

## 12. Trajnostni razvoj v Skupini Triglav

- Uresničujemo Strateške ambicije Skupine Triglav na področju trajnostnega razvoja (ESG).
- V zavarovalni dejavnosti razvijamo trajnostno naravnano ponudbo in povečujemo zbrano premijo iz produktov, ki spodbujajo splošno družbeno in okoljsko korist, med drugim energetsko učinkovitost in nizkoogljično tehnologijo.
- Delež zelenih obveznic, obveznic z družbenim učinkom in trajnostnih obveznic smo povečali na 10 %.
- Naš delniški sklad Triglav Zeleni je usklajen z 8. členom evropske uredbe o razkritjih, povezanih s trajnostnostjo, v sektorju finančnih storitev.
- Zadovoljstvo zaposlenih smo ohranili na visoki ravni, zadovoljstvo strank pa še izboljšali.
- Ogljični odtis obsega 1 in 2 smo znižali za 13 %. Električna energija za Skupino je bila v 63 % pridobljena iz obnovljivih virov energije.
- Okrepili smo preventivne zdravstvene dejavnosti. Za uspešno preprečevanje in obvladovanje kostno-mišičnih obolenj, povezanih z delom, smo prejeli evropsko priznanje agencije EU-OSHA Healthy Workplaces Good Practice Awards.
- Zavezo k spoštovanju človekovih pravic pri poslovanju smo vgradili v poslovne procese. Skrbni pregled spoštovanja človekovih pravic opravljamo redno, v okviru ocenjevanja tveganj.

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

Uresničevanje poslanstva Skupine Triglav smo čvrsto povezali s skrbjo za trajnostni razvoj. Tako ustvarjamo dolgoročno stabilno podlago za dobičkonosno in varno poslovanje Skupine Triglav, spodbujamo prehod v trajnostno družbo in zmanjšujemo naš vpliv na podnebne spremembe. Konec leta 2021 smo sprejeli akcijski načrt trajnostnega poslovanja s ključnimi strateškimi aktivnostmi in zakonodajnimi zahtevami po posameznih strokovnih službah.

Trajnostne vidike poslovanja na ravni Skupine usmerja nosilka razvoja trajnostnega poslovanja, spremlja jih Odbor za skladnost in trajnostni razvoj, odločanje pa poteka na ravni Uprave matične družbe.

#### Ambicije glede ciljev ESG do leta 2025 izpolnjujemo na štirih ključnih področjih:

##### ■ Zavarovalništvo in upravljanje premoženja

V naložbenem portfelju Skupine Triglav smo nadalje povečali delež zelenih in trajnostnih obveznic ter obveznic z družbenim učinkom (podrobneje v točki [7.9 Sestava naložb Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav](#)). V začetku leta 2022 smo se s pristopom k partnerstvu PCAF zavezali, da bomo v obdobju treh let objavili ogljični odtis najmanj enega naložbenega razreda. Strankam že leta ponujamo delniški sklad Triglav Zeleni, ki smo ga uskladili z 8. členom evropske uredbe o razkritjih, povezanih s trajnostnostjo, v sektorju finančnih storitev (več v poglavju [7.11 Upravljanje premoženja strank](#)).

V zavarovalni dejavnosti razvijamo produkte, s katerimi spodbujamo družbeno in okoljsko korist, na primer zavarovanje sončnih elektrarn, mikromobilnosti, električnih in hibridnih vozil, kmetijskih zavarovanj s poudarkom na lokalni pridelavi in izboljšanju zaščite posevkov pred sušo. Pri tem skrbimo, da je naša ponudba zavarovalnih produktov skladna z Uredbo (EU) 2017/2358, zato smo uvedli interno metodologijo za oceno njihove trajnostne naravnosti. Za boljše upravljanje trajnostnih tveganj na ravni Skupine smo vzpostavili spremljanje zavarovalnega portfelja pravnih oseb po standardni klasifikaciji dejavnosti (NACE).

##### ■ Lastni poslovni procesi

Ogljični odtis obsega 1 in 2 Skupine se je v letu 2022 znižal za 13 odstotkov. Zaposlene smo v luči energetske krize in skrbi za okolje ozaveščali o varčni rabi energije in pomenu trajnostnega ravnanja. V sklopu izračuna ogljičnega odtisa in spodbujanja trajnostne mobilnosti smo jih anketirali o načinu prihoda na delovno mesto. V letu 2022 smo izvedli prve naložbe v solarne panele, ki bodo omogočali delno energetsko samooskrbo. Povečali smo delež električnih in hibridnih vozil v voznem parku. Naše družbe v Skupini so sprejele številne dodatne ukrepe, povezane z digitalizacijo in brezpapirnim poslovanjem, s čimer smo uspeli zmanjšati celoten obseg porabe papirja. Skupen obseg ustvarjenih odpadkov se je na ravni Skupine znižal za 6 %.

## ■ Odgovoren odnos do deležnikov

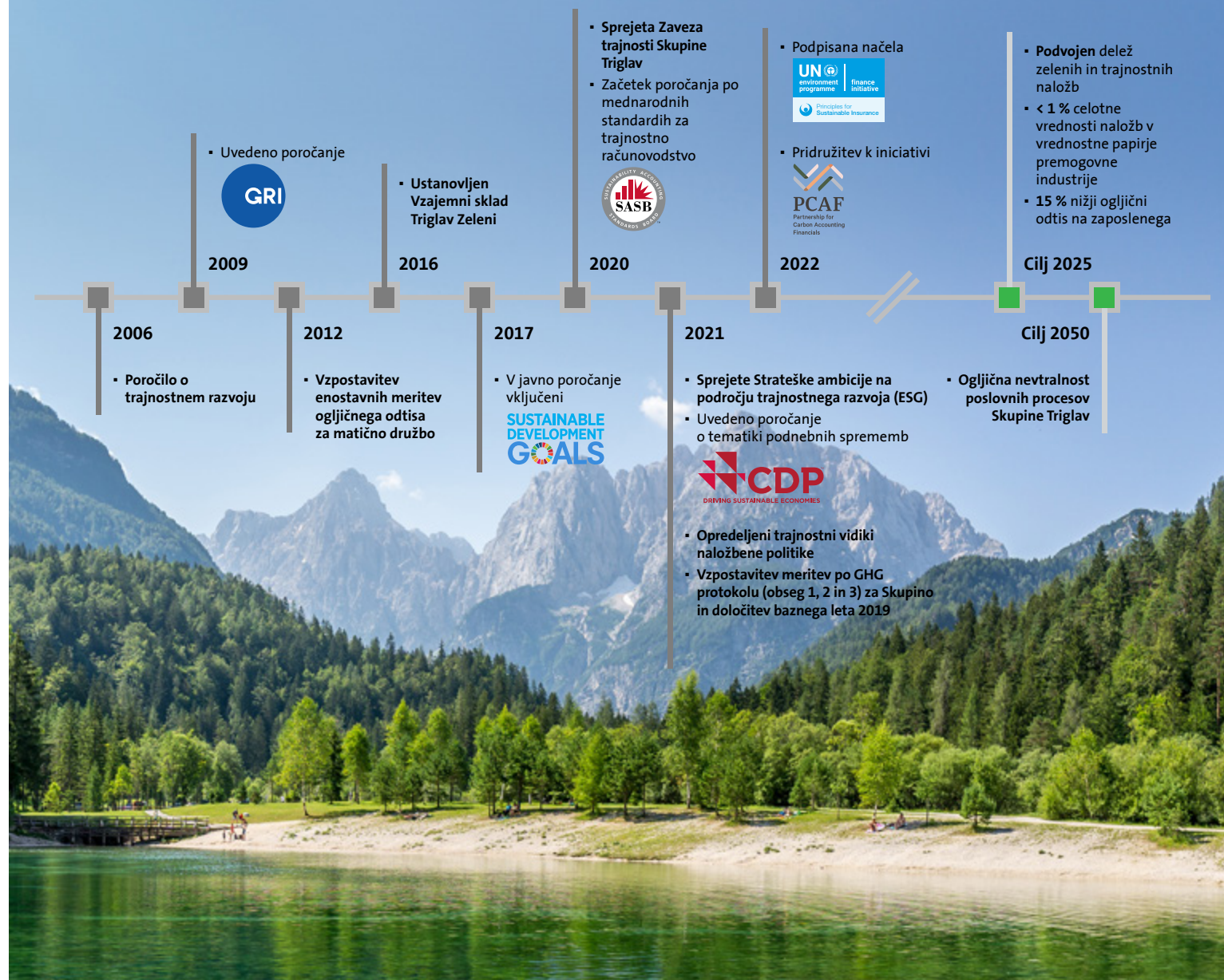
V letu 2022 smo zadovoljstvo naših zaposlenih in strank obdržali na visoki ravni. Za boljše usklajenost zasebnega in službenega življenja zaposlenih izvajamo model prilagodljivega dela. Krepimo promocijo zdravja in dobrega počutja, ob tem pa skrbimo za večdimenzionalno raznolikost ter razvoj in izobraževanje zaposlenih. Ostajamo močno vpeti v družbeno odgovorne in okoljske projekte ter partnerstva in donatorstva. V začetku leta 2022 smo s partnerji iz sveta športa, kulture, zdravstva, preventive in gospodarstva začeli projekt Zavarujmo prihodnost, s katerim ozaveščamo o 17 ciljih trajnostnega razvoja Združenih narodov (SDG). Trajnostne vidike smo začeli vključevati v izvedbo nekaterih naših dogodkov (Triglav Tek, Naš dan). Pomemben del izobraževanj zaposlenih poteka v digitalni obliki.

## ■ Učinkovito korporativno upravljanje

Skupina Triglav skrbi za doseganje visokih standardov korporativnega upravljanja, ob tem pa izboljšuje javna razkritja svojega trajnostnega poslovanja in delovanja. V skrbi za vidnost in ustrezno informiranost o svojem trajnostnem razvoju je podpisnica mednarodnih iniciativ UN PSI, UNEP FI in partnerstva PCAF, razkritja izvaja skladno s trajnostnimi standardi GRI in SASB. Drugo leto zapored smo poročali po vprašalniku CDP o podnebnih spremembah.

O izpolnjevanju strateških ambicij na področju trajnostnega razvoja (ESG) poročamo tudi v poglavju [4. Strategija in načrti Skupine Triglav](#). Trajnostne vidike poslovanja na ravni Skupine usmerja nosilka razvoja trajnostnega poslovanja, spremlja jih Odbor za skladnost in trajnostni razvoj, odločanje pa poteka na ravni Uprave matične družbe.

## Mejniki trajnostnega razvoja Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav





# Naši cilji trajnostnega razvoja

Prehod v podnebno nevtralno in odorno krožno gospodarstvo

Odgovoren odnos do deležnikov in skupnosti

Celotno korporativno upravljanje

Trajnostni vidiki upravljanja premoženja



ESG vidike vključujemo v razvoj produktov ter v izvajanje lastnih poslovnih procesov. Do leta 2025 bomo znižali ogljični odtis (obseg 1 in 2) lastnih dejavnosti na zaposlenega po lokacijski metodi za 15 %. Želimo uresničevati evropski zeleni dogovor za ogljično nevtralnost do leta 2050.

Vzdrževanje visokega zadovoljstva zaposlenih in strank. Razvijamo odprto kulturo raznolikosti in sodelovanja. Spodbujamo projekte, ki prispevajo k uresničevanju ciljev trajnostnega razvoja Združenih narodov (SDG).

Nadgrajujemo visoke standarde korporativnega upravljanja z vključevanjem vidikov ESG in učinkovito sistemsko upravljanje trajnostna tveganja. Povečujemo obseg javnih razkritij, povezanimi z bistvenimi vidiki trajnostnega poslovanja (po metodologijah GRI, SASB, CDP/TCFD).

Do leta 2025 bomo podvojili delež obveznic z družbenim učinkom, zelenih in trajnostnih obveznic v dolžniških vrednostnih papirjih.

## 12.2 Ključni deležniki<sup>28</sup>

Ključni prepoznani deležniki Skupine Triglav so: **stranke, zaposleni, dobavitelji oziroma partnerji, delničarji in vlagatelji, državni in nadzorni organi, lokalne skupnosti ter mediji**. V svoje delovanje jih vključujemo proaktivno ter tako krepimo medsebojno zaupanje in razumevanje.

Potrebe in interese deležnikov razpoznavamo iz medsebojnih odnosov na strateški in operativni ravni. Pri tem merimo ugled in zadovoljstvo, NPS (Net Promoter Score), spremljamo regulatorne spremembe in izvajamo njihove zahteve in priporočila, analiziramo pritožbe in pohvale, vzdržujemo vsakodnevne stike z vlagatelji in strankami, redno komuniciramo z mediji itd.

Interese, mnenja in predloge prav tako redno spremljamo z **analizo potreb in interesov deležnikov**, s katero proučujemo tudi zelena razkritja. Več o tem tudi v točki [2.4 O poročilu](#).

Pridobljena spoznanja in usmeritve poskušamo v največji možni meri upoštevati pri poslovanju in delovanju.

### Izpostavljene teme in načini vključevanja deležnikov

Deležniki	Ključni interesi	Oblika vključevanja	Rezultati vključevanja
<b>Stranke</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Razumevanje potreb strank</li> <li>■ Hitro reševanje škod</li> <li>■ Inovativnost zavarovalno-finančnih produktov in storitev</li> <li>■ Strankam prilagojena ponudba zavarovanj – skozi ves življenjski cikel</li> <li>■ Ekonomska stabilnost zavarovalnice</li> <li>■ Jasni pogoji poslovanja</li> <li>■ Kakovostni zavarovalni in finančni produkti in storitve</li> <li>■ Velik nabor kakovostnih asistenčnih storitev</li> <li>■ Trajnostni razvoj podjetja</li> <li>■ Finančna pismenost</li> <li>■ Digitalni načini poslovanja ter enostavna spletna predstavitev ponudbe</li> <li>■ Ozaveščanje uporabnikov o tveganem ravnanju in spodbujanje preventivne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Osebni stiki z zavarovalniškimi strokovnjaki, upravljavci premoženja</li> <li>■ Zaznavanje pritožb in pohval ter odzivanje nanje</li> <li>■ Elektronska pošta</li> <li>■ Telefonski pogovori</li> <li>■ Mnenjske ankete in raziskave</li> <li>■ Spletna mesta, blogi in e-novičniki</li> <li>■ Družbena omrežja</li> <li>■ Mobilne aplikacije</li> <li>■ Trženjsko komuniciranje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 610.569 telefonskih pogovorov v klicnih centrih Zavarovalnice Triglav</li> <li>■ 164.126 odgovorjenih elektronskih sporočil v Zavarovalnici Triglav</li> <li>■ Več kot 29.000 naročnikov na e-novice Vozim se in Vse bo v redu</li> <li>■ 132.694 uporabnikov spletne poslovalnice i.triglav</li> <li>■ Več kot 115.000 rednih uporabnikov portalov Vse bo v redu in Vozim se</li> <li>■ Izboljšanje NPS Skupine za 4 točke in Zavarovalnice Triglav za 3 točke</li> <li>■ 299.885 obravnavanih škodnih spisov v Zavarovalnici Triglav, od tega v 2022 na novo registriranih 266.433</li> <li>■ 3.429 pritožb in 52 pohval v Zavarovalnici Triglav: stopnja pritožb je, glede na število škodnih zahtevkov v Zavarovalnici Triglav in Triglavu, pokojninski družbi, znašala 1,22<span> </span>%, leto prej pa 1,30<span> </span>%<sup>29</sup></li> </ul>
<b>Zaposleni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Notranja kultura sodelovanja</li> <li>■ Nagrajevanje uspešnosti</li> <li>■ Osebni in poklicni razvoj</li> <li>■ Sistem napredovanja</li> <li>■ Obveščenost o pomembnih mejnikih in spremembah v podjetju</li> <li>■ Poslovna strategija</li> <li>■ Usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja</li> <li>■ Izobraževanje in dodatno usposabljanje</li> <li>■ Skrb za varnost in zdravje</li> <li>■ Pripadnost zaposlenih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sodelovanje pri upravljanju (svet delavcev, sindikati, predstavniki zaposlenih v nadzornih svetih)</li> <li>■ Karierno-razvojni in izobraževalni sistem</li> <li>■ Merjenje organizacijske vitalnosti</li> <li>■ Mnenjske ankete in raziskave</li> <li>■ Program Triglav.smo</li> <li>■ Interni tiskani in spletni mediji</li> <li>■ Interne prireditve, strokovno-izobraževalni in športno-rekreacijski dogodki</li> <li>■ Osebni stiki</li> <li>■ Elektronska pošta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4,00 – indeks ORVI ohranili na isti ravni</li> <li>■ 24<span> </span>% zaposlenih včlanjenih v planinsko in športno društvo Skupine Triglav</li> <li>■ Dodatno pokojninsko zavarovanje za 59<span> </span>% zaposlenih v Skupini oz. 95<span> </span>% v Zavarovalnici Triglav</li> <li>■ Kolektivno zavarovanje Celostna zdravstvena oskrba (CZO), v katero je vključenih 50<span> </span>% zaposlenih v Skupini Triglav oz. 83<span> </span>% v matični družbi</li> <li>■ 33 ur izobraževanj na zaposlenega v Skupini Triglav</li> </ul>
<b>Delničarji/vlagatelji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Poslovna strategija in njeno izvajanje</li> <li>■ Poslovanje, položaj in načrti Skupine</li> <li>■ Izvajanje dividendne politike in donosnost delnice</li> <li>■ Kapitalska ustreznost in upravljanje tveganj</li> <li>■ Izvajanje aktivnosti rasti in razvoja</li> <li>■ Poslovanje po trgih, njihovo stanje in obeti</li> <li>■ Korporativno upravljanje in trajnostno poslovanje</li> <li>■ Stroškovna učinkovitost</li> <li>■ Doseganje ciljne bonitetne ocene</li> <li>■ Učinkovita organiziranost in upravljanje Skupine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seje Skupščine delničarjev</li> <li>■ Seje Nadzornega sveta in njegovih komisij</li> <li>■ Kvalitetne in ažurne informacije na izbranim mestu obveščanja SEOnet</li> <li>■ Oblikovanje informacij v formatu predstavitev za vlagatelje</li> <li>■ Aktivni stiki in tvorni odnosi z institucionalnimi investitorji (investitorske konference, posamični sestanki, konferenčni klici)</li> <li>■ Organizirane predstavitve za delničarje fizične osebe in dosegljivost za informacije (elektronska pošta in telefon)</li> <li>■ Korporativna spletna stran, LinkedIn in Twitter</li> <li>■ Združenja malih delničarjev</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 77<span> </span>% vseh glasovalnih pravic na letni seji Skupščine delničarjev</li> <li>■ V družbi omogočeno organizirano zbiranje pooblastil za glasovanje na skupščinski seji</li> <li>■ 28 objav nadzorovanih informacij (vse v slovenskem in angleškem jeziku)</li> <li>■ 11 organiziranih dogodkov za institucionalne vlagatelje</li> <li>■ 2 organizirani predstavitvi za vlagatelje fizične osebe</li> <li>■ Sodelovanje z združenji malih delničarjev</li> <li>■ Dostopen finančni koledar vseh ključnih objav</li> <li>■ Dostopen koledar dogodkov za vlagatelje</li> </ul>
<b>Državni in nadzorni organi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zagotavljanje kapitalske ustreznosti</li> <li>■ Varnost zavarovancev oz. uporabnikov zavarovalnih storitev</li> <li>■ Učinkovit sistem upravljanja tveganj</li> <li>■ Skladnost poslovanja ter zavarovalnih in finančnih storitev in produktov</li> <li>■ Izpolnjevanje vseh obveznosti javne družbe</li> <li>■ Odgovorno in trajnostno naravnano poslovanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Poročanje regulatorjem (agenciji za zavarovalni nadzor, agenciji za trg vrednostnih papirjev)</li> <li>■ Redni pregledi inšpekcijskih organov in organov nadzora</li> <li>■ Revizije pooblaščenih revizorjev</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4 pritožbe s področja varovanja osebnih podatkov v Skupini Triglav, izmed teh 3 delno utemeljene</li> <li>■ 1.651 obravnavanih primerov suma zavarovalniške prevare, prevara potrjena v 886 primerih</li> </ul>
<b>Dobavitelji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dolgoročno sodelovanje</li> <li>■ Zanesljivost in pravočasnost plačil</li> <li>■ Nadgradnja obstoječega sodelovanja</li> <li>■ Dobavni roki, cene storitev in blaga</li> <li>■ Dobava okolju prijaznejših materialov</li> <li>■ Brezpapirno poslovanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Razpisi in natečaji</li> <li>■ Delovni sestanki</li> <li>■ Elektronska pošta in elektronsko poslovanje</li> <li>■ Telefonski pogovori</li> <li>■ Presoja dobaviteljev po merilih ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 419 presoj dobaviteljev po zakonodajnih in razširjenih trajnostnih merilih, s katerimi se je potrdilo, da ti spoštujejo pravice zaposlenih, človekove pravice ter okoljsko zakonodajo</li> </ul>
<b>Lokalne in širše skupnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prometna varnost</li> <li>■ Požarna varnost</li> <li>■ Varovanje in skrb za zdravje</li> <li>■ Soustvarjanje projektov na področju kulture, športa, preventivnega delovanja, zdravstva, umetnosti, dobroteljnosti</li> <li>■ Infrastrukturna vlaganja</li> <li>■ Dostopnost storitev za osebe z različnimi vrstami invalidnosti</li> <li>■ Zavarovalniška in finančna pismenost</li> <li>■ Poštene poslovne prakse</li> <li>■ Pomoč ob naravnih nesrečah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partnerstva z neprofitnimi organizacijami in vzgojno-izobraževalnimi ustanovami ter izvedba skupnih projektov</li> <li>■ Skupni projekti z lokalnimi skupnostmi, zlasti na področju prometne varnosti</li> <li>■ Sistem dodeljevanja sredstev za sponzorstva in donacije</li> <li>■ Neposredni stiki z lokalnimi odločevalci</li> <li>■ Elektronska pošta</li> <li>■ Telefonski pogovori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vključitev preko 160 partnerjev v projekt »Zavarujmo prihodnost«, s katerim širimo poznavanje globalnih ciljev trajnostnega razvoja (UN SDG).</li> <li>■ Podpora 127 mladim talentom v desetih sezonah projekta Mladi upi, namenili smo jim več kot 500.000 evrov</li> <li>■ 2.000 motoristov na delavnicah varne vožnje v devetih letih</li> <li>■ 75 dogodkov, izobraževanj, delavnic, seminarjev in snemanj, namenjenih zavarovalniškemu opismenjevanju, ozaveščanju o nevarnostih, predstavitvi produktov in storitev.</li> <li>■ 24 sponzoriranih vrhunskih športnikov v Sloveniji</li> <li>■ 4,1 milijona evrov za preventivne dejavnosti, 5,1 milijona evrov za sponzorstva in 1,1 milijona evrov za donacije</li> <li>■ 12 prikazovalnikov hitrosti, ki jih je v 2022 sofinancirala Zavarovalnica Triglav</li> </ul>
<b>Mediji</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pregledne informacije o poslovanju, dogodkih in spremembah v Skupini Triglav</li> <li>■ Informacije o zavarovalnih in finančnih produktih in storitvah</li> <li>■ Sodelovanje z lokalnimi in širšimi skupnostmi</li> <li>■ Strokovne zavarovalniške in finančne vsebine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sporočila in izjave za javnost</li> <li>■ Srečanja s predstavniki medijev</li> <li>■ Odgovori in pojasnila</li> <li>■ Elektronska pošta</li> <li>■ Telefonski pogovori</li> <li>■ Spletna mesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 63 sporočil za javnost v Zavarovalnici Triglav</li> <li>■ 178 odgovorov na zbirna novinarska vprašanja v Zavarovalnici Triglav</li> <li>■ 6.972 objav v medijih, povezanih z bistvenimi tematikami o Skupini Triglav</li> </ul>

## 12.3 Okoljski vidik

### 12.3.1 Skrb za okolje v poslovnih procesih<sup>30</sup>

Svoje vplive na naravno okolje, skladno s sprejetimi strateškimi ambicijami, zmanjšujemo predvsem z učinkovito rabo energije in omejevanjem izpustov toplogrednih plinov. Prizadevamo si za skrbno upravljanje odpadkov, manjšo porabo vode in drugih virov. K odgovornemu odnosu do naravnega okolja redno spodbujamo naše zaposlene in partnerje ter jih ozaveščamo o njegovem pomenu.

