

12. Trajnostni razvoj v Skupini Triglav

- Prenovili smo Politiko o skladnosti poslovanja in ustanovili pododbor za etična vprašanja.
- Povečali smo notranjo in zunanjo ozaveščenost o škodljivosti zavarovalniških prevar ter vzpostavili več kot 90 novih ključnih indikatorjev prevar.
- Ustanovili smo zavod Zavarovalnice Triglav Vse bo v redu in s partnersko nevladno organizacijo odprli prvi medgeneracijski center v Sloveniji »Na Triglav spreminjat svet«.
- Zmanjševali smo vplive na okolje in osveščali javnost.

12.1 Skrb za trajnostno poslovanje in družbena odgovornost

V procesu preнове razvojne strategije smo obravnavali dolgoročne razsežnosti našega razvoja in v njeno izoblikovanje vključevali družbene, ekonomske in okoljske vplive naše dejavnosti. Družbeno

odgovornost, vrednoto Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav, razumemo celostno kot osnovo našega trajnostnega razvoja.

Skozi proučevanje vplivov naših dejavnosti smo prepoznali ključne trajnostne vidike, o katerih poročamo v predhodnih poglavjih in v pričujočem.

Bistveni vidiki trajnostnega razvoja Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav³⁸

Ekonomski vplivi	<ul style="list-style-type: none"> • Ekonomska uspešnost • Posredni ekonomski vplivi 			
Okolje	<ul style="list-style-type: none"> • Energija • Odpadne vode in odpadki • Transport 			
Družbeni vidiki	Delovne prakse in dostojno delo	Človekove pravice	Družba	Odgovornost za produkte
	<ul style="list-style-type: none"> • Zaposlovanje • Varnost in zdravje pri delu • Usposabljanje in izobraževanje • Pritožbeni mehanizmi v zvezi z delom 	<ul style="list-style-type: none"> • Investicije • Nediskriminacija • Mehanizmi obravnavanja pritožb v zvezi s človekovimi pravicami 	<ul style="list-style-type: none"> • Lokalne skupnosti • Protikorupcijsko ravnanje • Varstvo konkurence • Skladnost 	<ul style="list-style-type: none"> • Označevanje izdelkov in storitev • Marketinško komuniciranje • Zasebnost uporabnikov • Skladnost

Informacije o trajnostnem razvoju:³⁹

Zavarovalnica Triglav, d.d., Ljubljana
Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana

Luka Pušnik, Direktor službe za marketing
Telefon: ++386 (1) 47 47 109
Elektronski naslov: luka.pusnik@triglav.si

³⁸ GRI G4-19, G4-20

³⁹ GRI G4-31

Ključne usmeritve Strategije družbene odgovornosti in cilji v letu 2013

Cilji in rezultati izvedenih ciljev v letu 2013

Cilji 2013	Status	Rezultat 2013
- Ohranitev stabilne bonitetne ocene.	Dosežen	- Zavarovalnica Triglav je ohranila stabilno bonitetno oceno »A«.
- Priprava in implementacija kodeksa poslovanja za Skupino Triglav.	Delno dosežen.	- Izvedene so bile delavnice z zaposlenimi v Skupini Triglav. Pripravljen je osnutek kodeksa poslovanja za Skupino. Kodeks bo izdan v prvi polovici 2014, ob tem bodo izvedene delavnice za zaposlene.
- Podpiranje aktivnosti in ciljev skupine Ethos.	Dosežen.	- Strokovne službe Zavarovalnice Triglav so aktivno sodelovale na tem področju.
- Vzpostaviti vsaj 100 dodatnih ključnih indikatorjev prevar.	Delno dosežen.	- Vzpostavljenih je več kot 90 novih ključnih indikatorjev/kazalnikov prevar. Skupno jih je v uporabi 130.
- Izobraževanje in promocija zdravja v okviru projekta Triglav.smo kot prispevek k zdravim pogojem dela.	Dosežen.	- Na vseh območnih enotah Zavarovalnice Triglav so bile izvedene preventivne meritve holesterola, krvnega tlaka in telesne teže (udeleženi 760 zaposlenih) ter delavnice za dihalne vaje za obvladovanje stresa na delovnem mestu. Na 12 območnih enotah je bila uspešno izvedena delavnica nordijske hoje.
- Članstvo vsaj 10 odstotkov zaposlenih v Športnem društvu Triglav kot vzpodbuda za zdravo preživljanje prostega časa zaposlenih.	Dosežen.	- V Športnem Društvu Triglav je 538 članov ali skoraj 23 odstotkov zaposlenih.
- Vzpostavitev intraneta v Zavarovalnici Triglav.	Ni dosežen.	- Projekt je začasno zaustavljen zaradi drugih prioritarnih aktivnosti.
- Izvajanje ukrepov za ničelno stopnjo tolerance do diskriminacije, nadlegovanja oziroma šikaniranja na delovnem mestu.	Dosežen	- Zaupnica za varovanje dostojanstva na delovnem mestu je na voljo zaposlenim za hitro in aktivno reševanje morebitnih situacij ali občutkov netolerance, diskriminacije ali šikaniranja.
- Izvedba vsaj enega izobraževalnega dogodka za splošno javnost na temo izobraževanja o zavarovalništvu.	Delno dosežen.	- Pripravljene smernice in razpis za izbor partnerja za izvedbo projekta.
- Izboljšave dostopnosti za vsaj 5 odstotkov prodajnih mest.	Dosežen.	- Izvedli smo analizo in izboljšave prodajnih mest in spletnega mesta z vidika dostopnosti storitev za gibalno ovirane, naglušne in slabovidne. O tem poročamo v poglavju 6. ⁴⁰
- Uporaba merila družbeno odgovornega ravnanja v procesu izbora dobaviteljev.	Dosežen.	- Vprašalnik o družbeno odgovornem ravnanju se uporablja v procesu izbora dobaviteljev.
- Vključitev kulture vedenja v prometu v komunikacijske aktivnosti.	Dosežen.	- V partnerstvu z Zavodom »Še vedno vozim, vendar ne hodim« osveščamo dijake osnovnih šol o pomenu ravnanja v prometu. Za izobraževanje otrok o kulturi v prometu skrbi Triglavova maskota Kuža Pazi v sklopu projekta Otroci Triglava – varni na cesti.
- Izvedba vsaj 10 preventivnih akcij za najmlajše z maskoto Kuža Pazi v projektu Otroci Triglava – varni na cesti.	Dosežen.	- Kuža Pazi je na začetku septembra obiskal 55 osnovnih šol po Sloveniji.
- Vsaj 10 odstotkov zaposlenih vključenih v prostovoljno delo in aktivnosti.	Dosežen.	- 1.038 ali prek 43 % zaposlenih Zavarovalnice Triglav se je udeležilo srečanja zaposlenih Skupine Triglav – Naš dan, prispevalo za topel obrok otrok iz socialno ogroženih družin OŠ Koper. S prostovoljnim delom so obnavljali in postavljali otroška igrišča (projekt Otroci Triglava-brezskrbni in igri, povezani z naravo in Vračamo družbi). Z božičnim prostovoljstvom so zbrali hrano in kozmetične pripomočke za otroke 150 družin.
- Omogočiti ogled poletov v Planici vsaj 3.000 otrokom.	Dosežen.	- Omogočili smo ogled poletov v Planici več kot 3.300 otrokom.
- Izvedba Triglav teka za najmanj 1.000 aktivnimi udeleženci.	Dosežen.	- 2. Triglav teka na Brdu pri Kranju se je udeležilo več kot 1.000 aktivnih udeležencev.
- Sodelovanje pri prenovi vsaj treh otroških igrišč v projektu Otroci Triglava – brezskrbni in igri, povezani z naravo.	Dosežen.	- Prenovili smo 2 igrišča (vrtec Mežica in OŠ Stražišče) in na novo postavili 4 otroška igrišča (Golo, Škrijlje, Visoko, Zapotok).
- Namestitve ekoloških otokov za ločeno zbiranje odpadkov na vseh poslovnih mestih, kjer je možen odvoz ločenih frakcij.	Dosežen.	- Ekološki otoki so nameščeni na vseh sedežih območnih enot in predstavništvih, kjer komunalna podjetja omogočajo ločen odvoz odpadkov.
- Opremiti vsaj 20 novih planinskih postojank z razgradljivimi vrečkami.	Dosežen.	- Z razgradljivimi vrečkami smo opremiti 20 novih planinskih postojank. Na voljo so v skoraj 60 gorskih domovih in planinskih postojankah v Sloveniji.
- Zmanjšanje porabe energentov na Območni enoti Ljubljana za vsaj 5 odstotkov.	Ni dosežen.	- Konvektorje za ogrevanje in hlajenje smo zamenjali junija le na eni poslovni stavbi (OE Ljubljana). Poraba električne energije je nižja za 3 odstotke. ⁴¹
- Priprava in začetek implementacije vsaj 5 ukrepov za zmanjšanje emisij toplogrednih plinov.	Dosežen.	- Vsi zaposleni na Zavarovalnici Triglav imajo svojo skodelico za kavo, v kavnem avtomatu je na voljo tipka »brez lončka«. Tri območne enote so dodatno opremljene s službenimi kolesi za zaposlene. Za sestanke v stavbi Centrale je pitna voda v vrčih. V eni stavbi na OE Ljubljana smo zamenjali konvektorje na sistemu ogrevanja/hlajenja prostorov. Uvedba elektronskega naročanja materiala in storitev.
- Implementacija vsaj enega ekološkega zavarovalnega produkta.	Ni dosežen.	- V pripravi je analiza pogojev in učinkov ekološkega zavarovalnega produkta.

Ključne usmeritve Strategije družbene odgovornosti in cilji za leto 2014

Usmeritev	Cilji 2014
Upravljanje organizacije	- Ohranitev visoke bonitetne ocene.
Praksa poštenega poslovanja	- Dokončanje kodeksa poslovanja za Skupino Triglav in implementacija. - Povečati število obdelanih primerov, zaznanih s ključnimi kazalniki prevar za vsaj 100 %. - Aktivno sodelovanje in podpora programom UNGC za dvig standardov poštenega poslovanja.
Prakse zaposlovanja in dela	- Nadaljevati izobraževanje in promocijo zdravja v okviru projekta Triglav.smo. - Širša dostopnost do znanja z izvajanjem novih spletnih izobraževanj. - Vsak zaposleni ima možnost za udeležbo na vsaj enem izobraževanju.
Človekove pravice	- Nadaljevanje izvajanja ukrepov za ničelno stopnjo tolerance do diskriminacije, nadlegovanja oz. šikaniranja na delovnem mestu.
Odgovoren odnos do potrošnikov in dobaviteljev	- Izvedba aktivnosti v sklopu akcije izobraževanja o zavarovalništvu. - Oznaka dostopnosti prodajnih mest za različne vrste invalidnosti. - Implementacija vsaj enega ukrepa za izboljšanje dostopnosti zavarovalniških storitev.
Vključevanje v skupnost in njen razvoj	- Izvedba vsaj 10 preventivnih akcij za najmlajše z maskoto Kuža Pazi v projektu Otroci Triglava – varni na cesti. - Vsaj 10 odstotkov zaposlenih vključenih v prostovoljno delo in aktivnosti. - Omogočiti ogled poletov v Planici vsaj 3.000 otrokom, od tega vsaj 100 otrokom s posebnimi potrebami. Osveščanje udeležencev za odgovoren odnos do okolja. - Izvedba Triglav teka z več kot 1.000 aktivnimi udeleženci. Implementacija vsaj enega ukrepa za zmanjšanje vpliva na okolje zaradi dogodka. - Sodelovanje pri prenovi vsaj dveh otroških igrišč. - Izdelava aplikacije za opozarjanje na nevarne točke v domu.
Zmanjševanje škodljivih vplivov na naravno okolje.	- Izvedba osveščevalne akcije med zaposlenimi za pravilno ločeno odlaganje odpadkov. - Nadgradnja ekoloških otokov na sedežih območnih enot. - Sodelovanje z vsaj eno organizacijo poleg Planinske zveze Slovenije. - Vsaj ena aktivnost namenjena starejšim in otrokom. - Pridobitev novih sledilcev in uporabnikov v vseh uporabljenih družbenih medijih. - Izvedba osveščanja zaposlenih za racionalno rabo energije. - Izvedba pilotskega projekta centralnega tiskanja dokumentov. - Implementacija vsaj enega dodatnega ukrepa za zmanjšanje vpliva na okolje. - Izračun ogljičnega odtisa na vsaj treh sedežih odvisnih družb Skupine Triglav.

