



Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2020-01-28

Diarienummer 0070/19

Handläggare

Katrin Gundersen

Telefon: 031-368 55 12

E-post: katrin.gundersen@gotalejon.goteborg.se

Årsrapport internrevisionen 2019

Förslag till beslut i styrelsen för Försäkrings AB Göta Lejon

- anta Årsrapporten internrevisionen 2019

Sammanfattning

I den här rapporten presenteras det internrevisionsarbete som har utförts under året.

Granskningens omfattning och identifierade fokusområden framgår av den revisionsplan som beslutades av styrelsen i januari 2019.

Bolagets bedömning

Endast ett fåtal rekommendationer kvarstår att åtgärda och dessa kommer att kunna slutföras under 2020.

Bilagor

1. Årsrapport internrevisionen 2019

Katrin Gundersen

Bolagsjurist

Annika Forsgren

VD

Internrevisions- rapport från PwC 2019

Försäkrings AB Göta Lejon



Göteborgs Stad
Försäkrings AB Göta Lejon



Till styrelsen i Försäkrings AB Göta Lejon.

I den här rapporten presenterar vi det internrevisionsarbete som vi har utfört under året. Syftet är att ge er en bättre bild av vår granskning utifrån de planer som fastställts av styrelsen samt informera er om de iakttagelser som vi har gjort under arbetets gång.

Granskningens omfattning och identifierade fokusområden framgår av den revisionsplan som kommunicerats till er i januari 2019. Rapporten innehåller förslag på utvecklingsområden och kopplat till de utvecklingsområden som vi har identifierat hittar ni även våra förslag på hur ni kan arbeta med dessa framöver.

Vi ser fram emot att diskutera vår rapport med er vid vårt möte 2020

Med vänliga hälsningar

Morgan Sandström

Partner, PwC

Till Försäkrings AB Göta Lejon
Stora Badhusgatan 6
411 21, Göteborg

Morgan Sandström

Partner

E-post: morgan.sandstroem@pwc.com

Telefon: +46 (0)10 212 58 58

Carl Svanberg

Granskare

E-post: carl.svanberg@pwc.com

Telefon: +46 (0)10 213 91 89

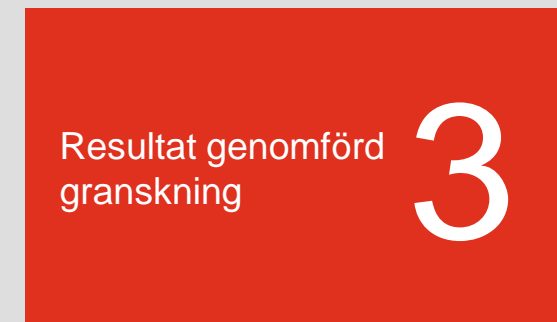
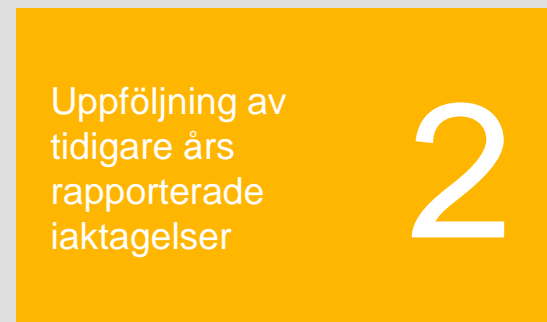
Erik Ydreremark

Granskare

E-post: erik.ydreremark@pwc.com

Telefon: +46 (0)10 213 19 12

Vad du hittar inuti...



1

Internrevisionsplan

Internrevisionsplan

Internrevisionsplan

I dialog med styrelsen har vi presenterat ett förslag till internrevisionsplan vilken har fastställts av styrelsen.

Uppföljning av tidigare års rapporterade iakttagelser

- Genomgång och bedömning av verksamhetens hantering av tidigare iakttagelser.

Granskning av process för hantering av inbetalda premier

- Granskning av styrande dokument
- Utöver granskning av styrdokumentet har vi haft intervjuer med bolagets underwriter för att skapa oss en förståelse för hur premiesättningen går till i praktiken, samt så har vi följt premiesättningen för ett avtal från förnyelse till betalning.

