

رویه‌های حاکمیت شرکتی به همراه چارچوب کنترل‌های داخلی و منشور حسابرسی داخلی

شرکت بیمه زندگی آگاه (سهامی عام)

۱. کلیات و دامنه کاربرد

این سند، حاکمیت شرکتی را تشریح می‌کند و در کنار آن، اصول کلی کنترل‌های داخلی و منشور حسابرسی داخلی را ارائه می‌دهد تا اداره شرکت، نظارت بر مدیریت و پاسخگویی در برابر ذی‌نفعان به صورت منسجم انجام شود.

دامنه کاربرد شامل ارکان حاکمیت (مجمع، هیأت‌مدیره، هیأت‌عامل)، کمیته‌های تخصصی، واحدهای کنترلی می‌باشد.

۱-۱. تعاریف کوتاه

حاکمیت شرکتی: مجموعه سازوکارها و رویه‌هایی که نحوه هدایت راهبردی، کنترل و نظارت بر مدیریت را مشخص می‌کند و بر ایجاد تعادل میان منافع سهامداران و سایر ذی‌نفعان تمرکز دارد.

کنترل‌های داخلی: سیاست‌ها و فعالیت‌هایی که با هدف کاهش ریسک، صیانت از دارایی‌ها، افزایش قابلیت اتکای گزارشگری و رعایت قوانین طراحی و اجرا می‌شود.

حسابرسی داخلی: فعالیتی مستقل درون سازمانی که با رویکردی مبتنی بر ریسک، اثربخشی راهبری، مدیریت ریسک و کنترل‌ها را ارزیابی کرده و پیشنهادهای اصلاحی ارائه می‌کند.

۲-۱. اهداف

- ایجاد زبان مشترک برای نقش‌ها، اختیارات و حدود پاسخگویی ارکان راهبری شرکت.
- تقویت شفافیت، پاسخگویی و عدالت در برخورد با سهامداران (به‌ویژه سهامداران خرد) و سایر ذی‌نفعان.
- کمک به استقرار کنترل‌های داخلی کارآمد و حسابرسی داخلی مستقل برای کاهش تقلب، اتلاف منابع و خطاهای بااهمیت.
- ایجاد زیرساخت مناسب برای مدیریت ریسک‌های بیمه‌گری، سرمایه‌گذاری، عملیاتی و فناوری اطلاعات.

۲. مبانی مقرراتی و اصول راهنما

این مستند با در نظر گرفتن الزامات رایج در مقررات حاکم بر مؤسسات بیمه و نیز دستورالعمل‌های مرتبط با ناشران پذیرفته‌شده در بازار سرمایه تدوین شده است. در پیاده‌سازی عملی، ملاک نهایی، متن مصوب مقررات نهادهای ناظر و مفاد اساسنامه شرکت خواهد بود.

۲-۱. اصول راهنما

- **پاسخگویی:** هر رکن باید در قبال تصمیم‌ها و نتایج حوزه مسئولیت خود، امکان پاسخگویی روشن و قابل پیگیری داشته باشد.
- **شفافیت:** اطلاعات بااهمیت باید صحیح، به‌موقع و قابل اتکا ارائه و افشا شود؛ به‌گونه‌ای که تصمیم‌گیری ذی‌نفعان آگاهانه باشد.
- **انصاف و رفتار برابر:** حقوق سهامداران هم‌طبقه و نیز برخورد با بیمه‌گزاران و نمایندگان باید به دور از تبعیض و رانت باشد.

○ رعایت حقوق ذی‌نفعان: منافع بیمه‌گذاران، کارکنان، نهادهای ناظر، تأمین‌کنندگان، سرمایه‌گذاران و جامعه باید در تصمیم‌ها دیده شود.

○ مدیریت تعارض منافع: تعارض منافع باید شناسایی، افشا و مدیریت شود تا منافع شرکت و ذی‌نفعان آسیب نبینند.

۲-۲. الزامات حاکم بر شرکت سهامی عام و الزامات بازار سرمایه

شرکت بیمه زندگی آگاه (سهامی عام)، در کنار الزامات ناظر بیمه، الزامات مربوط به شرکت‌های سهامی عام را نیز رعایت می‌نماید از جمله تشریفات قانونی مجامع، حقوق سهامداران (به‌ویژه سهامداران خرد)، و الزامات پاسخگویی و افشای اطلاعات. همچنین الزامات ناظر بر ناشران (از جمله افشای اطلاعات و کنترل‌های داخلی ناشران) نیز در دامنه تعهدات شرکت قرار دارد.