Okvirni cilj: Prenašali bomo dobre prakse družbene odgovornosti in usmeritve družbene odgovornosti na odvisne družbe.

⁴⁰ GRI G4-FS14

⁴¹ GRI G4-EN6



Priznanja in nagrade

Za svoje delovanje na različnih področjih so družbe Skupine Triglav v letu 2013 prejele naslednja priznanja in nagrade:

- **European Excellence Award 2013:** interna revija Obzornik se je uvrstila med pet najboljših evropskih publikacij za zaposlene.
- **Najboljše letno poročilo:** glavna nagrada časnika Finance v sodelovanju s Poslovno akademijo Finance za najboljše letno poročilo med finančnimi ustanovami za leto 2012. Letno poročilo Skupine Triglav za leto 2012 je bilo najboljše tudi pri poročanju o trajnostnem razvoju in v komuniciranju med finančnimi ustanovami.
- **TOP 10 Izobraževalni management:** petič za pored smo prejeli priznanje med podjetji, ki v Sloveniji največ vlagajo v znanje, izobraževanje in usposabljanje zaposlenih ter si zanj sistematično prizadevajo (podeljujeta Planet GV in Inštitut za izobraževalni management SOFOS).
- **WEBSI 2013:** drugo mesto za spletno poslovalnico i.Triglav v kategoriji Poslovne spletne strani, za aplikacijo Triglav Toča v kategoriji Mobilne aplikacije ter za akcijo Očistimo gore v kategoriji Družbeno odgovorni projekti.
- **POMP 2013:** nagrada na področju vsebinskega marketinga za Obzornik International v kategoriji Najboljši medij internega komuniciranja.
- **ARC Awards 2013:** Zlato priznanje na največjem neodvisnem svetovnem ocenjevanju letnih poročil za Letno poročilo Skupine Triglav za leto 2011.
- **Trusted Brand 2013:** Zavarovalnica Triglav je sedmič zapored dosegla 1. mesto za najuglednejšo zavarovalnico v Sloveniji.
- **EMerald Excellence 2013:** nagrada za projekt Očistimo gore v kategoriji Družbeni mediji, nagrada za projekt Nove razsežnosti v kategoriji Komuniciranje z več deležniškimi skupinami za Letno poročilo Skupine Triglav za leto 2011.
- **Oglaševalec leta 2012:** nagrada, ki jo podeljuje Slovenska oglaševalska zbornica v okviru Slovenskega oglaševalskega festivala.
- **Naj finančnik leta 2012:** predsednik Uprave Matjaž Rakovec je prejel nagrado Naj finančnik po izboru Založbe Kapital.
- **Zlato pero (Gold Quill):** nagrada mednarodnega združenja poslovnih komunikatorjev IABC za komunikacijsko odličnost za Letno poročilo Skupine Triglav za leto 2011.
- **Zlato pero (Gold Quill):** nagrada mednarodnega združenja poslovnih komunikatorjev IABC za komunikacijsko odličnost za akcijo Očistimo gore.

Zaveze zunanjim pobudam⁴²

Spoštujejo in aktivno podpiramo Zavarovalni kodeks Slovenskega zavarovalnega združenja, ki predstavlja osnovni standard strokovnega ravnanja Skupine Triglav.

V Skupini Triglav se prostovoljno vključujemo v pobude, ki spodbujajo etično ravnanje ter okoljsko, družbeno in ekonomsko vzdržno poslovanje.

V skladu s priporočilom Zveze potrošnikov Slovenije za izboljšanje finančne pismenosti nadgrajujemo digitalno poslovanje. V lanskem letu smo tako ponovno nadgradili spletno poslovalnico i.triglav in celotno spletno mesto www.triglav.si (preglednost sklenjenih zavarovanj, enostaven in poenoten dostop do zavarovalniških storitev, širok nabor svetovalnih informacij). Pri tem je posebej pomembna hitra odzivnost na morebitne težave strank. Okrepili

smo obveščanje o preventivnih aktivnostih za zmanjševanje rizikov, ki so na voljo v razdelku svetovalnice (varna smuka, nasveti za kolesarje, varovanje pred požari itd.).⁴³

Na področju zagotavljanja skladnosti Zavarovalnica Triglav aktivno sodeluje v Iniciativi Ethos, delovni skupini Slovenskega društva Združenih Narodov za trajnostni razvoj - UN Global Compact Slovenija. Bila je med prvimi slovenskimi podpisniki Deklaracije o poštenem poslovanju, ki jo zavezuje tudi k ozaveščanju o pomenu poštenih poslovnih praks v nacionalnem prostoru (vplivu na konkurenčnost in socialno blaginjo) ter izvajanju programov skladnosti po vzoru mednarodnih praks in standardov poštenega poslovanja (več v točki 12.3 *Prakse poštenega ravnanja*). Predstavniki Zavarovalnice Triglav so aktivno sodelovali na obeh javnih predstavitev Deklaracije o poštenem poslovanju v letu 2013.



Spletna poslovalnica
i.triglav



Prakse poštenega
ravnania

⁴² GRI G4-15

⁴³ GRI G4-FS14

Članstvo v združenjih⁴⁴

Zavarovalnica Triglav je aktivna članica več panožnih in drugih gospodarskih združenj, med njimi Slovenskega zavarovalniškega združenja, Gospodarske zbornice Slovenije, Društva za marketing, Slovenskega društva za odnose z javnostmi, protikorupcijske skupine Ethos pri UNGC Slovenija, Inštituta za razvoj družbene odgovornosti (IRDO), Mreže za družbeno odgovornost Slovenije (MDOS), Združenja Svetov delavcev, Združenja nadzornikov Slovenije, Ameriške gospodarske zbornice. Odvisne družbe, ki imajo svoje sedeže izven Republike Slovenije, so članice panožnih in splošnih gospodarskih združenj v svojih državah.

Triglav Osiguranje, Beograd, tako sodeluje v srbski in občinski gospodarski zbornici, Triglav Osiguranje, Zagreb, je vključeno v hrvaško gospodarsko zbornico, Lovčen osiguranje, v črnogorsko, Triglav Osiguruvanje, Skopje, pa v makedonsko gospodarsko zbornico.

Značilnosti poročanja⁴⁵

S širšim vključevanjem informacij o ekonomskih, družbenih in okoljskih vidikih poslovanja v poglavja zunaj sklopa Trajnostno poslovanje smo v poročanju za leto 2013 naredili večji korak v smeri krepitve integriranega poročanja. Finančne in nefinančne vidike poslovanja predstavljamo s pomočjo merljivih kazalnikov in celovitim pregledom delovanja.

Pri tem sledimo Mednarodnim standardom računovodskega poročanja (MSRP) in mednarodnim smernicam trajnostnega poročanja **Global Reporting Initiative G4** (GRI G4), kjer sledimo tudi posebnim usmeritvam za finančni sektor. Podatke zbirajo strokovne službe matične družbe, ki je nosilka celovitega poročanja o trajnostnem delovanju Skupine. Sledenje kazalnikom po smernicah GRI postopoma vpeljujemo v hčerinske družbe, pri čemer smo bili doslej učinkovitejši na področju družbenih vplivov. V pričujočem dokumentu se poročanje v pretežnem delu nanaša na matično družbo, Zavarovalnico Triglav, d.d. V primerih, ko se nanaša na Skupino, je to posebej navedeno.

Poročanje o trajnostnem delovanju je del vsebin letnega poročila. Nanaša se na posamezno poslovno in koledarsko leto.⁴⁶

Priprava poročila je rezultat dela strokovnih služb, deležnikov v ta proces doslej nismo vključevali. Nazadnje smo poročali za leto 2012 in pri tem sledili smernicam GRI G3.1.⁴⁷ Podatke o metodologiji izračuna posameznih kazalnikov navajamo v besedilu in opombah, kjer ima to pomembno vlogo. Zaradi novih ugotovitev ali sprememb ni prišlo do sprememb podatkov iz predhodnih poročil, ki bi bistveno vplivale na aktualno stanje, posamezne manjše spremembe sproti pojasnujemo v opombah.⁴⁸

Odločitve o celovitem zunanem preverjanju trajnostnega poročanja še nismo sprejeli, to nameravamo storiti v prihodnje.

⁴⁴ GRI G4-16

⁴⁵ GRI G4-18

⁴⁶ GRI G4-28, G4-30

⁴⁷ GRI G4-29

⁴⁸ GRI G4-22, G4-23

V letu 2013 je zunanji presojevalec v sklopu projekta Evropska zelena pisarna analiziral naše aktivnosti na področju odnosa do okolja in s certifikatom potrdil napredovanje na področju zmanjšanja obremenitev okolja.

Zunanja presoja

12.2 Ključni deležniki⁴⁹

Ključni deležniki in vključevanje v upravljanje družbe

Poslanstvo naše zavarovalniške skupine in matične družbe je ustvarjanje varnejše prihodnosti. Finančna varnost naših zavarovancev kot smoter naših produktov in storitev izhaja iz finančne stabilnosti in dobičkonosnosti našega poslovanja. Dolgoročno ju lahko dosegamo le s prepoznavanjem interesov ključnih deležnikov in njihovim vključevanjem v delovanje in uresničevanje poslanstva Skupine.

Osrednje skupine deležnikov Zavarovalnice Triglav so opredeljene v Strategiji družbene odgovornosti, kjer je razdelano tudi aktivno sodelovanje s posamezno deležniško skupino. Na osnovi poslovne strategije in strategije družbene odgovornosti pa sodelovanje s posameznimi skupinami deležnikov opredeljujejo letni načrti posameznih strokovnih področij in štabnih služb, kot so upravljanje s človeškimi viri, prodaja zavarovanj, marketing, trženje in distribucija zavarovanj, upravljanje s tveganji, pravna služba, skladnost poslovanja, področje škod, računovodstvo, služba za strateško načrtovanje in kontroling, finance itd.

Kot ključne deležnike prepoznavamo: zaposlene, vlagatelje, obstoječe in potencialne zavarovance, regulatorje, medije, dobavitelje, nevladne organizacije na področju preventive in trajnostnega razvoja ter lokalne skupnosti. V letu 2013 smo posebno skrb namenili aktivnemu in odprtemu odnosu z njimi. Interesi naših deležnikov so upoštevani pri razvoju poslovanja družbe, naše ključno načelo pa je celovita in dvosmerna komunikacija.

Komuniciranje je potekalo na več ravneh in vključevalo širok spekter aktivnosti v Skupini Triglav. Obsegalo je redno in aktivno upravljanje odnosov z zaposlenimi, mediji, finančno javnostjo tako na korporativnem kot produktnem nivoju.