Granskning av aktuariefunktionens arbete

- Granskning av styrande dokument.
- Intervju med bolagets ekonomichef, samt telefonintervju med bolagets aktuarie och aktuariefunktion, där även en av PwC's aktuarier deltog.
- Vi har vidare inhämtat och granskat aktuariefunktionens kontroller.

Återförsäkringsprocessen

- Granskning av bolagets processbeskrivning och flödesschema. Vi har vidare gått igenom samt testat identifierade nyckelkontroller.

Rapportstruktur

Rapporten är en så kallad avvikelserapport. Rapportens fokus och tyngdpunkt ligger i de förbättringsåtgärder som har iakttagits under granskningen. Iakttagelserna har klassificerats enligt nedan beroende på hur stor inverkan den identifierade bristen anses utgöra.



Innebär en identifierad brist med stor inverkan. Skall åtgärdas så snart som möjligt.



Innebär en identifierad brist med måttlig inverkan. Skall åtgärdas inom ett år.



Innebär en identifierad brist utan väsentlig inverkan. Skall åtgärdas i mån av tid.

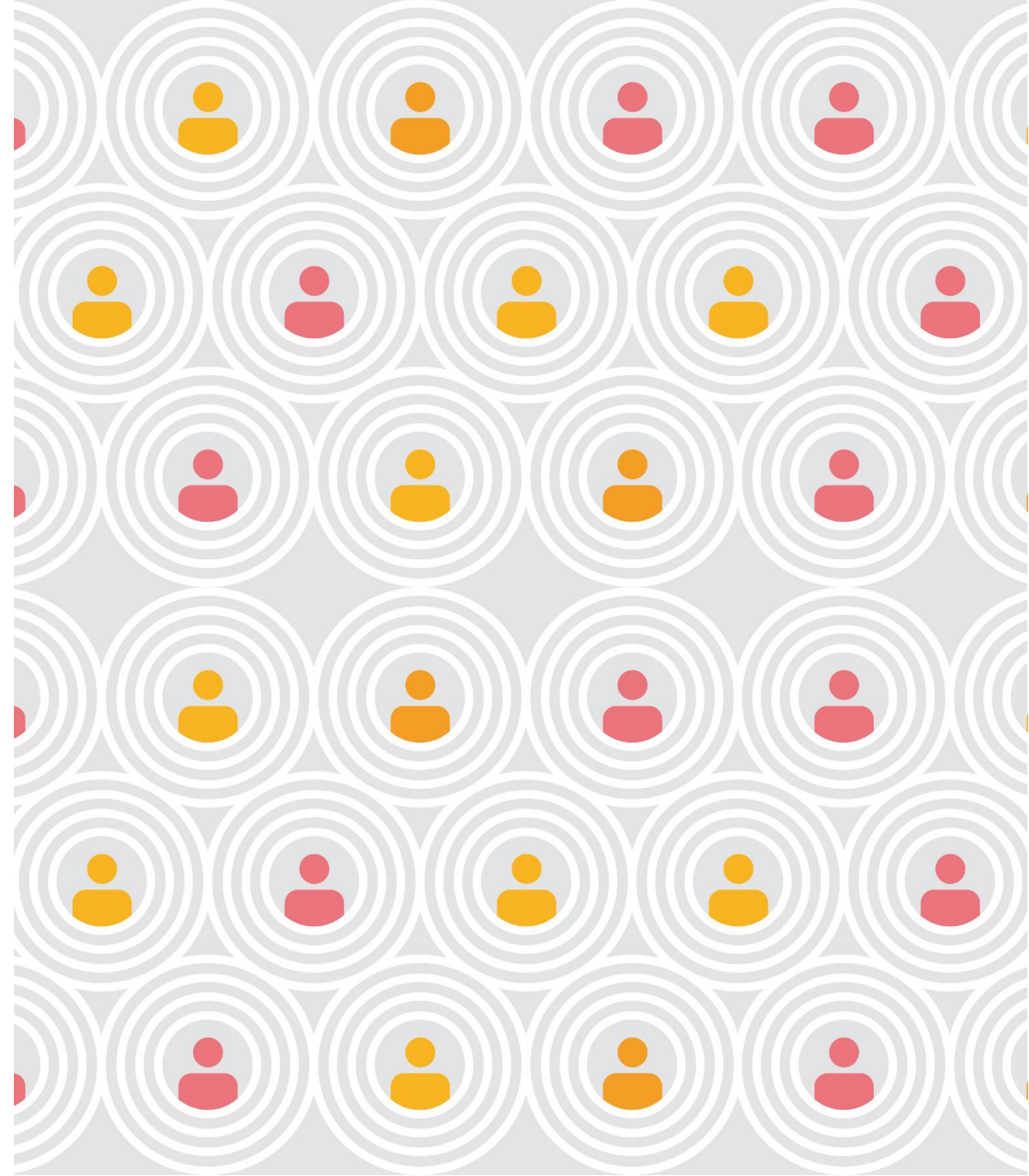
2

Uppföljning av tidigare
års rapporterade
iakttagelser

Uppföljning av tidigare års rapporterade iakttagelser

Syftet med uppföljning av tidigare års rapporterade iakttagelser är att säkerställa att Göta Lejon arbetar reaktivt för att verksamheten ska bedrivas på ett ändamålsenligt vis samt upprätthålla god intern kontroll för de väsentliga processer som i dialog med styrelsen kommit att ingå i internrevisionsplanen. Våra iakttagelser i rapport från 2018 fördelade sig enligt nedan tabell:

Område	Antal iakttagelser	Ej åtgärdade
Utlagd verksamhet	2	2