Med cilji, ki smo si jih zastavili s strateškimi ambicijami na področju trajnostnega razvoja Skupine, je **povečanje deleža električnih in hibridnih vozil**. Ta so v letu 2022 predstavljala 8 odstotkov vseh službenih vozil v Skupini (leto prej 4 odstotke), v matični družbi pa smo delež povečali z 11 na 18 odstotkov.<sup>31</sup> V Skupini imamo tako 40 električnih in 10 hibridnih vozil ter 24 službenih koles, z njimi so zaposleni opravili 1.100 službenih poti, prav tako pa lahko za krajše poti uporabljajo 33 električnih skirojev. V Ljubljani lahko zaposleni za **prevoz med tremi našimi lokacijami** uporabljajo storitev souporabe električnih avtomobilov (car sharing), s čimer postopno nadomeščamo tudi službena vozila, ki imajo malo prevoženih kilometrov.

Za zmanjšanje porabe goriva in varno vožnjo zaposlene v Skupini usmerjamo k uporabi aplikacije DRAJV, jih usposabljammo na tečajih varne vožnje ter spodbujamo k uporabi koles. Porabo papirja zmanjšujemo z razvojem aplikativne podpore, elektronskim arhiviranjem in digitalizacijo poslovnih procesov (brezpapirno poslovanje, spodbujanje zaposlenih k e-podpisovanju in manjši uporabi tiskalnika). Količino plastičnih odpadkov zmanjšujemo z uporabo službenih skodelic in steklenic za vodo. V letu 2022 smo v digitalni obliki izvedli že 62 odstotkov vseh izobraževanj (pred pandemijo covid-19 je bil ta delež 19 odstotkov).



*V Severni Makedoniji smo strankam, ki imajo sklenjeno kasko zavarovanje vozil ponudili brezplačno uporabo nadomestnega električnega avtomobila, ko je njihovo v popravilu.*

V Zavarovalnici smo v letu 2022 izvedli tudi programe za teambuilding, s katerimi smo prispevali h kakovostnemu razvoju skupnosti. Med drugim smo obnovili igralne površine v vrtcu in se povezali z društvi, ki bodo naš partner pri organiziranju prostovoljskih dejavnosti za zaposlene.

V postopku izbora dobaviteljev preverjamo tudi njihovo trajnostno naravnost poslovanja, glej [Nabavna praksa](#) v točki [12.4.4 Odgovoren odnos do dobaviteljev](#).

### 12.3.2 Ogljični odtis<sup>32</sup>

Ogljični odtis Skupine (obseg 1 in 2) smo v letu 2022 glede na leto 2021 **znižali** za 13 odstotkov, glede na izhodiščno leto 2019 pa za 14 odstotkov. Skupaj največji vir izpustov toplogrednih plinov (TGP) Skupine predstavljata obsega 1 in 2 (50-odstotni delež). Nastajata s porabo električne energije, daljinskega ogrevanja, goriv za ogrevanje in pogonskih goriv za avtomobile v lasti oziroma poslovnem najemu družb, vključenih v izračun.

Gledano ločeno, se je **ogljčni odtis obsega 1** v Skupini v letu 2022 glede na leto prej zaradi povečane porabe goriv za službena vozila povečal za 12 odstotkov, v Zavarovalnici Triglav pa za 14 odstotkov. V primerjavi z izhodiščnim letom 2019 se je ogljični odtis obsega 1 v Skupini povečal za 2 odstotka.

**Ogljični odtis obsega 2** v Skupini po lokacijski metodi se je v 2022 glede na leto prej znižal za 20 odstotkov, v Zavarovalnici pa za 11 odstotkov. Zavarovalnica je v letu 2021 električno energijo za prostore v svoji lasti v celoti nabavljala od ponudnikov energije iz obnovljivih virov, zato se je ogljični odtis obsega 2 v Skupini Triglav po tržni metodi, ki upošteva emisijske faktorje, pridobljene od dobavitelja energije, zmanjšal za 27 odstotkov, Zavarovalnice Triglav pa za 11 odstotkov. Delež zelene električne energije je za prostore v lasti Zavarovalnice Triglav znašal 100 odstotkov. V primerjavi z izhodiščnim letom 2019 se je ogljični odtis obsega 2 Skupine Triglav po lokacijski metodi znižal za 20 odstotkov.

**Ogljični odtis obsega 3** Skupine Triglav je bil v 2022 glede na leto prej večji za 33 odstotkov, v primerjavi z letom 2019 pa nižji za 3 odstotke. Največji delež v 2022 so predstavljali prevozi zaposlenih na delo, službene poti in nakupi računalniške opreme. Skupina Triglav je izpuste iz naslova službenih poti povečala za 30 odstotkov, matična družba pa za 22 odstotkov, saj smo imeli v preteklih dveh letih manjši obseg službenih poti zaradi pandemije covid-19. Izpusti od prevozov zaposlenih na delo so se v Skupini povečali za 56 odstotkov, v matični družbi pa za 37 odstotkov.

<sup>30</sup> GRI 3-3, 306-2 | <sup>31</sup> Pri številu službenih vozil upoštevamo vsa vozila, ki so v lasti družbe ali v poslovnem najemu, vključno z vozili, ki se uporabljajo v zasebne namene. Zaradi spremembe metodologije je delež za preteklo leto manjši, kot smo ga objavili v Letnem poročilu Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav za leto 2021. | <sup>32</sup> GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3

**Prikaz ogljičnega odtisa Skupine Triglav po posameznih kategorijah obsegov**

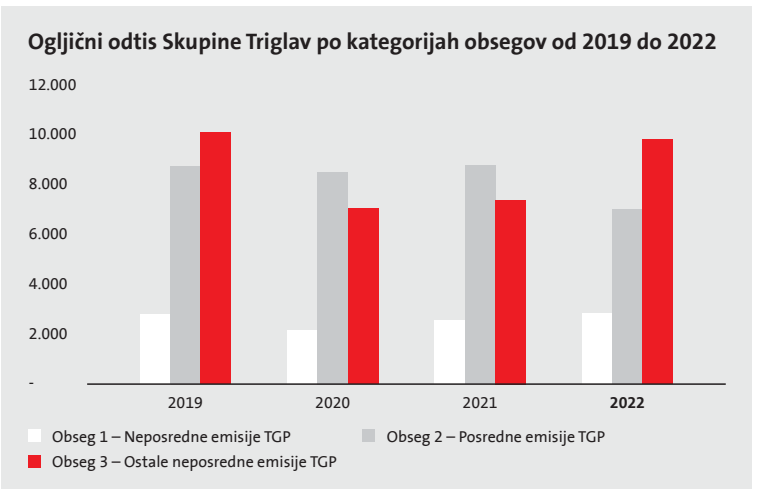
Količine posameznih aktivnosti	Emisije TGP v tCO <sub>2</sub> e				Indeks		
	2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
<b>Obseg 1 – Neposredne emisije TGP</b>	<b>2.836</b>	<b>2.526</b>	<b>2.139</b>	<b>2.790</b>	<b>112</b>	<b>118</b>	<b>102</b>
- Obseg 1.1 – Poraba energentov iz lastnih kapacitet	580	458	557	810	127	82	72
- Obseg 1.2 – Poraba goriva za službene avtomobile	2.257	2.068	1.582	1.981	109	131	114
<b>Obseg 2 – Posredne emisije TGP (lokacijska metoda)</b>	<b>7.020</b>	<b>8.773</b>	<b>8.463</b>	<b>8.728</b>	<b>80</b>	<b>104</b>	<b>80</b>
<b>Obseg 2 – Posredne emisije TGP (tržna metoda)</b>	<b>4.248</b>	<b>5.849</b>	<b>8.243</b>	<b>7.986</b>	<b>73</b>	<b>71</b>	<b>53</b>
<b>Obseg 3 – Ostale neposredne emisije TGP</b>	<b>9.814</b>	<b>7.377</b>	<b>7.028</b>	<b>10.098</b>	<b>133</b>	<b>105</b>	<b>97</b>
- Službena potovanja (letalo, vlak, avtobus, avto)	1.430	1.101	1.125	1.963	130	98	73
- Nakupi računalniške opreme	848	917	909	705	92	101	120
- Ravnanje z odpadki	196	195	172	47	100	113	419
- Prevoz zaposlenih na delo	7.036	4.501	4.207	6.565	156	107	107
- Poraba papirja – interno	130	128	338	431	101	38	30
- Poraba papirja – eksterno	165	526	254	364	31	207	45
- Poraba vode	10	9	23	24	116	38	42
<b>Obseg 1–2 emisije TGP skupaj</b>	<b>9.857</b>	<b>11.299</b>	<b>10.602</b>	<b>11.518</b>	<b>87</b>	<b>107</b>	<b>86</b>
<b>Obseg 1–3 emisije TGP skupaj</b>	<b>19.671</b>	<b>18.677</b>	<b>17.630</b>	<b>21.617</b>	<b>105</b>	<b>106</b>	<b>91</b>
<b>Ogljični odtis (obseg 1–2) na zaposlenega</b>	<b>1,86</b>	<b>2,09</b>	<b>1,95</b>	<b>2,13</b>	<b>89</b>	<b>107</b>	<b>88</b>

S spremembo zajema podatkov, so bili prilagojeni podatki za 2019, 2020 in 2021.

**Prikaz ogljičnega odtisa Zavarovalnice Triglav po posameznih kategorijah obsegov**

Količine posameznih aktivnosti	Emisije TGP v tCO <sub>2</sub> e				Indeks		
	2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
<b>Obseg 1 – Neposredne emisije TGP</b>	<b>693</b>	<b>605</b>	<b>587</b>	<b>938</b>	<b>114</b>	<b>103</b>	<b>74</b>
- Obseg 1.1 – Poraba energentov iz lastnih kapacitet	180	187	178	393	96	105	46
- Obseg 1.2 – Poraba goriva za službene avtomobile	513	419	409	546	123	102	94
<b>Obseg 2 – Posredne emisije TGP (lokacijska metoda)</b>	<b>4.004</b>	<b>4.503</b>	<b>4.351</b>	<b>4.379</b>	<b>89</b>	<b>103</b>	<b>91</b>
<b>Obseg 2 – Posredne emisije TGP (tržna metoda)</b>	<b>1.416</b>	<b>1.589</b>	<b>4.173</b>	<b>4.318</b>	<b>89</b>	<b>38</b>	<b>33</b>
<b>Obseg 3 – Ostale neposredne emisije TGP</b>	<b>5.608</b>	<b>4.634</b>	<b>4.013</b>	<b>5.565</b>	<b>121</b>	<b>115</b>	<b>101</b>
- Službena potovanja (letalo, vlak, avtobus, avto)	1.053	861	886	1.369	122	97	77
- Nakupi računalniške opreme	443	602	398	315	74	151	141
- Ravnanje z odpadki	78	85	68	20	92	125	396
- Prevoz zaposlenih na delo	3.837	2.791	2.393	3.463	137	117	111
- Poraba papirja – interno	48	63	49	69	77	128	70
- Poraba papirja – zunanja	146	229	209	322	64	109	45
- Poraba vode	3	3	8	8	96	34	32
<b>Obseg 1–2 emisije TGP skupaj</b>	<b>4.697</b>	<b>5.109</b>	<b>4.939</b>	<b>5.317</b>	<b>92</b>	<b>103</b>	<b>88</b>
<b>Obseg 1–3 emisije TGP skupaj</b>	<b>10.305</b>	<b>9.743</b>	<b>8.951</b>	<b>10.882</b>	<b>106</b>	<b>109</b>	<b>95</b>
<b>Ogljični odtis (obseg 1–2) na zaposlenega</b>	<b>2,10</b>	<b>2,14</b>	<b>2,09</b>	<b>2,23</b>	<b>98</b>	<b>102</b>	<b>94</b>

S spremembo zajema podatkov, so bili prilagojeni podatki za 2019, 2020 in 2021.



Izračun ogljičnega odtisa Skupine Triglav je pripravljen v skladu z Metodologijo za izračun ogljičnega odtisa Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav, ki podrobneje opredeljuje obseg in meje, način zbiranja in analizo podatkov ter emisijske faktorje. Za medletne primerjave in postavljanje ciljev pri znižanju ogljičnega odtisa smo kot izhodiščno leto določili leto 2019, ko epidemične razmere še niso vplivale na skupen obseg izpustov toplogrednih plinov (TGP). Izračun ogljičnega odtisa po lokacijski metodi vključuje vse družbe Skupine Triglav, ki so polno konsolidirane in imajo pisarniške prostore oziroma zaposlene ter s tem ustrezajo merilu bistvenosti.

Metodologija sledi smernicam mednarodno priznanega protokola GHG (Greenhouse Gas Protocol) in upošteva emisijske faktorje mednarodne baze podatkov, ki izpuste deli v tri obsege: obsegi 1, 2 in 3 (Scope 1, 2, 3). V izračun ogljičnega odtisa Skupine Triglav smo zajeli spodnje obsege in kategorije izpustov.

- **Obseg 1:** neposredni izpusti iz virov, ki so v lasti ali pod nadzorom družbe (npr. kotli, peči, ličarske komore, službena vozila itd.) ter ubežni izpusti, povezani s klimatskimi napravami.
- **Obseg 2:** posredni izpusti, ki so posledica nabavljenega daljinskega ogrevanja in elektrike.
- **Obseg 3:** posredni izpusti zaradi službenih poti, opravljenih z letalom, vlakom, avtobusom in avtomobili, ki niso v lasti ali najemu podjetja, zaradi nakupov IT-opreme, proizvedenih odpadkov, prevoza zaposlenih na delo, porabe papirja in vode.

Preveritelj, družba SIQ Ljubljana, je na podlagi neodvisne preveritve, izvedene skladno s standardom ISO 14064-3, podal **pozitivno mnenje** o poročilu o ogljičnem odtisu družbe Zavarovalnica Triglav, d.d., in Skupine Triglav ter potrdil, da je poročilo:

- pripravljeno skladno s protokolom GHG o poročanju o emisijah toplogrednih plinov (smernice za poročanje o emisijah obsegov 1 in 2),
- vsebinsko pravilno in da pošteno predstavlja podatke o emisijah toplogrednih plinov (obsega 1 in 2) od 1. januarja 2022 do 31. decembra 2022 družbe Zavarovalnica Triglav, d.d., in Skupine Triglav.

## Poraba energentov

Za ogrevanje, hlajenje, razsvetlavo in delovanje električne ter elektronske opreme smo v Skupini porabili za 1.787 ton ekvivalenta nafte (TOE) energije ali 2 odstotka manj kot v letu 2021, v Zavarovalnici pa smo porabo energije znižali za 6 odstotkov. Najbolj se je v matični družbi znižala poraba plina, elektrike in vode za ogrevanja, povečala pa poraba kurilnega olja.

V Zavarovalnici smo na nekaterih strehah naših poslovnih objektov začeli s projektom postavitve sončnih elektrarn, ki bodo skupaj pokrivalo okoli 8 odstotkov naše letne porabe električne energije, v Ljubljani (na Dunajski cesti 22) smo namestili termostatske ventile za centralno regulacijo temperature in zgradili osnovno infrastrukturo za večje število električnih avtomobilov. Pri prenovah poslovnih prostorov v Skupini Triglav upoštevamo smernice za zmanjšanje porabe energentov pri ogrevanju in hlajenju ter porabe električne energije sploh. Vse nove prostore opremimo z razsvetlavo LED, prav tako reklamne napise (podrobneje v točkah [12.1 Uresničevanje strateških usmeritev in ciljev trajnostnega razvoja Skupine Triglav](#) in [7.10 Naložbe v nepremičnine in opremo za lastno dejavnost](#)).

## Poraba energentov v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v merskih enotah energenta<sup>33</sup>

Merska enota	V merskih enotah energenta				Indeks		
	2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
<b>Skupina Triglav</b>							
Voda za ogrevanje kWh	4.618.841	4.967.025	4.359.684	4.411.103	93	114	105
Kurilno olje L	29.410	27.388	57.342	89.790	107	48	33
Plin kWh	2.221.206	1.656.589	1.660.892	2.581.140	134	100	86
Lesni peleti kg	49.030	51.810	47.000	26.000	95	110	189
Elektrika kWh	13.353.852	14.086.990	12.841.319	13.382.997	95	110	100
Količina zelene elektrike kWh	8.448.791	8.466.599	345.961	117.659	100	2.447	7.181
<b>Delež zelene elektrike (v %)</b>	<b>63,3</b>	<b>60,1</b>	<b>2,7</b>	<b>0,9</b>	<b>105</b>	<b>2.234</b>	<b>7.190</b>
<b>Zavarovalnica Triglav</b>							
Voda za ogrevanje kWh	3.843.000	4.045.257	3.629.474	3.741.053	95	111	103
Kurilno olje L	15.520	7.760	6.126	23.414	200	127	66
Plin kWh	723.129	879.589	843.736	1.732.335	82	104	42
Lesni peleti kg	0				0	0	0
Elektrika kWh	8.330.044	8.890.970	8.438.062	8.404.232	94	105	99
Količina zelene elektrike kWh	7.913.093	8.446.421	345.961	117.659	94	2.441	6725
<b>Delež zelene elektrike (v %)</b>	<b>95,0</b>	<b>95,0</b>	<b>4,1</b>	<b>1,4</b>	<b>100</b>	<b>2.317</b>	<b>6.785</b>

S spremembo zajema podatkov, so prilagojeni podatki za 2019, 2020 in 2021.

## Poraba energentov v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v tonah ekvivalenta nafte (TOE)

Skupina Triglav	TOE (v tonah ekvivalenta nafte)				Indeks		
	2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
Voda za ogrevanje	397	427	375	379	93	114	105
Kurilno olje	25	24	49	77	107	48	33
Plin	196	146	147	228	134	100	86
Lesni peleti	20	21	19	11	95	110	189
Elektrika	1.148	1.211	1.104	1.006	95	110	114
Količina zelene elektrike	726	728	30	8	100	2.447	8.976
<b>Skupaj</b>	<b>1.787</b>	<b>1.829</b>	<b>1.694</b>	<b>1.701</b>	<b>98</b>	<b>108</b>	<b>105</b>
<b>Zavarovalnica Triglav</b>							
Voda za ogrevanje	330	348	312	322	95	111	103
Kurilno olje	13	7	5	20	200	127	66
Plin	64	78	74	153	82	104	42
Lesni peleti	0				0	0	0
Elektrika	716	764	726	578	94	105	124
Količina zelene elektrike	680	726	30	8	94	2.441	8.407
<b>Skupaj</b>	<b>1.124</b>	<b>1.197</b>	<b>1.117</b>	<b>1.073</b>	<b>94</b>	<b>107</b>	<b>105</b>

S spremembo zajema podatkov, so prilagojeni podatki za 2019, 2020 in 2021.

<sup>33</sup> Izračun za tono ekvivalenta nafte (TOE) je narejen po predpostavki, da iz litra kurilnega olja pridobimo 10 kWh, iz kubičnega metra zemeljskega plina pa 9,5 kWh energije. GRI 302-1.