○ رعایت تشریفات دعوت و برگزاری مجامع عمومی عادی و فوق‌العاده، فراهم‌سازی دسترسی سهامداران به مستندات قبل از مجمع و ایجاد فرصت کافی برای پرسش و پاسخ.

○ انتخاب حسابرس مستقل و بازرس قانونی در مجمع عمومی و همکاری مؤثر با ایشان.

○ طراحی سازوکارهای افشا و گزارشگری مطابق مقررات؛ از جمله افشای به‌موقع اطلاعات بااهمیت و انتشار گزارش‌های دوره‌ای/سالانه.

○ استقرار فرآیندهای کنترل تعارض منافع، معاملات با اشخاص وابسته و کنترل رانت اطلاعاتی، به‌نحوی که حقوق سهامداران هم‌طبقه به‌صورت برابر رعایت شود.

○ پایبندی مدیران به الزامات قانونی مرتبط با سمت مدیریتی در شرکت (از جمله تودیع سهام وثیقه، در چارچوب قانون تجارت و اساسنامه).

○ احراز و پایش صلاحیت حرفه‌ای مسئولان کلیدی و کنترلی (از جمله مدیریت ریسک، تطبیق مقررات، حسابرسی داخلی و اکچوئری) مطابق ضوابط نهاد ناظر.

۳. ارکان و سطوح نظام راهبری

نظام راهبری شرکت در سه لایه اصلی طراحی می‌شود: (الف) مجمع عمومی صاحبان سهام، (ب) هیأت‌مدیره و کمیته‌های تخصصی، و (ج) هیأت‌عامل/مدیریت اجرایی. هر سطح دارای نقش متفاوت اما مکمل است و مرزهای تصمیم‌گیری و اجرا شفاف می‌باشد.

۳-۱. مجمع عمومی

مجمع عمومی به‌عنوان بالاترین رکن تصمیم‌گیری، درباره موضوعاتی مانند انتخاب اعضای هیأت‌مدیره، تصویب صورت‌های مالی، تقسیم سود، تعیین حسابرس مستقل و اصلاحات اساسنامه‌ای تصمیم می‌گیرد. شرکت بیمه زندگی آگاه (سهامی عام) سازوکارهایی فراهم نموده تا سهامداران بتوانند به‌صورت مؤثر در مجامع به صورت حضوری و برخط مشارکت کنند.



۲-۳. هیأت‌مدیره و کمیته‌ها

هیأت‌مدیره مسئول هدایت راهبردی، سیاست‌گذاری و نظارت بر عملکرد مدیریت است. برای افزایش عمق نظارت، برخی موضوعات تخصصی از طریق کمیته‌های زیر نظر هیأت‌مدیره بررسی شده و نتیجه برای تصمیم‌گیری نهایی به هیأت‌مدیره گزارش می‌شود.

۳-۳. هیأت‌عامل/مدیریت اجرایی

مدیریت اجرایی مسئول اجرای مصوبات و اداره روزمره شرکت است. حدود اختیارات اجرایی با تفویض هیأت‌مدیره مشخص می‌شود و این تفویض، مسئولیت نظارتی هیأت‌مدیره را منتفی نمی‌کند. اعضای هیأت‌عامل در شرکت بیمه زندگی آگاه (سهامی عام) مدیرعامل، معاون مالی و سرمایه‌گذاری و معاون فناوری اطلاعات است.

۴. نقش و مسئولیت‌های هیأت‌مدیره

هیأت‌مدیره باید اطمینان یابد که شرکت در چارچوب مقررات و با نگاه بلندمدت اداره می‌شود و در عین حفظ منافع سهامداران، حقوق بیمه‌گزاران و سایر ذی‌نفعان نیز رعایت می‌گردد و تصمیم‌های هیأت‌مدیره مبتنی بر اطلاعات معتبر، ارزیابی ریسک و ملاحظات اخلاق حرفه‌ای باشد.

