

11. Razvojne in prodajne aktivnosti

- V letu, ki je bilo ponovno zelo razvojno naravnano, smo v obeh temeljnih dejavnostih Skupine Triglav poglobili osredotočenost na stranko in njeno uporabniško izkušnjo.
- Nadaljevali smo preoblikovanje klasičnega načina prodaje v hibridnega ter v tradicionalne distribucijske kanale vgrajevali nove tehnološke rešitve.
- Za nadaljnjo rast poslovanja v regiji smo sklepali tudi nova strateška partnerstva in prek pogodbenih partnerjev začeli poslovati še na Poljskem in Danskem.
- Popolna prilagodljivost obsega in višine kritij je prednost prenovljenega zavarovanja doma ter novih modularnih zavarovalnih produktov.
- Nadaljevali smo razvojne procese za lažje sklepanje zavarovanj, enostavnejše prijave škodnih zahtevkov in digitalizacijo zalednih procesov.
- Funkcijsko in podatkovno smo nadgradili informacijski sistem za upravljanje odnosov s strankami ter razširili funkcionalnosti spletne poslovalnice i.triglav in spletnih aplikacij, namenjenih strankam v obeh temeljnih dejavnostih.
- Povečali smo centralizacijo upravljanja premoženja in v naložbeni proces umestili analizo vidikov ESG.

Načrtovane razvojne projekte smo uspešno izvedli. Naša prizadevanja ostajajo usmerjena v prilagodljive produkte in storitve, ki temeljijo na proaktivnem prepoznavanju in celovitem obvladovanju tveganj. Z njimi izboljšujemo finančno varnost strank v vseh obdobjih življenja ali razvoja poslovanja, prilagajamo se trendom v družbi, zlasti demografskim in tehnološkim, ter podpiramo spremembe za zmanjšanje vplivov na podnebje.

Nosilci razvojnih aktivnosti za celotno Skupino Triglav so strokovna področja v matični družbi. Pri tem raziskujejo dinamične ter naraščajoče potrebe strank, spremljajo gibanja v drugih panogah ter skrbijo za prenos procesov, produktov in storitev, ki jih prilagajajo posebnostim trgov. V razvoj produktov in storitev vgrajujemo trajnostne vidike in regulatorne spremembe, kar podrobneje predstavljamo v [12. poglavju Trajnostni razvoj v Skupini Triglav](#).

11.1 Osredotočeni na stranko

Osredotočenost na stranko je naša bistvena usmeritev. Postavljena je ob bok poslovni uspešnosti in stabilnosti, digitalizaciji in uvajanju novih oblik poslovanja ter razvijanju odprte kulture sodelovanja. Njeno udejanjanje je pozitivno vplivalo na poslovanje Skupine že pred nastopom pandemije v letu 2020, ko se je v celoti potrdila pravilnost te usmeritve ter je bilo njeno uresničevanje še pospešeno. **Jedro vlogo** bo ohranila tudi v novem strateškem obdobju. Podpirajo jo nadaljevanje vsestranske digitalizacije poslovanja in razvoj večkanalnosti, organizacijske kulture ter prilagodljive ponudbe sodobnih zavarovalno-naložbenih produktov in storitev, ki jih zagotavljamo z obstoječimi in na novo vzpostavljenimi poslovnimi ekosistemi.

Koncept osredotočenosti na stranko smo na strateški ravni razširili na sočasno doseganje izjemne in enotne uporabniške izkušnje. K uresničevanju tega cilja bosta prispevala vzpostavitev centralne vstopne točke in nadgradnja sistema za upravljanje odnosov s strankami (CRM).

S prilagodljivimi produkti, kot so modularna zavarovanja, si prizadevamo stranki ponuditi široke možnosti izbire obsega zavarovanja in zavarovalnih kritij, z digitalizacijo procesov ter usmerjenostjo k enotni in obenem izjemni uporabniški izkušnji pa ji omogočiti, da bo lahko v vsaki fazi izbrala sebi najprimernejšo obliko medsebojnega sodelovanja.

Po prvem pandemičnem letu, v katerem smo dosegli doslej najvišjo stopnjo zadovoljstva





zaposlenih in strank, sta se tok spremenjenih potreb naših uporabnikov in povečana uporaba digitalnih orodij nadaljevala v letu 2021. Ponovno smo dosegli tudi zelo visoko zadovoljstvo strank. Več o tem v [12. poglavju Trajnostni razvoj](#).

Delež poslovanja na daljavo je ostal visok kljub rahljanju ukrepov, kar kaže, da so ga stranke sprejele in si ga želijo tudi v prihodnje. V drugem letu, zaznamovanem z ukrepi, povezanimi z omejevanjem pandemije covid-19, smo tako nadaljevali povezovanje tradicionalnih distribucijskih kanalov z novimi tehnološkimi rešitvami za učinkovitejše **poslovanje na daljavo** in še bolj ciljno **zadovoljevanje potreb strank**.

Rešitve za digitalno poslovanje smo skozi leto optimizirali in prilagajali, kar [predstavljamo v nadaljevanju tega poglavja](#). V ospredju so bili:

- razvoj stranki prilagodljivih produktov in storitev,
- digitalizacija zalednih procesov,
- širjenje digitalne prodaje,
- digitalizacija škodnih procesov ter
- nadgraditev funkcionalnosti digitalne poslovalnice i.triglav, ki postaja osrednje stičišče med strankami in Zavarovalnico, število njenih uporabnikov pa se stalno povečuje.

Vzdrževali smo visoko stopnjo dostopnosti naših storitev in pri tem **širili komunikacijske kanale**.

Odzivno delovanje razumemo kot ključno za oblikovanje in krepitev odnosov s strankami. Uresničujemo ga tudi z dosegljivostjo na brezplačnih telefonskih številkah (splošne informacije in tehnična pomoč: 080 555 555, info@triglav.si; in storitve asistence: v Sloveniji 080 2864, v tujini 080 2222 2864). V letu 2021 smo se uspešno odzvali na skoraj **500.000 klicev** in v reševanje sprejeli skoraj 80.000 pisnih zahtevkov strank. Za informacije o zdravstvenih zavarovanjih je na voljo brezplačna telefonska številka Triglav, Zdravstvene zavarovalnice 080 2664, za informacije o naložbenih rešitvah Triglav Skladov pa 080 1019.