## Ravnanje z odpadki<sup>34</sup>

Skupna količina ustvarjenih odpadkov se je v Skupini v letu 2022 glede na leto prej zmanjšala za 6 odstotkov, v Zavarovalnici pa za 18 odstotkov. Povečal se je delež recikliranih odpadkov, njihov delež je v Skupini znašal 29,7 odstotka, v Zavarovalnici pa 37,1 odstotka.

Tudi v letošnjem letu smo bili uspešni v zmanjševanju rabe papirja v interne namene. Povprečna dnevna poraba pisarniškega papirja (format A4 in A3) v listih na zaposlenega se je tako v Skupini znižala na 19 (20 v letu 2021) in v Zavarovalnici na 18 (23 v letu 2021).

Ločevanje in odlaganje odpadkov je odvisno od sistema upravljanja odpadkov na lokalni ravni oziroma na ravni države, v kateri poslujejo naše družbe v Skupini. V Sloveniji odpadke v celoti odlagamo ločeno, v drugih državah pa ločeno zbiranje in odlaganje še nista celovito urejena, zato podatki o količini in vrsti odpadkov pogosto niso na voljo. V poslovnih stavbah v Sloveniji zaposlene na različne načine spodbujamo k zmanjšanju porabe embalaže in boljšemu ločevanju odpadkov. V odvisni družbi v Srbiji so v 2022 sprejeli Načrt ravnanja z odpadki, ki uvaja spremljanje odpadkov po posameznih kategorijah ločevanja ter vrsti odvoza odpadkov.



Zaposlene na različne načine spodbujamo k zmanjšanju porabe embalaže in boljšemu ločevanju odpadkov.

## Ravnanje z odpadki v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav

	Merska enota	Skupina Triglav				Indeks		
		2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
Papir	kg	76.124	71.139	113.209	85.443	107	63	89
Biološki odpadki	kg	36.107	24.669	12.968	12.567	146	190	287
Embalaža	kg	66.008	57.883	43.677	53.328	114	133	124
Steklo	kg	3.903	1.438	11.093	5.396	271	13	72
Mešani odpadki	kg	430.833	431.965	346.780	415.353	100	125	104
Električna oprema in drugo	kg	825	64.455	135.026	5.861	1	48	14
<b>Skupaj reciklirani odpadki</b>	<b>kg</b>	<b>182.142</b>	<b>155.129</b>	<b>180.947</b>	<b>156.734</b>	<b>117</b>	<b>86</b>	<b>116</b>
<b>Skupaj namenjeni v odvoz</b>	<b>kg</b>	<b>431.658</b>	<b>496.420</b>	<b>481.806</b>	<b>421.214</b>	<b>87</b>	<b>103</b>	<b>102</b>
<b>Skupaj ustvarjeni odpadki</b>	<b>kg</b>	<b>613.800</b>	<b>651.549</b>	<b>662.753</b>	<b>577.948</b>	<b>94</b>	<b>98</b>	<b>106</b>
Poraba vode	m <sup>3</sup>	68.086	58.659	65.700	68.847	116	89	99
Odpadki na zaposlenega	kg	116	124	125	109	94	99	106

	Merska enota	Zavarovalnica Triglav				Indeks		
		2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
Papir	kg	34.495	35.806	65.319	38.818	96	55	89
Biološki odpadki	kg	30.026	20.727	10.059	9.849	145	206	305
Embalaža	kg	35.366	37.120	24.851	29.929	95	149	118
Steklo	kg	667	651	7.546	971	102	9	69
Mešani odpadki	kg	170.202	174.971	137.730	180.327	97	127	94
Električna oprema in drugo	kg	275	64.000	134.958	5.852	0	47	5
<b>Skupaj reciklirani odpadki</b>	<b>kg</b>	<b>100.554</b>	<b>94.304</b>	<b>107.775</b>	<b>79.567</b>	<b>107</b>	<b>88</b>	<b>126</b>
<b>Skupaj namenjeni v odvoz</b>	<b>kg</b>	<b>170.477</b>	<b>238.971</b>	<b>272.688</b>	<b>186.179</b>	<b>71</b>	<b>88</b>	<b>92</b>
<b>Skupaj ustvarjeni odpadki</b>	<b>kg</b>	<b>271.031</b>	<b>333.275</b>	<b>380.463</b>	<b>265.746</b>	<b>81</b>	<b>88</b>	<b>102</b>
Poraba vode	m <sup>3</sup>	18.347	19.116	23.342	23.071	96	82	80
Odpadki na zaposlenega	kg	121	148	170	118	82	88	103

## Poraba papirja v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav

Skupina Triglav	Poraba papirja v kg				Indeks		
	2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
Poraba papirja skupaj*	321.002	725.961	629.639	817.114	44	115	39
Poraba papirja med zaposlenimi (A4 in A3)	131.356	133.990	312.769	369.200	98	43	36
<b>Povprečna dnevna poraba pisarniškega papirja na zaposlenega (v listih)</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>53</b>	<b>98</b>	<b>43</b>	<b>36</b>
Zavarovalnica Triglav	2022	2021	2020	2019	2022/2021	2021/2020	2022/2019
Poraba papirja skupaj*	211.006	317.563	280.839	409.710	66	113	52
Poraba papirja med zaposlenimi	52.460	68.120	53.214	72.090	77	128	73
<b>Povprečna dnevna poraba pisarniškega papirja na zaposlenega (v listih)</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>78</b>	<b>128</b>	<b>74</b>

S spremembo zajema podatkov, so prilagojeni podatki za 2019, 2020 in 2021.

\* Vključena poraba papirja v interne in eksterne namene, vključno s kuvertami, promocijskimi materiali, tiskovinami, zavarovalno dokumentacijo ipd.



Skupina Triglav je z Zavodom za gozdove Slovenije sodelovala pri **pogozdovanju Krasa** po opustošenju, ki so ga leta 2022 povzročili požari. Zaposleni z družinami in prijatelji so se konec novembra pridružili prostovoljcem iz Slovenije in tujine ter v prvi obsežni akciji sadili mlado drevje.

V makedonski življenjski zavarovalnici so zaposleni organizirali akcijo sajenja dreves ob Veleškem jezeru »Novi život – za život sa osmehom«, v družbi Triglav penzisko društvo, Skopje, pa so sodelovali pri sajenju dreves »Posadi želju, za bolju bodočnost«. Družba Triglav Skladi je s kampanjo »Ustvarite #rožnato poletje« spodbujala k naložbam v trajnostno naravnana podjetja.

O preventivnih projektih obširneje poročamo v točki [12.4.3 Odgovoren odnos do skupnosti](#).

### 12.3.3 Storitve in produkti, ki spodbujajo družbeno in okoljske učinke<sup>35</sup>

Trajnostna načela uveljavljamo že pri snovanju zavarovalnih in naložbenih produktov. Vsak produkt v fazi razvoja in odobritve ocenimo v skladu z interno metodologijo za presojo trajnostnega učinka. V nadaljevanju prikazujemo naše pomembnejše storitve in produkte, s katerimi spodbujamo družbeno in okoljsko korist.

- **Zavarovanje sončnih elektrarn in zavarovanje mikromobilnosti:** Prvo omogoča zavarovanje sončnih elektrarn in ustrezno zavarovalno kritje za uporabnike energije iz obnovljivih virov. Z zavarovanjem manjših e-prevoznih sredstev pa spodbujamo uporabo prevoznih sredstev z ničelnimi izpusti.
- **Avtomobilsko kasko zavarovanje in zavarovanje avtomobilske asistence:** Vključujeta vsa potrebna kritja za električna in hibridna vozila, saj z njima zavarujemo celotno infrastrukturo za polnjenje tovrstnih vozil (polnilne naprave, kabli ...). V Severni Makedoniji smo lastnikom električnih in hibridnih vozil pripravili ponudbo Kasko Green, ki vključuje 50 odstotkov popusta pri sklenitvi zavarovanja avtomobilskega kaska.
- **Aplikacija DRAJV:** Z nižjo premijo avtomobilskih zavarovanj spodbuja varno, varčno in odgovorno vožnjo strank.
- **Sofinancirana kmetijska zavarovanja:** Spodbujajo oskrbo z lokalno pridelano hrano in njeno potrošnjo ter krajše preskrbovalne verige. Tako prispevajo k ohranjanju kmetijske pridelave in poseljenosti podeželja, kar posebej velja za odročnejša območja s težjimi razmerami za kmetovanje (OMD – območja z omejenimi dejavniki za kmetijstvo).
- **Ponudba kmetijskih zavarovanj:** Večji poudarek dajemo zavarovanju rastlinske pridelave ter zavarovanju majhnih in srednje velikih rej gospodarskih živali, ki so za okolje bistveno manj obremenjujoče od intenzivne živalske reje.
- **Premijska politika kmetijskih zavarovanj:** Spodbuja pomen vzpostavitve preventivne zaščite pred naraščajočimi proizvodnimi riziki kot posledico podnebnih sprememb. Ob tem **sodelujemo pri preventivnih programih** za vzpostavitev trajnostno naravnane pridelave hrane (namakalni sistemi, oroševalni sistemi za zaščito pred spomladansko pezebo, mreže proti toči, rastlinjaki, tuneli).

- **Indeksni zavarovalni produkti,** kot je zavarovanje posevkov pred sušo s tehnologijo daljinskega zaznavanja pomanjkanja vlage v tleh, pripomorejo k zmanjšanju obremenitve okolja v procesu likvidacije škode. Okolju prijaznejši so tudi postopki cenitve škod na terenu z uporabo tablic in letalnikov (dronov).
- **Ugodnosti za mlade kmetovalce:** V sodelovanju z Zvezo slovenske podeželske mladine mladim kmetovalcem ponujamo ugodnosti pri sklenitvi zavarovanj ob prevzemu kmetije. Podpiramo inovativne ter preventivne projekte, kot sta projekt IMK (Inovativni mladi kmet) ter (ne)Varna vožnja s traktorji.
- **Delniški sklad Triglav Zeleni družbe Triglav Skladi:** Sklad je usklajen z uredbo EU o razkritjih, povezanih s trajnostnostjo, v sektorju finančnih storitev. Sklad sredstva vlaga v delnice vodilnih podjetij na področju trajnostnega razvoja in družbene odgovornosti. Možnost vlaganja v trajnostno naravnane sklade so Triglav Skladi v letu 2022 ponudili tudi strankam življenjskih zavarovanj z varčevalno komponento.

Zbrano premijo iz zavarovalno-naložbenih produktov, ki spodbujajo splošno družbeno in okoljsko korist, povečujemo in s tem uresničujemo naše strateške ambicije. Njena vrednost je v letu 2022 dosegla 20,8 milijona evrov (indeks 127). Sredstva v upravljanju sklada Triglav Zeleni so se povečala za 18 odstotkov in so znašala 49,2 milijona evrov.



*Za mlade kmetovalce že tradicionalno pripravljamo preventivne delavnice (ne)Varna vožnja s traktorji.*

<sup>35</sup> GRI G4-F57, G4-F58, SDG 2, SDG 7, SDG 9, SASB: FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2

### Zavarovalna premija zavarovalnih produktov, ki spodbujajo družbeno in okoljsko korist, Skupine Triglav in sredstva v upravljanju sklada Triglav Zeleni

	Zavarovalna premija in sredstva v upravljanju			Indeks	
	2022	2021	2020	2022/2021	2021/2020
Zavarovanje posevkov in plodov	17.056.736	13.392.760	11.140.631	127	120
Zavarovanje električnih vozil	2.427.251	1.920.092	1.429.155	126	134
Zavarovanje mikromobilnosti	550.591	484.875	475.136	114	102
Zavarovanje sončnih elektrarn	773.394	537.912	459.248	144	117
<b>Skupaj zavarovalna premija</b>	<b>20.807.972</b>	<b>16.335.639</b>	<b>13.504.170</b>	<b>127</b>	<b>121</b>
<b>Sredstva v upravljanju sklada Triglav Zeleni</b>	<b>49.246.838</b>	<b>41.833.991</b>	<b>24.556.690</b>	<b>118</b>	<b>170</b>

### Vključevanje dejavnikov ESG v procese upravljanja naložb in strategije<sup>36</sup>

Pri naložbenju finančnih sredstev Skupine sledimo trajnostnemu vidiku naložbene politike (skladen z zahtevami Uredbe (EU) 2019/2088 o razkritjih, povezanih s trajnostnostjo, v sektorju finančnih storitev), ki vključuje tudi opis trajnostnih tveganj ter pregled škodljivih vplivov nanjo.

Tako v naložbenem procesu sledimo smernicam glede skrbnosti za odgovorno ravnanje podjetij, ki jih je oblikovala Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD), ter načelom za odgovorne naložbe (PRI), ki jih podpirajo Združeni narodi.

### Prostovoljna in zahtevana razkritja deležev izpostavljenosti do gospodarskih dejavnosti, sprejemljivih in nesprejemljivih za taksonomijo

V nadaljevanju razkrivamo nekatere deleže izpostavljenosti do gospodarskih dejavnosti, sprejemljivih in nesprejemljivih z Uredbo o taksonomiji EU v skupnih sredstvih in dejavnostih neživiljskega zavarovanja. Predstavljeni deleži so delno skladni z Delegirano uredbo Komisije (EU) 2021/2178 z dne 6. 7. 2021 o dopolnitvi Uredbe (EU) 2020/852.

### Deleži in vrednosti posameznih kategorij v skupnih sredstvih Skupine Triglav (prostovoljno razkritje)

Skupina Triglav	31. 12. 2022		31. 12. 2021	
	Delež	Vrednost v EUR	Delež	Vrednost v EUR
Izpostavljenost do gospodarskih dejavnosti, <b>nesprejemljivih</b> za taksonomijo v skupnih sredstvih, razen izpostavljenosti do enot centralne ravni držav, centralnih bank in nadnacionalnih izdajateljev, ki so izključene iz izračuna števca in imenovalca	89 %	2.184.808.041	85 %	2.025.967.171
Izpostavljenost do gospodarskih dejavnosti, <b>sprejemljivih</b> za taksonomijo v skupnih sredstvih, razen izpostavljenosti do enot centralne ravni držav, centralnih bank in nadnacionalnih izdajateljev, ki so izključene iz izračuna števca in imenovalca	11 %	281.908.313	15 %	346.600.213
Delež izpostavljenosti do gospodarskih dejavnosti finančnih podjetij, sprejemljivih za taksonomijo v skupnih sredstvih	3 %	69.869.725	4 %	88.379.241
Delež izpostavljenosti do gospodarskih dejavnosti nefinančnih podjetij, sprejemljivih za taksonomijo v skupnih sredstvih	9 %	211.081.858	11 %	255.924.963
Izpostavljenost do držav, centralnih bank in nadnacionalnih izdajateljev in izvedenih finančnih instrumentov	44 %	1.091.468.585	58 %	1.382.189.062
Izpostavljenosti do podjetij, ki jim ni treba objavljati nefinančnih informacij v skladu s členom 19a ali 29a Direktive 2013/34/EU	45 %	1.596.251.823	41 %	1.521.997.653

Za izračun so uporabljene ocene informacijskega sistema Bloomberg.

Izvedeni finančni instrumenti so izključeni iz števca izračuna izpostavljenosti nesprejemljivosti in sprejemljivosti.

Izpostavljenosti do podjetij, ki jim v skladu s členom 19a ali 29a Direktive 2013/34/EU ni treba objavljati nefinančnih informacij, so izključeni iz števca ključnih kazalnikov uspešnosti finančnih podjetij.

Izpostavljenosti do naložb v zvezi s pogodbami življenjskega zavarovanja, pri katerih naložbeno tveganje nosijo imetniki police, so izključene iz izračuna števca in imenovalca vseh izračunov izpostavljenosti.

### Delež gospodarskih dejavnosti neživiljskega zavarovanja, sprejemljivih in nesprejemljivih za taksonomijo EU v Skupini Triglav (zahtevano razkritje)

Skupina Triglav	Delež	
	31. 12. 2022	31. 12. 2021
Gospodarske dejavnosti neživiljskega zavarovanja, sprejemljivih za taksonomijo	91 %	91 %
Gospodarske dejavnosti neživiljskega zavarovanja, nesprejemljive za taksonomijo	9 %	9 %

Strateške ambicije Skupine Triglav na področju trajnostnega razvoja (ESG) v celoti sledijo ciljem, sprejetim v okviru Pariškega sporazuma za omejitev globalnega segrevanja ter Evropskega zelenega dogovora za zmanjšanje emisij toplogrednih plinov do leta 2030 in ogljične nevtralnosti do leta 2050.

Skupina bo v obeh strateških dejavnostih (zavarovalništvo in upravljanje premoženja) delovala za prehod v podnebno nevtralnno družbo in proti podnebnim spremembam odporno krožno gospodarstvo. Pri izvajanju svojih dejavnosti bo spodbujala trajnostne gospodarske aktivnosti, energijsko učinkovitost in uporabo energije iz obnovljivih virov za zmanjšanje izpustov toplogrednih plinov.

Več o tem v točki [12.1 Uresničevanje strateških usmeritev in ciljev trajnostnega razvoja Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav](#).

## 12.4 Družbeni vidiki

### 12.4.1 Odgovoren odnos do strank<sup>37</sup>

V odnosih s strankami uveljavljamo načela enostavnosti in transparentnosti, se hitro in kakovostno odzivamo na njihove potrebe ter tako gradimo vzajemno zaupanje. Veliko truda vlagamo v dolgoročno dobre odnose, spremljamo dogajanje na zavarovalnih trgih, ugotavljamo zahteve in potrebe strank ter strokovno in korektno obravnavamo njihove pripombe. Na tej osnovi izboljšujemo poslovne modele in procese ter razvijamo nove produkte, storitve in poslovne ekosisteme. Osredotočenost na stranko podpiramo tudi z novimi trženjskimi pristopi na vseh ravneh.

Z razvojem digitalnih rešitev želimo izboljšati uporabniško izkušnjo strank, odnose krepimo tudi v neposrednem komuniciranju preko zavarovalnih zastopnikov (podrobneje v poglavju [11. Razvojne aktivnosti](#)). V ospredju so skrb za obveščenost strank o zavarovalnih produktih ter zaščita njihovih osebnih podatkov in pravic. Zagotavljanje kakovosti in s tem zadovoljstva strank urejajo pravilniki, protokoli in navodila.

Sestavni del razvoja zavarovalnih produktov so postopki za njihovo odobritev in preizkušanje še pred trženjem ali distribucijo. Vsak produkt mora v svoji življenjski dobi izpolnjevati potrebe in cilje strank ter ustrezati njihovim značilnostim. Redno preverjamo in preizkušamo primernost distribucijskih strategij. Ob zaznanih odstopanjih poskrbimo za prilagoditev produkta ali njegove distribucije.

### Informiranje strank<sup>38</sup>

Stranke obveščamo na strokoven in transparenten način in jim omogočamo enostaven dostop do vseh potrebnih informacij o naših produktih in storitvah. Prizadevamo si, da so naši zavarovalni in drugi splošni pogoji pošteni in pregledni, potrošniki pa obravnavani kakovostno in enakopravno. Pri tem smo pozorni na posebne zahteve glede informiranja strank pri sklepanju finančnih in zavarovalnih pogodb na daljavo.

Omogočamo različne oblike vlaganja morebitnih pritožb, ki jih rešujemo hitro po predpisanih postopkih. Spoštujemo usmeritve nadzornih organov in skrbno izvajamo Politiko upravljanja in nadzora nad zavarovalnimi produkti in njihovo distribucijo.

Na področju promocije sledimo najsodobnejšim komunikacijskim smernicam, pri tem pa ne uporabljamo zavajajočih, agresivnih, žaljivih, šokantnih ali drugih neprimernih praks. Vodijo nas etična načela, skrb za ugled blagovne znamke, upoštevamo tudi priporočila Zveze potrošnikov Slovenije za izboljšanje finančne pismenosti. Zoper Zavarovalnico Triglav in njene odvisne družbe tudi v letu 2022 ni bil sprožen noben postopek, ki bi lahko nastal zaradi kršitev na področju trženjskega komuniciranja.

### Dostopnost storitev

S širjenjem in stalnim posodabljanjem digitalnih rešitev strankam zagotavljamo lahko dostopne izdelke in storitve ter enostaven način poslovanja. O izboljšavah in številnih aktivnostih poročamo tudi v poglavju [11. Razvojne aktivnosti](#).

- **Komunikacijski kanali:** Za storitve Zavarovalnice so na voljo brezplačne telefonske številke (splošne informacije in tehnična pomoč: 080 555 555, [info@triglav.si](mailto:info@triglav.si); storitve asistence: v Sloveniji 080 2864, v tujini 080 2222 2864). Za informacije o zdravstvenih zavarovanjih je na voljo brezplačna telefonska številka Triglava, Zdravstvene zavarovalnice: 080 2664; za informacije o naložbenih rešitvah pa Triglav Skladov: 080 1019. Klicni centri delujejo tudi na Hrvaškem, v Srbiji in Severni Makedoniji. Razvili smo dodatne dialoge za digitalnega pomočnika (chatbot) in razširili podporne vsebine za stranke.
- **Mobilna aplikacija DRAJV:** Presegli smo mejnik 1 milijarde skupno prevoženih kilometrov. Nadgrajena aplikacija omogoča dodajanje več vozil v uporabniški račun (avto, avtodom, motor), algoritem ocenjevanja voženj, pa tudi snemanje voženj na motorjih in prilagojen

## »Zavarujmo prihodnost« s partnerstvi za trajnostni razvoj

V začetku leta 2022 smo v družbi preko 160 partnerjev, naših sponzorirancev, in neposrednem prenosu na pretočnih kanalih zagnali projekt 'Zavarujmo prihodnost'. Z njim širimo poznavanje globalnih ciljev trajnostnega razvoja Združenih narodov (UN SDG). Naše zaposlene, sledilce naših sponzorirancev in stranke ter druge uporabnike naših komunikacijskih kanalov spodbujajo, da se zavežejo njihovem uresničevanju. Dosedanje sodelovanje smo nadgradili v skupno partnerstvo za trajnostni razvoj ter ambasadorsko vlogo pri ozaveščanju o globalnih razvojnih izzivih in trajnostnem ravnanju v vsakdanjem življenju.



