12. Trajnostni razvoj v Skupini Triglav

- Organizacijska vitalnost v Skupini Triglav ostaja na visoki ravni.
- Za izobraževanje in razvoj kompetenc zaposlenih smo namenili 42 odstotkov več ur oz. 28 odstotkov več sredstev.
- Število nezgod zaposlenih ostaja nizko, v letu 2019 se je njihovo število v Skupini sicer povečalo, v Zavarovalnici Triglav pa zmanjšalo.
- Spodbujanje prometne varnosti smo zaokrožili z enotno platformo vozimse.si in okrepili aktivnosti preventivnega delovanja.
- S pospešenim razvojem in uporabo novih tehnologij smo poenostavili naše storitve in jih naredili dostopnejše za stranke. Razširili smo obseg elektronskega poslovanja, poenostavili procese reševanja škod.
- Porabo električne energije smo v Zavarovalnici Triglav znižali za 3 odstotke, ogljični odtis pa za 6 odstotkov.
- V celoti smo sledili zastavljenim smernicam za leto 2019.

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

Ugled Skupine Triglav razumemo kot grajenje kakovostnih odnosov s ključnimi deležniki, poslovno uspešnost pa tudi kot odraz pozitivnih gibanj osrednjih kazalnikov našega trajnostnega razvoja. S kazalniki, iz katerih je razvidno napredovanje pri trajnostnih vidikih našega poslovanja, uresničujemo strateške usmeritve do leta 2022.

Letne cilje in aktivnosti smo opredelili glede na bistvene dolgoročne vidike naših vplivov in jih v celoti izpolnili.

V dolgoročno vzdržen razvoj zavarovalniške in finančne industrije se vključujemo zlasti z odgovornim in celovitim upravljanjem finančnih in nefinančnih tveganj ter upravljanjem premoženja naših lastnikov in strank. K temu nas dodatno spodbujajo tako usmeritve Združenih narodov kot standard GRI. Obseg ključnih tem in razkritij po standardu GRI GS ter uresničevanje globalnih ciljev trajnostnega razvoja Združenih narodov (SDG) sta razvidna iz spodnjih dveh preglednic.

Bistvene teme trajnostnega razvoja Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav:[26]

Ekonomski vplivi	■ Ekonomska uspešnost ■ Prisotnost na trgu ■ Posredni ekonomski vplivi ■ Nabavna praksa	■ Varstvo konkurence ■ Protikorupcijsko ravnanje	
Družbeni vidiki	■ Zaposlovanje ■ Odnosi med zaposlenimi in vodstvom ■ Varnost in zdravje pri delu ■ Usposabljanje in izobraževanje ■ Raznolikost in enake možnosti ■ Pritožbeni mehanizmi za delovne prakse	■ Lokalne skupnosti ■ Nediskriminacija ■ Mehanizmi obravnavanja pritožb glede človekovih pravic ■ Preveritev dobaviteljev po socialnih merilih	■ Trženje in označevanje ■ Portfelj izdelkov in storitev ■ Zasebnost uporabnikov ■ Skladnost na družbeno-ekonomskem področju
Okoljski vidiki	■ Energija	■ Odpadne vode in odpadki	■ Okoljska preveritev dobaviteljev

[26] GRI GS 102-47

Uresničevanje ciljev trajnostnega razvoja Organizacije združenih narodov

- Razvejena prodajna mreža, dostopna tudi v manj poseljenih krajih.
- Brezplačne mobilne aplikacije za prijavo škod in naročilo asistenčnih storitev.
- Prodajna mesta, opremljena s pripomočki za slabovidne in naglušne, večina prodajnih mest omogoča tudi samostojen dostop osebam z različnimi oblikami invalidnosti.
- Večkanalni pristop ter digitalni prodajno-komunikacijski in distribucijski kanali.
- Alternativne prodajne poti, kot so prodaja zavarovalniških storitev prek bank in lizinških hiš.

Več [→ *v poglavjih 11.1 in 12.5*].

- Brezplačna mobilna aplikacija Triglav Vreme za vremenska opozorila.
- Stimulativna premijska politika za mlade prevzemnike kmetij, ki prispeva k pomladitvi nosilcev kmetijskega gospodarstva, ohranitvi poseljenosti in večji obdelanosti podeželja.
- Širši populaciji kmetovalcev dostopna ponudba kmetijskih zavarovanj z občinskim in državnim sofinanciranjem dela premije.
- Ponudba za zavarovanje govedi, prilagojena lokalnim značilnostim ter s tem majhni in srednje veliki reji za ohranjanje kmetijske proizvodnje na območjih z omejenimi dejavniki za kmetijstvo.

- Intenzivno delovanje na področju preventive v prometu (namenska preventivna vlaganja Skupine Triglav).
  Več [→ *v poglavju 12.6.*]
- Mikrozdravstveno zavarovanje, ki poenostavlja dostop do nasveta zdravnika.
- Celovita ponudba zdravstvenih in življenjskih zavarovalnih storitev in produktov.

- Širok spekter zavarovalnih produktov za mikro, mala in srednje velika podjetja.
- Razvojna partnerstva z zagonskim okoljem in podjetniki.
- Prizadevanja za enako nagrajevanje zaposlenih za enako delo ne glede na spol in za varno ter zdravo delovno okolje (več [→ *v točki 12.4.4*]).
- Vzpostavljen program za ozaveščanje zaposlenih o zdravem življenjskem slogu in omogočeni preventivni zdravstveni pregledi.
- Nosilci certifikata Družini prijazno podjetje.

Več [→ *v poglavju 12.4.4*]

- Povečevanje stopnje zavarovanosti na razvijajočih se zavarovalniških trgih v regiji Adria.
- Širok spekter zavarovalnih produktov za mikro, mala in srednje velika podjetja.
- Sodelovanje z lokalnimi dobavitelji v regiji Adria.

- Odzivno in poenostavljeno reševanje množičnih škod z mobilnimi enotami na terenu ob naravnih katastrofah.
- Brezplačna mobilna aplikacija Triglav Vreme za vremenska opozorila.
- Ponudba premoženjskih zavarovanj in zavarovanje odgovornosti za primer naravnih nesreč.
- Stimulativna premijska politika za manj intenzivno rejo živali, ki je manj obremenjujoča za okolje.

- Zmanjševanje onesnaženosti planinskega sveta in ozaveščanje o odgovorni hoji v hribe/gore in ravnanju z odpadki v gorah s projektom Očistimo naše gore.
- Spodbujanje planinske paše z zavarovanjem gospodarskih živali med pašo na visokogorskih pašnikih, kar pripomore k ohranjanju gorskih ekosistemov.

- Dosledno izvajanje Protikorupcijske politike in Kodeksa Skupine Triglav za uresničevanje načel poštenega in etičnega ravnanja, preprečevanje koruptivnih dejanj, obvladovanje nasprotij interesov, obvladovanje zavarovalniških prevar, preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, varstvo potrošnikov in konkurence

Zaveze zunanjim pobudam[27] in članstvo v združenjih[28]

Družbe Skupine Triglav in njeni zaposleni prostovoljno sodelujejo v različnih pobudah in združenjih, ki spodbujajo etično ravnanje ter okoljsko, družbeno in ekonomsko vzdržno poslovanje. V Zavarovalnici Triglav standarde strokovnega ravnanja uresničujemo v okviru Zavarovalnega kodeksa Slovenskega zavarovalnega združenja. Prav tako uresničujemo priporočila Zveze potrošnikov Slovenije za izboljšanje finančne pismenosti. Aktivno sodelujemo v Evropskem inštitutu za skladnost in etiko poslovanja (EISEP) in Komisiji za korporativno etiko in transparentnost Ameriške gospodarske zbornice. Smo podpisnik Deklaracije o poštenem poslovanju in skupaj s Transparency International Slovenija sodelujemo pri razvoju protikorupcijske kulture. V letu 2019 je zavarovalnica začela uvajati Nacionalni akcijski načrt Republike Slovenije za spoštovanje človekovih pravic v gospodarstvu.

Poleg navedenega med drugim aktivno sodelujemo pri Slovenskem zavarovalnem združenju, Gospodarski zbornici Slovenije, Svetu izdajateljev Ljubljanske borze, Združenju nadzornikov Slovenije, Združenju managerjev Slovenije, Združenju delodajalcev Slovenije, Evropskem inštitutu za skladnost in etiko, Ameriški gospodarski zbornici, Slovenskem aktuarskem društvu in Združenju notranjih revizorjev IIA – Slovenski inštitut. Predstavniki Zavarovalnice Triglav so člani tudi več mednarodnih sektorskih in strokovnih združenj na področju financ, aktuarstva in skladnosti poslovanja. Družbe Skupine Triglav so članice sektorskih in poslovnih združenj v posameznih državah, kjer je Skupina prisotna.

Zavarovalnica Triglav je prejela posebno zahvalo za širjenje kulture družini prijaznega podjetja.

Priznanja in nagrade v letu 2019

- **Superbrands Slovenija 2018:** priznanje Superbrands 2018 za Zavarovalnico Triglav in uvrstitev med 15 najodličnejših blagovnih znamk v Sloveniji.
- **Najuglednejši delodajalci 2018:** priznanji za Zavarovalnico Triglav v kategorijah Top 10 delodajalcev in Najuglednejši delodajalec v panogi.
- **Trusted Brand 2019:** Zavarovalnica Triglav je trinajstič zapored najbolj zaupanja vredna blagovna znamka v kategoriji zavarovalnic.
- **Marketinška odličnost 2019:** velika nagrada za marketinško odličnost ter nagrada v kategoriji velikih podjetij B2C za Zavarovalnico Triglav.
- **Zlato pero (Gold Quill):** zlato pero za odličnost pri projektu Zavarovalnice Triglav Skupaj za prometno varnost v kategoriji korporativne družbene odgovornosti in zlato pero za posebne dosežke za Letno poročilo Skupine Triglav za leto 2017 v kategoriji korporativne vsebine.
- **Content Marketing Awards:** kampanja leta v kategoriji vsebinskega marketinga podjetij B2C za kampanjo za življenjsko zavarovanje *»Vprašajmo življenje«* Zavarovalnice Triglav. V ožjem izboru sta bili še zgodba o žalovanju v kategoriji Poglobljena zgodba (digital) in naslovnica revije Obzornik International (september 2018) v kategoriji najboljše naslovnice.
- **Posebna zahvala za širjenje kulture družini prijaznega podjetja:** posebna zahvala Inštituta Ekvilib za spodbujanje do družin prijaznega delovnega okolja za Zavarovalnico Triglav.
- **ARC Awards:** zlato priznanje v kategoriji Interaktivno letno poročilo za Letno poročilo Skupine Triglav za leto 2018 in častno priznanje v kategoriji Dizajn/Grafika.
- **IADA Awards:** srebrno priznanje v kategoriji PDF rešitev za Letno poročilo Skupine Triglav za leto 2018 in bronasto priznanje za celostno rešitev.
- **German Design Awards:** nagrada za oblikovanje v kategoriji odlične arhitekture za digitalni center Triglav Lab.
- **WEBSI 2019:** Triglav Skladi so dosegli 2. mesto med vsemi digitalnimi presežki leta 2018 v kategoriji finančnega sektorja z novo komunikacijsko platformo Zaslužite si več.

[27] GRI GS 102-12 | [28] GRI GS 102-13

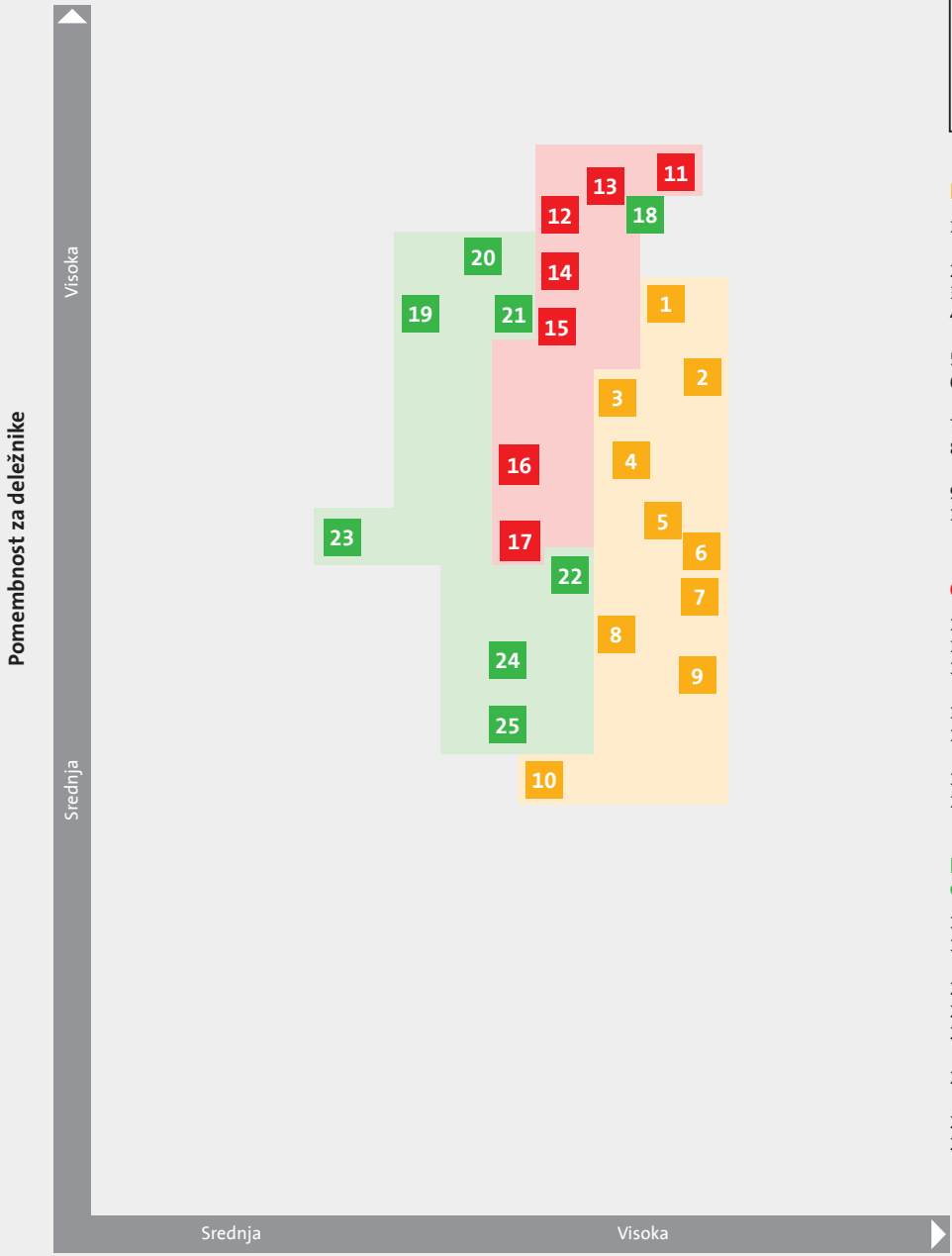
12.2 Ključni deležniki[29]

S proaktivnim vključevanjem posameznih deležniških skupin krepimo medsebojno zaupanje in razumevanje. Njihove potrebe in interese spremljamo skozi splet medsebojnih odnosov na strateški in operativni ravni.

[29] GRI GS 102- 40, 102-42, 102-43, 102-44

V letu 2019 smo že drugič opravili analizo deležnikov ter analizo bistvenosti vsebin zanje, pred tem smo jo v letu 2017. Za ugotavljanje interesov zaposlenih smo izvedli raziskavo v obliki dveh fokusnih skupin, s strankami pa smo opravili poglobljene intervjuje. Interese vlagateljev oz. delničarjev smo spremljali na podlagi osebnih stikov in vprašanj na investitorskih konferencah in skupščini delničarjev. Deležnike smo v sklopu analize prosili, da po pomembnosti razvrstijo svoje interese oz. vplive, ki jih imajo posamezni dejavniki na njihove odločitve, ter na podlagi tega pripravili matriko interesov. Posamezne vsebine smo razdelili v tri strateške sklope: dolgoročna stabilnost poslovanja, osredotočenost na stranko ter kultura odprtosti in družbena odgovornost.