Za dopolnitev razvejene izbire naših komunikacijskih kanalov smo razvijali funkcionalnosti **spletnega klepeta v živo**, t. i. live/web chat, in klepeta, ki ga upravlja digitalni pomočnik, t. i. chatbot. Strankam ponujamo tudi spletno aplikacijo za rezervacijo termina sestanka z zavarovalnim zastopnikom, ki omogoča sklic sestanka in možnost videopovezave ter vključuje spletne predstavitvene strani zastopnikov.

Ponovno smo razširili ponudbo asistenčnih storitev. Poleg avtomobilske, domske in računalniške asistence ter asistence za mikroprevozna sredstva in vodna plovila tako ponujamo tudi **asistenco za male živali**. Učinkovitemu in zavarovancem prijaznemu reševanju množičnih škod prilagajamo organizacijo dela in omogočamo prijavo enostavnih materialnih škod na brezplačni številki, po spletu ali prek mobilne aplikacije Triglav Asistenca. O dostopnosti in razpoložljivosti naših rešitev objavljamo javne pozive z navodili za ravnanje v razmerah pandemije in ob množičnih škodah.

V letu 2021 smo v odvisnih družbah veliko aktivnosti usmerili v nadgradnjo odnosov z našimi strankami. V Severni Makedoniji je začel delovati klicni center, nadgradili pa smo tudi delovanja klicnih centrov na Hrvaškem in v Srbiji. Številne procese smo izpopolnili tako, da omogočajo preprosto sklepanje produktov in pripomorejo k večji odzivnosti naših zalednih služb.

Poslovno poročilo

Razvojne in prodajne aktivnosti

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo

11.1.1 Razvoj prodajnih procesov in poti

Prodajne in poprodajne procese nadgrajujemo s **preoblikovanjem klasičnega načina prodaje zavarovanj v hibridnega, kar omogoča tako prodajo na daljavo kot z osebnim stikom.**

Prodajno mrežo, našo osrednjo prodajno pot, smo zaradi nestabilnih epidemičnih razmer usmerjali v prodajo na daljavo. Stike s strankami smo ohranjali po raznovrstnih komunikacijskih poteh, glede na možnosti tudi z osebnim stikom.

Stranke smo spodbujali in jim pomagali pri sklepanju zavarovanj in prijavi škodnih dogodkov na daljavo ter njihovim potrebam prilagajali delovni čas prodajnih mest in asistenčnega centra. Okrepili smo tudi delovanje kontaktno-klicnega centra v Zavarovalnici Triglav.

Z rednimi in obsežnimi izobraževanji smo utrjevali prodajne kompetence naše najpomembnejše prodajne poti – lastne prodajne mreže – ter z različnimi oblikami povezovanj okrepili sodelovanje s pogodbeno mrežo. Veliko truda smo vložili v nadgrajevanje kompetenc za prodajo po bančnih prodajnih kanalih ter poenostavljali postopke za pritegovanje novih strank. Z izobraževanjem in usposabljanji smo prodajnemu osebju približali spremembe v okolju, zlasti nove nakupne navade uporabnikov zavarovalniških storitev in tveganja ter digitalno podprte prodajne procese, skrbeli smo za medgeneracijsko sodelovanje ter prenos znanj, o čemer poročamo v [12. poglavju Trajnostni razvoj](#).

- V **Sloveniji** smo pričeli z uvajanjem sodobne digitalne in enovite platforme, ki bo podprla prodajni proces v Skupini Triglav tako premoženjskih, življenjskih kot zdravstvenih zavarovanj na enem mestu. Na področju osebnih zavarovanj smo v letu 2021 v enotni digitalni platformi prenovili Enkratno naložbeno življenjsko zavarovanje in Dodatno zavarovanje za hude bolezni za bančno prodajno pot.
- Na **Hrvaškem** smo nadgradili aplikativno podporo za sistematičnejše izkoriščanje prodajnih priložnosti v lastni prodajni mreži in nato omogočili sklepanje izbranih produktov prek sodobnejše aplikacije tudi v drugih prodajnih poteh.
- V **Srbiji** smo nadgradili poslovne procese za navzkrižno prodajo in še sistematičnejšo obdelavo prodajnih priložnosti.
- Na trgu **Bosne in Hercegovine** smo nadaljevali krepitev lastne prodajne mreže in odprli poslovalnici v Posušju in Livnu. Sodelovanje z bančnimi prodajnimi potmi smo procesno in produktno razširili na področju premoženjskih zavarovanj, izboljšali in poenostavili smo sklepanje življenjskih zavarovanj ter zdravstveno zavarovanje na potovanju z asistenco ponudili po spletni prodajni poti.
- V **Severni Makedoniji** smo spodbujali prodajo zavarovanj prek lastne in zunanje prodajne mreže ter nadgradili aplikacijo za sklepanje zavarovanj in prijavo škodnih zahtevkov. Okrepili smo sodelovanje s Komercialno banko Skopje, in sicer v sklopu zavarovanj kreditojemalcev za primere brezposelnosti, invalidnosti, nezgode, bolezni in smrti.

- V **Črni gori** smo ob lastni mreži krepili sodelovanje z bančnimi prodajnimi potmi. Zaradi zakonodajnih sprememb za zavarovanje neplačil potrošniških kreditov smo prav tako sklenili dogovor o sodelovanju s tremi bankami. Okrepili smo spletno sklepanje zavarovanj mikromobilnih prevoznih sredstev in nezgodnega zavarovanja za otroke.