GDPR	1	0
Företagsstyrningssystemet	15	7



Resultat genomförd granskning – Utlagd verksamhet


Syfte

Syftet med vår genomgång av utlagd verksamhet är att säkerställa att kritiska moment hanteras enligt de beskrivningar som finns upprättade av bolaget. Vidare syftar vår granskning till att belysa riskområden kopplade till bolagets utlagda verksamhet, för att företagsledningen skall kunna minimera riskerna kopplade till detta.

Utförande

Vi har granskat Göta Lejons policys, riktlinjer och övriga styrande dokument relaterade till utlagd verksamhet samt granskat de avtal som Göta Lejon har ingått beträffande utlagd verksamhet. En fullständig lista med erhållet underlag redovisas i bilaga 1. Vi har vidare gjort en uppföljning av tidigare genomförd processgenomgång avseende Göta Lejons övervakning av outsourcad verksamhet. Nedan följer de iakttagelser som vi noterat under vår granskning.

Göta Lejon är en förhållandevis liten organisation sett till det försäkrade beståndet. För att hantera befintligt bestånd med nuvarande organisation har flera kritiska funktioner lagts ut på extern part. Enligt Göta Lejons riktlinje för outsourcing framgår det att ett av minimikraven för att verksamhet ska få bedrivs av extern part är att både Göta Lejon och tjänsteleverantören upprättar och vidmakthåller en beredskapsplan. Vi vill poängtera vikten av att kontinuerligt analysera, utvärdera samt ta hänsyn till förändringar hos båda parter för att säkerställa att konsekvenserna för Göta Lejon vid oförutsedda händelser hos tjänsteleverantören får så liten påverkan på Göta Lejon som möjligt.