Prikaz pomembnosti vsebin za deležnike in Skupino Triglav



Dolgoročna stabilnost poslovanja

1. Poglobljene informacije o poslovanju in položaju Skupine Triglav
2. Jasna strategija Skupine Triglav
3. Izvedene aktivnosti rasti in razvoja
4. Vsebina dividendne politike in njeno izvajanje
5. Stanje trgov in obeti
6. Dosežena kapitalska ustreznost Skupine Triglav
7. Celovito upravljanje vseh tveganj
8. Korporativno upravljanje in trajnostno poslovanje
9. Doseganje ciljne bonitetne ocene
10. Učinkovita organiziranost in notranji procesi v Skupini Triglav

Osredotočenost na stranko

11. Razumevanje potreb strank
12. Jasni pogoji poslovanja
13. Strankam prilagojena ponudba zavarovanj – skozi ves življenjski cikel
14. Hitro reševanje škod
15. Nadpovprečna kakovost storitev in produktov
16. Novi digitalni načini poslovanja
17. Inovativni pristopi k strankam

Kultura odprtosti in družbena odgovornost

18. Zavzeti in visoko strokovni zaposleni
19. Ozaveščanje uporabnikov o tveganem ravnanju
20. Pomoč ob naravnih nesrečah
21. Finančna pismenost
22. Preventivno delovanje za večanje prometne varnosti
23. Okoljsko odgovorno ravnanje in poslovanje
24. Poštene poslovne prakse
25. Močna partnerstva v lokalnem, gospodarskem in družbenem okolju

Izpostavljene teme in načini vključevanja deležnikov

Deležniki	Ključne teme/interes	Oblika vključevanja
Stranke/zavarovanci	■ Razumevanje potreb strank ■ Hitro reševanje škod ■ Inovativnost zavarovalno-finančnih produktov in storitev ■ Strankam prilagojena ponudba zavarovanj – skozi ves življenjski cikel ■ Dobičkonosnost in ekonomska stabilnost zavarovalnice ■ Jasni pogoji poslovanja ■ Kakovostni zavarovalni in finančni produkti in storitve ■ Kakovostne in široke asistenčne storitve ■ Družbeno in okoljsko odgovorno delovanje podjetja ■ Finančna pismenost ■ Novi digitalni načini poslovanja ter enostavna spletna predstavitev ponudbe ■ Ozaveščanje uporabnikov o tveganem ravnanju	■ Osebni stiki z zavarovalniškimi strokovnjaki, upravljalci premoženja ■ Zaznavanje pritožb in pohval ter odzivanje nanje ■ Elektronska pošta ■ Telefonski pogovori ■ Mnenjske ankete in raziskave ■ Spletna mesta, blogi in e-novičniki ■ Družbena omrežja ■ Mobilne aplikacije ■ Trženjsko komuniciranje
Zaposleni	■ Notranja kultura sodelovanja ■ Nagrajevanje uspešnosti ■ Osebni in poklicni razvoj ■ Sistem napredovanja ■ Obveščenost o pomembnih mejnikih in spremembah v podjetju ■ Poslovna strategija ■ Razmerje med zasebnim in poklicnim življenjem ■ Izobraževanje in dodatno usposabljanje ■ Varnost in zdravje na delovnem mestu ■ Pripadnost zaposlenih	■ Sodelovanje pri upravljanju (svet delavcev, sindikati, predstavniki zaposlenih v nadzornih svetih in upravi) ■ Karierno-razvojni in izobraževalni sistem ■ Merjenje organizacijske vitalnosti ■ Mnenjske ankete in raziskave ■ Program Triglav.smo ■ Interni tiskani in spletni mediji ■ Interne prireditve, strokovno-izobraževalni in športno-rekreacijski dogodki ■ Osebni stiki ■ Elektronska pošta ■ Telefonski pogovori
Delničarji/vlagatelji	■ Jasna poslovna strategija ■ Poglobljene informacije o poslovanju, položaju in načrtih Skupine ■ Finančna učinkovitost, kapitalska ustreznost ■ Izvedene aktivnosti rasti in razvoja ■ Dividendna politika in donosi ■ Stanje trgov in obeti ■ Celovito upravljanje vseh tveganj ■ Korporativno upravljanje in trajnostno poslovanje ■ Doseganje ciljne bonitetne ocene ■ Učinkovita organiziranost in notranji procesi v Skupini	■ Seje Skupščine delničarjev ■ Seje Nadzornega sveta in njegovih komisij ■ Objave na SEOnet Ljubljanske borze vrednostnih papirjev ■ Korporativno spletno mesto ■ Predstavitve za vlagatelje ■ Investitorske konference, posamični sestanki, konferenčni klici ■ Elektronska pošta ■ Mnenjske ankete in raziskave
Državni in nadzorni organi	■ Zagotavljanje kapitalske ustreznosti ■ Varnost zavarovancev oziroma uporabnikov zavarovalnih storitev ■ Učinkovit sistem upravljanja tveganj ■ Skladnost poslovanja ter zavarovalnih in finančnih storitev in produktov ■ Izpolnjevanje vseh obveznosti javne družbe ■ Odgovorno in trajnostno naravnano poslovanje	■ Poročanje regulatorjem (agenciji za zavarovalni nadzor, agenciji za trg vrednostih papirjev) ■ Redni pregledi inšpekcijskih organov in organov nadzora ■ Revizije pooblaščenih revizorjev
Dobavitelji	■ Dolgoročno sodelovanje ■ Zanesljivost in pravočasnost plačil ■ Nadgradnja obstoječega sodelovanja ■ Dobavni roki, cene storitev in blaga ■ Dobava okolju prijaznejših materialov ■ Brezpapirno poslovanje	■ Razpisi in natečaji ■ Delovni sestanki ■ Elektronska pošta in elektronsko poslovanje ■ Telefonski pogovori
Lokalne in širše skupnosti	■ Prometna varnost ■ Požarna varnost ■ Varovanje in skrb za zdravje ■ Soustvarjanje projektov na področju kulture, športa, preventivnega ravnanja, zdravstva, umetnosti, dobrodelnosti ■ Infrastrukturna vlaganja ■ Dostopnost do storitev za osebe z različnimi vrstami invalidnosti ■ Zavarovalniška in finančna pismenost ■ Poštene poslovne prakse ■ Pomoč ob naravnih nesrečah	■ Partnerstva z neprofitnimi organizacijami in vzgojno-izobraževalnimi ustanovami ter izvedba skupnih projektov ■ Skupni projekti z lokalnimi skupnostmi, zlasti na področju prometne varnosti ■ Sistem dodeljevanja sredstev za sponzorstva in donacije ■ Neposredni stiki z lokalnimi odločevalci ■ Elektronska pošta ■ Telefonski pogovori
Mediji	■ Pregledne informacije o poslovanju, dogodkih in spremembah v Skupini Triglav ■ Informacije o zavarovalnih in finančnih produktih in storitvah ■ Sodelovanje z lokalnimi in širšimi skupnostmi ■ Razvoj in splošne teme o zavarovalništvu ■ Strokovne zavarovalniške in finančne vsebine	■ Sporočila in izjave za javnost ■ Srečanja s predstavniki medijev ■ Odgovori in pojasnila ■ Elektronska pošta ■ Telefonski pogovori ■ Spletna mesta

12.3 Ekonomski vidiki[30]

Ekonomska uspešnost je osnovni pogoj za vzdržno dolgoročno poslovanje Skupine Triglav. Opredeljujemo jo s strateškimi cilji na vseh ravneh. Pogoj za njeno doseganje je učinkovito upravljanje tveganj, ki jih razumemo celovito in obsegajo tudi nefinančna tveganja.

O ekonomski uspešnosti poročamo na več mestih v letnem poročilu, kar je razvidno iz sprotnih opomb in kazala GRI GS.

Distribuirana ekonomska vrednost Skupine Triglav je v letu 2019 znašala 46,8 milijona evrov (leto prej 38,3 milijona). Njeno vrednostno sestavo in sestavo po deležih prikazujemo [→ *v poglavju 2. v pregledni-ci Drugi ekonomski, družbeni in okoljski vplivi poslo-vanja Skupine Triglav*].

Skupina Triglav ima vodilni položaj med zavaro-valno-finančnimi skupinami v regiji Adria. **Tržni položaj** na posameznih trgih predstavljamo [→ *v poglavjih 2.6.2 Zavarovalništvo*] in [→ *7.4 Poslova-nje Skupine Triglav v regiji Adria*].

Naši **posredni ekonomski vplivi** zajemajo pred-vsem preventivna vlaganja, sponzorstva in dona-cije ter vlaganja v infrastrukturo na nacionalni in lokalni ravni. Njihovo vsebino opredeljujemo na podlagi:

- učinkov sodelovanja pri preventivnih vlaganjih ter sponzorskih in donatorskih partnerstev,
- potreb, ki jih v lokalnih okoljih zaznajo naše družbe in poslovne enote,
- neposrednih stikov z lokalnimi skupnostmi,
- analiz poslovanja, zlasti tveganj in škodnega dogajanja, javno objavljenih podatkov specia-liziranih organizacij in ustanov,
- tržnih in javnomnenjskih raziskav.

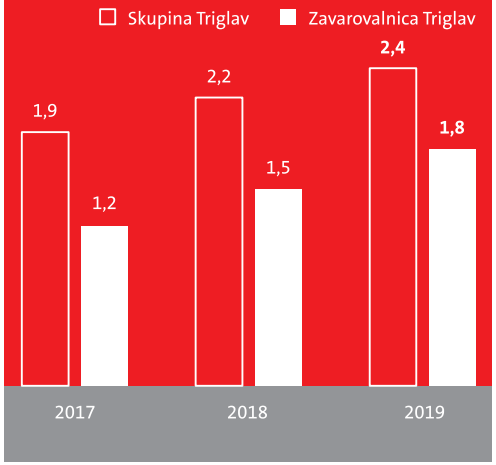
Preventivna vlaganja[31]

Vlaganja v preventivne programe so pomemben ekonomski in družbeni vpliv zavarovalniške pano-ge, s katerimi zmanjšujemo tveganja, predpisuje pa jih tudi zakonodaja. Njihovo vsebino opisujemo [→ *v poglavju 12.4 Družbeni vidiki*]. Tovrstna vlaga-nja smo krepili tudi v letu 2019.

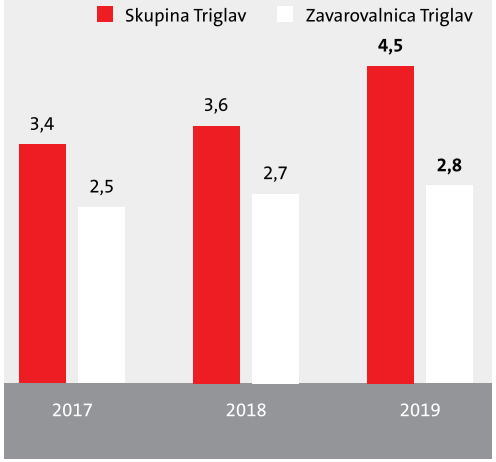
Sponzorstva in donacije[32]

Povečali smo tudi obseg sponzorskih sredstev, medtem ko je vrednost donacij ostala približno na ravni preteklega leta. Večino donacij v Skupini Triglav namenjamo v zdravstvene namene.

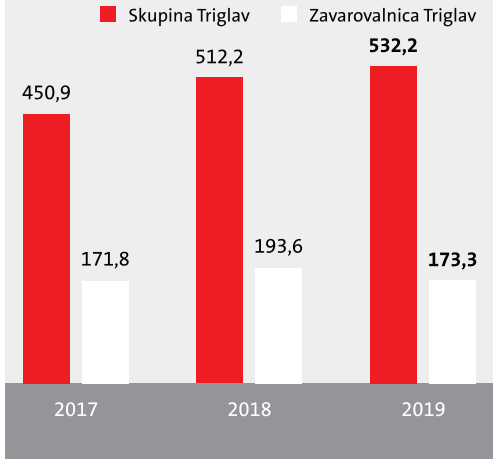
Obseg preventivnih vlaganj Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav v letih 2017–2019 v milijonih EUR



Vrednost sponzorstev v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v letih 2017–2019 v milijonih EUR



Vrednost donacij v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v letih 2017–2019 v tisoč EUR



[30] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [31] GRI GS 201-1 | [32] GRI GS 201-1

Vlaganja v infrastrukturo

V okviru akcije **Otroci Triglava** smo v letu 2019 prenovili igrala na Kumu nad Trbovljami in v občini Tržič. Nova igrala smo pomagali postaviti v Športno-rekreacijskem centru Kobilje, pred Plezalnim centrom Ljubljana in pred varno hišo SOS telefon. V osmih letih, od začetka akcije, smo tako odprli več kot 20 novih in obnovili 25 igrišč za družine z otroki in mladostnike ter jim omogočili kakovostno preživljanje prostega časa. V Severni Makedoniji smo obnovili otroško igrišče v OŠ Strašo Pinđur v Kavadarcih. V občinah Čukarica in Pančevo v Srbiji pa smo zgradili novi košarkaški igrišči.

Prenovljena igrala na Kumu nad Trbovljami.

Nabavna praksa[33]

Nabavni proces smo v letu 2019 usmerili k implementaciji **nadgrajene standardizirane programske rešitve pri nabavi** v Zavarovalnici Triglav, s katero smo konec leta že nadomeščali dosedanjo podporo. Z izboljšano sledljivostjo na vseh stopnjah nabavnega procesa in hitrejšim postopkom smo učinkoviteje komunicirali z dobavitelji. Hkrati smo izboljšali pregled nad stroški, zmanjšali tveganja in zagotovili večjo povezljivost z internimi pravili, pogodbami, standardi kakovosti in zakonodajo. Orodje omogoča tudi večje poenotenje nabavnega procesa za različne vrste nabav ter višjo stopnjo avtomatizacije. Skladno s sprejetimi nabavnimi politikami smo prenovili večino dolgoročnih pogodb, ki so bile sklenjene pred več kot tremi leti nad določeno vrednostjo letno.

Pri **merilih za izbor dobaviteljev** upoštevamo cenovne, kakovostne in količinske dejavnike ter zahteve posameznih področij. Prav tako analiziramo konkurenčne ponudnike in upoštevamo dobre izkušnje z dobavitelji. Ob tem preverjamo tudi, ali so dobavitelji davčni dolžniki, so bile zoper njih s pravnomočno odločbo ugotovljene hujše kršitve delovne, kazenske ali gospodarske zakonodaje oziroma se zoper njih vodijo postopki pred Komisijo za preprečevanje korupcije. Preostala merila so pogojena z vrsto nabave (bonitetna ocena, proizvodne zmogljivosti, izpolnjevanje dobavnih rokov, plačilni pogoji, garancija, reference in ugled v stroki ...). V letu 2019 smo izvedli več kot 130 nabavnih postopkov.

Obstoječe dobavitelje smo v letu 2019 pozvali k izpolnitvi obrazcev Presoja ustreznosti dobavitelja ter **Trajnostno poslovanje podjetij**, ki ju je izpolnilo več kot 140 na novo registriranih dobaviteljev. Z obrazcema smo med drugim prejeli dobaviteljevo pritrdilo, da svojim zaposlenim in tistim, ki so pri njih zaposleni v drugih oblikah dela, zagotavljajo

[33] GRI GS 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 414-1

zdravo in varno delovno okolje, spoštujejo zakonodajo in mednarodne pravne akte s področja človekovih pravic ter uresničujejo vse zahteve okoljske zakonodaje v državah, kjer poslujejo. V izbirnih postopkih smo si, če je bilo to smiselno, prizadevali tudi za nabavo do okolja prijaznejših materialov in storitev.

Lokalno usmerjena nabava[34]

Podjetja v Skupini Triglav večino nabav izvedejo na svojih lokalnih trgih, kjer poslujejo. Pri nekaterih istovrstnih nabavah materiala, surovin in storitev pa smo izvedli centralizirane nabave za družbe v Sloveniji, in če je bilo tako smiselno, tudi širše. Skupaj smo pri dobaviteljih dosegli ugodnejše pogoje, kot bi jih dosegla posamična družba. V letu 2019 smo dodelali tudi **minimalne standarde za izvajanje nabavnega procesa za družbe Skupine Triglav**.