11.1.2 Nove oblike partnerstev

Obseg poslovanja Skupine povečujemo tudi s sklepanjem strateških zvez oziroma s partnerskim povezovanjem s **podjetji in drugimi partnerji na naših trgih in izven njih.** Tako zmanjšujemo negotovosti poslovanja, presegamo njegove geografske omejitve ter dopolnjujemo znanje in vsebine storitev, ki jih lahko zagotovimo strankam. V letu 2021 smo na ta način partnerjem in strankam ponudili vrsto novih oblik zavarovalnih zaščit. Po zaslugi visoke stopnje avtomatizacije in digitalizacije sodelovanja so pri tem doživeli tudi obogateno in prijaznejšo prodajno izkušnjo.

- V **Sloveniji** smo za prodajo zavarovalniških storitev razvijali strateška partnerstva z bankami in drugimi finančnimi ustanovami ter prodajnimi mrežami. Okrepili smo sodelovanje z Novo KBM, Gorenjsko banko, Sberbank in Delavsko hranilnico ter s partnerji za zavarovalno zastopanje in posredovanje. Za prodajo zavarovanj za zaščito mobilnih telefonov in drugih prenosnih naprav smo se dogovorili za nova zavezništva z mobilnimi operaterji.

- **Na drugih trgih v regiji** smo širili poslovne prakse in zavezništva, kot so nova partnerstva na področju prodaje podaljšanega jamstva vozil v Srbiji, sklenitev strateških zvez z bankama Halkbank in NLB ter vzpostavitev dolgoročnega strateškega partnerstva na področju življenjskih zavarovanj s podjetjem Rade Končar v Severni Makedoniji.
- **Trge, na katerih nismo neposredni navzoči,** osvajamo s pogodbeni partnerstvi, v katerih nastopamo kot zavarovalni ponudnik, ki soustvarja celovito ponudbo produktno-storitvenih vsebin. Naša prisotnost v tem segmentu je v letu 2020 obsegala čezmejne storitve v več kot 15 državah EU. V letu 2021 smo jo ponovno pomembno okrepili, tako z vidika novih trgov kot zavarovalnih skupin zavarovanj, ki jih ponujamo tujim strankam. Poslovnim partnerstvom v Grčiji, Italiji, na Norveškem in Nizozemskem se je pridružilo poslovanje na Poljskem in Danskem.

Sočasno z nadgrajevanjem obstoječih sodelovanj in sklepanjem novih **povečujemo informacijsko povezljivost s partnerji in skupne trženske nastope.** Informacijsko smo tako podprli prodajni proces sklepanja premoženjskih (avtomobilskih) zavarovanj na Poljskem in se v Sloveniji povezali s prodajno mrežo Gorenja in Big Banga. Z nekaterimi partnerji, kot je energetska družba Petrol, smo okrepili skupne trženske aktivnosti. Več o tem v [12. poglavju Trajnostni razvoj](#).

Poslovno poročilo

Razvojne in prodajne aktivnosti

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo

11.1.3 Poslovni ekosistemi

Produkte in storitve, ki prinašajo **ново vrednost** – za stranke in druge deležnike –, ustvarjamo tudi z razvijanjem poslovnih ekosistemov ter tako širimo svojo tržno prisotnost in oblikujemo nove prodajne priložnosti. Naša osrednja dolgoročna konkurenčna prednost je nadgrajevanje zavarovalno-finančnih produktov z asistenčnimi in povezanimi storitvami, ki jih izvajamo skupaj s partnersko mrežo izvajalcev. Strankam s tem, poleg finančne varnosti zagotavljamo tudi celovito reševanje potreb, s katerimi se soočajo. Osnovni gradnik vsakega ekosistema so tako s povezanimi storitvami razširjene asistenčne

storitve, podprte s sodobnimi informacijskimi in digitalnimi rešitvami.

Ekosisteme gradimo na petih temeljnih področjih:

- skrbi za zdravje ljudi,
- skrbi za zdravje malih živali,
- varne in trajnostno naravnane mobilnosti,
- brezskrbnega in varnega bivanja,
- finančnih storitev.

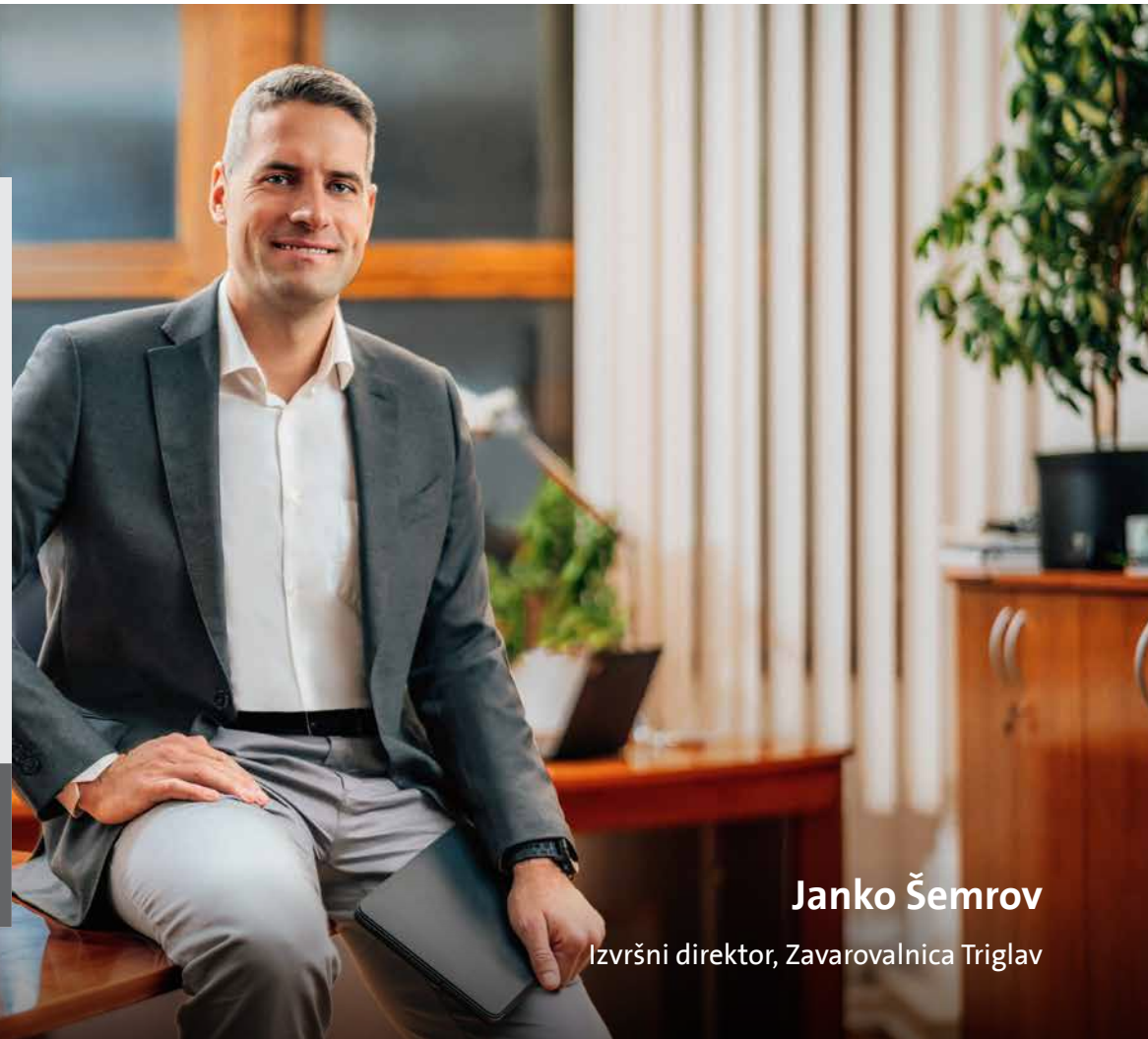
Bonitetni sistem Triglav Komplet povezuje in nagraduje pripadnost strank ter enovito zaokrožuje vsa temeljna področja.

