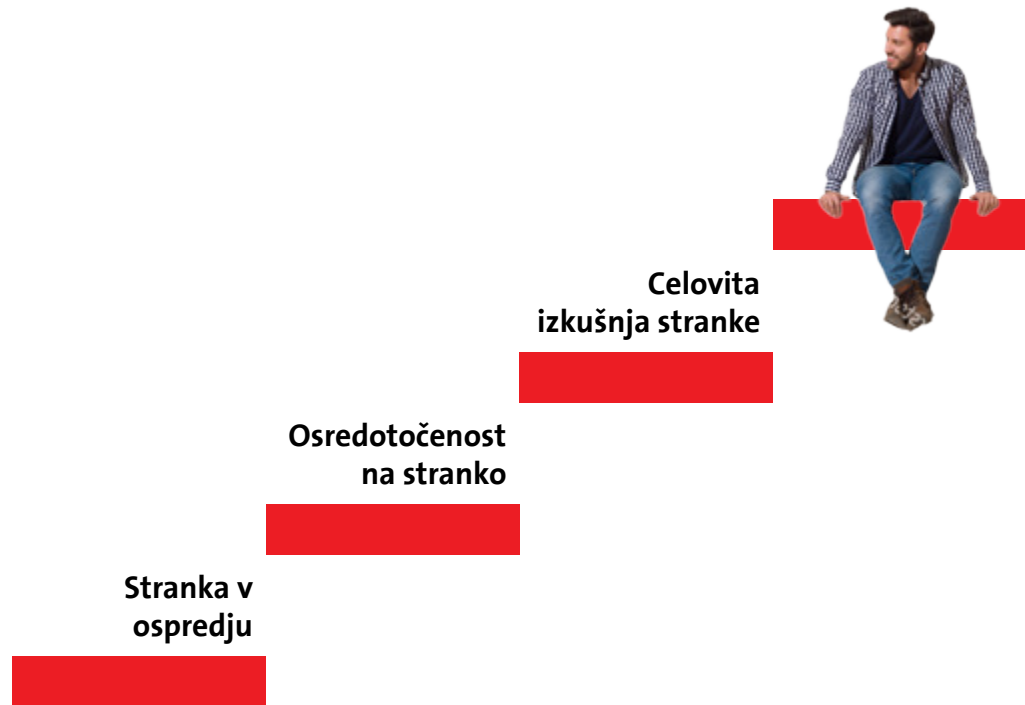


11.

Razvojne aktivnosti

- Na vseh trgih smo povečali število točk za interakcijo s strankami in krog izvajalcev asistenčnih storitev. Nadgrajevali smo sodelovanje s partnerji in jih vključevali v svoje platformne rešitve.
- Poslovne ekosisteme smo dopolnili z novimi storitvami in jih uskladili s prenovljenim lojalnostnim programom Triglav komplet.
- Za celovito reševanje potreb stranke v trenutku, ko potrebe nastopijo, smo nadaljevali z digitalizacijo in avtomatizacijo asistenčnih, prodajnih in škodnih postopkov ter komunikacijskih procesov.
- Po številnih novostih izstopata digitalna prodaja in trženje, saj smo digitalno platformo za enostavno elektronsko poslovanje s strankami nadgradili v skladu z najnovejšimi smernicami, delovati je začel tudi virtualni asistent TRIA.
- Produktni razvoj in cenovne politike smo prilagajali personaliziranim rešitvam in makroekonomskih gibanjem.
- Vstopili smo v partnerstva v tretjih državah, tudi mednarodne posredniške družbe vse bolj prepoznavajo kakovost in prilagodljivost naših storitev.
- Prenovili smo notranjo organiziranost za lažje uresničevanje strateških ciljev in ambicij.
- Stekel je pilotni projekt za vzpostavljanje hibridnega delovnega mesta.
- Nadaljevali smo centralizacijo IT-infrastrukture s ciljem, da v hibridni oblak Skupine do leta 2025 vključimo 11 družb v Skupini.