V Zavarovalnici si prav tako prizadevamo večino nabav izvesti na slovenskem trgu, ki ga obravnavamo kot lokalni trg. Redno spremljamo širše tržne trende v ključnih nabavnih skupinah (informatika, upravljanje nepremičnin, splošna nabava, intelektualne storitve, marketing, delovnopravne in splošne zadeve). Ponudb na tujih trgih večinoma ne iščemo, razen če je to ekonomsko smotrno.

Varstvo konkurence na trgu

Pri svojem poslovanju, razvoju produktov in trženju sledimo pravilom varstva potrošnikov in konkurence na trgu ter dobrim poslovnim običajem; pri tem spoštujemo varovane interese konkurentov.[35] Zavzemamo se, da so postopki izbire dobaviteljev transparentni in skladni s pravili lojalne konkurence. Odklanjamo dogovore s konkurenti, ki bi lahko vodili do omejevalnih ravnanj, in pazimo, da v komunikaciji z njimi z ničimer ne sporočamo svojih tržnih namenov ali preferenc. Informacije o konkurenci zbiramo izključno na zakonite načine. Pri tržnem komuniciranju in oglaševanju ne uporabljamo prepovedanih oglaševalskih prijemov. Kot družba s prevladujočim položajem na posameznih upoštevnih trgih skrbimo za to, da svoje moči ne zlorabimo. V zavarovalnici nismo seznanjeni, da bi pred Javno agencijo Republike Slovenije za varstvo konkurence oziroma pristojnimi nadzornimi organi v drugih državah družb Skupine potekali pravni postopki zaradi kršitve zakonodaje s področja varstva konkurence.[36]

Nagrajevanje družb za zavarovalno zastopanje in prodajnikov v družbah

Pred sklenitvijo pogodbe z novim zunanjim pogodbenim partnerjem opravimo standardizirani sprejemni postopek. Poslovne rezultate obstoječih partnerjev spremljamo tekoče in sprejemamo ukrepe za nadgradnjo sodelovanja in izboljšanje prodaje. Skupina Triglav sodeluje z več kot 1.370 pogodbenimi partnerji.

Ob koncu leta je Zavarovalnica Triglav sodelovala s 436 pogodbenimi partnerji z licenco za zavarovalno zastopanje (tehnični pregledi, prodajalci vozil, lizinške hiše, banke, turistične agencije, agencije za življenjska in premoženjska zavarovanja). Največ pogodb imamo sklenjenih z neekskluzivnimi agencijami.[37] Agencije za sklepanje premoženjskih zavarovanj sicer razvrščamo po merilih ekskluzivnosti, višini zbrane plačane premije, velikosti območja delovanja, obsegu zavarovalnih produktov ter novega oz. obnovljenega zavarovanja. Pri dodatnem nagrajevanju upoštevamo izpolnitev mesečnih načrtov, obnovljivost in prirast portfelja. Pri pogodbenih partnerjih, ki tržijo življenjska zavarovanja, se višina provizije oblikuje na podlagi ekskluzivnosti, gibanja portfelja, indeksa ohranjanja zvestobe zavarovancev ter uspešnosti negovanja portfelja. Pogodbene partnerje prav tako dodatno nagrajujemo za preseganje letnih načrtov prodaje premoženjskih in življenjskih zavarovanj (t. i. »volume bonus«).

V letu 2019 smo za prodajnike pogodbenih partnerjev v Sloveniji uvedli možnost e-izobraževanja o implementaciji Direktive EU o distribuciji zavarovanj in zahteve po poklicnem usposabljanju distributerjev zavarovanj.

Izven Slovenije sodelujemo z več kot 940 pogodbenimi partnerji (agencije, tehnični pregledi, lizinške hiše, prodajalci vozil ter banke). Pri nagrajevanju uporabljamo linearne sheme, ki jih lahko nadgrajujemo z nagradnimi provizijami glede na obseg posla, finančno disciplino in škodni rezultat. Premijske stopnje so univerzalne (ne glede na to, ali je zavarovanje novo ali obnovljeno), ekskluzivna partnerstva pa so dodatno nagrajena z ugodnostmi.

Subvencije in oblike državne pomoči[38]

V letu 2019 smo v obliki nepovratne pomoči prejeli 5.594,26 evra subvencije za povrnitev stroškov uporabe agregata. Na osnovi Zakona o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov smo bili deležni subvencije za invalide (nagrade za preseganje kvote, oprostitev plačila prispevkov PIZ).

[34] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, 204-1 | [35] GRI GS 103-1 | [36] GRI GS 206-1 | [37] GRI GS 102-10 | [38] GRI GS 201-4

12.4 Družbeni vidiki

12.4.1 Odgovoren odnos do zaposlenih[39]

Eden izmed strateških projektov Skupine Triglav je prenova organizacijske kulture, kar odraža tudi **Politika upravljanja človeških virov Skupine Triglav**. Začrtane strateške in poslovne cilje v Skupini dosegamo z razvojnimi aktivnostmi in usposabljanji za višjo stopnjo motivacije in zavzetosti zaposlenih. Nove sodelavce izbiramo premišljeno, in sicer med najboljšimi kadri, ki so na voljo. Omogočamo jim osebnostno rast, razvoj in karierno napredovanje. Cenimo nova znanja in digitalne talente, spodbujamo inovativnost, multikulturnost ter prenašanje izkušenj in znanj z medgeneracijskim sodelovanjem.

Veliko pozornosti namenjamo tudi usposabljanju in coachingu vodij.

Strateške smernice upravljanja človeških virov in zaposlitvena politika

- Vzpostavljamo enotno organizacijsko kulturo, ki temelji na konstruktivnem vedenju, timskem delu, samoiniciativnosti, sprejemanju odgovornosti in sodelovanju. V letu 2019 smo začeli enotneje upravljati in komunicirati strateške cilje v odvisne družbe Skupine Triglav, in sicer z udejanjanjem korporativnih vrednot, pravil, sprejetih procesov in postopkov ter vedenj zaposlenih.
- Gradimo ugled dobrega delodajalca. Ob pridobivanju, razvijanju in zadržanju najboljših sodelavcev izboljšujemo še procese selekcije, spodbujamo mobilnost znotraj posamezne družbe in med družbami Skupine. Uveljavili smo sistem uvajalnega in razvojnega mentorstva novim sodelavcem in perspektivnim kadrom. Pri iskanju novih sodelavcev uporabljamo klasične in alternativne poti. Poseben izziv pa je pridobivanje kadrov z medfunkcijskimi, analitičnimi in tehničnimi kompetencami.
- V okviru kompetenčnega modela smo v letu 2019 razvijali krovno kompetenco sodelovanja in spodbujali razvoj mikroprojektnega dela.
- Poseben poudarek namenjamo ključnim in perspektivnim kadrom. Stalno usposabljanje poteka na področju digitalnih tehnologij in prodajnih kompetenc, nenehno poteka tudi usposabljanje in coaching vodij.
- Kadrovsko-informacijski sistem Zavarovalnice Triglav so, s potrebnimi prilagoditvami, v letu 2019 začele uvajati tudi nekatere družbe Skupine.

[39] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3

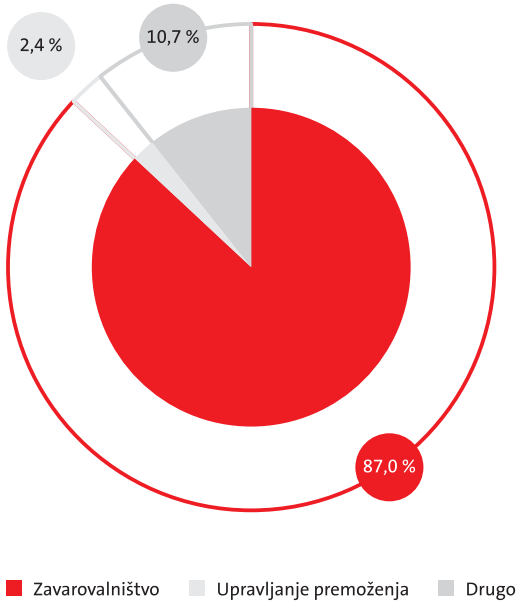
12.4.1.1 Zaposlovanje in sestava zaposlenih[40]

Ob zaključku leta 2019 je bilo v Skupini Triglav 5.281 zaposlenih, kar je 115 več kot v predhodnem letu. Število se je najbolj povečalo v Triglav Osiguranju, Beograd, in Triglav Osiguruvanju Život, Skopje, v Triglav Skladih zaradi prevzema družbe Alta Skladi in v novi družbi Triglav penzisko društvo, Skopje.

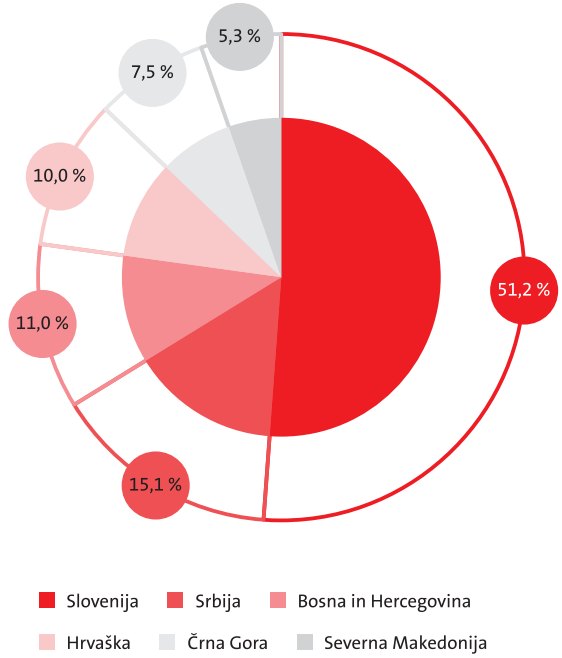
Število zaposlenih v Skupini Triglav

Gibanje deleža zaposlenih v Skupini Triglav z najmanj VI. stopnjo izobrazbe po bolonjskih programih

Zaposleni po dejavnostih Skupine Triglav



Zaposleni po trgih Skupine Triglav



[40] GRI GS 102-7, 102-8

Zaposleni v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav glede na vrsto zaposlitve (krajši, polni delovni čas) na zadnji dan leta 2019[41]

	Skupina Triglav				Zavarovalnica Triglav			
	2019		2018		2019		2018	
Vrsta zaposlenih glede na delovni čas	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**
Krajši delovni čas	267	5,1	295	5,7	91	4,0	91	4,0
Polni delovni čas	5.014	94,9	4.871	94,3	2.162	96,0	2.199	96,0
Skupaj	**5.281**	**100,0**	**5.166**	**100,0**	**2.253**	**100,0**	**2.290**	**100,0**
Vrsta pogodbe o zaposlitvi								
Za določen čas	793	15,0	655	12,7	46	2,0	35	1,5
Za nedoločen čas	4.488	85,0	4.511	87,3	2.207	98,0	2.255	98,5
Skupaj	**5.281**	**100,0**	**5.166**	**100,0**	**2.253**	**100,0**	**2.290**	**100,0**

V Skupini je **stopnja fluktuacije**[42] znašala 12,5 odstotka (2018: 10,8 odstotka), v Zavarovalnici Triglav pa 5,1 odstotka (2018: 3,0 odstotke). Največ odhodov je bilo v starostnih skupinah med 31 in 40 let ter zaradi upokojitev v skupini nad 56 let. Večino novih sodelavcev smo pridobili v starostni skupini med 26 in 35 let.

Povprečna starost zaposlenih v Skupini Triglav je bila nekoliko višja kot v lanskem letu, in sicer 44,06 leta (2018: 43,96). V matični družbi ta znaša 45,89 leta (2018: 45,61). Povprečna starost članov uprave v Zavarovalnici Triglav je 46,67 leta.[43] V Sloveniji je menedžment lokalen, pretežni del menedžmenta je lokalen tudi na trgih zunaj Slovenije, kjer je Skupina prisotna.[44]

Delež žensk se je v sestavi zaposlenih po spolu povečal za 1,3 odstotne točke. V vseh kategorijah zaposlenih, lokacijah in dejavnostih je **višina osnovne plače žensk in moških** enaka.[45] **Delež žensk v najvišjem menedžmentu** se je povečal na 14,6 odstotka (13,6 odstotka v letu 2018), v srednjem menedžmentu pa na 40,4 odstotka (40,2 odstotka v letu 2018). V Upravi Zavarovalnice Triglav je ta delež 33,3-odstoten.[46]

Delež zaposlenih po kolektivni pogodbi je v Skupini Triglav 91,1-odstoten (2018: 91,4-odstoten), v Zavarovalnici Triglav pa 92,1-odstoten (2018: 93,1-odstoten). Delavci z individualno pogodbo so predstavljali 8,9 odstotka zaposlenih.[48] Bonitete so za redno zaposlene s polnim delovnim časom, začasno zaposlene in zaposlene s krajšim delovnim časom enake.[49]

Zaposleni v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav glede na starost in glede na spol na zadnji dan leta 2019[47]

	Skupina Triglav				Zavarovalnica Triglav			
	2019		2018		2019		2018	
Starostne skupine	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**
Od 18 do 19	5	0,1	5	0,1	0	0,0	0	0,0
Od 20 do 25	135	2,6	116	2,2	16	0,7	17	0,7
Od 26 do 30	403	7,6	397	7,7	115	5,1	121	5,3
Od 31 do 35	622	11,8	645	12,5	202	9,0	224	9,8
Od 36 do 40	786	14,9	780	15,1	288	12,8	297	13,0
Od 41 do 45	923	17,5	905	17,5	403	17,9	422	18,4
Od 46 do 50	878	16,6	829	16,0	446	19,8	434	19,0
Od 51 do 55	766	14,5	749	14,5	437	19,4	434	19,0
56 in več	763	14,4	740	14,3	346	15,4	341	14,9
Skupaj	**5.281**	**100,0**	**5.166**	**100,0**	**2.253**	**100,0**	**2.290**	**100,0**
Spol								
Moški	2.456	46,5	2.470	47,8	1.116	49,5	1.128	49,3
Ženske	2.825	53,5	2.696	52,2	1.137	50,5	1.162	50,7
Skupaj	**5.281**	**100,0**	**5.166**	**100,0**	**2.253**	**100,0**	**2.290**	**100,0**

[41] GRI GS 102-8 | [42] GRI GS 401-1 | [43] GRI GS 405-1 | [44] GRI GS 202-2 | [45] GRI GS 405-2 | [46] GRI GS 405-1 | [47] GRI GS 405-1 | [48] GRI GS 102-41 | [49] GRI GS 401-2

12.4.2 Izobraževanje in razvoj kadrov[50]

Izobraževanje

Stalno izobraževanje in usposabljanje zaposlenih je eden ključnih pogojev za uresničevanje strateških ciljev Skupine Triglav. Sodelavcem tako omogočamo številna interna in eksterna izobraževanja z različnih strokovnih področij. Največ izobraževanj, kar 94 odstotkov, smo organizirali interno (54 odstotkov klasično, 40 odstotkov spletno). Prevladovale so zavarovalniške vsebine, prodajni treningi, izobraževanja za vodje in izobraževalni programi za krepitev kompetenc zaposlenih.

Za dobrih 1.100 zaposlenih v matični družbi, ki potrebujejo dovoljenje za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja (t. i. licenco), je v letu 2019 stopila v veljavo nova zakonodaja, po kateri morajo letno opraviti **najmanj 20 pedagoških ur izobraževanja**. Organizirali smo številna izobraževanja s področja zavarovalništva in varstva potrošnika, krajša izobraževanja pa tudi v okviru rednih tedenskih sestankov po območnih enotah.

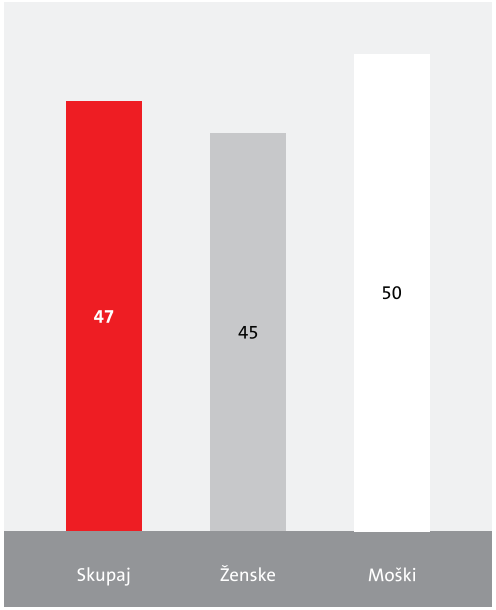
Udeleženci Mednarodne poslovne akademije Triglav.