V **dobro razvit poslovni ekosistem na področju zdravstvenih storitev** smo vključili nove izvajalce ter nadgradili obstoječa partnerstva za celovito zdravstveno obravnavo strank. Ponudbo specialističnoambulantnega zdravljenja smo razširili na področju pulmoloških storitev za odrasle. Poglobili smo

sodelovanje z izvajalci storitev v primarni zdravstveni dejavnosti in ustanovili dva dodatna posvetovalna odbora – Posvetovalni odbor celovite nege ter Posvetovalni odbor za preventivo in rehabilitacijo v športu.

S ponudbo zavarovalniških storitev dopolnjujemo ponudbo naših partnerjev in skupaj potencialnim zavarovancem v pravem trenutku ponudimo, kar potrebujejo. Sodelujemo z izvajalci domske, avtomobilske,

»Razvojne novosti, kot so prilagodljivi zavarovalni produkti in za nadaljnje oblikovanje poslovnih sistemov sprejete usmeritve, odražajo smer razvoja, v okviru katerega kot Skupina postopoma prehajamo s poslovnega modela, osredotočenega na klasične zavarovalniške produkte, na pretežno storitvenega. Te rešitve so po svoji notranji zgradbi celovite, z vidika stranke pa preproste za uporabo in prilagodljive njenim potrebam. To se npr. odraža v novem zavarovanju doma, ki dosega visoko prilagodljivost pri jamstvih in obsegu kritij, h katerim sodijo tudi asistenčne storitve. Te bomo v prihodnje širili v okviru poslovnih ekosistemov na petih ključnih področjih, jih vseskozi podpirali z informacijskimi in digitalnimi rešitvami ter skupnim bonitetnim sistemom. Strankam želimo ob finančni varnosti zagotavljati tudi učinkovito odpravljanje njihovih težav in jim ponuditi odlično celostno izkušnjo. Zaupanje in zadovoljstvo naših strank sta tesno povezana, tudi v preteklem letu sta dosegala visoke vrednosti, najvišje prav na področju asistenčnih storitev.«



Janko Šemrov

Izvršni direktor, Zavarovalnica Triglav

Poslovno poročilo

Razvojne in prodajne aktivnosti

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo



Pet temeljnih področij razvoja poslovnih ekosistemov Skupine Triglav

Poslovni ekosistemi Skupine Triglav Temeljna področja

Brezskrbno in varno bivanje

Finančne storitve

Skrb za zdravje ljudi

Skrb za zdravje malih živali

Varna in trajnostno naravnana mobilnost

Bonitetni sistem Triglav Komplet

računalniške, mikromobilne asistencije in asistencije za male živali.

Opazno smo napredovali pri **zavarovanju elektronskih naprav**, pri katerem v partnerski prodajni mreži stranke nagovarjamo med nakupom z zanje enostavno in hitro rešitvijo.

V dejavnosti upravljanja premoženja družba Triglav Skladi razvija agilen digitalni ekosistem, ki ga odražajo izpopolnjene funkcionalnosti njenih digitalnih platform.

11.1.4 Razvoj zavarovalnih produktov in storitev

Prepoznavanje potreb strank in pričakovanj posameznih trgov se je odražalo v razvoju in prenovi zavarovalnih produktov in storitev. Kot v preteklih letih smo bili tudi v letu 2021 pri tem osredotočeni na njihovo enostavnost, celovitost in transparentnost ter dosledno upoštevanje zakonskih in drugih regulatornih zahtev (več o tem v točki [12.5 Upravljavski vidiki, Prilaganje regulatornim spremembam](#)).

Redno prilagajanje zavarovalnih podlag, kot so ceniki, pogoji in smernice za prevzemanje tveganj, ostaja ključnega pomena za izboljšanje zavarovalno-tehničnih rezultatov.