V ospredju razvojnih aktivnosti Skupine, katerih nosilci so strokovna področja v matični družbi, je bilo uresničevanje strateških usmeritev s posebnim poudarkom na doseganju izjemne uporabniške izkušnje stranke, digitalni transformaciji in razvoju storitveno naravnanih poslovnih ekosistemov. Zastavljene cilje smo uspešno izpolnili. Pri tem smo v razvoj produktov in storitev vgradili trajnostne vidike in regulatorne spremembe. Več o tem v poglavju [12. Trajnostni razvoj v Skupini Triglav](#).

11.1 Osredotočenost na stranko

Poglobljanje naše osredotočenosti na stranko se jasno odraža v širjenju obsega interakcijskih točk za poslovanje s stranko in razvoju poslovnih ekosistemov, s čimer krepimo tudi svojo tržno navzočnost in oblikujemo nove prodajne priložnosti. Vse to povečuje prilagodljivost poslovnega modela Skupine in obenem spreminja ponujeno vrednost v temeljnih dejavnostih, saj strankam, poleg finančne varnosti, zagotavljamo celovito reševanje njihovih potreb.

11.1.1 Poslovni ekosistemi

Osnovni gradnik naših ekosistemov so s povezanimi storitvami razširjene asistenčne storitve, osnovane na visokokakovostnih partnerstvih ter podprte s sodobnimi informacijskimi in digitalnimi rešitvami.

Ekosisteme gradimo na področjih zdravja, dobrega počutja, mobilnosti, bivanja ter finančnih storitev, povezujemo jih s prenovljenim lojalnostnim programom Triglav komplet, kot je razvidno v nadaljevanju.

V skrbi za zdravje ljudi v dobro razvit poslovni ekosistem Zdravje vključujemo nove zdravstvene partnerje, obstoječa partnerstva pa nadgrajujemo in razširjamo ponudbo asistenčnih in zdravstvenih storitev. Izjemno uporabniško izkušnjo dosegamo tudi s stalnim izboljševanjem procesov na ključnih poteh stranke in vpeljevanjem najsodobnejših naprednih tehnologij.

Na podoben način krepimo in nadgrajujemo partnerstva z izvajalci domske, avtomobilske, računalniške, mikromobilnostne asistence in asistence za male živali. Pri domskem ekosistemu smo usmerjeni v rešitve, ki stranki zagotovijo celostno odpravo škode: od organiziranja asistence takoj po nastanku škode do njene sanacije na način »prijavi in odpravi«. Za lažje in hitrejšo odpravljanje škode na strankinem domu smo se tako povezali z različnimi izvajalci storitev. V okviru poslovnega ekosistema za zdravje in dobro počutje malih živali pa povezujemo njihove lastnike v skupnost z enostavnim dostopom do informacij in ponudnikov storitev.

Poslovni ekosistemi Skupine Triglav

Triglav Zdravje

Pomoč strankam pri akutnih in kroničnih obolenjih, zdravstveni preventivi ter zagotavljanju oskrbe.



Triglav Male živali

Za dobro počutje njihovih hišnih ljubljencev, pomoč pri njihovih akutnih obolenjih in travmah ter zavarovanje osebne odgovornosti lastnikov, ko jo povzroči njihov ljubljencek.



Triglav Mobilnost

Zagotavljanje različnih oblik varne in trajnostno naravnane mobilnosti.



Triglav finančna varnost

Centralna točka za načrtovanje in ustvarjanje finančne varnosti posameznika v vseh življenjskih obdobjih – od varčevanja do pokojnine, dostop do svetovalcev (finančnih, davčnih) ali uporaba različnih plačilnih instrumentov.