Pri upravljanju odnosov s strankami tako raziskujemo zadovoljstvo kupcev, aktivno upravljamo s pohvalami in pritožbami strank, izvajamo fokusne skupine ipd. S posameznimi skupinami deležnikov ob tem osebno in pisno komuniciramo, aktivno sodelujemo v različnih lokalnih in nacionalnih združenjih.⁵⁰

Skladno s poslovno strategijo smo nadaljevali krepitev ugleda Skupine Triglav v deležniškem okolju, visoke komunikacijske standarde pa v skladu s Komunikacijskim kodeksom Skupine Triglav prenašali iz matične na odvisne družbe.

O komuniciranju z delničarji, vlagatelji in drugo finančno javnostjo poročamo v poglavju 5. *Delničarski kapital in delničarji Zavarovalnice Triglav, d.d., točka 5.6 Komuniciranje z vlagatelji*. Komuniciranje s strankami je zajeto v točki 12.7.1, Komuniciranje z dobavitelji v točki 12.8, odnos s lokalnimi skupnostmi so zajeti v točki 12.9 *Odgovoren odnos do družbenega okolja*.

⁴⁹ GRI G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

⁵⁰ GRI G4-26



Komuniciranje z deležniki

12.3 Prakse poštenega ravnanja⁵¹

Zavarovalnica Triglav kot članica Slovenskega društva Združenih Narodov za trajnostni razvoj – UN Global Compact Slovenija in podpisnica Deklaracije o poštemem poslovanju vključuje protikorupcijsko klavzulo v vse pogodbe, katerih vrednost znaša 10.000 evrov ali več.

S sistemom zagotavljanja skladnosti skrbimo za redno spremljanje in prilagajanje spremembam v pravnem okolju, strokovno podporo področjem in službam ter odvisnim družbam.

V letu 2013 smo prenovili Politiko o skladnosti poslovanja, ki jo je Nadzorni svet potrdil v novembru. Njena osrednja novost je vzpostavitev pododbora za etična vprašanja po vzoru mednarodno uveljavljenih dobrih praks zagotavljanja skladnosti in integritete. Pododbor, ki bo začel delovati v letu 2014, se bo opredeljeval do etičnih dilem pri zagotavljanju skladnosti poslovanja in varovanju ugleda družbe. Z drugimi spremembami politike vpeljujemo višje standarde delovanja sistema zagotavljanja skladnosti.

Nanašajo se na višjo stopnjo samostojnosti in neodvisnosti funkcije skladnosti, večji obseg poročanja o skladnosti poslovanja, ki vključuje tudi poročanje nadzornemu svetu. S povečanjem obsega delovanja funkcije skladnosti v zavarovalniški dejavnosti pa krepimo ne le delovanje poslovnih funkcij, ki predstavlja drugo obrambno linijo pred tveganji (glej tudi *poglavje 11. Upravljanje s tveganji*), temveč tudi spoštovanje pravic in interesov zavarovancev, zavarovalcev in upravičencev iz zavarovanj. S to politiko pripravljamo vzpostavitev funkcije skladnosti na ravni Skupine Triglav in nadgradnjo sistema upravljanja v skladu z evropsko direktivo Solventnost II. Vzpostavitev funkcije skladnosti na ravni Skupine Triglav je med osrednjimi nalogami v letu 2014, prvi posvet Skupine o skladnosti poslovanja pa smo izvedli v letu 2013.

Na podlagi Kodeksa dobrega poslovnega ravnanja deluje sistem za neposredno sporočanje neskladnosti z opredeljenimi kontakti v pristojnih službah za kadrovske in pravne zadeve, preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar ter skladnost poslovanja Zavarovalnice Triglav. Po tej poti sta bili v letu 2013 na oddelek za skladnost poslovanja naslovljeni dve naznanitvi. Večino neskladnosti sicer ugotovimo z rednim spremljanjem skladnosti poslovanja, vloženi prijavi ali pritožbi, postopkov nadzora in nastalih incidentov. V letu 2013 smo spremljali uresničevanje 11 priporočil skladnosti poslovanja in izvedli 5 postopkov pregleda skladnosti.⁵²

Prejeli smo tri zahteve za seznanitev z lastnimi osebnimi podatki po Zakonu o varovanju osebnih podatkov (ZVOP-1). Pri Informacijskem pooblaščenca sta bili vloženi dve prijavi, na podlagi katerih je bil uveden postopek nadzora. Notranji podporni mehanizem za podrobnejše spremljanje te skupine pritožb je sicer v pripravi. V letu 2013 zoper družbo ni bila izdana nobena odločba o prekršku s področja kršitve varstva osebnih podatkov, tako tudi ni bila izrečena nobena sankcija.⁵³

Na področju zagotavljanja skladnosti smo v letu 2013 izvedli prvo e-izobraževanje glede varstva osebnih podatkov, ki je zajelo vse zaposlene, 89 odstotkov pa ga je uspešno zaključilo. Izobraževalno gradivo je številne spodbudilo tudi k dodatnim vprašanjem in uporabi mentorstva pri učenju.⁵⁴

87 odstotkov vseh zaposlenih v Zavarovalnici Triglav se je udeležilo vsaj enega izobraževanja s področja politike človekovih pravic in postopkih v zvezi z njihovimi vidiki, ki so pomembni za dejavnost zavarovalnice. Skupaj je bilo izvedenih 3.638 izobraževalnih ur na temo politike človekovih pravic.⁵⁵

Uresničujemo ničelno toleranco do diskriminatornosti v odnosih med zaposlenimi in v odnosu do strank, o čemer poročamo v *točki 12.4*, o obravnavi sumov prevar pa neposredno v nadaljevanju.

Tveganja prevar⁵⁶

O tveganju prevar, s katerim v matični zavarovalnici upravlja Služba za preprečevanje, odkrivanje in raziskovanje prevar (SPORP), poročamo v poglavju Upravljanje s tveganji v *točki 11.6*. Register shem prevar nam omogoča redno spremljanje njihovi izpostavljenosti glede na ugotovitve SPORP-ovih raziskav in usmerjenih pregledov, spremembe ključnih notranjih kontrol in rezultate testiranja. Celovito oceno tega tveganja izvajamo v Zavarovalnici Triglav vsaki dve leti, naslednja bo v letu 2014. Opredelili smo 98 shem prevar, ki vključujejo tudi korupcijska tveganja. Pri osmih shemah je bilo inherentno tveganje visoko ocenjeno, pri 38 srednje visoko, za 40 shem je bila ocena tveganja nizka in za 12 zelo nizka. Za inherentno visoka tveganja smo v letih 2012 in 2013 sprejeli priporočila za ključne notranje kontrole, s katerimi se vzpostavlja nizko preostalo korupcijsko tveganje.

V letu 2013 smo začeli ocenjevati tveganja prevar za družbe v Skupini Triglav, ocene bomo zaključili v letu 2014.

Komuniciranje in usposabljanje glede protikorupcijske politike in postopkov⁵⁷

V Zavarovalnici Triglav smo v letu 2013 vse zaposlene ozaveščali o škodljivosti prevar, med katere uvrščamo tudi koruptivna ravnanja. Delovati je začela intranetna stran na temo prevar, izpostavili smo podatke o telefonski liniji za sporočanje sumov prevar (internet, intranet, interna revija, plakati idr.). Zaposlenim smo predstavljali politiko ničelne tolerance do prevar in delovanje SPORP, stekel je projekt Ambasadorji poštenja. Na tematskih delavnicah v vseh območnih enotah Zavarovalnice Triglav je aktivno sodelovalo 143 ali 6 odstotkov zaposlenih, vključno z vodstvenimi kadri.

98 odstotkov zaposlenih je aktivnosti za ozaveščanje opazilo, od tega jih je 94 odstotkov soglašalo z njihovo primernostjo, 77 odstotkov zaposlenih pa se je naučilo uporabljati aplikacijo za anonimno sporočanje sumov prevar. Sprejeli smo tudi navodilo o zaščiti dobrovernih prijaviteljev pred



Tveganje prevar



Upravljanje s tveganji

Ambasadorji poštenja

⁵¹ GRI G4-S6

⁵² GRI G4-SO8

⁵³ GRI G4-PR8, G4-DMA

⁵⁴ GRI G4-HR2

⁵⁵ GRI G4-HR2

⁵⁶ GRI G4-DMA

⁵⁷ GRI G4-SO4

povračilnimi ukrepi (varovanje identitete, zagotavljanje visoke varnosti prijave, takojšnja pomoč v primeru neposredne grožnje, pomoč strokovne službe v primeru nedovoljenih povračilnih ukrepov, spremljanje prijaviteljev). V navodilu so predvideni tudi dodatni ukrepi premestitve na drugo enakovredno delovno mesto, brezplačne pravne pomoči, pomoči pri obveščanju policije in organov pregona ter posebni ukrepi varovanja. Na navodilo smo zaposlene opozorili tudi v internem glasilu.

Službi SPORP in Skladnost poslovanja sta pripravili osnutek Kodeksa poštenega poslovanja za Skupino Triglav. Na 13 tematskih delavnicah so sodelovali zaposleni iz večine družb Skupine Triglav. Posebne delavnice smo namenili direktorjem območnih enot, predstavnikom strokovnih služb in članom kolegija predsednika Uprave.

Primeri korupcije in izvedeni ukrepi⁵⁸

V SPORP smo v letu 2013 obravnavali 23 primerov, v katerih so bila zaznana korupcijska tveganja in so se nanašali na Zavarovalnico Triglav. V 5 primerih so bili sumi prevar potrjeni. Glede na naravo ugotovljenih prevar so bili s strani Uprave sprejeti ustrezni ukrepi. V treh primerih je odgovornim osebam prenehalo delovno razmerje, v enem primeru je bil podan opomin pred odpovedjo pogodbe o zaposlitvi, v enem primeru je bila podana kazenska ovadba in v enem primeru predlog Agenciji za zavarovalni nadzor za odvzem licence za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja.

V Skupini Triglav je SPORP sodeloval pri obravnavi 3 večjih primerov z zaznanimi korupcijskimi tveganji. V 2 primerih so bili proti odgovornim osebam sproženi kazenski postopki, v vseh obravnavanih primerih so bila sprejeta priporočila za vzpostavitev ustreznih ključnih notranjih kontrol.

Vrednost vseh prispevkov političnim strankam in prejemnikom, politika lobiranja

Zavarovalnica Triglav zaradi več kot 25-odstotnega lastništva države v kapitalu v skladu z Zakonom o političnih strankah ne sme financirati političnih strank.⁵⁹

12.4 Upravljanje človeških virov/ Prakse zaposlovanja in dela

Politika upravljanja človeških virov, temelj urejanja razmer in odločanja o delu z zaposlenimi v Zavarovalnici Triglav, izhaja iz vrednot družbe. Usmerjena je k zaposlenim kot posameznikom, ki s strokovnostjo, znanjem in pripadnostjo zavzeto gradijo kulturo Skupine Triglav.

Strateške smernice upravljanja človeških virov

Strateške smernice področja upravljanja s človeškimi viri izhajajo iz temeljnih ciljev Zavarovalnice Triglav in Skupine Triglav. V njihovem ospredju so zaposleni, ki nadgrajujejo

strokovna znanja in izkušnje ter jih delijo s sodelavci. Spodbujamo njihove potenciale, karierno rast in uresničevanje osebnih ciljev. Motiviranost in visoka strokovna usposobljenost zaposlenih sta ključnega pomena za uresničevanje ciljev Skupine Triglav.