Nadaljevali smo prenos dobrih praks iz Slovenije na druge trge Skupine in izkoriščali sinergije pri oblikovanju enotnih regijskih rešitev. Izpostaviti velja prenos prodajnih praks in izkušenj pri usposabljanju prodajnega osebja ter nadaljevanje uvajanja sodobnega kadrovskeinformacijskega sistema in portala za zaposlene v odvisne družbe. Več o tem in visoki ravni zadovoljstva strank, ki smo jo dosegli z razvojem procesov in produktov za boljše uporabniško izkušnjo, predstavljamo v [12. poglavju Trajnostni razvoj](#).

Razvojne novosti po zavarovalnih skupinah

- **Zavarovanje premoženja in premoženjskih interesov:** S prenovitvijo zavarovanja doma smo povečali njegovo transparentnost in dosegli popolno prilagodljivost obsega in višine kritij zavarovanj stanovanjskih objektov.

Naredili smo nov in pomemben korak pri osredotočanju na raznolike potrebe strank. S širokim razponom možnosti zavarovanja doma zajame naraščajoča pričakovanja strank, ki obsegajo vse od hitrih in enostavnih spletnih nakupov do svetovanja zavarovalnih zastopnikov pri prilagajanju produkta željam stranke.

- **Spletna platforma za prijavo premoženjskih škodnih zahtevkov:** Spletno okolje smo posodobili za avtomatsko obveščanje strank o stanju reševanja škodnega primera, razširjene in poenostavljene možnosti spletnih prijav.
- **Avtomobilska zavarovanja:** Zavarovalne podlage avtomobilskih zavarovanj smo prilagodili potrebam trga in usmeritvi v enostavne, ciljno dobičkonosne in škodno uravnotežene produkte. S prilagoditvami kritij smo ponudili »mini« avtomobilsko asistenco, zavarovalne rešitve za izvajalce lizinskih storitev in uvoznike vozil (npr. večletno polico za vozila, financirana na lizing).

- **Kmetijska zavarovanja:** Produkte smo uskladili z Uredbo o sofinanciranju kmetijskih zavarovanj. Pri zavarovanju sadja pred nevarnostjo spomladanske pezebe smo na novo opredelili začetek zavarovalnega jamstva.
- **Zavarovanja malih živali:** Uvedli smo novo zavarovanje ter samodejne spremembe permanentnih zavarovanj.
- **Nezgodna zavarovanja:** Poenostavili smo skupinsko nezgodno zavarovanje za hotelske goste, obiskovalce in izletnike ter uporabnike žičnic (združili cenike, optimizirali proces izplačil škodnih zahtevkov po posameznih rizikih). Dodatno nezgodno zavarovanje starejših smo obogatili s kritiji, kot so mesečna nezgodna renta, kritije operativnega posega idr.
- **Zdravstvena zavarovanja:** Z nadgrajeno ponudbo kolektivnih zavarovanj lahko podjetja svojim zaposlenim omogočijo hiter in enostaven dostop do zdravstvenih storitev. Pristop ter pogoje teh zavarovanj smo poenotili v okviru modularnega produkta, ki določa skupne Splošne pogoje za več kolektivnih zavarovanj (Zobje Kolektivno, Drugo mnenje Kolektivno ter Zdravstveni nasvet Kolektivno). V ponudbo smo vključili tudi dodatna kritja.
- **Transportna zavarovanja:** Pri zavarovanju sistemov brezpilotnih zrakoplovov smo glede na zakonodajne spremembe in novo klasifikacijo posodobili podlage zavarovanja kaska in odgovornosti. Pripravili smo se na možnost prihodnjih zakonodajnih sprememb (obveznega zavarovanja odgovornosti za sisteme z vzletno maso nad 250 g) in spletno sklepanje. Zavarovalne podlage smo prilagodili zahtevam pozavarovateljev (vključitev izključitvene klavzule kibernetnega tveganja ter prenovljena

Poslovno poročilo

Razvojne in prodajne aktivnosti

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo

klavzula o izključitvi radioaktivne kontaminacije, kemičnega, biološkega, biokemičnega in elektromagnetnega orožja).

- **Zavarovanje terjatev:** Tudi prenovljeno zavarovanje za primer brezposelnosti smo zasnovali modularno in omogoča vključevanje različnih kritij in ciljnih skupin. Skleniti ga je možno tudi za zaposlene v tujini in zasebnike. Zaradi zakonodajne spremembe (22. člena Zakona o potrošniških kreditih o upravičenosti potrošnika do zmanjšanja skupnih stroškov kredita) smo posodobili podlage za zavarovanje potrošniških in stanovanjskih kreditov.

- **Življenjska zavarovanja:** V Dodatno zavarovanje za hujše bolezni in poškodbe smo vključili kritja, kot so stres, anksioznost, depresija in izgorelost. Prenova Kolektivnega življenjskega zavarovanja je pravnim osebam omogočila, da vanj vključijo zaposlene ter njihove družinske člane. Kritja obstoječih Zavarovanj potovanj v tujino smo razširili s tveganji, povezanimi s covid-19 (npr. kritje stroškov prekinitve potovanja

ali podaljšanega bivanja zaradi odrejene karantene). Enkratno naložbeno življenjsko zavarovanje smo prilagodili prodaji po bančnih prodajnih poteh in pri Življenjskem zavarovanju z delnim povračilom premije omogočili možnost sklepanja s pravnimi osebami.

- **Pokojninska zavarovanja:** Spremenili smo bonitetni sistem Prostovoljnega pokojninskega zavarovanja za celotno

Skupino in avtomatizirali pristopni postopek. Konsolidirali smo izvajanje procesov prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj za portfelj Zavarovalnice Triglav in Triglav, pokojninske družbe, d.d.

»V središče postavljamo stranko, njene potrebe in izkušnjo s storitvami zavarovalnice. Zavedamo se, kako pomemben je hiter dostop do zdravstvenih storitev.

Zato smo zanesljiv in odziven organizator zdravstvenih in asistenčnih storitev, s katerimi omogočamo enostaven dostop do kakovostne zdravstvene obravnave. V razvoj teh storitev vpeljujemo napredne tehnologije ter aktivno povezujemo naše partnerske zdravstvene izvajalce in druge strokovnjake z različnih zdravstvenih področij, da bi izpolnili potrebe in pričakovanja strank pri skrbi za zdravje. Zadovoljstvo strank s storitvami skrbno spremljamo in ponosni smo, da prepoznavajo naša prizadevanja ter nam izkazujejo visoko zaupanje.