Status	Iakttagelse	Vår rekommendation	Företagsledningens kommentar 2018	Status 2019
	Försäkringsrörelselagen 10 kap. §§ 18-22 ställer krav vad gäller innehållet i ett avtal som definieras som ett avtal för utlagd verksamhet. I samband med vår genomläsning av Göta Lejons avtal för utlagd verksamhet har vi bedömt huruvida kraven uppfylls. I allt väsentligt är vår bedömning att avtalen innehåller de obligatoriska uppgifterna. Dock är vår bedömning att det endast i avtalet med iFACTS AB framgår tydligt att tjänsteleverantören ska rapportera om väsentliga händelser hos tjänsteleverantören som kan påverka dess förmåga att fortsätta leverera tjänsten till försäkringsbolaget. Vidare har vi noterat att det endast i avtalet med Cunningham Lindsey Sweden AB framgår att tjänsteleverantören ska låta försäkringsbolagets externrevisorer få tillgång till dess underlag och arbetspapper.	Vår rekommendation är att avtalen rörande utlagd verksamhet uppdateras på så sätt att samtliga krav enligt 10 kap. §§ 18-22 FRL uppfylls.	Bolaget kommer att göra tillägg till avtalen beträffande väsentliga händelser och externrevisorernas möjlighet att granska leverantörerna.	Efter avstämning med bolaget låter vi punkten från föregående år stå kvar då det inte har skett några nya upphandlingar av avtal under 2019. Bolaget planerar att åtgärda iakttagelserna i takt med nya upphandlingar.

Resultat genomförd granskning – GDPR

Syfte

En övergripande granskning och kvalitetssäkring av Göta Lejons anpassning och efterlevnad av den nya Dataskyddsförordningen (GDPR) har genomförts i syfte att identifiera eventuella gap och föreslå lämpliga åtgärder för att hantera risk för sanktioner och ersättningskrav.

Utförande

Vi har huvudsakligen utfört granskningen genom intervjuer. Vår bedömning är att Göta Lejon har implementerat övergången från PuL till GDPR på ett ändamålsenligt sätt, i förhållande till organisationens art och komplexitet, med förbättringspotential på ett antal områden. För utfört arbete samt våra specifika observationer, vänligen se bifogad bilaga 2.

Status 2019

Vi har noterat att ledningen agerat på de iakttagelser vi rapporterat under 2018, och har vid vår granskning 2019 inte noterat några nya iakttagelser.


Resultat genomförd granskning – Företagsstyrningssystem

Syfte

Syftet med vår övergripande genomgång av Göta Lejons företagsstyrningssystem är att bedöma huruvida de lagkrav som framgår av 10 kap. Försäkringsrörelselagen samt EIOPAs utfärdade riktlinjer ("EIOPA-BoS-14/253 SV") tillämpas samt om dessa krav efterlevs.

Utförande

Under 2016 utförde vi en genomgång avseende Göta Lejons efterlevnad av 10 kap. Försäkringsrörelselagen samt EIOPAs riktlinjer om företagsstyrningssystem vilket resulterade i en gapanalys som tillhandahölls företagsledningen. Göta Lejon använder sig av ett gemensamt verktyg för att följa upp och åtgärda rekommendationer som lämnats av samtliga kontrollfunktioner. Vi har inhämtat och tagit del av detta verktyg och följt upp de rekommendationer avseende företagsstyrningssystemet som vi lämnade under 2018. En fullständig lista med erhållet underlag redovisas i bilaga 1.

Status	Iakttagelse	Vår rekommendation	Företagsledningens kommentar 2018	Status 2019
	Försäkringsrörelselagen kap. 10 tillsammans med EIOPAs utfärdade riktlinjer kring företagsstyrningssystem ("EIOPA-BoS-14/253 SV") berör hur ett försäkringsaktiebolags företagsstyrningssystem ska vara utformat. Vi har under föregående år upprättat en gapanalys för att belysa vilka åtgärder som Göta Lejon bör vidta för att i allt väsentligt efterleva lagkraven samt EIOPAs riktlinjer. Vår första genomgång (år 2016) av bolagets företagsstyrningssystem resulterade i 21 stycken observationer. Vid årets granskningstillfälle konstaterar vi att 14 stycken observationer har åtgärdats. De 7 stycken observationer som kvarstår att åtgärdas avser innehåll i ERSÄ och affärsplan. Dessa ej åtgärdade observationer kommer att hanteras i samband med ERSÄ och affärsplan.	Vår rekommendation är att åtgärder beskrivna i gapanalysen vidtas fortlöpande.	Bolaget kommer fortlöpande att vidta åtgärder beskrivna i gapanalysen. Många av PwC:s rekommendationer är omhändertagna i ERSÄ och affärsplanen för 2018.	Vi har vid granskningstillfället noterat att ett antal av våra iakttagelser inte har blivit åtgärdade. Bolaget planerar att åtgärda de kvarvarande iakttagelserna i samband med att de uppdaterar ERSÄ och affärsplan.