Za sodelavce različnih strokovnih področij smo organizirali **21 posvetov**. V različna spletna izobraževanja smo poleg naših sodelavcev vključili tudi **zaposlene na pogodbenih prodajnih mestih**. Dve skupini zavarovalnih zastopnikov smo vključili v **Prodajno akademijo**, njihove vodje pa v **Akademijo prodajnega vodenja**. V pripravljalni tečaj za pridobitev dovoljenja za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja smo vključili na novo zaposlene zavarovalne zastopnike, sodelavce iz odvisnih družb in pogodbenih prodajnih mest.

Nadaljevali smo izobraževalne programe **za razvoj vodij**. Za podporo vodjem pri vpeljavi miselnosti odlik (angl. strenghts based leadership) v okviru razvoja organizacijske kulture smo usposobili dve novi ekipi **internih coachev**. V coaching smo poleg vodij iz matične družbe vključili tudi vodje iz Skupine.

Perspektivni sodelavci iz Skupine so v maju zaključili program **Triglav International Business Academy (TIBA)**. Oblikovali smo nov izobraževalni program **Digitalna akademija**, v katerega smo vključili zaposlene iz celotne Skupine.

Povprečno število ur funkcionalnega izobraževanja zaposlenih v Zavarovalnici Triglav v letu 2019 glede na spol[51]



S programom **»V živo #sTriglava«** smo udeležencem izobraževanja pomagali pri upravljanju njihove profesionalne podobe na spletu.

Investicija v izobraževanje Skupine Triglav je dosegla 2,2 milijona evrov (indeks 128), predvsem zaradi občutno večjega števila interno organiziranih izobraževalnih programov. Teh je bilo več, tudi zaradi izdelave načrtov izobraževanj za vse sodelavce v matični družbi. V okviru letnih razgovorov so namreč vodje za svoje sodelavce, na podlagi ocen kompetenc, izbrali ustrezne izobraževalne programe za njihovo krepitev. Izobraževanje je bilo sicer dokaj enakomerno porazdeljeno po vseh starostnih skupinah, nekoliko več pa so se izobraževali na novo zaposleni sodelavci.

Zaposlene spodbujamo tudi k nadaljnjemu **formalnemu izobraževanju**. Študij ob delu smo tako v celoti ali delno financirali 112 zaposlenim v Skupini. Pripravništvo je pod vodstvom mentorjev opravljalo 20 mladih sodelavcev. Štipendirali smo 25 študentov in dijakov, obvezno delovno prakso pa omogočili 52 študentom in dijakom. Nadaljevali smo sodelovanje s fakultetami ter se večkrat predstavili študentom in dijakom.

Organizirali smo **16 strokovnih mednarodnih posvetov** za zaposlene. Pozavarovalnica Triglav je za udeležence iz vse Skupine pripravila izobraževanje o zavarovanju terjatev. Izvedli smo Digitalno akademijo za zaposlene v in zunaj Slovenije ter postopoma v vseh družbah pričeli izvajati interno usposabljanje pod imenom »Triglav škola«. Vse odvisne družbe zunaj Slovenije so uvedle tudi e-izobraževanje.

Med spletnimi izobraževanji v Skupini so bila prav tako v ospredju strokovna zavarovalniška izobraževanja in prodajne veščine, ob tem pa še priprave na licence, varnost in zdravje pri delu, informacijska varnost, varstvo osebnih podatkov in preprečevanje pranja denarja ter financiranja terorizma.[52]

Ciljno vodenje in razvoj kompetenc[53]

S ciljnim vodenjem spremljamo uspešnost zaposlenih, podajamo povratne informacije in jih motiviramo. Zaposlene nagrajujemo za doseganje ciljev, ki jih postavijo z vodji na letnem razgovoru in jih spremljajo na trimesečnih pogovorih. Zaradi narave dela zaposlene na področju prodaje zavarovanj nagrajujemo na drugačen način, ki je provizijski in je praviloma odvisen od doseženih rezultatov.

Razvoj kompetenc vseh zaposlenih načrtujemo glede na zahteve po trenutnih kompetencah, glede na opravljanje del in nalog ter glede na predvidene potrebe ali zahteve po kompetencah v prihodnosti. Model kompetenc je z definiranjem

[50] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [51] GRI GS 404-1 | [52] GRI GS 412-2 | [53] GRI GS 404-3

individualnih kompetenčnih profilov in razvojnimi aktivnostmi integriran v letne razvojne razgovore.

V sistem ciljnega vodenja je vključenih 70 odstotkov zaposlenih v matični družbi, v različnih oblikah ga uveljavljamo tudi v nekaterih drugih družbah v Sloveniji. V odvisnih zavarovalnih družbah zunaj Slovenije so uvedli ciljno vodenje za vse zaposlene, ki niso nagrajeni na osnovi provizijskega sistema.

Z orodjem DNLA ocenjujemo kompetence in razvojni potencial zaposlenih v nekaterih družbah Skupine Triglav. Uporabljamo ga tudi pri zaposlovanju v Zavarovalnici Triglav, Pozavarovalnici Triglav Re in Triglav Osiguranju, Beograd, ter za razvoj vodij v matični družbi, Pozavarovalnici Triglav Re, Triglav, Zdravstveni zavarovalnici, ter v zavarovalnih družbah zunaj Slovenije.

Ocenjevanje usposobljenosti in primernosti

Po zahtevah direktive Solventnost II morajo biti osebe, ki vodijo ali nadzirajo zavarovalnico oziroma opravljajo delo na ključnih funkcijah, ustrezno strokovno usposobljene in primerne (dobrega ugleda in integritete). V Skupini Triglav opravljamo ocenjevanje usposobljenosti in primernosti uprav, nadzornih svetov in nosilcev ključnih funkcij skladno z nacionalno zakonodajo ter na podlagi sprejetih internih aktov. Ocenjevanje izvajamo v vseh zavarovalnih družbah. Tovrstno ocenjevanje smo izvedli tudi v letu 2019.

12.4.2.1 Organizacijska vitalnost (klima) in organizacijska kultura[54]

V merjenje organizacijske vitalnosti in zavzetosti (ORVI) se je vključilo 3.756 ali 86,3 odstotka zaposlenih v 14-ih družbah Skupine. Odzivnost je bila za 3,2 odstotne točke boljša kot leto prej (2018: 83,1 odstotka). Skupni Indeks ORVI sestavljajo kazalniki *delovno okolje, sistemi, operativno vodenje, osebni pogled in zavzetost*.

Organizacijska vitalnost se je v Skupini Triglav tudi v letu 2019 izboljšala, indeks ORVI je tako znašal 3,88 in je napredoval za 0,1 točke. Izboljšanje smo izmerili pri večini glavnih kazalnikov.

Delež zelo zavzetih se je tudi v letu 2019 nekoliko povečal (za 0,2 odstotne točke) in znaša 52,6 odstotka, delež manj zavzetih pa se je zmanjšal na 11,7 odstotka (2018: 12,0 odstotka). Zaposleni v Skupini Triglav pozitivno dojemajo svoje delovno okolje in so zadovoljni s stalnostjo zaposlitve, delovnim časom, sodelavci in neposrednim vodjem.

Izboljšuje se tudi kategorija Nagrajevanje in sistemi napredovanja.

Indeks ORVI **matične družbe** je višji od indeksa Skupine in znaša 3,92. Kazalniki ostajajo na ravni preteklega leta.

Na osnovi rezultatov merjenja spreminjamo in izboljšujemo organizacijsko kulturo Skupine Triglav in dolgoročno organizacijsko vitalnost Zavarovalnice Triglav. Temeljna ukrepa sta oblikovanje voditeljske kulture in sistematičen razvoj vodij v celotni Skupini.

[54] GRI GS 102-43, 102-44

12.4.3 Varnost in zdravje pri delu[55]

V Skupino Triglav prenašamo celovit pristop, ki smo ga pri zagotavljanju varnih in zdravih delovnih razmer vzpostavili v matični družbi. Prenašamo ga z uvajanjem skupnih minimalnih standardov za zagotavljanje zdravja in varnosti pri delu, z upoštevanjem lokalne zakonodaje. Ob tem prepoznavamo, zmanjšujemo in obvladujemo tveganja, ki izhajajo iz delovnih nalog in delovnega okolja.

Strokovno področje za varnost in zdravje pri delu je organizirano v skladu z zakonodajo ter skrbi za nemoteno zagotavljanje zdravega delovnega okolja za zaposlene.[56]

V Izjavi o varnosti z oceno tveganja so za posamezne **skupine delovnih mest** ocenjene nevarnosti in škodljivi učinki, ki lahko vplivajo na zdravje zaposlenih, ter predlagani ukrepi za njihovo zmanjšanje. Gre za neprekinjen proces, pri katerem opravljamo redne revizije ocen in dopolnjujemo ukrepe. Vanj neposredno vključujemo tudi zaposlene. Pri revizijah ocen zdravstvenih tveganj sodeluje tudi medicina dela. Skladno z oceno tveganj zaposlene redno napotujemo na obdobne zdravniške preglede, vsak na novo zaposlen pa opravi zakonsko predviden zdravniški pregled.[57]

Skrb za varnost in zdravje pri delu s svojimi zavarovalnimi produkti **spodbujamo tudi pri naših strankah**. Pri kolektivnem nezgodnem zavarovanju tako za veljavnost zavarovanja postavljamo pogoj, da sklenitelj (delodajalec) izpolnjuje tudi zahteve s področja varnosti in zdravja pri delu svojih zaposlenih.[58]

Znanje o varstvu pred požarom ter varnosti in zdravju pri delu zaposleni pridobivajo (udeležba na izobraževanju ter preizkus znanja sta obvezna) v sodobni e-učilnici, sicer pa za ozaveščanje uporabljamo splet komunikacijskih kanalov družbe. V Zavarovalnici Triglav izvajamo program promocije zdravja **Zavarujmo zdravje** s poudarkom na psihičnem zdravju, ukrepe polnega certifikata Družini prijazno podjetje, v Skupini Triglav pa program **Triglav.smo**, ki spodbuja k zdravim, zadovoljnim in zavzetim zaposlenim.

V letu 2019 smo vpeljali nov štiridnevni preventivni zdravstveni program **Dnevi zdravja**, ki se ga je v enem od slovenskih zdravilišč udeležilo 199 zaposlenih. Program bomo nadaljevali v letu 2020.

Matična družba zaposlenim zagotavlja tudi program psihološke in socialne podpore, ki je namenjen celostni obravnavi zaposlenih v najrazličnejših življenjskih stiskah.

Zaradi vedno večjega deleža starejših sodelavcev se poglobljeno posvečamo tudi **staranju na delovnem mestu**. Vsem zaposlenim svetujemo, naj se redno gibljejo, zdravo prehranjujejo in opustijo nezdrave navade, ter jih izobražujemo, kako pravilno sedeti, se učinkovito sproščati in obvladovati stres. V tematske delavnice in dogodke vključujemo tudi družine zaposlenih.

Podpora zaposlenim v primeru nasilja na delovnem mestu[59]

Zaposleni, ki so v stiku s strankami, so usposobljeni za ravnanje v primeru nasilja, ropa ali grožnj. 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 varstva pred požarom v Skupini Triglav izvajamo preventivne ukrepe, spremljamo stanje požarne varnosti v skladu z zakonodajnimi zahtevami, skrbimo za redno usposabljanje in izobraževanje zaposlenih ter stalno izboljševanje požarne varnosti v poslovnih enotah. Za zaposlene smo pripravili Načrt o varnostnem ravnanju in postopkih ukrepov ob izrednih in drugih varnostnih dogodkih. Če se zgodi izredni dogodek ali dogodek, ki pomeni varnostno tveganje, lahko pokličejo v interni varnostno-nadzorni center, kjer jih ustrezno usmerijo.

Vsebine, povezane z zdravjem in varnostjo pri delu, ki so del formalnih sporazumov s sindikati in kolektivno pogodbo[60]

Varne delovne razmere v matični družbi zagotavljamo v skladu s kolektivno pogodbo Zavarovalnice Triglav in zakonodajo, v odvisnih družbah pa ravno tako v skladu z lokalno zakonodajo. Delavca še pred opravljanjem dela seznanimo z nevarnostmi pri delu in ukrepi za varno delo, ki jih je dolžan spoštovati. Zagotavljamo mu predpisana delovna sredstva in osebno varovalno opremo. Obdobne preventivne zdravniške preglede izvajamo po predvideni časovnici in obsegu za posamezne skupine delovnih mest.

Poškodbe pri delu[61]

Število nezgod se je v Skupini Triglav povečalo, v Zavarovalnici Triglav pa zmanjšalo. Število nezgod sicer ostaja nizko.

Inšpektoratu Republike Slovenije za delo je treba prijaviti vsako nezgodo pri delu, zaradi katere je delavec za delo nezmožen več kot tri delovne dni, vsak nevaren pojav in ugotovljeno poklicno bolezen. V letu 2019 smo v Zavarovalnici Triglav obravnavali 5 nevarnih pojavov, poklicnih bolezni pa nismo zaznali.[62]

Absentizem[63]

Stopnja absentizma je bila v Skupini Triglav manjša za 0,07 odstotne točke (4,67 odstotka). Pri tem se je delež absentizma v breme delodajalca zmanjšal za 0,23 odstotne točke (boleznine do 30 dni), nasprotno pa se je za 0,17 odstotne točke povečal delež izgubljenih delovnih dni v breme drugih organizacij (boleznine nad 30 dni, nega, spremstvo). V Zavarovalnici Triglav je bila stopnja absentizma prav tako nižja in je dosegla 4,75 odstotka (leto prej 4,91 odstotka). Zmanjšal se je tako delež izgubljenih dni v breme delodajalca (za 0,13 odstotne točke) kot tisti v breme Zavoda za zdravstveno zavarovanje (za 0,03 odstotne točke).

Poškodbe pri delu v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v letih 2018 in 2019

	2019		2018		Indeks
Skupina Triglav	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**2019/2018**
Pri delu	11	55,0	8	57,1	138
Na službeni poti	9	45,0	6	42,9	150
Skupaj	**20**	**100,0**	**14**	**100,0**	**143**
Zavarovalnica Triglav	**Število**	**Delež (v %)**	**Število**	**Delež (v %)**	**2019/2018**
Pri delu	2	28,6	3	37,5	67
Na službeni poti	5	71,4	5	62,5	100
Skupaj	**7**	**100,0**	**8**	**100,0**	**88**

Zaradi večjega števila poškodb pri delu se je v Skupini Triglav povečalo tudi število izgubljenih delovnih dni.

Izgubljeni delovni dnevi v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav zaradi poškodb pri delu v letih 2018 in 2019

Izgubljeni delovni dnevi zaradi poškodb pri delu	2019	2018	Indeks
Skupina Triglav	754	529	143
Zavarovalnica Triglav	73	106	69

[55] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, SDG 8.8 | [56] GRI GS 403-1 | [57] GRI GS 403-2, 403-3 | [58] GRI GS 403-7 | [59] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [60] GRI GS 403-4 | [61] GRI GS 403-2 | [62] GRI GS 403-10 | [63] GRI GS 403-9

Počitniški tabor za otroke zaposlenih.

12.4.4 Zagotavljanje zadovoljstva zaposlenih[64]

Certifikat Družini prijazno podjetje

Usmerjeni smo v dolgoročno ohranjanje kognitivnih sposobnosti in krepitev zdravja zaposlenih, tako fizičnega kot psihičnega. Z ukrepi certifikata Družini prijazno podjetje omogočamo lažje usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja zaposlenih. Zavarovalnica Triglav je nosilka polnega certifikata že od leta 2016, v letu 2019 pa je pridobila posebno priznanje za njegovo ohranitev. Ukrepe certifikata udejanjamo tudi v okviru strateškega projekta spreminjanja organizacijske kulture.