V poslovni ekosistem Triglav Zdravje redno vstopajo novi, zanesljivi partnerji, s katerimi bomo še naprej gradili visokokakovostne in celostne storitve, ki bodo omogočale odlično uporabniško izkušnjo stranke pri skrbi za njeno zdravje v različnih življenjskih obdobjih.«

“

Meta Berk Skok

Predsednica uprave, Triglav, Zdravstvena zavarovalnica

Poslovno
poročilo

Razvojne in
prodajne
aktivnosti

Upravljanje
tveganj

Računovodsko
poročilo



Osrednje razvojne aktivnosti na zavarovalnih trgih Skupine

V Sloveniji

- Začetek trženja prenovljenega premoženjskega zavarovanja doma, ki s širokim razponom možnosti hitro zadosti aktualnim in prihajajočim pričakovanjem strank.
- Poenostavljeni sklepalni postopki za uporabnike i.triglava z avtomatiziranim prenosom podatkov iz javno dostopnih podatkovnih zbirk (GURS).
- Obnova avtomobilskega zavarovanja prek aplikacije DRAJV s koriščenjem povezanih ugodnosti.
- Avtomatsko obveščanje pravnih oseb o stanju reševanja premoženjskih škodnih zahtevkov z SMS ali sporočili na e-naslov.
- Spletna prijava škode tudi pri zavarovanjih splošne in poklicne odgovornosti ter smrti oz. invalidnosti.
- Poenostavljena spletna prijava škode v primeru množične škode.
- Spremljanje avtomobilske asistenčne intervencije v realnem času na podlagi povezanega zajema podatkov o izvajanju storitev in gibanju napotnega pogodbenega izvajalca.
- Kratkotrajne licitacije asistenčnih storitev za hitro in stroškovno učinkovito izvedbo zahtevnejših intervencij pri prevozu poškodovanih vozil iz tujine.
- Nadgrajen sistem »prijavi – odpravi« za odpravo škod ožjega premoženja namesto izplačila odškodnine ponuja možnost organizacije primernih izvajalcev, nadzora in poravnave stroškov popravila.

- Napotitev na zdravniški pregled k pogodbenemu izvajalcu Zavarovalnice Triglav prek Zdravstvene točke Triglav, Zdravstvene zavarovalnice z izboljšanimi procesi, predvsem izplačevanja škod in povračila stroškov.
- Ugotavljanje medicinsko utemeljene indikacije na daljavo pri zavarovanju Zdravstveni nasvet Kolektivno za lažjo dostopnost zdravnikov družinske medicine v razmerah epidemije covid-19 za zavarovance specialističnoambulantnega zdravljenja.

Na Hrvaškem

- Novi produkti in dodatna kritja v več zavarovalnih skupinah, kot so zavarovanje avtomobilske odgovornosti, domsko zavarovanje in pomorski kasko ter področje zdravstvenih zavarovanj. Pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti smo vpeljali odgovornost lastnikov oz. voznikov mobilnih prevoznih sredstev z asistenco. Uvedli smo domsko asistenco, zavarovanje podaljšanega jamstva, paket dodatnega zdravstvenega zavarovanja Triglav plus in razširjene pakete za manjša podjetja in samostojne podjetnike.

V Srbiji

- Prenovljeno domsko zavarovanje.
- Prilagojen produkt zavarovanja tovornih pnevmatik za partnerje družbe Goodyear.

Na trgu Bosne in Hercegovine

- Nova zavarovanja: Zavarovanje brezpilotnih zrakoplovov, zavarovanje terjatev za podjetja ter zavarovanje bonusa pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti.
- Uskladitev cenika avtomobilske odgovornosti z regulatornimi zahtevami, spodbujanje zavarovanj za dodatna kritja kasko zavarovanja in avtomobilskih stekel.

V Severni Makedoniji

- Zavarovanje doma s prenovljenim cenikom.
- Novo zavarovanje asistence tovornih vozil.
- Okrepljeni prodajni kanali za življenjska zavarovanja.

V Črni gori

- Življenjska zavarovanja: Uvedba študentskega zavarovanja in zavarovanje za primer doživetja za starejše prebivalstvo, prenovljeno kolektivno zavarovanje za zaposlene v podjetjih.
- Premoženjska zavarovanja: Uvedba zavarovanja mikromobilnih prevoznih sredstev in asistenčne storitve za tovorna vozila.

11.2 Transformacija in digitalizacija

Dinamičnim potrebam strank in spremembam v okolju sledimo z notranjo organiziranostjo in prilagajanjem procesov. Nekatere poslovne procese smo avtomatizirali. Okrepili smo prenos znanja ter širjenje digitalnih in komunikacijskih veščin med zaposlenimi in povečali možnost za delo od doma ter delovanje v hibridnih timih. Več o tem v [12. poglavju Trajnostni razvoj](#).

Osredotočili smo se na razvoj komunikacijske platforme, ki zagotavlja procesno in tehnično izhodišče za zagotavljanje enotne in izpopolnjene izkušnje naših strank. Temelje za neprekinjeno nadgrajevanje celovitega upravljanja odnosov s strankami in doseganje izjemne uporabniške izkušnje tako dograjujemo s projektom vzpostavitve **centralne vstopne komunikacijske točke**. V tem sklopu smo funkcijsko in podatkovno nadgradili informacijski sistem za upravljanje odnosov s strankami (CRM). Ob smo že razširili procese za reševanje zahtevkov strank prek različnih stičnih točk, omogočili smo večjo odzivnost in

krajši čas za odgovore strankam in reševanje posameznih zahtevkov ter nadgradili modul za izvajanje trženjskih akcij.