- Obseg in sestavo zaposlenih zahtevam smo prilagajali prenovi in optimizaciji poslovnih procesov, poseben poudarek smo namenili razvoju in zadržanju ključnih in perspektivnih kadrov.
- Spodbujali smo fleksibilnost zaposlovanja v Skupini Triglav in delovali za poenotenje procesov upravljanja s človeškimi viri za usklajevanje organizacijske kulture v Skupini.
- Zaposlovali smo najboljše razpoložljive kadre. Naredili smo prve korake za vzpostavitev lastnega ocenjevalnega centra za selekcijo pri zaposlovanju.
- Pristopili smo k vzpostavitvi sistema medgeneracijskega sodelovanja in strategije ravnanja s starejšimi zaposlenimi.
- Uspešno smo promovirali in spodbudili inovativne predloge zaposlenih.
- Širili smo kulturo ustvarjalnosti in sodelovanja (delavnice, team buildingi, projekti Triglav.smo, Družini prijazno podjetje in promocija zdravja) in izpopolnjevali sistem nagrajevanja in nederavnega motiviranja.
- Izvedli smo redno merjenje organizacijske klime in sprejeli ustrezne ukrepe.

Zaposlitvena politika

Zaposlitvena politika, zasnovana na vrednotah družbe, narekuje premišljen izbor najboljših kadrov, ko gre za nove zaposlitve, skrbno prepoznane in postavljene karierne in osebne cilje, razvijanje talentov, strokovnosti in motiviranosti zaposlenih. S svojim razvojnim potencialom ponuja Skupina Triglav priložnosti tako mladim kadrom kot izkušenim strokovnjakom.

Absentizem⁶⁰

Absentizem v Zavarovalnici Triglav še naprej upada. Njegova stopnja se je v primerjavi z letom prej znižala za 0,06 odstotne točke, nižja, in sicer za 0,44 odstotne točke, pa je tudi od stopnje absentizma v Republiki Sloveniji (podatki so za obdobje januar–september 2013). Stopnja absentizma je za moške znašala 2,46 odstotke in za ženske 4,55 odstotka.

Začasno odsotnost z dela zaradi bolezni ali nezgode merimo z deležem izgubljenih delovnih dni v letu. Zakonska ureditev plačil ločuje bolniško odsotnost v breme delodajalca (bolezni do 30 dni) in bolniško odsotnost v breme Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije (bolezni nad 30 dni, nega, spremstvo). Delež izgubljenih delovnih dni zaradi bolniškega staleža v breme Zavarovalnice Triglav je bil v primerjavi z letom 2012 nižji za 0,01 odstotne točke, delež izgubljenih dni zaradi bolniškega staleža v breme Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije pa za 0,04 odstotne točke.

Trend upadanja
absentizma

⁵⁸ GRI G4-SO3, G4-SO5

⁵⁹ GRI G4-SO6

⁶⁰ GRI G4-LA6

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

Leto	V breme Zavarovalnice Triglav, d.d.	V breme ZZS	Stopnja absentizma v Zavarovalnici Triglav, d.d.	v % Stopnja absentizma v Sloveniji ⁽¹⁾
2008	2,34	2,05	4,39	3,69
2009	2,36	1,74	4,10	4,00
2010	2,23	1,58	3,81	4,17
2011	1,98	1,73	3,71	4,19
2012	1,90	1,66	3,56	4,06
2013	1,89	1,62	3,50	3,94 ⁽²⁾

⁽¹⁾ Vir: ZZS, baza podatkov o bolniškem staležu

⁽²⁾ Podatki za obdobje 1–9 2013

Fluktuacija⁶¹

Stopnja fluktuacije se je znižala s 4,6 odstotka v letu 2012 na 3,2 odstotka v letu 2013. Na novo smo zaposlili 47 sodelavcev, odšlo pa jih je 79. Nadaljevala sta se dva trenda. Zaradi upokojitev je bilo največ odhodov v najstarejši starostni skupini, nad 56 let, največ prihodov pa je bilo v starostni skupini med 26 in 30 leti. V nasprotju s predhodnim letom pa je bilo med novimi zaposlenimi več moških (59,6 odstotka), kar velja tudi za zaposlene, ki so odšli (55,7 odstotka).

Pregled števila prihodov in odhodov zaposlenih v Zavarovalnici Triglav v letu 2013 po starostni strukturi⁶²

Starostna skupina	Prihodi		Odhodi	
	Število	Struktura (v %)	Število	Struktura (v %)
20–25	6	12,8	1	1,3
26–30	15	31,9	16	20,3
31–35	6	12,8	10	12,7
36–40	8	17,0	8	10,1
41–45	7	14,9	6	7,6
46–50	3	6,4	4	5,1
51–55	2	4,3	8	10,1
56 in več	0	0,0	26	32,9
SKUPAJ	47	100,0	79	100,0

Pregled števila prihodov in odhodov zaposlenih v Zavarovalnici Triglav v letu 2013 po spolu⁶³

Spol	Prihodi		Odhodi	
	Število	Struktura (v %)	Število	Struktura (v %)
Moški	28	59,6	44	55,7
Ženske	19	40,4	35	44,3
SKUPAJ	47	100,0	79	100,0

⁶¹ GRI G4-LA1

⁶² GRI G4-LA1

⁶³ GRI G4-LA1

12.4.1 Zaposlovanje in struktura zaposlenih

Zaposlitvene aktivnosti so potekale v skladu z načrtom zaposlovanja in s poslovnimi ter strateškimi cilji, s poudarkom na celostnem obvladovanju stroškov.

V Skupini Triglav je bilo konec leta zaposlenih 5.351 delavcev ali 28 manj kot leto prej.

Število zaposlenih v Skupini Triglav na zadnji dan leta 2013

Družbe Skupine Triglav	Število zaposlenih			Razlika 2013-2012
	31. 12. 2013	31. 12. 2012	31. 12. 2011	
Zavarovalnica Triglav, d.d., Ljubljana	2.373	2.405	2.400	-32
Pozavarovalnica Triglav RE, d.d., Ljubljana	42	41	37	1
Triglav, Zdravstvena zavarovalnica, d.d., Koper	81	77	78	4
Triglav Osiguranje, d.d., Zagreb	554	532	518	22
Triglav Osiguranje, d.d., Sarajevo	243	242	234	1
Triglav Pojišt'ovna, a.s., Brno	121	123	116	-2
Lovčen Osiguranje, a.d., Podgorica	264	283	264	-19
Triglav Osiguranje, a.d.o, Beograd	406	449	488	-43
Triglav penzijski fondovi, a.d., Beograd*	0	5	5	-5
Triglav Osiguranje, a.d., Banja Luka	80	81	84	-1
Triglav Osiguruvanje, a.d., Skopje	232	168	150	64
Triglav Skladi, d.o.o., Ljubljana	42	37	36	5
AS Triglav, d.o.o., Ljubljana	28	31	31	-3
TRI-PRO, d.o.o., Domžale	81	73	75	8
Triglav nepremičnine, d.o.o., Ljubljana	28	49	5	-21
Triglav Naložbe, d.d., Ljubljana	6	6	5	0
Slovenijales, d.d., Ljubljana	125	132	196	-7
Golf Arboretum, d.o.o., Volčji potok	10	11	11	-1
Gradis IPGI, d.d., Ljubljana	1	1	1	0
TRI-PRO BH, d.o.o., Sarajevo	19	16	16	3
Unis automobili i dijelovi, d.o.o., Sarajevo	32	33	33	-1
Autocentar BH, d.o.o., Sarajevo	53	45	47	8
Triglav INT, d.d., Ljubljana	4	5	4	-1
Lovčen životna osiguranja, a.d., Podgorica	13	8	6	5
Sarajevostan, d.d., Sarajevo	122	121	126	1
Triglav Auto, d.o.o., Banja Luka	0	0	0	0
Lovčen auto, a.d., Podgorica	101	114	98	-13
Avrigo, d.o.o., Nova Gorica	201	202	0	-1
Integral Notranjska, d.o.o., Cerknica	16	16	0	0
Integral Zagorje, d.o.o., Zagorje ob Savi	47	47	0	0
Integral Stojna Kočevje, d.o.o., Kočevje	26	26	0	0
Alptours, d.o.o., Bovec	0	0	0	0
SKUPAJ	5.351	5.379	5.064	-28

* Družba Triglav Penzijski fondovi je bila likvidirana.

Izobrazbena struktura se je izboljšala. Povečalo se je število zaposlenih z visokošolsko, univerzitetno in srednješolsko izobrazbo ter z magisterijem ali doktoratom, zmanjšalo pa število zaposlenih z nižjo izobrazbo.

Zaposleni v Skupini Triglav glede na stopnjo izobrazbe na 31. 12. 2013

Starostne skupine	Leto 2013		Leto 2012		Leto 2011	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)
I.–IV. stopnja	1.445	27,0	1.624	30,2	1.105	21,8
V. stopnja	1.549	28,9	1.502	27,9	1.849	36,5
VI. stopnja	593	11,1	567	10,5	596	11,8
VII. stopnja	1.606	30,0	1.549	28,8	1.399	27,6
Magistri in doktorji	158	3,0	137	2,5	115	2,3
SKUPAJ	5.351	100,0	5.379	100,0	5.064	100,0

V Zavarovalnici Triglav je povprečna skupna delovna doba zaposlenih znašala 21,20 leta, povprečna delovna doba samo v Zavarovalnici Triglav pa je bila 15,35 leta.

Za polni delovni čas je bilo v Zavarovalnici Triglav zaposlenih 2.277 delavcev (96,0 odstotkov) ali približno toliko kakor leto prej, za krajši delovni čas pa 96 delavcev (4,0 odstotke).

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na vrsto zaposlitve (krajši, polni delovni čas) na zadnji dan leta 2013⁶⁴

Vrsta zaposlenih glede na delovni čas	Leto 2013		Leto 2012		Leto 2011	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)
Krajši delovni čas	96	4,0	92	3,8	90	3,8
Polni delovni čas	2.277	96,0	2.313	96,2	2.310	96,3
SKUPAJ	2.373	100,0	2.405	100,0	2.400	100,0

Za določen čas je bilo v Zavarovalnici Triglav zaposlenih 59 delavcev (2,5 odstotka) in za nedoločen čas 2.314 (97,5 odstotka). Delež zaposlenih za določen čas je upadel za 2,5 odstotne točke.

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na vrsto zaposlitve na zadnji dan leta 2013⁶⁵

Vrsta pogodbe o zaposlitvi	Leto 2013		Leto 2012		Leto 2011	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)
Za določen čas	59	2,5	121	5,0	86	3,6
Za nedoločen čas	2.314	97,5	2.284	95,0	2.314	96,4
SKUPAJ	2.373	100,0	2.405	100,0	2.400	100,0

V vseh skupinah do 40 let se je delež zaposlenih zmanjšal, najbolj pa se je povečal delež zaposlenih starih nad 56 let. Povprečna starost zaposlenih v Zavarovalnici Triglav je nekoliko višja kot v preteklih letih in znaša 44,35 leta (v letu 2012 je znašala 43,61 leta).

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na starost na 31. 12. 2013⁶⁶

Starostne skupine	Leto 2013		Leto 2012		Leto 2011	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)
20–25	16	0,7	19	0,8	31	1,3
26–30	133	5,6	177	7,4	183	7,6
31–35	267	11,3	290	12,1	349	14,5
36–40	398	16,8	429	17,8	428	17,8
41–45	454	19,1	439	18,3	477	19,9
46–50	457	19,3	449	18,7	416	17,3
51–55	373	15,7	370	15,4	351	14,6
56 in več	275	11,6	232	9,6	165	6,9
SKUPAJ	2.373	100,0	2.405	100,0	2.400	100,0

Struktura zaposlenih glede na spol se v daljšem časovnem obdobju bistveno ne spreminja in je primerljiva z razmerjem med spoloma v slovenski populaciji.

