12 Trajnostni razvoj v Skupini Triglav

- V poslovno strategijo smo vključili tudi strateška kazalnika za merjenje učinkovitosti pri uresničevanju ključnih vidikov trajnostnega poslovanja.
- Prvič celovito poročamo po novem standardu GRI GS.
- Merjenje organizacijske klime: v Zavarovalnici Triglav so izboljšani vsi indeksi, prepoznane so priložnosti za izboljšave.
- Sprejeli smo minimalne standarde skladnosti poslovanja v Skupini Triglav.
- 40 odstotkov preventivnih vlaganj matične zavarovalnice je bilo usmerjenih v povečanje požarne varnosti.
- Projekt Vi vozite: S partnerji smo se povezali za večjo prometno varnost v bližini šol in vrtcev.
- Mladi upi 2016: uvedli smo novosti za dolgoročnejšo pomoč ter usmerjanje mladih talentov pri doseganju vrhunskih rezultatov.

12.1 Uresničevanje strateških usmeritev in ciljev trajnostnega razvoja Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav

V procesu priprave nove strategije za obdobje 2017-2020, ki je zaznamoval leto 2016, smo naredili pomemben korak v razumevanju in prihodnjemu uresničevanju celovitega in vzdržnega razvoja Skupine Triglav.

Pri razumevanju odgovornosti, prenovljene temeljne vrednote Skupine Triglav, smo bili doslej osredotočeni na družbeno odgovornost. S prenovljeno strategijo smo vzpostavili njeno celostno obravnavo in jo postavili za temelj našega trajnostnega razvoja ter jo povezali z načrtovanjem in izvajanjem poslovne strategije. Prvič doslej bomo v letu 2017 uresničevali dva merljiva strateška kazalnika, ki bosta odražala naš napredek pri uresničevanju relevantnih kazalnikov in bistvenih vidikov trajnostnega razvoja Skupine Triglav.

Že opredeljene ključne trajnostne teme in razkritja smo v letu 2016 tudi ponovno preverili, kar pojasnjujemo v naslednjem sklopu.

Značilnosti poročanja[19]

Letno poročilo se nanaša na posamezno poslovno in koledarsko leto. Pripravljajo ga strokovne službe Zavarovalnice Triglav.[20] Sledimo **Mednarodnim standardom računovodskega poročanja** (MSRP), zavarovalniški regulativi **Solventnost II** in mednarodnim smernicam trajnostnega poročanja **Global Reporting Initiative (GRI)**. Ekonomske, družbene in okoljske vplive našega poslovanja umeščamo v različna poglavja ter tako razvijamo poročanje v smeri integriranega poročila. Poročanje o teh vplivih je razvidno iz interaktivnih sklicev in GRI-kazala.

V letu 2016 smo prešli na najnovejše smernice GRI – Global Standards (GS), pri čemer upoštevamo tudi posebne usmeritve za finančni sektor. Za prehod na novi standard smo ponovno preverili interese naših deležnikov ter dosedanji obseg trajnostnega poročanja. Obseg tem in razkritij po GRI GS je razviden iz tabele v nadaljevanju in GRI kazala na koncu letnega poročila.

19 GRI GS 102-46
20 GRI GS 102-50, 102-52

Podatke o trajnostnem delovanju Skupine zbirajo strokovne službe matične družbe, Zavarovalnice Triglav, ki je nosilka poročanja. Razkritja po standardu GRI se v pretežnem delu nanašajo na matično družbo, postopoma pa jih vpeljujemo tudi v hčerinske družbe. Odločitve o celovitem zunanjem preverjanju trajnostnega poročanja doslej nismo sprejeli.

Podatki o metodologiji izračuna posameznih kazalnikov so navedeni v besedilu in opombah. Zaradi novih ugotovitev ali odstopanj, ki bi bistveno vplivale na aktualno stanje, se podatki iz predhodnih poročil niso spremenili. Posamezne manjše spremembe sproti pojasnjujemo v opombah.[21]

Izjava o nefinančnem poročanju

S poročanjem po standardu GRI GS je Letno poročilo Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav za leto 2016 skladno z zahtevami Evropske direktive o razkritju nefinančnih informacij in informacij o raznolikosti poslovodnih organov, sprejeti v letu 2015, ki bo vstopila v slovenski pravni red v letu 2017.

Bistvene teme trajnostnega razvoja Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav:[22]

Ekonomski vplivi

- Ekonomska uspešnost
- Prisotnost na trgu
- Posredni ekonomski vplivi
- Nabavna praksa
- Varstvo konkurence
- Protikorupcijsko ravnanje

Okolje

- Energija
- Odpadne vode in odpadki
- Okoljska preveritev dobaviteljev

Družbeni vidiki

- Zaposlovanje
- Odnosi med zaposlenimi in vodstvom
- Varnost in zdravje pri delu
- Usposabljanje in izobraževanje
- Različnost in enake možnosti
- Pritožbeni mehanizmi, povezani z delovnimi praksami
- Naložbe
- Lokalne skupnosti
- Nediskriminacija
- Mehanizmi obravnavanja pritožb v zvezi s človekovimi pravicami
- Preveritev dobaviteljev glede družbenih/socialnih kriterijev
- Trženje in označevanje
- Portfelj izdelkov in storitev
- Zasebnost uporabnikov
- Skladnost na družbeno-ekonomskem področju

21 GRI GS 102-48, 102-49
22 GRI GS 102-47

Ključne usmeritve družbeno odgovornega ravnanja in cilji v letu 2016

Cilji in rezultati dejavnosti v letu 2016

Cilji v 2016	Status	Rezultati v 2016
■ Ohraniti visoko bonitetno oceno.	✓	■ Zavarovalnica Triglav je s strani obeh bonitetnih agencij prejela zvišani bonitetni oceni iz »A-« na »A«.
■ Dosledno izpolnjevati pravila obveščanja za člane Prve kotacije Ljubljanske borze.	✓	■ Zavarovalnica Triglav je izpolnjevala vse nadstandarde obveščanja Prve kotacije Ljubljanske borze.
■ Sodelovati na vsaj šestih investicijskih konferencah.	✓	■ Zavarovalnica je sodelovala na osmih investicijskih konferencah doma in v tujini ter sama organizirala eno srečanje z analitiki.
■ Zadržati visoko raven poštenega poslovanja, tudi s specializiranimi izobraževanji.	✓	■ Zavarovalnica je izvedla izobraževanje glede korupcije, navzkrižja interesov in obravnavanja kršitev Kodeksa Skupine Triglav ter notranjih prevar na Posvetu skladnosti poslovanja Skupine Triglav. Kodeks Skupine Triglav je vključen tudi v izobraževanje za novozaposlene. V internih komunikacijskih kanalih je objavila več prispevkov na temo obvladovanja navzkrižja interesov ter članek o odgovornosti do poslovnih partnerjev in delničarjev.
■ Sprejeti natančnejša pravila za obvladovanje tveganj korupcije in notranjih prevar.	✓	■ Zavarovalnica je sprejela prenovljen Pravilnik o obravnavanju notranjih prevar in kršitev Kodeksa Skupine Triglav ter pripravljen osnutek protikorupcijske politike.
■ Povečati učinkovitost prepoznavanja prevar z lastno sistemsko aplikacijo in povečati obseg zaključenih primerov za vsaj 10 odstotkov glede na leto 2015.	✓	■ Število obravnavanih sumov prevar se je glede na leto 2015 povečalo za 35 odstotkov. Število potrjenih sumov prevar, prepoznanih z lastno sistemsko aplikacijo, se je povečalo za 158 odstotkov.
■ Nadaljevati dejavno sodelovanje v strokovnih in sektorskih združenjih ter organizacijah, ki spodbujajo etično in transparentno poslovanje.	✓	■ Delovali smo v EISEP (Evropskem inštitutu za skladnost in etiko poslovanja) in Komisiji za korporativno etiko in transparentnost Ameriške gospodarske zbornice AmCham ter v delovnih telesih Slovenskega zavarovalnega združenja.
■ Izobraževati in ozaveščati zaposlene o zdravju s projektom Triglav.smo.	✓	■ Nadaljevali smo izobraževanje in promocijo zdravja v okviru projekta Triglav.smo. Sprejeli in implementirali smo dopolnjen Poslovnik DPP ter vzpostavili novo aplikacijo DPP (uveljavljanje ukrepov na elektronski način). Pričeli smo z izvajanjem rednih letnih analiz tveganj za zdravje in poročil izvajalcev zdravniških pregledov. Ukrepe smo pripravljali na tej empirični podlagi – osredotočene dejavnosti za posamezne skupine zaposlenih.
■ Dvigovati funkcionalno in digitalno pismenost zaposlenih.	✓	■ Nadaljevali smo z izvajanjem pravopisnih delavnic in organizirali izobraževanja za večjo digitalno pismenost zaposlenih, na primer delavnice o uporabi sodobnih spletnih tehnologij (4 skupine), delavnice o uporabi LinkedIna (2 skupini) in različne računalniške tečaje.
■ Izvesti nova spletna izobraževanja za večjo dostopnost znanja.	✓	■ Pripravili smo nova spletna izobraževanja za različne ciljne skupine: informacijska varnost in varovanje poslovnih skrivnosti ter varstvo osebnih podatkov (za vse zaposlene) ter tri nova spletna gradiva s področja osebnih zavarovanj in prodaje.
■ Aktivno, predvsem preventivno, obvladovati psihosocialna tveganja med zaposlenimi.	✓	■ Dejavno, predvsem pa preventivno, obvladujemo psihosocialna tveganja med zaposlenimi. Izpeljali smo anketo o počutju zaposlenih (december 2016), problem stresa smo predstavili vodstvenemu kadru ter pričeli z uporabo novega orodja OPSA za prepoznavo in oceno psihosocialnih tveganj.

■ **Izvesti raziskave o medgeneracijskem sodelovanju. Nadaljevati pogovore s starejšimi zaposlenimi in redno izobraževati o medgeneracijskem sodelovanju zaposlenih.**	✓	■ Strateški izzivi raziskave so krepitev vloge in pomena starejših zaposlenih v podjetju, delovni pogoji, ki bodo dvigovali njihovo delovno učinkovitost, ozaveščanje o pomenu veščin za medgeneracijsko sodelovanje pri vodenju zaposlenih, zagotovitev prenosa znanj med različnimi generacijami, še zlasti ob upokojitvah učinkovitih zavarovalnih zastopnikov, in preprečevanje negativnih posledic kognitivne upokojitve. S starejšimi zaposlenimi iz določenih organizacijskih enot so bili izvedeni razgovori kakor tudi izobraževanja vodij o medgeneracijskem sodelovanju.
■ **Nadaljevati ukrepe na podlagi Pravilnika o varovanju dostojanstva delavcev pri delu.**	✓	■ Zaposlenim je na voljo zaupnik. Imamo predpisan postopek reševanja in zaščite zaposlenih, zaznane konflikte rešujemo nemudoma in kompleksno, s sodelovanjem širšega strokovnega kroga in vodij. ■ Ukrepali smo ob zaznavi neustreznih ravnanj ali konfliktov, preden bi ti prerasli v nedopustno ravnanje ali mobing. Opravili smo razgovore z vodji, ki so imeli v kategoriji vodenja pri rezultatih merjenja organizacijske vitalnosti slabše rezultate in postavili ukrepe za izboljšanje.
■ **Nadaljevati z vključevanjem zavarovalniškega opismenjevanja v vsebine spletne svetovalnice Vse bo v redu.**	✓	■ V letu 2016 smo nadaljevali z objavo vsebin, vezanih na zavarovalniško opismenjevanje. Slednjim je namenjena zlasti rubrika »Drobni tisk«, v kateri pojasnjujemo nekatere osnovne pojme in načela zavarovanja. Bralci so jo dobro sprejeli, saj so članke v njej prebirali 24 odstotkov več časa od povprečja, ki velja za celoten portal Vse bo v redu.
■ **Uvesti vsaj en ukrep za lažjo dostopnost zavarovalniških storitev.**	✓	■ V 2016 smo nemoten dostop za gibalno ovirane uredili na ploščadi poslovnega kompleksa na Dunajski 20–22 in Gospodarskega razstavišča.
■ **Na območju vsake območne enote izvesti vsaj tri preventivne akcije za najmlajše: Kuža Pazi v projektu Otroci Triglava – varni na cesti.**	✓	■ Kuža Pazi je spremljal otroke na cestah v prvih dneh šolskega leta pred več kot 60 šolami po vsej Sloveniji. V okviru akcije Skupaj umirjamo promet je otroke iz OŠ Trje spodbujal k odgovornemu obnašanju na cesti skupaj z ambasadorjem dogodka, deskarjem in policajem Rokom Margučem.
■ **Opremiti vsaj 24 novih kritičnih točk z aktivno signalizacijo za izboljšanje varnosti v prometu.**	✓	■ V letu 2016 smo sofinancirali postavitev 20 prikazovalnikov hitrosti, namenjenih predvsem umirjanju prometa v okolici šol in vrtcev, ter opremili štiri nevarne cestne odseke z aktivno prometno signalizacijo COPS@road.
■ **Vsaj 10 odstotkov zaposlenih vključiti v prostovoljno delo in dejavnosti.**	✗	■ V prostovoljskih projektih Zavarovalnice Triglav je sodelovalo sedem odstotkov zaposlenih.
■ **Omogočiti ogled poletov v Planici vsaj 3000 otrokom, od tega vsaj 100 otrokom s posebnimi potrebami. Spodbujati k odgovornosti do okolja.**	✓	■ Ogled poletov v Planici smo omogočili več kot 3500 otrokom. Obiskovalce smo spodbujali k uporabi javnega prevoza in odgovornemu odlaganju odpadkov.
■ **Izvesti Triglav tek z več kot 1500 aktivnimi udeleženci in izpeljati vsaj en ukrep za zmanjšanje okoljskih vplivov dogodka.**	✓	■ Udeležence, več kot 2000 tekačev vseh generacij, smo spodbujali k ločenemu odlaganju odpadkov in jim postregli z lokalno pridelano hrano.

■ **Sodelovati pri prenovi vsaj dveh otroških igrišč.**	✓	■ V akciji Otroci Triglava smo sofinancirali postavitev igrišča v Dolnjih Ležečah v Občini Divača in obnovili igrišče ob osnovni šoli v Kranju.
■ **Spodbujati preventivno ravnanje z vsebinami v spletni svetovalnici Vse bo v redu.**	✓	■ Poleg rednih vsebin, ki jih tekoče objavljamo na portalu Vse bo v redu, smo v letu 2016 objavili tudi dve poglobljeni zgodbi: »Pripravljeni na poplave?« in »Potresi vedno pretresejo«. Na ta način smo želeli ustvariti zimzeleno vsebino, ki se bralcev dotakne s prepričljivimi osebnimi zgodbami in utemeljenimi pojasnili strokovnjakov do te mere, da bodo dejavneje razmišljali o svoji varnosti v podobnih položajih in ob ustrezni preventivi. Poleg privlačne vsebine smo podali tudi uporabne informacije v povezavi z zavarovanji.
■ **Ozaveščati zaposlene za pravilno ločeno odlaganje in zmanjševanje količine odpadkov.**	✓	■ V sklopu kampanje za zaposlene o racionalni rabi naravnih virov smo z internimi mediji izvedli osveščevalno akcijo »Zadeni pravi koš«, ki spodbuja k pravilnemu ločevanju smeti. Začeli smo z uvajanjem novih ekoloških otokov, na katerih je nazorno prikazano pravilno ločevanje. Na sedeže območnih enot smo namestili posebne koše za odpadne revije, časopise in kataloge, ki jih podarimo v dobrodelne namene. Začeli smo uvajati osebne skodelice za zaposlene, ki nadomeščajo plastične lončke za tople napitke na kavnih avtomatih. Prav tako nadaljujemo z uvajanjem steklenih vrčev za vodo za pogostitev na sestankih, ki nadomeščajo vodo v plastenkah.
■ **Spodbujati aktivno preživljanje prostega časa v naravi z objavo vsaj 20 predlogov za družinske izlete v hribe.**	✓	■ Na spletni strani ocistimogore.si smo objavili 22 predlogov za družinske izlete, z geolovom za otroke pa smo družine spodbujali še za obisk dodatnih šestih izletniških vrhov.
■ **Prenoviti ali postaviti vsaj eno otroško igrišče ob gorski koči.**	✓	■ V sklopu akcije Očistimo naše gore smo sofinancirali postavitev dveh gorskih igrišč – pri Planinskem domu Košenjak in na Hleviški planini.
■ **Krepiti odnose z uporabniki družbenih omrežij.**	✓	■ Povečali smo število sledilcev na vseh družbenih omrežjih, na Facebook strani Zavarovalnice Triglav za kar 24 odstotkov. Na Facebook omrežju nas na straneh Zavarovalnica Triglav, Vozim se in Očistimo gore spremlja več kot 71 tisoč sledilcev.
■ **Razviti brezplačno mobilno aplikacijo za načrtovanje planinskih izletov in varno hojo v hribe.**	✓	■ Brezplačna mobilna aplikacija Gorski vodnik omogoča varno načrtovanje več kot 1900 planinskih poti ter uporabnikom nudi številne nasvete in funkcionalnosti za varnejšo hojo v hribe.
■ **Ozaveščati zaposlene o racionalni rabi energije.**	✓	■ V sklopu interne kampanje o racionalni rabi naravnih virov smo za zaposlene pripravili serijo člankov z nasveti o racionalni rabi energije in promocijo ukrepov družbe v ta namen. Zaposlene smo na to problematiko opozarjali tudi s plakati in drugimi komunikacijskimi sredstvi.
■ **Vzpostaviti centralno tiskanje dokumentov v Zavarovalnici Triglav.**	✓	■ Uspešno smo zaključili vpeljavo centralnega tiskanja dokumentov v Zavarovalnici Triglav.
■ **Izračunati ogljični odtis na vsaj štirih sedežih odvisnih družb.**	✓	■ Izračun smo izvedli za Zavarovalnico Triglav in štiri odvisne družbe.
■ **Nakup službenih vozil z nizkimi izpusti ogljikovega dioksida.**	✓	■ Večina kupljenih vozil na pogonska goriva je z nižjimi izpusti ogljikovega dioksida (17 od 19).
■ **Nakup vsaj enega službenega vozila na električni pogon.**	✓	■ V vozni park smo vključili dve vozili na električni pogon za potrebe mestnih prevozov.