Triglav Dom

Ekosistem asistenčnih storitev pri odpravi škode, dostop do storitev preverjenih izvajalcev ter rešitev in sistemov za asistenco, nadzor in varovanje doma na daljavo.



triglav
ko%mplet

Skupna Triglav platforma

Upravljanje podatkov o stranki, zagotavljanje varnosti (security), personalizacije ponudbe, lojalnostni program, ocenjevanje ponudnikov, gemifikacija, skupne digitalne tehnologije (npr. prepoznavanje slik in govora, AI/ML, boot-i, geolokacijske storitve, AR).

11.1.2 Razvoj prodajnih procesov in poti

Nadaljujemo razvoj enotne platforme za komuniciranje in poslovanje s strankami. Namenjena je usklajenemu, celovitemu in preglednemu sodelovanju z njimi ter zasnovana na modelu Hermes in Microsoftovi tehnologiji Dynamics 365. Vključuje avtomatizirane procese ter enotno rešitev za vsekanalno (omni-channel) uporabniško izkušnjo. Za zagotavljanje te bodo v prihodnjih korakih s platformo povezani tudi podatki in vsebine o produktih in storitvah, kar bo omogočilo, da postane osrednji pospeševalec digitalne transformacije. Skladno z načrti smo optimizirali upravljanje zahtevkov, ki na enotno vstopno točko prihajajo po več kanalih.

V podporo prodaji smo avtomatizirali proces upravljanja poslovanja s pogodbenimi partnerji za življenjska zavarovanja (vse do priprave in podpisa pogodbe ter obveščanja partnerja). Razvijamo mobilno aplikacijo za partnerje za premoženjska zavarovanja, pri čemer smo v platformo vključili nove, z zalednimi sistemi povezane module za avtomatizirano trženje. Aplikacija za avtomatsko posredovanje škod bo poenostavila postopke od sprejemanja zahtevkov do izplačila škod, do konca leta 2023 pa bomo avtomatizirali prijave škod za 20 zavarovalnih vrst.

Za enoten zapis in celovit pregled podatkov ter preprosto upravljanje sprememb smo združili registre podatkovnih baz poslovnih partnerjev premoženjskih in življenjskih zavarovanj. Prenovljenemu lojalnostnemu programu Triglav komplet smo prilagodili sklepalne aplikacije ter omogočili tudi avtomatsko obnovo domskega zavarovanja.

V Sloveniji smo nadgradili enovito digitalno platformo, ki podpira prodajne procese premoženjskih, življenjskih in zdravstvenih zavarovanj. V bančno prodajo naših zavarovanj

smo uvedli možnost sklepanja na daljavo in e-podpisovanje ter s tem hranjenje in izročanje e-dokumentacije, ki smo jo povezali z dejavnostjo klicnega centra.

Na Hrvaškem smo v novo in poenoteno platformo za premoženje, življenje in zdravje uvedli prodajni portal za življenjska zavarovanja.

Razvoj in nove oblike partnerstev

Skupina Triglav utrjuje svoj položaj na primarnih trgih v regiji Adria, položaj v širšem mednarodnem okolju pa krepi preko partnerstev s tujimi družbami za zavarovalno posredovanje in zastopanje ter pozavarovanje.

Z različnimi oblikami partnerstev v Sloveniji in širokim obsegom stičnih točk omogočamo sklenitev zavarovanja, v trenutku, ko ga stranka potrebuje, in da je zanjo čim bolj udobno. Partnerstva krepimo predvsem s trgovci in storitvenimi podjetji, na področju bančnih in drugih finančnih storitev ter povečujemo obseg sodelovanja s partnerji za asistenčne storitve. V letu 2022 smo ga razširili tudi pri odpravi škod avtomobilskih in premoženjskih zavarovanj ter pri avtomobilski, domski in kibernetski asistenci v zavarovalnih družbah **zunaj Slovenije**.

Za celovito upravljanje odnosov s pogodbenimi partnerji (vendor management) smo v Zavarovalnici osnovali Službo za kakovost in

odnose s pogodbenimi partnerji. Razširili smo sodelovanje s specializirano trgovsko verigo, telekomunikacijskim operaterjem in drugimi trgovci s tehničnimi napravami ter poslovno sodelovanje s hranilnico na področju osebnih zavarovanj.