Zaposleni v Zavarovalnici Triglav glede na spol na 31. 12. 2013⁶⁷

Starostne skupine	Leto 2013		Leto 2012		Leto 2011	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)
Moški	1.159	48,8	1.175	48,9	1.171	48,8
Ženske	1.214	51,2	1.230	51,1	1.229	51,2
SKUPAJ	2.373	100,0	2.405	100,0	2.400	100,0

Po kolektivni pogodbi je bilo v Zavarovalnici Triglav na zadnji dan leta zaposlenih 2.217 oziroma 93,4 odstotka vseh zaposlenih. Preostali delež ali 6,6 odstotka zaposlenih so predstavljali delavci z individualnimi pogodbami (156 zaposlenih).⁶⁸

Bonitete so enake za redno zaposlene s polnim delovnim časom in začasno zaposlene ali zaposlene s krajšim delovnim časom.⁶⁹

Delež žensk v najvišjem menedžmentu Zavarovalnice Triglav znaša 22,2 odstotka (v letu 2012 24,1 odstotka), v srednjem menedžmentu pa znaša delež 41,2 odstotka. V organih vodenja Zavarovalnice Triglav (Nadzorni svet in Uprava) je 7,7 odstotka žensk. Višina osnovne plače žensk je enaka moškim v vseh kategorijah zaposlenih, lokacijah in dejavnostih.⁷⁰ V Sloveniji je sicer v veljavi Zakon o enakih možnostih žensk in moških (Uradni list RS, št. 59/02 in 61/07 ZUNEO - A), predlog prenovljenega zakona je še v razpravi. Po podatkih Ankete o delovni sili (vir: Statistični urad Republike Slovenije) so bile v tretjem četrtletju leta 2012 plače žensk v povprečju nižje od plač moških, in sicer za 4,6 odstotka.⁷¹

⁶⁶ GRI G4-LA12

⁶⁷ GRI G4-LA12

⁶⁸ GRI G4-11

⁶⁹ GRI G4-LA2

⁷⁰ GRI G4-LA13

⁷¹ Nizko izobražene ženske so prejemale mesečno v povprečju za 13,5 odstotka nižjo bruto plačo od enako izobraženih moških, srednješolsko izobražene za 10,6 odstotka, terciarno izobražene ženske pa v povprečju za 18,4 odstotka nižjo bruto plačo od enako izobraženih moških.

⁶⁴ GRI G4-10

⁶⁵ GRI G4-10

Kršitve zaradi diskriminacije

V letu 2013 v Zavarovalnici Triglav nismo zabeležili nobene formalnega primera diskriminacije, v obravnavo pa smo prejeli prijavo delavca hčerinske družbe, ki jo je podal v skladu s Kodeksom dobrega poslovnega ravnanja Zavarovalnice Triglav.⁷²

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

K odgovornosti delodajalca za varno in zdravo delovno okolje smo se zavezali s Kodeksom dobrega poslovnega ravnanja Zavarovalnice Triglav in s Pravilnikom o varovanju dostojanstva delavcev pri delu. Spodbujali smo aktivnosti za prepoznavanje konfliktnih situacij, vendar na podlagi pravilnika v letu 2013 ni bil voden noben formalni postopek zaradi nezaželenih ravnanj. Uspehe v medsebojnih odnosih prinašata intenzivno preventivno delovanje in razreševanje konfliktov v najzgodnejši razvojni fazi.⁷³

12.4.2 Izobraževanje in razvoj kadrov

12.4.2.1 Izobraževanje

Strokovnost zaposlenih je pogoj za uresničevanje strateških ciljev Skupine Triglav, zato je izobraževanje usmerjeno predvsem v izboljšanje usposobljenosti posameznih skupin zaposlenih. V letu 2013 smo si prizadevali, da je bil vsak zaposleni vključen vsaj v eno izobraževalno obliko. Zaposleni so se izobraževali glede na potrebe delovnega mesta in razvojnega procesa. Njihova struktura po spolu ustreza splošni strukturi zaposlenih v zavarovalnici.

V sodelovanju z izobraževalnimi ustanovami in zunanjimi predavatelji smo organizirali številna lastna izobraževanja. Na njih so pogosto izobraževali tudi interni predavatelji in mentorji, četudi je bilo vseh internih izobraževanj nekoliko manj kot leto prej. Obseg eksternih izobraževanj se je povečal.

Uresničevali smo sprejete kadrovske načrte in vlagali v razvoj naših študentov. Pridobivanje delovnih izkušenj smo omogočali tudi dijakom in študentom, ki so pri nas opravljali delovno prakso. Sodelovali smo s šolami in fakultetami ter zagotavljali prenos praktičnih znanj in izkušenj na mlade. Število pripravnikov smo prilagajali potrebam po novih zaposlitvah.

Študij ob delu smo delno ali pa v celoti financirali skoraj 10 odstotkom zaposlenim. Število zaposlenih, ki študirajo ob delu, je sicer ponovno nekoliko manjše kot v preteklih letih, precej delavcev je svoj študij že uspešno končalo.

Sofinanciranje študija ob delu

Število udeležencev izobraževanja v Zavarovalnici Triglav v letih 2013, 2012 in 2011

Vrsta izobraževanja	Leto 2013	Leto 2012	Leto 2011	Indeks	
				2013/2012	2012/2011
Štipendiranje	23	27	28	85	96
Študij ob delu	226	252	253	90	100
Pripravniki	10	14	14	71	100
Delovna praksa	34	48	57	71	84
Eksterno izobraževanje	536	450	503	119	89
Interno izobraževanje	9.526	9.806	9.150	97	107
SKUPAJ	10.355	10.597	10.005	98	106

Največji del izobraževanj so predstavljale strokovne zavarovalniške teme s poudarkom na utrjevanju prodajnih in komunikacijskih veščin. Sodelavce iz prodaje smo vključili v program Prodajna akademija in nadaljevali z usposabljanjem vodij v Šoli vodenja. Nekaj vodij smo vključili tudi v individualni coaching. Organizirali smo interne skupinske tečaje tujih jezikov in računalniške tečaje. S spletnim izobraževanjem je osnovna znanja o varovanju osebnih podatkov pridobilo preko 2.000 sodelavcev.⁷⁴

Število opravljenih ur funkcionalnega izobraževanja v letih 2013, 2012 in 2011⁷⁵

	Leto 2013	Leto 2012	Leto 2011	Indeks	
				2013/2012	2012/2011
Skupno število ur funkcionalnega izobraževanja	63.458	75.045	75.373	85	100
Število ur internega izobraževanja	55.424	67.680	66.139	82	102
Število ur eksternega izobraževanja	8.034	7.365	9.234	109	80
Število ur funkcionalnega izobraževanja na zaposlenega	27	31	31	87	100

Številni strokovni posveti, ki so jih priredila področja matične družbe, 3-tedenska strokovna praksa v matični družbi in 2. Mednarodna poslovna akademija Triglav so nekatere od izobraževalnih oblik, s katerimi smo krepili prenos znanja med zaposlenimi v Skupini Triglav.

Naših izobraževalnih programov se je udeležilo tudi veliko zunanjih sodelavcev. Veliko zanimanje je bilo predvsem za naš program usposabljanja za pridobitev dovoljenja za opravljanje poslova zavarovalnega zastopanja.

Izobraževanja smo izvajali stroškovno racionalno. Stroški so bili v primerjavi s preteklim letom nekoliko nižji, k čemur je prispevalo tudi nižje število udeležencev.

⁷² GRI G4-LA16

⁷³ GRI G4-DMA, G4-HR3, G4-HR12, G4-DMA

⁷⁴ GRI G4-HR2

⁷⁵ GRI G4-LA9

Stroški izobraževanja v Zavarovalnici Triglav v letih 2013, 2012 in 2011

	Leto 2013	Leto 2012	Leto 2011	Indeks	
				2013/ 2012	2012/ 2011
Stroški skupaj*	1.286.069	1.412.347	1.295.396	91	109
Stroški na zaposlenega	542	587	540	92	109
Stroški na udeleženca	124	133	129	93	103

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

12.4.2.2 Ciljno vodenje in letni razvojni razgovori

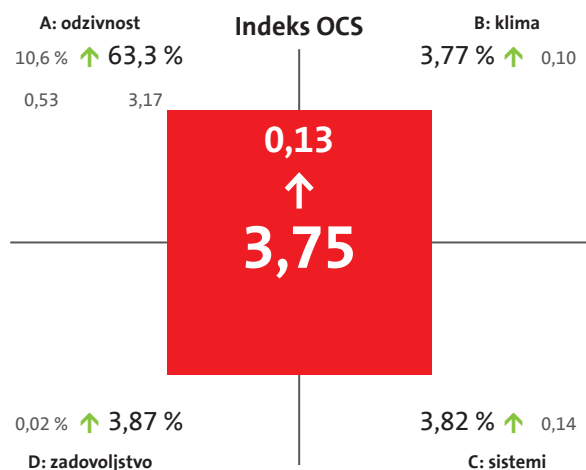
V sistem ciljnega vodenja so bili vključeni vsi zaposleni, razen zavarovalnih zastopnikov in zaposlenih v klicnem studiu (ti so drugače nagrajevani zaradi narave dela) ali skupno 70 odstotkov zaposlenih. Sistem ciljnega vodenja izvajamo z uporabo aplikacije CIVODEU. Na rednih letnih razgovorih zaposleni s svojimi vodji določijo cilje za tekoče poslovno leto, ki jih spremljajo in aktualizirajo s trimesečnimi razgovori. Tovrstno sledenje in povratne informacije so bistvene za osebni odnos med vodjo in zaposlenim, ki je v pomoč pri izboljševanju uspešnosti.

12.4.2.3 Merjenje organizacijske klime

Rezultate merjenja organizacijske klime pojasnjujemo s štirimi osnovnimi indeksi, in sicer odzivnosti, organizacijske klime, sistemov vodenja in razvoja ter zadovoljstva, ki so združeni tudi v skupni indeks OCS.

Rezultati šestega zaporednega merjenja organizacijske klime kažejo trend izboljševanja vseh štirih posamičnih indeksov. Najbolj se je okrepila odzivnost na anketo, ki je bila 63,3-odstotna in za 10,6 odstotne točke višja v primerjavi z letom 2012. Posledično se je zvišal tudi skupni indeks OCS. Ta znaša 3,75 in je za 0,13 točke višji kot leta 2012 in za 0,21 točke višji kot leta 2011.

Organizacijska klima v Zavarovalnici Triglav



Zaposleni v Zavarovalnici Triglav (podobno kot v letu 2012) pozitivno ocenjujejo stabilnost in uspešnost, izkazujejo pripadnost in so mnogi, da ima zavarovalnica jasno oblikovano poslanstvo in vizijo ter da sodi med uspešne organizacije v državi. Tudi pri ocenjevanju možnosti za usposabljanje se nadaljuje pozitiven trend, močno pa sta se izboljšali oceni sistema ciljnega vodenja in ocenjevanja delovne uspešnosti.

Izzivi za izboljšanje so večinoma enaki kot leto prej: kakovost, jasnost in realnost postavljenih ciljev ter njihova usklajenost med enotami, nizko pa sta ocenjena tudi medsebojno (med področji in med sodelavci) sodelovanje in komunikacija. Priložnosti za izboljšanje so tudi pri sistemu nagrajevanja in kariernega razvoja.

Skupaj z rezultati smo zaposlenim predstavili tudi ukrepe, ki jih je sprejela Uprava. Za izboljšanje organizacijske klime se je Področje za upravljanje s človeškimi viri prvič sestalo tudi z vodji organizacijskih enot, v katerih so bile ocene pod povprečjem zavarovalnice.