Zavarovalnica Triglav je prejela zlato plaketo za najboljše odnose z investitorji v regiji Adria na 15. investicijski konferenci v Beogradu.

Priznanja in nagrade

Zavarovalnica Triglav je v letu 2016 prejela naslednja priznanja in nagrade:

- **Trusted Brand 2016:** desetič zapored je bila prepoznana kot najuglednejša zavarovalnica v Sloveniji.
- **TOP 10 Izobraževalni management:** že osmič zapored je prejela priznanje TOP 10 Izobraževalni management za sistematično vlaganje v znanje, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih. Nagrado podeljujeta Planet GV in Inštitut za izobraževalni management SOFOS.
- **Nagrada Beograjske borze:** zlata plaketa za najboljše odnose z investitorji v regiji Adria na 15. investicijski konferenci v Beogradu.
- **The European Excellence Awards:** bila je finalistka v kategoriji mikro stran s poglobljeno zgodbo Potresi vedno pretresejo. Nagrade podeljuje revija Communication Director.
- **Arc Awards:** prejela je bronasto odličje za digitalno izdajo letnega poročila za leto 2015 na največjem neodvisnem ocenjevanju komunikacijske kakovosti letnih poročil Arc Awards.
- **Najboljše letno poročilo časnika Finance:** osvojila je tri nagrade v kategoriji finančnih ustanov: glavno nagrado za Letno poročilo Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav 2015, področno nagrado za trajnostno poročanje in posebno priznanje za inovativnost. V skupnem seštevku med vsemi podjetji se je uvrstila na 2. mesto.
- **FEIEA Grand Prix 2016:** prejela je štiri nagrade za interno komuniciranje Evropskega združenja internih komunikatorjev FEIEA: 1. mesto za najboljšo naslovnico (Obzornik), 2. mesto za najboljšo ilustracijo (Obzornik International), 2. mesto za najboljšo interno večjezično publikacijo (Obzornik International) in 3. mesto za najboljšo strategijo internega komuniciranja.
- **Digital Communication Awards:** bila je finalistka v kategoriji spletni portal za portal Vse bo v redu.
- **POMP Forum 2016:** prejela je glavno nagrado Veliki POMP 2016 za projekt leta za vsebinski marketing, nagrado za interno komuniciranje v kategoriji najboljše interno komuniciranje in nagrado za portal Vse bo v redu v kategoriji najboljši digitalni medij.
- **Sempl:** prejela je zlato nagrado Sempler za mobilno aplikacijo DRAJV v kategoriji najboljša uporaba mobilnega okolja na 18. konferenci medijskih trendov SEMPL.
- **Websi 2016:** zasedla je 1. mesto v kategoriji mobilne aplikacije za aplikacijo DRAJV, ki je postala generalni spletni prvak 2016. Dosegla je 1. mesto v kategoriji najboljše uredništvo za aplikacijo Triglav Vreme in 1. mesto v kategoriji posebni digitalni projekti za poglobljeno zgodbo »Pripravljeni na poplave«.
- **SOF:** prejela je zlato priznanje v kategoriji označene ali ustvarjene vsebine, srebrno priznanje za inovativne rešitve in veliko nagrado v skupini digitalno komuniciranje za projekt Virtualni poleti Planica 2015 (v sodelovanju z agencijo Pristop in ArtRebel9).
- **SKOJ:** prejela je nagrado Slovenskega društva za odnose z javnostmi Prizma v kategoriji uporaba komunikacijskih veščin, orodij in medijev.
- **Slovenska velika nagrada varnosti:** prejela je priznanje za najbolj varno podjetje v okviru Slovenske velike nagrade varnosti 2015. Nagrado podeljuje Inštitut za korporativne varnostne študije.
- **Marketinška odličnost leta:** bila je finalistka v kategoriji velika podjetja, glavnina poslovanja B2C.

Zaveze zunanjim pobudam[23]

V Skupini Triglav prostovoljno sodelujemo v pobudah, ki spodbujajo etično ravnanje ter okoljsko, družbeno in ekonomsko vzdržno poslovanje. Naš temeljni standard strokovnega ravnanja uresničujemo v okviru Zavarovalnega kodeksa Slovenskega zavarovalnega združenja. Prav tako uresničujemo priporočila Zveze potrošnikov Slovenije za izboljšanje finančne pismenosti.

Zavarovalnica Triglav aktivno sodeluje v Evropskem inštitutu za skladnost in etiko poslovanja (EISEP) in Komisiji za korporativno etiko in transparentnost Ameriške gospodarske zbornice. Kot ena prvih slovenskih podpisnikov Deklaracije o poštenem poslovanju se je zavezala k ozaveščanju o pomenu poštenih poslovnih praks v nacionalnem prostoru (vplivu na konkurenčnost in socialno blaginjo) ter izvajanju programov skladnosti po vzoru mednarodnih praks in standardov poštenega poslovanja (več v točki 12.5 Prakse poštenega ravnanja).

Članstvo v združenjih[24]

Zavarovalnica Triglav aktivno deluje v več panožnih in drugih gospodarskih združenjih. Med njimi so Slovensko zavarovalniško združenje, Gospodarska zbornica Slovenije, Združenje Svetov delavcev, Združenje nadzornikov Slovenije,

23 GRI GS 102-12
24 GRI GS 102-13

Ameriška gospodarska zbornica, protikorupcijska skupina Ethos pri UNGC Slovenija, Društvo za marketing, Slovensko društvo za odnose z javnostmi in Mreža za družbeno odgovornost Slovenije (MDOS). V državah, kjer posluje Skupina Triglav, so njene članice prav tako aktivne v panožnih in splošnih gospodarskih združenjih.

12.2 Ključni deležniki[25]

S svojimi deležniškimi skupinami sodelujemo korektno in uravnoteženo ter z njimi dvosmerno komuniciramo. Mednje štejemo delničarje, zavarovalce in zavarovance, državne in nadzorne organe, zaposlene, dobavitelje in upnike, analitike, medije ter lokalne in širše skupnosti.

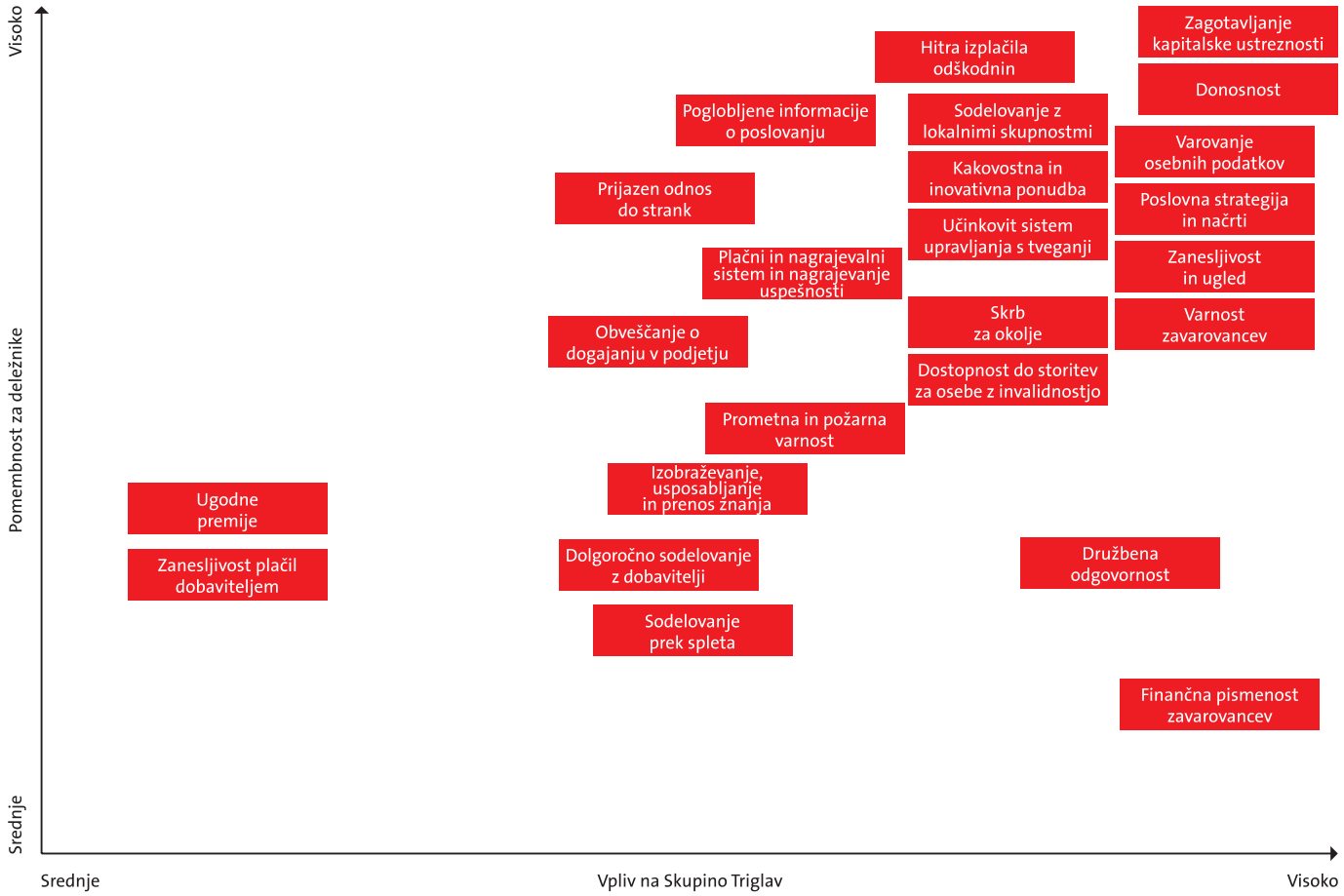
Pri uresničevanju svojega poslanstva prepoznavamo in spremljamo potrebe in interese deležnikov skozi splet medsebojnih odnosov na strateški in operativni ravni. Tako krepimo razumevanje med posameznimi skupinami deležnikov in zavarovalnico ter povečujemo medsebojno zaupanje.

Način vključevanja deležnikov in izpostavljene teme

Deležniki	Oblika vključevanja	Ključne teme/interes
Stranke/zavarovanci	▪ Osebni stik z zavarovalnim zastopnikom in posrednikom ▪ Elektronska pošta ▪ Mnenjske ankete ▪ Spletna mesta ▪ Blogi, družbena omrežja ▪ Televizijski, časopisni in radijski oglasi ▪ Zbiranje pritožb in pohval ▪ Mobilne aplikacije	▪ Hitra izplačila odškodnin ▪ Dobro razmerje med ceno in kakovostjo zavarovanj ▪ Ugodnosti za stalne stranke ▪ Zanesljivost in zaupanje v zavarovalnico ▪ Ugodne premije ▪ Izkušnje na trgu ▪ Prijazen odnos do strank ▪ Inovativnost zavarovalnih produktov in storitev ▪ Varovanje osebnih podatkov
Zaposleni	▪ Osebni stiki ▪ Elektronska pošta ▪ Sodelovanje pri upravljanju (Svet delavcev, sindikati, predstavniki zaposlenih v nadzornem svetu) ▪ Merjenje organizacijske klime ▪ Program Triglav.smo ▪ Interni časopis Obzornik in Obzornik International ▪ Interne prireditve, športno-rekreacijski dogodki za zaposlene	▪ Plačni sistem in nagrajevanje uspešnosti ▪ Sistem napredovanja ▪ Obveščenost o spremembah v podjetju ▪ Odnosi med zaposlenimi ▪ Razmerje med zasebnim in poklicnim življenjem ▪ Izobraževanje in dodatno usposabljanje ▪ Varnost in zdravje na delovnem mestu
Imetniki delnic/ Investitorji	▪ Skupščine delničarjev ▪ Objave na spletnem mestu www.triglav.eu in SEOnet Ljubljanske borze vrednostnih papirjev ▪ Elektronska pošta ▪ Medletna in letna poročila ▪ Prezentacije za investitorje ▪ Investitorske konference, posamični sestanki	▪ Poglobljene informacije o poslovanju in položaju Skupine ▪ Finančni rezultat/finančna učinkovitost ▪ Poslovna strategija in načrti ▪ Dividendna politika in donosi ▪ Odgovorno in trajnostno naravnano poslovanje
Regulatorji	▪ Poročila Agenciji za zavarovalni nadzor (AZN) ▪ Redni pregledi inšpekcijskih organov in organov nadzora ▪ Revizije pooblaščenih revizorjev	▪ Zagotavljanje kapitalske ustreznosti ▪ Varnost zavarovancev oz. uporabnikov zavarovalnih storitev ▪ Učinkovit sistem upravljanja tveganj ▪ Skladnost zavarovalnih storitev in produktov ▪ Izpolnjevanje obveznosti javne družbe
Dobavitelji in upniki	▪ Razpisi in natečaji ▪ Sestanki z dobavitelji ▪ Elektronska pošta in elektronsko poslovanje	▪ Dolgoročno sodelovanje ▪ Zanesljivost plačil ▪ Nadgradnja obstoječega sodelovanja ▪ Dobavni roki, cene storitev in blaga ▪ Dobava okolju bolj prijaznih materialov ▪ Brezpapirno sodelovanje
Skupnosti	▪ Sklepanje partnerstev z neprofitnimi organizacijami in vzgojno-izobraževalnimi ustanovami ter izvedba skupnih projektov ▪ Razpisi za dodeljevanje sredstev za sponzorstva in donacije ▪ Neposredni stiki z lokalnimi odločevalci	▪ Prometna varnost ▪ Požarna varnost ▪ Sofinanciranje projektov kulturnih, športnih in dobrodelnih organizacij ▪ Infrastrukturna vlaganja ▪ Dostopnost do storitev za osebe z različnimi vrstami invalidnosti ▪ Finančna pismenost
Mediji	▪ Sporočila za javnost ▪ Srečanja s predstavniki medijev ▪ Odgovori in pojasnila	▪ Pregledne informacije o poslovanju, dogodkih in spremembah v Skupini Triglav

25 GRI GS 102- 40, 102-42, 102-43, 102-44

Prikaz pomembnosti vsebin za deležnike in Skupino



12.3 Odgovoren odnos do zaposlenih[26]

Politika upravljanja človeških virov Skupine Triglav temelji na skupnih vrednotah in strategiji. Naš cilj so visoko usposobljeni strokovnjaki, kompetentni, odgovorni, zavzeti in zadovoljni zaposleni, ki se zavzemajo za strateške cilje in doseganje zastavljenih poslovnih ciljev. Spodbujamo razvoj potencialov zaposlenih, omogočamo njihovo nenehno nadgrajevanje in načrtovano izpopolnjevanje znanja ter uresničevanje poklicnih in osebnih ciljev.

Strateške smernice na področju upravljanja človeških virov

Izhajajo iz strateških usmeritev Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav.

- Pri zaposlovanju sledimo optimizaciji poslovnih procesov in organizacijskim spremembam, pri čemer je najpomembnejša ohranitev ključnih in perspektivnih kadrov.
- Naravnani smo k prenosu dobrih praks med družbami za oblikovanje usklajene organizacijske kulture in poenotenje upravljanja človeških virov v Skupini Triglav.
- Uresničujemo program psihološke in socialne podpore, namenjen celostni obravnavi zaposlenih v življenjskih stiskah.
- Prenovili smo politiko ravnanja s ključnimi, perspektivnimi in mladimi perspektivnimi sodelavci.
- V okviru Triglav.smo izvajamo aktivnosti za varovanje zdravja ter zadovoljstvo in zavzetost zaposlenih.
- Novo vrednotenje delovnih mest, ki je v teku, bo predvidoma zaključeno do konca leta 2017.

26 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3

Zaposlitvena politika

Zaposlitvene možnosti in karierni razvoj zaposlenih v Skupini Triglav temeljijo na:

- skrbno zasnovanem postopku za izbor najboljših kadrov,
- sistematičnem prepoznavanju potencialov zaposlenih in pravih kariernih priložnosti zanje,
- spodbujanju vodstvenih ali strokovnih karier in doseganju kariernih ciljev v povezavi z osebnimi cilji,
- spodbujanju vseživljenjskega učenja in stalnega pridobivanja novih strokovnih znanj ter izkušenj v povezavi s kariernim napredovanjem,
- iskanju novih priložnosti v okviru medgeneracijskega sodelovanja, zmanjšane možnosti dela ipd.,
- spodbujanju ustvarjalnosti s podajanjem predlogov izboljšav v okviru IDEJE IN.

12.3.1 Zaposlovanje in struktura zaposlenih[27]

Konec leta je bilo v Skupini Triglav zaposlenih 5.046 delavcev ali 333 manj kot leto prej. Število zaposlenih je manjše predvsem zaradi prodaje Skupine Avrigo in odvisne družbe Slovenijales trgovina, d.o.o.

