństwa ich wystąpienia?
- 4 Czy przeprowadzona analiza ryzyka została formalnie udokumentowana (np. w postaci raportu z analizy ryzyka)? Czy wyniki tej analizy podlegają regularnym przeglądom i są aktualizowane, jeśli zajdzie taka potrzeba?
- 5 Czy raport z analizy ryzyka, jako podstawa dla planu ciągłości działania (BCP), został omówiony z prezesem zarządu oraz przyjęty oficjalnie przez najwyższe kierownictwo?
- 6 Czy analiza ryzyka uwzględniała wszystkie grupy ryzyka adekwatne dla danej organizacji, z uwzględnieniem grup ryzyka:
  - a) wystąpienia katastrof naturalnych (np. powodzi, huraganu, pożaru),
  - b) technologicznego (wynikającego z technologii/urządzeń/oprogramowania stosowanego w organizacji),
  - c) związanego z infrastrukturą budynków (np. środków łączności, urządzeń),
  - d) wystąpienia zewnętrznych aktów o charakterze kryminalnym (np. kradzież, wandalizm, akty terrorystyczne),
  - e) uzależnienia się od stron trzecich (np. pojedynczego dostawcy)?
- 7 Czy potencjalne zagrożenia zidentyfikowane w każdej z powyższych grup ryzyka zostały uszeregowane (np. przy użyciu matrycy ryzyka) pod względem ich ważności, częstotliwości występowania oraz możliwych skutków? Czy nadano im odpowiednie kategorie ryzyka w zależności od ich wpływu na kluczowe/krytyczne lokalizacje i zasoby niezbędne do realizacji krytycznych procesów biznesowych organizacji oraz prawdopodobieństwa wystąpienia?
- 8 Czy raport z analizy ryzyka zawiera ocenę zabezpieczeń zastosowanych w celu zminimalizowania/redukcji ryzyka związanego z wystąpieniem potencjalnych zagrożeń?

### **Strategia zapewnienia ciągłości działania (strategia BCM)**

- 1 Czy została zdefiniowana strategia zapewnienia ciągłości działania organizacji? Czy została ona opracowana na podstawie wyników analizy BIA i analizy ryzyka przeprowadzonej w organizacji?
- 2 Czy w jej definiowaniu uczestniczyła kadra kierownicza właściwych szczebli organizacji?
- 3 Czy strategia została oficjalnie przyjęta przez najwyższe kierownictwo i czy jest regularnie poddawana przeglądowi i aktualizowana?
- 4 Czy strategia BCM uwzględnia kwestie bezpieczeństwa pracowników?

- 5 Czy strategia BCM zakłada przywrócenie/odtworzenie działania procesów/funkcji biznesowych oraz systemów je wspierających, zgodnie ze zdefiniowanymi wcześniej celami (RTO), za pomocą (minimalnych) zasobów zdefiniowanych w trakcie analizy BIA?
- 6 Czy strategia BCM uwzględnia kwestie: zarządzania ryzykiem, zabezpieczenia fizycznego lokalizacji, zapewnienia komunikacji wewnętrznej (z pracownikami) i zewnętrznej (np. celem utrzymania zaufania klientów i partnerów biznesowych) oraz wypełniania zobowiązań wynikających z umów?
- 7 Czy strategia BCM uwzględnia zapewnienie ciągłości działania dla wszystkich kluczowych produktów / usług organizacji oraz procesów/funkcji/zasobów je wspierających?
- 8 Czy strategia BCM i zaproponowane rozwiązania są adekwatne do organizacji, jej wymogów oraz ryzyka utraty ciągłości działania w kluczowych obszarach działalności?

### **Utworzenie planu ciągłości działania (Business Continuity Plan)**

- 1 Czy został opracowany plan ciągłości działania (BCP)?
- 2 Czy plan ciągłości działania jest zgodny z polityką i strategią zapewnienia ciągłości działania organizacji?
- 3 Czy plan ciągłości działania (BCP) uwzględnia wszystkie krytyczne kwestie i scenariusze zawarte w strategii?
- 4 Czy plan ciągłości działania uwzględnia struktury odpowiedzialne za codzienną koordynację zadań związanych z zarządzaniem ciągłością działania w organizacji (BCMT – Business Continuity Management Team)?
- 5 Czy plan ciągłości działania uwzględnia odpowiednie struktury w organizacji, które byłyby aktywowane w momencie wystąpienia incydentu BCM / sytuacji kryzysowej, odpowiedzialne za:
  - a) dokonanie oceny incydentu/sytuacji i podjęcie decyzji o aktywacji planu BCP,
  - b) akcję ewakuacyjną i współpracę ze służbami ratunkowymi,
  - c) utrzymanie/przywrócenie krytycznych procesów biznesowych,
  - d) zarządzanie sytuacją kryzysową w organizacji (np. ERT – Emergency Response Team, CMT – Crisis Management Team, BRT – Business Recovery Team)?
- 6 Czy kompetencje i zakresy odpowiedzialności oraz zadania w/w osób/zespołów są dokładnie określone? Czy w/w osoby/zespoły posiadają wymagane umiejętności, wiedzę i doświadczenie by efektywnie pełnić powierzone im funkcje?
- 7 Czy plan ciągłości działania obejmuje:
  - a) procedury dotyczące pierwszej reakcji na incydent BCM,