V Črni gori smo največ novih partnerstev sklenili z bankami, in sicer za zavarovanje terjatev, z mobilnim operaterjem pa za zavarovanje mobilnih telefonov. Ob tem smo poglobili sodelovanje s telekomunikacijskim operaterjem pri pomembnih strankah. Izboljšali smo aplikativno podporo lastni prodajni mreži ter pridobivanju soglasij za neposredno trženje. Uvedli smo spletni kalkulator in na področju življenjskih zavarovanj obnovili partnerstva s štirimi bankami.

Ekosistem Dom Kompleksen poslovni model



V **Srbiji** smo za prodajno mrežo razvili portal za poenostavljeno sklepanje domskih zavarovanj ter samodejno obnovo domskih in kasko zavarovanj, aplikacijo za prodajo življenjskih zavarovanj ter avtomatizirali proces prevzemanja tveganj.

Na **Hrvaškem** smo uvedli prodajne mape za lažjo prodajo produktov v prodajni mreži, revidirana pooblastila za hitrejšo izdajo zavarovalnih polic, posodobitev e-učilnic za izobraževanje prodajnih poti. Tehnične servise smo vključili v portal B2B za prodajo avtomobilskih zavarovanj. Z vpeljavo vmesnika smo poenostavili sodelovanje s hrvaškim zavarovalnim primerjalnikom. Zaživel je prodajni portal za življenjska in zdravstvena zavarovanja.

V **Severni Makedoniji** so razširili sodelovanje z uglednimi partnerji: licenco za trženje zavarovanj je pridobila še ena partnerska banka, sklenili smo nova bančna partnerstva za zavarovanje potrošniških kreditov in doma, z vodilnim mobilnim operaterjem pa smo se dogovorili za zavarovanje telekomunikacijske opreme in doma preko platforme B2B. V sodelovanju z zdravstvenimi ustanovami smo zavarovancem ponudili brezplačna PCR testiranja.

V Federaciji **BiH** smo razširili sodelovanje s turističnimi agencijami. V Republiki Srbski smo prenovili strategijo razvoja prodajne mreže, tako da je usmerjena v njeno širitev na novo območje, uvedli smo nov pravilnik o delu prodajne mreže in njenem nagrajevanju ter številčno okrepili lastno in zunanjo prodajno mrežo.

Na **trgih, na katerih nismo neposredno prisotni**, smo se posvetili strategiji širitve izvajanja temeljne dejavnosti. Poslovno prisotnost smo okrepili zlasti v večini držav EU in v EGP. Vstopili smo v nova poslovna razmerja s partnerji iz tretjih držav. Poslovanje razvijamo in širimo v obliki pogodbenega agencijskega sodelovanja z lokalnimi partnerji ter sodelovanja z mednarodnimi posredniškimi družbami, ki v vse večjem obsegu prepoznavajo visoko kakovost in prilagodljivost naših storitev. V zavarovalno ponudbo za agencijske partnerje v tujini smo dodali pozavarovalne vsebine za mednarodne poslovne stranke, s čimer sta se globalizirala tudi naše poslovanje in prevzemanje tveganj.

11.1.3 Razvoj zavarovalnih produktov in storitev

Osredotočeni na potrebe strank in postavljanje standarda izjemne uporabniške izkušnje smo stremeli k odzivnosti, enostavnosti in zanesljivosti storitev, produktov in procesov. Nadaljevali smo prenos produktov in dobrih praks v Skupini ter s poenotenim tržnim nastopom dosegali sinergijske učinke.