Otroci zaposlenih v Zavarovalnici Triglav, ki so izgubili enega od staršev, prejemajo rento oziroma štipendijo. Odzovemo se, če naši sodelavci potrebujejo humanitarno pomoč, otroke zaposlenih pa smo že četrto leto zapored peljali na poletni počitniški tabor. Dobro je sprejet »skrbstveni fond ur« za zaposlene, ki imajo hudo bolne svojce, zaposleni lahko izkoristijo tudi izredni dopust za spremstvo bližnjih v zdravstvene ustanove.

Dodatne ugodnosti za zaposlene:[65]

- delodajalec vplačuje sredstva za dodatno pokojninsko zavarovanje 59 odstotkom zaposlenih v Skupini Triglav in 96 odstotkom v matični družbi,
- plačilo premije kolektivnega nezgodnega zavarovanja,
- ugodni pogoji sklenitve dodatnega nezgodnega zavarovanja za zaposlene in njihove družinske člane,
- dodatno nezgodno zavarovanje na službenih poteh,
- možnost vključitve v prostovoljno dodatno in prostovoljno pokojninsko zavarovanje po enem letu zaposlitve v matični družbi,
- kolektivno zavarovanje Celostna zdravstvena oskrba (CZO), v katero je vključenih 63 odstotkov zaposlenih v Skupini Triglav in 83 odstotkov v matični družbi.

Preostale ugodnosti navajamo v prejšnjih sklopih. Družbe Skupine Triglav, ki delujejo zunaj Slovenije, zaposlenim zagotavljajo dodatne ugodnosti, na primer popust pri zdravstvenih pregledih, plačilo premije za nezgodno zavarovanje, popust pri sklenitvi drugih vrst zavarovanja, nekatere družbe zaposlenim plačajo tudi premijo za prostovoljno zdravstveno zavarovanje.

Po poteku starševskega dopusta, se je na delo oziroma delovno mesto vrnilo 94 odstotkov zaposlenih (obeh spolov).

Starševski dopust ali delo s krajšim delovnim časom v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v letu 2019[66]

	Ženske	Moški	Skupaj
Skupina Triglav			
Porodniški dopust, dopust za nego in varstvo otroka	137	4	141
Očetovski dopust v trajanju 20 dni	0	62	62
Očetovski dopust v trajanju 75 dni (do dopolnjenega 3. leta otrokove starosti)	0	6	6
Izkoriščena možnost dela s krajšim delovnim časom	40	2	42
Zavarovalnica Triglav			
Porodniški dopust, dopust za nego in varstvo otroka	47	1	48
Očetovski dopust v trajanju 20 dni	0	49	49
Očetovski dopust v trajanju 75 dni (do dopolnjenega 3. leta otrokove starosti)	0	1	1
Izkoriščena možnost dela s krajšim delovnim časom	26	1	27

Vrnitev na delo in stopnja zadržanja zaposlenih po koncu starševskega dopusta v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v letu 2019[67]

	Ženske	Moški	Skupaj
Skupina Triglav			
Število zaposlenih, ki se je po koncu starševskega dopusta vrnilo na delovno mesto	129	4	133
Število zaposlenih, ki se je po koncu starševskega dopusta vrnilo na delovno mesto (po spolu) in so bili po 12 mesecih še vedno zaposleni v podjetju	129	4	133
Stopnja vrnitve na delo po koncu starševskega dopusta	94 %	100 %	94 %
Stopnja zadržanja zaposlenih po koncu starševskega dopusta	100 %	100 %	100 %
Zavarovalnica Triglav			
Število zaposlenih, ki se je po koncu starševskega dopusta vrnilo na delovno mesto	47	1	48
Število zaposlenih, ki se je po koncu starševskega dopusta vrnilo na delovno mesto (po spolu) in so bili po 12 mesecih še vedno zaposleni v podjetju	47	1	48
Stopnja vrnitve na delo po koncu starševskega dopusta	100 %	100 %	100 %
Stopnja zadržanja zaposlenih po koncu starševskega dopusta	100 %	100 %	100 %

Delovni čas prilagajamo potrebam in željam zaposlenih v skladu z možnostmi in delovnimi zahtevami. Starši prvošolcev lahko na prvi šolski dan izkoristijo dan izrednega plačanega dopusta. V nekaterih primerih lahko zaposleni v dogovoru z vodji izkoristijo neplačani dopust.

[64] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [65] GRI GS 401-2, 201-3 | [66] GRI GS 401-3 | [67] GRI GS 401-3

Odnos med zaposlenimi in vodstvom, sindikalno delovanje[68]

V Zavarovalnici Triglav organizirano delujeta dva reprezentativna sindikata in Svet delavcev. S sindikatoma imamo sklenjeno posebno pogodbo, medsebojno delovanje je dobro urejeno. Pred sprejetjem jim v mnenje podamo vsak akt, ki določa pravice in dolžnosti delavcev. Dogovor o sodelovanju delavcev pri upravljanju Zavarovalnice Triglav podrobneje ureja način uresničevanja pravic zaposlenih na podlagi Zakona o sodelovanju delavcev pri upravljanju; določa tudi druge pravice in način sodelovanja delavcev pri upravljanju. Slednje je tako individualno kot kolektivno. Svet delavcev obveščamo o spremembah poslovanja najmanj 10 dni pred sprejetjem odločitve.

Spoštovanje pravic delavcev in človekovih pravic[69]

S spoštovanjem osnovnih človekovih pravic in negovanjem vrednot dostojanstva, integritete in enakopravnosti gradimo varno, zdravo in prijazno delovno okolje za zaposlene. Medsebojne odnose sicer ureja Kodeks Skupine Triglav, ki spodbuja tudi k preprečevanju diskriminacije, nadlegovanja in šikaniranja na delovnem mestu. Posamezne družbe pri uresničevanju njegovih določil upoštevajo tudi lokalno zakonodajo. V Zavarovalnici Triglav področje diskriminacije in nezaželenih ravnanj ureja Pravilnik o varovanju dostojanstva delavcev pri delu, po katerem je ob soglasju Sveta delavcev imenovan zaupnik. Zavarovalne družbe zunaj Slovenije imajo interno opredeljeno reševanje in skupno poročanje o primerih kršitve Kodeksa. Skrbimo, da naši sodelavci niso izpostavljeni konfliktom in nezaželenim ravnanjem, ki bi posegli v njihovo dostojanstvo. Nesoglasja rešujemo z dialogom. Za celostno reševanje sporov je pomembno, da jih pričnemo reševati v najzgodnejši fazi, ob sodelovanju širšega strokovnega kroga in vodij.

Dan Skupine Triglav – Naš dan.

8 DOSTOJNO DELO IN GOSPODARSKA RAST

V letu 2019 zaposleni v Skupini Triglav niso prijavili poseganja v temeljne pravice varovanja dostojanstva in nedopustnega ravnanja diskriminacije, nadlegovanja ali šikaniranja na delovnem mestu, kot ga opredeljuje Kodeks Skupine Triglav.[70]

Spodbujanje inovacij in izboljšav

V okviru programa **Ideja IN**, ki spodbuja ustvarjalnost in podajanje dobrih idej in izboljšav, smo obravnavali 14 predlogov zaposlenih, 8 je bilo prepoznanih kot dobrih in nagrajenih, 3 predlogi pa so nadgradnja že obstoječih strokovnih rešitev.

Skrb za zaposlene zunaj delovnega časa

Priljubljene oblike družabnega in športnega udejstvovanja zaposlenih zunaj delovnega časa so med drugim dan Skupine Triglav – Naš dan, športne igre finančnih organizacij ŠIFO in srečanja z upokojenci. V planinsko in športno društvo pa je včlanjenih več kot 21 odstotkov zaposlenih v družbah Skupine Triglav in 37 odstotkov zaposlenih v Zavarovalnici Triglav.

[68] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, 402-1, SDG 8.8 | [69] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [70] GRI GS 406-1

12.5 Odgovoren odnos do potrošnikov[71]

Med tremi ključnimi strateškimi usmeritvami Skupine Triglav je osredotočenost na stranko. Zato so ustvarjanje dolgoročnih odnosov s strankami, spremljanje njihovih potreb in uspešno odpravljanje morebitnih nesoglasij v ospredju našega delovanja. Prizadevamo si za čim boljšo preglednost, razumljivost ter dostopnost naših produktov in storitev, čemur sledimo že med njihovim razvojem. Sodobne tehnologije nam odpirajo nove poti do strank, te pa si lahko izberejo najustreznejšo obliko medsebojne interakcije. Veliko pozornosti namenjamo tudi kakovostnim poprodajnim storitvam. Več o tem tudi [→ *v poglavju 11. Razvojne in prodajne aktivnosti*].

Trženje in označevanje[72]

Strankam zagotavljamo vse potrebne informacije ter enostaven dostop do njih. Skrbimo, da so naši zavarovalni in drugi splošni pogoji primerni in pošteni, potrošniki pa obravnavani strokovno in enakopravno.

Pri promocijskih aktivnostih ter trženju produktov in storitev ne uporabljamo zavajajočih, agresivnih, žaljivih, šokantnih ali drugih neprimernih praks, uresničujemo tudi priporočila Zveze potrošnikov Slovenije za izboljšanje finančne pismenosti.

Morebitne pritožbe rešujemo hitro v skladu s predpisanimi postopki. Spoštujemo potrošniško zakonodajo in posebne zahteve glede informiranja strank pri sklepanju finančnih pogodb na daljavo, med njimi tudi zavarovalnih pogodb. Več [→ *v točki 11.6 Prilagajanje regulatornim spremembam*].

V letu 2019 je v veljavo vstopila nova evropska zakonodaja, ki je postavila enotna pravila pri komuniciranju in izvajanju prodajnih aktivnosti ter nadgradila in izraziteje zaščitila potrošnike. Zato smo veliko aktivnosti namenili uveljavitvi teh pravil v prodajno prakso.

Dostopnost in portfelj izdelkov ter storitev[73]

S pospešenim razvojem in uporabo novih tehnologij strankam omogočamo večjo dostopnost in enostavnost naših storitev, stalno interakcijo, nove oblike partnerstev ter nadgrajevanje produktov v storitve. Glej tudi [→ *poglavje 11. Razvojne in prodajne aktivnosti*].

- **Telematika za spodbujanje varnejše vožnje:** Mobilno aplikacijo DRAJV redno mesečno uporablja že 48.000 voznikov, kar je 14 odstotkov več kot v letu 2018. Povečalo se je tudi število varnih voznikov, ki so zavarovalno polico sklenili s popustom DRAJV.
- **Simulator varne vožnje v Triglav Labu:** Mladi vozniki lahko opravijo praktični preizkus vozniških sposobnosti na simulatorju in si s tem pridobijo 50-odstotno znižanje doplačila za povečano nevarnost pri mladem vozniku. S kombinacijo uporabe aplikacije DRAJV ter e-izpita in preizkusa varne vožnje na poligonu ali na simulatorju pa si lahko mladi voznik zagotovi 100-odstotno oprostitev doplačila.

Simulator varne vožnje v Triglav Labu. ↓

[71] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [72] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 417-1 | [73] GRI G4-FS7, G4-FS8, SDG 13

13 PODNEBNI UKREPI

- **Mobilna aplikacija za prijavo škod in naročilo asistenčnih storitev:** Prek mobilne aplikacije Triglav Asistenca stranke lahko prijavijo škodo, spremljajo zahtevke in naročijo asistenčne storitve.
- **Mobilni cenilni centri v primeru množičnih škod:** Tudi v letu 2019 smo na prizadetih področjih postavili mobilne cenilne centre ter okrepili cenilno službo za hitrejši popis škod.
- **Poenostavitev reševanja škod:** Uvedli smo poenostavljeno reševanje **škod nižjih vrednosti** za vse premoženjske škode, ne glede na kanal prijave škode. Poenostavili smo prijavo, registracijo in reševanje škod **turističnih in zdravstvenih zavarovanj**. Za določene zavarovalne podvrste in stranke smo uvedli **avtomatski obračun in likvidacijo škodnih primerov**, kar zagotavlja hitro odzivnost in hitrejše reševanje škod.
- **Razširitev možnosti elektronske in mobilne prijave škod:** V aplikaciji Mobilni zastopnik in Mobilna cenilka lahko pooblaščenec opravi mobilno prijavo škode v imenu stranke. Dodatno pa smo razvili možnost prijave škode zavarovanj živali in zavarovanj posevkov.
- **Uporaba letalnikov za cenitve škod na posevkih in škodah večjih objektov:** Uvedli smo ogled in cenitve škod z **letalniki (droni)**, s čimer zagotavljamo hitro, varno in natančnejšo oceno škode.

Z letalniki (droni) zagotavljamo hitro, varno in natančnejšo oceno škode. ↓

- **Brezpapirno poslovanje:** Z **zdravniki cenzorji** poslujemo povsem brezpapirno in tako zagotavljamo hitrejše reševanje škodnih primerov. Prav tako poteka **brezpapirna komunikacija** (v elektronski obliki) s stranko pri postopku reševanja premoženjskih škod, ob soglasju stranke za elektronsko korespondenco.
- **Integracija nove aplikacije Audatex za vrednotenje škod na vozilih:** S tem lahko ogled in cenitev škode opravi pogodbeni izvajalec – serviser ali zaposleni v Zavarovalnici Triglav.
- **Preventivno svetovanje in zavarovalniško opismenjevanje:** Na spletnem portalu Vse bo v redu preventivno svetujemo in pojasnjujemo temeljne zavarovalniške pojme ter načela. V okviru portala izdajamo tudi revijo Naložbenik za ozaveščanje o pomenu osebnih zavarovanj pri skrbi za finančno varnost. Prav tako pri projektu Finančnega opismenjevanja mladih že vrsto let vsebinsko sodelujejo Triglav Skladi.
- **Mobilna aplikacija za vremenska opozorila:** Z brezplačno in prosto dostopno aplikacijo Triglav Vreme v sodelovanju z Agencijo Republike Slovenije za okolje zagotavljamo zanesljive vremenske podatke in napovedi za posamezen kraj in celotno Slovenijo.
- **Spletno poslovanje z vzajemnimi skladi in naložbenimi rešitvami:** Triglav Skladi so v letu 2019 predstavili spletno aplikacijo **Moj račun**, ki uporabnikom omogoča celovito spletno poslovanje z vzajemnimi skladi in naložbenimi rešitvami, hkrati pa omogoča celovit vpogled v stanje portfelja in informira o novostih. S spletno komunikacijsko platformo **Zaslužite si več** pa približujejo naložbe in sklade ter širijo zavedanje o preudarnem upravljanju premoženja za različne ciljne skupine, še posebej mlade.
- **Dostopnost pri komuniciranju s strankami:** Spletne komunikacijske kanale in orodja predstavljamo [→ *v poglavju 11. Razvojne in prodajne aktivnosti*]. Poleg navedenih je za informacije o premoženjskih in življenjskih zavarovanjih 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. S spletno poslovalnico, ki je na voljo prek mobilne aplikacije za pametne telefone z operacijskim sistemom Android in IOS, olajšamo urejanje zavarovalnih polic tudi elektronsko pismenim zavarovancem, ki se teže gibljejo.[74]

1 ODPRAVA REVŠČINE

[74] GRI G4-FS14, SDG 1.4

Zavarovalne storitve in produkti, ki širijo in spodbujajo okoljsko odgovornost

- Ozaveščamo o **preventivi in obvladovanju tveganj v kmetijski pridelavi** ter o potrebi po zavarovanju pridelave domače hrane:
  - na ravni lokalnih skupnosti spodbujamo občinsko sofinanciranje zavarovanj,
  - s sklepanjem zavarovanj prek zadrug spodbujamo zadružništvo (predvsem pri zavarovanju hmelja).
- S premijsko politiko in sodelovanjem pri preventivnih programih zavarovance spodbujamo, da se v **aktivno zaščito pred slabimi vremenskimi razmerami** vključijo z uporabo mrež proti toči, rastlinjakov, tunelov, namakalnih in orošev alnih sistemov za zaščito pred spomladansko pozebo ter poskusno tudi grelnih sveč za zaščito proti spomladanski pozebi v sadovnjakih in vinogradih.[75]
- Pri cenitvah škod kmetijskih zavarovanj uporabljamo **elektronsko (brezpapirno) poslovanje** tudi na terenu.
- Mlade kmetovalce ozaveščamo o obvladovanju tveganj v kmetijstvu in podpiramo projekt Inovativni mladi kmet, oboje v sodelovanju z Zvezo slovenske podeželske mladine.
- S premijsko politiko spodbujamo **manj intenzivno rejo živali**, ker je manj obremenjujoča za okolje in tudi zavarovalniško manj tvegana. Ponudbo za zavarovanje govedi (glavna kategorija pri zavarovanju gospodarskih živali) smo prilagodili pokrajinskim značilnostim ter s tem majhni in srednje veliki reji za ohranjanje kmetijske proizvodnje na območjih z omejenimi dejavniki za kmetijstvo (OMD).[76]

Delavnic o varni vožnji s traktorjem se je udeležilo okoli 80 udeležencev.