- b) procedury utrzymania/przywrócenia ciągłości działania kluczowych procesów/funkcji/usług organizacji w lokalizacjach zastępczych, zgodnie z wcześniej zdefiniowanymi wymogami odtworzenia tych procesów/funkcji/usług i przy wykorzystaniu minimalnych, wcześniej zdefiniowanych zasobów (ludzie, urządzenia, sprzęt komputerowy, oprogramowanie, dane w postaci elektronicznej i papierowej, itp.)
- c) procedury dotyczące aktywacji planu BCM oraz zarządzania sytuacją kryzysową w organizacji?
- 8 Czy plan ciągłości działania (BCP) określa maksymalny czas realizacji procesów w zapasowej lokalizacji?
- 9 Czy plan ciągłości działania (BCP) określa procedury komunikacyjne oraz sposoby raportowania – zarówno wewnętrznego, jak i zewnętrznego?
- 10 Czy plan ciągłości działania (BCP) zawiera dane kontaktowe kluczowych członków zespołów i stron trzecich kluczowych dla utrzymania/przywrócenia ciągłości działania zgodnie ze zdefiniowanymi wymogami organizacji (dostawcy produktów/usług)?
- 11 Czy plan ciągłości działania (BCP) wskazuje na miejsce przechowywania kopii najważniejszych dokumentów, instrukcji i procedur dotyczących ciągłości działania oraz danych kontaktowych wszystkich kluczowych i niekluczowych pracowników i współpracowników zarówno w pierwotnej, jak i alternatywnej/zapasowej lokalizacji organizacji (np. w tzw. skrytce BCM)?
- 12 Czy plan ciągłości działania (BCP) wyznacza lokalizację zastępczą oraz określa wymagania dotyczące tej lokalizacji (niezbędna infrastruktura, urządzenia, sprzęt komputerowy i oprogramowanie, zapewniona łączność zewnętrzna i dostęp do systemów informatycznych oraz danych w postaci elektronicznej i papierowej)?
- 13 Czy efektywność planu BCP została potwierdzona na podstawie przeprowadzonych testów BCP?
- 14 Czy plan ciągłości działania (BCP) został omówiony z prezesem zarządu oraz przyjęty oficjalnie przez najwyższe kierownictwo?
- 15 Czy plan BCP opracowany przez organizację umożliwi efektywne zapewnienie ciągłości działania zgodnie z celami organizacji określonymi w strategii BCM?

### **Testowanie planu BCP**

- 1 Czy plan ciągłości działania (BCP) jest regularnie testowany (ale nie rzadziej niż raz w roku)?
- 2 Czy działania testowe są każdorazowo szczegółowo planowane i dokumentowane? Czy dokumentacja z testów jest odpowiednio archiwizowana?
- 3 Czy przeprowadzone testy potwierdzają, że poziom zabezpieczenia zasobów ludzkich w sytuacji

kryzysowej jest wystarczający?

- 4 Czy przeprowadzone testy potwierdzają znajomość procedur postępowania w sytuacji kryzysowej przez uczestników testów? Czy potwierdzają, że ich role oraz zakresy odpowiedzialności zostały zdefiniowane w sposób jasny i niebudzący wątpliwości?
- 5 Czy przeprowadzone testy potwierdzają, że listy powiadamiania i kontaktowe są pełne i aktualne a procedury powiadamiania gwarantują skuteczne powiadomienie członków zespołów wchodzących w skład struktur BCM oraz że prawidłowo zdefiniowano wszystkie kontakty zewnętrzne niezbędne do zabezpieczenia akcji w momencie wystąpienia incydentu BCM?
- 6 Czy przeprowadzone testy potwierdzają, że procedury postępowania w sytuacji kryzysowej zapewniają odpowiedni monitoring zdarzeń oraz właściwy przepływ informacji o rozwoju sytuacji (z zachowaniem zdefiniowanych ścieżek powiadamiania)?
- 7 Czy przeprowadzone testy potwierdzają możliwość uruchomienia wszystkich testowanych krytycznych procesów w ramach uzgodnionych czasów odtworzenia?
- 8 Czy przeprowadzone testy potwierdzają możliwość realizacji wszystkich testowanych procesów krytycznych w minimalnym, wymaganym zakresie?
- 9 Czy po ukończeniu testu powstaje szczegółowy raport?
- 10 Czy raport z testu zawiera wykaz działań/kroków, które należy podjąć w celu usunięcia błędów w planowanych działaniach zapewniających ciągłość czy usprawnienia działań zmierzających do realizacji procesów krytycznych w razie wystąpienia niedostępności procesów biznesowych? Czy zostały wyznaczone osoby odpowiedzialne oraz terminy realizacji działań/kroków wskazanych w raporcie z testów BCM?
- 11 Czy w organizacji został wdrożony efektywny proces monitorowania statusu rekomendacji wynikających z przeprowadzonych testów BCM (zapewniający, że rekomendacje wynikające z przeprowadzonych testów są wdrażane w terminie)?