3

Resultat genomförd
granskning


Resultat genomförd granskning - Premieprocessen

Syfte


Syftet med genomgång av premieprocessen är att säkerställa att kritiska moment i processen hanteras enligt de beskrivningar, policier och riktlinjer som finns upprättade av bolaget. Vidare är det vår uppgift att utvärdera huruvida befintlig process minimerar risken för fel avseende premiesättning och eventuella rabatter.

Utförande

PwC har granskat rutinbeskrivningar, haft intervjuer med bolagets underwriter samt följt premiesättningen för ett avtal från förnyelse till betalning. Göta Lejon är ett captive som ägs av Göteborgs stad, deras övergripande mål är att på längre sikt varken generera resultatmässiga över- eller underskott. Deras mål är således att ta ut en premie som motsvarar de kostnader och skadeutbetalningar som verksamheten kräver. Vår samlade bedömning är att bolagets premieprocess är på en tillfredsställande nivå utifrån dess storlek och verksamhet. PwC har dock noterat ett antal förbättringsområden för att stärka processen ytterligare.

Status	lakttagelse	Vår rekommendation	Företagsledningens kommentar
	Enligt Göta Lejons riktlinje är VD operativt ansvarig för att bolagets riktlinje för teckningsrisker efterlevs. Hur bolaget arbetar med teckningsrisker framgår av deras rutinbeskrivning. Vi har i intervju med bolagets underwriter och systemansvarig noterat att de premier som bolaget beslutar om inte är signerade av VD innan de uppdateras i försäkringssystemet. Vi har vidare noterat att det utifrån rutinbeskrivningen inte framgår när och av vem priserna ska uppdateras i försäkringssystemet. Identifierade brister kan medföra att premierna läses in vid en för sen tidpunkt, samt att felaktiga premier läses in i försäkringssystemet. Det kan i sin tur medföra en påverkan på de finansiella rapporterna.	Vår rekommendation är att bolaget inför en rutin att beslutade premier signeras av VD. Vidare rekommenderar vi att bolaget säkerställer att rutinbeskrivningen uppdateras.	Bolaget kommer att följa internrevisionens rekommendation.

Resultat genomförd granskning - Premiprocessen

<i>Status</i>	<i>lakttagelse</i>	<i>Vår rekommendation</i>	<i>Företagsledningens kommentar</i>
	<p>PwC har granskat ett egendomsavtal från förnyelse till betalning. I rutinbeskrivningen framgår det att kundansvarig årligen ansvarar för att uppdatera sina kunders kalkylark, där de bl.a. förväntas uppdatera försäkringsvärde hämtat från försäkringssystemet under november månad. Det är en del i bolagets premiesättningsarbete. PwC har i utfört stickprov noterat att försäkringsvärdet i kalkylarket inte var baserat på uppgifter hämtade i november 2019.</p> <p>Risken är att kalkylbladets funktion som en indikator över hur premierna bör fördelas mellan bolagets kunder tappar sin funktion vilket kan leda till att vissa kunder får en högre- eller lägre debiterad premie än vad de annars hade fått.</p>	<p>Vår rekommendation är att bolaget inför en stickprovskontroll för att säkerställa att kundansvariga uppdaterat kalkylbladen med uppgifter från försäkringssystemet uttagna i rätt period.</p>	<p>Bolaget kommer att följa internrevisionens rekommendation.</p>

Resultat genomförd granskning - Aktuariiefunktionens arbete

Syfte

Syftet med genomgång av aktuariiefunktionens arbete är att säkerställa att de har tillräckliga kontroller för de aktuariella kontrollerna som utförs av funktionen och att processen fungerar enligt de uppsatta rutinerna. Vår uppgift är även att utvärdera huruvida spårbarheten avseende funktionens kontrollberäkning.