۴-۱. مسئولیت‌های کلیدی

- تعیین جهت‌گیری راهبردی و تصویب برنامه‌ها و بودجه‌های کلان.
- تعیین سقف تحمل ریسک (Risk Appetite) و نظارت بر رعایت آن در حوزه بیمه‌گری و سرمایه‌گذاری.
- تصویب سیاست‌های کلیدی از جمله سیاست افشاء، سیاست تعارض منافع، سیاست سرمایه‌گذاری و سیاست‌های منابع انسانی.
- ایجاد و پشتیبانی از کمیته‌های تخصصی و نظارت بر اثربخشی آنها.
- اطمینان از استقرار واحدهای کنترلی (حسابرسی داخلی، مدیریت ریسک، تطبیق مقررات) و فراهم کردن استقلال آنها.
- بررسی دوره‌ای کفایت کنترل‌های داخلی و دریافت گزارش‌های مربوط.
- پایش اجرای مصوبات و ارزیابی عملکرد مدیرعامل و مدیران ارشد.

۴-۲. اختیارات هیأت‌مدیره

اختیارات هیأت‌مدیره مطابق اساسنامه شرکت تعیین شده است.

۴-۳. ترکیب و استقلال اعضا

به‌منظور ایجاد توازن مناسب در تصمیم‌گیری، ترکیب هیأت‌مدیره شامل اعضای اجرایی و غیر اجرایی بوده و در حد امکان، حضور اعضای مستقل تقویت شده است.



۵. نقش و مسئولیت‌های هیأت‌عامل و مدیریت اجرایی

هیأت‌عامل و مدیرعامل مجری سیاست‌ها و تصمیم‌های هیأت‌مدیره هستند و مسئولیت اداره عملیات روزمره، تحقق برنامه‌ها، مدیریت منابع و ارائه گزارش‌های مدیریتی را بر عهده دارند زیرا مدیریت اجرایی باید فضای لازم برای عملکرد مستقل واحدهای کنترلی را فراهم کند.

۵-۱. وظایف اصلی مدیریت اجرایی

- پیاده‌سازی برنامه‌های مصوب و تبدیل اهداف راهبردی به برنامه‌های عملیاتی قابل اندازه‌گیری.
- استقرار فرآیندهای استاندارد در بیمه‌گری (صدور، خسارت، وصول حق بیمه) و سرمایه‌گذاری، همراه با کنترل‌های پیشگیرانه و کشف‌کننده.
- تهیه و پیشنهاد بودجه، گزارش‌های عملکرد و تحلیل انحرافات برای تصمیم‌گیری هیأت‌مدیره.
- اطمینان از رعایت مقررات توسط واحدها و همکاری مؤثر با حسابرس داخلی، حسابرس مستقل و نهادهای ناظر.
- مدیریت منابع انسانی، آموزش، جانشین‌پروری و ارتقای فرهنگ رعایت مقررات و اخلاق حرفه‌ای.

۶. کمیته‌های تخصصی هیأت‌مدیره

برای تمرکز بر موضوعات تخصصی و افزایش کیفیت نظارت، هیأت‌مدیره کمیته‌هایی ایجاد می‌کند. ریاست هر کمیته بر عهده یکی از اعضای غیر اجرایی هیأت‌مدیره است و دبیرخانه کمیته‌ها مستندسازی، پیگیری مصوبات و هماهنگی جلسات را انجام می‌دهد.

۶-۱. کمیته حسابرسی و کنترل‌های داخلی

این کمیته بازوی تخصصی هیأت‌مدیره در حوزه گزارشگری مالی، کنترل‌های داخلی و نظارت بر حسابرسی است. نمونه وظایف:

- بررسی برنامه سالانه حسابرسی داخلی و اطمینان از اجرای آن و رسیدگی به محدودیت‌های احتمالی.
- ارزیابی کیفیت گزارشگری مالی، بررسی صورت‌های مالی و گزارش‌های مدیریتی پیش از طرح در هیأت‌مدیره.
- پیشنهاد انتخاب/عزل حسابرس مستقل و بررسی استقلال و حدود خدمات غیرحسابرسی.
- پیگیری اجرای اقدامات اصلاحی درباره ضعف‌های کنترلی و موارد عدم انطباق کشف‌شده.
- بررسی سازوکارهای رسیدگی به تقلب، تخلف و گزارش‌های محرمانه (whistleblowing).