Število zaposlenih v Skupini Triglav

	Število zaposlenih			Razlika
Družbe Skupine Triglav	**2016**	2015	2014	**2016/2015**
Zavarovalnica Triglav, d.d., Ljubljana	2.335	2.341	2.365	-6
Pozavarovalnica Triglav Re, d.d., Ljubljana	46	46	45	0
Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, d.d., Koper	96	84	84	12
Skupna pokojninska družba, d.d., Ljubljana	21	18		3
Triglav Osiguranje, d.d., Zagreb	513	528	507	-15
Triglav Osiguranje, d.d., Sarajevo	248	243	246	5
Triglav Pojišťovna, a.s., Brno			126	0
Lovćen Osiguranje, a.d., Podgorica	267	253	271	14
Triglav Osiguranje, a.d.o., Beograd	537	511	460	26
Triglav Osiguranje, a.d., Banja Luka	84	83	78	1
Triglav Osiguruvanje, a.d., Skopje	256	260	256	-4
Lovćen životna osiguranja, a.d., Podgorica	23	14	14	9
Triglav INT, d.d., Ljubljana	23	24	21	-1
Triglav Skladi, d.o.o., Ljubljana	42	41	43	1
Triglav Avtoservis, d.o.o., Ljubljana	28	28	28	0
Triglav Svetovanje, d.o.o., Domžale	105	81	74	24
TRI-LIFE, d.o.o., Zagreb	28	26	1	2
Triglav Savjetovanje, d.o.o., Sarajevo	49	41	25	8
Triglav Savetovanje, d.o.o., Beograd	19			19
Triglav, Upravljanje nepremičnin, d.d., Ljubljana	29	149	22	-120
Triglav upravljanje nekretninama, d.o.o., Zagreb	1			1
Triglav upravljanje nekretninama, d.o.o., Podgorica	1			0
Triglav Naložbe, d.d., Ljubljana			5	0
Slovenijales, d.d., Ljubljana			125	0
Golf Arboretum, d.o.o., Volčji potok	4	11	10	-7
Unis automobili i dijelovi, d.o.o., Sarajevo	17	26	29	-9
Autocentar BH, d.o.o., Sarajevo	42	43	52	-1
Sarajevostan, d.d., Sarajevo	125	124	122	1
Triglav Auto, d.o.o., Banja Luka				0
Lovćen Auto, a.d., Podgorica	107	107	104	0
Avrigo, d.o.o., Nova Gorica		205	205	-205
Integral Notranjska, d.o.o., Cerknica		16	16	-16
Integral Zagorje, d.o.o., Zagorje ob Savi		48	46	-48
Integral Stojna Kočevje, d.o.o., Kočevje		28	26	-28
Alptours, d.o.o., Bovec				0
Skupaj	**5.046**	5.379	5.406	**-333**

27 GRI GS 102-7, 102-8

Izobrazbena struktura se je izboljšala, saj se je povečal delež zaposlenih z univerzitetno, višješolsko in srednješolsko izobrazbo ter z magisterijem in doktoratom, zmanjšalo pa se je število zaposlenih z nižjo izobrazbo.

Zaposleni v Skupini Triglav glede na stopnjo izobrazbe na 31. 12. 2016

	2016		2015		2014	
Stopnja izobrazbe	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**
I.-IV. stopnja	975	19,3 %	1.267	23,6 %	1.401	25,9 %
V. stopnja	1.461	29,0 %	1.553	28,9 %	1.552	28,7 %
VI. stopnja	598	11,9 %	622	11,6 %	593	11,0 %
VII. stopnja	1.815	36,0 %	1.773	33,0 %	1.676	31,0 %
Magistri in doktorji	197	3,9 %	164	3,0 %	184	3,4 %
Skupaj	**5.046**	**100,0 %**	**5.379**	**100,0 %**	**5.406**	**100,0 %**

V Zavarovalnici Triglav je bilo za polni delovni čas zaposlenih 2.244 delavcev (96,1 odstotka), za krajši delovni čas pa 91 delavcev (3,9 odstotka).

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na vrsto zaposlitve (krajši, polni delovni čas) na zadnji dan leta 2016[28]

	2016		2015		2014	
Vrsta zaposlenih glede na delovni čas	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**
Krajši delovni čas	91	3,9	89	3,8	97	4,1
Polni delovni čas	2.244	96,1	2.252	96,2	2.268	95,9
Skupaj	**2.335**	**100,0**	**2.341**	**100,0**	**2.365**	**100,0**

Za nedoločen čas je bilo v Zavarovalnici Triglav zaposlenih 2.264 (97,0 odstotka) delavcev, za določen čas pa 71 (3,0 odstotka). Delež zaposlenih za določen čas se je povečal za 0,4 odstotne točke.

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na vrsto zaposlitve na zadnji dan leta 2016[29]

	2016		2015		2014	
Vrsta pogodbe o zaposlitvi	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**
Za določen čas	71	3,0	60	2,6	55	2,3
Za nedoločen čas	2.264	97,0	2.281	97,4	2.310	97,7
Skupaj	**2.335**	**100,0**	**2.341**	**100,0**	**2.365**	**100,0**

Fluktuacija[30]

Stopnja fluktuacije se je nekoliko povišala in je znašala 4,7 odstotka (leto prej 3,9 odstotka). Na novo smo zaposlili 108 sodelavcev, odšlo pa jih je 114. Največ odhodov je bilo zaradi upokojitev v najstarejši starostni skupini, nad 56 let. Največ na novo zaposlenih je bilo v starostni skupini med 26 in 30 leti. Med novimi zaposlenimi je bilo več moških (59,3 odstotka) in prav tako med zaposlenimi, ki so odšli (53,5 odstotka).

28 GRI GS 102-8
29 GRI GS 102-8
30 GRI GS 401-1

Pregled števila prihodov in odhodov zaposlenih v Zavarovalnici Triglav v letu 2016 po starostni sestavi

	Prihodi		Odhodi	
Starostna skupina	**Število**	**Struktura (v %)**	**Število**	**Struktura (v %)**
18–19	1	0,9	0	0,0
20–25	21	19,4	4	3,5
26–30	43	39,8	12	10,5
31–35	15	13,9	9	7,9
36–40	16	14,8	14	12,3
41–45	7	6,5	11	9,6
46–50	3	2,8	10	8,8
51–55	2	1,9	6	5,3
56 in več	0	0,0	48	42,1
Skupaj	**108**	**100,0**	**114**	**100,0**

Pregled števila prihodov in odhodov zaposlenih v Zavarovalnici Triglav v letu 2016 po spolu

	Prihodi		Odhodi	
Spol	**Število**	**Struktura (v %)**	**Število**	**Struktura (v %)**
Moški	64	59,3	61	53,5
Ženske	44	40,7	53	46,5
Skupaj	**108**	**100,0**	**114**	**100,0**

V Zavarovalnici Triglav je povprečna skupna delovna doba zaposlenih znašala 22,19 leta, povprečna delovna doba samo v Zavarovalnici Triglav pa je bila 16,67 leta.

V Zavarovalnici Triglav se je povečal delež zaposlenih v starostnih skupinah, starejših od 46 let, in v starostni skupini od 26 do 30 let. Povprečna starost zaposlenih se je povišala na 44,63 leta (v letu 2015 je znašala 44,39 leta).

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na starost na zadnji dan leta 2016[31]

	2016		2015		2014	
Starostne skupine	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**
Od 18 do 19	1	0,0	0	0,0	0	0,0
Od 20 do 25	29	1,2	17	0,7	31	1,3
Od 26 do 30	140	6,0	136	5,8	150	6,3
Od 31 do 35	233	10,0	260	11,1	272	11,5
Od 36 do 40	367	15,7	392	16,7	390	16,5
Od 41 do 45	421	18,0	430	18,4	453	19,2
Od 46 do 50	467	20,0	465	19,9	456	19,3
Od 51 do 55	400	17,1	379	16,2	371	15,7
56 in več	277	11,9	262	11,2	242	10,2
Skupaj	**2.335**	**100,0**	**2.341**	**100,0**	**2.365**	**100,0**

Sestava zaposlenih glede na spol je v daljšem časovnem obdobju približno enaka in je primerljiva z razmerjem med spoloma v slovenski populaciji.

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na spol na 31. 12. 2016[32]

	2016		2015		2014	
Spol	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**
Moški	1.147	49,1	1.145	48,9	1.150	48,6
Ženske	1.188	50,9	1.196	51,1	1.215	51,4
Skupaj	**2.335**	**100,0**	**2.341**	**100,0**	**2.365**	**100,0**

31 GRI GS 405-1
32 GRI GS 405-1

Po kolektivni pogodbi je bilo na zadnji dan leta zaposlenih 2.184 oziroma 93,5 odstotka vseh zaposlenih (predhodno leto 93,7 odstotka). Delavci z individualno pogodbo so predstavljali 6,5 odstotka zaposlenih (151 zaposlenih).[33]

Bonitete so za vse zaposlene enake, tako za redno zaposlene s polnim delovnim časom kot za začasno zaposlene ali zaposlene s krajšim delovnim časom.[34]

Višina osnovne plače žensk je enaka osnovni plači moških v vseh kategorijah zaposlenih, lokacijah in dejavnostih.[35] Delež žensk v najvišjem menedžmentu je znašal 27,9 odstotka (27,3 odstotka v letu 2015), v srednjem menedžmentu pa 37,6 odstotka (37,1 odstotka v letu 2015). V Upravi Zavarovalnice Triglav je ena ženska, tako je delež žensk 20-odstoten.[36]

Povprečna starost članov uprave je 42,6 leta.[37] V Sloveniji je menedžment lokalen.[38]

12.3.2 Izobraževanje in razvoj kadrov

12.3.2.1 Izobraževanje[39]

Zavzeti in visoko strokovno usposobljeni sodelavci so eden najpomembnejših dejavnikov uspešnega poslovanja podjetja, zato jim omogočamo stalno strokovno izpopolnjevanje ter osebno rast in razvoj. Največji delež v sestavi izobraževanj predstavljajo interna izobraževanja. Prevladovale so vsebine z zavarovalniškega področja, poslovnega komuniciranja in prodajnih veščin. Sodelavci so se vključevali v računalniške tečaje in tečaje tujih jezikov, organizirali smo tudi delavnice o promociji zdravega življenjskega sloga. Predvsem zaradi večje časovne in prostorske prilagodljivosti učenja je v porastu spletno izobraževanje.

Sodelavcem omogočamo tudi udeležbo na zunanjih izobraževanjih v Sloveniji in tujini. Če je bilo za določeno vsebino prijavljenih več kandidatov, smo seminar organizirali interno.

Na različne načine smo zagotavljali medgeneracijski prenos znanja in izkušenj na mlade generacije. Štipendirali smo 12 študentov in dijakov, obvezno delovno prakso smo omogočili 31 študentom in dijakom. V sodelovanju s fakultetami in šolami smo mladim predstavili zavarovalno dejavnost in jih osveščali o pomenu zavarovanja ter s tem pripomogli tudi k izboljšanju njihove finančne pismenosti.

Pripravništvo je opravljalo 11 sodelavcev. Študij smo v celoti ali delno financirali 155 zaposlenim.

Število udeležencev izobraževanj v Zavarovalnici Triglav v obdobju 2014–2016

	2016	2015	2014	Indeks	
				2016/2015	2015/2014
Štipendiranje	12	15	19	80	79
Študij ob delu	155	205	202	76	101
Pripravniki	11	13	14	85	93
Delovna praksa	31	32	36	97	89
Eksterno izobraževanje	577	430	477	134	90
Interno izobraževanje (klasično)	8.427	8.336	6.909	101	121
Interno izobraževanje (spletno učenje)	7.056	4.087	2.872	173	142
Skupaj	**16.269**	**13.118**	**10.529**	**124**	**125**

Število ur funkcionalnega izobraževanja je bilo v letu 2016 višje kot v preteklem letu, najbolj pri spletnem izobraževanju. Višje je bilo tudi število ur zunanjega izobraževanja.

Število opravljenih ur funkcionalnega izobraževanja v Zavarovalnici Triglav v obdobju 2014–2016[40]

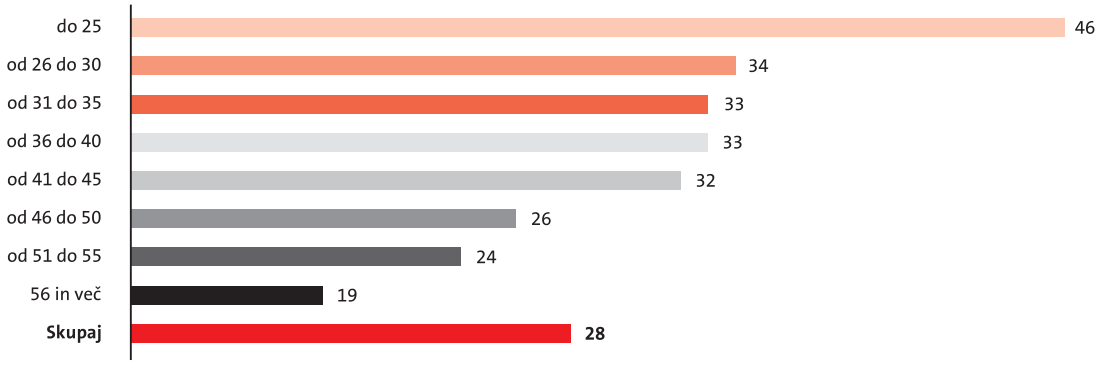
	2016	2015	2014	Indeks	
				2016/2015	2015/2014
Skupno število ur funkcionalnega izobraževanja	66.054	60.940	51.631	108	118
Število ur internega izobraževanja v klasični obliki	54.161	51.812	41.725	105	124
Število ur internega izobraževanja v spletni obliki	4.650	3.386	2.872	137	118
Število ur eksternega izobraževanja	7.243	5.742	7.034	126	82
Število ur funkcionalnega izobraževanja na zaposlenega	28	26	22	108	118

33 GRI GS 102-41
34 GRI GS 401-2
35 GRI GS 405-2
36 GRI GS 405-1
37 GRI GS 405-1
38 GRI GS 202-2
39 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3
40 GRI GS 404-1

Izobraževanja so se nekoliko bolj udeleževali moški in mlajši zaposleni do 25 let, ki so se uvajali v delo.

Povprečno število ur funkcionalnega izobraževanja zaposlenih v letu 2016 glede na spol[41]

Povprečno število ur funkcionalnega izobraževanja v letu 2016 glede na starostno strukturo zaposlenih[42]



Perspektivni mladi sodelavci na strokovni praksi v Zavarovalnici Triglav.

Nadaljevali smo različne oblike prenašanja znanja na zaposlene v družbah Skupine Triglav. Za sodelavce iz odvisnih družb smo organizirali desetdnevno strokovno prakso in jih vključevali v različna interna izobraževanja.

Spodbujali smo notranji prenos znanja in številne izobraževalne programe izvedli z internimi predavatelji. Na ta način smo dosegli večje število ur in udeležencev izobraževanja ter racionalno porabo predvidenih sredstev. Skupni stroški izobraževanja so se v primerjavi s preteklim letom povečali (indeks 116).

Stroški izobraževanja v Zavarovalnici Triglav v obdobju 2014–2016

	2016	2015	2014	Indeks	
				2016/2015	2015/2014
Stroški skupaj*	**916.075**	**791.985**	**854.682**	**116**	**93**
Stroški na zaposlenega	392	338	361	116	94
Stroški na udeleženca	56	60	81	93	74

* Podatek zajema neposredne (šolnine, kotizacije, štipendije, stroške usposabljanja z delom, stroške dela pripravnikov, stroške izvajalcev izobraževanja) in posredne stroške (potne stroške doma in v tujini ter dnevnice, nočnine in druge stroške, povezane z izobraževanjem).

12.3.2.2 Ciljno vodenje in letni razvojni razgovori[43]

V sistem ciljnega vodenja je vključenih 70 odstotkov zaposlenih, pri tem uporabljamo aplikacijo CIVODEU. Zaposleni in vodja na letnem razgovoru postavita cilje za tekoče leto. Sledijo trimesečni pogovori, na katerih ponovno konkretiziramo in osvežimo pričakovanja, ocenimo uresničevanje dogovorjenih ciljev in

41 GRI GS 404-1
42 GRI GS 404-1
43 GRI GS 404-3

določimo delovno uspešnost. S spremljanjem in povratnimi informacijami lahko vodja vzpostavi oseben odnos s podrejenim in mu pomaga k boljši uspešnosti. Zaradi narave dela so zavarovalni zastopniki in zaposleni v klicnem studiu nagrajevani na drugačen način.

12.3.2.3 Ocenjevanje kompetenc z orodjem DNLA

Kompetence in razvojne potenciale zaposlenih ocenjujemo z orodjem DNLA, ki je ključen pripomoček za usmerjeno usposabljanje in razvoj zaposlenih ter načrtovanje karier in razvoja. Uporabljamo ga tudi kot dodatni pripomoček pri zaposlitvenih postopkih.

12.3.2.4 Ocenjevanje usposobljenosti in primernosti

Direktiva Solventnost II zahteva, da so vse osebe, ki vodijo ali nadzirajo zavarovalnico oziroma opravljajo delo na ključnih funkcijah, ustrezno strokovno usposobljene in primerne (dobrega ugleda in integritete). Zato smo sprejeli dve politiki, in sicer Politiko o ocenjevanju usposobljenosti in primernosti članov Uprave in Nadzornega sveta Zavarovalnice Triglav ter Politiko o ocenjevanju usposobljenosti in primernosti nosilcev ključnih funkcij in nosilcev poslovnih funkcij Zavarovalnice Triglav.

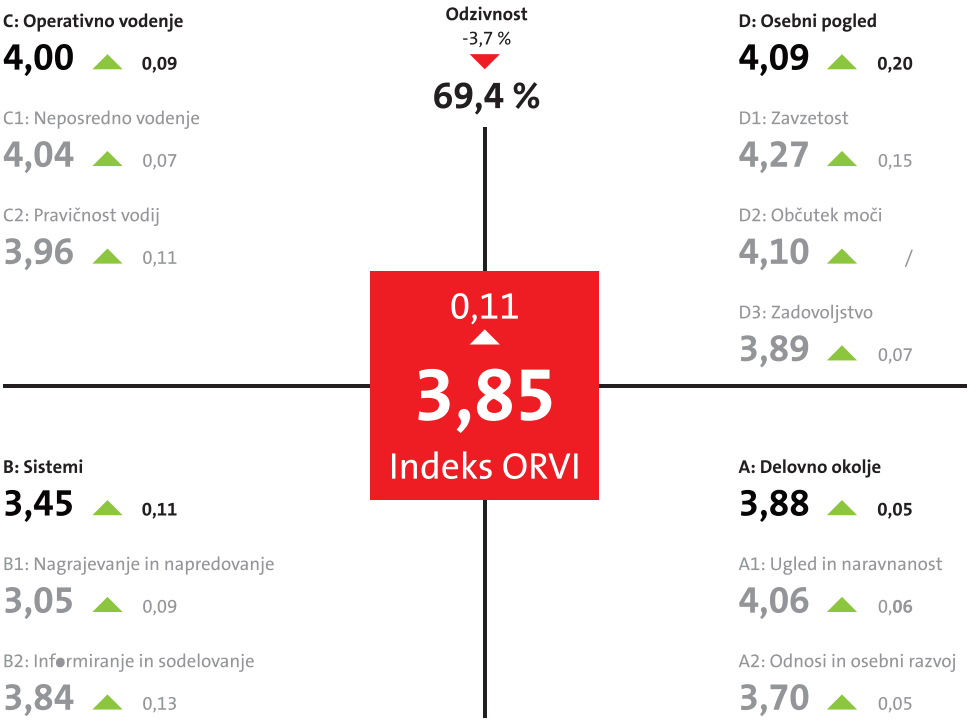
Politiki določata temeljna pravila, merila in postopke ocenjevanja usposobljenosti ter primernosti članov Nadzornega sveta in članov Uprave. Te pogoje opredeljujeta tudi za nosilce ključnih funkcij, ki so odgovorni za funkcije upravljanja tveganj, skladnosti poslovanja, notranje revizije in aktuarsko funkcijo ter za nosilce poslovnih funkcij, torej (ostalih) izvršnih direktorjev, direktorjev štabnih služb in direktorjev samostojnih služb, ki so neposredno podrejeni Upravi. Na podlagi omenjenih politik smo v letu 2016 ocenili usposobljenost in primernost vseh oseb, ki nadzirajo, vodijo oziroma opravljajo delo na ključnih in poslovnih funkcijah.