Utförande

PwC har granskat bolagets styrdokument, läst igenom aktuariiefunktionens rapportering och haft intervjuer med bolagets ekonomichef samt operativa aktuarie och aktuariiefunktion. Bolagets operativa aktuarie och aktuariiefunktion är outsourcad till Willis Towers Watson Consulting AB. I intervju med bolagets ekonomichef framgick att han bistår aktuarierna med underlag från bokföringen och försäkringssystemet samt ansvarar för datakvaliteten som ligger till grund för aktuariens beräkningar. Det framgår även i aktuariiefunktionens rapport att de förlitar sig på bolagets egna kontroller för att säkerställa att datakvaliteten är god. PwC har noterat ett förbättringsområde avseende datakvalité.

Vidare har PwC i intervju med bolagets operativa aktuarie samt aktuariiefunktion skapat oss en förståelse för deras arbetssätt samt kontroller som utförs. Aktuariiefunktionen utför ett antal kontroller för att rimlighetsbedöma att erhållna dataleveranser inte innehåller några väsentliga felaktigheter, det utförs genom att jämföra årsleverans- mot föregående årsleverans, den senaste kvartalsleveransen samt årsrapportering QRT mot årsredovisning. Generellt finns ingen formaliserad spårbarhet i kontrollerna som utförs, t.ex. att operativ aktuarie utför och att aktuariiefunktionen validerar arbetet. Det finns dock mycket mail korrespondens mellan operativ aktuarie och aktuariiefunktionen vilket gör att det indirekt finns en spårbarhet i deras arbete. Både operativ aktuarie och aktuariiefunktionen har lång erfarenhet av arbetet och deras kompetens bedöms som tillfredsställande.

Vi har även låtit en av PwC's aktuarier granska bolagets försäkringstekniska beräkningsunderlag, vilket resulterade i ett antal rekommendationer. För en mer detaljerad beskrivning av våra iakttagelser, se nästa sida.

Resultat genomförd granskning - Aktuariiefunktionens arbete

Status	lakttagelser	Vår rekommendation	Företagsledningens kommentar
	<p>PwC har i samband med intervju av ekonomichef noterat att bolaget inte utför regelbundna avstämningar mellan försäkringssystem och redovisningen. Förklaringen är att bolaget inte kan generera relevanta rapporter från försäkringssystemet.</p> <p>Risken med avsaknaden av avstämningar mellan systemen är att det kan uppstå felaktigheter i datan som aktuarierna baserar sina beräkningar på. Det kan i sin tur leda till väsentliga fel i de finansiella rapporterna.</p>	<p>Vår rekommendation är att bolaget kravställer till systemleverantören att försäkringssystemet ska kunna generera relevanta rapporter i syfte att stärka den interna kontrollen av datakvalitetén. Vidare rekommenderar vi att bolaget utför regelbundna avstämningar mellan försäkringssystemet och redovisningen.</p>	<p>Bolaget kommer att följa internrevisionens rekommendation.</p>
	<p>PwC har granskat bolagets försäkringstekniska beräkningsunderlag och har noterat ett antal brister. Följande delar bör läggas till eller förtydligas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Datum samt notering när den är fastställd.- Ändringshistorik- Resonemang om val av beräkningsmetoder- Information om indata till beräkningar saknas- Tydliga hänvisningar, se t.ex. Under punkt 7 där ni hänvisar till avsnitt 6.3.3- Det framgår inte när expertbedömningar görs- Det framgår inte hur antaganden tagits fram.- Beräkningsformler och metoder beskrivs endast på en övergripande nivå.	<p>Vår rekommendation är att bolaget uppdaterar försäkringstekniskt beräkningsunderlag.</p>	<p>Bolaget kommer att följa internrevisionens rekommendation.</p>

Resultat genomförd granskning - Återförsäkringsprocessen

Syfte

Syftet med genomgång av återförsäkringsprocessen är att säkerställa att kritiska moment i processen hanteras enligt de beskrivningar som finns upprättade av bolaget. Vidare är det vår uppgift att utvärdera huruvida befintlig process minimerar risken för fel avseende återförsäkring.