- Skupaj z AMZS in Zvezo slovenske podeželske mladine smo na poligonu AMZS na Vranskem organizirali izobraževanje o **varni vožnji s traktorjem**.
- V produkt zavarovanja posevkov pred sušo uvajamo tehnologijo daljinskega zaznavanja s satelitskim merjenjem vlage v tleh, kar bomo prenesli tudi na družbe zunaj Slovenije.
- Sodelujemo v pilotskem projektu pozavarovalnice SwissRe »Hail occurrence based on lighting characteristic«, v katerem strokovnjaki proučujejo verjetnost nastanka toče glede na značilnosti strel v času neviht.
- **Širimo nabor partnerskih pooblaščenih veterinarskih ambulant za male živali**, da bi izboljšali kakovost zavarovalnih in zdravstvenih storitev.

9 INDUSTRIJA, INOVACIJE IN INFRASTRUKTURA

- S stimulativno premijsko politiko za **mlade prevzemnike kmetij** prispevamo k pomladitvi nosilcev kmetijskega gospodarstva, ohranitvi poseljenosti in večji obdelanosti podeželja. Ti cilji so skladni tudi z interesi Skupne evropske politike in slovenske kmetijske politike.[77]
- Zavarovalnica Triglav je v sodelovanju z ARSO pridobila status opazovalca pri projektu Alpine Drought Observatory (ADO), katerega nosilec je Inštitut EURAC iz Bolzana. S spletno platformo za alpsko območje lahko hkrati spremljamo klasične točkovne in satelitske sušne indikatorje.

Dolgoročno in kratkoročno finančno varnost kmetijskih pridelovalcev zaradi okoljskih tveganj povečujemo tudi:

- z aktivnim sodelovanjem v **Projektni skupini za nadgradnjo sistema obvladovanja finančnih tveganj** v kmetijstvu, gozdarstvu in čebelarstvu zaradi naravnih nesreč za obdobje 2020–2027, ki jo je imenovalo Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano;
- **s sklepanjem kmetijskih zavarovanj z državnim sofinanciranjem premije** (v skladu z veljavno zakonodajo 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, pa v imenu zavarovanca uveljavlja neposredno zavarovalnica).

[75] GRI G4-FS8, SDG 2.3 | [76] GRI G4-FS8 | [77] GRI G4-FS7, SDG 9.3

Dostop do zavarovalniških storitev za ljudi z različnimi oblikami invalidnosti[78]

Zavarovalnica Triglav: za izboljšanje storitev za invalidne osebe in njihovo družbeno vključenost

- 70 % prodajnih mest omogoča samostojen dostop osebam z različnimi oblikami invalidnosti. V letu 2019 je bila ob prenovi poslovnih prostorov izboljšana dostopnost za gibalno ovirane do dvigal v poslovni stavbi na Dunajski cesti v Ljubljani, na dveh prodajnih in enem cenilnem mestu.
- 100 % prodajnih mest je opremljenih s pripomočki za slabovidne.
- 100 % sedežev območnih enot je opremljenih z aparati FM za naglušne osebe.
- Ozaveščanje o potrebah invalidov: partnerstvo z Zvezo za šport invalidov Slovenije (slovenski paraolimpijski komite), Zavodom Vozim, prostovoljno delo zaposlenih na šolskih športnih dnevih.

Prakse poštenega ravnanja[79]

Načela poštenega in etičnega ravnanja so opredeljena v **Kodeksu Skupine Triglav** (v nadaljevanju Kodeks) za vse zavarovalne in finančne družbe v Skupini. Njegovo vsebino in temeljna načela vseskozi komuniciramo in vključujemo v izobraževalne vsebine zaposlenih. Med njimi so etičnost in skladnost poslovanja, transparentnost, preprečevanje koruptivnih dejanj, obvladovanje nasprotij interesov, obvladovanje prevar, preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma, varstvo potrošnikov in konkurence, poštene poslovne prakse in spoštovanje človekovih pravic.

S Kodeksom smo vzpostavili sistem za neposredno sporočanje neskladnosti, ki ga ureja poseben notranji akt za obravnavanje notranjih prevar in kršitev Kodeksa. Ta pravila veljajo v vseh družbah Skupine Triglav.

V letu 2019 v Skupini Triglav nismo zaznali večjih kršitev Kodeksa oz. notranjih prevar.[80]

Prav tako večjih neskladnosti v Skupini Triglav niso ugotovili zunanji nadzorni organi. Izrekli so eno denarno kazen v višini 358 evrov pri pregledu požarne varnosti, Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje Slovenije pa je izrekel opomin.[81]

Obvladovanje zavarovalniških prevar[82]

Zavarovalniške prevare prepoznavamo z napredno računalniško rešitvijo, ki smo jo vpeljali v vseh zavarovalnih družbah Skupine Triglav. Odkrivanje sumov prevar je tako enostavnejše, vzpostavljeni indikatorji pa nam omogočajo zaznavo sumov prevar v krajšem času. Notranje kontrolne sisteme izboljšujemo na podlagi potrjenih sumov prevar ali ugotovljenih tveganj. V boju proti prevaram dejavno sodelujemo tudi z drugimi zavarovalnicami in pristojnimi državnimi organi.

Zaposlene v Skupini Triglav za učinkovitejše prepoznavanje prevar sistematično izobražujemo in ozaveščamo, zlasti na področju sklepanja zavarovanj in likvidacije škod. Ob tem jih spodbujamo, da sume sporočajo prek vzpostavljene računalniške aplikacije.

V letu 2019 smo obravnavali 1.310 sumov zavarovalniških prevar in jih potrdili v 677 primerih. V primerjavi z letom 2018 je bilo število potrjenih sumov zavarovalniških prevar za 50 odstotkov večje.[83]

Protikorupcijsko ravnanje in varovanje osebnih podatkov[84]

Uporaba protikorupcijske klavzule je obvezno pogodbeno določilo v vseh pravnih razmerjih z našimi pogodbenimi partnerji, kar je skladno z določili Deklaracije o poštenem poslovanju, Smernic slovenske korporativne integritete in notranjim aktom. S sprejeto protikorupcijsko politiko smo njeno obvezno uporabo razširili na preostale zavarovalne in finančne družbe Skupine Triglav. Prijav suma korupcije v letu 2019 v Skupini Triglav nismo obravnavali.

V matični družbi smo v letu 2019 podpisali Zavezo k spoštovanju človekovih pravic pri poslovanju, s katero bomo implementirali Nacionalni akcijski načrt Republike Slovenije za spoštovanje človekovih pravic v gospodarstvu. Ta standard bomo po uveljavitvi v matični družbi prenesli tudi v družbe Skupine Triglav.

Na področju varstva osebnih podatkov smo v Zavarovalnici Triglav še okrepili obseg izobraževanj in usposabljanj tako zaposlenih kot zunanjih prodajnikov. Skupaj s družbami Skupine Triglav smo začeli pripravljati skupna pravila obdelave in varstva osebnih podatkov.[85]

Informacijski pooblaščenec je v letu 2019 uvedel štiri inšpekcijske postopke v Zavarovalnici Triglav, od tega tri na podlagi podane samoprijave zaradi zaznane kršitve varovanja osebnih podatkov. Trije postopki nadzora še niso zaključeni, medtem ko je v enem primeru nadzorni organ postopek ustavil. V odvisnih družbah Skupine Triglav je bil uveden en postopek nadzora, v katerem pa ni bilo ugotovljenih nepravilnosti pri varstvu osebnih podatkov.[86]

[78] GRI G4-FS14 | [79] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, 102-16 | [80] GRI GS 205-1 | [81] GRI 419-1 | [82] GRI GS 205-1, GS 205-3 | [83] GRI GS 419-1, GS 205-3 | [84] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, SDG 16 | [85] GRI GS 412-2 | [86] GRI GS 419-1, GS 418-1

Vrednost vseh prispevkov političnim strankam[87]

Zavarovalnica Triglav po Zakonu o političnih strankah ne sme financirati in ne financira političnih strank. Politika obvladovanja korupcijskih tveganj v Skupini Triglav prav tako prepoveduje tovrstno financiranje in drugo politično udejstvovanje, zato se ne izvajata v nobeni od njenih družb.

Zadovoljstvo strank[88]

Zadovoljstvo strank sistematično spremljamo in merimo, analiziramo njihove izkušnje in pridobivamo povratne informacije ter s tem izboljšujemo naše storitve. Za večje zadovoljstvo strank zaposlene dodatno izobražujemo, dopolnjujemo škodne aplikacije in spremljamo prodajo.

S sistemom za upravljanje odnosov s strankami, merjenje njihovega zadovoljstva in lojalnosti Net Promoter Score (NPS) pridobivamo podatke, spoznavamo profile zavarovancev ter potencialnih strank in uporabniške izkušnje. Zadovoljstvo strank smo z indeksom NPS v letu 2019 merili v Zavarovalnici Triglav, Triglav, Zdravstveni zavarovalnici, Triglav, pokojninski družbi, Triglav Svetovanju in Triglav Osiguruvanju, Skopje. V letu 2020 bodo meritve začeli opravljati tudi v Triglav Skladih in Triglav Avtoservisu ter v preostalih zavarovalnih družbah zunaj Slovenije. Glej tudi [→ *točko 11.1 Celoviti odnosi s strankami*].

Zadovoljstvo in poznavanje strank preverjamo tudi z raziskavo Zavarovalniški monitor (mednarodna letna raziskava, od leta 2000 dalje) ter sistematičnim vodenjem in reševanjem pritožb. Rezultati raziskave v letu 2019 so bili na enaki ravni kot leto prej. Zavarovalnica Triglav je še vedno najbolj prepoznavna zavarovalnica, opazna pa je tudi zanesljiva rast všečnosti (ocena je 3 odstotne točke višja kot v lanskem letu). V zadnjih dveh letih se je naklonjenost za izbirni set povečala, tako bi 52 odstotkov uporabnikov zavarovalniških storitev izbralo Zavarovalnico Triglav, če bi danes sklepali zavarovanje ne glede na vrsto zavarovanj. Najboljše rezultate dosegamo pri imidž trditvah, najpomembnejši dejavnik pri sklenitvi novega zavarovanja pa je še vedno hitro in kakovostno izplačevanje odškodnin in zavarovalnin.

Vodstvo Zavarovalnice dvakrat letno obravnava poročilo o merjenju zadovoljstva zunanjih izvajalcev in ukrepih za izboljšave.

Pomemben kazalnik zadovoljstva strank so tudi pritožbe in pohvale, zato jih sproti spremljamo, rešujemo in analiziramo. V letu 2019 smo v Zavarovalnici Triglav registrirali 2.807 pritožb (6 odstotkov več kot leto prej). Prevladovale so pritožbe pri premoženjskih zavarovanjih, pri življenjskih zavarovanjih smo prejeli le 8 odstotkov pritožb, preostale pritožbe (manj kot 1 odstotek) so se nanašale na druga področja. Razvrščamo jih na vsebinske in splošne pritožbe ter na pritožbe, obravnavane po skrajšanem postopku. Prevladujejo vsebinske pritožbe, v katerih stranke izražajo nezadovoljstvo z rešitvijo škodnega zahtevka (89 odstotkov). Upravičenih pritožb je bilo 10 odstotkov, delno upravičenih pa 11 odstotkov. Prejeli smo tudi 57 pohval (leto prej 62).

V Triglav Osiguruvanju, Skopje, dvakrat letno izvedejo omnibus raziskavo po metodi CAPI, za potrebe zdravstvenih zavarovanj pa je bila pripravljena raziskava po metodi CATI. V Triglav Osiguranju, Zagreb, Lovćen Osiguranju in Triglav Osiguranju, Beograd, se merjenje zadovoljstva strank izvaja v sklopu postopka ISO za zagotavljanje kakovosti storitve. V Lovćen Osiguranju so v letu 2019 raziskali tudi trg in njegove potrebe.

Povratne informacije o mnenju strank v Skupini dobivamo tudi z anonimnimi anketami ob prijavi škodnih primerov, pisemskimi in elektronskimi pritožbami strank, odzivi na različnih družabnih omrežjih in lastnih spletnih straneh ter neposredno od prodajno-svetovalnega osebja s terena.

Na vseh sklepalnih mestih imamo knjigo pritožb in pohval. V družbah Skupine Triglav zunaj Slovenije pritožbe rešujejo na podlagi pravilnikov s pritožbenimi komisijami, evidence o pritožbah pa hranijo v predpisanih, večinoma elektronskih oblikah.

[87] GRI GS 415-1 | [88] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 102-44

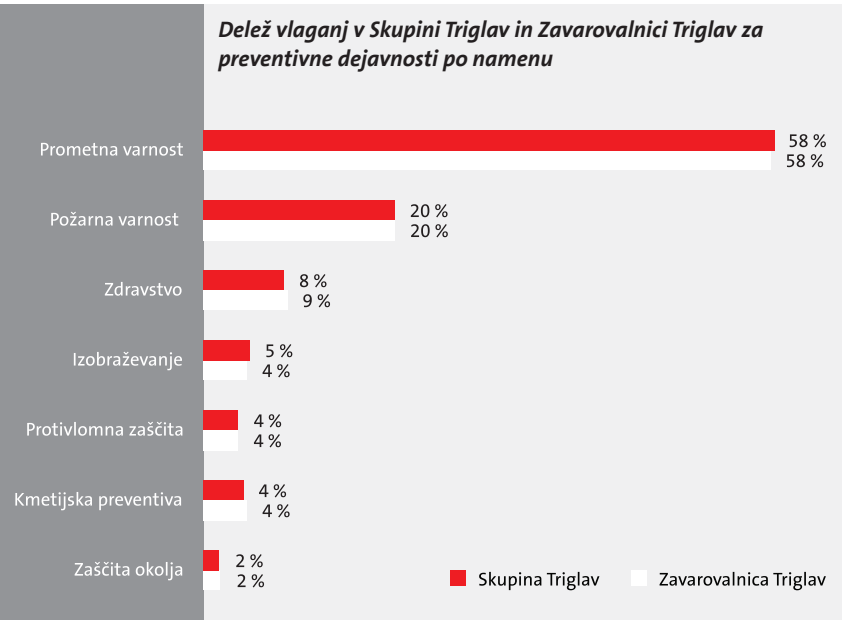
12.6 Odgovoren odnos do skupnosti

Skupina Triglav je s partnerstvi z zavarovanci, organizacijami in lokalnimi skupnostmi ter prostovoljnim delom zaposlenih zgradila tesno povezanost z okoljem, v katerem posluje.

12.6.1 Področja preventivnih vlaganj[89]

Največji del sredstev smo namenili povečanju prometne varnosti in zmanjševanju tveganj za nastanek požarov. Naša prizadevanja na področju preventivne dejavnosti ter sponzorskih in donatorskih partnerstev opisujemo tudi med [→ *Posrednimi ekonomskimi vplivi v točki 12.3*].

Delež vlaganj v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav za preventivne dejavnosti po namenu



Na portalu Vse bo v redu pripravljamo številne preventivne vsebine, med drugim tudi poučni video, kako pravilno pogasiti ogenj na štedilniku.

Preventivni projekti[90]

V Skupini Triglav sistematično namenjamo sredstva projektom, partnerjem, aktivnostim in zavarovancem za preprečevanje nesreč ter zmanjševanje tveganj in škode v človekovem življenju.

Največ pozornosti smo v letu 2019 namenili konsolidaciji in nadgradnji aktivnosti na področju prometne varnosti. Na podlagi naših raziskav vedenja voznikov, ki jih izvajamo zadnja leta, smo vzpostavili celosten program za izboljšanje vozniškega znanja in spodbujanje varnejše mobilnosti ter ga dopolnili s preventivnimi ozaveščevalnimi vsebinami v okviru platforme **vozimse.si**.