12.3.2.5 Merjenje organizacijske klime (vitalnosti)

Počutje zaposlenih spremljamo z merjenjem organizacijske klime ter se tako odzivamo na potrebe, ki jih pokažejo rezultati raziskave. V Zavarovalnici Triglav smo devetič izmerili klimo, ki jo po trenutni metodologiji imenujemo organizacijska vitalnost.

Rezultate merjenja organizacijske vitalnosti pojasnjujemo s skupnim Indeksom ORVI, ki ga sestavljajo indeksi delovno okolje, sistemi, operativno vodenje in osebni pogled. Razvrščeni so v več kategorij. Na spodnji sliki je prikazana tudi odzivnost, ki pa ni vključena v skupno oceno.

V več družbah Skupine Triglav smo 1. izmerili organizacijsko klimo



Rezultati organizacijske vitalnosti v Zavarovalnici Triglav

Anketni vprašalnik je izpolnilo 69,4 odstotka zaposlenih. Skupni indeks ORVI se je izboljšal za 0,11 točke. Raziskava je pokazala, da so se vsi štirje indeksi izboljšali v vseh kategorijah. Zaposleni so visoko zavzeti in motivirani za delo, še naprej ostajajo pripadni organizaciji in pozitivno naravnani. Odnos neposrednih vodij je zelo dober – vodje so odprti, iskreni, pravični, pripravljeni za sodelovanje in se zavzemajo za uspeh organizacijskih enot. Nudijo jasne povratne informacije o kakovosti dela in pravočasno sprejemajo odločitve. Zaposleni so precej zadovoljni tudi z najožjimi sodelavci in delovnimi pogoji.

Kljub izboljšanju povprečne ocene na skoraj vseh zastavljenih vprašanjih, nekateri izzivi ostajajo. Največ priložnosti za izboljšave ostaja na področjih nagrajevanja in kariernega sistema (jasnost in učinkovitost napredovanja) ter učinkovitejšega sodelovanja in komuniciranja med področji.

Za izboljšanje nižje ocenjenih kategorij organizacijske vitalnosti je Uprava sprejela ukrepe. Področje za upravljanje s človeškimi viri se je sestalo z vodji niže ocenjenih organizacijskih enot in tudi s tistimi, ki so bili najviše ocenjeni v kategoriji Operativno vodenje.

Rezultati organizacijske klime v Skupini Triglav

V letu 2016 smo merili organizacijsko klimo v odvisnih družbah Skupine TINT ter Triglav, Zdravstveni zavarovalnici, Pozavarovalnici Triglav Re in Triglav Svetovanju.

Rezultati merjenj organizacijske klime v Skupini Triglav po posameznih kategorijah

	ORVI indeks		Operativno vodenje		Sistemi		Osebni pogled		Delovno okolje	
	2016	Sprem.	2016	Sprem.	2016	Sprem.	2016	Sprem.	2016	Sprem.
Zavarovalnica Triglav	3,85	+0,11	4,00	+0,09	3,45	+0,11	4,09	+0,20	3,88	+0,05
Triglav, Zdravstvena zavarovalnica	3,64	-0,16	3,58	-0,25	3,24	-0,16	4,03	+0,05	3,69	-0,29
Pozavarovalnica Triglav Re	3,70	-0,14	3,72	-0,29	3,44	-0,15	3,91	+0,01	3,74	-0,11
Triglav Osiguranje, Zagreb	3,66	+0,44	3,63	+0,34	3,33	+0,43	4,02	+0,62	3,65	+0,35
Triglav Osigiranje, Beograd	3,81	+0,62	3,89	+0,43	3,46	+0,59	4,10	+0,89	3,79	+0,56
Triglav Osiguranje, Sarajevo	4,02	+0,22	3,90	+0,17	3,75	+0,25	4,27	+0,36	4,17	+0,12
Triglav Osiguranje, Banja Luka	4,41	-0,16	4,47	-0,16	4,24	-0,21	4,48	-0,07	4,50	-0,16
Lovćen Osiguranje, Podgorica	4,07	+0,07	4,02	-0,03	3,75	+0,08	4,36	+0,30	4,15	-0,07
Triglav Osiguruvanje, Skopje	3,89	+0,31	3,95	+0,25	3,61	+0,35	4,11	+0,48	3,91	+0,19
Triglav INT	3,71		3,71		4,24		3,34		3,54	
Triglav Svetovanje	4,02	0,00	4,21	-0,06	3,86	-0,01	4,16	+0,24	3,86	-0,18

12.3.3 Varnost in zdravje pri delu[44]

Varnosti in zdravju zaposlenih namenjamo v Skupini Triglav veliko skrb, pri čemer sta velikega pomena preventivno ravnanje in pravočasna odprava morebitnih nevarnosti. Spoštujemo in izvajamo aktualne zakonske zahteve s področja varnosti in zdravja pri delu ter v Zavarovalnici Triglav uresničujemo:

- program promocije zdravja »Zavarujmo zdravje«, s poudarkom na psihičnem zdravju zaposlenih,
- program Sozvočje življenja in dela Triglav.smo in
- ukrepe polnega certifikata Družini prijazno podjetje.

Področje varnosti in zdravja pri delu ureja Izjava o varnosti z oceno tveganja, kjer so ocenjena tveganja za posamezno delovno mesto ter predvidene in opisane vse nevarnosti in škodljivo delovanje, ki lahko vplivajo na zdravje zaposlenih. V Izjavi so določeni tudi ukrepi za njihovo zmanjšanje. Z rednimi revizijami tega dokumenta se prilagajamo novim ali spremenjenim razmeram pri delu zaposlenih, na ta način pa Izjavo tudi nadgrajujemo in dopolnjujemo.

V okviru programa Triglav.smo ter interne blagovne znamke »Zavarujmo zdravje« redno skrbimo za aktivnosti, s katerimi zaposlene spodbujamo k zdravemu načinu življenja in dela. Ustreznost in uspešnost obvladovanja psihosocialnih tveganj ter skrb za zdravo delovno okolje nam je v letu 2015 priznala tudi Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu s podelitvijo nagrade za dobro prakso v kampanji »Zdravo delovno okolje 2014–2015«. Z aktivnostmi

44 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3

nadaljujemo in jih še nadgrajujemo ter sledimo strateškemu cilju zagotavljanja varnosti.

Za področje varnosti in zdravja pri delu skrbita dva strokovna sodelavca. O pomembnih odločitvah za zagotavljanje ustrezne osebne varovalne opreme, ki jih predlaga strokovna služba, soodločajo predstavniki Sindikata ter Sveta delavcev.[45]

V sodobni e-učilnici opravijo zaposleni obvezna izobraževanja in preizkus znanja skladno z zakonskimi predpisi za varstvo pred požarom ter varnost in zdravje pri delu.

Ana Romana Škafar,
samostojna strokovna sodelavka
za psihosocialno podporo zaposlenim.

Podpora zaposlenim v primeru nasilja na delovnem mestu[46]

Zaposleni, ki so v stiku s strankami, so usposobljeni za ravnanje v primeru nasilja, ropa ali groženj. Poleg sodobnega tehničnega varovanja zaposlenih in prostorov, v katerih poteka naša dejavnost, imamo urejeno tudi področje predpisov ter navodil za varno delo.

Varstvo pred požarom

Na področju požarne varnosti izvajamo preventivne ukrepe, skrbimo za redno usposabljanje in izobraževanje zaposlenih, stalno izboljševanje požarne varnosti na vseh poslovnih lokacijah in spremljamo stanje požarne varnosti v skladu z zakonodajnimi zahtevami.

Za vse zaposlene smo pripravili Načrt (navodilo) o varnostnem ravnanju in postopkih ukrepov v primeru izrednih in drugih varnostnih dogodkov. V primeru kakršnega koli izrednega oziroma varnostnega dogodka lahko pokličejo v varnostno-nadzorni center, kjer jih ustrezno usmerijo, zagotovljena pa jim je tudi psihosocialna pomoč.

Dobro prakso varstva pred požari širimo na Skupino Triglav, poslovne partnerje in stranke.

Vsebine, povezane z zdravjem in varnostjo pri delu, ki so del formalnih sporazumov s sindikati in kolektivno pogodbo[47]

Zaposlenim zagotavljamo varne delovne razmere v skladu s kolektivno pogodbo Zavarovalnice Triglav in zakonodajo. Nudimo jim predpisana delovna sredstva in osebno varovalno opremo (letni in zimski model varovalnih čevljev, zimske jakne, sončna očala, ipd.). Delavca še pred nastopom dela seznanimo z nevarnostmi pri delu in ukrepi za varno delo, ki jih je dolžan spoštovati, prav tako mora uporabljati predpisano delovno opremo.

Poškodbe pri delu[48]

Skupno število nezgod se je v letu 2016 občutno zmanjšalo. Največji upad smo beležili pri prometnih nezgodah (le eno v letu 2016, v letu 2015 jih je bilo šest). Nezgodam so še vedno najbolj izpostavljeni zaposleni, ki opravljajo delo na terenu. Najpogostejši vzroki zanje so bili zdrsi, podobno kot v preteklih letih.

Poškodbe pri delu v Zavarovalnici Triglav v letih 2014–2016

	2016		2015		2014		Indeks	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	2016/2015	2015/2014
Pri delu	6	40,0	10	43,5	7	70,0	60	143
Na službeni poti	9	60,0	13	56,5	3	30,0	69	433
Skupaj	**15**	**100,0**	23	100,0	10	100,0	**65**	230

45 GRI GS 403-1
46 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3
47 GRI GS 403-4
48 GRI GS 403-2

Število izgubljenih delovnih dni zaradi poškodb pri delu se je prav tako občutno zmanjšalo. Lani je namreč to število skokovito naraslo predvsem zaradi posameznih težjih poškodb, ki so bile posledica prometnih nesreč in so zahtevale daljše okrevanje in s tem daljšo odsotnost z dela. S posameznimi preventivnimi ukrepi se bomo trudili to število še dodatno zmanjšati.

Izgubljeni delovni dnevi v Zavarovalnici Triglav zaradi poškodb pri delu v letih 2014–2016

	2016	2015	2014	Indeks	
				2016/2015	2015/2014
Izgubljeni delovni dnevi zaradi poškodb pri delu	491	814	118	60	689

Za vsako nezgodo pri delu, zaradi katere je delavec nezmožen za delo več kot tri delovne dni, vsak nevarni pojav in vsako ugotovljeno poklicno bolezen, je obvezna prijava Inšpektoratu Republike Slovenije za delo. V letu 2016 smo prijavili en nevarni pojav, kjer pa ni bil nihče poškodovan. Poklicnih bolezni zaenkrat nismo zaznali. [49]

Absentizem[50]

V Zavarovalnici Triglav se je stopnja absentizma povečala za 0,08 odstotne točke na 4,27 in je bila za 0,11 odstotne točke višja od stopnje absentizma v Republiki Sloveniji.

Začasno odsotnost z dela zaradi bolezni ali nezgode merimo z deležem izgubljenih delovnih dni v letu. Glede na zakonsko ureditev plačil ločimo bolniško odsotnost v breme delodajalca (boleznine do 30 dni) in bolniško odsotnost v breme Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (boleznine nad 30 dni, nega, spremstvo). Delež izgubljenih delovnih dni zaradi bolniškega staleža v breme Zavarovalnice Triglav je bil v primerjavi z letom 2015 nižji za 0,19 odstotne točke, delež izgubljenih dni zaradi bolniškega staleža v breme Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije pa višji za 0,29 odstotne točke.

Stopnja absentizma v Zavarovalnici Triglav in v Sloveniji po letih ter glede na vrsto bolniške odsotnosti

v %

Leto	V breme Zavarovalnice Triglav	V breme ZZZS	Stopnja absentizma v Zavarovalnici Triglav	Stopnja absentizma v Sloveniji[1]
2010	2,23	1,58	3,81	4,17
2011	1,98	1,73	3,71	4,19
2012	1,90	1,66	3,56	4,06
2013	1,89	1,62	3,50	3,94
2014	1,87	1,51	3,37	3,80
2015	2,32	1,86	4,19	4,06
2016	**2,13**	**2,15**	**4,27**	**4,16**

[1] Vir: NIJZ, Evidenca začasne odsotnosti z dela zaradi bolezni, poškodb, nege in drugih vzrokov, IVZ3

12.3.4 Zagotavljanje zadovoljstva zaposlenih[51]

Program Triglav.smo

Program je namenjen zadovoljstvu vseh zaposlenih, vanj pa smo poleg inovativnosti, medgeneracijskega sodelovanja in promocije zdravja vključili tudi certifikat Družini prijazno podjetje. V letu 2016 smo nadaljevali pester program, s katerim želimo vplivati na zavedanje vsakega posameznika, da skrbi za svoje telesno in duševno zdravje. Skrb za zdravo delovno okolje smo nadgradili s kratkimi poučnimi filmi za kratke odmore med delom za računalnikom, ki so zaposlenim na voljo na internem portalu Povej naprej.

V manjšem obsegu izvajajo program tudi v odvisnih zavarovalnih družbah: pozdrav letnim časom, delavnice za vodje, natečaj za zbiranje inovativnih idej, vsaka od družb pa mu doda kakšno aktivnost.

Certifikat Družini prijazno podjetje

Zavarovalnica Triglav je v letu 2016 pridobila polni certifikat »Družini prijazno podjetje«, od leta 2012 pa je bila imetnica osnovnega certifikata. Z novimi ukrepi smo se še bolj približali zaposlenim pri lažjem usklajevanju dela in družinskega življenja. Vpeljali smo novo aplikacijo »DPP«, prek katere zaposleni hitro in enostavno oddajo vlogo za uporabo posameznega ukrepa. Za otroke zaposlenih smo prvič organizirali poletni počitniški tabor.

49 GRI GS 403-3
50 GRI GS 403-2
51 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3

Dodatno pokojninsko zavarovanje

95,5 %

zaposlenih v Zavarovalnici Triglav

Dodatne ugodnosti za zaposlene:

- 95,5 odstotkom zaposlenih vplačuje Zavarovalnica Triglav sredstva za dodatno pokojninsko zavarovanje v višini štirih odstotkov od njihove bruto plače,[52]
- vsem zaposlenim plača zavarovalnica premijo kolektivnega nezgodnega zavarovanja,
- zaposleni lahko pod ugodnimi pogoji dodatno nezgodno zavarujejo sebe in svoje družinske člane,
- na službenih poteh so dodatno nezgodno zavarovani,
- po enem letu zaposlitve se lahko vključijo v prostovoljno dodatno in prostovoljno pokojninsko zavarovanje,[53]
- v kolektivno zavarovanje Celostna zdravstvena oskrba (CZO) je vključenih 81 odstotkov zaposlenih.

Starševski dopust ali delo s krajšim delovnim časom v Zavarovalnici Triglav v letu 2016[54]

	Ženske	Moški	Skupaj
Porodniški dopust, dopust za nego in varstvo otroka	73	0	**73**
Očetovski dopust v trajanju 20 dni*	0	75	**75**
Očetovski dopust v trajanju 75 dni (do dopolnjenega 3. leta otrokove starosti)	0	1	**1**
Koriščenje možnosti dela s krajšim delovnim časom	26	1	**27**

*Plačan očetovski dopust v trajanju 15 dni lahko zaposleni koristi do dopolnjene starosti otroka 6 mesecev, v letu 2016 pa dodatno lahko koristi 5 dni plačanega dopusta do konca otrokovega prvega razreda.

Vrnitev na delo oziroma delovno mesto smo zagotovili vsem zaposlenim za nedoločen čas (obeh spolov), ki so koristili starševski dopust.

Vrnitev na delo in stopnja zadržanja zaposlenih po starševskem dopustu v Zavarovalnici Triglav v letu 2016[55]

	Ženske	Moški	Skupaj
Število zaposlenih, ki se je po koriščenju starševskega dopusta vrnilo na delovno mesto	73	0	**73**
Število zaposlenih, ki se je po koriščenju starševskega dopusta vrnilo na delovno mesto (po spolu) in so bili po 12 mesecih še vedno zaposleni v podjetju	73	0	**73**
Stopnja vrnitve na delo po zaključku starševskega dopusta	100 %	100 %	**100 %**
Stopnja zadržanja zaposlenih po zaključku starševskega dopusta	100 %	100 %	**100 %**

Delovni čas prilagajamo potrebam in željam zaposlenih, kolikor dovoljujejo možnosti in delovne zahteve. S krajšim delovnim časom je tako delalo 26 mamic in en oče. 89 zaposlenih, staršev prvošolcev, je na prvi šolski dan izkoristilo dan izrednega plačanega dopusta. Zaposleni lahko v nekaterih primerih v dogovoru z vodji koristijo tudi neplačani dopust. V letu 2016 je bilo na krajšem neplačanem dopustu 11 zaposlenih.