Utförande

Vi har genom intervju med ansvarig för upphandling av återförsäkring fått en förståelse för hur processen för upphandling av återförsäkring går till. Vi har vidare tagit del av flödesscheman för respektive moment i upphandlingsförfarandet samt de av styrelsen beslutade riktlinjer avseende återförsäkring.

Vår bedömning är att Göta Lejon har en strukturerad process för att upphandling och utvärdering av potentiella återförsäkrare. Hanteringen är formaliserad och finns dokumenterad i flödesscheman med tillhörande beskrivningar avseende de olika momenten. Processen innehåller kontroller där en person upprättar underlag och en andra person kontrollerar. Vidare hålls protokollförda möten vid momenten där återförsäkringsslip (kriterier) beslutas samt vid beslut av slutgiltig placering av återförsäkring. Vid de protokollförda möten närvarar ansvarig för upphandling av återförsäkring, återförsäkringskonsult samt VD.

En fullständig lista med erhållet underlag redovisas i bilaga 1.

Vi har under vår granskning och genomgång av återförsäkringsprocessen inte noterat några iakttagelser. Vår bedömning är att Göta Lejon har styrdokument på plats vilka är förankrade hos styrelsen samt att organisationen tillämpar och följer dessa styrdokument. Med hänsyn tagen till Göta Lejons organisation anser vi att Göta Lejon har organiserat sig på ett sådant sätt att det finns förutsättningar för att upprätthålla god intern kontroll.

Utifrån intervjuer och de underlag vi erhållit har vi ingen anledning att göra någon annan bedömning än att Göta Lejons återförsäkringsprocess fungerar ändamålsenligt.

Bilagor



Bilaga 1

Uppföljning av tidigare års iakttagelser

Granskning av utlagd verksamhet - uppföljning 2019

Intervjuade personer:

- Katrin Gundersen

Granskning av GDPR - uppföljning 2019

Intervjuade personer:

- Katrin Gundersen

Granskning av företagsstyrningssystemet - uppföljning 2019

Intervjuade personer:

- Björn Wennerström

Inhämtade dokument:

- Sammanställning åtgärder i samtliga rapporter från 2 och 3 linjen 2019

Granskning av premieprocessen

Intervjuade personer:

- Björn Wennerström
- Stefan Cardehil

Inhämtade dokument:

- Rutin för försäkringsteckning 181113
- 13. Riktlinje för teckningsrisker
- Sammanställning UW alla kunder 2019
- ANSVAR 2019
- Sammanställning motorfordon alla kunder 2018
- Exempel för större kund "Leasingbolaget 201812"
- INSMAN - Idrott och förening
- Idrott och föreningsförvaltningen 2019 klar
- Invoice - 2019-11-14T095753.470
- Fakturera Finans 2019 spec 190415 x
- Bg5751-9308_Insättningsuppgifter_Detaljer_20190507

Bilaga 1

Granskning av aktuariefunktionens arbete

Intervjuade personer

- Björn Wennerström
- Sebastian Jörn
- Christian Clemmensen

Inhämtade dokument

- Aktuarierapporter 2019
- Inputmall kassaflöde Göta Lejon kvartal 190930
- Premieuppgifter SCR Göta Lejon 190930
- Ramavtal Aktuariefunktionen
- Riktlinjer för aktuariefunktionen
- 20190610 Kontroller Trianglar QRT - kommentarer
- 20191122 Beskrivning av aktuariefunktionens kontroller
- Försäkringstekniskt beräkningsunderlag
- Punkt 11 Försäkringstekniska riktlinjer

Granskning av återförsäkringsprocessen

Intervjuade personer:

- Mia Jonsson

Inhämtade dokument:

- 12. Riktlinje för återförsäkring
- Process återförsäkring
- Tidsplan 191107 MJ
- Besluta om återförsäkring 171101 MJ
- Beslutsmöte kriterier annons 180828 MJ
- Planering och beslut köpta förs och återförsäkringar 2020 190904 MJ
- Beslutsmöte slipar 181002 MJ