<sup>37</sup> GRI 3-3

<sup>38</sup> GRI 3-3, 417-1, 417-2, 417-3, SASB: FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.2, FN-AC-270a.3

način uveljavljanja popusta pri zavarovanju motornih koles. Aplikacijo mesečno uporablja več kot 60.000 voznikov, ki so v letu 2022 opravili več kot 11 milijonov voženj (36 odstotkov več kot leto prej) in skupaj prevozili več kot 275 milijonov kilometrov. Uporabniki so za varno vožnjo nagrajeni s popustom pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja ali zavarovanja za mladega voznika ter popustom pri zavarovanju motornih koles.



Aplikacijo DRAJV sedaj mesečno uporablja več kot 60.000 uporabnikov.

- Mobilna aplikacija i.triglav:** Z njeno prenovo smo omogočili širši nabor storitev preko pametne naprave. Stranke lahko na enem mestu opravijo večino zadev, povezanih z zavarovalnimi pogodbami, ter dostopajo do drugih storitev zavarovalnice (sklenitev/obnova zavarovanja, prijava škode in spremljanje statusa reševanja svojega škodnega primera, naročilo asistenčne pomoči, pregled podrobnosti zavarovanj in ugodnosti ipd.). Mobilna aplikacija omogoča prikaz stanja varčevanja pri Triglav Skladih in stanja sredstev življenjskih in pokojninskih zavarovanj. V digitalni poslovalnici i.triglav smo nadgradili procese, povezane s sklepanjem zavarovanja in dodatnim vplačilom premije, ter v aplikaciji i.triglav Poslovni omogočili komuniciranje z delodajalci.

- Mobilna aplikacija Triglav vreme:** Uporabniki z njo pridobijo vpogled v zanesljive vremenske podatke in napovedi. Podatke zagotavlja Agencija Republike Slovenije za okolje.
- Spletna mesta družb v Skupini:** S tehnološko, vsebinsko in oblikovno prenovo spletnih mest odvisnih družb zunaj Slovenije in družbe Triglav Skladi smo poenotili uporabniško izkušnjo ter prepoznavnost povečali z enotno digitalno oziroma celotno grafično podobo (o tem tudi v točki [11.2 Transformacija in digitalizacija](#)).
- Mobilne cenilne enote v primeru množičnih škod:** Na prizadetih območjih postavljamo mobilne cenilne enote za hiter in tekoč popis in oceno škod. V letu 2022 smo v Sloveniji po šestih večjih in nekaj manjših neurjih s točo vzpostavili osem mobilnih cenilnih enot (MCE) in z njimi opravili več kot 4.000 cenitev poškodovanih vozil.
- Aplikacija za ogled predmeta zavarovanja:** Ogled na daljavo omogočamo s pametnim telefonom strank, z letalniki (droni) in kamerami 360° ter z zajemom podatkov s tehnologijo OCR. Postopki prijave in ogleda škode so s tem enostavnejši in hitrejši.
- Novosti pri reševanju škod** so številne: možnost e-prijave škod zavarovanj odgovornosti, uvedba brezpapirnih prijav škod na prijavnih okencih, prenova mobilne aplikacije Mobilni zastopnik, centralizacija reševanja škod po procesu Prijavi-odpravi, možnost prijave škod iz zavarovanja avtomobilske pravne zaščite na servisih SK+, vzpostavitev klicnega centra za pomoč strankam pri prijavi in ogledu škode, uvedba asistence za male živali, možnost elektronskega podpisa dokumentov za stranke v procesu reševanja škod.
- Mobilna aplikacija Triglav Skladi in spletna aplikacija Moj račun:** Nadgrajeni aplikaciji z avtomatiziranim vnosom strokovnih vsebin in nasvetov za preudarno upravljanje premoženja omogočata celovito spletno poslovanje ter upravljanje vzajemnih skladov in naložbenih rešitev na daljavo.
- Posvet z zdravnikom na daljavo pri zavarovanju Zdravstveni nasvet:** Strankam je na voljo posvet z zdravnikom specialistom po telefonu ali videoklicu.
- Simulator varne vožnje v Triglav Labu:** Mladi vozniki lahko opravijo praktični preizkus voznških sposobnosti na simulatorju ter pridobijo popust pri sklenitvi police za mladega voznika. Cenovno ugodnost pridobijo tudi z udeležbo na delavnici varne vožnje.

#### Dostop do zavarovalniških storitev za ljudi z različnimi oblikami invalidnosti<sup>39</sup>

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

- 70 % prodajnih mest osebam z različnimi oblikami invalidnosti omogoča samostojen dostop. V letu 2022 smo v objektu na Dunajski cesti 22 v Ljubljani uredili invalidom prijazne sanitarije, ob prenovi predstavnštva Vič pa smo vgradili avtomatska drsna vrata za lažji dostop.
- 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 paralimpijski komite), Zavodom Vozim, prostovoljno delo zaposlenih na šolskih športnih dnevih.

### 12.4.1.1 Zadovoljstvo strank<sup>40</sup>

Zadovoljstvo strank spremljamo z merjenjem in raziskovanjem njihovih izkušenj. Pridobljeni rezultati nam pomagajo ne le pri izboljševanju storitev, temveč tudi pri zasnovi izobraževanja zaposlenih, dopolnjevanju škodnih aplikacij in spremljanju prodaje.

V letu 2022 smo merjenje zadovoljstva strank po metodologiji Net Promotor Score (NPS) razširili na dodatne stične točke v odvisnih družbah. Začeli smo spremljati zadovoljstvo z asistenčno storitvijo v odvisnih družbah na Hrvaškem, v Bosni in Hercegovini in Črni gori ter zadovoljstvo s sklepanjem in izplačilom škod v Bosni in Hercegovini. Meritve NPS izvajamo na vseh trgih, kjer poslujemo, in širimo krog vanje vključenih družb.

NPS Skupine in Zavarovalnice Triglav sta dosegla najvišjo raven doslej. **NPS za Skupino Triglav** je v letu 2022 znašal 77 in se je v primerjavi z letom prej povišal za 4 točke, **NPS za Zavarovalnico Triglav** pa se je povišal za 3 točke, na 76. Rezultat je predvsem posledica izboljšanja zadovoljstva pri sklepanju zavarovanj, zabeležili smo namreč rast za 5 točk. Stranke so največje zadovoljstvo ponovno izrazile pri asistenčnih storitvah, tu se je kazalnik NPS povišal za 2 točki (88).

Zelo pozorno rešujemo negativne izkušnje strank. Avtomatizirano beleženje in razpošiljanje komentarjev strank o njihovih izkušnjah z Zavarovalnico bomo v letu 2023 integrirali v platformo CRM. Z rezultati merjenja zadovoljstva seznanjamo zaposlene in na podlagi ugotovitev spodbujamo izboljšavo notranjih procesov in storitev.

Zadovoljstvo strank z **izvajalci zdravstvenih storitev** merimo v okviru Zdravstvene točke. Ocene redno presegajo ciljne vrednosti, s strankami, ki so podale negativno oceno, pa ponovno stopimo v stik. Tudi na tem področju so povratne informacije vodilo za prilagajanje naše ponudbe in storitev.

Z njimi prav tako seznanimo naše partnerske izvajalce zdravstvenih storitev, dobitniki najboljših ocen prejmejo priznanja odličnosti, za pet let pa priznanje *ambasador odličnosti*.

Na **področju upravljanja premoženja** smo za grajenje prepoznavne blagovne znamke in izboljšanje zadovoljstva strank dejavno in ciljno prilagajali ponudbo. Stranke smo nagovarjali po različnih trženjskih kanalih, okrepili smo prisotnost na družbenih omrežjih in uporabo digitalnih platform, vzpostavili klicni center in merjenje zadovoljstva strank po metodologiji NPS.

Zavarovalnice zunaj Slovenije so nadaljevale dejavnosti za večje zadovoljstvo strank. Pri vpeljevanju rešitev sicer sledijo izkušnjam matične družbe ter gibanjem in potrebam po digitalizaciji poslovanja v regiji.

Poleg meritev NPS pridobivamo povratne informacije o mnenju strank v Skupini tudi z anonimnimi anketami ob prijavi škodnih primerov, pisemskimi in elektronskimi pritožbami, odzivi na različnih družabnih omrežjih in lastnih spletnih straneh ter neposredno od prodajno-svetovalnega osebja na terenu. Na **sklepalnih**



V Črni gori smo za stranke, ki uporabljajo storitev »Dome moj«, organizirala celodnevni dogodek z aktivnostmi za otroke in koncertom.

mestih imamo knjigo pritožb in pohval, ki jih vnašamo v aplikacijo in v letu 2022 tovrstnih pritožb ni bilo (prejeli smo 4 pohvale).

**Pritožbe in pohvale** sproti spremljamo in analiziramo. Z učinkovito aplikativno podporo spremljamo in nadziramo obravnavo posameznih pritožb. Pritožbeni pravilnik opredeljuje posamezne faze pritožbenega postopka ter dolžna ravnanja odgovornih oseb. O izsledkih obravnavanja pritožb in pohval enkrat letno pripravimo poročilo in z njim seznanimo vodstvo družbe. V njem opredelimo tudi ukrepe za izboljšanje pritožbenega postopka in procesov. Skrbimo za jasno informiranje strank o pritožbenem postopku, tako z ustreznimi pojasnili v sami zavarovalni dokumentaciji kot tudi na naših spletnih mestih, preko katerih lahko stranke dostopajo do vseh informacij, povezanih z učinkovitim obravnavanjem svojih pritožb.

V letu 2022 smo v Zavarovalnici Triglav prejeli 3.429 pritožb (leto prej 3.335), največ se jih je nanašalo na reševanje premoženjskih škod (91 odstotkov), sledile so pritožbe na področju življenjskih škod (6 odstotkov), življenjskih zavarovanj (2 odstotka) in premoženjskih

zavarovanj (1 odstotek). Manj kot odstotek jih je bil povezan z regresi in drugim. Pritožbe razvrščamo v vsebinske in splošne pritožbe ter tiste s področja varstva osebnih podatkov. Največ je vsebinskih, pri katerih stranke izražajo nezadovoljstvo z rešitvijo škodnega zahtevka (94 odstotkov). Med vsemi prejetimi pritožbami je bilo dve tretjini neutemeljenih, 11 odstotkov utemeljenih, delno utemeljenih pa 17 odstotkov. Prejeli smo tudi 52 pohval, predvsem odnosa zaposlenih, zastopnikov, serviserjev oziroma cenilcev. Pritožbe v družbah zunaj Slovenije rešujejo po pravilnikih pritožbenih komisij, evidence pa hranijo v predpisani, večinoma elektronski obliki.

**Stopnja zadržanja strank** je v Zavarovalnici Triglav v letu 2022 znašala 92,9 odstotka. Skupaj z novimi strankami, pridobljenimi v tem letu, pa se je skupno število povečalo za 8,6 odstotka.<sup>41</sup> **Stopnja pritožb** glede na število škodnih zahtevkov v Zavarovalnici Triglav in Triglavu, pokojninski družbi, je znašala 1,22 odstotka, leto prej pa 1,30 odstotka.<sup>42</sup>

### 12.4.1.2 Preverjanje učinkovitosti in raziskovanje trga

Tržno-komunikacijske kampanje spremljamo z raziskovanjem opaznosti, vsečnosti ter vplivov na razumevanje in nakupne odločitve. Uporabljamo tudi nevromeritev EEG in t. i. sledenje očem (»eye tracking«) za spremljanje čustvenega zaznavanja in odzivanja na določene TV-oglasne.

Za razvoj, nadgradnjo in konsolidacijo produktov in storitev z meritvami preverjamo ustreznost storitev, paketov in potencial uporabe mobilnih aplikacij, izvajamo akcije skritega kupca, fokusne skupine pa uporabljamo za preverjanje sklepalnih aplikacij in produktov.

Nakupne navade potrošnikov spremljamo s kvantitativnim raziskovanjem nakupnih dejavnikov (All insurance), ki poteka na celotnem zavarovalniškem trgu in ponuja vidik končnega potrošnika. Interno poročilo o merjenju zadovoljstva zunanjih izvajalcev pripravljamo dvakrat letno ter v njem opišemo ukrepe za izboljšanje.

Na slovenskem trgu je Zavarovalnica Triglav **ena najuglednejših blagovnih znamk**, na trgih zunaj Slovenije pa se uvrščamo med pet najboljših blagovnih znamk po stopnji ugleda. Družbe v Skupini Triglav so prepoznane kot ugledna podjetja z značilnim, odkritim slogom komuniciranja s strankami. Znani smo po celoviti ponudbi zavarovanj in učinkovitem procesu obravnave in izplačila škodnih zahtevkov. Najbolj oblikovano podobo ima Skupina v Sloveniji, kjer Zavarovalnica velja za eno najboljših podjetij v državi in pozitivno prispeva k razvoju lokalne skupnosti, medtem ko na drugih trgih svojo podobo še gradi.

## Upravljanje blagovne znamke in trženjsko komuniciranje

Za učinkovito pozicioniranje znamke in komuniciranje smo z novo poslovno strategijo začeli pripravljati **ново strategijo blagovne znamke Triglav**. Zajema tri vidike – korporativno znamko podjetja, produktno znamko in znamko delodajalca ter identiteto znamke Triglav – pri čemer identiteto znamke gradi na osnovi novega arhetipa njene osebnosti.

Ugled blagovne znamke Triglav in Skupine Triglav, lojalnost strank in odnose z njimi gradimo s poglobljenim poznavanjem potreb strank ter proučevanjem trendov. Moč blagovne znamke uspešno povečujemo s celovitim znamčenjem na korporacijski ravni (tj. na ravni Skupine Triglav) in produktni ravni (tj. na ravni posameznih produktov, produktnih skupin in storitev).

## Moč znamke nadgrajujemo z novo vrednostno obljubo

V projekt repositioniranja znamke in prenove njene vrednostne obljube smo vključili deležnike na vseh trgih. Proces znamčenja vodi Služba za trženjsko komuniciranje Zavarovalnice Triglav. **Tjaša Kolenc Filipčič:** »Izhajamo iz uresničevanja našega poslanstva in razvoja poslovanja, pri katerem se z novimi poslovnimi modeli in storitvami še bolj osredotočamo na spremenjene potrebe strank in njihovo uporabniško izkušnjo.«

Identiteto blagovne znamke uveljavljamo na vseh ciljnih trgih.

Na **področju premoženjskih zavarovanj** je bilo v ospredju grajenje prepoznavnosti prenovljenega lojalnostnega programa Triglav komplet, ki vključuje tudi zavarovanja oziroma produkte odvisnih družb. Dejavno smo spodbujali zanimanje za kmetijska zavarovanja, zavarovanja za motoriste in traktoriste, nezgodna zavarovanja Pazi name!, turistična zavarovanja, zavarovanja za mlade voznike in male živali.

Pri **življenjskih zavarovanjih** smo se osredotočili na integriran pristop, ki je celostno zajel več ciljnih skupin. V sodelovanju z vrhunsko športno plezalko Janjo Garnbret smo izvedli kampanjo Življenjsko zavarovanje za primer smrti.

Na **področju upravljanja premoženja** smo zaradi razmer, povezanih z vojno v Ukrajini, vzpostavili spletno informacijsko središče za vsa strokovna pojasnila o varnosti vloženi sredstev.

Na **področju zdravstvenih zavarovanj** smo zasnovali novo dolgoročno 360-stopinjsko komunikacijsko, vsebinsko in prodajno kampanjo. Osredotočili smo se na sporočilo Vaš partner za zdravje in svoj položaj zanesljivega organizatorja zdravstvenih in asistenčnih storitev ter na dodatna zdravstvena zavarovanja.

### 12.4.1.3 Prejeta priznanja in nagrade

Priznanja in nagrade Skupini Triglav v letu 2022

- **WEBSI 2022:** 2. mesto družbi Triglav Skladi v kategoriji Družbeno odgovorni projekti za projekt Gozd srčnosti.
- **TOP investitor v izobraževanje:** certifikat Zavarovalnici Triglav za sistematično vlaganje v izobraževanje in usposabljanje zaposlenih.
- **Naj upravljevec in naj skladi 2022 po izboru revije Moje finance:** nagrada za najboljšega upravljalca vzajemnih skladov Mitji Baši iz družbe Triglav Skladi, zmagovalni vzajemni skladi pa so postali: za triletno obdobje (2019–2021) Triglav Money Market EUR v kategoriji Denarni – evro, Triglav Top Brands v kategoriji Delniški globalni in Triglav Azija v kategoriji Delniški Azija - Oceanija, ki je bil z najvišjo oceno nagrajen tudi za desetletno obdobje (2012–2021).
- **Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA):** priznanje Zavarovalnici Triglav za uspešno preprečevanje in obvladovanje kostno-mišičnih obolenj, povezanih z delom.
- **Priznanje za varnost in zdravje pri delu:** državno priznanje Zavarovalnici Triglav za program Zavarujmo zdravje, ki ga je podelilo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti v okviru tekmovanja Dobra praksa na področju varnosti in zdravja pri delu 2020–2022.
- **IADA:** zlata priznanja za Letno poročilo Skupine Triglav in matične družbe za leto 2021, za celostno komunikacijsko rešitev, kakovost vizualnega podajanja informacij v digitalni izdaji omenjenega poročila ter uporabo fotografije in videa.
- **Arc Awards:** zlata priznanja za Letno poročilo Skupine Triglav in matične družbe za leto 2021, za celostno komunikacijsko rešitev, kakovost vizualnega podajanja informacij v digitalni izdaji ter uporabo fotografije in videa. Poleg tega je poročilo prejelo še veliko nagrado za najboljšo komunikacijsko rešitev v regiji Vzhodna Evropa.
- **Zlato pero:** nagradi Mednarodnega združenja poslovnih komunikatorjev (IABC) za Letno poročilo Skupine Triglav in matične družbe za leto 2020 za odličnost v strateškem komuniciranju in za celovit spletni nastop z učinkovito in domiselno uporabo spletnih orodij.
- **Najboljše letno poročilo:** področni nagradi za najboljše letno poročilo v kategorijah komuniciranja in trajnostnega razvoja za leto 2021 po izboru časnika Finance.
- **Ugledni delodajalec:** naslov Ugledni delodajalec 2021 Zavarovalnici Triglav v panogi zavarovalništva, ki ji je bil podeljen že četrtič zapored.
- **Priznanje za širjenje kulture družini prijaznega podjetja:** posebna zahvala za širjenje kulture družini prijaznega podjetja Zavarovalnici Triglav, ki je nosilec certifikata Družini prijazno podjetje že od leta 2012.

## 12.4.2 Odgovoren odnos do zaposlenih<sup>43</sup>

### Strateške smernice ravnanja z zaposlenimi in zaposlitvena politika

- Pridobivamo, razvijamo in zadržujemo najboljše sodelavce ter izboljšujemo izbirne postopke. Z uveljavljanjem minimalnih standardov in prenašanjem dobrih praks vpeljujemo enotne procese ravnanja z zaposlenimi v Skupini.
- Vzpostavljamo enotno organizacijsko kulturo Skupine Triglav, ki temelji na konstruktivnem vedenju, timskem delu, samoiniciativnosti, sprejemanju odgovornosti in sodelovanju. Sistematično prenavljamo blagovno znamko delodajalca ter s tem krepimo ugled Zavarovalnice. Spodbujamo mobilnost znotraj delovnih področij družb in med družbami Skupine Triglav. Izvajamo uvajalno mentorstvo za nove zaposlene in razvojno mentorstvo za perspektivne sodelavce ter gradimo medgeneracijsko sodelovanje.
- Strokovno znanje zaposlenih nadgrajujemo na vseh področjih dela ter razvijamo kompetence, ki so potrebne za uspešno doseganje posameznikovih ciljev. V letu 2022 smo v Skupini krepili krovno kompetenco – fleksibilnost.
- Nenehno skrbimo za razvoj ključnih in perspektivnih sodelavcev ter vodij. Licenca za vodenje Zavarovalnice Triglav vodje spodbuja k stalnemu izpopolnjevanju znanj in nadgrajevanju veščin vodenja.
- Skrbimo za zadovoljstvo in zavzetost zaposlenih, kar preverjamo z vsakoletno raziskavo ORVI.
- Uvajamo sodobne, hibridne oblike dela, ki bodo zaposlenim omogočile fleksibilnejše

in učinkovitejše delo, boljše medsebojno povezovanje in sodelovanje ter lažje usklajevanje poklicnega z družinskim oziroma zasebnim življenjem.

- V Skupini Triglav smo v kadrovsko-informacijski sistem Gecko HRM uspešno vključili osnovne module, do konca leta 2023 pa bo končana tudi vpeljava razvojnih modulov.