Sodelovanje z zaposlenimi – sindikat

V Zavarovalnici Triglav organizirano delujeta dva reprezentativna sindikata. Z njima imamo sklenjeno posebno pogodbo in dobro urejeno medsebojno sodelovanje. Pred sprejemom jim v mnenje podamo vsak akt, ki določa pravice in dolžnosti delavcev.

Izvajamo določila Zakona o sodelovanju delavcev pri upravljanju in Dogovor o sodelovanju delavcev pri upravljanju. Svet delavcev obveščamo o spremembah poslovanja, in sicer najmanj 10 dni pred sprejemom odločitve.[56]

Skrb za zaposlene izven delovnega časa

Zaposlenim so na voljo različne oblike družabnega in športnega udejstvovanja. Med slednjimi so dobro uveljavljeni dan Skupine Triglav – Naš dan, športne igre finančnih organizacij ŠIFO in srečanja z upokojenci. V zadnjih letih se je najbolj priljubljenim oblikam druženja pridružilo članstvo v planinskem in športnem društvu. Vanj je bilo konec leta 2016 včlanjenih že 40 odstotkov zaposlenih v Zavarovalnici Triglav (37 odstotkov v letu 2015) in zaposlenih v odvisnih družbah v Sloveniji.

52 GRI GS 201-3
53 GRI GS 201-3
54 GRI GS 401-3
55 GRI GS 401-3
56 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 402-1

5 nagrad za zmagovalce natečaja »Z idejami spodbujamo prodajo«

Spodbujanje inovacij in izboljšav

V Zavarovalnici Triglav imamo sistem spodbujanja ustvarjalnosti in podajanja predlogov dobrih idej in izboljšav. V letu 2016 je izmed 24 prejetih idej bilo 13 prepoznanih kot dobrih in tudi nagrajenih. Ena od teh idej je bila implementirana v poslovni proces.

Kršitve zaradi diskriminacije

V letu 2016 v Zavarovalnici Triglav nismo imeli nobene prijave primera diskriminacije.[57]

Število pritožb in prijav glede spoštovanja človekovih pravic ter primerov, rešenih z uporabo formalnih pritožbenih mehanizmov

Odgovornost za zagotavljanje varnega in zdravega delovnega okolja in varovanja dostojanstva zaposlenih smo v Zavarovalnici Triglav formalno vzpostavili leta 2012 in jo v letu 2015 nadgradili s Kodeksom Skupine Triglav ter s spremembami Pravilnika o varovanju dostojanstva delavcev pri delu.

Kot dobra praksa sta se v letu 2016 izkazala takojšen pristop k zaznanim konfliktom in njihovo reševanje v najzgodnejši fazi. Ključnega pomena za preprečevanje nedopustnih oziroma nezaželenih ravnanj je celostno reševanje konfliktnih situacij, ob sodelovanju širšega strokovnega kroga in pristojnih vodij. Prav slednje je prispevalo k temu, da v letu 2016 nismo zabeležili primera nedopustnega oziroma nezaželenega ravnanja, ki bi ga vodili na podlagi Pravilnika o varovanju dostojanstva delavcev pri delu.[58]

12.4 Odgovoren odnos do potrošnikov[59]

V Skupini Triglav stremimo k dolgoročnim odnosom s strankami. Skrb za stranko, stalno spremljanje njenih potreb in uspešno odpravljanje morebitnih nesoglasij so zato osnova naših partnerskih odnosov. V ospredje postavljamo preglednost, razumljivost ter dostopnost naših produktov in storitev. Tem usmeritvam sledimo že med razvojem produktov, veliko pozornost pa namenjamo tudi kakovostnim poprodajnim storitvam.

Zavarovalne pogodbe in drugi finančni posli so za stranke pogosto zapleteni in težko razumljivi, zato se trudimo, da jim pri sklepanju tovrstnih pogodb razumljivo pojasnimo vse pravice in dolžnosti ter jim posredujemo potrebno gradivo. Pri promocijskih aktivnostih in trženju produktov ter storitev se ne poslužujemo zavajajočih, agresivnih, žaljivih, šokantnih ali drugih neprimernih prodajnih praks.

V Skupini Triglav spoštujemo potrošniško zakonodajo in posebne zahteve glede informiranja strank pri sklepanju finančnih pogodb na daljavo, med njimi tudi zavarovalnih pogodb. Z nadgrajevanjem digitalnega poslovanja uresničujemo tudi priporočila Zveze potrošnikov Slovenije za izboljšanje finančne pismenosti.

V poglavju 11. Razvojne in prodajne aktivnosti predstavljamo dinamičen razvoj storitev in našega odnosa s stranko, na katerega močno vplivajo nove tehnologije. Izpostavljamo nekaj poudarkov:

- **Spodbujamo in nagrajujemo varno vožnjo**. V letu 2016 se je povečalo število uporabnikov aplikacije DRAJV.
- **Nadgrajujemo škodni servis**. Prek mobilne aplikacije omogočamo prijavo škode, spremljanje zahtevkov in naročilo asistenčnih storitev.
- **Krepimo preventivno delovanje**. Z vsebinami na spletni strani Vse bo v redu skrbimo za preventivno svetovanje in zavarovalniško opismenjevanje. Dodali smo jim posebno rubriko »Drobni tisk«, v kateri pojasnjujemo nekatere osnovne zavarovalniške pojme in načela. V sodelovanju z Agencijo Republike Slovenije za okolje smo nadgradili mobilno aplikacijo Triglav Vreme. Več o naši preventivni dejavnosti v točki 12.7.1.[60]
- **Izpopolnjujemo** hiter dostop do zavarovalnice za pomoč, ažurne informacije, sklenitev zavarovalne pogodbe in uveljavljanja pravic iz zavarovanja.
  Za informacije o premoženjskih in življenjskih zavarovanjih je na voljo **brezplačna telefonska številka** 080 555 555. Na posebni telefonski številki 080 2864 (za klic iz tujine +386 2222 2864) je neprekinjeno in vse dni v letu dostopen **asistenčni center** za pomoč in splošne informacije.
  Spletno mesto **www.triglav.si** omogoča vpogled v ponudbo, varno sklepanje zavarovanj, hitro prijavo škode, urejanje zavarovalnih polic in svetovanje. Enakovreden dostop do ponudbe omogoča tudi tistim elektronsko pismenim zavarovancem, ki se težje gibljejo. K enostavnosti in razumljivosti stremimo tudi v vseh oblikah predstavitvenih materialov (spletnih, tiskanih ali avdio-video izdajah).[61]
  Spletno poslovalnico i.triglav smo nadgradili z novimi funkcionalnostmi za vpogled v vsa sklenjena zavarovanja Zavarovalnice Triglav, Triglav, Zdravstvene zavarovalnice in sedaj tudi Skupne pokojninske družbe. Delodajalcem smo ponudili spletno poslovalnico **i.triglav za poslovne uporabnike** za enostavno izmenjavo podatkov o sklenjenem kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju ter pregled sklenjenih polic. Spletno poslovalnico i.triglav smo vzpostavili tudi na Hrvaškem.

57 GRI GS 406-1
58 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3
59 GRI GS 103-1, 103-2
60 GRI G4-FS7, GS 103-1
61 GRI G4-FS14

12.4.1 Dostop do zavarovalniških storitev za ljudi z različnimi oblikami invalidnosti[62]

Zavarovalnica Triglav:	za izboljšanje storitev invalidnim osebam in njihovo polno vključenost
	■ 65 % prodajnih mest omogoča samostojen dostop osebam z različnimi oblikami invalidnosti (2016: dodatno poslovni kompleks v Ljubljani, Dunajska 20-22)
	■ 100 % prodajnih mest, opremljenih s pripomočki za slabovidne
	■ 100 % sedežev območnih enot, opremljenih s FM-aparati za naglušne osebe
	■ Spletne strani urejene v skladu z zahtevami AA-standarda WCAG 2.0 za slabovidne osebe
	■ Ozaveščanje družbe o potrebah invalidov: partnerstvo z Zvezo za šport invalidov, zavodom Vozim, prostovoljno delo zaposlenih na šolskih športnih dnevih
	■ Finančna podpora spletni televiziji TIPK TV, ki prilagaja informativne vsebine javnega značaja naglušnim, gluhim, slepim in slabovidnim.
	■ Zavarovalnica Triglav, generalna pokroviteljica slovenskega paraolimpijskega komiteja v letih 2015 in 2016, sodelovanje se nadaljuje.

12.4.2 Odgovoren odnos do naravnega okolja z zavarovalnimi storitvami in produkti

Za odgovoren odnos do naravnega okolja in oskrbo z lokalno pridelano hrano se zavzemamo tudi z zavarovalnimi storitvami in produkti. Najbolj dejavni smo na področju kmetijskih zavarovanj.

- Zavarovance spodbujamo s premijsko politiko in preventivnimi sredstvi, da se vključijo v aktivno zaščito pred slabimi vremenskimi razmerami z uporabo mrež proti toči, rastlinjakov, tunelov, namakalnih in oroševalnih sistemov za zaščito pred nevarnostjo spomladanske pozebe. Sofinancirali smo postavitev več protitočnih mrež v sadovnjakih po Sloveniji, sanacijo armatur v vinogradih, meglilnih sistemov za rastlinjake in pršilnikov za sadovnjake. Vlagamo tudi v raziskave za vzgojo odpornejšega sadilnega materiala.[63]
- Pri cenitvah škod kmetijskih zavarovanj elektronsko poslujemo tudi na terenu, kar je uporabniku in okolju prijaznejše (brezpapirno) poslovanje.
- S premijsko politiko spodbujamo manj intenzivno rejo živali, ki je manj obremenjujoča za okolje in tudi zavarovalniško manj tvegana. Ponudbo za zavarovanje govedi (glavna kategorija pri zavarovanju gospodarskih živali) smo prilagodili lokalnim značilnostim ter s tem majhni in srednje veliki reji za ohranjanje kmetijske proizvodnje na območjih z omejenimi dejavniki za kmetijstvo (OMD).[64]
- S stimulativno premijsko politiko za mlade prevzemnike kmetij prispevamo k pomladitvi nosilcev kmetijskega gospodarstva, ohranitvi poseljenosti in večji obdelanosti slovenskega podeželja. Ti cilji so skladni tudi z interesi Skupne evropske politike in slovenske kmetijske politike.[65]
- Z razdeljevanjem preventivnih izdelkov zmanjšujemo možnosti za nastanek škode pri reji gospodarskih živali (živinorejska dermatološka mazila in pršila).
- Posamezne ciljne skupine ozaveščamo o preventivi in obvladovanju tveganj v kmetijski pridelavi ter o potrebi po zavarovanju pridelave domače hrane:
  - na ravni lokalnih skupnosti spodbujamo sofinanciranja zavarovanj s strani občin,
  - spodbujamo zadružništvo s sklepanjem zavarovanj preko zadrug (predvsem pri zavarovanju hmelja).
- Dejavno podpiramo Zvezo podeželske mladine Slovenije (ZPMS) na vsakoletnem natečaju Mladi inovativni kmet.
- Dejavno podpiramo promocijo slovenskih produktov: ob proglasitvi Vinske kraljice Slovenije, ob podpori Nogometne reprezentance vinarjev Slovenije, ki je aktualni evropski prvak.
- Dejavno podpiramo Mednarodni posvet rejcev o prehrani gospodarskih živali.
- V sodelovanju s podjetjem Alfakan skrbimo za osveščanje lastnikov psov ter vzgojo in prevzgojo psov (predavanja, odsevne rutke in ovratnice za pse, prva pomoč za male živali).
- Sklepanje kmetijskih zavarovanj s sofinanciranjem premije s strani države: v skladu z veljavno Uredbo o sofinanciranju zavarovanj kmetijske proizvodnje se zavarovalnica in zavarovanec ob sklenitvi zavarovanja dogovorita za plačilo le tistega dela premije, ki ga je dolžan poravnati zavarovanec. Preostanek premije, ki ga sofinancira država, uveljavlja zavarovalnica v imenu zavarovanca neposredno od Agencije za kmetijske trge in razvoj podeželja.

62 GRI G4-FS14
63 GRI G4-FS8
64 GRI G4-FS8
65 GRI G4-FS7

12.5 Prakse poštenega ravnanja

Kodeks Skupine Triglav (v nadaljevanju Kodeks) ureja etično in pošteno ravnanje v vseh zavarovalnih in finančnih družbah Skupine. Njegovo vsebino in temeljna etična načela nenehno komuniciramo (med njimi poštenost in skladnost poslovanja, transparentnost, preprečevanje koruptivnih dejanj, obvladovanje nasprotij interesov, obvladovanje prevar, preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, preprečevanje omejevanja konkurence, dejanj nelojalne konkurence in poštenih poslovnih praks). V letu 2016 smo vsebino kodeksa vključili v posvet o skladnosti poslovanja Skupine Triglav in v izobraževalna gradiva, ki jih pripravljamo za zaposlene.

S Kodeksom smo vzpostavili tudi sistem za neposredno sporočanje neskladnosti, ki ga ureja poseben notranji akt za obravnavanje notranjih prevar in kršitev Kodeksa. Ta pravila so bila prenesena v družbe Skupine Triglav preko minimalnih standardov za skladnost poslovanja. Notranji akt smo v letu 2016 nadgradili in podrobneje uredili postopek reševanja prijav kršitev in zaščite prijavitelja. V tem letu smo v Zavarovalnici Triglav zaključili pet postopkov obravnavanja kršitev Kodeksa. Obravnave treh prijav so potrdile zavarovalniško prevaro. V enem primeru so bile ugotovljene manjše nepravilnosti, ki niso terjale dodatnih ukrepov, v enem primeru pa so bili dokazi v prijavi preskopi za nadaljnjo obravnavo. V ostalih zavarovalnih in finančnih družbah Skupine Triglav ni bilo posebej obravnavanih in potrjenih kršitev Kodeksa.[66]

V letu 2016 smo sprejeli tudi nove minimalne standarde skladnosti poslovanja za Skupino Triglav, ki so osnova za nadaljnji razvoj funkcije skladnosti v Skupini. Vzpostavili smo sistem poročanja funkcije skladnosti poslovanja Zavarovalnice Triglav o pomembnejših neskladnostih. V tem letu ni bilo ugotovljenih večjih neskladnosti v zavarovalnih in finančnih družbah Skupine Triglav v postopkih zunanjega nadzora. Iz tega naslova je bilo skupno izrečenih za 31.272 evrov denarnih kazni.

Protikorupcijsko ravnanje in varovanje osebnih podatkov[67]

Skladno z določili Deklaracije o poštenem poslovanju, Smernic slovenske korporativne integritete in Pravilnikom o upravljanju pogodb je kot obvezno pogodbeno določilo v pravnih razmerjih s pogodbenimi partnerji predvidena tudi uporaba protikorupcijske klavzule. Uporabo protikorupcijske klavzule smo razširili tudi na ostale zavarovalne in finančne družbe Skupine Triglav z minimalnimi standardi za skladnost poslovanja. O preprečevanju korupcije smo v letu 2016 izvedli tudi izobraževanje, in sicer v okviru posveta o skladnosti poslovanja za Skupino Triglav.

Na področju varstva osebnih podatkov smo ponovno izobraževali vse zaposlene v Zavarovalnici Triglav, nadgradili smo tudi minimalne standarde za družbe Skupine Triglav. Zaposlene smo ozaveščali o načinu in pomenu ustreznega varstva osebnih podatkov.[68] Pripravili smo načrt uskladitve poslovanja z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Evropskega sveta o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov, ki bo stopila v veljavo 25. 5. 2018.

Prejeli in obravnavali smo pet zahtev strank za seznanitev z lastnimi osebnimi podatki po Zakonu o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1). Od 18 pritožb zaradi domnevnih kršitev določb zakona je bilo 12 utemeljenih. Informacijski pooblaščenec je v letu 2016 uvedel dva postopka zoper Zavarovalnico Triglav. V enem primeru ni ugotovil nepravilnosti, ki bi pomenile prekršek, drugi postopek pa v letu 2016 še ni bil zaključen. V ostalih družbah Skupine Triglav so bile ugotovljene nepravilnosti s področja varstva osebnih podatkov v dveh postopkih, pri čemer je bila izrečena ena denarna kazen, ki pa zaradi vložitve pritožbe ni bila plačana.[69]

Primeri korupcije in izvedeni ukrepi[70]

V Zavarovalnici Triglav je za področje zavarovalniških prevar pristojna Služba za preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar (SPORP). Zaposlene spodbujamo, da sami prepoznajo sume prevar, ki jih lahko sporočajo po računalniški aplikaciji. V letu 2016 smo nadgradili napredno računalniško rešitev, ki nam pomaga pri prepoznavanju sumljivih primerov. Na podlagi dobrih izkušenj v matični družbi smo začeli vpeljevati sistem za avtomatsko zaznavanje sumov prevar tudi v odvisnih zavarovalnih družbah Skupine Triglav. Na tem področju izobražujemo tudi zaposlene v Skupini Triglav.

V letu 2016 smo obravnavali 634 sumov zavarovalniških prevar in jih potrdili v 372 primerih. Število potrjenih sumov prevar je bilo za 44 odstotkov višje kot leta 2015.[71]

66 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 205-1
67 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3
68 GRI GS 412-2
69 GRI GS 419-1, GS 418-1
70 GRI GS 205-1, GS 205-3
71 GRI GS 419-1, GS 205-3

Vrednost vseh prispevkov političnim strankam[72]

Zavarovalnica Triglav ima več kot 25-odstotni lastniški delež države v kapitalu, zato skladno z Zakonom o političnih strankah ne sme financirati in ne financira političnih strank.

Komuniciranje s strankami in njihovo informiranje[73]

V Zavarovalnici Triglav v celoti spoštujemo Zakon o varstvu potrošnikov in posebne zahteve glede informiranja strank pri sklepanju finančnih pogodb na daljavo, med njimi tudi zavarovalnih pogodb. O zavezanosti k obveščanju zavarovancev poročamo tudi v [→ *točki 11.1 Razvojne aktivnosti*].