Na področju **prodaje premoženjskih zavarovanj** smo informacijsko podprli sklepalna procesa pri zavarovanjih za hišne ljubljence (oz. družne živali) in prenovljenem zavarovanju doma. Pri **življenjskih in pokojninskih zavarovanjih** smo informacijsko prenovili več produktov, kot so Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, Kolektivno prostovoljno pokojninsko zavarovanje, Dodatno nezgodno zavarovanje starejših, Enkratno naložbeno življenjsko zavarovanje starejših, ter podprli nove produkte, med katerimi izpostavljamo enkratno naložbeno življenjsko zavarovanje z delnim jamstvom Preudarna naložba. Na področju pokojninskih zavarovanj smo informacijsko podprli konsolidacijo med Zavarovalnico Triglav in Triglavom, pokojninsko družbo, ter prenovili tehnične okvire za zbiranje soglasij GDPR in lažjo pripravo marketinških akcij.

Za hitrejši dostop naših strank do **zdravstvenih storitev** smo v sistem za njihovo neposredno naročanje vključili dodatne izvajalce in razširili nabor storitev, ki jih je možno elektronsko naročiti neodvisno od delovnega časa izvajalcev zdravstvenih storitev.

Uspešno smo zaključili **centralizacijo informacijskih tehnologij** (IT-infrastrukturi družb Triglav Osiguranje, Zagreb, in Triglav Osiguranje, Banja Luka) ter jo nadaljevali v drugih odvisnih družbah. Začeli smo uvajati sodobno digitalno platformo za prodajo osebnih zavarovanj na hrvaškem trgu. Prenovili smo digitalno poslovalnico i.triglav za poslovne uporabnike (B2B) ter nadgradili z njo povezane funkcionalnosti in razširili njeno uporabo za poslovne uporabnike v segmentu pokojninskih zavarovanj.

Poslovno poročilo

Razvojne in prodajne aktivnosti

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo

V okviru sistematičnega spremljanja tehnološkega razvoja smo pripravili izhodišča za izbor sodobnejše platforme kot oblačne rešitve za podporo podatkovnemu skladišču. Nadaljevali smo razvoj **poročevalsko-analitičnega sistema** in različnim strokovnim službam omogočili vpogled v podatke za podporo hitrejšemu poslovnemu odločanju ter za optimiziranje in avtomatizacijo poslovnih procesov. Za višjo raven transparentnosti smo zagotovili nove podatkovne vrste v podatkovnem skladišču, med njimi tiste, ki nam omogočajo bolje razumeti potrebe in pričakovanja strank. Nadgradili smo tudi podatkovni model v centralnem podatkovnem skladišču Skupine. Poročevalsko-analitični sistem smo dopolnjevali tudi na ravni posameznih odvisnih družb.

Pri **zalednem poslovanju** smo izboljšali in nadgradili več procesov in načinov dela. Postopek opominjanja smo tako skrajšali s pet- na tristopenjskega, s čimer smo zmanjšali število poslanih opominov in povečali verjetnost plačila po zapadlosti premij. Poenostavili in skrajšali smo tudi proces pošiljanja obvestil o zapadlosti premije in odpovedi zavarovalne pogodbe. Pri obravnavah škod zaradi finančnih kreditov smo dosegli, da vsi vpleteni prijavijo škodne zahteve na spletni strani. Proces regresnih zahtevkov smo digitalizirali v delu e-registracije regresov ter izpopolnili proces likvidiranja škod.

11.2.1 Digitalizacija poslovanja

Razvoj digitalizacije poslovanja je neposredno povezan z njegovo transformacijo. Tudi v letu 2021 so ga v veliki meri krojile razmere epidemije covid-19. Kot smo že poročali, smo nadaljevali razvojne procese za lažje sklepanje zavarovanj in enostavnejše prijave škodnih zahtevkov ter digitalizacijo zalednih procesov. Osredotočeni smo bili na krepitev brezpapirnega poslovanja.

Kot ključne nadgraditve na področju digitalizacije poslovanja za boljšo uporabniško izkušnjo omenimo:

- nadgrajene aplikacije za spletno sklepanje premoženjskih in življenjskih zavarovanj;
- hitrejši in enostavnejši način prijave in identifikacije novih uporabnikov v spletni poslovalnici i.triglav ter poenostavljeno registracijo za obstoječe stranke s prejeto QR-kode;
- nadgrajeno funkcionalnost spletne poslovalnice i.triglav (dostop do dokumentacije, prejete po drugih komunikacijskih kanalih, nove vsebine – npr. predstavitev vzajemnih skladov);
- nadgrajeno funkcionalnost spletne aplikacije za ogled predmeta zavarovanja na daljavo;
- vlaganje škodnih zahtevkov življenjskih zavarovanj na daljavo in uvedbo elektronskega škodnega spisa v Triglav, pokojninski družbi;
- digitalno preverjanje zavarovanosti med postopkom registracije vozila;
- razširjene funkcionalnosti aplikacije DRAJV, kot so obveščanje o geografskem položaju stranke za zagotovitev pomoči oz. asistence, možnost in poenostavitev obnove avtomobilskega zavarovanja ter sklenitev zavarovanja za potovanje v tujino;
- uvajanje umetne inteligence v procese zalednega poslovanja in informacijske povezljivosti ter v procese, ki poenostavljajo poslovanje s strankami (npr. ugotavljanje poškodb na vozilih v postopku oddaljenega oglada škode, prepoznavanja registrske številke stranke v postopku cenitve z avtomatskim beleženjem škodnega zahtevka);
- nadgrajeni mobilni oz. spletni aplikaciji Moj račun in Triglav Skladi ter trženjska orodja za večjo preglednost in uporabnost podatkov;

- številne aktivnosti v družbah na trgih zunaj Slovenije, med njimi: na Hrvaškem nadgrajena funkcionalnost digitalnega podpisa, povečan nabor zavarovalnih produktov v spletni trgovini ter nadgrajena funkcionalnost portala za poslovne partnerje (B2B); v Srbiji uvedena rešitev za digitalno komuniciranje in digitalizirano sklepanje življenjskih zavarovanj.

