

Departamenti i Auditit te Brendshem

Raporti Vjetor i Auditimit - 2015

Gjetje dhe Rekomandime

Date 31/12/2015

Te Audituar

Departamenti i Shitjeve
Departamenti i Administrimit
Departamenti i Demeve
Departamenti IT

Auditues

Shkelqim Zhurda
Drejtor i Departamentit te Auditit te Brendshem

1. Informacion i Pergjithshem.....	3
2. Lista e Gjetjeve.....	4
3. Rekomandime	5

1. Informacion i Pergjithshem

Ne perputhje me planin vjetor te auditimit te shoqerise INTERSIG gjate vitit 2015 jane audituar proceset qe lidhen me administrimin dhe shitjen e policave, trajtimin e demeve, risigurimin, financen dhe teknologjine e informacionit.

Periudha e audituar perfshin aktivitetet e mesiperme ndermjet datave 01 Janar 2015 dhe 25 dhjetor 2015.

Auditimi u fokusua ne analizimin e proceseve, risqeve dhe te dhenave te grumbulluara nga sistemet SAP, E-INSURE dhe MSHM, intervistimin e punonjesve qe kryejne keto procese, informacione nga Starbroker, si dhe ne informacione te tjera te marra nepermjet komunikimeve elektronike me email.

Metodat e kontrollit te aplikuara gjate auditimeve kane qene te alternuar, kontroll i plote per probleme te caktuara dhe i pjesshem per agjente dhe drejtues te degeve ku u krye auditimi. Ne raste te vecante, ne varesi te gjetjeve dhe madhesise se riskut kontrolli u thellua duke zgjeruar periudhen e veprimtarise se audituar.

Referuar ndarjes se pergjegjesive te menaxhimit te inventareve te policave dhe shitjes se tyre, pervec analizimit te te dhenave ne zyre, Auditimi u perqendrua edhe ne Deget e kompanise, si dhe prane zyrave qendrore te INTERSIG.

Problemet qe u kontrolluan jane:

- a) Inventari i policave fizike duke krahasuar te dhenat ne sistemin MSHM dhe ne sistemin E-INSURE.
- b) Kontrolli i te dhenave per primet dhe kategorite e mjeteve, ne programin e Shitjes duke e krahasuar me te dhenat e programit MSHM.
- c) Mungesat e konstatuara per agjente dhe dege te vecanta ne rakordimet e zyres qendrore per inventarizimin e policave.
- d) Procedurat e shitjes dhe te administrimit te policave te sigurimit.
- e) Probleme te shitjes se policave jashte sistemit, te policave dublikate, ndryshime te kategorive dhe rregjistrim me vonese ne sistemin e shitjes.
- f) Rakordimet e debitoreve per prime te paarketuara, duke u fokusuar ne afatet e maturitetit te tyre.
- g) Agjentet e larguar dhe problemet qe jane konstatuar per policat e padorezuara dhe detyrimet per primet e paarketuara ne kompani.
- h) Procedurat e marrjes ne sigurim dhe problemet lidhur me produktin Kasko.
- i) Procedurat e trajtimit te Demeve dhe funksionet e programit Edusoft per rregjistrimin dhe trajtimin e Demeve.

2. Lista e Gjetjeve

- 1) Ka diferenca midis debitoreve analitike dhe gjendjes se tyre ne Kontabilitet. Kjo situatë është vetem per disa kode shitjesh dhe agjente.
- 2) Nuk janë hedhur gjithmone, edhe ne rastet e rinovimeve, ne sistemin e shitjes fotot e marrjes ne sigurim per produktin Kasko.
- 3) Risqe qe lidhen me riparimin e modeleve te vecanta te automjeteve.
- 4) Ndjekja e analizimi i arketimeve ne rastet e Pasive te Regresit.
- 5) Proceset e administrimit dhe performanca shitjes ne Zyren Qendrore.
- 6) Jane gjetur dy raste per shitje te policave te sigurimit karton jeshil me ndryshim te periudhes se sigurimit nga dy agjente ne degen Elbasan.
- 7) Jane gjetur shitje te polices se Kartonit Jeshil pas dates se aksidentit nga nje agjenti ne degen Gjirokaster.
- 8) Jane gjetur raste te vecanta ne degen Elbasan per shitje te policave ne exel jashte sistemit dhe rregjistrimi i tyre ne rregjistrimin e shitjes eshte bere 3-5 dite me vonese.
- 9) Jane gjetur raste te shitjes se policave ne exel dhe rregjistrimi i policave ne sistem eshte bere me 3-10 dite me vonese. Gjetjet jane ne numer te kufizuar dhe bere nga agjente te vecante.
- 10) Komisionet e agjenteve jane te rregjistruar ne sistem. Komisioni aktualisht ndryshohet ne sistem me miratim te drejtorit te departamentit te shitjes dhe me miratim te drejtorit te pergjithshem sipas urdherit Nr.40 dat 03.07.2013