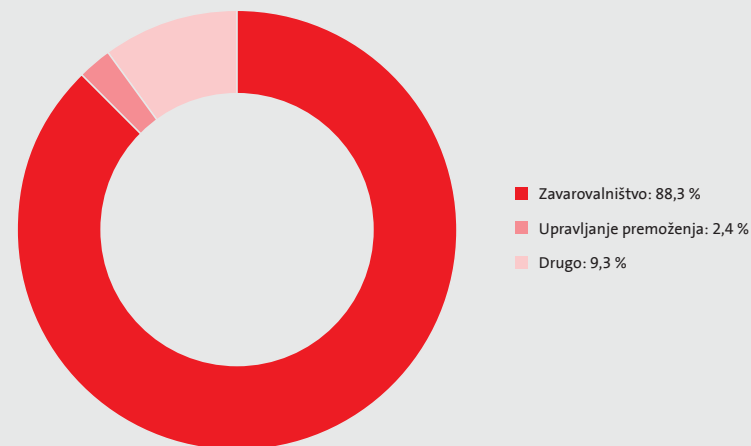
### 12.4.2.1 Zaposlovanje in sestava zaposlenih<sup>44</sup>

V Skupini je bilo ob koncu leta 5.306 zaposlenih, 42 več kot leto prej. Število zaposlenih se je zaradi novih zaposlitev najbolj povečalo v srbski zavarovalnici, Triglav, Zdravstveni zavarovalnici, in makedonski življenjski zavarovalnici.



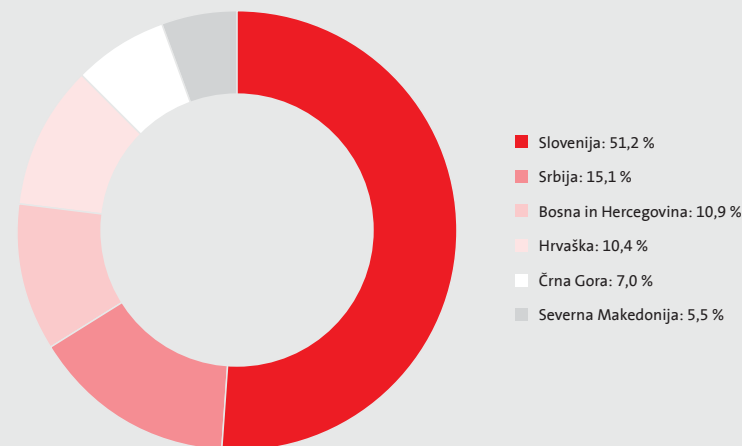
Večina, to je 88,3 odstotka vseh zaposlenih, deluje v zavarovalniški dejavnosti, kar je za 0,5 odstotne točke več glede na leto 2021. Delež zaposlenih pri upravljanju premoženja se je povečal za 0,1 odstotne točke, v drugih dejavnostih pa zmanjšal za 0,6 odstotne točke.

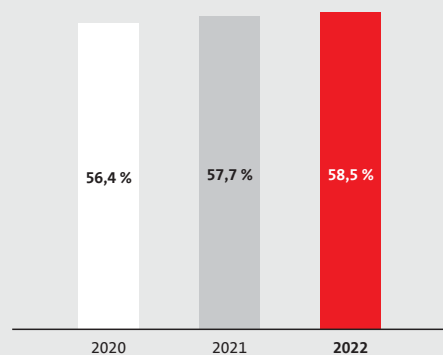
### Zaposleni po dejavnostih Skupine Triglav na zadnji dan leta 2022



V Sloveniji je zaposlenih 51,2 odstotka vseh sodelavcev v Skupini ali 0,2 odstotne točke manj kot leto prej. Najbolj, za 0,6 odstotne točke, se je povečal delež zaposlenih v Srbiji.

### Zaposleni po trgih Skupine Triglav na zadnji dan leta 2022



**Gibanje deleža zaposlenih v Skupini Triglav z najmanj VI. stopnjo izobrazbe po bolonjskih programih na zadnji dan leta**

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

	Skupina Triglav						Zavarovalnica Triglav					
	2022		2021		2020		2022		2021		2020	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)
<b>Vrsta zaposlenih glede na delovni čas</b>												
Krajši delovni čas	241	4,5	221	4,2	251	4,7	74	3,3	74	3,3	77	3,4
Polni delovni čas	5.065	95,5	5.043	95,8	5.065	95,3	2.169	96,7	2.172	96,7	2.167	96,6
<b>Skupaj</b>	<b>5.306</b>	<b>100,0</b>	<b>5.264</b>	<b>100,0</b>	<b>5.316</b>	<b>100,0</b>	<b>2.243</b>	<b>100,0</b>	<b>2.246</b>	<b>100,0</b>	<b>2.244</b>	<b>100,0</b>
<b>Vrsta pogodbe o zaposlitvi</b>												
Za določen čas	607	11,4	624	11,9	779	14,7	33	1,5	41	1,8	49	2,2
Za nedoločen čas	4.699	88,6	4.640	88,1	4.537	85,3	2.210	98,5	2.205	98,2	2.195	97,8
<b>Skupaj</b>	<b>5.306</b>	<b>100,0</b>	<b>5.264</b>	<b>100,0</b>	<b>5.316</b>	<b>100,0</b>	<b>2.243</b>	<b>100,0</b>	<b>2.246</b>	<b>100,0</b>	<b>2.244</b>	<b>100,0</b>

**Stopnja fluktuacije**<sup>45</sup> se je v Skupini Triglav znižala na 11,6 odstotka (2021: 13,2 odstotka), v Zavarovalnici Triglav pa se je povežala na 5,3 odstotka (2021: 4,1 odstotka). V letu 2022 je odšlo 615 sodelavcev, največ v starostnih skupinah nad 56 let (zaradi upokojitev) in med 36. in 40. letom. Na novo smo zaposlili 652 sodelavcev, največ v starostni skupini med 26. in 35. letom.

**Povprečna starost** zaposlenih v Skupini je bila malenkost višja, 44,80 leta (2021: 44,67), v matični družbi je znašala 46,74 leta (2021: 46,55). Povprečna starost članov Uprave v Zavarovalnici Triglav je 48,50 leta.<sup>46</sup>

V Sloveniji je menedžment lokalen, prav tako pretežen del menedžmenta na trgih zunaj Slovenije.<sup>47</sup>

**Delež žensk** se je v sestavi zaposlenih povečal tako v Zavarovalnici kot v Skupini, v kateri je dosegel 54,7 odstotka. V Upravi Zavarovalnice Triglav je ta delež 25,0-odstoten, v organih vodenja in nadzora vseh družb v Skupini pa delež žensk znaša 23,6 odstotka.<sup>48</sup> V vseh kategorijah zaposlenih, dejavnostih in državah, kjer poslujemo, je **višina osnovne plače žensk in moških enaka**.<sup>49</sup>

**Zastopanost spolov po različnih kategorijah v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav na zadnji dan leta (v %)<sup>50</sup>**

	Delež v %			Indeks	
	2022	2021	2020	2022/2021	2021/2020
<b>Skupina Triglav</b>					
Delež žensk med zaposlenimi	54,7	53,9	53,5	102	101
Delež žensk na 1. menedžerski ravni pod Upravo	45,1	45,3	45,8	100	99
Delež žensk na 1. in 2. menedžerski ravni pod Upravo	41,2	42,0	42,1	98	100
Delež žensk v organih vodenja in nadzora	23,6	20,9	20,7	113	101
Delež manj zastopanega spola v organih vodenja in nadzora	17,1	17,2	18,2	100	94
Delež žensk na vodstvenih položajih v deležu zaposlenih žensk	4,9	4,5	5,3	108	85
<b>Zavarovalnica Triglav</b>					
Delež žensk med zaposlenimi	51,1	50,8	50,4	101	101
Delež žensk v Upravi Zavarovalnice Triglav	25,0	33,3	33,3	75	100
Delež žensk v Nadzornem svetu Zavarovalnice Triglav	0,0	0,0	0,0	0	0
Delež žensk na 1. menedžerski ravni pod Upravo	25,9	25,9	25,9	100	100
Delež žensk na 1. in 2. menedžerski ravni pod Upravo	40,2	38,8	37,9	104	102
Delež žensk na vodstvenih položajih v deležu zaposlenih žensk	3,5	3,5	3,4	100	104



**Zaposleni v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav glede na starost in glede na spol na zadnji dan leta<sup>51</sup>**

	Skupina Triglav						Zavarovalnica Triglav					
	2022		2021		2020		2022		2021		2020	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)
<b>Starostne skupine</b>												
Od 18 do 19	3	0,1	6	0,1	4	0,1	0	0,0	1	0,0	0	0,0
Od 20 do 25	127	2,4	125	2,4	138	2,6	24	1,1	21	0,9	17	0,8
Od 26 do 30	361	6,8	371	7,0	389	7,3	88	3,9	94	4,2	100	4,5
Od 31 do 35	555	10,5	569	10,8	588	11,1	191	8,5	194	8,6	191	8,5
Od 36 do 40	741	14,0	771	14,6	813	15,3	268	11,9	264	11,8	285	12,7
Od 41 do 45	904	17,0	885	16,8	909	17,1	367	16,4	393	17,5	409	18,2
Od 46 do 50	940	17,7	882	16,8	852	16,0	438	19,5	422	18,8	413	18,4
Od 51 do 55	828	15,6	821	15,6	803	15,1	446	19,9	455	20,3	451	20,1
56 in več	847	16,0	834	15,8	820	15,4	421	18,8	402	17,9	378	16,8
<b>Skupaj</b>	<b>5.306</b>	<b>100,0</b>	<b>5.264</b>	<b>100,0</b>	<b>5.316</b>	<b>100,0</b>	<b>2.243</b>	<b>100,0</b>	<b>2.246</b>	<b>100,0</b>	<b>2.244</b>	<b>100,0</b>
<b>Spol</b>												
Moški	2.401	45,3	2.426	46,1	2.472	46,5	1.096	48,9	1.104	49,2	1.114	49,6
Ženske	2.905	54,7	2.838	53,9	2.844	53,5	1.147	51,1	1.142	50,8	1.130	50,4
<b>Skupaj</b>	<b>5.306</b>	<b>100,0</b>	<b>5.264</b>	<b>100,0</b>	<b>5.316</b>	<b>100,0</b>	<b>2.243</b>	<b>100,0</b>	<b>2.246</b>	<b>100,0</b>	<b>2.244</b>	<b>100,0</b>

Po kolektivni pogodbi je bilo v Skupini zaposlenih 88,5 odstotka sodelavcev (2021: 89,3 odstotka), v Zavarovalnici pa 89,6 odstotka (2021: 91,1 odstotka). Individualno pogodbo je imelo 11,5 odstotka zaposlenih v Skupini.<sup>52</sup> Bonitete so enake za redno zaposlene s polnim delovnim časom, začasno zaposlene in zaposlene s krajšim delovnim časom.<sup>53</sup>

V Zavarovalnici nimamo zaposlenih oseb brez zagotovljenega minimalnega ali določenega števila delovnih ur.<sup>54</sup> V letu 2022 je v Zavarovalnici, skladno z zakonodajo, delo po podjemnih pogodbah opravljalo 30 fizičnih oseb.<sup>55</sup>

**12.4.2.2 Izobraževanje in razvoj kadrov<sup>56</sup>**

Z izobraževalno politiko uresničujemo strateške usmeritve Skupine Triglav ter tako zagotavljamo strokovnost zaposlenih, trajnostno poslovanje, digitalizacijo in izjemno uporabniško izkušnjo.

Posebno skrbno izobražujemo vodje, perspektivne sodelavce, notranje mentorje, prodajnike in sodelavce s škodnega področja. V usposabljanja vključujemo sodelavce iz vseh družb Skupine Triglav ter zaposlene na pogodbenih prodajnih mestih. Zaposlenim so na voljo raznovrstne izobraževalne vsebine. V matični družbi so ponovno prevladovali

zavarovalniške vsebine, prodajna usposabljanja ter izobraževanja s področja poslovnega komuniciranja.

Večina izobraževanj v Skupini Triglav (67 odstotkov) je potekala v spletni obliki (webinarji in e-izobraževanja). Poleg rednih smo izvedli:

- **Strokovno prakso**, na katero smo skupaj sprejeli 70 sodelavcev. Po nova znanja in znanstva je na »Spring School« prišlo 62 Triglavčanov (od tega 45 na daljavo).
- **Vodjem** smo zagotovili nove izobraževalne vsebine v okviru licence za vodenje, ki jo postopoma prenašamo v družbe v Skupini. Spomladi smo za vodje v matični družbi organizirali tudi **Konferenco za vodje**, za vodstva odvisnih družb pa program **Učinkovito vodenje sodelavcev in komunikacija**.
- Nove sodelavce smo vključili v program **Vodnik po Triglavu**, jim omogočili uvajalno mentorstvo in pripravništvo ter zanje organizirali kreativne delavnice.
- V program **Triglav Ambasadorstvo** za prenos znanja, veščin in izkušenj najboljših zavarovalnih zastopnikov smo vključili novo skupino sodelavcev, ki so prevzeli vlogo ambasadorjev prodaje.

■ V **Prodajno akademijo** smo vključili 118 zavarovalnih zastopnikov in 30 komercialistov, vsi prodajni vodje pa so nadaljevali s programom Akademija prodajnega vodenja.

■ Obvezna izobraževanja za ohranjanje **dovoljenja za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja** (t. i. licence) v obsegu 20 pedagoških ur smo zagotovili za 1.216 zaposlenih v matični družbi.

■ Usposabljanje smo začeli **16 novih internih coachev** (trenerjev) Skupine Triglav, ki bodo zagotavljali coaching vodij in perspektivnih sodelavcev. Skupno je internih coachev 58.

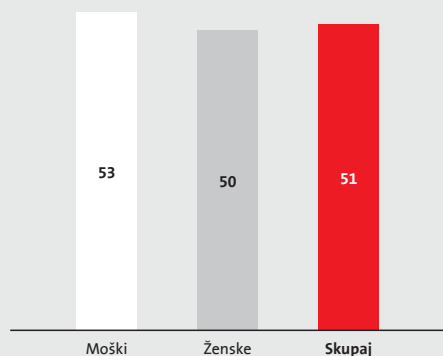
■ Za sodelavce iz odvisnih družb smo organizirali **9 strokovnih posvetov** in jih vključili v druga **interna izobraževanja**; skupaj smo izvedli 9.982 ur izobraževanj. Velik pomen namenjamo notranjemu prenosu znanja, saj kar 61 odstotkov internega izobraževanja izvajajo naši zaposleni, t. i. interni predavatelji.

■ Perspektivnim sodelavcem smo v sodelovanju z IEDC, Poslovno šolo Bled, namenili izobraževalni program **Integrativni pristop k poslovanju** ter organizirali TIBA Alumni z osrednjo temo, posvečeno razumevanju »VUCA sveta«.

■ Za zaposlene na **pogodbenih prodajnih mestih** so v okviru spletnih izobraževanj prevladovali vsebine o zavarovalnih produktih in zagotavljanju varstva potrošnika.

**Skupno število ur funkcionalnega izobraževanja** v Skupini se je povečalo za 8 odstotkov. V povprečju so se zaposleni v Skupini izobraževali 33 ur (indeks 107), v Zavarovalnici Triglav pa 51 ur (indeks 110), največ v starostni skupini do 30 let. Moški so se v Zavarovalnici v povprečju izobraževali tri ure več kot ženske.

### Povprečno število ur funkcionalnega izobraževanja zaposlenih v Zavarovalnici Triglav v letu 2022 glede na spol<sup>57</sup>



**Stroški izobraževanja v Skupini Triglav** so znašali 2,4 milijona evrov (1,8 milijona evrov v letu 2021), saj se je povečalo število ur izobraževanj v klasični obliki in s tem povezanih stroškov.

Spodbujamo nadaljevanje formalnega izobraževanja zaposlenih. **Študij ob delu** smo financirali 137 zaposlenim v Skupini ter **štipendirali** 48 študentov in dijakov. **Obvezno delovno prakso** smo omogočili 67 študentom in dijakom. Sodelovali smo s šolami in fakultetami ter na ta način zagotavljali prenos praktičnih znanj in izkušenj na mlade. **Pripravnništvo** je pod vodstvom mentorjev opravilo 22 mladih sodelavcev.

### Ciljno vodenje in razvoj kompetenc<sup>58</sup>

Sistem ciljnega vodenja izvajajo vse zavarovalne in nekatere slovenske nezavarovalne družbe v Skupini. Vanj je vključenih 49 odstotkov zaposlenih v Skupini in 71 odstotkov zaposlenih v matični družbi. Zaposlene kvartalno nagradujemo in spremljamo pri doseganju ciljev, zastavljenih na letnem razvojnem razgovoru z vodjo (usmerjeni so z vrha navzdol). Zaradi narave dela so iz sistema ciljev pri ciljnem vodenju

izvzeti zavarovalni zastopniki in vodje prodajnih skupin, ki so nagradjeni na podlagi prodajnih ciljev.

Z **modelom kompetenc**, ki je vključen v letne razvojne razgovore, opredeljujemo individualne kompetenčne profile in razvojne aktivnosti posameznika. Razvoj kompetenc sistematično načrtujemo glede na opravljanje del in nalog zaposlenih ter glede na trenutne in predvidene razvojne priložnosti ter zahteve.

Z **orodjem DNLA** ocenjujemo kompetence in razvojni potencial zaposlenih v nekaterih družbah Skupine. Uporabljamo ga za usposabljanje vodij v večini zavarovalnic v Skupini in v procesu zaposlovanja v Zavarovalnici Triglav, Pozavarovalnici Triglav Re in Triglav Osiguranju, Beograd.

### 12.4.2.3 Varnost in zdravje pri delu<sup>59</sup>

Zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu se v Zavarovalnici Triglav lotevamo celovito. Za obvladovanje in zmanjševanje tveganj na najmanjšo možno raven dosledno upoštevamo področne zakonodaje (prepoznavanje nevarnosti in škodljivosti ter njihovo obvladovanje), izvajamo promocijo zdravja na delovnih mestih (program Triglav.smo – Zavarujmo zdravje), zagotavljamo osebno varovalno opremo, zaščitna sredstva in ustrezne delovne razmere, ergonomsko urejena delovna mesta ter ozaveščamo in izobražujemo zaposlene. Različne dejavnosti potekajo v okviru certifikata družini prijazno podjetje in dodatno pripomorejo k večjemu zadovoljstvu in boljšemu zdravju zaposlenih.

### Sistem varnosti in zdravja pri delu<sup>60</sup>

Celovit pristop prenašamo iz matične družbe v Skupino Triglav z uveljavljanjem skupnih minimalnih standardov za zdravje in varnost pri delu ter z doslednim 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.

Z Izjavo o varnosti z oceno tveganja so **skupine delovnih mest** ocenjene z vidika nevarnosti in škodljivih učinkov, ki lahko vplivajo na zdravje zaposlenih. V izjavo so vključeni ukrepi za njihovo preprečevanje in zmanjševanje. V okviru tega neprekinjenega procesa, v katerem sodelujejo zaposleni, ocene redno revidiramo in ukrepe dopolnjujemo. Pri revizijah ocen zdravstvenih tveganj sodelujejo tudi strokovnjaki medicine dela. Skladno z oceno zaposlene redno napotujemo na obdobje zdravniške preglede, vsak novozaposleni pa pred zaposlitvijo opravi zakonsko določen zdravniški pregled.

Zaposleni morajo obvezno opraviti izobraževanje ter preizkus znanja o **varstvu pred požarom ter varnosti in zdravju pri delu**. V Zavarovalnici Triglav zaposlene o teh vsebinah ozaveščamo po različnih komunikacijskih kanalih družbe, s programom promocije zdravja **Zavarujmo zdravje**, z ukrepi polnega certifikata Družini prijazno podjetje ter

programom **Triglav.smo**. Dobre prakse vpeljujemo tudi v Skupino Triglav.

### Promocija zdravja<sup>61</sup>

Promocijo zdravja izvajamo glede na najpogostejše težave z zdravjem, ki jih zaznamo med zaposlenimi na podlagi proučevanja anonimnih poročil medicine dela. Zaposlenim ponujamo štiridnevni preventivni zdravstveni program **Dnevi zdravja**, ki se ga je v štirih letih udeležilo več kot 550 zaposlenih. Koristne vsebine jim sporočamo v internih medijih, na izobraževanjih, z e-Campusnimi vsebinami ali cikli delavnic **Zdrav duh v zdravem telesu**. Na svetovni dan duševnega zdravja smo, v sodelovanju s Triglavom, Zdravstveno zavarovalnico, pripravili dobro obiskan dogodek Poiskati pomoč je pogumno. Na njem so priznani slovenski strokovnjaki spregovorili o tem, kdaj, kako in zakaj je pomembno poiskati pomoč, ko se soočimo z duševno stisko.

V letu 2022 je matična družba prejela **pomembno državno in evropsko priznanje** za področje varovanja zdravja, o čemer poročamo v točki [12.4.1.3 Priznanja in nagrade](#).



Zavarovalnica Triglav je na podelitvi nagrad v San Sebastianu prejela priznanje za dobro prakso v okviru kampanje **Zdravo delovno okolje**.

V matični družbi smo izvedli anketo o promociji zdravja, počutju zaposlenih in doživljanju delovnega okolja. Vsako leto s pooblaščenim zdravnikom medicine dela pripravimo analizo bolniških odsotnosti v predpreteklem koledarskem letu, kar je strokovno vodilo pri načrtovanju ustreznih aktivnosti na področju varovanja zdravja zaposlenih in pri preprečevanju tveganj bolniške odsotnosti zaradi zdravstvenih težav.

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.

Krizna skupina, ustanovljena v matični družbi ob razglasitvi **pandemije covid-19**, je za neprekinjeno poslovanje in zagotavljanje varnega dela pripravljala navodila za delo, urejala organizacijo dela in izdajala ažurne informacije glede ukrepov in epidemičnih razmer v državi. Zaposlenim smo zagotavljali zaščitna sredstva in hitre antigenske (HAG) teste za samotestiranje, aktiven je ostajal tudi spletni predal za sporočanje o okužbah. V letu 2022 smo imeli 43 inšpekcijskih nadzorov glede izvajanja ukrepov za preprečevanje širjenja nalezljivih bolezni in izpolnjevanja pogoja PCT.