V Skupini Triglav je merjenje organizacijske klime dvoletno in v letu 2013 ni bilo izvedeno. Pri zadnjem merjenju v letu 2012 je indeks OCS znašal 3,65 ali malenkost več kot v letu 2011. Izzivi so podobni kot v matični družbi, izkazani prednosti pa sta predvsem pozitivna naravnost in visoka pripadnost zaposlenih.

12.5 Varnost in zdravje pri delu

V skrbi za stalno izboljševanje varnosti in zdravja pri delu dajemo velik pomen preventivnemu ravnanju. Naš dolgoročni cilj je zagotavljanje varnega delovnega okolja brez poškodb, zdravstvenih okvar in psihosocialnih tveganj.

Za krepitev kulture varnosti smo izpeljali številne aktivnosti. Pripravili smo izobraževalna gradiva in zaposlene praktično usposabljali za ravnanje v nesrečah, jim zagotavljali osebno varovalno opremo in ukrepe za nudenje prve pomoči. Defibrilatorje na posameznih lokacijah smo vključili v nacionalno bazo AED, sledili najnovejšim smernicam na področju ergonomije in z njo povezane varnosti pri zagotavljanju varnih delovnih pogojev (glej tudi točko 6.2.4, naložbe v opremo).

Varstvo pred požarom

Naša prizadevanja so usmerjena k doseganju višje ravni požarne varnosti, zato s preventivnimi ukrepi med drugim skrbimo za:

- redno usposabljanje in ozaveščanje zaposlenih,
- redne letne kontrole požarne varnosti po lokacijah v skladu z zahtevami zakonodaje.

Podpora zaposlenim v primeru nasilja na delovnem mestu

Za uresničevanje pravice zaposlenih do varnega in zdravega dela smo pripravili načrt preventivnih ukrepov v primeru napada tretje osebe ali nasilja na delovnem mestu znotraj podjetja. Za prepoznavanje problemov smo razvili sistema prijave in reševanja dogodkov.

Večja odzivnost na anketo



Naložbe v opremo

Zagotavljanje pogojev varstva pri delu⁷⁶

Pogoje za varno delo in varovanje zaposlenih na vseh organizacijskih ravneh zagotavljamo z aktivnim vključevanjem zaposlenih v proces varnosti in zdravja pri delu. Podpore notranjih strokovnjakov za varnost in zdravje pri delu ter varstvo pred požarom dopolnjujemo v tesnem sodelovanju z lokalnimi koordinatorji vseh območnih enot.

Področje varnosti in zdravja pri delu je urejeno v Izjavi o varnosti z oceno tveganja, kjer so določena tveganja po skupinah delovnih mest, nevarnostih in periodični zdravniški pregledi. Izjava o varnosti se sprejema v soglasju s Svetom delavcev in na podlagi predhodnega mnenja reprezentativnih sindikatov pri delodajalcu.⁷⁷

Poškodbe pri delu

V letu 2013 smo zabeležili 14 poškodb pri delu. Zaradi spremenjene zakonodaje v tem letu se nezgode na poti

na delo in z dela ne štejejo več kot nezgode pri delu, zato se je skupno število vseh nezgod zmanjšalo. Največ nezgod pri delu se je pripetilo v skupini zavarovalnih zastopnikov in cenilcev, ki opravljajo delo na terenu. Smrtnih primerov ni bilo.⁷⁸

V skladu z zakonodajo prijavimo vse nevarne pojave, ob katerih je ali bi lahko:

- nastala premoženjska škoda,
- bilo ogroženo zdravje ali življenje delavca ali
- prišlo do nezgode delavca, zaradi katere bi bil delavec nesposoben za delo.

V letu 2013 smo beležili 1 nevaren pojav. S tečajev so se snela drsna steklena vrata, ki so se ob padcu razbila. Pri tem nihče ni bil poškodovan, nastala je le materialna škoda.

Na inšpektorat RS za delo moramo kot delodajalec prijaviti tudi vsako ugotovljeno poklicno bolezen. Poklicnih bolezni do sedaj nismo zaznali.

Poškodbe pri delu v letih 2013, 2012 in 2011

	Leto 2013		Leto 2012		Leto 2011		Indeks	
	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	Število	Delež (v %)	2013/2012	2012/2011
Pri delu	14	100,0	8	34,8	17	70,8	175	47
Na službeni poti	0	0,0	2	8,7	1	4,2	0	200
Na poti na delo/z dela	0	0,0	13	56,5	6	25,0	0	217
SKUPAJ	14	100,0	23	100,0	24	100,0	61	96

Izgubljeni delovni dnevi zaradi poškodb pri delu v letih 2013, 2012 in 2011

	Indeks				
	Leto 2013	Leto 2012	Leto 2011	2013/2012	2012/2011
Izgubljeni delovni dnevi zaradi poškodb pri delu	103	365	485	28	75

(zdrava prehrana in gibanje, osveščanje o izpostavljenosti psihosocialnim tveganjem, prikaz letovadnih vaj). S tečajem nordijske hoje po območnih enotah smo spodbujali k enostavni obliki zdravega gibanja.

Stalnica programa Triglav smo postale umetniške razstave nadarjenih sodelavcev in potpisna predavanja. Dobro sprejeti so Pozdravi letnim časom in obisk dedka Mraza za otroke zaposlenih.

12.6 Zagotavljanje zadovoljstva zaposlenih

Program »Sozvočje življenja in dela«

S programom »Sozvočje življenja in dela: Triglav.smo« aktivno prispevamo k boljšemu počutju in ohranjanju zdravja zaposlenih, njihovem zadovoljstvu, pripadnosti in ustvarjalnosti. V program, ki je obsegal zlasti izobraževanja o skrbi za zdravje, smo vključili tudi del aktivnosti v okviru osnovnega certifikata »Družini prijazno podjetje«. V letu 2013 smo zaposlenim predstavljali tehnike sproščanja za zmanjševanje stresa. Preventivnih meritev dejavnikov tveganja (meritve sladkorja, maščob ipd.), se je udeležila kar tretjina zaposlenih. Po vseh območnih enotah smo izpeljali tudi predavanja o zdravem življenjskem slogu.

Z brošuro »Dober dan, zdravje« smo zaposlenim s pomočjo zunanjih strokovnjakov, avtorjev prispevkov, prikazali ključne vplive na kakovost življenja vsakega posameznika

Certifikat Družini prijazno podjetje

Zavarovalnica Triglav je od konca 2012 imetnica osnovnega certifikata »Družini prijazno podjetje« (v nadaljevanju DPP). S tem se je prostovoljno zavezala k naboru ukrepov za lažje usklajevanje poklicnega in družinskega življenja. Kako jih zaposleni doživljajo v vsakdanjem poklicnem življenju, redno spremljamo v okviru letnega merjenja organizacijske klime.

Med ukrepe smo uvrstili intenzivnejše izobraževanje vodij za usklajevanje poklicnega in družinskega življenja zaposlenih, kar bomo nadgradili s standardi vodenja. V začetku leta 2014 smo omogočili gibljiv delovni čas s kasnejšim prihodom na delo in otroški časovni bonus (uvajanje otrok v vrtec po prihodu s porodniškega dopusta), za starše pa tudi dodaten prost dan ob vstopu otrok v šolo. S spremembo kolektivne pogodbe smo omogočili koriščenje dodatnega izrednega dopusta v primeru

⁷⁶ G4 DMA

⁷⁷ GRI G4-LA8

⁷⁸ GRI G4-LA6

hospitalizacije otroka (več v nadaljevanju). Ocenjujemo tudi odnos vodij do zaposlenih pri usklajevanju poklica in družine ter sodelujemo pri vključevanju sodelavcev po daljši odsotnosti (vrnitev s porodniškega ali daljšega bolniškega dopusta). Za redno komuniciranje z zaposlenimi o vsebinah DPP uporabljamo različne notranje kanale, med pozornosti do sodelavcev pa sodijo tudi voščila ob rojstnem dnevu in rojstvu otrok.

Dodatne ugodnosti za zaposlene

Vsi zaposleni so deležni dodatnih ugodnosti pri zavarovanjih:

- vsem plačujemo premijo kolektivnega nezgodnega zavarovanja,
- pod ugodnimi pogoji lahko dodatno nezgodno zavarujejo sebe in svoje družinske člane,
- na službenih poteh so dodatno nezgodno zavarovani,
- po enem letu zaposlitve se lahko vključijo v prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje in prostovoljno pokojninsko zavarovanje.⁷⁹

Zavarovalnica Triglav 89,8 odstotka zaposlenim vplačuje sredstva za dodatno pokojninsko zavarovanje v višini 4 odstotkov njihove bruto plače.⁸⁰

Starševski dopust in delo s krajšim delovnim časom v letu 2013⁸¹

	Ženske	Moški	Skupaj
Porodniški dopust, dopust za nego in varstvo otroka	103	5	108
Očetovski dopust v trajanju 15 dni (do dopolnjenega 6. meseca otrokove starosti)	0	39	39
Očetovski dopust v trajanju 75 dni (do dopolnjenega 3. leta otrokove starosti)	0	5	5
Koriščenje možnosti dela s krajšim delovnim časom	28	0	28

Vsem zaposlenim (obeh spolov), ki so koristili starševski dopust, je bila zagotovljena vrnitev na delo oziroma delovno mesto.

Vrnitev na delo in stopnja zadržanja zaposlenih po koriščenju starševskega dopusta v letu 2013⁸²

	Ženske	Moški	Skupaj
Število zaposlenih, ki so se po koriščenju starševskega dopusta vrnili na delovno mesto	103	49	152
Število zaposlenih, ki so se po koriščenju starševskega dopusta vrnili na delovno mesto (po spolu) in so bili po 12 mesecih še vedno zaposleni v podjetju	103	49	152
Stopnja vrnitve na delo po zaključku starševskega dopusta	100 %	100 %	100 %
Stopnja zadržanja zaposlenih po zaključku starševskega dopusta	100 %	100 %	100 %

Zaposleni lahko v nekaterih primerih koristijo tudi neplačani dopust, za katerega se dogovorijo s svojim vodjo. V letu 2013 je bilo na krajšem neplačanem dopustu 6 zaposlenih.

Dopust za prvi šolski dan je koristilo 109 zaposlenih, dopust za nego ožjega družinskega člana pa 17 zaposlenih v skupnem trajanju 61 dni.

Sodelovanje z zaposlenimi – sindikat

V Zavarovalnici Triglav so organizirani trije reprezentativni sindikati, s katerimi imamo sklenjeno posebno pogodbo. Sindikatom pred sprejemom posredujemo v mnenje vsak akt, ki določa pravice in dolžnosti delavcev. Medsebojno sodelovanje je dobro urejeno.

Na podlagi določil Zakona o sodelovanju delavcev pri upravljanju in Dogovora o sodelovanju delavcev pri upravljanju delodajalec obvešča Svet delavcev o spremembah poslovanja, in sicer najmanj 10 dni pred sprejemom odločitve.⁸³

Skrb za zaposlene zunaj delovnega časa

Zaposlenim so za aktivno preživljanje prostega časa namenjene različne oblike družabnega in športnega udejstvovanja. Med tradicionalnimi so dobro uveljavljeni dan Skupine Triglav – Naš dan, športne igre finančnih organizacij ŠIFO in srečanja z upokojenci. Precejšnjo priljubljenost uživata tudi novejši organizaciji, planinsko in športno društvo. V letu 2013 smo dosegli zastavljeni cilj, saj je bilo več kot 10 odstotkov zaposlenih včlanjenih v Športno društvo Triglav.