3. Rekomandime

Gjetjet kryesore	Tipi i Riskut	Rekomandime	Departamenti pergjegjes
1) Ka diferenca midis debitoreve analitike dhe gjendjes se tyre ne Kontabilitet. Kjo situatë është vetem per disa kode shitjesh dhe agjente.	Verdhe	<p>Te intensifikohen ndjekja e debitoreve te keqinj, si fizike ashtu edhe juridik, ne rastet kur detyrimet nuk paguhen vullnetarisht.</p> <p>Te hartohet nje liste me debitore me te vjeter se tre vjet. Te behet propozim per fshirje nese është e nevojshme.</p> <p>Te implementohet “Dunning System” ne lidhje me debitoret.</p> <p>Te rishikohet e gjithë procedura e raportimit dhe afateve te raportimit te te gjithë departamenteve te VIG service si dhe dep. ne kompani. Qellimi është respektimi I afateve te raportimit ne VIG.</p>	<p>Departamenti Finances</p> <p>Departamenti Shitjes</p> <p>Zyra e Administrimit</p>
2) Nuk janë hedhur gjithmone, edhe ne rastet e rinovimeve, ne sistemin e shitjes fotot e marrjes ne sigurim per produktin Kasko.	Portokalli	<p>Fotot e marrjes ne sigurim per produktin Kasko duhet te behen dhe te hidhen ne sistemin e shitjes gjithmone edhe ne rastet e rinovimeve. (Raporti i kaskos).</p> <p>Ne programin e shitjes duhet te rregjistrohet i gjithë komisioni per policat e shitura. (Aktualisht rregjistrohet vetem pjesa e marre nga agjenti, pra jo pjesa e komisionit te faturuar). (Raporti i kaskos)</p> <p>Cdo agjent apo specialist i shitjes duhet te kete ne sistemin e shitjes kodin e vet. Nuk duhet te kete me kode te perbashketa ku ne nje kod te jene te raportuar shitjet e disa agjenteve ose specialisteve te marrjes ne sigurim. (Raporti I kaskos)</p>	<p>Departamenti Shitjes</p> <p>Zyra e Administrimit</p> <p>Departamenti IT</p>
3) Riske qe lidhen me riparimin e modeleve te vecanta te automjeteve.	Verdhe	<p>Ne rastet kur makina e demtuar është model shume i vecante, me servisin qe merr persiper rregullimin e kesaj makine duhet bere nje kontrate e vecante. Ne kete kontrate te jene specifikuar mire afatet perfundimtare te riparimit te mjetit dhe ne rast moszbatimi te tyre servisi te kete</p>	<p>Departamenti Shitjes</p> <p>Zyra e Administrimit</p> <p>Departamenti IT</p>