- **Zavarovanje premoženja in premoženjskih interesov:** Za blažitev inflacijskih pritiskov in uravnoteženje škodnih rezultatov nekaterih zavarovalnih podvrst smo prilagodili premijske stopnje, limite kritij in zavarovalne vsote pri vseh zavarovanjih ožjega premoženja. Povišali smo fiksno opredeljene odbitne franšize ter preuredili popust na višino zavarovalne premije. Revalorizirali smo zavarovalne vsote na podlagi ažurnih podatkov o stopnjah inflacije in višini gradbenega indeksa. Pogoje za zavarovanje na dogovorjeno vrednost smo nadomestili z novimi Posebnimi pogoji za zavarovanje investicij gospodarskih družb v gradbene objekte in opremo, s čimer smo ukinili avtomatsko imuniteto pred podzavarovanji. Podlage za zavarovanje splošne odgovornosti smo celovito prenovili. Pri zavarovanjih potovanj v tujino smo razširili zavarovalno kritje za primer covid-19, strankam s permanentnim zavarovanjem pa kritje zavarovanja odgovornosti za zavarovalno vsoto v višini 100.000 evrov.

- **Avtomobilska zavarovanja:** Tudi zavarovalne podlage, premije in premijske cenike avtomobilskih zavarovanj smo prilagodili inflacijskim pritiskom in drugim potrebam. Uvedli smo zavarovanje avtomobilske asistencije Mini ter asistencije za tovorna vozila z največjo dovoljeno skupno maso, ki presega 3,5 tone. Zasnovali smo spremljanje škodnega dogajanja v okviru lojalnostnega programa Triglav komplet in vpeljali podlago za podeljevanje Triglav komplet bonusa (TKB). Nadaljevali smo razvoj zavarovalnih rešitev za izvajalce lizinskih storitev in uvoznike vozil (npr. večletno polico za vozila, financirana na lizing).
- **Kmetijska zavarovanja:** Zavarovalne produkte smo uskladili z Uredbo o sofinanciranju kmetijskih zavarovanj za sezono 2022. Pri zavarovanju sadnega drevja pred nevarnostjo spomladanske pozebe smo povečali aktivnosti pri prevzemu rizika v zavarovanje in znižali obseg zavarovalnega jamstva pri sadovnjakih na prostem. Inflacijskim pritiskom smo prilagodili zavarovalne vsote, premije in premijske stopnje ter višine zavarovalnega jamstva in premije pri zavarovanjih stroškov zdravljenja malih živali. Nadaljevali smo razvoj in prilagajanje zavarovalnih rešitev za uvedbo ekosistema Triglav Male živali.
- **Zavarovanje finančnih kreditov:** Osredotočeni smo bili na uspešen zaključek vpeljave novih in posodobljenih zavarovalnih produktov. Tako smo pri zavarovanju kreditov uskladili ponudbo za individualno presojo sprejetja kredita v zavarovanje z zakonskimi spremembami in spremenjenimi merili za določanje kreditne sposobnosti. Pri zavarovanju blagovnih terjatev smo novim tržnim potrebam prilagodili zavarovanje avansov in zavarovanje terjatev iz faktorinskih poslov. Razvita je bila rešitev za odobravanje jamstev brez poteka in za posle, pri katerih se sklepajo dolgoročne pogodbe (energetski sektor).
- **Transportna zavarovanja:** Iz analize portfelja so izšle spremembe za zavarovanje odgovornosti cestnih prevoznikov, ki prevažajo nova in rabljena cestna vozila (dvig doplačila in odbitne franšize, opredelitev jamstva za podprevoznike kot sekundarnega jamstva). Pri pravni zaščiti za tovorna vozila smo znižali premijo za del, ki krije zaščito prevozne pogodbe, ter s tem povečali dostopnost produkta prevoznikom z velikim voznim parkom.
- **Življenjska in nezgodna zavarovanja:** Poleg posodobitve Naložbenega življenjskega zavarovanja Fleks, ki je strankam omogočila nove možnosti vlaganj in razširila nabor skladov ETF, smo prenovili enkratno naložbeno življenjsko zavarovanje za bančne komitente in nekatera nezgodna zavarovanja. S prenovo Dodatnega nezgodnega zavarovanja otrok smo omogočili izbiro višje zavarovalne vsote in novih rizikov (renta, zlomi, izpahi, opekline in druge poškodbe), ter paketno ali samostojno izbiro kritij in dodatno ugodnost za družine s tremi ali več otroki. Z novimi kritiji smo razširili tudi obstoječo paketno ponudbo Kolektivnega nezgodnega zavarovanja in Nezgodnega zavarovanja starejših ter jima dodali nova kritja.
- **Zdravstvena zavarovanja:** Ponudbo modularnih zdravstvenih zavarovanj za podjetja smo razširili za Diagnozo rak Kolektivno in Psihološko pomoč Kolektivno, ponudbo specialističnega ambulantnega zdravljenja pa z dodatnimi vsebinami in kritiji (npr. možnost ugotavljanja obstoja medicinsko utemeljene indikacije na daljavo za napotitev na specialistično obravnavo preko zdravnikov družinske medicine, ki so z zavarovalnico sklenili pogodbeno sodelovanje). Razširili smo nabor specialističnih področij, preiskav in posegov.