۶-۲. کمیته مدیریت ریسک

شرکت بیمه ذاتاً با ریسک سروکار دارد؛ بنابراین کمیته ریسک مسئول نظارت بر چارچوب مدیریت ریسک و اطمینان از هم‌راستایی تصمیم‌های مهم با اشتباهات ریسک شرکت است. نمونه وظایف:

- بازنگری و پیشنهاد سیاست‌ها و مدل‌های مدیریت ریسک در حوزه بیمه‌گری، بازار، نقدینگی، اعتباری، عملیاتی و سایبری.

- پایش شاخص‌های کلیدی ریسک و دریافت گزارش‌های دوره‌ای از واحد مدیریت ریسک.
- ارزیابی آثار ریسک تصمیم‌های راهبردی (مانند طراحی محصولات، نرخ‌دهی، اتکایی و سرمایه‌گذاری‌های عمده).
- نظارت بر برنامه‌های بهبود توانگری مالی و رعایت حداقل‌های الزامی نهاد ناظر.

۳-۶. کمیته تطبیق مقررات

این کمیته بر رعایت قوانین، مقررات و الزامات حرفه‌ای نظارت می‌کند و به هیأت‌مدیره درباره ریسک‌های عدم انطباق و موضوعات رفتاری گزارش می‌دهد. نمونه وظایف:

- پایش تغییرات مقررات و اطمینان از به‌روزرسانی رویه‌ها و آموزش کارکنان.
- نظارت بر کنترل‌های مربوط به مبارزه با پولشویی و تأمین مالی تروریسم در چارچوب ضوابط.
- بازنگری سازوکار مدیریت تعارض منافع، محرمانگی اطلاعات و روابط با اشخاص وابسته.
- پایش فرآیند رسیدگی به شکایات بیمه‌گزاران و ذی‌نفعان و تحلیل ریشه‌ای موارد پرتکرار.

۴-۶. کمیته جبران خدمات و انتصابات

هدف این کمیته، هم‌راستا کردن نظام پرداخت و انگیزه‌های مدیریتی با عملکرد پایدار شرکت و منافع ذی‌نفعان است. نمونه وظایف:

- پیشنهاد سیاست‌های کلی جبران خدمات، پاداش و مزایا برای مدیران ارشد و کارکنان، با توجه به عملکرد و ریسک‌پذیری.
- بررسی فرآیندهای جذب، آموزش، ارزیابی عملکرد و برنامه‌های جانشین‌پروری.
- ارائه پیشنهادهای مربوط به انتصاب یا جابه‌جایی مدیران کلیدی بر اساس شایستگی و الزامات حرفه‌ای.

۵-۶. سایر کمیته‌های پیشنهادی

هیأت‌مدیره بر اساس نیاز شرکت «کمیته سرمایه‌گذاری» و «کمیته فناوری اطلاعات و امنیت سایبری» را نیز تشکیل داده است تا ریسک‌ها و موضوعات تخصصی به‌صورت متمرکز رسیدگی شود.

۷. واحدهای کنترلی و نقش‌های کلیدی

در کنار کمیته‌ها، واحدهای کنترلی و نقش‌های کلیدی باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که (۱) استقلال حرفه‌ای داشته باشند، (۲) دسترسی کافی به اطلاعات و مدیران داشته باشند، و (۳) بتوانند بدون ترس از پیامدهای سازمانی، موارد بااهمیت را گزارش کنند.



۷-۱. مدیریت ریسک

واحد مدیریت ریسک مسئول طراحی و نگهداری چارچوب مدیریت ریسک، تهیه نقشه ریسک، تدوین شاخص‌ها و گزارش‌دهی دوره‌ای به کمیته ریسک و هیأت‌مدیره است. این واحد باید ریسک‌های بیمه‌گری (نرخ‌دهی، انتخاب ریسک، اتکایی)، ریسک‌های مالی/سرمایه‌گذاری و ریسک‌های عملیاتی را به صورت یکپارچه پوشش دهد.