12.6 Zadovoljstvo strank[74]

Pritožbe so pomemben pokazatelj zadovoljstva strank, zato jih sproti spremljamo, rešujemo in analiziramo. V letu 2016 smo registrirali 2.383 pritožb, v letu 2015 pa 1.329. Najbolj se je povečalo število pritožb pri reševanju škod premoženjskih zavarovanj, in sicer zaradi enostavnejše, hitrejše in doslednejše registracije pritožb v novi aplikativni podpori. Prevladovale so vsebinske pritožbe (90,9 odstotka). Večina pritožb (87,8 odstotka) se je nanašala na področje premoženjskih zavarovanj, sledile so pritožbe s področja življenjskih zavarovanj (10,5 odstotka) in pritožbe z drugih področij (1,7 odstotka). Pri premoženjskih zavarovanjih so se stranke največkrat pritožile na odklonitev in zoper višino ali temelj, pri življenjskih zavarovanjih pa na postopek prodaje ter na višino zavarovalnine. Upravičenih pritožb je bilo 12,6 odstotka, delno upravičenih pa 10,8 odstotka. Prejeli smo tudi 43 pohval (leto prej 60).

Zadovoljstvo in poznavanje strank preverjamo tudi z raziskavo Zavarovalniški monitor (mednarodna raziskava poteka enkrat letno od leta 2000), z merjenjem ugleda blagovne znamke med rezidenti (dvakrat letno) in meritvijo nakupnih dejavnikov. Na podlagi raziskave o nakupnih poteh smo preverjali zadovoljstvo strank na naših prodajnih mestih (Net promoter Score) za osem različnih zavarovalnih vrst. Promoterji so anketirani, ki so naši zavarovanci in so nas ocenili z oceno 10 ali 9. Ocena pomeni, da bi nas zagotovo priporočili drugim in njihov delež se giblje med 37 in 54 odstotki. Obrekovalci pa so tisti, ki so nas ocenili med 6 ali 0 in nas ne bi priporočili drugim. Njihov delež je med 22 in 48 odtotki. Ocena se nanaša na tiste zavarovance, ki so v zadnjem letu sklenili zavarovanje pri nas.

2015 2016

33% 36%

Anketiranci v Sloveniji bi za prvo izbiro zavarovalnice izbrali Zavarovalnico Triglav.

(Vir: Valicon, julij 2015 in maj 2016)

12.7 Odgovoren odnos do skupnosti

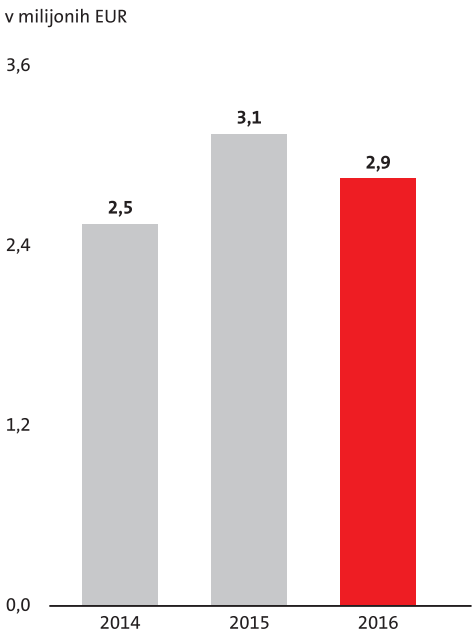
Skupina Triglav je tesno vpeta v okolje, v katerem posluje, in udejanja svojo odgovornost tudi z različnimi preventivnimi aktivnostmi, prostovoljnim delom zaposlenih in partnerstvi z lokalno skupnostjo.

12.7.1 Preventivna dejavnost[75]

V zavarovalniški dejavnosti je preventivna dejavnost za zmanjševanje tveganj pomembna smernica za trajnostno poslovanje. Dejavnosti na tem področju opredeljujemo z internimi akti in ukrepi.

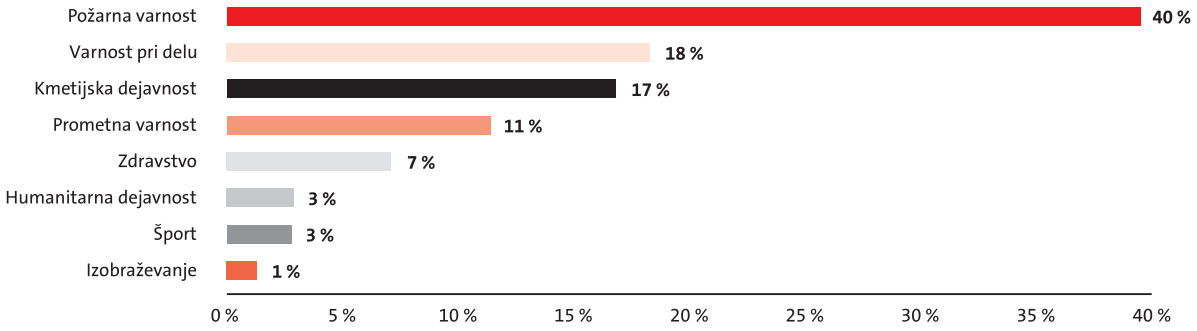
V Skupini Triglav smo za preventivno dejavnost namenili 2,9 milijona evrov ali 9 odstotkov manj kot leto prej, v matični družbi pa 1,3 milijona evrov ali 7 odstotkov manj kot leto prej. Največji pomen smo namenili zmanjševanju tveganj za nastanek požarov. Del sredstev za poslovna darila smo že tretje leto namenili preventivnim akcijam po Sloveniji.

Obseg preventivnih vlaganj Skupine Triglav v letih 2014–2016



72 GRI GS 415-1
73 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 417-1, GS 417-2
74 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 102-44
75 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3

Delež porabe v Zavarovalnici Triglav za preventivne dejavnosti po namenu



Projekti preventivne dejavnost[76]

Za večjo prometno varnost smo v letu 2016 izvedli naslednje projekte:

- Za srednješolce smo z zavodom Vozim izvedli interaktivne delavnice »Še vedno vozim, vendar ne hodim« ter jim predstavili aplikacijo DRAJV za izboljšanje varne vožnje. Osebne zgodbe predavateljev – poškodovancev v prometnih nesrečah je spoznalo 11.154 dijakov na 150 delavnicah.

- Nadgradili smo dejavnosti mobilne aplikacije DRAJV za varno vožnjo.
- Štiri nove nepregledne cestne odseke smo opremili z varnostnimi sistemi za preprečevanje prometnih nesreč COPS@road in v sodelovanju s podjetjem Aktivna signalizacija Korun do sedaj izboljšali varnost na 16 nevarnih odsekih. Na vseh bomo izvajali telemetrijo prometa in spremljali statistiko prometnih nesreč.
- Nadaljevali smo več kot 35-letno tradicijo in z rumenimi ruticami opremili okoli 22.000 prvošolčkov ob vstopu v šolo. Z Javno agencijo Republike Slovenije za varnost v prometu smo za osnovne šole posneli videoserijo o varnosti v prometu. Maskota Zavarovalnice Triglav, Kuža Pazi, je na varnost v prometu opozarjala otroke, starše in voznike v več kot 60 osnovnih šolah in vrtcih.
- V šolskem letu 2016/2017 izvajamo mednarodni program osveščanja Safety tunes za varnost na cestah v petih slovenskih srednjih šolah v sodelovanju z AMZS. Vanj je vključenih 5.000 dijakov.
- V AMZS Centru varne vožnje na Vranskem smo že tradicionalno organizirali izobraževalno–dobrodelna dogodka »Motoristi za motoriste«, na katerih je 209 motoristov in motociklistov osvežilo vozniško znanje in preizkusilo sposobnosti v različnih kritičnih razmerah. Sofinancirali smo nakup motoristične in reševalne opreme.
- Podpiramo dolgoročno raziskovalno ekološko študijo za povečanje varnosti v letalskem prometu Varna vrnitev. Študija prispeva k zmanjšanju škod ob vzletanju in pristajanju letal zaradi trkov s pticami ter k varovanju biodiverzitete na območjih letališč in v okolici.
- Sofinancirali smo postavitev zaščitnih mrež in ograj na smučarskih progah.
- Sodelovali smo pri izvedbi varne vožnje za voznike – reševalce Zdravstvenega reševalnega centra Koroške.
- Družba Triglav Osiguranje, Beograd je financirala preventivne ukrepe za izboljšanje ozaveščenosti rekreativnih športnikov košarkarjev pred različnimi športnimi poškodbami.

76 GRI GS 103-1, GS 203-1

- Družba Lovćen Osiguranje, Podgorica podpira preventivne akcije v cestnem prometu.

■ Skupaj umirjamo promet

Učenca Osnovne šole Ludvika Pliberška Maribor, devetošolca Matevž Čelik in Lan Martin Kompan, sta opazila, da so vozniki po postavitvi merilnikov hitrosti postali bolj vestni, predvsem v času prihoda in odhoda šolarjev. Z namestitvijo 18 prikazovalnikov hitrosti Vi vozite se je povprečna hitrost v bližini osnovnih šol in vrtcev znižala za 2,5 km/h, 4 odstotke prehitrih voznikov pa je hitrost umirilo na dovoljenih 50 km/h.

V Zavarovalnici Triglav smo v sklopu projekta Skupaj umirjamo promet in v sodelovanju s podjetjem Sipronika v šolskih vežah namestili tudi 15 računalniških ekranov, prek katerih otroci in njihovi starši spremljajo statistiko prikaza hitrosti avtomobilov v okolici šol in vrtcev. Slovenskim občinam smo s sofinanciranjem prikazovalnikov pomagali k večji prometni varnosti v okolici šol, vrtcev in na šolskih poteh. Rezultati so najbolj vidni tam, kjer se regionalna cesta vključuje v naselje.

Med sodelujočimi osnovnimi šolami smo izvedli tudi tekmovanje s ciljem, da osnovnošolci spodbudijo voznike v lokalnem okolju k umirjanju vožnje na dovoljenih 50 km/h.

Okoljsko naravnane aktivnosti predstavljamo v [→ *točki 12.9*].

Drugi preventivni projekti

- V tretji vseslovenski novoletno preventivni akciji »Za boljši jutri« je Zavarovalnica Triglav podprla 23 preventivnih projektov v lokalnih skupnostih. Sredstva, ki smo jih v preteklosti namenili za poslovna novoletna darila, smo namenili gasilcem, civilni zaščiti, zdravstvu in prometni varnosti otrok v vseh 12 območnih enotah. V treh letih smo podprli več kot 70 preventivnih projektov. Med drugim smo ozaveščali javnost o uporabi defibrilatorjev in sofinancirali nakupe kar 30 avtomatskih zunanjih aparatov za oživljanje.
- Gorski reševalni službi Slovenije, postaja Tolmin, smo prispevali sredstva za nakup sistema za dvig in spust ponesrečencev v gorah ter dodatne medicinske opreme.
- Člani Gorske reševalne zveze Slovenije so na otvoritvenem dogodku sedme sezone akcije Očistimo naše gore predstavili pravilno vedenje v gorah in ravnanje v primeru nesreče. Planincem je brezplačno na voljo aplikacija Gorski vodnik za spletno načrtovanje planinskih poti z več kot 4.000 vrhovi po Sloveniji, ki smo jo nadgradili v sodelovanju s Planinsko zvezo Slovenije.
- Zavarovance aktivno finančno spodbujamo k vzdrževanju in izboljševanju požarnih sistemov, nakupu javljalnikov požarov in sistemov protivlomne zaščite. Vlagamo v vzdrževanje in nakupe opreme gasilskih društev. Tudi zavarovalnica Triglav Osiguranje, Beograd je sofinancirala ukrepe za zaščito pred požarom.

Korporativno prostovoljstvo zaposlenih v Zavarovalnici Triglav

Pobuda	Prostovoljstvo zaposlenih
Europa Donna	Pomoč pri izvedbi osveščevalnega dogodka za zgodnje odkrivanje raka na dojkah.
Materinski dom – Šempeter pri Novi Gorici	Barvanje ograje.
Podružnična šola Smast	Izdelava nadstreška.
Teden korporativnega prostovoljstva »Vračamo družbi« v organizaciji Ameriške gospodarske zbornice	Obnova pohištva v Zavodu Janeza Levca v Ljubljani.
Sodelovanje z Zvezo za šport invalidov – paraolimpijskim komitejem	Sodelovanje pri organizaciji in izvedbi paraolimpijskih športnih dni v osnovnih šolah po Sloveniji.
Anina Zvezdica	Zbiranje hrane z daljšim rokom trajanja za socialno ogrožene.
Društvo prijateljev mladine Trbovlje	Zbiranje hrane z daljšim rokom trajanja in zimskih oblačil za socialno ogrožene.

12.7.2 Sponzorstva in donacije[77]

Dobro prakso podeljevanja sponzorskih in donatorskih sredstev prek razpisov ter pozivov k partnerskemu sodelovanju smo nadaljevali tudi v tem letu. Razpisi so bili objavljeni na korporativni spletni strani www.triglav.eu. Prejeli smo 1.836 vlog, od tega smo jih odobrili 36,9 odstotka.

Sledili smo interni strategiji sponzorstev in donacij ter vrednotenju vlog z vnaprej določenimi merili, ki nam omogočajo bolj optimalen izbor in učinkovitost sponzorskih sodelovanj. Komisije, ki obravnavajo vloge, skrbijo, da so partnerstva skladna z identiteto blagovne znamke ter vrednotami Zavarovalnice Triglav.

Gibanje obsega finančnih sredstev za sponzorstva in donacije[78]

V Skupini Triglav smo za sponzorstva namenili 3,2 milijona evrov ali 13 odstotkov več kot v letu 2015: največji del športnim in rekreativnim projektom, nato partnerstvom na področju kulture, izobraževanja, varovanja narave in zdravstva.

Za donacije smo namenili 302 tisoč evrov ali 3 odstotke manj kot leto prej, največ za humanitarne namene. Znesek vključuje donacijo Zavodu za družbeno odgovorne projekte Vse bo v redu. O dejavnostih zavoda poročamo v nadaljevanju poglavja.

Vrednost sponzorstev in donacij Skupine Triglav v letih 2014–2016

	2016	2015	2014	Indeks	
				2016/2015	2015/2014
Sponzorstva	3.176.810	2.818.057	3.692.261	113	76
Donacije	302.141	311.280	466.861	97	67

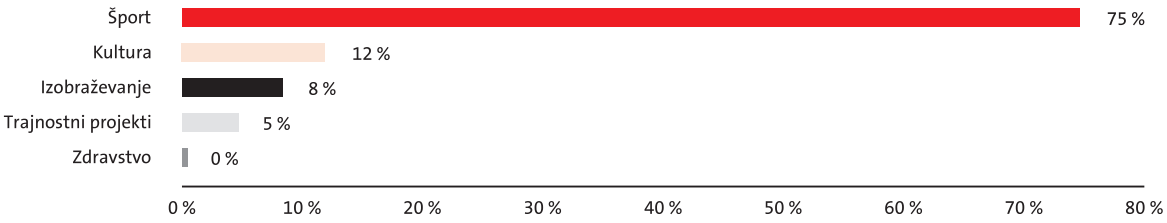
Vrednost sponzorstev in donacij Zavarovalnice Triglav v letih 2014–2016

	2016	2015	2014	Indeks	
				2016/2015	2015/2014
Sponzorstva	2.637.179	2.843.513	2.437.985	93	117
Donacije*	197.410	197.496	356.177	100	55

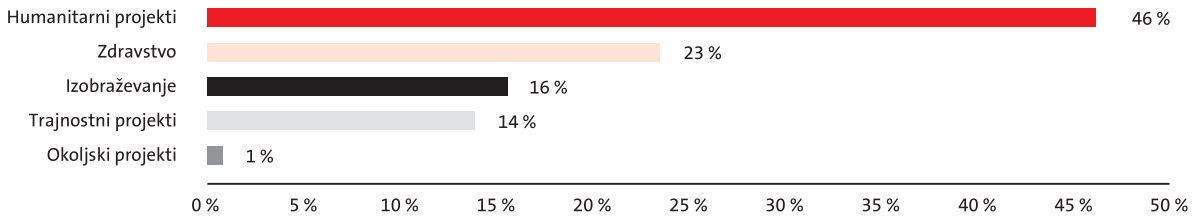
77 GRI GS 103-1, GS 203-1
78 GRI GS 201-1

*Znesek vsebuje tudi donacijo za delovanje Zavoda Vse bo v redu.

Struktura sponzorstev Zavarovalnice Triglav v letu 2016 po vsebini



Struktura donacij Zavarovalnice Triglav v letu 2016 po vsebini



Pomembnejša sponzorstva in donacije

Tradicionalno smo **povezani s športom** in skupaj s partnerji spodbujamo k zdravemu življenjskemu slogu. Ob podpori vrhunskemu in rekreativnemu športu namenjamo posebno skrb razvoju mladih športnikov.