## Varstvo pred požarom

Za Skupino imamo pripravljen **Načrt o varnostnem ravnanju in postopkih ukrepov ob izrednih in drugih varnostnih dogodkih**. V primeru izrednega dogodka ali dogodka, ki pomeni varnostno tveganje, zaposleni lahko pokličejo interni varnostnonadzorni center, da jih ustrezno usmeri. Redno izboljšujemo požarno varnost in spremljamo njeno skladnost z zakonodajnimi zahtevami, zaposlene usposabljammo in izobražujemo, varnostne obhode, preglede objektov in vaje evakuacije pa opravljamo po letnem načrtu. V letu 2022 smo opravili 8 strokovnih presoj in 5 inšpekcijskih pregledov požarne varnosti. Večje nepravilnosti niso bile ugotovljene.

## Vsebine, povezane z zdravjem in varnostjo pri delu, ki so del formalnih sporazumov s sindikati in kolektivno pogodbo<sup>62</sup>

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

## Poškodbe pri delu<sup>63</sup>

Število nezgod ostaja majhno, v Skupini Triglav se je v letu 2022 njihovo število povečalo na 20, v matični družbi pa se je znižalo na 4.

### Poškodbe pri delu v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav

	2022		2021		2020		Indeks	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	2022/2021	2021/2020
<b>Skupina Triglav</b>								
Pri delu	14	70,0	10	76,9	7	63,6	140	143
Na službeni poti	6	30,0	3	23,1	4	36,4	200	75
<b>Skupaj</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>154</b>	<b>118</b>

	2022		2021		2020		Indeks	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	2022/2021	2021/2020
<b>Zavarovalnica Triglav</b>								
Pri delu	1	25,0	4	57,1	1	25,0	25	400
Na službeni poti	3	75,0	3	42,9	3	75,0	100	100
<b>Skupaj</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>57</b>	<b>175</b>

Zaradi večjega števila poškodb pri delu se je v Skupini Triglav povečalo tudi število izgubljenih delovnih dni, v Zavarovalnici Triglav pa so na to vplivale daljše odsotnosti z dela.

### Izgubljeni delovni dnevi in delež izgubljenih ur zaradi nesreč pri delu v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav

	2022	2021	2020	Indeks	
				2021/2020	2020/2019
<b>Skupina Triglav</b>					
Izgubljeni delovni dnevi zaradi poškodb pri delu	1.279	543	289	236	188
Delež izgubljenih ur zaradi nesreč pri delu – LTIR*	0,37	0,24	0,21	155	113
<b>Zavarovalnica Triglav</b>					
Izgubljeni delovni dnevi zaradi poškodb pri delu	578	321	98	180	328
Delež izgubljenih ur zaradi nesreč pri delu – LTIR*	0,18	0,31	0,17	58	175

\* Število nesreč pri delu/Število ur vseh zaposlenih\*200.000

Vsako nezgodo, zaradi katere je delavec za delo nezmožen več kot tri delovne dni, ter vsak nevarni pojav in ugotovljeno poklicno bolezen moramo prijaviti Inšpektoratu Republike Slovenije za delo. V letu 2022 smo v Zavarovalnici Triglav obravnavali dva nevarna pojava (2021: 2), poklicnih bolezni pa nismo zaznali.<sup>64</sup>

## Absentizem<sup>65</sup>

V Skupini je stopnja absentizma znašala 5,04 odstotka in je bila v primerjavi z 2021 višja za 0,30 odstotne točke. Pri tem se je delež absentizma v breme delodajalca povečal za 0,14 odstotne točke (bolezni do 30 dni), delež izgubljenih delovnih dni v breme drugih organizacij (bolezni nad 30 dni, nega, spremstvo) pa za 0,16 odstotne točke. Tudi v Zavarovalnici je bila stopnja absentizma višja, dosegla je 5,86 odstotka (leto prej 5,13 odstotka). Povečal se je tako delež izgubljenih dni v breme delodajalca (za 0,18 odstotne točke) kot delež v breme Zavoda za zdravstveno zavarovanje (za 0,55 odstotne točke).

### 12.4.2.4 Zagotavljanje zadovoljstva zaposlenih

#### Organizacijska vitalnost (klima) in organizacijska kultura<sup>66</sup>

Rezultati raziskave organizacijske vitalnosti (ORVI), s katero merimo zadovoljstvo zaposlenih, so v letu 2022 ostali na enako visoki ravni kot leto prej. Indeks ORVI v Skupini Triglav je znašal 4,00 in v matični družbi 4,05. V raziskavi je sodelovalo 86 odstotkov zaposlenih iz 17 družb Skupine (87 odstotkov iz 15 družb v letu 2021). Skupni Indeks ORVI sestavljajo kazalniki (indeksi) za delovno okolje, sistemi, operativno vodenje, osebni pogled in zavzetost. Znotraj teh je razporejenih deset kategorij.

Najvišje vrednosti sta dosegla indeksa za operativno vodenje in zavzetost. Zaposleni prav tako ostajajo visoko prizadevni in aktivni na delovnem mestu. Visoko je ocenjeno tudi zadovoljstvo s stalnostjo zaposlitve, delovnim časom, sodelavci in neposrednim vodjem. Ocene medosebnih odnosov in sodelovanja znotraj organizacije ostajajo na podobni ravni kot preteklo leto, pri čemer zaposleni več sodelujejo z zaposlenimi iz drugih družb v Skupini.

Triglavani so ponosni, da so del Skupine Triglav (ocena 4,33), in zadovoljni z ugodnostmi, ki jih ponuja zaposlitev v Skupini, v delovnem okolju pa je prisoten občutek varnosti in enakopravne obravnave.

Spremembo vedenjskih slogov organizacijske kulture smo izmerili v letu 2021 in skladno z rezultati izvajali številne aktivnosti.

## Ugodnosti in priložnosti za zaposlene

S krovnim programom Triglav.smo krepimo zadovoljstvo sodelavcev v Zavarovalnici, vanj povezujemo različne delavnice in dogodke za močnejšo zavest in poglobljeno znanje o vseh pomembnih vidikih našega življenja. V manjšem obsegu te aktivnosti potekajo tudi v drugih družbah v Skupini. Program obsega skrb za otroke zaposlenih z organizacijo počitniških taborov in tradicionalnim obdarovanjem najmlajših ob

koncu leta. V letu 2022 smo izvedli dobrodelno akcijo in zbirali prostovoljne prispevke za zdravljenje sodelavčevega otroka. V dogodke Pozdrav letnim časom so vključeni vsi zaposleni v Skupini Triglav.

Interna strokovnjaka, ki v okviru skupine Psihološki utrip v Zavarovalnici Triglav zaposlenim ponujata individualno psihološko svetovanje, sta v letu 2022 opravila 99 pogovorov, skoraj enkrat več kot v letu 2021.

### Rezultati organizacijske vitalnosti (ORVI) Skupine Triglav v letu 2022



S certifikatom **Družini prijazno podjetje** omogočamo lažje usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja zaposlenih v matični družbi glede na potrebe, ki jih imajo v različnih življenjskih situacijah ali starostnih obdobjih. Zavarovalnica je nosilka polnega certifikata že od leta 2012. V letu 2022 smo med ugodnosti dodali izredno delo od doma: v izjemnih zdravstvenih primerih omogočimo delo od doma do 30 dni. Z dobro prakso si želimo vplivati na podobno ravnanje v odvisnih družbah Skupine Triglav ter postopoma postaviti čim enotnejše standarde.

#### Dodatne ugodnosti za zaposlene:<sup>67</sup>

- dodatno pokojninsko zavarovanje za 59 odstotkov zaposlenih v Skupini Triglav in 95 odstotkov 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 50 odstotkov zaposlenih v Skupini Triglav in 83 odstotkov v matični družbi.

V družbah zunaj Slovenije zaposlenim zagotavljajo dodatne ugodnosti, kot so premija za prostovoljno zdravstveno zavarovanje, popust pri zdravstvenih pregledih, plačilo premije za nezgodno zavarovanje, popust pri sklenitvi drugih vrst zavarovanj.

### Delo od doma, starševski dopust in delo s krajšim delovnim časom

V Zavarovalnici Triglav in nekaterih družbah v Skupini zaposlenim, ki jim narava dela to dopušča, omogočamo delo od doma. Ob koncu leta je imelo to možnost pogodbeno urejeno 33 odstotkov zaposlenih v Skupini in 63 odstotkov v Zavarovalnici.

#### Delež zaposlenih, ki so delali od doma, in delež opravljenih ur dela od doma v Skupini Triglav in v Zavarovalnici Triglav v letu 2022

	Skupina Triglav	Zavarovalnica Triglav
Število zaposlenih, ki jim je omogočeno delo od doma	1.757	1.412
Delež zaposlenih, ki jim je omogočeno delo od doma	33,1 %	63,0 %
Število ur dela od doma	634.846	437.583
Delež opravljenih ur dela od doma	5,9 %	9,7 %

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.

#### Starševski dopust ali delo s krajšim delovnim časom v Skupini Triglav in Zavarovalnici Triglav v letu 2022<sup>68</sup>

Skupina Triglav	Ženske	Moški	Skupaj
Porodniški dopust, dopust za nego in varstvo otroka	164	2	166
Očetovski dopust v trajanju 20 dni		47	47
Očetovski dopust v trajanju 75 dni (do dopolnjenega 3. leta otrokove starosti)		2	2
Izraba možnosti dela s krajšim delovnim časom	39	6	45
Število zaposlenih, ki so se po porodniškem dopustu v tem letu vrnili na delovno mesto	90	2	92
Stopnja vrnitve na delo po koncu starševskega dopusta	56 %	100 %	57 %

Zavarovalnica Triglav	Ženske	Moški	Skupaj
Porodniški dopust, dopust za nego in varstvo otroka	51		51
Očetovski dopust v trajanju 20 dni		45	45
Očetovski dopust v trajanju 75 dni (do dopolnjenega 3. leta otrokove starosti)			0
Izraba možnosti dela s krajšim delovnim časom	27	1	28
Število zaposlenih, ki so se po porodniškem dopustu v tem letu vrnili na delovno mesto	48	2	50
Stopnja vrnitve na delo po koncu starševskega dopusta	96 %	100 %	96 %

### Odnos med zaposlenimi in vodstvom, sindikalno delovanje<sup>69</sup>

Zaposleni svoje upravljavske pravice uresničujejo skladno z Zakonom o sodelovanju delavcev pri upravljanju ter Dogovorom o sodelovanju delavcev pri upravljanju Zavarovalnice Triglav. Dogovor podrobneje ureja način uresničevanja pravic iz zakona ter določa še druge pravice in način sodelovanja delavcev pri upravljanju, ki je tako individualno kot kolektivno. V Zavarovalnici organizirano delujeta dva reprezentativna sindikata in Svet delavcev. S sindikatoma imamo sklenjeno posebno pogodbo, medsebojno delovanje je dobro urejeno. Pred sprejetjem prejmeta v mnenje vsak akt, ki zadeva organizacijo dela ali določa obveznosti, ki jih morajo delavci poznati zaradi izpolnjevanja pogodbenih in drugih obveznosti.

### Spoštovanje pravic delavcev in človekovih pravic<sup>70</sup>

Vsak naznanjen ali zaznan sum kršitve obravnavamo po vnaprej določenem postopku, v katerem se zagotavlja strokovnost, zaupnost in zaščita prijavitelja. **Kodeks Skupine Triglav** opredeljuje etična načela našega delovanja, med katera sodi spoštovanje človekovih pravic. Pri tem izhajamo iz spoštovanja in varovanja mednarodno priznanih človekovih pravic in temeljnih svoboščin. V Skupini ustvarjamo spodbudno delovno okolje, v katerem spoštujemo in varujemo dostojanstvo in integriteto zaposlenih na delovnem mestu, ne glede na katerokoli individualno okoliščino oziroma pripadnost zaposlenih.

Zavarovalne družbe zunaj Slovenije poleg kodeksa upoštevajo tudi lokalno zakonodajo. Uporabljajo interne mehanizme reševanja, poročanje o kršitvah kodeksa pa poteka v okviru skladnosti poslovanja. Vsako naznanitev in identiteto naznanitelja obravnavamo zaupno. Naznanitelj je zaščiten pred morebitnimi povračilnimi ravnanji in ima možnost neformalne reševanja zadeve.

<sup>67</sup> GRI 401-2, 201-3 | <sup>68</sup> GRI 401-3 | <sup>69</sup> GRI 3-3, 402-1 | <sup>70</sup> GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3

Morebitno diskriminacijo in nezaželena ravnanja v Zavarovalnici dodatno ureja Pravilnik o varovanju dostojanstva delavcev pri delu. Pravilnik opredeljuje način prepoznavanja, preprečevanja in odpravljanja posledic diskriminacije, spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu. Skladno s pravilnikom sta ob soglasju Sveta delavcev imenovana tudi zaupnik in njegov namestnik. Zaposleni jima lahko prijavijo sum kršenja pravic tako, da sprožita postopek za razrešitev primera, če je le možno, v najzgodnejši fazi. Če se konflikta v tej fazi ne da rešiti, v njegovo reševanje vključimo mediatorja ali izvedemo postopek obravnave pred pristojno komisijo.

V letu 2022 smo v Zavarovalnici Triglav prejeli tri prijave zaradi nedopustnih ravnanj, ki jih je zaupnik obravnaval v skladu s pravilnikom. V enem primeru ni bilo prepoznanih kršitev, zato je zaupnik postopek končal s poročilom. Dve prijavi pa sta še v obravnavi, saj sta prispeli ob koncu leta.<sup>71</sup>

V Zavarovalnici smo v poslovne procese vgradili **Zavezo k spoštovanju človekovih pravic pri poslovanju**. Z njo smo se kot matična družba v Skupini zavezali k spoštovanju človekovih pravic v celotnem poslovnem procesu ter k izogibanju in preprečevanju možnih negativnih vplivov na področju zagotavljanja človekovih pravic. Skrben pregled spoštovanja človekovih pravic tako izvajamo redno v okviru ocenjevanja tveganj s področij skladnosti poslovanja, kadrov in nabave.



V Mežici smo, v okviru družbeno odgovornega projekta *Otroci Triglava*, omogočili postavitev novih otroških igral.

## 12.4.3 Odgovoren odnos do skupnosti<sup>72</sup>

S svojim poslovnim delovanjem lahko neposredno ali posredno vplivamo na družbo. Prizadevamo si, da pozitivno prispevamo h gospodarskemu razvoju, izboljšanju kakovosti življenja zaposlenih in njihovih družin ter lokalne skupnosti in družbe na splošno. V partnerstvu z deležniki podpiramo športne, kulturne, izobraževalne dejavnosti ter dejavnosti na področju okolja in zdravja.

Obseg ustvarjenih sredstev, razdeljenih med različne deležnike Skupine Triglav, prikazujemo z distribuirano ekonomsko vrednostjo. V letu 2022 se je povišala na 1.351,1 milijona evrov (indeks 105) predvsem zaradi višjega izplačila dividend ter povišanja odhodkov od finančnih sredstev.

### Distribuirana ekonomska vrednost Skupine Triglav<sup>73</sup>

	Indeks				
	2022	2021	2020	2021/2020	2020/2019
<b>Ustvarjena ekonomska vrednost</b>	<b>1.403,1</b>	<b>1.378,8</b>	<b>1.274,9</b>	<b>102</b>	<b>108</b>
<b>Distribuirana ekonomska vrednost</b>	<b>1.351,1</b>	<b>1.281,8</b>	<b>1.179,2</b>	<b>105</b>	<b>109</b>
- Čisti odhodki za škode in drugi zavarovalni odhodki	658,7	856,8	814,3	77	105
- Odhodki od finančnih sredstev	196,8	27,6	36,7	714	75
- Drugi odhodki	34,0	24,8	22,9	137	108
- Operativni stroški poslovanja	160,9	135,8	119,4	118	114
- Izplačila dividend	84,0	38,6	0,0	218	0
- Odhodek za davek (davek od dobička)	24,3	19,7	17,2	124	114
- Naložbe v družbeno skupnost (preventiva, donacije, sponzorstva)	10,2	8,8	8,0	116	111
- Plačila, nadomestila in bonitete zaposlenim	182,0	169,7	160,7	107	106
<b>Zadržana ekonomska vrednost</b>	<b>52,0</b>	<b>96,9</b>	<b>95,7</b>	<b>54</b>	<b>101</b>

**Odgovornost do skupnosti** udeležujemo predvsem s preventivnimi vlaganji, sponzorskimi in donatorskimi partnerstvi ter vlaganji v infrastrukturo na nacionalni in lokalni ravni, ki jih prikazujemo v nadaljevanju. Njihovo vsebino opredeljujemo na podlagi:

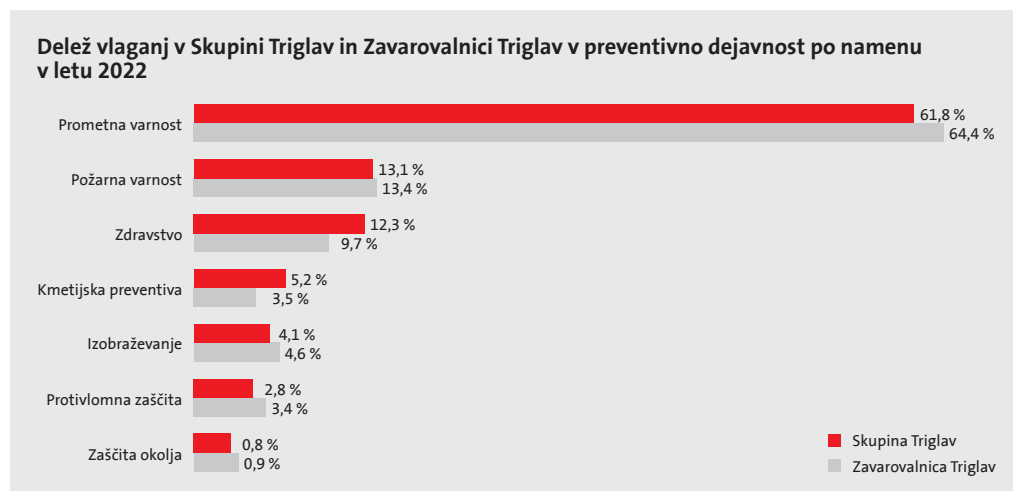
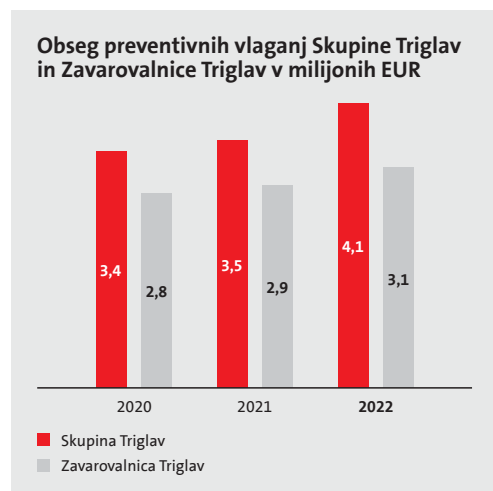
- sponzorskih in donatorskih partnerstev ter sodelovanj pri preventivnih vlaganjih,
- potreb, ki jih v lokalnih okoljih zaznajo naše družbe in poslovne enote,
- neposrednih stikov z lokalnimi skupnostmi,
- analiz poslovanja, zlasti tveganj in škodnega dogajanja, javno objavljenih podatkov specializiranih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

<sup>71</sup> GRI 406-1 | <sup>72</sup> GRI 3-3  
<sup>73</sup> GRI 201-1, 203-1. Zaradi prenovljene metodologije so podatki o donacijah za leti 2021 in 2020 spremenjeni.

### 12.4.3.1 Preventivna vlaganja

Preventivni programi so pomemben družbeni vidik trajnostnih vplivov zavarovalniške panoge, saj z njimi zmanjšujemo tveganja, predpisuje pa jih tudi zakonodaja. Obseg preventivnih vlaganj se je v zadnjih treh letih povečal tako v Skupini kot v matični družbi.

Največji del sredstev namenjamo povečanju **prometne in požarne ter zdravstvene varnosti**.



*V sodelovanju z AMZS smo 150 voznikom, starejšim od 60 let, omogočili osvežitveno vožnjo. Zaradi velikega števila prijav smo s projektom nadaljevali in na vožnjo povabili še 500 voznikov.*

### Preventivni projekti<sup>74</sup>

Preventivne projekte usmerjamo predvsem k skupinam ljudi in v naravna okolja, ki so najbolj ranljivi. Skladno z demografskimi gibanji se večja delež starejših voznikov na cestah in ti so med bolj podvrženimi tveganju udeležbe v prometnih nesrečah. Zato smo jim že četrto leto z akcijo **Osvežitvena vožnja za starejše z inštruktorjem** omogočili utrditev voznških veščin in znanja predpisov. Za motoriste, drugo ranljivo skupino voznikov, smo nadgradili aplikacijo **DRAJV** za varno vožnjo. Podprli smo kar 98 gasilskih društev in zvez. Za preprečevanje nesreč in požarov v gorskem svetu smo okrepili sodelovanje z Gorsko reševalno zvezo Slovenije, Planinsko zvezo Slovenije, Zavodom za preprečevanje snežnih plazov, Javnim zavodom Triglavski narodni park in Gorskim reševalnim društvom Kranjska Gora ter obnovili še eno nevarno visokogorsko pot.