۷-۲. تطبیق مقررات

واحد تطبیق مقررات (Compliance) بر اجرای الزامات نهادهای ناظر، قوانین بازار سرمایه و مقررات داخلی شرکت نظارت می‌کند و در حوزه‌هایی مانند معاملات با اشخاص وابسته، تضاد منافع، تبلیغات و ارتباطات برون‌سازمانی، رسیدگی به شکایات و مبارزه با پولشویی نقش فعال دارد.

۷-۳. حسابرسی داخلی

حسابرسی داخلی باید با رویکرد مبتنی بر ریسک، ارزیابی مستقلی از کنترل‌ها و فرآیندها ارائه کند و به عنوان «چشم سوم هیأت‌مدیره» عمل نماید. منشور تفصیلی این واحد در بخش ۹ آمده است.

۷-۴. اکچوئر/مسئول فنی اکچوئری

اکچوئر نقش تخصصی در محاسبات فنی، کفایت ذخایر، نرخ‌های بیمه‌ای، کفایت سرمایه و تحلیل‌های تجربه خسارت دارد. جایگاه سازمانی اکچوئر به گونه‌ای است که بتواند درباره ریسک‌های فنی به مدیریت و هیأت‌مدیره اظهار نظر حرفه‌ای و مستند ارائه کند. مسیر گزارش‌دهی اکچوئر به مدیرعامل و در موارد بااهمیت به کمیته ریسک/هیأت‌مدیره است.

۷-۵. مسئول مبارزه با پولشویی

مسئول مبارزه با پولشویی، هماهنگی اجرای فرآیندهای شناسایی مشتری، پایش تراکنش‌ها، گزارش‌دهی موارد مشکوک و آموزش کارکنان را بر عهده دارد و با واحد تطبیق مقررات و حسابرسی داخلی تعامل نزدیک دارد.

۸. چارچوب کنترل‌های داخلی

کنترل‌های داخلی به منظور ایجاد اطمینان معقول نسبت به دستیابی به اهداف شرکت طراحی می‌شود؛ از جمله: قابلیت اتکای گزارش‌گری مالی و مدیریتی، اثربخشی عملیات، صیانت از منابع و رعایت قوانین و مقررات.



۸-۱. مسئولیت هیأت مدیره

هیأت مدیره مسئول نهایی استقرار و پایش کنترل‌های داخلی است. این مسئولیت شامل درخواست گزارش‌های دوره‌ای، رسیدگی به نقاط ضعف با اهمیت و تصویب برنامه‌های اصلاحی می‌شود. مدیریت اجرایی مسئول طراحی و اجرای کنترل‌ها در سطح عملیات است.

۸-۲. اجزای کنترل داخلی

چارچوب کنترل داخلی می‌تواند بر پنج مؤلفه مکمل استوار باشد:

- محیط کنترلی: فرهنگ سازمانی، ساختار، شفافیت نقش‌ها، شایستگی‌ها و انضباط سازمانی.
- ارزیابی ریسک: شناسایی، تحلیل و اولویت‌بندی ریسک‌ها و تعیین پاسخ مناسب به آنها.
- فعالیت‌های کنترلی: کنترل‌های پیشگیرانه، کشف‌کننده و اصلاحی در فرآیندهای کلیدی.
- اطلاعات و ارتباطات: گردش اطلاعات صحیح و به‌موقع در داخل شرکت و گزارش‌دهی مناسب به ارکان راهبری.
- نظارت و پایش: ارزیابی مستمر و دوره‌ای اثربخشی کنترل‌ها و پیگیری اقدامات اصلاحی.

۸-۴. ارزیابی و گزارشگری کنترل داخلی

ارزیابی کنترل‌های داخلی هر سه ماه انجام و نتایج در قالب «گزارش کنترل‌های داخلی» به هیأت مدیره ارائه می‌شود. همچنین پایش‌های فصلی (مثلاً کنترل بودجه‌ای و انحرافات با اهمیت) می‌تواند به تصمیم‌گیری به‌موقع کمک کند.

۹. منشور واحد حسابرسی داخلی

این منشور، چارچوب فعالیت حسابرسی داخلی را مشخص می‌کند و مبنای مشترکی برای انتظار از این واحد، حدود اختیارات و نحوه گزارش‌دهی فراهم می‌آورد. منشور پس از تصویب هیأت مدیره لازم‌الاجراست و حداقل سالانه بازنگری می‌شود.