- **Kot generalni pokrovitelj** nadaljujemo partnerstvo s **paraolimpijskim komitejem** Zveze za šport invalidov Slovenije.
- Smo pokrovitelj **Košarkarske zveze Srbije** in v sklopu tega med drugim podpiramo tudi moško člansko košarkarsko reprezentanco Srbije.
- Nadaljujemo uspešno in tradicionalno partnerstvo s **Smučarsko zvezo Slovenije** kot zlati partner nordijskih in biatlonskih reprezentanc ter **generalni pokrovitelj** finala svetovnega pokala v smučarskih **skokih v Planici**.
- Več kot **3.500 slovenskim šolarjem**, velikim družinam in skupinam oseb s posebnimi potrebami smo omogočili **ogled finala** svetovnega pokala v Planici. V več kot 30 letih smo v Planico popeljali že okoli 87.700 športnih navdušencev.
- Smo **pokrovitelj** Svetovnega pokala v smučarskih skokih za ženske na Ljubnem ob Savinji, podprli smo Pokal alpskega smučanja Vitranc v Kranjski Gori ter bili generalni partner mednarodnega tekmovanja otrok smučarjev – Pokal Loka.
- Podpiramo vrhunske športnike in športnice. Smo ponosni sponzor vsem trem **smučarjem skakalcem, bratom Prevc – Petru, Domnu in Cenetu**. Ponosno podpiramo tudi Jakova Faka, Tejo Gregorin, Vesno Fabjan, Roka Marguča, Klemna Bauerja, Špelo Rogelj, Žana Koširja in akrobata Filipa Kržišnika ter Blaža Slaniča.
- Na tekmo svetovnega pokala v **biatlonu na Pokljuki** smo peljali več kot **2.000 otrok**.
- Nadaljevali smo tradicionalna partnerstva s košarkarskimi klubi Union Olimpija, Krka-Telekom Novo mesto, Domžale in Košarkarskim klubom Radenska Creativ Sobota ter z rokometnima kluboma Celje Pivovarna Laško in Ajdovščina (ženski klub).
- Podprli smo Smučarski skakalni klub Ilirija, odbojkarski klub ACH Volley, Ženski odbojkarski klub Puconci, Odbojkarski klub Maribor, Veslaški klub Ljubljanica, Ženski nogometni klub Pomurje Beltinci, Nogometni klub Čarda Martjanci ter delovanje športnih nacionalnih zvez – hokejske, namiznoteniške, rokometne in kajakaške.
- Podpiramo kolesarske klube in društva, kot sta Kolesarsko društvo Rog in Kolesarski klub Kranj ter prireditve, kot je Maraton Franja.
- Bili smo glavni pokrovitelj Triglav Triatlona Bled in pokrovitelj Gorskega maratona štirih občin.
- Od leta 2011 smo pokrovitelj vaterpolske Jadranske lige.

Tudi naše hčerinske družbe podpirajo številne športne dejavnosti v svojih okoljih:

Družba v Skupini Triglav	Športno pokroviteljstvo
Lovćen Osiguranje, Podgorica	■ Olimpijski komite Črne gore ■ Športno rekreativno društvo »Akademac« ■ Ženski rokometni klub Budučnost ■ Snow dance in snow board festival »Vučje« ■ Košarkarski klub Durmitor
Triglav Osiguranje, Zagreb	■ Rokometni klub Zamet ■ Klub hokeja na ledu, Zagreb ■ Nogometni oskar (nagrada za najboljšega hrvaškega nogometaša) ■ Sponzorstvo mladih smučarjev sorojencev Zrinka in Tvrtka Ljutića
Triglav Osiguruvanje, Skopje	■ Rokometni klub Vardar ■ Avtomobilistični klub Prosport ■ Košarkaška zveza Makedonije ■ Košarkaški klub MZT Skopje Aeorodrom ■ Kajaška zveza Makedonije
Triglav Osiguranje, Sarajevo	■ Nogometni klub Velež ■ Ženski košarkaški klub Play Off ■ Plavalni klub Sharks
Triglav Osiguranje, Beograd	■ Košarkaška zveza Srbije ■ Sponzorstvo kvalifikacijskega turnirja v košarki za Olimpijske igre v Riu 2016 ■ Košarkaški klub Mega Vizura ■ Judo klub Crvena Zvezda
Triglav Osiguranje, Banja Luka	■ Smučarsko-planinsko društvo Jahorina ■ Sponzorstvo bratov judoistov Nemanje in Stefana Majdov ■ Sponzorstvo 10. mednarodne kolesarske dirke od Beograda do Banja Luke

Triglav Osiguranje, Beograd je ponosni sponzor srbske košarkaške reprezentance

V letu 2016 smo z 11 mladimi upi iz preteklih sezon sklenili sponzorsko sodelovanje in tako nadaljujemo podporo nadarjenim posameznikom, ki sicer niso dovolj zanimivi za sponzorsko podporo, a so jim izkušnje pridobljene v tem obdobju dobrodošle za razvoj talentov in vrhunske rezultate v prihodnje.

Kultura

Raznovrstno glasbo približujemo njenim ljubiteljem v tradicionalnem sodelovanju s Cankarjevim domom (abonmajski cikel Glasbe sveta), s Festivalom Ljubljana, Festivalom Lent, Festivalom Soboški dnevi, Ment festivalom in številnimi drugimi glasbenimi festivali, večeri in dogodki. Kot generalni pokrovitelj smo sodelovali s Slovenskim mladinskim gledališčem in nadaljevali sodelovanje z Lutkovnim gledališčem. V okviru filmske dejavnosti smo podprli dogodke Kino v plenicah, Kinobalon in Mobilni kino v izvedbi Kinodvora.

Družba Triglav Osiguruvanje, Skopje je omogočila program Makedonske opere in baleta v sezoni 2016/2017. Triglav Osiguranje, Sarajevo je podprla Mednarodni festival srednješolskega gledališča Juventafest, Triglav Osiguranje, Zagreb Arheološki muzej Zagreb in Lovćen Osiguranje iz Podgorice tradicionalni zimski Kotorski karneval.

Izobraževanje

- Smo partnerji medgeneracijskega centra »Na Triglav spreminjat svet«. V njem mladi starejšim odkrivajo svet računalništva in druge novosti, ti pa z njimi delijo svoje znanje jezikov, igranja glasbil in druge veščine.
- Vključili smo se v projekt »Varno na družbenih omrežjih«, katerega namen je izobraževanje otrok in mladostnikov ter staršev pri varni uporabi družbenih omrežij.
- Podprli smo projekt »S Pikapoko na pot, da ne bo nezgod«, ki skozi lutkovno predstavo poučuje otroke o preventivi in varnosti na cesti. Otroke je pred pričetkom in zaključkom predstav vsebinsko dopolnjevala in zabavala maskota Kuža Pazi.

Humanitarna dejavnost

V sodelovanju s Kinodvorom in Pediatrično kliniko UKC v Ljubljani smo tamkajšnjim otrokom podarili ogled filma in jih zabavali z maskoto Kuža Pazi.

V sklopu 5. Triglav teka smo tretje leto zapored štirim slovenskim porodnišnicam namenili sredstva za nakup potrebne opreme, in sicer: Splošni bolnišnici Izola, Splošni bolnišnici Jesenice, Splošni bolnišnici dr. Jožeta Potrča Ptuj in Splošni bolnišnici Nova Gorica.

V okviru tradicionalnega srečanja zaposlenih Skupine Triglav v Planici smo podarili sredstva za nakup medicinske opreme za Zdravstveno postajo Kranjska Gora, Društvu gorske reševalne službe Rateče pa pomagali pri nadgradnji reševalnega vozila.

V Zavarovalnici Triglav smo že peto leto zapored urejali in postavili nove igralne površine v sklopu akcije Otroci Triglava. S tem projektom želimo staršem z otroki, mladostnikom in drugim, mladim po srcu, zagotoviti ustrezne površine za kakovostno preživljanje prostega časa. V letu 2016 smo pomagali pri obnovi in postavitvi treh igrišč na različnih izletniško-planinskih točkah. Od začetka akcije smo odprli že več kot dvajset igrišč.[79]

Sredstva smo namenili tudi organizacijam, ki pomagajo osebam s telesnimi in duševnimi motnjami, ustanovam in društvom, ki skrbijo za kakovostnejše življenje starejših in otrok, raziskovalnim in zdravstvenim organizacijam, različnim planinskim društvom ter drugim, ki se posvečajo kakovostnejšemu življenju v lokalnih skupnostih.

Druge oblike humanitarne pomoči družb v Skupini Triglav

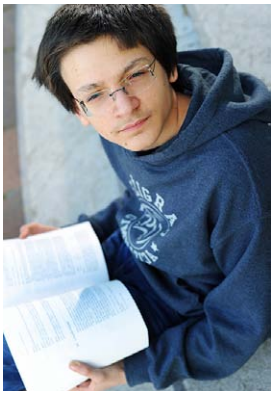
Prejemnik donacije	Namen pomoči
Društvo za terapijo s pomočjo psov Tačke pomagačke	Spodbujanje bralne pismenosti in komunikacijskih sposobnosti otrok z motnjami v razvoju ali po poškodbah
Zdravstveni dom Tolmin	Nakup nujne medicinske opreme
Klub posebnih športov, Banja Luka	Zimski tabor oseb s posebnimi potrebami
Organizacija žensk mesta Skopje, Skopje	Pomoč SOS-centru in pri izgradnji centra za pomoč žrtvam družinskega nasilja
Splošna bolnišnica Nikšić, Podgorica	Nakup nujne medicinske opreme
Osnovna šola dr. Andrija Mohorovičića, Zagreb	Sofinanciranje nakupa namiznega računalnika

79 GRI GS 203-1, GS 413-1

Zavod Vse bo v redu

Trije stebri delovanja Zavoda Vse bo v redu Zavarovalnice Triglav, ki upravlja in izvaja družbeno odgovorne aktivnosti, so: preventivno delovanje za preprečevanje škodnih dogodkov, podpora mladim talentom ter odpravljanje posledic nesreč oz. škodnih dogodkov v Sloveniji in tujini.

Mladi upi 2016



Glavni projekti Zavoda Vse bo v redu v letu 2016 so bili:

- **Podpora mladim talentom**

S projektom Mladi upi smo četrto leto zapored podprli nadarjene mlade znanstvenike, umetnike in športnike. V letu 2016 se je na razpis prijavilo 66 kandidatov. Strokovna komisija je med prijavljenimi v prvem krogu izbrala 20 finalistov, nato pa 12 prejemnikov finančnih sredstev. Za svojega favorita je lahko glasovala tudi spletna javnost, ki je oddala 13.507 glasov. Za razvoj talentov in uresničitev ciljev smo skupaj z medijsko hišo Pro plus namenili 50.000 evrov.

Za dolgoročnejšo pomoč ter usmerjanje mladih talentov pri doseganju vrhunskih rezultatov smo začeli tudi z organizacijo brezplačnih dogodkov oziroma seminarjev za vse generacije Mladih upov in vse, ki so tesno povezani z njihovim delom.

Dvakrat letno priredimo Alumni srečanje Mladih upov, kjer delimo praktična znanja v podporo njihovi karieri. Letos smo omogočili mladim talentom ogled medijske hiše Pro plus ter jim predstavili delo novinarjev s praktičnimi nasveti za javno nastopanje, obnašanje pred kamero in vaje pred kamero.

- **Preventivno delovanje za preprečevanje škodnih dogodkov**

Zavod je partner akcije 40 dni brez alkohola, v sklopu katere je v Planici v času svetovnega prvenstva 2016 izvedel preventivno akcijo z alkotesterji.

- **Druge oblike humanitarne pomoči družb v Skupini Triglav**

Prejemnik donacije	Namen pomoči
Nadškofija Karitas Maribor	Nakup opornice za stopalo dečka
Rdeči križ Slovenije – OZ Črnomelj	Nakup nujne medicinske opreme

Informacije o sponzorstvih in donacijah:
Zavarovalnica Triglav, d.d., Ljubljana
Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana
Elektronski naslov: sponzorstva@triglav.si

12.8 Odgovoren odnos do dobaviteljev[80]

Zbiranje ponudb in izvajanje razpisov poteka elektronsko prek Nabavnega portala. Na ta način je nabavni proces v Zavarovalnici Triglav avtomatiziran in omogoča sledljivost ter transparentnost nabavnega postopka.

Merila za izbor dobaviteljev so odvisna od vrste nabave. Obvezni merili sta cena in poslovno sodelovanje. Če v razpisu sodelujejo podjetja iz Skupine Triglav, je obvezen kriterij tudi kapitalska povezanost. Ostala merila pogojuje vrsta nabave (dosedanje izkušnje, dobavni rok, reference ponudnikov ...). V letu 2016 nismo imeli posebnih izobraževanj za dobavitelje, saj zaradi narave nabav niso bila potrebna.[81]

Pri izboru dobaviteljev upoštevamo tudi merilo odgovornosti do okolja oziroma trajnostnega delovanja. Pogoji za sodelovanje zajemajo izpolnjevanje obveznosti iz delovnih razmerij, zagotavljanje zdravega in varnega delovnega okolja, spoštovanje mednarodnih sporazumov s področja varovanja človekovih pravic ter okoljske zakonodaje. Omenjene vsebine so del Splošnih nabavnih pogojev Zavarovalnice Triglav.[82]

Z dobavitelji komunicirajo odgovorne osebe, vsaka za vrsto nabave, za katero je odgovorna. Komunikacija glede pridobivanja ponudb v večini primerov poteka po elektronski poti ali preko Nabavnega portala. Ostala komunikacija (reklamacije, plačila, dobava materiala ...) se odvija preko telefona in elektronske pošte. Komunikacijski proces vodi ista oseba. Ta način je najprimernejši tudi za dobavitelje, saj vedno vedo, na koga se lahko obrnejo v primeru dodatnih vprašanj.[83]

Dobavitelje, katerih letni promet presega 30 tisoč evrov (brez DDV), ocenjujemo enkrat letno. Naša vprašanja se nanašajo na oceno tveganja ponudnika glede negativne pojavnosti podjetja ali njegovih zastopnikov, obstoja davčnega dolga, plačila preko računov v tujini ipd. Prav tako pred vsakim razpisom preverimo bonitetno oceno vseh potencialnih ponudnikov in jih ob morebitnem ugotovljenem davčnem dolgu ali slabi bonitetni oceni ne vključimo v seznam potencialnih dobaviteljev.

Lokalno usmerjene nabave[84]

Zaradi razmeroma majhne površine razumemo lokalni trg kot trg Republike Slovenije. Iskanje ponudb na tujih trgih (razen v izjemnih primerih) ni smiselno, saj lahko za vse vrste nabav, ki jih izvajamo, vedno najdemo dobavitelje iz Slovenije.

Na ravni območnih enot poskušamo v nabavni proces vključiti čim več lokalnih dobaviteljev. V nekaterih primerih to ni utemeljeno (npr. pri nabavi pisarniškega materiala).

Tudi nabave preostalih podjetij v Skupini Triglav so lokalno usmerjene – družbe v Skupini materiale ali storitve nabavljajo na svojih trgih.

Skrb za lojalno konkurenco

V Zavarovalnici Triglav skrbimo, da so postopki izbire dobaviteljev transparentni in skladni s pravili lojalne konkurence. Pri vsakodnevnem poslovanju, razvoju produktov in trženju spoštujemo varovane interese konkurentov.[85]

V Skupini Triglav odklanjamo vsakršne dogovore s konkurenti, ki bi lahko vodili do omejevalnih ravnanj, in pazimo, da v komunikaciji z njimi z ničemer ne sporočamo svojih tržnih namenov ali preferenc. Informacije o konkurenci zbiramo izključno na zakonite načine, pri tržnem komuniciranju in oglaševanju svojih storitev ali produktov pa se ne poslužujemo prepovedanih oglaševalskih prijemov.

Zavarovalnica Triglav ni seznanjena, da bi pred Javno agencijo Republike Slovenije za varstvo konkurence zoper njo potekali pravni postopki zaradi kršitve zakonodaje s področja varstva konkurence.[86]

Nagrajevanje družb za zavarovalno zastopanje in prodajnikov v družbah

Ob koncu leta smo sodelovali s skoraj 500 zunanjimi pogodbenimi partnerji, ki so registrirani za zavarovalno zastopanje. Med njimi ločimo ekskluzivne in neekskluzivne agencije, ki tržijo tako premoženjska kot življenjska zavarovanja. 232 pogodbenih partnerjev deluje na področju premoženjskih, 64 pa na področju življenjskih zavarovanj. S turističnimi agencijami imamo sklenjenih 174 pogodb.[87]

Rezultate pogodbenih partnerjev spremljamo in po potrebi sprejemamo ukrepe za izboljšanje sodelovanja. Pri agencijah, ki tržijo življenjska zavarovanja, je provizijska stopnja odvisna od gibanja portfelja in trajnostnega indeksa za ohranjanje zvestobe zavarovancev. Pri pogodbenikih, ki prodajajo premoženjska zavarovanja, opazujemo izvrševanje mesečnega načrta, obnovljivost portfelja in prirast novih zavarovancev. Vse to upoštevamo pri njihovem dodatnem nagrajevanju.

80 GRI GS 102-9
81 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3
82 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 308-1, GS 414-1
83 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3
84 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 204-1
85 GRI GS 103-1
86GRI GS 206-1
87 GRI GS 102-10

12.9 Odgovoren odnos do naravnega okolja[88]

4. izračun ogljičnega odtisa za vse sedeže območnih enot in Centralo Zavarovalnice Triglav

Skrb za okolje v delovnih procesih

V letu 2016 smo zaposlene v Zavarovalnici Triglav osveščali o racionalni rabi virov in ravnanju z odpadki. O plačah jih obveščamo v elektronski obliki, s čimer letno prihranimo približno 300 kilogramov pisarniškega papirja. Da bi zmanjšali odpadno plastično embalažo, ki nastaja pri uporabi napitkov iz avtomatov, pijejo vsi zaposleni v Zavarovalnici Triglav iz svoje skodelice in steklenice za vodo. V večini območnih enot in na Centrali so zaposlenim na voljo službena kolesa za krajše službene poti. V letu 2016 smo kolesarski vozni park obnovili z devetimi novimi kolesi.

Kupili smo dve električni vozili, v letu 2017 načrtujemo nakup še petih novih. Večina, 17 od 19 novo nabavljenih službenih vozil na pogonska goriva, ima nižji izpust ogljikovega dioksida v ozračje, s čimer uresničujemo smernice Evropske komisije, ki predvidevajo najvišjo dovoljeno vrednost njegovega izpusta v ozračje 95 g/km do leta 2020. Okoljska merila so tudi sicer del postopka za izbor dobaviteljev (glej [→ *točko 12.8 Odgovoren odnos do dobaviteljev*]).

Izračun ogljičnega odtisa[89]

Sistematično merjenje ogljičnega odtisa v Zavarovalnici Triglav širimo na druge družbe v Skupini Triglav. Za leto 2016 smo meritve ogljičnega odtisa izvedli tudi za sedeže šestih odvisnih družb (glej spodnjo tabelo).