<sup>74</sup> GRI 3-3, 201-1, 203-1

## Odmevnejši in celovitejši preventivni projekti Skupine Triglav v Sloveniji po področjih v letu 2022<sup>75</sup>

Zdravstvena preventiva in varstvo pri delu	Učinek
Pomoč pri nenadnem zastoju srca	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sofinanciranje ali nakup 18 defibrilatorjev za lokalne skupnosti (v 9 letih 184). Sofinanciranje izobraževanj za uporabo defibrilatorja.</li> </ul>
Preprečevanje in zgodnje odkrivanje bolezni ter duševno zdravje	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 9 posvetov in drugih dogodkov v Triglav Labu o telesnem in duševnem zdravju.</li> <li>■ Vzpostavljen projekt Najdi.se (z Zavodom Vozim) za promocijo in varovanje duševnega zdravja med mladimi.</li> <li>■ 6 delavnic za starše (z Zavodom Vozim) o problematiki alkohola in konoplje. Obiskalo jih je 482 staršev.</li> <li>■ Podpora 10 delavnicam CSD Hrastnik za starše o psihofizičnemu zdravju mladih.</li> <li>■ Podpora Društvu uroloških bolnikov v akciji Movember 2022.</li> </ul>
Izobraževanje za hitro ukrepanje	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sofinanciranje izobraževanja prve pomoči – nakup lutk QCPR za prikaz in vaje oživljanja.</li> </ul>
Nakup zdravstvene in terapevtske opreme	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nakup in sofinanciranje naprav, kot so premični rentgen, medicinski počivalnik za starejše, terapevtski stol za gibalno ovirane učence.</li> <li>■ Nakup oksimetrov in grelnih gnezd za 5 slovenskih porodnišnic.</li> </ul>
Preprečevanje nezgod pri delu, partner Zavod za gozdove Slovenije	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Financiranje tečaja za varno delo z motorno žago za lastnike gozdov.</li> </ul>
Varnost v prometu	Učinek
Osvežitvena vožnja za starejše z inštruktorjem, partner AMZS	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Udeležba 150 voznikov, starejših od 60 let, na dvostopenjski osvežitvi vozniškega znanja in veščin (vožnja po mestu in v centru varne vožnje) ter 300 voznikov na vožnji po mestu.</li> <li>■ V štirih sezonah akcije je osvežitveno vožnjo z učiteljem opravilo več kot 640 dolgoletnih voznikov. Osredotočili smo se na kategorije: krožišča, hitrost in varnostna razdalja.</li> </ul>
Vozimse.si – portal za preventivo v cestnem prometu, partnerji AMZS in Atmosferci	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Izpoljenih 51.535 spletnih testov za obnavljanje znanja iz cestnoprometnih predpisov.</li> <li>■ Ozaveščanje o varni vožnji z videovsebinami: o vožnji in delu s traktorji, avtonomnimi in električnimi vozili.</li> </ul>
Projekt Skupaj za prometno varnost, partnerja podjetje Sipronika in Zavod Vozim	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 12 novih prikazovalnikov hitrosti vožnje skozi naselja na nevarnih cestnih odsekih in v bližini šol in vrtcev, skupaj že 92 v 7 sezonah.</li> <li>■ Učenci šol, ob katerih so postavljeni prikazovalniki, so pod mentorstvom Zavoda Vozim raziskovali prehitro vožnjo in vodstvu občin predali predloge za znižanje hitrosti v naselju.</li> </ul>
Projekt Skupaj za prometno varnost, partner podjetje COPS system	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10 novih sistemov COPS@zebra in COPS@road po Sloveniji na točkah, kjer je največja nevarnost za nastanek prometnih nesreč (skupaj že več kot 70).</li> </ul>
Interaktivne delavnice za srednješolce Še vedno vozim, vendar ne hodim, partnerja Zavod Vozim in Sipronika	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 10.386 mladih je na 208 delavnicah v živo in po spletu spoznalo zgodbe poškodovancev v prometnih nesrečah in aplikacijo DRAJV za varnejšo vožnjo.</li> <li>■ 330 mladih je na 117 specializiranih delavnicah raziskovalo vpliv hitrosti na naletno težo in zavorno pot.</li> <li>■ 380 mladostnikov je spremljalo delavnico Alkohol=sprememba življenja.</li> </ul>
Varnost predšolskih otrok in prvošolcev v prometu, partner Javna agencija Republike Slovenije za varnost v prometu	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 21.000 prvošolcev je bilo opremljenih z rumenimi varovalnimi ruticami.</li> <li>■ Kuža Pazi, maskota za varnost v prometu, na 45 osnovnih šolah spodbuja k previdnosti.</li> </ul>
Izobraževalni dogodki in vsebine za motoriste	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dan brezplačnih delavnic za preventivo in prvo pomoč za motoriste (več kot 2.000 motoristov in motociklistov v osmih letih).</li> <li>■ Posvet o vedenjskih tveganjih motoristov Anatomija motoristove vožnje.</li> <li>■ Predstavitve na dogodku o varni vožnji z motocikli do 125 kubičnih centimetrov (analize podatkov iz aplikacije DRAJV).</li> </ul>
Izobraževalna delavnica vožnje s traktorji in traktorskimi priključki, partner AMZS, Center varne vožnje Vransko	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Več kot 300 traktoristov na delavnici za varnejšo vožnjo s traktorji (v treh letih več kot 500 traktoristov, med njimi veliko mladih).</li> </ul>
Aplikacija za varnejšo vožnjo DRAJV	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Podatke iz aplikacije DRAJV smo uporabili za analizo in načrtovanje preventivnih ukrepov ter izbiro lokacij za postavitev prikazovalnikov hitrosti. Aplikacijo smo nadgradili tudi za spodbujanje varne vožnje motoristov.</li> </ul>
Spodbujanje formiranja reševalnega pasu na avtocestah, partner Zavod Reševalni pas	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deljenje posnetkov o težavah reševalnih vozil na nujni vožnji.</li> </ul>
Mladi vozniki	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Na portalu Vozimse.si vzpostavljena podstran za mlade voznike Misija: vozniški izpit in varen voznik.</li> <li>■ V sodelovanju z gejmerjema Žigom Lahom (ScorpLZ) in Jakom Krčovnikom (Jack on the Box) ter psihologinjo Anjo Čorič pripravili dogodek za mlade voznike, na njem smo govorili tudi o strahovih pred vožnjo.</li> </ul>
Varno na kolesu, partnerji Butan plin, Javna agencija Republike Slovenije za varnost v prometu, Zavod Republike Slovenije za šolstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Več kot 10.000 učencev (z nad 100 šol) vključenih v kolesarsko opismenjevanje o trajnostni mobilnosti, prometnih pravilih, dejavnem preživljanju prostega časa.</li> </ul>
Preventiva pred požari	Učinek
Skrb za večjo požarno varnost v planinskih kočah, partnerji Planinska zveza Slovenije in Gasilska zveza Slovenije, Bonpet	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 30 planinskih koč, opremljenih s samodejnimi ampulami in gasilniki (v treh sezonah že 115 planinskih koč).</li> <li>■ Podpora gradnji nove kočice na Okrešlju kot modelu sodobne požarno varne planinske kočice.</li> </ul>
Nakup protipožarne gasilne zaščitne opreme, partnerji gasilska društva, zveze in brigade	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 98 prostovoljnim gasilskim društvom, brigadam in zvezam sofinanciran nakup zaščitne opreme, opreme za gašenje in gasilnih vozil ter investicije v gasilne domove.</li> </ul>
Financiranje izobraževalno-tekmovalnih dejavnosti gasilcev, partnerja Gasilska zveza Slovenije in Instructor 112	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Glavno pokroviteljstvo Gasilske olimpijade v Celju.</li> <li>■ Sofinancirana izvedba tridnevnega izobraževanja Heavy Rescue za usposabljanje gasilcev za posredovanje ob hudih nesrečah, ki se ga je udeležilo 250 prostovoljnih in poklicnih gasilcev iz sedmih držav.</li> <li>■ Skupaj s skupino Atmosferci smo z video vsebino na portalu Vozimse.si dejavno obveščali o nevarnosti vnetja električnih baterij.</li> </ul>
Varstvo naravnega okolja	Učinek
Varna vrnitev – preprečevanje trkov ptic in letal, partner Družba znanja in vrednote narave	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proučevanje sobivanja ptic in letal v Sloveniji ter raziskovanje preventivnih tehnik za preprečevanje trkov.</li> </ul>
Sonaravna ureditev ribniških brežin, partner Javni gospodarski zavod Brdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Podpora sonaravni ureditvi brežine ribnika v parku Brdo pri Kranju.</li> </ul>
Trajnostno obiskovanje Triglavskega narodnega parka, partner Javni zavod Triglavski narodni park (TNP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Soorganizacija strokovnega srečanja in dneva odprtih vrat v Triglav Labu.</li> <li>■ Rezultati analize vožnje z aplikacijo Triglav z vidika zgostitev prometa in prekoračitev hitrosti bodo osnova za pripravo ukrepov za zmanjševanje motoriziranega prometa v TNP.</li> </ul>
Dolgoročna ohranitev varovanih mokrišč, partner Društvo za raziskovanje mokrišč Slovenije	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Popis 60 mokrišč v Julijskih Alpah.</li> </ul>
Proučevanje in ohranjanje delfinov, partner Morigenos – slovensko društvo za morske sesalce	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vzpostavitev razvoja raziskovalno-izobraževalnega centra o delfinih v Piranu.</li> </ul>
Zaščita avtohtonih vrst vodnih živali, partner Ribiška družina Jesenice	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sofinanciranje gradnje Centra za vzrejo avtohtonih vrst vodnih živali na Jesenicah.</li> </ul>
Skrb za urejene in varne planinske poti, partner Planinska zveza Slovenije	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Podpora urejanju planinskih poti od Gorjancev do Kočevskega roga v okviru dneva markacistov.</li> <li>■ Podpora obnovi zahtevne planinske poti na Koroško Rinko.</li> </ul>
Trajnostno obiskovanje gora, partnerja Planinska zveza Slovenije in Avto-moto zveza Slovenije	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Podpora pri projektu Zelena Transverzala za spodbujanje trajnostne izbire gorskih lokacij, s čimer pripomoremo k manj obljudenim vrhovom.</li> </ul>



V letošnji tradicionalni novoletni preventivni akciji **Za boljši jutri** smo omogočili 26 preventivnih projektov v lokalnih skupnostih v Sloveniji. Finančna sredstva smo namenili gasilcem, zdravstvu, civilni zaščiti, svetovalnicam na področju duševnega zdravja otrok, zavodom za uporabnike s posebnimi potrebami in osnovnim šolam. V devetih letih smo podprli več kot 230 preventivnih projektov.



V okviru izbora Naj Planinska pot smo prispevali k obnovi poti na Koroško Rinko po tem, ko je bila več let zaprta.

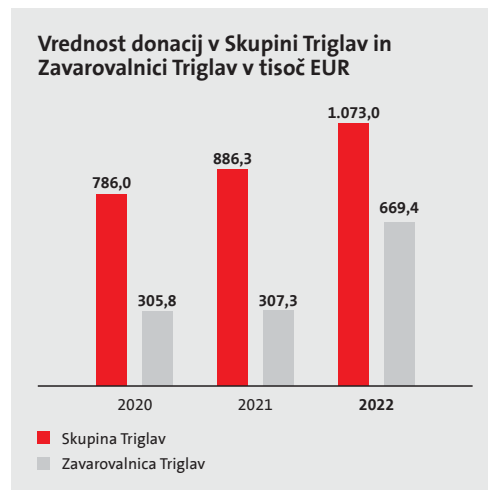
### Odmevnejši in celovitejši preventivni projekti Skupine Triglav na trgih zunaj Slovenije po področjih v letu 2022

Zdravstvena preventiva	Učinek
Preprečevanje kostno-mišičnih bolezni, partner Košarkarska zveza Srbije, Srbija	■ Organizacija delavnic za preprečevanje kostno-mišičnih obolenj pri športnikih.
Zgodnje odkrivanje bolezni, partner Hrvaško nevrološko društvo, Hrvaška	■ Podpora simpoziju Spone v nevrologiji.
Preprečevanje in zgodnje odkrivanje bolezni, partner Združenje »Srce za djecu oboljelu od raka«, Bosna in Hercegovina	■ Finančna podpora zdravljenju otrok z rakom in pomoč njihovim družinam.
Preprečevanje nesreč v gorah, partner Gorska reševalna služba Federacije BiH, Bosna in Hercegovina	■ Sofinanciranje aktivnosti gorske reševalne službe Goražde.
Varstvo naravnega okolja	Učinek
Zaščita naravnega okolja in biodiverzitete, partner Eko Fond Orahovica, Bosna in Hercegovina	■ Izvedba ekoloških in čistilnih akcij.

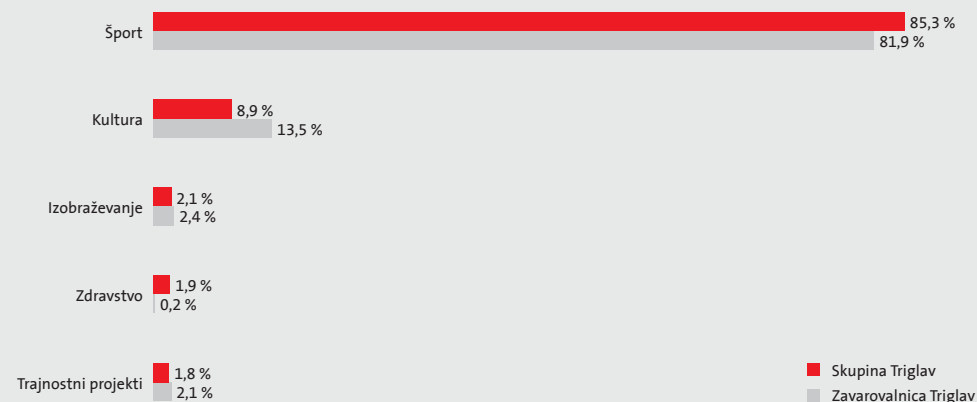


### 12.4.3.2 Sponzorstva in donacije<sup>76</sup>

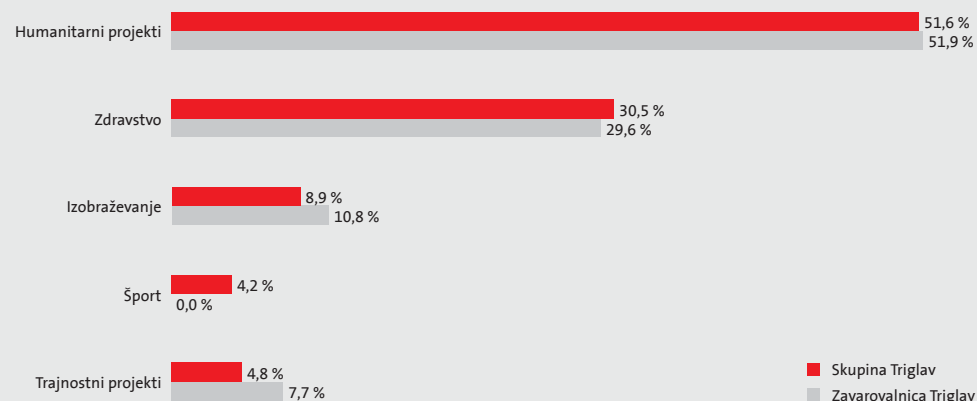
Za sklenitev sponzorskih in donatorskih partnerstev imamo v Skupini enotne smernice. Pri izboru partnerstev skrbimo, da so skladna z usmeritvami našega delovanja in blagovne znamke. V letu 2022 smo povečali tako vrednost sponzorstev (indeks 115) kot donacij (indeks 121).



#### Sponzorstva Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav v letu 2022 po vsebini



#### Donacije Skupine Triglav in Zavarovalnice Triglav v letu 2022 po vsebini



V okviru noveletne preventivne akcije *Za boljši jutri* smo v devetih letih podprli že več kot 230 preventivnih projektov po vsej Sloveniji.

#### Pomembnejša sponzorstva in donacije

Sponzorska sredstva v večji meri usmerjamo v športna pokroviteljstva in razvoj mladih športnikov ter ozaveščanje o pomenu zdravega življenjskega sloga. V Skupini smo prepoznani partnerji nacionalnih športnih zvez, mednarodnih športnih prireditev in številnih športnih klubov na naših trgih. Največji delež donatorskih sredstev smo v letu 2022 namenili humanitarnim projektom in zdravstvu.

**Nekatera pomembnejša sponzorstva Skupine Triglav v letu 2022**

Država	Športno pokroviteljstvo	Kultura	Izobraževanje
Slovenija	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partner Smučarske zveze Slovenije</li> <li>■ Zlati partner nordijskih in biatlonskih reprezentanc</li> <li>■ Generalni pokrovitelj tekem svetovnega pokala v smučarskih poletih v Planici</li> <li>■ Pokrovitelj svetovnega pokala (silvestrske turneje) v smučarskih skokih za ženske na Ljubnem ob Savinji</li> <li>■ Pokrovitelj tekem Svetovnega pokala v biatlonu na Pokljuki</li> <li>■ Pokrovitelj Zveze za šport invalidov Slovenije</li> <li>■ Zlati partner Nogometne zveze Slovenije in njenih reprezentanc ter prve ženske in prve moške nogometne lige</li> <li>■ Sponzor Teniške zveze Slovenije</li> <li>■ Zlati sponzor Namiznoteniške zveze Slovenije</li> <li>■ Sponzor Gimnastične zveze Slovenije</li> <li>■ Sponzor Kajakaške zveze Slovenije</li> <li>■ Sponzor Hokejskega kluba Olimpija in Hokejskega drsalnega društva Jesenice</li> <li>■ Pokrovitelj Golf zveze Slovenije</li> <li>■ Pokrovitelj Hokejske zveze Slovenije</li> <li>■ Sponzor Košarkarskega kluba Cedevisa Olimpija, Košarkarskega kluba Krka - Telekom Novo mesto in Košarkarskega kluba Domžale</li> <li>■ Sponzor Odbojarskega kluba ACH Volley Ljubljana, Odbojarskega kluba Merkur Maribor</li> <li>■ Generalni partner plezalnega spektakla Triglav The Rock Ljubljana</li> <li>■ Partner dogodka Odbito na Ljubljani</li> <li>■ Pokrovitelj vrhunskih športnikov: Peter, Domen in Cene Prevc, Anamarija Lampič, Ela Nala Milič, Kaja Juvan, Domen Škofic, Janja Garnbret, Nataša Robnik, Miha Dovžan, Vid Vrhovnik, Aljaž Sladič, Nika Radišič, Špela Rogelj, Nika Križnar, Taja Bodlaj, Rok Marguč, Klemen Bauer, Jakov Fak, Katja Pogačar, Žan Košir, Jan Pancar, Tjaša Fifer, Anej Doplihar in Matej Žan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Niz koncertov Glasbe sveta v Cankarjevem domu</li> <li>■ Kinodvor</li> <li>■ Lutkovno gledališče Ljubljana</li> <li>■ Društvo slovenskih pisateljev</li> <li>■ Festival Ljubljana</li> <li>■ Ljubljanski grad</li> <li>■ Festival Lent</li> <li>■ Narodni muzej Slovenije</li> <li>■ Festival Arsana</li> <li>■ Beletrina</li> <li>■ Moderna galerija</li> <li>■ Festival RUTA Grupa Triglav - regijski festival</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gorska reševalna zveza Slovenije: Varno obiskovanje gora</li> <li>■ Združenje managerjev Slovenije</li> <li>■ Slovensko društvo za terapije s pomočjo psov Tačke pomagačke</li> <li>■ Društvo za pomorsko pravo</li> <li>■ Ameriška gospodarska zbornica v Sloveniji AmCham Slovenia</li> </ul>
Hrvaška	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hrvaška košarkarska zveza</li> <li>■ Croatia open Umag</li> <li>■ Generalni sponzor Jadranske vaterpolske lige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Združenje Vino Dalmacije</li> </ul>	
Črna gora	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Košarkarski klub Podgorica</li> <li>■ Teniški klub AS</li> <li>■ Košarkarski klub Budućnost VOLI</li> <li>■ Ženski rokometni klub Budućnost</li> <li>■ Košarkarski klub ALL STAR</li> <li>■ Podgorica Millenium Run</li> <li>■ Vaterpolska in plavalna zveza Črne gore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Festival teatar Budva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ EYCA mednarodni program za mlade</li> </ul>
Severna Makedonija	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rokometni klub Vardar</li> <li>■ Ženski rokometni klub Vardar</li> <li>■ Rokometni klub Alkaloid</li> <li>■ Podpora avtomobilističnemu dirkaču Igorju Stefanovskemu</li> <li>■ Podpora mladi teniški igralki Vesni Jovanovi Simevi</li> <li>■ Rokometna zveza Severne Makedonije</li> <li>■ Košarkarska zveza Severne Makedonije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Festival Kraft produkcija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AETM</li> </ul>
Bosna in Hercegovina	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ženski košarkarski klub Play Off Sarajevo</li> <li>■ Smučarski klub Sarajevo</li> <li>■ Rokometni klub Bosna Visoko</li> <li>■ Klub malega nogometa Vitez</li> <li>■ Nogometni klub Čelik Zenica</li> <li>■ Rokometni klub Jajce</li> <li>■ Podpora Mladinskemu košarkarskemu klubu SPARS 05</li> </ul>		
Srbija	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Generalno sponzorstvo Košarkarske zveze Srbije in moške članske košarkarske reprezentance Srbije</li> <li>■ Odbojarski klub Crvena zvezda</li> <li>■ Judo zveza Srbije</li> <li>■ Košarkarski klub Borac</li> <li>■ Košarkarski klub Vojvodina</li> <li>■ Golfska zveza Vojvodine</li> <li>■ Podpora judoistu Nemanji Majdovu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Viteški festival Manasija</li> <li>■ Kulturna manifestacija – Oplenačka berba</li> </ul>	

## Dejavnosti Triglav Laba

V tehnološkem centru Triglav Lab izvajamo številne dogodke, delavnice in izobraževanja na področju preventive, finančnega opismenjevanja in sodelovanja s športniki. V letu 2022 se je odvijalo 75 dogodkov v živo in po spletu, od tega je bilo 42 izobraževalnih, 18 s področja zdravstvene preventive, 10 v poslovne in ozaveščevalne namene ter 5, povezanih z našimi produkti. Digitalni dogodki so obravnavali predvsem varnost pred požarom in poplavami, nego in zdravje psa, virtualni dogodki na temo zdravja pa so potekali v sodelovanju s Triglav Zdravjem. V okviru projekta POMNI so v prostorih Triglav Laba potekali presejalni testi za demenco (večmesečna aktivnost), izvedena je bila Posvetovalnica za hematološke bolnike. V sklopu poletne finančne šole so se mladi udeležili predavanja na temo finančne pismenosti (predavatelj Triglav Skladi z revijo Moje Finance).