ماده ۱- جایگاه و مأموریت

واحد حسابرسی داخلی، نهادی مستقل درون شرکت است که با ارائه خدمات اطمینان‌بخشی و خدمات مشورتی، به بهبود فرآیندهای راهبری، مدیریت ریسک و کنترل کمک می‌کند و هدف آن پشتیبانی از خلق ارزش و افزایش کارایی و اثربخشی عملیات است.

ماده ۲- دامنه فعالیت

دامنه فعالیت حسابرسی داخلی باید به گونه‌ای تنظیم شود که نسبت به کارکرد صحیح شبکه کنترل‌ها و سازوکارهای مدیریت ریسک شرکت، اطمینان معقول ایجاد کند. حوزه‌های پوشش شامل موارد زیر است:

- کفایت شناسایی و مدیریت ریسک‌ها در سطح شرکت و فرآیندها.

- صحت و به‌موقع بودن اطلاعات مالی، مدیریتی و عملیاتی با اهمیت.
- انطباق فعالیت‌ها با سیاست‌ها، رویه‌ها، استانداردها و مقررات.
- صیانت از دارایی‌ها و منابع و جلوگیری از اتلاف، سوءاستفاده و تقلب.
- قابلیت تحقق برنامه‌ها و اهداف و کیفیت فرآیندهای بهبود مستمر.
- شناسایی موضوعات حقوقی/قانونی اثرگذار بر فعالیت شرکت و انعکاس آنها.

ماده ۳- اختیارات

برای انجام مؤثر مأموریت، هیأت‌مدیره اختیاراتی زیر را برای حسابرسی داخلی به رسمیت می‌شناسد:

- دسترسی به اسناد، مدارک، سیستم‌ها، دارایی‌ها و کارکنان.
- امکان ارتباط مستقیم با کمیته حسابرسی و ارائه گزارش بدون واسطه.
- پیشنهاد نیازهای منابع انسانی و مالی و برنامه آموزشی کارکنان حسابرسی داخلی.
- استفاده از خدمات تخصصی بیرونی (در صورت نیاز) با رعایت رویه‌های مصوب شرکت.

ماده ۴- استقلال و بی‌طرفی

برای حفظ استقلال، حسابرسی داخلی از منظر کارکردی به کمیته حسابرسی پاسخگو است.

انتصاب، ارزیابی عملکرد و عزل مدیر حسابرسی داخلی باید با نظر کمیته حسابرسی و تصویب هیأت‌مدیره انجام شود.

ماده ۶- مسئولیت‌ها و وظایف کلیدی

مهم‌ترین مسئولیت‌های حسابرسی داخلی عبارت است از:

- تهیه برنامه سالانه حسابرسی داخلی با رویکرد مبتنی بر ریسک و ارائه آن به کمیته حسابرسی برای بررسی و سپس تصویب هیأت‌مدیره.
- اجرای مأموریت‌های حسابرسی طبق برنامه مصوب و نیز رسیدگی‌های موردی در چارچوب درخواست‌های مصوب مدیریت یا کمیته حسابرسی.
- ارزیابی مستمر اثربخشی کنترل‌های داخلی و پیگیری اجرای اقدامات اصلاحی تا حصول نتیجه.
- ارائه خدمات مشاوره‌ای (بدون ورود به اجرا) برای بهبود فرآیندها و کنترل‌ها.
- هماهنگی با واحدهای مدیریت ریسک و تطبیق مقررات برای اجتناب از موازی‌کاری و پوشش مؤثر ریسک‌ها.
- همکاری در رسیدگی به تقلب، تخلف یا فعالیت‌های مشکوک (از جمله در حوزه پولشویی) و گزارش‌دهی به موقع به مراجع ذی‌صلاح درون‌سازمانی.
- برقراری نظام تضمین و بهبود کیفیت (QAIP) برای اطمینان از کیفیت روش‌شناسی و خروجی‌های حسابرسی داخلی.

تبصره: تهیه برنامه سالانه باید با توجه به اولویت‌های راهبردی شرکت، میزان ریسک فرآیندها، نتایج حسابرسی‌های پیشین و تغییرات محیطی انجام شود و حداقل حوزه‌هایی مانند گزارشگری مالی، رعایت مقررات، امنیت اطلاعات، معاملات عمده و صیانت از دارایی‌ها را پوشش دهد.