12.7 Odgovoren odnos do potrošnikov in dobaviteljev

12.7.1 Potrošniki⁸⁴


Za dolgoročne in s tem trajnostne odnose z zavarovanci povečujemo preglednost, razumljivost in dostopnost naših zavarovalniških storitev. Tem usmeritvam sledimo že v fazi razvoja zavarovanj in prodajnih poti (glej poglavje 6. *Razvojne in prodajne aktivnosti*), pri čemer upoštevamo potrebe zavarovancev in mednarodne trende. V 6. poglavju predstavljamo tudi širjenje naše spletne zavarovalniške ponudbe in delovanje spletne aplikacije i.triglav.

Za zavarovance so zavarovalniške storitve posebej pomembne ob nastopu škodnega oziroma zavarovalnega primera. Pri tem sledimo načelu korektnega in hitrega reševanja. Za takojšnjo prijavo škode s kraja dogodka smo vpeljali mobilno aplikacijo. Te so primerne tudi za preventivno ravnanje, kar dokazujeta aplikaciji Triglav Toča za opozarjanje pred nevarnostjo toče in Gorski priročnik (poglavje 12.9.1).

Merjenje zadovoljstva strank⁸⁵

Pritožbe in pohvale sproti analiziramo in rešujemo po vnaprej opredeljenih postopkih, hkrati pa nam služijo kot podlaga za izboljšave in korektivne ukrepe ter osnova za

Dopust za prvi šolski dan otroka


Razvoj zavarovanj in prodajnih poti


Mobilne aplikacije

⁷⁹ GRI G4-EC3

⁸⁰ GRI G4-EC3

⁸¹ GRI G4-LA3

⁸² GRI G4-LA3

⁸³ GRI G4-LA4

⁸⁴ GRI G4-DMA

⁸⁵ GRI G4-PRS

Manj evidentiranih pritožb

nadaljnje aktivnosti v skrbi za stranke in povečanje njihovega zadovoljstva. V letu 2013 smo evidentirali 1.502 pritožb ali 2 odstotka manj kot preteklo leto. Prevladovale so vsebinske pritožbe (85,4 odstotka), na področje premoženjskih zavarovanj se je nanašalo 63,8 odstotka vseh pritožb, na področje osebnih zavarovanj 33,8 odstotka in 2,4 odstotka na druga področja. Najpogostejši razlog za vložitev pritožbe pri osebnih zavarovanjih je bila višina zavarovalnine, pri premoženjskih zavarovanjih pa so se stranke največkrat pritožile na odločitev zavarovalnice, da ni temelja za izplačilo odškodnine oziroma zavarovalnine. Utemeljenih je bilo 14,7 odstotka rešenih pritožb, delno utemeljenih pa 12,6 odstotka vseh rešenih pritožb. V letu 2013 smo prejeli 62 pohval.

Za ugotavljanje zadovoljstva in poznavanja strank uporabljamo tudi raziskave Zavarovalniški monitor (mednarodna raziskava poteka enkrat letno od leta 2000, tokrat v 18 državah), »Nakupni dejavniki za posamezne zavarovalne produkte« in »Skriti kupec«. Vse so bile izvedene tudi v letu 2013.

Komuniciranje s strankami

Prodajniki so prvi stik strank z zavarovalnico pri sklepanju zavarovanj, pa tudi pri seznanjanju s postopkom reševanja škodnih primerov. O njihovem izobraževanju in usposabljanju poročamo v 6. poglavju *Razvojne in prodajne aktivnosti*, kjer predstavljamo tudi akcije direktnega trženja za nadgrajevanje zavarovanj in seznanjanje zavarovancev z ugodnostmi.

Za informacije o ponudbi zavarovanj, različnih storitvah in postopkih za reševanje škod smo v Zavarovalnici Triglav na voljo na brezplačni telefonski številki 080 555 555 ter na posebni številki 080 2864 (za klic iz tujine ++386 2222 2864) za neprekinjeno asistenčno pomoč. Vse pomembnejši komunikacijski kanal je spletno mesto www.triglav.si, ki na prijazen in enostaven način omogoča seznanitev s ponudbo, varno sklepanje zavarovanj, hitro prijavo škode, urejanje zavarovalnih polic in svetovanje. Enakovreden dostop do ponudbe omogoča tudi tistim elektronsko pismenim zavarovancem, ki se težje gibljejo. Za lažje razumevanje naših finančnih produktov stremimo k enostavnosti in preglednosti vseh predstavitvenih materialov (spletnih, tiskanih medijev ali avdio-video izdaj).⁸⁶

Spletno aplikacijo [i.triglav](http://i.triglav.si) stalno posodabljam in tako uporabnikom omogočamo pregled vseh sklenjenih zavarovanj in z njimi povezanih dogodkov. Začeli smo prenos spletne poslovalnice na Hrvaškem.

12.8 Dobavitelji⁸⁷

S centraliziranimi nabavnimi procesi v Zavarovalnici Triglav zagotavljamo večjo stroškovno učinkovitost, izboljšujemo pogajalska izhodišča, enotno izvajanje in transparentnost postopkov.

Merila za izbor dobaviteljev

V postopku izbora dobavitelja in pri ocenjevanju ponudb upoštevamo pet obveznih kriterijev izbora: ceno, družbeno odgovornost, povprečno višino premije v zadnjih treh letih, škodni rezultat in kapitalsko povezanost. Ob obveznih kriterijih upoštevamo tudi druge, ki so odvisni od vrste posla (reference, dosedanje izkušnje idr.).

V letu 2013 posebnih izobraževanj ali ugodnosti za svoje dobavitelje nismo izvajali, saj zaradi narave nabav niso bile potrebne.

V nabavni proces za potrebe območnih enot poskušamo vključevati čim večje število lokalnih (regijskih) dobaviteljev. Zaradi značilnosti poslovanja Zavarovalnice Triglav in velike razpršenosti območnih enot lokalnih dobaviteljev ne moremo vključiti v nekatere nabave za potrebe centralnih področij (npr. pisarniški material), ponekod pa zaradi kakovosti nabavnih pogojev njihovo vključevanje ni smiselno.⁸⁸

Komuniciranje z dobavitelji

Za posamezne vrste nabave ali posamezne lokacije je za komunikacijo z dobaviteljem zadolžena odgovorna oseba – skrbnik, s katerim je dobavitelj seznanjen in se lahko obrne nanj v primeru vprašanj, reklamacij ali ostalih težav pri procesu dobave materiala ali storitev. Način komuniciranja z dobavitelji je v Zavarovalnici Triglav vnaprej določen in dogovorjen z vsakim dobaviteljem posebej.

Preverjanje dobaviteljev glede ustreznih delovnih praks, varovanja okolja, družbenih vplivov in spoštovanja človekovih pravic

Preverjanje dobaviteljev poteka v procesu pridobivanja ponudb (razpisa), kjer vsi povabljeni dobavitelji izpolnijo vprašalnik o svoji družbeni odgovornosti. Ta zajema tudi vprašanja o zaposlitvenih politikah in delovnem okolju (diskriminacija pri zaposlovanju, varstvo in zdravje pri delu, nudenje obvezne prakse študentom idr.) in varovanju naravnega okolja (ločevanje odpadkov, elektronsko poslovanje).⁸⁹

Skrb za lojalno konkurenco

Zavarovalnica Triglav ni seznanjena, da bi pred Javno agencijo Republike Slovenije za varstvo konkurence zoper njo potekali pravni postopki, povezani z neloyalno konkurenco.⁹⁰

Naše ravnanje na tem področju usklajujemo z Zakonom o varstvu konkurence in Zakonom o preprečevanju omejevanja konkurence. Konkurenčnost dobaviteljev preverjamo z razpisi in naključnimi ponudbami in tako nadzorujemo cene ter preprečujemo cenovne dogovore med dobavitelji. V pogodbe vključujemo določila o preprečevanju nasprotij interesov in protikorupcijsko klavzulo. Vselej je določen skrbnik pogodbe, odgovoren za upoštevanje in izvajanje pogodbenih določil.⁹¹



Izobraževanje in usposabljanje prodajnikov

⁸⁶ GRI G4-FS14

⁸⁷ GRI G4-12

⁸⁸ GRI G4-EC9

⁸⁹ GRI G4-EN32, G4-LA14

⁹⁰ GRI G4-SO7

⁹¹ GRI G4-DMA

Nagrajevanje družb za zavarovalno zastopanje in prodajnikov v družbah

Storitve tržimo tudi prek pogodbenih prodajnih mest, kot so zastopniške družbe, tehnični pregledi, lizinške hiše, prodajalci vozil, turistične agencije (premoženjska zavarovanja), specializirane agencije in banke (živiljenjska zavarovanja). Pogodbene partnerje skrbno izbiramo. Pogoj za sklenitev pogodbenega razmerja je dovoljenje za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja v skladu z določili Zakona o zavarovalništvu.

Konkurenčni pogoji sodelovanja in vključevalen odnos so sicer temelj kakovostnih odnosov s partnerji v zunanji prodajni mreži. Ob stimulativnem nagrajevanju (provizije) poudarjamo pomen konkurenčnih produktov, učinkovitih poslovnih procesov, izobraževanja in usposabljanja ter sodelovanja na družabnih dogodkih (več v poglavju 6.).

12.9 Odgovoren odnos do družbenega okolja

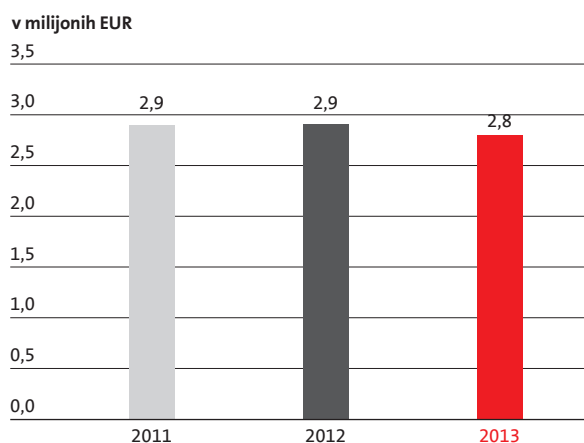
V Skupini Triglav uveljavljamo družbeno odgovornost tudi prek sodelovanja in vključevanja v razvoj lokalnega okolja in širše skupnosti.

12.9.1 Preventivna dejavnost⁹²

Spodbujanje preventivnega delovanja in zmanjševanja različnih tveganj sodi k temeljem družbene odgovornosti zavarovalniške dejavnosti in ima v Skupini Triglav več kot stoletno tradicijo. Načela in razvojne smernice Zavarovalnice Triglav ureja Pravilnik o preventivni in represivni dejavnosti v Zavarovalnici Triglav, d.d.

Višino sredstev za preprečevanje škod in nevarnosti določamo z odstotkom od zavarovalne premije za vsako zavarovalno vrsto posebej. V letu 2013 smo za preventivno dejavnost Skupine Triglav namenili 2,8 milijona evrov ali 5 odstotkov manj kot leto prej, kar odraža tudi gibanje zbrane zavarovalne premije. Sredstva smo ponovno namenili predvsem za izboljšanje prometne varnosti in varstva pred požari.

Obseg sredstev preventivne dejavnosti v letih 2011 do 2013



⁹² GRI G4-DMA

Projekti preventivne dejavnosti⁹³

V sklopu tradicionalnega spremljanja prvošolcev v šolo je Zavarovalnica Triglav slovenskim šolarjem podarila 22.000 rumenih rutič za varnejše vključevanje v promet. V več kot 55 osnovnih šolah v 12 slovenskih krajih je otroke v šolo pospremil Kuža Pazi, jih poučeval o varnem ravnanju v prometu, voznike pa opomnil na povečano pozornost.