Potrebam strank smo se še približali z nadgradnjo številnih procesov (v sistem za neposredno naročanje zdravstvenih storitev smo na primer vključili dodatne izvajalce in razširili nabor storitev, ki jih je elektronsko mogoče naročiti kadar koli) in s stalnim izboljševanjem asistenčne aplikacije za optimizacijo delovanja asistenčnega centra. Zaradi naraščajočih potreb po širitvi asistenčne ponudbe za raznolike skupine zavarovancev in s tem povezanim organiziranjem storitev smo ustanovili družbo Triglav zdravje asistenca.

- **Pokojnine:** Starostne razrede kritnih skladov Skupnega pokojninskega sklada smo poenotili na ravni Skupine (Skupni pokojninski sklad, Skupina kritnih skladov Triglav PDPZ, Skupina kritnih skladov Triglav pokojnine+). Poenostavitev, ki jo bomo uvedli v začetku leta 2023, bo prispevala tudi k zniževanju deleža sredstev v skladu z zajamčenim donosom.

11.2 Transformacija in digitalizacija

Digitalizacija in digitalna transformacija sta ključna gradnika novega strateškega obdobja Skupine. Z njima želimo strankam omogočiti izjemno uporabniško izkušnjo. Preobrazbo smo zasnovali na enotnem upravljanju strankine izkušnje in digitalnem poslovanju, osnovanem na samopostrežnih storitvah, digitalni prodaji in avtomatizaciji procesov. Slednja poenostavlja tudi notranje procese. Tako smo z orodji za robotsko avtomatizacijo procesov (RPA) že avtomatizirali in digitalizirali nekatere interne poslovne procese.

Za stabilno, učinkovito in varno delovanje informacijskih sistemov in storitev smo v letu 2022 prenovili omrežno in strežniško infrastrukturo. V sklopu centralizacije IT-infrastrukture smo končali projekt v Triglav Osiguranju, Banja Luka. Naš cilj je, da do leta 2025 11 družb vključimo v hibridni oblak Skupine, s čimer bomo povečali izkoriščenost opreme, pridobili dodatne varnostne mehanizme ter znižali stroške vzdrževanja. Tudi sicer pri razvoju IT-infrastrukture sledimo uporabi storitev v oblaku na vseh področjih, kjer je to smiselno, in selitvi klasičnih (on-premise) podatkovnih centrov v hibridni oblak. Podatkovni center smo postavili v oblaku MS Azure in selitev aplikacij v oblak omogočili tudi odvisnim družbam.

Z uvedbo novega jedrnega informacijskega sistema AdInsure 3 kot strateškega projekta vzpostavljamo enotno platformo za premoženjska, življenjska in zdravstvena zavarovanja. V njegovem okviru smo v hrvaški zavarovalnici uvedli prodajni portal AdInsure 3 za prodajo življenjskih zavarovanj.