## **Szkolenie personelu**

- 1 Czy w organizacji został wdrożony program podnoszenia świadomości pracowników oraz osób/podmiotów współpracujących z organizacją w zakresie zapewnienia ciągłości działania celem zapewnienia odpowiedniego zrozumienia istoty procesu i oczekiwań w razie wystąpienia incydentu BCM, a także wdrożenia działań przewidzianych planem kontynuacji działania?
- 2 Czy działania PR organizacji przewidują informowanie pracowników, podmiotów współpracujących, udziałowców i klientów na temat przygotowania organizacji na wypadek wystąpienia incydentu BCM?
- 3 Czy osoby bezpośrednio zaangażowane w realizację planu zapewnienia ciągłości działania podlegają

programowi ustawicznego szkolenia w celu doskonalenia swoich umiejętności? Czy biorą czynny udział w testach?

### **Utrzymanie i aktualizacja Planu BCP**

- 1 Czy organizacja wdrożyła efektywne procedury zarządzania zmianą w odniesieniu do planu BCP zapewniające aktualizację planu BCP w przypadku istotnych zmian w środowisku działania firmy, kluczowych zasobach bądź procesach uwzględnionych w planie BCP?
- 2 Czy procedury wdrożone w organizacji pozwalają na dokonanie ulepszeń w istniejącej strategii, planach BCP i strukturach BCM oraz wdrożenie rekomendacji po przeanalizowaniu dotychczasowych incydentów BCM i rezultatów testów planów ciągłości działania?

## **Członkowie Podkomisji ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej Komisji Ekonomiczno-Finansowej Polskiej Izby Ubezpieczeń biorący udział w opracowaniu programów audytu:**

- Jolanta Antczak
- Ewa Kornacka
- Krzysztof Lochański
- Tomasz Pietrzak
- Robert Popadyniec
- Bogusław Rajca
- Monika Rosa
- Beata Sambora
- Robert Stachura
- Elżbieta Szambelan-Bakuła
- Anna Wawrzeniecka
- Tomasz Wiącek
- Piotr Piórek – sekretarz

## REKOMENDACJE



KPMG Advisory  
Spółka z ograniczoną  
odpowiedzialnością sp.k.,  
ul. Chłodna 51  
00-887 Warszawa  
Poland

Telefon: +48 22 528 11 00  
Fax: +48 22 528 10 09  
E-mail: kpmg@kpmg.pl  
Internet: www.kpmg.pl

Pani Elżbieta Szambelan-Bakuła  
Przewodnicząca Podkomisji ds. Audytu i Kontroli  
Wewnętrznej  
Polska Izba Ubezpieczeń  
Ul. Wspólna 47/49  
00-684 Warszawa

9 grudnia 2009

Szanowna Pani,

Dokonaliśmy przeglądu sporządzonych przez Podkomisję ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej poniższych programów audytu:

- Programu audytu procesu naliczania i wypłaty prowizji agencyjnych;
- Programu audytu procesu likwidacji następstw zdarzeń objętych ochroną ubezpieczeniową;
- Programu audytu procesu reasekuracji biernej;
- Programu audytu procesu zapewnienia ciągłości działania - BCM (Business Continuity Management).

Naszym zdaniem, opracowane przez Podkomisję ds. Audytu i Kontroli Wewnętrznej, określone powyżej programy, w wersji z dnia 20 października 2009, mogą stanowić narzędzie wspomagające audyt wewnętrzny w ocenie systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem, wynikającym z natury i środowiska działalności zakładów ubezpieczeń. W szczególności, opracowanie to może być pomocne dla kierownictwa i pracowników komórek audytu wewnętrznego do celów planowania audytów wewnętrznych w zakładach ubezpieczeń.

Jednocześnie pragniemy zaznaczyć, że opracowane programy nie stanowią wyczerpującej i zamkniętej listy - wskazano w niej jedynie najbardziej typowe zagadnienia audytowe w wybranych obszarach działalności zakładu ubezpieczeń. Dynamiczne środowisko, w jakim działają zakłady ubezpieczeń i uwarunkowania wynikające z przebiegu procesów w poszczególnych zakładach, może stwarzać nowe ryzyka oraz ograniczać znaczenie już zidentyfikowanych ryzyk.

Z poważaniem,



Krzysztof Radziwon  
Partner

KPMG Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k., a Polish limited liability partnership and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International, a Swiss corporation.

KPMG Advisory Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. jest polską spółką partnerską i członkiem sieci KPMG składającej się z niezależnych spółek członkowskich stowarzyszonych z KPMG International, z siedzibą w Szwajcarii.

Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejestrowym dla Miast Warszawa, XI Rejon Gmina Starego Powiatu Siedleckiego.

KRS 000266076  
NIP 527-02-68-876  
REGON 141854113







**Polska Izba Ubezpieczeń**

ul. Wspólna 47/49, 00-684 Warszawa

tel. 022 42 05 105, 022 42 05 106, fax 022 42 05 107

[www.piu.org.pl](http://www.piu.org.pl) e-mail: [office@piu.org.pl](mailto:office@piu.org.pl)