ماده ۷- گزارش‌دهی و پاسخگویی

مدیر حسابرسی داخلی در چارچوب این منشور، در قبال موارد زیر به کمیته حسابرسی و هیأت‌مدیره پاسخگو است:

- میزان تحقق برنامه سالانه و علل انحرافات احتمالی.
- گزارش نقاط ضعف بااهمیت کنترل‌های داخلی و فرصت‌های بهبود فرآیندها.
- کفایت منابع و محدودیت‌هایی که می‌تواند دامنه رسیدگی را تحت تاثیر قرار دهد.
- وضعیت اقدامات اصلاحی واحدهای اجرایی و نتیجه پیگیری‌ها.

ماده ۸- حفظ محرمانگی و حقوق دسترسی

حسابرسی داخلی موظف است اطلاعات و اسنادی را که در جریان کار به آن دسترسی می‌یابد محرمانه نگه دارد و از آنها صرفاً برای انجام مأموریت حرفه‌ای استفاده کند. در مقابل، کلیه واحدها و کارکنان موظف‌اند اطلاعات صحیح و به‌موقع در اختیار حسابرسی داخلی قرار دهند.

ماده ۹- تعامل با حسابرس مستقل و نهادهای ناظر

حسابرسی داخلی باید ضمن رعایت استقلال نقش‌ها، با حسابرس مستقل هماهنگی حرفه‌ای داشته باشد تا از پوشش بهینه حوزه‌های پرریسک و جلوگیری از دوباره‌کاری اطمینان حاصل شود. همچنین در صورت وجود الزامات نهاد ناظر، ارائه اطلاعات و مستندات در چارچوب مقررات انجام می‌شود.

ماده ۱۰- تصویب و بازنگری منشور

این منشور پس از بررسی کمیته حسابرسی و تصویب هیأت‌مدیره اجرا می‌شود. هرگونه بازنگری اساسی نیز از همین مسیر انجام خواهد شد.

۱۰. ساختار سازمانی پیشنهادی حسابرسی داخلی و کنترل‌های داخلی

ساختار دقیق واحد حسابرسی داخلی با تفکیک کارکردها، تعریف چند اداره تخصصی زیر نظر مدیر حسابرسی داخلی است.

۱۰-۱. الگوی تفکیک کارکردها

نمونه حوزه‌های رسیدگی	شرح مأموریت	واحد/اداره
-----------------------	-------------	------------



چک‌لیست‌های انطباق، نسبت خسارت، فرآیندهای صدور/خسارت، قراردادهای نمایندگان	ارزیابی رعایت مقررات و رویه‌ها در فرآیندهای صدور، خسارت، وصول حق بیمه و عملیات شعب.	حسابرسی انطباق و عملیات بیمه‌گری
پرداخت‌ها، خزانه‌داری، حسابداری، انبار/دارایی‌ها، کنترل دسترسی سامانه‌ها	بررسی طراحی و اثربخشی کنترل‌ها در فرآیندهای مالی، اداری و پشتیبانی و پیشنهاد اصلاحات.	حسابرسی فرآیندها و کنترل‌های داخلی
تحلیل انحرافات بودجه، کارایی شعب، امنیت سایبری، لاگ‌ها و دسترسی‌ها	ارزیابی کارایی و اثربخشی عملیات، پایش KPI ها و رسیدگی‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و امنیت.	حسابرسی عملکرد و تحلیل داده/IT

۱۰-۲. مسیر گزارش دهی

برای حفظ استقلال حرفه‌ای، گزارش‌های حسابرسی داخلی باید به کمیته حسابرسی و هیأت‌مدیره ارائه شود. در سطح عملیاتی، تعامل روزمره با مدیرعامل و مدیران واحدها برای دسترسی به اطلاعات و پیگیری اقدامات اصلاحی ضروری است.

۱۱. حقوق سهامداران و تعامل با ذی‌نفعان

یکی از پیامدهای مهم حاکمیت شرکتی مطلوب، ایجاد اطمینان برای سهامداران و افزایش اعتماد بیمه‌گذاران و بازار است. شرکت بیمه زندگی آگاه (سهامی عام) سازوکارهایی طراحی نموده تا همه سهامداران (به‌ویژه سهامداران خرد) از حقوق خود به شکل عملی بهره‌مند شوند و هم‌زمان حقوق سایر ذی‌نفعان نیز رعایت گردد.