Na portalu Vse bo v redu objavljamo številne preventivne vsebine s praktičnimi nasveti, kako se izogniti bolezni ter nesrečam doma, na potovanjih, pri družinskih načrtih in skrbi za premoženje.

[89] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [90] GRI GS 103-1, GS 203-1, 413-1

Zavarovalnica Triglav je z defibrilatorjem opremila Dnevni center Oljka v Kopru. Od leta 2014 je kupila ali sofinancirala že 113 defibrilatorjev.

3 ZDRAVJE IN DOBRO POČUTJE

Zavarovalnica Triglav je v tradicionalni novoletni preventivni akciji **Za boljši jutri** podprla okoli 30 preventivnih projektov v lokalnih skupnostih. Finančna sredstva smo namenili gasilcem, zdravstvu, varnosti v gorah in na smučiščih ter za opremo reševalnih psov. V šestih letih smo tako podprli skoraj 160 preventivnih projektov.

Korporativno prostovoljstvo zaposlenih v Zavarovalnici Triglav

Pobuda	Prostovoljstvo zaposlenih
Sodelovanje z Zvezo za šport invalidov – paraolimpijskim komitejem	▪ Sodelovanje pri organizaciji in izvedbi paraolimpijskih športnih dni na osnovnih šolah po Sloveniji.

Odmevnejši in celovitejši preventivni projekti Skupine Triglav v letu 2019[91]

Področje: varnost v prometu	Učinek
Turneja mobilnosti, partner Inštitut za civilizacijo in kulturo Nerv Tech, Slovenija	▪ 281 voznikov iz 10 slovenskih mest je testiralo svoje znanje s simulatorjem vožnje DRAJV. Inštruktor je skupaj z voznikom analiziral njegovo vožnjo ter mu dal nasvete za izboljšanje vozniškega znanja.
Ponovno na izpitno vožnjo, partner AMZS, Slovenija	▪ 30 dolgoletnih voznikov je znova opravilo izpitno vožnjo. Analizirali smo njihove najpogostejše napake in na podlagi tega pripravili ozaveščevalne vsebine.
Vozimse.si – portal za preventivo v cestnem prometu, partner AMZS, Slovenija	▪ Vzpostavitev portala za enostavno obnovitev znanja cestnoprometnih predpisov in spodbujanje cestnega bontona. Teste je rešilo 2.100 voznikov.
Projekt Skupaj za prometno varnost, partner podjetje Sipronika, Slovenija	▪ Postavljenih 56 prikazovalnikov hitrosti vožnje skozi naselja, na nevarnih cestnih odsekih, v bližini šol in vrtcev (4 sezone), od tega 12 v letu 2019. ▪ Znižanje hitrosti vožnje za 5 odstotkov in povečana varnost v prometu.
Projekt Skupaj za prometno varnost, partner podjetje COPS system, Slovenija	▪ Urejenih 12 svetlobnih signalizacijskih sistemov za preprečevanje trkov na nezavarovanih nivojskih prehodih čez železniško progo v letu 2019, do sedaj skupaj 24 na nezavarovanih nivojskih prehodih čez železniško progo in 24 v križiščih. ▪ Nič žrtev eno leto po postavitvi na 12 prehodih, opremljenih s svetlobnimi sistemi.
Usposabljanje gasilcev in drugih posredovalcev v prometnih nesrečah, partner AMZS, Slovenija	▪ Več kot 300 gasilcem in voznikom reševalnih vozil smo omogočili usposabljanje na tehnološko naprednem simulatorju Rosenbauer.
Interaktivne delavnice za srednješolce Še vedno vozim, vendar ne hodim, partner zavod Vozim, Slovenija	▪ 1.950 dijakov je na 156 delavnicah spoznalo zgodbe poškodovancev v prometnih nesrečah in aplikacijo DRAJV za varnejšo vožnjo. ▪ Na delavnici Pogovoriti se moramo o alkoholu smo starše 15-letnikov naučili tehnik za pogovor o zmanjšanju rabe alkohola med mladostniki.
Aktivnosti za varnost predšolskih otrok in prvošolcev v prometu, partner Javna agencija Republike Slovenije za varnost v prometu in Nogometna zveza Slovenije, Slovenija	▪ Več kot 20.000 prvošolcev smo opremili z rumenimi ruticami. ▪ Maskota za varnost v prometu Kuža Pazi obiskal več kot 50 osnovnih šol.
Raziskovanje nevrofizioloških in kognitivnih sposobnosti voznikov, partner Fakulteta za elektrotehniko Univerze v Ljubljani, Slovenija	▪ Testiranje sposobnosti na simulatorju varne vožnje v Triglav Labu za mlade voznike, poklicne voznike, zastopnike in druge, ki želijo izboljšati vožnjo. ▪ Nadaljevanje raziskav nevrofizioloških in kognitivnih sposobnosti na simulatorju.
Izobraževalno-dobrodelni dogodek Motoristi za motoriste, partner AMZS, Center varne vožnje Vransko, Slovenija	▪ Več kot 1.000 motoristov in motociklistov v šestih letih se je udeležilo delavnic z vsebino za preprečevanje nesreč. Dve brezplačni delavnici v 2019.
Izobraževalna delavnica vožnje s traktorji in traktorskimi priključki, partner AMZS, Center varne vožnje Vransko, Slovenija	▪ 80 udeležencev prve delavnice za varno vožnjo traktoristov, med njimi veliko mladih.
Nadgradnja aplikacije za varnejšo vožnjo DRAJV, Slovenija	▪ Več kot 48.000 rednih mesečnih uporabnikov aplikacije DRAJV za varnejšo vožnjo je prevozilo 406 milijonov kilometrov.

Področje: preventiva pred požari	Učinek
Nakup protipožarne gasilne zaščitne opreme, partnerji gasilska društva, zveze in brigade, Slovenija	▪ Sofinancirali smo nakup osebne zaščitne opreme za varnejše gašenje ter vozil in druge opreme za gašenje. ▪ Kupili smo javljalnike požara.
Protipožarna varnost doma, partnerja Heavy Rescue Slovenija in Gasilska brigada Ljubljana, Slovenija	▪ Ozaveščevalna videa o vžigu olja v kuhinji in vžigu adventnega venčka oz. novoletnih okraskov na portalu Vse bo v redu.

Področje: zdravstvena preventiva	Učinek
Pomoč pri nenadnem zastoju srca, Slovenija	▪ Sofinanciranje ali nakup 2 defibrilatorjev v lokalnih skupnostih. ▪ Od leta 2014 naprej smo kupili ali sofinancirali 113 defibrilatorjev.
Skrb za zdravje, Slovenija	▪ Sofinanciranje nikotinske nadomestne terapije za odvajanje od kajenja. ▪ Podpora programu DORA za zgodnje odkrivanje raka dojk. ▪ Sofinanciranje terapevtske opreme za starostnike. ▪ Nakup merilca plinov v ozračju za preprečevanje presežnih vrednosti.
Preprečevanje in zgodnje odkrivanje bolezni, Slovenija	▪ Preventivna predavanja in posveti s specialisti v Triglav Labu (npr. posveti s kineziologom, ginekologinjo in porodno babico, posvet o izgorelosti).

[91] SDG 3.6

12.6.2 Vsebina sponzorstev in donacij[92]

Na spletni strani www.triglav.eu smo prejeli skoraj 1.450 vlog za sponzorsko in donatorsko sodelovanje in jih 43 odstotkov odobrili. Skrbeli smo, da sta njihov izbor in učinkovitost skladna z usmeritvami našega delovanja in dimenzijami blagovne znamke. V nadaljevanju pojasnjujemo vsebino sponzorskih in donatorskih partnerstev Zavarovalnice Triglav ter ključne projekte Skupine, medtem ko je njihova vrednost predstavljena [→ *v točki 12.3 Ekonomski vidiki*].

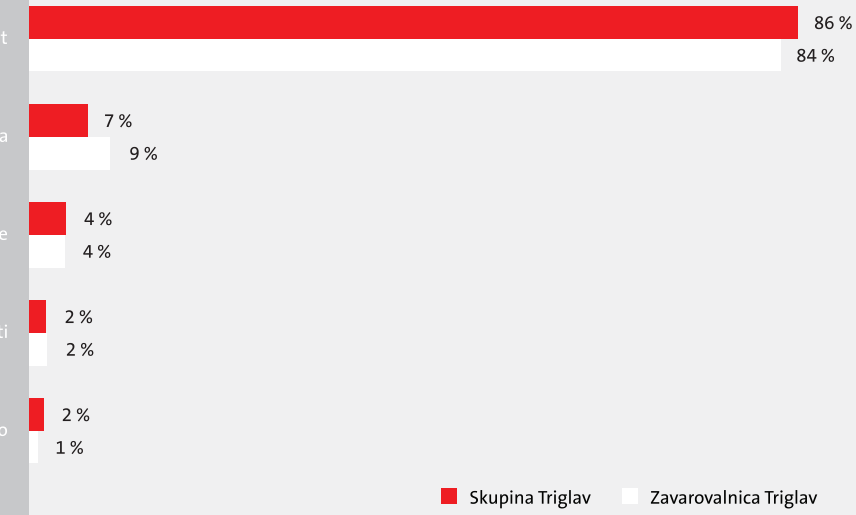
V več kot 30 letih smo v Planico pripeljali skoraj 100.000 ljubiteljev tega športa. ↓

↑ *Triglav teka 2019 se je udeležilo 1.500 tekačev.*

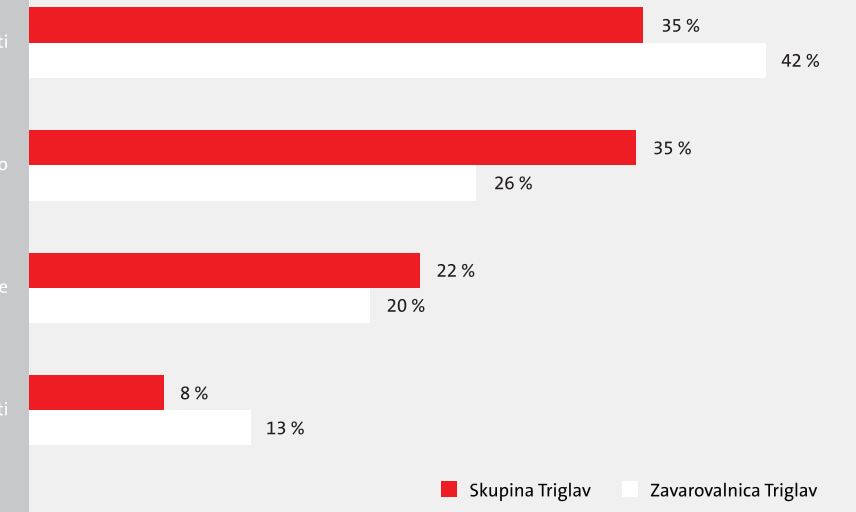
Pomembnejša sponzorstva in donacije

Največji del sredstev namenjamo **športnim poroviteljstvom** in razvoju mladih športnikov ter ozaveščanju o pomenu zdravega življenjskega sloga. Zavarovalnica Triglav je prepoznana partnerica **športnih nacionalnih zvez** – smučarske, hokejske, odbojkarske, kajakaške, ipd., mednarodnih športnih prireditev in številnih športnih klubov v Sloveniji.

Sponzorstva Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav v letu 2019 po vsebini



Donacije Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav v letu 2019 po vsebini



[92] GRI GS 103-1, GS 203-1

Nekatera pomembnejša sponzorstva Skupine Triglav

Država	Športno pokroviteljstvo	Kultura	Izobraževanje
Slovenija	▪ Partner Smučarske zveze Slovenije ▪ Zlati partner nordijskih in biatlonskih reprezentanc ▪ Generalni pokrovitelj finala svetovnega pokala v smučarskih skokih v Planici ter partner svetovnega pokala v smučarskih tekih v Planici ▪ Ogled tekme smo leta 2019 omogočili več kot 3.300 šolarjem, velikim družinam in osebam s posebnimi potrebami ▪ V več kot 30 letih smo v Planico pripeljali skoraj 100.000 ljubiteljev tega športa ▪ Pokrovitelj svetovnega pokala v smučarskih skokih za ženske na Ljubnem ob Savinji ▪ Ogled tekme Svetovnega pokala v biatlonu na Pokljuki smo omogočili več kot 1.000 otrokom iz osnovnih šol ▪ Pokrovitelj paraolimpijskega komiteja Slovenije ▪ Zlati partner Nogometne zveze Slovenije ▪ Pokrovitelj vrhunskih športnikov Petra, Domna in Ceneta Prevca, Jakova Faka, Vesne Fabjan, Roka Marguča, Klemna Bauerja, Špele Rogelj, Žana Koširja, Timoteja Lampeta Ignjića, Anamarije Lampič, Janeza Lampiča, Nike Križnar, Vida Vrhovnika, Mihe Dovžana, Janje Garnbret in Domna Škofica ▪ Glavni sponzor Teniške zveze Slovenije ▪ Partner plezalnega spektakla Triglav The Rock Ljubljana	▪ Pokrovitelj niza koncertov Glasbe sveta v Cankarjevem domu ▪ Pokrovitelj Kinodvora ▪ Pokrovitelj Lutkovnega gledališča Ljubljana ▪ Pokrovitelj Festivala Ljubljana ▪ Pokrovitelj Festivala Lent ▪ Pokrovitelj Festivala Bobri ▪ Pokrovitelj Borštnikovega srečanja	▪ Gorska reševalna zveza Slovenije: Varno obiskovanje gora ▪ Zavod Vsak: digitalno opismenjevanje za mlade ▪ Zavod Gibaj in zmagaj: osveščanje o pomenu gibanja
Hrvaška	▪ Hrvaška košarkarska zveza ▪ Croatia open Umag ▪ Hrvaški akademski vaterpolski klub Mladost ▪ Pokrovitelj Jadranske vaterpolske lige	▪ Pokrovitelj Festivala Vino Dalmacije in Urbanovo – dnevi vina	
Črna gora	▪ Košarkarski klub Budučnost ▪ Ženski rokometni klub Budučnost ▪ Olimpijski komite Črne gore ▪ Vaterpolska in Plavalna zveza Črne gore ▪ Pokrovitelj Jadranske vaterpolske lige ▪ Pokrovitelj obnove bazena Jadran Carine Herceg Novi	▪ Pokrovitelj Festivala teatar Budva ▪ Podpora izdaje Glasnika za Združenje upokojencev Črne gore ▪ Podpora Evropskemu kreativnemu centru Črne gore	
Severna Makedonija	▪ Rokometni klub Vardar ▪ Avtomobilistični kartinški klub Stefanovski ▪ Šahovski klub Alkaloid ▪ Košarkarski klub MZT ▪ Podpora mladi teniški igralki Aleksandri Simevoj ▪ Pokrovitelj Kajakaške zveze Severne Makedonije ▪ Pokrovitelj Rokometne zveze Severne Makedonije ▪ Podpora mladinske lige Košarkaške zveze Severne Makedonije	▪ Pokrovitelj Glasbeno založniškega centra ▪ Pokrovitelj Tikvesovega festivala mladega vina	▪ Podpora kmetijskemu združenju
Bosna in Hercegovina	▪ Ženski košarkarski klub Play Off ▪ Ulična košarka S. Ketch ▪ Šola športa Bubamara ▪ Teniški klub Mladost ▪ Zveza za šport in rekreacijo Banja Luka: Kolesarska tekma »Beograd-Banja Luka« 2019, Poletje na Vrbasu 2019, Gran Prix Banja Luka, Banjalučki maraton 2019		▪ Gorska reševalna služba Banja Luka: Varno obiskovanje gora
Srbija	▪ Generalno sponzorstvo Košarkarske zveze Srbije in moške članske košarkarske reprezentance Srbije ▪ Košarkarski klub Mega Vizura ▪ Košarkarsko tekmovanje Pokal Radivoja Koraća v Nišu ▪ Generalno sponzorstvo šole smučanja Snow Stars Team na Kopaoniku ▪ Judo klub Crvena zvezda ▪ Pokrovitelj Jadranske vaterpolske lige	▪ Pokrovitelj mednarodnega viteškega turnirja Despot Stefan Lazarević ▪ Pokrovitelj izbora pesmi Evrovizije ▪ Pokrovitelj združenja Pigmalion za likovne razstave	