Pregled rezultatov ogljičnega odtisa po družbah Skupine Triglav v tonah ekvivalenta CO_2

	Ogljični odtis		
Lokacija	**2016***	**2015**	**2014**
Zavarovalnica Triglav**	5.117	4.944	5.107
Triglav Osiguranje, Sarajevo***	165	174	169
Triglav Osiguranje, Beograd***	668	471	421
Lovćen Osiguranje, Podgorica***	252	195	165
Triglav Osiguruvanje, Skopje***	179	372	159
Triglav Osiguranje, Zagreb***	709	-	-
Triglav Osiguranje, Banja Luka***	71	-	-

* V letu 2016 se je spremenil način zajema podatkov, tako da podatki niso povsem primerljivi s preteklimi leti
** V izračun so vključeni sedež družbe in sedeži 12 območnih enot.
*** V izračun je vključen sedež družbe.

Največji vir izpustov toplogrednih plinov predstavljata električna energija in ogrevanje, sledijo jima službeni prevozi. Vpeljani informacijski sistem je izboljšal kakovost in učinkovitost zbiranja podatkov o porabi energije, izpustih in odpadkih (več v nadaljevanju pod [→ *naslovom Poraba energentov in vode*]).

Meritve ogljičnega odtisa za vse lokacije Zavarovalnice Triglav smo opravili četrtič, pri čemer smo v izračun porabe električne energije in energije za ogrevanje ter hlajenje vključili sedeže območnih enot in Centralo v Ljubljani.

Izračun temelji na metodologiji, skladni s Protokolom za toplogredne pline (Greenhouse Gas Protokol). Izpusti toplogrednih plinov tako zajemajo neposredne izpuste zaradi ogrevanja na zemeljski plin in kurilno olje na sedežih območnih enot in Centrali ter izpuste lastnega voznega parka za izključno službene poti. Posredni izpusti upoštevajo porabo električne energije za hlajenje, razsvetljavo, delovanje električne in elektronske opreme ter ogrevanje in izpuste zaradi daljinskega ogrevanja. Zajeti so še izpusti zaradi porabe pisarniškega papirja in službenih poti zaposlenih z lastnimi vozili in javnim prevozom (vlak, avtobus, letalo). V izračunu ni upoštevan prevoz zaposlenih na delo.

Poraba električne energije se je v Zavarovalnici Triglav v primerjavi s preteklim letom povečala za 7 odstotkov, ogljični odtis zaradi ogrevanja pa se je povišal za 3 odstotke.

88 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3
89 GRI GS 305-1, GS 305-2, GS 305-3, GS 103-1

Poraba električne energije in ogrevanja po lokacijah Zavarovalnice Triglav

	Električna energija in ogrevanje na m²		
Lokacija	**2016**	2015	2014
Centrala	0,067	0,065	0,063
Območna enota Ljubljana	0,100	0,090	0,092
Območna enota Celje	0,051	0,051	0,051
Območna enota Koper	0,079	0,074	0,076
Območna enota Kranj	0,088	0,073	0,101
Območna enota Krško	0,029	0,029	0,029
Območna enota Maribor	0,070	0,044	0,046
Območna enota Murska Sobota	0,081	0,083	0,084
Območna enota Nova Gorica	0,055	0,053	0,034
Območna enota Novo mesto	0,074	0,081	0,082
Območna enota Postojna	0,269	0,246	0,230
Območna enota Slovenj Gradec	0,051	0,044	0,046
Območna enota Trbovlje	0,074	0,080	0,072
Skupaj	**0,084**	**0,078**	**0,078**

Skupni izpusti zaradi službenih poti (opravljenih z voznim parkom družbe za izključno službene namene, javnim prevozom in vozili zaposlenih) dosegajo 390 ton ekvivalenta ogljikovemu dioksidu ali 19 odstotkov manj kot leto poprej.

S porabo papirja spremljamo okoljsko ozaveščenost in ravnanje zaposlenih v pisarni. Izpusti ogljikovega dioksida zaradi porabe pisarniškega papirja so v primerjavi z drugimi viri sicer zelo majhni.

Povprečna dnevna poraba listov pisarniškega papirja, velikosti formata A4, na zaposlenega

	2016	2015	2014
Povprečna dnevna poraba listov na zaposlenega	29,0	27,7	27,6

Cilj:
zmanjšati porabo energentov

- 10 %

2015–2018

Poraba energentov in vode[90]

Prostovoljno smo se zavezali, da bomo v obdobju od leta 2015 do 2018 zmanjšali porabo energentov za okrog 10 odstotkov, predvsem z različnimi organizacijskimi in investicijskimi ukrepi. Naša zaveza je povezana s prizadevanji za učinkovito porabo vseh virov, saj zavarovalniška dejavnost ni zavezana k spoštovanju zakonodaje na področju upravljanja energije.

Že od 2015 izdelujemo energetske izkaznice in izvajamo energetske preglede nekaterih najpomembnejših objektov, s čimer bomo nadaljevali tudi v prihodnjem letu. V letu 2016 smo izvedli obsežne investicije v izboljšanje energetskega razreda enega večjih in do tedaj najmanj energetsko učinkovitih poslovnih objektov na Dunajski 20. Od leta 2013 sicer izvajamo tudi manjše investicije za izboljševanje energetske učinkovitosti najbolj kritičnih objektov. Podobne izboljšave načrtujemo tudi v prihodnje.

V 2016 smo naredili pomembne korake pri uvajanju novega informacijskega sistema, s katerim bomo do konca 2017 vpeljali tudi avtomatsko vodenje energetskega in okoljskega knjigovodstva. Pridobljeni podatki bodo (skupaj z ugotovitvami ključnih energetskih pregledov) pomembna osnova tako za nadaljnje ukrepe kot za spremljanje rezultatov.

Poraba energentov v Zavarovalnici Triglav v letih 2014–2016

	Poraba energentov po letih			Indeks	
Vrsta energenta	**2016**	2015	2014	**2016/2015**	2015/2014
Topla voda (v MWh)	3.080	2.900	2.211	106	131
Kurilno olje (v l)	7.498	16.550	35.441	45	47
Plin (m³)	145.048	144.697	101.055	100	143
Električna energija (v MWh)	5.475	5.092	5.347	108	95

90 GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 302-1

Za ogrevanje, hlajenje, razsvetljavo in delovanje električne ter elektronske opreme smo porabili 36.028 gigadžulov energije (ob predpostavki, da iz litra kurilnega olja pridobimo 10 kilovatnih ur, iz kubičnega metra zemeljskega plina pa 9,5 kilovatne ure energije). To je 5 odstotkov več kot lani.

Evidence proizvodnih virov porabljene električne energije še ne vodimo, saj po razpoložljivih podatkih ocenjujemo, da njihova sestava ustreza sestavi proizvodnih virov na ravni države. Največji proizvodni vir v Sloveniji predstavlja jedrska energija (39 odstotkov), sledijo ji trdna goriva s 33 odstotki in proizvodnja iz obnovljivih virov energije s 24 odstotki (zadnji dostopni podatki so iz leta 2011)[91]

Politika odlaganja odpadkov

Ločeno zbiramo papir, embalažo in mešane komunalne odpadke na vseh območnih enotah in v večini predstavništev oziroma pisarn. Na Centrali, kjer že več let spremljamo rezultate ločevanja, ugotavljamo stalno upadanje deleža mešanih odpadkov. V letu 2015 smo začeli podatke popolneje zajemati tudi na preostalih območnih enotah Zavarovalnice Triglav. Njihovi rezultati ločevanja so zaenkrat občutno slabši, kot kažejo podatki za Centralo.

V letu 2016 smo naredili pomemben korak k ločenemu zbiranju odpadkov v naši največji naložbeni nepremičnini na Dunajski 22. S tem smo začeli ozaveščati ne le naše sodelavce, temveč tudi naše stranke in najemnike.

Količina odloženih odpadkov v Zavarovalnici Triglav[92]

	Zavarovalnica Triglav (v m³)		Indeks
Vrsta odpadka	**2016**	2015	**2016/2015**
Mešani odpadki	743	856	87
Embalaža	492	448	110
Papir*	442	475	93
Skupaj	**1.677**	1.779	**94**

* V letu 2016 smo dodatno zmanjšali število naročenih tiskanih izvodov dnevnih časopisov in prešli na uporabo spletnih izdaj. Poleg tega smo ekološke otoke na sedežih vseh območnih enot in na Centrali na vhodih v stavbo dopolnili z elementom za zbiranje časopisnega papirja. Tako zbran papir prevzemajo okoliške šole in vrtci za zbiralne akcije starega papirja.

Odložili smo občutno manj odslužene IT-opreme, vključno z odsluženimi mobilnimi telefoni, in sicer 5.605 kilogramov, kar je 27 odstotkov manj kot v letu 2015. Predali smo jo pooblaščenim službam za ravnanje z odpadki. Tonerje in kartuše odlagamo ločeno. 1.027 kilograma odsluženih kartuš smo predali v dobrodelne namene.

12.10 Skrb za širše naravno okolje

7. sezona vseslovenske akcije Očistimo naše gore

- Več kot 75 planinskih koč smo opremili z biorazgradljivimi vrečkami za smeti
- Več kot 1 tono odstranjenih odpadkov iz planinskega okolja v letu 2016
- Ozaveščanje o pomenu varnega odlaganja cigaretnih ogorkov
- 1. spletni kviz: Ste pravi varuh gorske narave?

Več kot 28 ton odstranjenih odpadkov iz planinskega okolja v 7 letih

91 Vir: RS Ministrstvo za kmetijstvo in okolje, Agencija Republike Slovenije za okolje, Kazalci okolja v Sloveniji, http://kazalci.arso.gov.si/?data=indicator&ind_id=456
92 GRI GS 306-2

12.11 Ključne usmeritve družbeno odgovornega ravnanja in cilji za leto 2017

Ključne usmeritve družbeno odgovornega ravnanja in cilji za leto 2017

Usmeritev		Cilji v 2017
Upravljanje organizacije	■ **Bonitetna ocena poslovanja**	■ Obveščanje finančne javnosti v skladu z najvišjimi standardi lokalne borze. ■ Bonitetna ocena v območju »A«.
	■ **Proaktivno sodelovanje z analitiki, institucionalnimi vlagatelji in delničarji**	■ Letna udeležba na vsaj šestih domačih in tujih investicijskih konferencah. Organizacija lastnega srečanja z investitorji enkrat letno.
Praksa poštenega poslovanja	■ **Deklaracija o poštenem poslovanju**	■ Zadržati visok standard poštenega poslovanja tudi s spremljanjem vključevanja protikorupcijske klavzule v pogodbe v Skupini Triglav in z nadaljnjim razvojem protikorupcijske politike.
	■ **Proaktivno notranje komuniciranje ter izobraževanje zaposlenih s področja skladnosti in korporativne etike**	■ Izvedba vsaj dveh sej Odbora za skladnost in etiko letno, vsaj enega strokovnega izobraževanja v Skupini Triglav, sodelovanje pri izobraževanjih za novozaposlene.
	■ **Delovanje v eksternih delovnih skupinah s področja skladnosti in poštenega poslovanja ter skrb za prenos dobrih praks**	■ Nadaljevati aktivno sodelovanje v strokovnih in sektorskih združenjih ter organizacijah, ki spodbujajo etično in transparentno poslovanje.
	■ **Nadaljnji razvoj kulture etičnega poslovanja družb Skupine Triglav**	■ Nadaljevati izobraževanje o vsebinah Kodeksa Skupine Triglav v družbah Skupine v v skladu s sprejetimi minimalnimi standardi za Skupino.
	■ **Primer dobre prakse na področju raziskovanja in preprečevanja zavarovalniških prevar v regiji**	■ Povečati obseg zaznanih sumov prevar z lastno sistemsko aplikacijo in vpeljati sistem za avtomatsko zaznavanje sumov prevar v družbe Skupine Triglav v regiji Adria.
	■ **Spodbujanje zaposlenih k prepoznavanju zavarovalniških prevar ter sodelovanje na strokovnih usposabljanjih**	■ Strokovna usposabljanja za zaposlene na Območnih enotah in v Regijskih škodnih centrih, izobraževanja za novozaposlene.

Prakse zaposlovanja in dela	■ **Izboljšanje izbirnih postopkov**	■ Prenova izbirnih postopkov z uporabo novih selekcijskih orodij (DNLA, sodelovanje s kadrovskimi agencijami ipd.).
	■ **Poenotenje aktivnosti na področju razvoja zaposlenih v Skupini Triglav**	■ Postavitev enotne politike razvojnih aktivnosti za ključne, perspektivne in mlade perspektivne sodelavce v Skupini Triglav.
	■ **Spodbujanje notranje in zunanje mobilnosti zaposlenih**	■ Zagotavljanje diagonalnega prehajanja zaposlenih skladno s potrebami delovnih procesov. ■ Krajše napotitve delavcev matične družbe v odvisne družbe z namenom prenosa dobrih praks, nadaljevanje izvajanja strokovnih praks delavcev odvisnih družb v matični družbi.
	■ **Prenova organizacijske kulture**	■ Analiza obstoječe organizacijske kulture v Skupini Triglav, opredelitev želene organizacijske kulture in izvajanje prvih ukrepov.
	■ **Izobraževanje zaposlenih**	■ Vključevanje vseh sodelavcev v izobraževanje za povečanje digitalne pismenosti. ■ Izvesti nova spletna izobraževanja za večjo dostopnost znanja. Pridobiti manjkajoče kompetence s poudarkom na vodenju.
	■ **Vzpostavljanje zdravega in varnega okolja za zaposlene**	■ Nadaljevati izobraževanje in promocijo zdravja v okviru projekta Triglav.smo, Zavarujmo zdravje in aktivnosti Družini prijazno podjetje.
	■ **Psihosocialna podpora zaposlenim**	■ Še naprej bomo aktivno obvladovali psihosocialna tveganja med zaposlenimi. V okviru svetovnega dneva zdravja, ki bo posvečen depresiji, se bomo usmerili v osveščanje zaposlenih o tej bolezni. Iskali pa bomo dodatne komunikacijske poti, da bi kvarne učinke stresa predstavili vsem kategorijam zaposlenih. Želimo vzbuditi zavedanje o tem, da stres in njegove posledice še kako vplivajo tudi na delovno storilnost zaposlenih ter doseganje ciljev poslovanja.
	■ **Medgeneracijsko sodelovanje – sobivanje generacij**	■ Nadaljevati delavnice za vodje, izobraževanje starejših o učinkovitem sodelovanju med mlajšimi in starejšimi na delovnem mestu, na področju spletnih tehnologij, nadaljevati pogovore s starejšimi zaposlenimi, udejanjiti ukrep DPP o pogostejših preventivnih zdravstvenih pregledih za starejše.
Človekove pravice	■ **Ničelna stopnja tolerance do diskriminacije, nadlegovanja oziroma šikaniranja na delovnem mestu in varovanje dostojanstva zaposlenih s prepoznavanjem, preprečevanjem in odpravljanjem posledic nezaželenega ravnanja.**	■ Delovati preventivno, nadaljevati z dobro prakso sodelovanja strokovnih sodelavcev in vodij v primerih konfliktov in slediti ukrepom na podlagi Pravilnika o varovanju dostojanstva delavcev pri delu.

Odgovoren odnos do potrošnikov in dobaviteljev	■ **Priprava raznovrstnih kakovostnih vsebin in zgodb z osredotočenostjo na relevantna področja zavarovalništva v smislu opismenjevanja in podajanja koristnih nasvetov.**	■ Na portalu Vse bo v redu nadaljevati redne vsebine, povezane z zavarovanji, zaradi katerih bodo bralci postali bolj osveščeni in bolj zadovoljni uporabniki zavarovanj. ■ Načrtovati vsebine in aktivnosti, s katerimi se bomo bolj približali mladim.
	■ **Dostopnost storitev za invalide**	■ Vsaj en ukrep za izboljšanje dostopnosti storitev za invalide.
Vključevanje v skupnost in njen razvoj	■ **Preventivni programi za varnost v prometu**	■ Na območju vsake območne enote izvesti vsaj tri preventivne akcije za najmlajše: Kuža Pazi v projektu Otroci Triglava – varni na cesti. ■ Opremiti vsaj 20 novih kritičnih lokacij z aktivno signalizacijo za izboljšanje varnosti v prometu in njegovo umirjanje. Vsaj za pet sistemov izvesti komunikacijsko akcijo ali lokalni dogodek.
	■ **Prostovoljstvo zaposlenih v lokalnih skupnostih**	■ Vsaj 10 odstotkov zaposlenih vključiti v prostovoljno delo in aktivnosti.
	■ **Triglav generacije v Planici**	■ Omogočiti ogled poletov v Planici vsaj 3000 otrokom, od tega vsaj 100 otrokom s posebnimi potrebami. Spodbujati k odgovornosti do okolja.
	■ **Triglav tek**	■ Izvesti Triglav tek z več kot 1500 aktivnimi udeleženci, izpeljati vsaj en ukrep za zmanjšanje okoljskih vplivov dogodka.
	■ **Otroci Triglava**	■ Sodelovati pri prenovi ali postavitvi vsaj dveh otroških igrišč.
	■ **Preventivno ravnanje**	■ Pripraviti poglobljene preventivne vsebine na portalu Vse bo v redu o varnosti doma in na poti (požarna varnost doma, varnost v prometu – predvsem varnost mladih in starejših voznikov).
Zmanjševanje okoljskih vplivov	■ **Ravnanje z odpadki**	■ Ozaveščati zaposlene za pravilno ločeno odlaganje in zmanjševanje količine odpadkov.
	■ **Očistimo gore in planine**	■ Aktivno izobraževati predvsem ciljno skupino mladih družin o pomenu varnosti in fizičnih priprav v gorah. Izvedba vsaj dveh dogodkov z delavnicami na to temo. ■ Krepiti odnose z uporabniki družbenih omrežij. ■ Krepiti strateško sodelovanje s strokovnimi nevladnimi organizacijami na področju varnosti v gorah – vsaj dva partnerja.
	■ **Zmanjševanje emisij toplogrednih plinov**	■ Nadaljevati interno kampanjo za racionalno rabo naravnih virov z izpostavitvijo vsaj petih ključnih tem. ■ Nabava računalnikov z optimizirano energetsko porabo. ■ Izračun ogljičnega odtisa na vsaj štirih sedežih odvisnih družb. ■ Nakup službenih vozil z nizkimi izpusti ogljikovega dioksida. ■ Nakup novih službenih vozil na električni pogon.