Dodelali smo jedrne in podporne sisteme za uvedbo novega računovodskega standarda MSRP 17 ter vpeljali poenoten kadrovski sistem in intranet v družbah v Sloveniji in večini zavarovalnih družb zunaj Slovenije.

Z združitvijo podatkov iz največjih registrov Zavarovalnice smo poenostavili delo ter izboljšali izkušnjo stranke. Ob vzpostavitvi Enotnega registra poslovnih partnerjev smo njihove podatke iz registrov premoženjskih in osebnih zavarovanj zbrali na enem mestu.

Zaradi zaostrenih gospodarskih razmer smo večjo pozornost posvetili izterjavi zavarovalne premije in izterjavi terjatev za neplačane najemnine.

Razmere ob pandemiji covid-19 so spremenile način dela zaposlenih, zato, kjer narava dela to dopušča, **omogočamo delo od doma**. Ob tem si prizadevamo, da bi v čim večji meri digitalizirali tudi kadrovske zaposlitvene postopke. Tako kandidatom za zaposlitev omogočamo digitalno prijavo in prvi krog razgovorov po spletu.

Pilotni projekt: hibridno delovno mesto

V izvedbo pilotnega projekta hibridnega delovnega mesta je Zavarovalnica Triglav vključila okrog 14 odstotkov zaposlenih. V njegovem okviru so prostori delodajalca namenjeni predvsem sodelovanju, povezovanju in kreativnim procesom, miselna in rutinska opravila pa zaposleni v večji meri opravljajo v mirnem okolju v oddaljeni (domači) pisarni. Poslovni prostori so oblikovani kot hibridno delovno okolje s t. i. flex spaceom z integriranimi kreativnimi točkami za sodelovanje ali individualno delo, s prostori za druženje, virtualnimi prostori za sodelovanje (videoklici), tihimi sobami za pogovore idr. Načrtovana so tudi nedodeljena delovna mesta, zaradi česar se bo postopoma zmanjševala potreba po fiksnih delovnih postajah.



Organiziranost Zavarovalnice prilagajamo lažjemu uresničevanju strateških usmeritev in ambicij.

- vzpostavili smo Svet arhitektov (skladnost predlogov informacijskih rešitev s ciljno arhitekturo informacijskega sistema) in
- Svet varnostnih ekspertov (sistematična obravnava kibernetских tveganj).
- S prenovo področij za digitalno poslovanje in delovanje digitalne platforme smo pridobili organizacijski enoti:
 - Področje za digitalno platformo in poslovno inteligenco (skrb za izvajanje in pospeševanje digitalnega poslovanja ter iskanje novih načinov poslovanja in opredeljevanja zahtev) ter
 - Področje za digitalno poslovanje in izkušnjo stranke (skrb za razvoj novih tehnoloških rešitev, poti do njih in tehnološki vidik priprave podatkov in analiz za poslovno odločanje).
- Ustanovili smo službo Kibernetška odpornost (varno delovanje informacijskih sistemov in varnost podatkov, skrb za zaupnost, integriteto in razpoložljivost informacij).
- Obsežnejša prenova pri škodah premoženjskih zavarovanj je bila prav tako usmerjena v digitalizacijo, avtomatizacijo in poenostavitev procesov.

Na Hrvaškem smo veliko aktivnosti namenili uvedbi evra s 1. 1. 2023.