Humanitarno delovanje družb Skupine Triglav

Prejemnik donacije	Namen pomoči
Evropa Donna, Slovenija	▪ Podpora delovanju društva in promocija dnevnika za bolnice
Društvo onkoloških bolnikov, Slovenija	▪ Podpora ozaveščanju o raku in spodbujanju zdravega življenjskega sloga
Ultrazvočno društvo, Slovenija	▪ Podpora projektu Slojenčki za prenovo prostorov v vseh slovenskih porodnišnicah
Društvo za terapijo s pomočjo psov Tačke pomagačke, Slovenija	▪ Spodbujanje bralne pismenosti in komunikacijskih sposobnosti otrok z motnjami v razvoju ali po poškodbah
ZPM Ljubljana Moste - Polje, Slovenija	▪ Podpora programu Botrstvo
Kinodvor in pediatrična klinika, Slovenija	▪ Omogočanje ogleda filma otrokom v bolnišnici in druženje z maskoto Kuža Pazi
Down sy i mi, Bosna in Hercegovina	▪ Pomoč otrokom z Downovim sindromom
SOS detsko selo, Severna Makedonija	▪ Pomoč otrokom brez staršev
Zelenilo, Črna gora	▪ Podpora akciji Moje drevo za ozelenitev mesta Podgorice
Klinični center, Črna gora	▪ Pomoč pri nakupu inkubatorja
Občina Danilovgrad, Črna gora	▪ Pomoč v humanitarni akciji za družino v socialni stiski
Združenje za pomoč osebam s težavami v razvoju, Hrvaška	▪ Pomoč za izvajanje aktivnosti in podpora pri zbiranju sredstev
Center za otroke in mladostnike z omejitvami v razvoju, Srbija	▪ Nakup umetniških del oskrbovancev centra za poslovno obdarovanje

Preventivno delovanje družb Skupine Triglav

Država	Namen pomoči
Črna gora	▪ Spodbujanje preventive v cestnem prometu
Severna Makedonija	▪ Podelitev odsevnih brezrokavnikov za prvošolce

Zavod Vse bo v redu

Zavod Vse bo v redu Zavarovalnice Triglav je usmerjen v izvajanje družbeno odgovornih aktivnosti, podporo in pomoč šibkejšim članom družbe in izvajanje preventivne dejavnosti. Osrednji projekti v letu 2019 so bili:

- **Podpora mladim talentom – projekt Mladi upi**

S projektom Mladi upi smo že sedmič zapored podprli nadarjene mlade športnike, umetnike in znanstvenike. V letu 2019 smo razglasili 13 prejemnikov finančnih sredstev, starih med 16 in 19 let. Za razvoj talentov in uresničitev njihovih ciljev smo skupaj z medijsko hišo Pro Plus namenili 50.000 evrov, v sedmih letih pa skupno 351.000 evrov za 88 mladih upov.

Ob tem smo organizirali še brezplačni predavanji za vse izbrane pri projektu Mladi upi in vse, ki so tesno povezani z njihovim delom. Na enem Alumni srečanju smo se posvetili temi Kariera po karieri – kako poteka življenje po zaključenem obdobju vrhunskega športnika, na drugem pa je prejemnica olimpijske medalje Sara Isaković mladim predstavila svoj način soočanja s stresom in psihološko pripravo na stresne situacije.

- **Preventivno delovanje zavoda za preprečevanje škodnih dogodkov**

Zavod je partner akcije 40 dni brez alkohola. V sklopu te je med tekmami svetovnega pokala v Planici tudi v letu 2019 omogočil brezplačno uporabo alkotesta.

Informacije o družbeno odgovornih partnerstvih:
Zavarovalnica Triglav, d.d., Ljubljana
Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana
Elektronski naslov: sponzorstva@triglav.si

↑
Mladi upi leta 2019.

V voznem parku Zavarovalnice Triglav je zaposlenim na voljo 16 električnih vozil.

12.7 Okoljski vidiki[93]

Skrb za okolje v delovnih procesih

Zaposlene redno ozaveščamo o premišljeni rabi virov in ravnanju z odpadki. Zaposleni v Zavarovalnici Triglav pijejo iz svoje skodelice in steklenice za vodo ter tako zmanjšujejo količino odpadne plastične embalaže. Na voljo jim je 19 službenih koles (opravljenih 2.537 službenih poti) in 10 električnih skirojev, v Triglav Osiguruvanju, Skopje, pa dve službeni kolesi. V Zavarovalnici Triglav je za premike zaposlenih med tremi enotami (Miklošičeva, Dunajska in Verovškova) na voljo prevoz s kombijem štirikrat dnevno.

V Zavarovalnici Triglav imamo 16 električnih vozil. Večina novih službenih vozil v Skupini Triglav ima precej nižji izpust ogljikovega dioksida v ozračje, s čimer uresničujemo smernice Evropske komisije, ki predvidevajo najvišjo dovoljeno vrednost izpusta v ozračje 95 g/km do leta 2020. Merila trajnostno naravnanega poslovanja so del postopka za izbor dobaviteljev, glej [→ *Nabavna praksa v točki 12.3 Ekonomski vidiki*].

Za zmanjšanje porabe papirja so družbe v Skupini uvedle mrežne tiskalnike in dvostranski tisk, razvoj aplikativne podpore in spodbujanje elektronskega arhiviranja, sprejetje ukrepov za brezpapirno poslovanje, spodbujanje zaposlenih z obvestili o smiselnosti tiskanja.

V Triglav Skladih uporabljajo reciklirani papir (papirnate brisače in toaletni papir), v Triglav Osiguranju, Beograd, pa papir reciklirajo.

Izračun ogljičnega odtisa[94]

Ogljični odtis merimo na sedežih večjih družb Skupine Triglav (glej spodnjo tabelo).

Pregled rezultatov ogljičnega odtisa po družbah Skupine Triglav v letih 2017–2019 v tonah ekvivalenta CO_2

	Ogljični odtis		
Družba	**2019**	**2018**	**2017**
Zavarovalnica Triglav*	7.215	7.649	7.738
Triglav Osiguranje, Zagreb**	480	477	602
Triglav Osiguranje, Beograd**	648	774	743
Lovćen Osiguranje, Podgorica**	438	209	206
Triglav Osiguranje, Sarajevo**	331	155	151
Triglav Osiguruvanje, Skopje**	149	171	201
Triglav Osiguranje, Banja Luka**	136	100	72
Pozavarovalnica Triglav Re***	52		
Triglav, Zdravstvena zavarovalnica***	488		
Triglav, pokojninska družba***	41		
Triglav Skladi***	32		

* V izračun so vključeni sedež družbe, sedeži 12 območnih enot in poslovna stavba na Dunajski cesti 22.
** V izračun je vključen sedež družbe.
*** V izračun je vključen sedež družbe. Prvič zajem podatkov v letu 2019.

Največji vir izpustov toplogrednih plinov predstavljata električna energija in ogrevanje, sledijo jima službeni prevozi. Zgornji izračun temelji na metodologiji, skladni s Protokolom za toplogredne pline (Greenhouse Gas Protokol). Izračun obsega neposredne izpuste zaradi ogrevanja na zemeljski plin in kurilno olje na sedežih območnih enot in Centrali Zavarovalnice Triglav 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 je bila v Zavarovalnici Triglav okoli 3 odstotke nižja, ogljični odtis zaradi ogrevanja se je zmanjšal za dobrih 10 odstotkov, v celoti pa se je ogljični odtis v Zavarovalnici Triglav zmanjšal za 6 odstotkov.

Skupni izpusti zaradi službenih poti so se v Zavarovalnici Triglav zmanjšali za 7 odstotkov in so dosegli 424 ton CO_{2eq} (obsegajo opravljene prevoze z voznim parkom družbe za izključno službene namene, z javnim prevozom in vozili zaposlenih). Zmanjšanje je predvsem posledica manjšega števila letalskih prevozov. Z električnimi vozili je bilo opravljenih skoraj 9 odstotkov vseh voženj s službenimi vozili.

Povprečna dnevna poraba pisarniškega papirja (format A4) na zaposlenega v Zavarovalnici Triglav znaša 25,4 in se je zmanjšala za več kot dva lista papirja na zaposlenega na dan, v Skupini Triglav pa je bila povprečna poraba 30,2 lista na zaposlenega na dan.

[93] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3 | [94] GRI GS 305-1, GS 305-2, GS 305-3, GS 103-1

Poraba energentov[95]

Pri adaptacijah in prenovah poslovnih prostorov smo v Zavarovalnici Triglav upoštevali smernice za zmanjšanje porabe pri ogrevanju in hlajenju ter porabi električne energije. Vse nove prostore opremimo z razsvetljavo LED, prav tako tudi reklamne napise z logotipom. Prenova poslovne stavbe na Dunajski 22 v Ljubljani je vključevala zamenjavo oken, izolacije in strehe.

Za zmanjšanje porabe goriva so družbe v Skupini spodbujale k uporabi aplikacije DRAJV, usposabljanju na tečajih varne vožnje, obnovile so vozni park z vozili z manjšo prostornino ter uporabljale GPS-sledenja službenih vozil.

Poraba energentov v Skupini Triglav v letu 2019 in v Zavarovalnici Triglav v letih 2017–2019

	Poraba energentov po letih					
	Skupina Triglav	Zavarovalnica Triglav			Indeks	
Vrsta energenta	2019	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017
Topla voda (v MWh)*	5.119	4.937	5.369	5.935	92	90
Kurilno olje (v l)	66.607	22.931	13.286	0	173	0
Plin (m3)	131.311	57.870	105.015	92.936	55	113
Električna energija (v MWh)*	10.686	8.338	8.602	8.593	97	100

* V izračun Zavarovalnice Triglav so vključeni sedež družbe, sedeži 12 območnih enot in poslovna stavba Dunajska 22. Podatki za Dunajsko 22 veljajo za celotno stavbo, vključno z vsemi najemniki.

Za ogrevanje, hlajenje, razsvetljavo in delovanje električne ter elektronske opreme smo porabili 63.788 gigadžulov energije (predpostavki: iz litra kurilnega olja pridobimo 10 kilovatnih ur, iz kubičnega metra zemeljskega plina pa 9,5 kilovatne ure energije). Posebne evidence proizvodnih virov porabljene električne energije ne vodimo, saj ocenjujemo, da njihova sestava ustreza sestavi proizvodnih virov na ravni države. Največji proizvodni vir v Sloveniji predstavljajo fosilna goriva (60,71 odstotka), sledijo jedrsko gorivo (37,92 odstotka) in obnovljivi viri energije z 1,37 odstotka (zadnji dostopni podatki so iz leta 2018).[96]

Politika odlaganja odpadkov[97]

V Sloveniji v celoti ločeno odlagamo odpadke, v drugih državah, kjer Skupina posluje, pa nimajo sistemsko urejenega ločenega zbiranja in odlaganja odpadkov. Ločeno oddajajo le odpadni papir, ki ga predajajo za dobrodelne namene. V poslovnih stavbah v Sloveniji postopno uvajamo učinkovitejše načine za organiziranje, ločevanje in spremljanje odpadkov, kar je čutiti pri manjši količini mešanih komunalnih odpadkov in povečani količini ločeno odložene embalaže in papirja. Skupina Triglav je pooblaščenim službam za ravnanje z odpadki oddala slabih 8 ton odslužene IT-opreme, od tega Zavarovalnica Triglav skoraj 6 ton.

Količina odloženih odpadkov v Zavarovalnici Triglav v letih 2017–2019[98]

	Zavarovalnica Triglav (v m³)			Indeks	
Vrsta odpadka	2019	2018	2017	2019/2018	2018/2017
Mešani odpadki	472	739	740	64	100
Embalaža	523	400	841	131	48
Papir	567	382	580	148	66
Steklo	3	3	3	100	
Biološki odpadki	41	11	38	373	
Skupaj	**1.606**	**1.535**	**2.202**	**105**	**70**

[95] GRI GS 103-1, 103-2, 103-3, GS 302-1 | [96] Vir: RS Ministrstvo za kmetijstvo in okolje, Agencija Republike Slovenije za okolje, https://www.agen-rs.si/documents/10926/17445/Sestava_virov2018/0407ae55-bdbb-48e7-bf52-42f16b1b5c0d | [97] GRI GS 103-1 | [98] GRI GS 306-2

10. sezona vseslovenske akcije Očistimo naše gore[99]

- Podajnike z vrečkami za smeti na planinskih postojankah smo začeli nadomeščati z lesenimi ozaveščevalnimi tablami ter tako sledimo smernicam evropske direktive o omejevanju porabe plastičnih vrečk.
- Z GRZS in PZS smo objavili ozaveščevalne planinske vsebine na teme srčnega zastoja in podhladitve v gorah ter uporabe derez in zimske hoje v hribe.
- Več kot 36.000 ambasadorjev na družbenih omrežjih dejavno soustvarja skupnost ljubiteljev čistih planin in se v živo srečuje na skupinskih čiščenjih ter spodbuja medgeneracijsko sodelovanje.
- GRZS smo sofinancirali nakup naprav GPS za hitrejše iskanje ponesrečencev v gorah.
- V okviru natečaja Naj planinska pot smo PD Laško sofinancirali obnovo Krožne rečiške planinske poti.
- Na interaktivni spletni strani www.ocistimogore.si smo v štirih sezonah objavili 80 predlogov za družinske izlete.
- Gorskim reševalcem smo sofinancirali nakup lavinske reševalne opreme.
- Sofinancirali smo tečaj markacistov.

Sofinancirali smo obnovo Krožne rečiške planinske poti.

12.8 Ključne usmeritve trajnostnega razvoja v Skupini Triglav za leto 2020

Usmeritev	Načrtovane aktivnosti
Transparentno vodenje organizacije	■ Kakovostno obveščanje finančne javnosti o poslovanju, položaju in načrtih Skupine ■ Proaktivno sodelovanje z analitiki, institucionalnimi vlagatelji in delničarji
Prakse poštenega poslovanja	■ Nadaljnji razvoj kulture etičnega poslovanja družb Skupine Triglav ■ Deklaracija o poštenem poslovanju ■ Proaktivno notranje komuniciranje ter izobraževanje zaposlenih s področja skladnosti in korporativne etike ■ Delovanje v zunanjih delovnih skupinah s področja skladnosti in poštenega poslovanja ter skrb za prenos dobrih praks ■ Primer dobre prakse na področju raziskovanja in preprečevanja zavarovalniških prevar v Skupini Triglav ■ Spodbujanje zaposlenih k prepoznavanju zavarovalniških prevar ter sodelovanje na strokovnih usposabljanjih
Odgovorne prakse zaposlovanja in dela	■ Prenova organizacijske kulture ■ Razvoj kompetenc zaposlenih ■ Poenotenje aktivnosti na področju razvoja zaposlenih v Skupini Triglav ■ Izboljšanje izbirnih postopkov ■ Učinkovitejše uvajanje v delo in kulturo zaposlenih ■ Izobraževanje zaposlenih ■ Ohranjanje zdravega in varnega okolja za zaposlene ■ Aktivno obvladovanje psihosocialnih tveganj med zaposlenimi ■ Medgeneracijsko sodelovanje – sobivanje generacij: aktivnosti in izobraževanja
Spoštovanje človekovih pravic	■ Varovanje dostojanstva zaposlenih z ničelno stopnjo tolerance do diskriminacije, nadlegovanja oziroma šikaniranja na delovnem mestu
Odgovoren odnos do potrošnikov in dobaviteljev	■ Priprava raznovrstnih kakovostnih vsebin z osredotočenostjo na relevantno zavarovalniško in finančno opismenjevanje in podajanje koristnih nasvetov ■ Dostopnost storitev za invalide ■ Širitev in nadgradnja sodelovanja s pogodbenimi partnerji ■ Lokalno usmerjena nabava
Vključevanje v družbeno skupnost in njen razvoj	■ Preventivni programi za varnost v prometu ■ Prostovoljstvo zaposlenih ■ Triglav generacije v Planici ■ Triglav tek ■ Otroci Triglava ■ Preventivno ravnanje
Zmanjševanje okoljskih vplivov	■ Ravnanje z odpadki ■ Očistimo gore in planine ■ Zmanjševanje izpustov toplogrednih plinov

[99] SDG 15.4