		penalitete.	
4) Ndjekja e analizimi i arketimeve ne rastet e Pative te Regresit.	Verdhe	<p>Te intesifikohet puna per ndjekjen dhe arketimin e shumave ne rastet e Pative te Regresit.</p> <p>Programi i Demeve duhet te ofroje ne te ardhmen raporte me te detajuara, qe ndihmojne ne kryerjen e analizave te detajuara.</p> <p>Te behet nje akt-ekspertize e re dhe ti bashkangjitet ekspertizes se pare, ne rastet kur reflektohen ndryshim ne elementet e demtuar sipas ekspertizes se pare. (Raporti I kaskos)</p>	<p>Departamenti Juridik</p> <p>Departamenti i Demeve</p> <p>Departamenti IT</p>
5) Proceset e administrimit dhe performanca shitjes ne Zyren Qendrore.	Verdhe	<p>Departamenti i Auditit te brendshem (me kerkese te CEO) eshte ne nje proces te Vleresimit dhe Auditimit te performances se punonjesve te administrimit dhe Shitjes ne Zyren Qendrore.</p>	<p>Zyra e Burimeve Njerezore</p> <p>Auditi Brendshem</p>
6) Jane gjetur dy raste per shitje te policave te sigurimit karton jeshil me ndryshim te periudhes se sigurimit nga dy agjente ne degen Elbasan.	Jeshile	<p>Rekomandojme qe kompania te kontrolloje dhe te ndjeke ne vazhdimesi kete problem me qellim parandalimin e rasteve te tilla ne agjente te tjere.</p>	<p>Departamenti Shitjes dhe Marrjes ne Sigurim</p> <p>Zyra e Administrimit</p>
7) Jane gjetur shitje te polices se Kartonit Jeshil pas dates se aksidentit nga nje agjenti ne degen Gjirokaster.	Jeshile	<p>Rekomandojme qe kompania te kontrolloje dhe te ndjeke ne vazhdimesi kete problem me qellim parandalimin e rasteve te tilla ne agjente te tjere.</p>	<p>Bordi Drejtoreve</p> <p>Departamenti Shitjes</p> <p>Zyra e Administrimit</p>
8) Jane gjetur raste te vecanta ne degen Elbasan per shitje te policave ne exel jashte sistemit dhe rregjistrimi i tyre ne rregjistrimin e shitjes eshte bere 3-5 dite me vonese.	Verdhe	<p>Rekomandojme qe kompania te kontrolloje dhe te ndjeke ne vazhdimesi kete problem me qellim parandalimin e rasteve te tilla ne agjente te tjere.</p>	<p>Bordi Drejtoreve</p> <p>Departamenti Shitjes</p> <p>Zyra e Administrimit</p>
9) Jane gjetur raste te shitjes se policave ne exel dhe rregjistrimi i policave ne sistem eshte bere me 3-10 dite me vonese. Gjetjet jane ne numer te kufizuar dhe bere nga agjente te vecante.	Portokalli	<p>Te analizohet ne departamentin e shitjes ky problem. Te kontrollohet cdo muaj nga zyra e administrimit te policave dhe te ndiqet ne vazhdimesi.</p>	<p>Bordi Drejtoreve</p> <p>Departamenti Shitjes</p> <p>Zyra e Administrimit</p>

<p>10) Komisionet e agjenteve jane te rregjistruar ne sistem. Komisioni aktualisht ndryshohet ne sistem me miratim te drejtorit te departamentit te shitjes dhe me miratim te drejtorit te pergjithshem sipas urdherit Nr.40 dat 03.07.2013</p>	<p>Portokalli</p>	<p>Ky problem te diskutohet ne bordin drejtues dhe te merret nje vendim ku te percaktohet niveli i kopetences per miratimin dhe ndryshimet e komisionit.Ndarja e nivelit te kompetences te behet sipas shkalleve 10% - 20%, shkalla 20% - 35% , dhe te shkalles mbi 35%,ose te vendose shkalle te tjera.</p> <p>Miratimi dhe ndryshimi i koeficientit te komisionit sipas nivelit te kompetences te rregjistrohet direkt ne sistemin e shitjes perpara ose ne momentin e leshimit te polices.</p> <p>Departamenti i shitjes ne bashkepunim me departamentin IT te VIG Service te krijoje nje modul te vecante ne sistemin e shitjes ku rregjistrimi i komisionit dhe ndryshimi i tij te lene gjurme ne sistem.</p>	<p>Bordi Drejtoreve Departamenti Shitjes Zyra e Administrimit Departamenti IT VIG Service</p>
---	-------------------	--	---

<p>Legjenda e nivelit te Riskut:</p>	<p>E KUQE</p>	<p><i>Risk shume i larte, problemi duhet te zgjidhet urgjentisht.</i></p>
	<p>PORTOKALLI</p>	<p><i>Risku evident, duhen propozuar masa per zgjidhjen e problemit.</i></p>
	<p>E VERDHE</p>	<p><i>Masat jane marre tashme, pritet zgjidhja e problemit.</i></p>
	<p>JESHILE</p>	<p><i>Risku egziston, masat jane marre, problemi eshte zgjidhur.</i></p>