## Zavod Vse bo v redu

Področje delovanja Zavoda Vse bo v redu Zavarovalnice Triglav so družbeno odgovorne aktivnosti za podporo in pomoč šibkejšim članom družbe ter preventivne dejavnosti. Osrednji projekti v letu 2022 so bili:

### ■ Projekt Pomagajmo Ukrajini

V slovenskih družbah Skupine Triglav smo izvedli dobrodelno akcijo zbiranja pomoči za begunce iz Ukrajine, nastanjene v Sloveniji. Zaposleni Skupine Triglav smo skupaj z donacijami družb v Skupini zanje zbrali 310,7 tisoč evra.

### ■ Sodelovanje z Zavodom za gozdove Slovenije

Zavod Vse bo v redu je podpisal zavezo o dolgoročnem sodelovanju pri projektu Zeleno srce Krasa, s čimer je Skupina Triglav pristopila k projektu pogozdovanja Krasa po požaru. Prva obsežna akcija je potekala novembra pri Pomniku miru na Cerju. V njej je 50 zaposlenih skupaj z drugimi prostovoljci iz Slovenije in tujine zasajalo mlado drevje.

V sklopu sodelovanja z Zavodom za gozdove Slovenije smo podprli tudi obnovo Oglarske gozdne učne poti v Dolah pri Litiji, ki veljajo za osrčje Oglarske dežele.

### ■ Preventivno delovanje za preprečevanje škodnih dogodkov

Sedmo leto zapored smo bili **partner akcije 40 dni brez alkohola**, ki k zdravemu in treznemu življenjskemu slogu nagovarja celotno širšo javnost, tudi voznike.

### ■ Podpora mladim talentom – projekt Mladi upi

Leto 2022 je bilo jubilejno, deseto leto družbeno odgovornega projekta Mladi upi, ki podpira nadarjene mlade športnike, parašportnike, umetnike in znanstvenike. Razpis je tokrat potekal spomladi. Strokovna komisija je izbrala 13 mladih in uspešnih talentov, starih med 16 in 20 leti. Za razvoj talenta in uresničitev njihovih ciljev smo jim skupaj z medijsko hišo Pro Plus namenili 50.000 evrov. V desetih letih smo skupaj podprli že 127 mladih upov in jim namenili pomoč v višini več kot pol milijona evrov. Projekt smo zaključili s slavnostno prireditvijo na Ljubljanskem gradu, kjer smo diplome podelili zadnjima dvema generacijama mladih upov.

Prejemnike finančne podpore iz zadnjih petih let smo povabili k prijavi na razpis za prejem sponzorskih sredstev Zavarovalnice Triglav in jim omogočili še dolgoročno podporo. Pripravili smo tudi srečanja alumnov s predavanji, na katerih smo se osredotočili na varnost, prepreke, napotke in znanja, ki jih potrebujejo, ko mladi upi postajajo mladi vozniki.



Mladi upi 2022.

### Informacije o družbeno odgovornih partnerstvih:

Zavarovalnica Triglav, d.d., Ljubljana  
Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana  
Elektronski naslov: [sponzorstva@triglav.si](mailto:sponzorstva@triglav.si)

## 12.4.4 Odgovoren odnos do dobaviteljev

### Nabavna praksa<sup>77</sup>

V nabavnih postopkih Zavarovalnice uporabljamo **standardizirano programsko rešitev**, ki povečuje transparentnost nabavnih postopkov in zmanjšuje operativna tveganja nespoštovanja dobrih poslovnih praks. Nabavne postopke nad določeno vrednostjo (nad 10.000 evri) izvaja Služba za strateško nabavo, ki je tudi nosilka usklajevanja in komuniciranja med strokovnimi službami, ki potrebujejo nabavo, ter dobavitelji. Z novim elektronskim obrazcem, uvedenim v letu 2022, smo poenostavili pripravo izhodiščnih informacij za začetek nabavnega postopka.

V nabavnih postopkih sicer lahko sodelujejo le preverjeni dobavitelji, ki izpolnjujejo merili **zakonske skladnosti**. Pri *presoji ustreznosti dobavitelja* ocenjujemo tveganja koruptivnih ravnanj, nasprotij interesov in politično izpostavljenost, pri *presoji trajnostnega poslovanja* pa spoštovanje človekovih pravic, zagotavljanja varnega in zdravega delovnega okolja zaposlenim in drugim delavcem, spoštovanja slovenske zakonodaje in mednarodnih pravnih aktov s področja človekovih pravic ter zahtev okoljske zakonodaje. Po teh merilih ocenimo nove dobavitelje v izbirnem postopku, obstoječe dobavitelje pa enkrat letno. V letu 2022 smo v obrazec trajnostnega razvoja vnesli dodatna merila.

### Lokalno usmerjena nabava<sup>78</sup>

Zavarovalnica dobavitelje izbira večinoma na slovenskem trgu, delež dobaviteljev s sedežem zunaj lokalnega trga je manjši od 10 odstotkov. Redno spremljamo tržna gibanja v ključnih nabavnih skupinah, kot so informatika, upravljanje nepremičnin, splošna nabava, intelektualne storitve, trženje, delovnopravne in splošne zadeve idr. Ponudbe pridobivamo zunaj lokalnega trga, ko je to ekonomsko smotno ali na njem ni primerljivega dobavitelja za blago ali storitev, po kateri povprašujemo.

Tudi družbe v Skupini večino nabav izvedejo na lokalnih trgih in pri tem spoštujejo skupne minimalne nabavne standarde. Kjer je možno in smiselno, nekatere istovrstne materiale, surovine in storitve nabavljamo centralizirano za Skupino in s tem dosegamo ugodnejše nakupne pogoje. V letu 2022 smo centralizirali nabavne postopke v vrednosti nad 25.000 evrov za vse slovenske družbe, ki jih tako izvaja Služba za strateško nabavo matične družbe.

### Nagrajevanje družb za zavarovalno zastopanje in prodajnikov

Prodajno mrežo Skupine neprestano dopolnjujemo s pogodbenimi partnerji. V letu 2022 jih je bilo **že več kot 1.980**, od tega **1.441 zunaj Slovenije**. Več o tem v poglavju [14. Poslovna mreža Skupine Triglav](#).<sup>79</sup> Pred sklenitvijo pogodbe z novim zunanjim pogodbenim partnerjem opravimo standardizirani sprejemni postopek, poslovne rezultate obstoječih partnerjev pa spremljamo tekoče ter sprejemamo ukrepe za nadgradnjo sodelovanja in izboljšanje prodaje.

Za sklepanje *premoženjskih zavarovanj* družbe za zavarovalno zastopanje nagrajujemo po merilih ekskluzivnosti, višini zbrane plačane premije, velikosti območja delovanja, obsegu prodaje zavarovalnih produktov ter doseganju načrtovanih obveznosti. Pri dodatnem nagrajevanju upoštevamo izpolnitev mesečnih načrtov ter obnovljivost in prirast zavarovalnega portfelja. Višina provizije pogodbenih partnerjev, ki tržijo *življenjska zavarovanja*, je odvisna od ekskluzivnosti, stanja portfelja, kazalnika ohranjanja zvestobe zavarovancev ter uspešnosti negovanja portfelja. Pogodbene partnerje dodatno nagrajujemo za preseganje načrtovane letne prodaje premoženjskih in življenjskih zavarovanj (t. i. volume bonus) in med letom razpišemo posebne možnosti dodatnega nagrajevanja. Z novim partnerjem sklenemo prvo pogodbo za določen čas. Prednost dajemo ekskluzivni prodaji, saj lahko tako distributerji zavarovanj zavarovancem ponudijo celovito paleto produktov družb Skupine.

V Republiki Srbski smo prenovili pravilnike o nagrajevanju. V nekaterih državah, kjer poslujemo, smo z dodatnimi spodbudami pospeševali prodajo fizičnim osebam. Pri nagrajevanju uporabljamo linearne sheme, ki jih 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.

Za ohranjanje in pospeševanje zvestobe pogodbene partnerje izobražujemo, prirejamo delavnice in prodajno-motivacijske dogodke. S tem pridobivajo nova vsebinska in prodajna znanja ter večšine, kar izboljšuje odnose med pogodbenimi partnerji in Zavarovalnico ter zadovoljstvo naših strank.

## 12.5 Upravljavski vidiki<sup>80</sup>

### Prakse poštenega ravnanja<sup>81</sup>

V Skupini Triglav imamo sprejet **Kodeks Skupine Triglav**, ki poudarja dvanajst osnovnih etičnih načel delovanja:

- poštenost in skladnost poslovanja,
- obvladovanje nasprotij interesov,
- preprečevanje omejevanja konkurence, nelojalne konkurence in nepoštenih poslovnih praks,
- transparentnost in celovito komuniciranje,
- spoštovanje človekovih pravic,
- odgovornost do zaposlenih,
- osredotočenost na stranko,
- odgovornost do poslovnih partnerjev in delničarjev,
- obvladovanje prevar,
- preprečevanje koruptivnih ravnanj,
- preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma,
- varovanje in integriteta podatkov.

Zaposlene v vseh družbah Skupine ozaveščamo in izobražujemo o vsebini kodeksa ter gradimo spoštovanje sprejetih načel na vseh ravneh.

S kodeksom je opredeljen sistem za neposredno sporočanje neskladnosti, postopek obravnavanja notranjih prevar in kršitev kodeksa pa ureja notranji akt. V letu 2022 smo obravnavali 14 prijav kršitev ter dva primera suma notranjih prevar. Večjih denarnih izgub, ki bi bile neposredno povezane s trženjem in posredovanjem informacij o zavarovalnih produktih, ni bilo.<sup>82</sup> V preiskavah, povezanih z naložbami, pritožbami potrošnikov, zasebnimi civilnimi spori ali drugimi regulativnimi postopki, ni bil udeležen nobeden izmed zaposlenih (covered employees).<sup>83</sup> Prav tako ne beležimo denarnih izgub, ki bi bile neposredno povezane s pravnimi postopki, povezanimi z goljufijami, trgovanjem na podlagi notranjih informacij, protimonopolnim, protikonkurenčnim vedenjem, tržnimi manipulacijami, zlorabami, ali drugimi zakoni in predpisi finančne industrije.<sup>84</sup>

### Obvladovanje zavarovalniških prevar

Sume prevar prepoznavamo z naprednimi računalniškimi rešitvami, ki samodejno in zanesljivo zaznavajo sumljive primere in so v pomoč izkušenim preiskovalcem. Tudi ključne notranje kontrole za preprečevanje in odkrivanje prevar temeljijo na naprednih tehnoloških rešitvah, s katerimi hkrati merimo uspešnost procesov njihovega obvladovanja.

O ničelni toleranci in prepoznavanju zavarovalniških prevar, zlasti pri sklepanju zavarovanj in reševanju škod, zaposlene v Skupini sistematično izobražujemo in ozaveščamo. V boju proti prevaram se dejavno povezujemo tudi z drugimi zavarovalnicami, sodelujemo s Slovenskim zavarovalnim združenjem in pristojnimi državnimi organi.

Sodobne oblike zavarovalništva in poslovanje na daljavo prinašajo nove oblike prevar, ki jih sistematično spremljamo in jim prilagajamo delovanje.

Naznanitev in obravnavo sumov prevar krovno ureja kodeks Skupine, Pravilnik o obravnavanju notranjih prevar in kršitev pa daje okvir za zagotavljanje varstva identitete prijavitelja, obravnavo anonimnih prijav ter varstvo pred povračilnimi ukrepi. Pravilnik ureja tudi področje **žvižgaških (whistleblowing)** pravil.



*Sume prevar prepoznavamo z naprednimi računalniškimi rešitvami, ki samodejno in zanesljivo zaznavajo sumljive primere in so v pomoč izkušenim preiskovalcem.*

V vseh zavarovalnih in finančnih družbah Skupine Triglav deluje najmanj en komunikacijski kanal za prijavo kršitev (spletni obrazec, telefonska linija za prijavo prevar ali e-poštni naslov [preware@triglav.si](mailto:preware@triglav.si)). V družbah, ki zaposlujejo vsaj 50 oseb, je prijaviteljem ob tem na voljo tudi aplikacija za oddajo prijav kršitev, ki je javno objavljena in dostopna na spletni strani [www.triglav.eu](http://www.triglav.eu) ter s tem na voljo tudi vsem zunanjim deležnikom. Prijaviti je mogoče vsako protipravno ravnanje v nasprotju z vrednotami in načeli Skupine Triglav ali poskus takšnega ravnanja. Vse prijave obravnavamo po vnaprej določenem postopku, ves čas trajanja in po koncu postopka pa skrbimo tudi za zaščito dobrovernega prijavitelja.

V letu 2022 smo obravnavali 1.651 sumov zavarovalniških prevar in jih potrdili v 886 primerih. Od tega smo od zunanjih in notranjih prijaviteljev (žvižgačev) prejeli 25 prijav sumov prevar, ki so bile potrjene v treh primerih. V primerjavi z letom prej je bilo število potrjenih sumov zavarovalniških prevar 9 odstotkov večje.<sup>85</sup>

### Protikorupcijsko ravnanje<sup>86</sup>

Protikorupcijska politika družbam Skupine Triglav postavlja minimalni standard ravnanja pri postopkih s prepoznanim tveganjem korupcije. Med obvezna pogodbeno določila sodijo protikorupcijska klavzula, klavzula glede obvladovanja nasprotij interesov, varovanja človekovih pravic, osebnih podatkov, notranjih informacij ter poslovnih skrivnosti. Zaposlene redno ozaveščamo o zakonitem, poštenem in transparentnem ravnanju ter odzivanju na zaznane nepravilnosti.

V letu 2022 so se zaposleni v Zavarovalnici Triglav izobraževali o obvladovanju nasprotij interesov ter preprečevanju pranja denarja in financiranju terorizma povprečno 3 ure. V Skupini nismo potrdili primera koruptivnega ravnanja.

Po Zakonu o političnih strankah Zavarovalnica ne sme financirati političnih strank, in jih tudi ne financira. Tovrstno financiranje in drugo politično udejstvovanje prav tako prepoveduje Politika obvladovanja korupcijskih tveganj v Skupini Triglav, zato ga ne izvaja nobena od njenih družb.<sup>87</sup>



Zaposleni se redno izobražujejo o varstvu osebnih podatkov ter praksah poštenega ravnanja.

### Varovanje osebnih podatkov<sup>88</sup>

Na področju **varstva osebnih podatkov** smo v Skupini prejeli štiri pritožbe, od katerih so bile tri prepoznane kot delno utemeljene. Primere zaznanih neskladnosti smo preverili in posodobili notranji nadzorni sistem. Materialne sankcije zaradi neskladnosti Zavarovalnici niso bile izrečene. V enem primeru je bila izrečena globa odgovorni osebi, a postopek, povezan z zahtevo za sodno varstvo, še poteka.<sup>89</sup>

O varstvu osebnih podatkov so se zaposleni v Zavarovalnici izobraževali v povprečju po eno izobraževalno uro. Nadgradili smo informacijsko varnost in notranji nadzorni sistem varovanja osebnih podatkov ter skrbeli za ustrezno obveščanje strank o obdelavi njihovih osebnih podatkov. Nadaljevali smo uvajanje notnih pravil Skupine za obdelavo in varstvo osebnih podatkov v Skupini, osnovanih na skupnih minimalnih standardih.

### Varstvo konkurence na trgu<sup>90</sup>

Pri poslovanju, razvoju produktov in trženju spoštujemo pravice potrošnikov ter dobre poslovne običaje. Pri izbiri dobaviteljev se zavzemamo za transparentnost in spoštujemo varovane interese konkurentov. S Priročnikom za varstvo potrošnikov in varstvo konkurence smo uredili obnašanje do konkurentov. S tem se izogibamo tveganju kršitev predpisov in načel lojalne konkurence. Na trgih, kjer imamo prevladujoč položaj, opozarjamo na previdnost pri sklepanju ali sodelovanju v poslovnih razmerjih. V odvisni družbi v Skupini poteka postopek zaradi domnevnega nespoštovanja pravil varstva konkurence, zato bomo v prihodnje še dejavneje opozarjali na pomen varstva potrošnikov in konkurence.

### Zaveze zunanjim pobudam in članstvo v združenjih<sup>91</sup>

Zavarovalnica Triglav je podpisnica načel Združenih narodov za trajnostno zavarovalništvo (UN PSI) in članica mednarodne skupnosti bank, zavarovalnic in vlagateljev, ki so se pridružili Finančni pobudi Združenih narodov za okolje – UNEP FI, ter podpisnica iniciative PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials).

Temeljni standard strokovnega ravnanja uresničuje s spoštovanjem Zavarovalnega kodeksa Slovenskega zavarovalnega združenja in drugih panožnih kodeksov. Dejavna je v Ameriški gospodarski zbornici, zlasti v Komisiji za etiko in transparentnost in Komisiji za trajnostno rast. Kot ena prvih slovenskih družb se je zavezala k spoštovanju Deklaracije o poštenem poslovanju. Z vstopom v Transparency International Slovenija se je dodatno opredelila za razvijanje protikorupcijske kulture in s podpisom Zaveze k spoštovanju človekovih pravic podprla izvajanje Nacionalnega akcijskega načrta Republike Slovenije za spoštovanje človekovih pravic v gospodarstvu.

Zavarovalnica je dejavna članica Slovenskega zavarovalnega združenja in odborov v njegovi sestavi, Gospodarske zbornice Slovenije ter drugih lokalnih in interesnih zbornic. Njeni predstavniki delujejo v več strokovnih združenjih, kot so Združenje nadzornikov Slovenije, Združenje managerjev Slovenije, Združenje delodajalcev Slovenije, Evropski inštitut za skladnost in etiko, Slovensko aktuarsko društvo, Združenje notranjih revizorjev IIA – Slovenski inštitut. Predstavniki Zavarovalnice Triglav so tudi člani več mednarodnih sektorskih in strokovnih združenj, zlasti na področju financ, aktuarstva in skladnosti poslovanja. Odvisne družbe so članice sektorskih in poslovnih združenj v državah, kjer delujejo, ter sodelujejo v različnih odborih.

<sup>85</sup> GRI 419-1, SASB: FN-AC-510a.1, FN-AC-510a.3 | <sup>86</sup> GRI 3-3, 205-1, 205-2, 205-3  
<sup>87</sup> GRI 415-1 | <sup>88</sup> GRI 3-3, 412-2, SDG 16 | <sup>89</sup> GRI 419-1, 418-1 | <sup>90</sup> GRI 3-3, 206-1 | <sup>91</sup> GRI 2-28

## Prilagajanje regulatornim spremembam

V letu 2022 smo se usmerili v poenotenje ravnanja Skupine na področju varstva osebnih podatkov. Nadgradili smo sistem za spremljanje in spoštovanje omejevalnih (oziroma sankcijskih) ukrepov, sprejetih zaradi agresije nad Ukrajino (npr. posodobili in razširili obseg pregledov strank, uvedli dodatne notranje kontrole in tekoče obveščanje o sprejetih novostih), ter pripravili usmeritve za odvisne družbe Skupine, ki delujejo zunaj EU.

Postopke smo prilagodili tudi noveli zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranje terorizma. Uveljavljali smo usmeritve Evropskega organa za zavarovanja in poklicne pokojnine na področju izločanja storitev v oblaku.

Nadaljevali smo usklajevanje poslovanja z uredbo o razkritjih, povezanih s trajnostjo v finančnem sektorju in Taksonomijo EU, ter redno spremljali zakonodajne spremembe na področju trajnostnega poslovanja. Nadaljevali smo uvajanje računovodskih standardov IFRS 17 in IFRS 9.

Pristopili smo k pregledu in dopolnitvam za opredelitev ciljnega trga in distribucijske strategije pri kompleksnejših produktih, skladno z usmeritvami EIOPE. Udejanjili smo spremembe Delegirane uredbe PRIIPs in opozorila AZN pri pripravi Dokumentov s ključnimi informacijami produktov. Na področju prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja (PDPZ) smo pridobili soglasja k spremembam pravil upravljanja za kritne sklade.

Odvisne družbe v Skupini so se prav tako tekoče prilagajale spremembam ter dejavno vključevale v regulatorne postopke. V državah, kjer ne velja zakonodaja EU, sledimo minimalnim standardom matične družbe.

## Subvencije in oblike državne pomoči<sup>92</sup>

Skupina Triglav je v letu 2022 prejela 3,1 milijona evrov (indeks 116) subvencij in različnih oblik državne pomoči, od tega Zavarovalnica Triglav 2,9 milijona evrov (indeks 114). Največji, 86,5-odstoten delež subvencij v Skupini predstavljajo državna povračila stroškov dela. Državne podpore v okviru ukrepov pomoči zaradi neugodnih gibanj v gospodarstvu (predvsem rast cen energentov) so zavzemale 6,9-odstoten delež, spodbude za zaposlovanje določenih kategorij delavcev pa 5,3-odstoten delež. Delež sredstev, pridobljenih na javnih razpisih za sofinanciranje stroškov oziroma nakupov določenega sredstva, je bil 1,2-odstoten. Podrobneje o subvencijah poročamo v točki [5.6 računovodskega poročila](#).