11.3 Razvojne dejavnosti na področju Upravljanja premoženja

Osredotočenost Skupine Triglav na stranko ima v dejavnosti upravljanja premoženja prav tako osrednjo vlogo pri doseganju konkurenčnih prednosti pred preostalimi ponudniki naložbenih rešitev. Zaradi tržne koncentracije storitev upravljanja premoženja v okviru večjih bančno-zavarovalnih skupin je več pozornosti namenjene tudi grajenju prepoznavne blagovne znamke. V Skupini Triglav smo te spremembe prepoznali ter se nanje odzvali z dejavnim in ciljnim prilagajanjem ponudbe.

Razvoj produktov in storitev

V družbi **Triglav Skladi** smo v okviru strategije Finančni cilji posodobili vseh pet naložbenih politik. Pripravili smo dva svežnja naložbenih priložnosti za dinamične in zmerne vlagatelje, ki ju bomo začeli tržiti v letu 2022. Nadgrajeni so bili varčevalni načrti kot shema rednega mesečnega vplačevanja v vzajemne sklade, s poudarkom na večji enostavnosti ter boljši uporabniški izkušnji.

Stranke smo nagovarjali po različnih trženjskih kanalih, okrepili smo prisotnost na družbenih omrežjih in rabo digitalnih platform ter vzpostavili klicni center.

Družba Triglav Skladi, ki je dejavna tudi na trgu Bosne in Hercegovine, je v letu 2021 začela postopke za lansiranje dveh novih odprtih investicijskih skladov Triglav Obveznički in Triglav Globalni dionički.

Triglav, pokojninska družba, je pridobila vsa dovoljenja za izvajanje zavarovanj po novih pokojninskih načrtih, ki ju ponujata Triglav, pokojninska družba, in Zavarovalnica Triglav. Nova pokojninska načrta (za kolektivno in individualno zavarovanje) izvaja nova skupina kritnih skladov življenjskega cikla Triglav Pokojnine+, ki jo tvorijo *Delniški kritni sklad Triglav Pokojnine+*, *Mešani kritni sklad Triglav Pokojnine+* in *Zajamčeni kritni sklad Triglav Pokojnine+*. Obe družbi sta pokojninske načrte, pravila upravljanja in izjave o naložbeni politiki uskladili z novo zakonodajo ter za te spremembe pridobili soglasje nadzornih organov.

Poslovno poročilo

Razvojne in prodajne aktivnosti

Upravljanje tveganj

Računovodsko poročilo

Razvoj procesov

Partnerstva za doseganje sinergijskih učinkov smo krepili tudi na področju upravljanja premoženja na ravni Skupine Triglav in med njenimi družbami.

Na ravni Skupine Triglav smo nadaljevali **centralizacijo upravljanja premoženja** in prenos upravljanja nekaterih portfeljev na specializirane družbe v Skupini. Nadgradili smo postopke za oblikovanje skupnih naložbenih

izhodišč za posamezne naložbene razrede ter v naložbeni proces **vključili analizo vidikov ESG** pri naložbenem portfelju. S tem želimo vplivati na znižanje tveganosti naložb z vidika trajnostnega poslovanja, pri čemer zasledujemo dolgoročno stabilno donosnost poslovanja.

Nadaljevali smo razvijanje **platforme za vlaganje v alternativne naložbe** in dodatno razširili nabor alternativnih naložbenih razredov, kar izvajamo v sklopu družbe Triglav.

Za povečanje donosnosti portfeljev smo glede na prevzeta tveganja nekoliko povečali izpostavljenost alternativnih naložbenih razredov, pri čemer še naprej **ohranjamo visoko likvidnost** portfeljev.

Triglav Skladi so v letu 2021 uspešno zaključili še **zadnjo fazo poslovne integracije družbe Alta Skladi**. V Krovni sklad Triglav so bili vključeni vsi podskladi krovnega sklada Alta, kar se odraža v njegovi razširjeni ponudbi, ki jo sestavlja kar

18 vzajemnih skladov, s čimer celovito in ciljno nagovarja potrebe strank. Uspešna združitev je prispevala k učvrstitvi naše baze vlagateljev ter okrepitvi prodajne ekipe za pridobivanje strank in doseganje začrtanih rezultatov, pri čemer so že bili doseženi uspešni premiki. Tudi selitev podatkovnih zbirk ter poenotenje podatkov v zalednih sistemih sta bila uspešno zaključena, s čimer so bili doseženi vsi strateški cilji integracije.

»Približevanje strankam smo nadgrajevali s posodobljenimi naložbenimi rešitvami ter personalizirano ponudbo, ki se še bolj prilagaja njihovim potrebam. Odprli smo nov, informacijsko podprt klicni center in razširili nabor kanalov, po katerih smo na voljo z informacijami, svetovanjem ter naprednimi storitvami. Storitve upravljanja premoženja so vključene tudi v razširjeno poslovalnico i.triglav. Zadovoljni smo, da smo uspešno zaključili integracijo družbe Alta Skladi z migracijo in poenotenjem podatkovnih baz ter ponosni, da smo k vlaganju v vzajemne sklade in segment individualnega upravljanja premoženja pritegnili tudi nove stranke.

Blagovno znamko krepimo in preišljeno pozicioniramo v dejavnosti upravljanja premoženja, kar je v obdobju tržne koncentracije močan dejavnik zaupanja. Agilnost in digitalnost negujemo ne le v razvoju produktov in storitev za stranke, enako zavzeto se jima posvečamo pri razvoju odprte in sodelovalne kulture. Dobro gospodarjenje s podatki in krepitev digitalizacije poslovanja nam bosta omogočila, da se bomo strankam lahko še bolj približali in uresničevali njihova pričakovanja.«



Benjamin Jošar

Predsednik uprave, Triglav Skladi

Poslovno
poročilo

Razvojne in
prodajne
aktivnosti

Upravljanje
tveganj

Računovodsko
poročilo