۱۱-۱. حقوق سهامداران

- دسترسی به اطلاعات بااهمیت شرکت به‌صورت صحیح و در زمان مناسب.
- امکان حضور و اعمال حق رأی در مجامع و دریافت پاسخ شفاف به پرسش‌ها.
- تقسیم سود در چارچوب قانون و اعلام زمان‌بندی پرداخت به‌گونه‌ای که تبعیض میان سهامداران ایجاد نشود.
- اطلاع‌رسانی درباره تصمیم‌های کلیدی مانند ادغام، فروش دارایی‌های بااهمیت، تغییرات سرمایه یا اصلاحات اساسنامه‌ای طبق مقررات.

۱۱-۲. حقوق بیمه‌گذاران و سایر ذی‌نفعان

- استقرار فرآیند روشن برای رسیدگی به شکایات و پیشنهادها و اعلام نتیجه به شاکی در بازه زمانی مشخص.
- حفظ محرمانگی اطلاعات مشتریان و محدودسازی دسترسی‌ها بر اساس نقش و نیاز.
- اطلاع‌رسانی شفاف درباره شرایط بیمه‌نامه، تعهدات، استثنائات و فرآیند خسارت.
- توجه به حقوق کارکنان (ایمنی شغلی، آموزش، ارزیابی منصفانه) و ایجاد کانال گزارش‌دهی محرمانه تخلف.

۱۲. شفافیت، افشا و گزارشگری

گزارشگری منظم و قابل اتکا، ستون فقرات پاسخگویی است. شرکت از طریق ابزارهای رسمی، اطلاعات بااهمیت را افشا کرده و در عین حال از انتشار اطلاعات گمراه‌کننده یا ناقص پرهیز می‌کند.

۱۲-۱. اقدام پیشنهادی برای افشا

- صورتهای مالی دوره‌ای و سالانه و یادداشت‌های توضیحی مطابق استانداردهای حسابداری و الزامات ناظر.
- گزارش فعالیت هیأت‌مدیره، گزارش تفسیری مدیریت و گزارش حسابرسان مستقل/بازرس قانونی.
- گزارش کنترل‌های داخلی و اقدامات اصلاحی کلان (در حدی که محرمانگی و امنیت خدشه‌دار نشود).
- اطلاعات ساختار راهبری: مشخصات و سوابق حرفه‌ای اعضای هیأت‌مدیره و مدیرعامل، ترکیب کمیته‌ها و شرح وظایف آنها.
- اطلاعات معاملات با اشخاص وابسته طبق مقررات و رویه‌های مصوب شرکت.

۱۲-۲. دبیرخانه هیأت‌مدیره و مستندسازی

این دبیرخانه مسئول هماهنگی جلسات، تنظیم دستور جلسه، ثبت صورت‌جلسات، گردآوری مستندات تصمیم‌گیری و پیگیری اجرای مصوبات است.

۱۳. معاملات با اشخاص وابسته

رعایت قوانین و مقررات سازمان بورس و اوراق بهادار و قانون تجارت در خصوص معاملات با اشخاص وابسته به نحوی که از کنترل مناسب تضاد منافع حاصل شود و از منافع شرکت و سهامداران حفاظت کند، همواره در دستور کار این شرکت است.

۱۳-۱. اقدامات

- طراحی فرآیند تصویب معاملات با اشخاص وابسته با سطوح مجوزدهی مشخص و ثبت مستندات قیمت‌گذاری و توجیه اقتصادی.
- محدودسازی دسترسی افراد دارای تعارض به اطلاعات یا فرآیند تصمیم‌گیری مربوط.
- پایش معاملات و گزارش‌دهی به کمیته حسابرسان/تطبیق مقررات.

۱۴. اخلاق سازمانی و سازوکار گزارش‌دهی تخلف

حاکمیت شرکتی زمانی اثرگذار است که با فرهنگ سازمانی پشتیبانی شود. تدوین منشور اخلاق سازمانی، آموزش مستمر و تعریف کانال‌های گزارش‌دهی امن و محرمانه از اجزای کلیدی این فرهنگ است.