Preobrazbo digitalnih rešitev in storitev smo nadaljevali zlasti z nadgrajevanjem digitalne platforme za enostavno elektronsko poslovanje s strankami. Ključne pridobitve so v skladu z najnovejšimi trendi digitalizacije:

- nova mobilna aplikacija i.triglav (enotno mesto za stranke za pretežni del zadev, povezanih z zavarovalnimi pogodbami, in druge storitve),
- vključevanje strank v digitalno poslovalnico i.triglav tudi s storitvijo za preverjanje identitete SI-PASS in Rekono ter večnivojski dostop za stranke (storitve glede na izvedeni način identifikacije stranke),
- upravljanje več vozil in meritev vožnje z motornimi kolesi v aplikaciji DRAJV,
- prenovljena spletna mesta osmih zavarovalnih družb zunaj Slovenije ter družb Triglav Skladi in Triglav Svetovanje (enotna uporabniška izkušnja na vseh straneh in aplikacijah zavarovalniških družb v Skupini in personalizirana vsebina za registrirane uporabnike).
- virtualni asistent TRIA (pomoč uporabnikom in odgovori na vprašanja o produktih in storitvah Zavarovalnice, personalizirane storitve oz. informacije za registrirane uporabnike),
- uvedena napredna analitika ter umetna inteligenca v procese poslovanja s strankami (hitrejša odločanja pri prodaji storitev),
- pripravljeni in konsolidirani podatki v sistemu Synaps (izboljšana kakovost poročanja).

11.3 Razvojne dejavnosti na področju Upravljanja premoženja

Notranjim in zunanjim uporabnikom storitev družbe **Triglav Skladi** smo omogočili naprednejšo in enostavnejšo izkušnjo in s tem krepili njen konkurenčni položaj. Prednostno smo se posvetili trajnostni (ESG) strategiji družbe, ki smo jo najprej uveljavili v okviru individualnega upravljanja premoženja, in prilagajanju podatkovnih virov za izvajanje trajnostnih naložbenih usmeritev. Sprejeli smo Politiko trajnostnega poslovanja in definirali Ključne indikatorje trajnostnega poslovanja.

Z umestitvijo naše ponudbe Varčevalnih načrtov v **enotni lojalnostni program Skupine Triglav komplet** smo strankam omogočili dodatne ugodnosti pri sklepanju premoženjskih zavarovanj. Prenovili smo tudi spletno stran družbe in jo prilagodili digitalnemu trženju.

Posodobili smo vseh pet naložbenih politik, ki so osnova tudi za Aktivne naložbene pakete, s katerimi strankam v okviru naložbenih življenjskih zavarovanj omogočamo aktivno upravljanje in individualno prilagajanje naložbene strategije. IT-sistem družbe smo vključili v okolje Zavarovalnice Triglav. Centralizirali smo strežniško infrastrukturo, digitalizirali poslovne procese ter posodobili podatkovno skladišče in vzpostavili poročevalske dashboarde za poslovno odločanje. Prodajni lijak v orodju za avtomatizirano trženje smo sinhronizirali s platformo MS Dynamics CRM, s čimer smo izboljšali spremljanje in obravnavanje prodajnih sledi in strank na vseh interakcijskih točkah; temu smo prilagodili avtomatizirano komuniciranje.

Vpeljavo nove platforme SimCorp Dimension za upravljanje skladov in individualno upravljanje premoženja ter učinkovito digitalno izvajanje poslovnih procesov bomo končali v letu 2023.

Odvisna družba **Triglav Fondovi, Sarajevo**, je v letu 2022 nadgradila svojo ponudbo. Z dvema novima vzajemnima skladoma se je učinkovito umestila v segmentu zbiranja premoženja vlagateljev v odprtih investicijskih skladih.

V **Triglavu, pokojninski družbi**, smo uvedli novo verzijo informacijskega sistema za naložbe IN2 Delta (poleg lažjega spremljanja portfeljev omogoča pripravo gradiv in tekočih simulacij za zagotavljanje zajamčene donosnosti) in celovito upravljanje skupine novih kritnih skladov življenjskega cikla Triglav pokojnine+.

Pri platformi za vlaganje v alternativne naložbe, ki jo razvijamo v sklopu družbe Triglav, smo razširili nabor alternativnih naložbenih razredov. Za povečanje donosnosti portfeljev smo glede na prevzeta tveganja nekoliko povečali izpostavljenost alternativnih naložbenih razredov, pri čemer še naprej ohranjamo visoko likvidnost portfeljev.