Skupaj z Agencijo za varnost prometa in Mladinsko knjigo smo izvedli likovni natečaj z naslovom »Cesta ni presta«, na katerem so otroci risali svojo pot v šolo. K sodelovanju smo pred začetkom šolskega leta povabili slovenske vrtce in 80.000 otrokom razdelili odsevne obeske Kuža Pazi. Na natečaj so prispela likovna dela iz več kot 100 vrtcev. 50 nagrajenim vrtcem smo podelili 1.250 otroških odsevnih brezrokavnikov za varno udeležbo v prometu v času sprehodov in izletov.

V partnerstvu z Zavodom »Še vedno vozim, vendar ne hodim« smo dijakom na srednjih šolah približevali pomen varnosti v prometu. Člani zavoda so žrtve prometnih nesreč, ki pomen preventivnega ravnanja predstavljajo skozi svoje izkušnje. S pomočjo preizkusa z očali Fatal-Vision lahko dijaki občutijo zaznavanje pri različnih stopnjah alkoholiziranosti in tako izkušnjo pridobijo v varnem okolju.

V sodelovanju z zavodoma »Varna pot« in »Še vedno vozim, vendar ne hodim« smo izvedli otroške delavnice na poligonih varne vožnje v spremstvu policistov in maskote Kuža Pazi.

Na poligonu varne vožnje na Vranskem smo izpeljali 28 delavnic treningov varne vožnje za voznike začetnike. Dnevo varne vožnje se je skupaj udeležilo 1.164 voznikov iz vse Slovenije. Mladi vozniki so ob podpori trenerjev strokovnjakov v simuliranih položajih pridobili pomembne izkušnje, ki lahko preprečijo prometne nezgode, poškodbe in materialno škodo. Po opravljenem treningu varne vožnje lahko uveljavljajo znižano doplačilo premije za mlade voznike.

Triglav Osiguranje, Zagreb je v sodelovanju z Združenjem žrtev v prometu Malum izvedel izobraževalno akcijo za večjo varnost v prometu na Hrvaškem in izboljšanje kulture voznikov, namenjeno predvsem mladim voznikom.

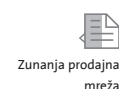
Za povečanje varnosti in zmanjšanje škode na letališču Jožeta Pučnika Ljubljana je Zavarovalnica Triglav podprla izvedbo Ekološke študije ptičje favne na letališču in v okolici, ki jo je izvedla Fundacija družba znanja in vrednote narave.

Z vlaganji v požarno varnost pomagamo pri vzdrževanju in nakupu opreme gasilskih društev, izboljševanju požarnih sistemov v gospodarskih družbah ter nameščanju javljalcev požarov in sistemov protivlomne zaščite.

Finančno smo v matični družbi podprli snemanje filma o varnem alpskem smučanju »Smučaj pravilno – smučaj varno!« in že tradicionalno sofinancirali nakup opreme za reševanje iz vode na slovenskih kopaljščih. Na vseh sedežih območnih enot v Sloveniji imamo nameščene avtomatske defibrilatorje za reševanje življenj v primeru srčnih zastojev.

Naša mobilna aplikacija Triglav Toča ponuja brezplačne informacije o pojavu toče na območju celotne Slovenije, pri

⁹³ GRI G4-EC7



Zunanja prodajna mreža

Za voznike začetnike

Za izboljšanje prometne varnosti in varstva pred požari

čemer uporablja podatke Agencije RS za okolje. Odlikujejo jo ažurnost, interaktivnost in personalizacija.

Za večjo varnost obiskovalcev gora smo v preteklem letu nadgradili mobilno aplikacijo Gorski priročnik za uporabo na pametnih mobilnih telefonih. Aplikacija je bila razvita v sklopu akcije Očistimo gore in nudi nasvete za varen obisk gora, napotke ter informacije za ravnanje v kriznih situacijah. Brezplačno je na voljo na spletnem mestu www.ocistimogore.si.



Aplikacija Gorski priročnik

12.9.2 Sponzorstva in donacije⁹⁴

Zavarovalnica Triglav je za večjo preglednost in učinkovitost nadaljevala politiko podeljevanja sredstev za sponzorstva in donacije prek javnih razpisov. V letu 2013 smo preko aplikacije na spletni strani www.triglav.eu objavili štiri razpise za sponzorstva in donacije. Prejeli smo 3.025 vlog, od tega jih je bilo odobrenih 29,1 odstotka. Partnerji so torej zelo pozitivno sprejeli sistem podeljevanja sredstev za sponzorstva in donacije, vpeljan v letu 2012.

Podpiramo delovanje neprofitnih organizacij, društev, zavodov in klubov, ki delujejo na področju športa, kulture, izobraževanja, zdravstva, humanitarnih projektov ter drugih družbeno koristnih dejavnosti. S partnerskim sodelovanjem skušamo nagraditi sponzorirane projekte in spodbujati k trajnostno naravnemu delovanju.



Razpis za sponzorstva in donacije

Vloge za sponzorstva in donacije, prejete prek spletne aplikacije, pregledajo in ocenjujejo komisije na podlagi vnaprej opredeljenih kriterijev. Izbrani projekti z največ točkami so hkrati skladni z identiteto družbe in njeno strategijo družbene odgovornosti.

Gibanje obsega finančnih sredstev za sponzorstva in donacije⁹⁵

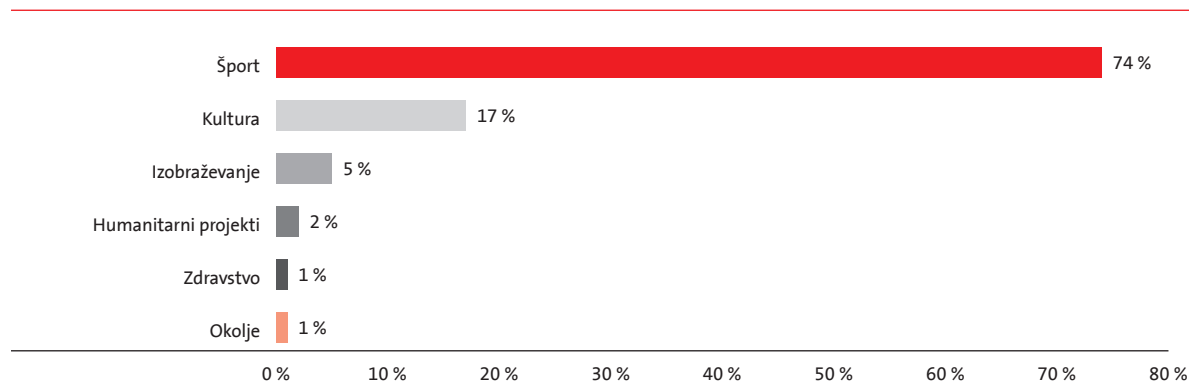
Skupina Triglav je v letu 2013 za sponzorstva namenila 3,7 milijona evrov ali 2 odstotka manj kot leto prej, za donacije pa 260 tisoč evrov. Največji del sredstev je bil tudi tokrat namenjen športnim in rekreativnim projektom, sledijo partnerstva na področju kulture, izobraževanja, humanitarne dejavnosti, zdravstva in okoljevarstva.

Vrednost sponzorstev in donacij v letih 2011–2013

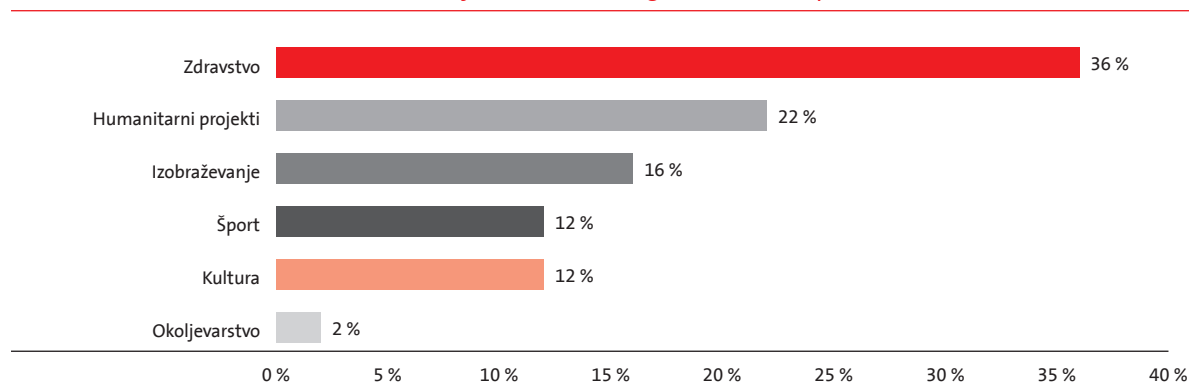
	Leto 2013	Leto 2012	Leto 2011	Indeks	
				2013/2012	2012/2011
Sponzorstva	3.723.156	3.804.641	4.397.911	98	87
Donacije	259.652	370.586	381.175	70	97

* Med donacije je vključena tudi naložba Zavarovalnice Triglav v obliki ustanovitvenega kapitala v Zavod Vse bo v redu v vrednosti 100 tisoč evrov. Zavod izvaja družbeno odgovorne aktivnosti.

Struktura sponzorstev Zavarovalnice Triglav v letu 2013 po vsebini



Struktura donacij Zavarovalnice Triglav v letu 2013 po vsebini



⁹⁴ GRI G4-DMA, G4-EC7

⁹⁵ GRI G4-EC1

Pomembnejša sponzorstva in donacije

Šport

Šport je tradicionalno in močno področje naše pokroviteljske dejavnosti, s čimer slovenskim športnikom in športnicam pomagamo k doseganju odličnih rezultatov. Podpiramo tako vrhunske športnike in športnice kot tudi razvoj športnih aktivnosti v regionalnem okolju.

Evropsko prvenstvo v košarki **Eurobasket 2013** je Skupina Triglav podprla s prvo skupno kampanjo »Nešteto navijačev, ena zavarovalnica« in tako širila priljubljenost košarke in športa na vseh svojih trgih. Zavarovalnico Triglav povezujejo dolgoletna partnerstva s košarkarskima kluboma Union Olimpija in Krka Novo Mesto, odbojgarskima kluboma ACH Volley in Salonit Anhovo, rokometnima kluboma Celje in Trimo Trebnje, z ženskim rokometnim klubom Ajdovščina in številnimi drugimi lokalnimi klubi. Podprli smo vzgojo mladih odbojkaric v Ženskem odbojgarskem klubu Puconci.

Zavarovalnica Triglav je zvesti partner **Smučarske zveze Slovenije** in zlati sponzor nordijskih in biatlonskih reprezentanc. Že več kot 25 let organiziramo ogled finala **smučarskih skokov v Planici** za slovenske šolarje. V letu 2013 smo tja popeljali več kot 3.300 otrok. Pridružili so se jim varovanci Centra za usposabljanje, delo in varstvo Dobrna ter 12 večjih družin.

Nadaljevali smo partnersko sodelovanje z deskarjem na snegu Žanom Koširjem in ŠD Novinar, kjer podpiramo smučarico Sašo Farič. Kot pokrovitelji smo sodelovali na Svetovnem pokalu v smučarskih skokih za ženske v Ljubnem in na tradicionalnem kranjskogorskem Pokalu Vitranc. V sodelovanju z Društvom športnikov invalidov Albatros že več let podpiramo smučarja invalida Gala Jakiča. Tudi številna druga naša partnerstva so dolgoročna. To velja za sodelovanje s Hokejsko zvezo Slovenije, Jadransko vaterpolo ligo ter kolesarske klube Adria Mobil, Rog in Sava Kranj, s katerimi smo prisotni na največjih kolesarskih prireditvah, kot sta Dirka po Sloveniji in Maraton Franja.

V letu 2013 smo sodelovali s Hribovskimi tekači in ultramaratoncem Davidom Kaduncem.

Tudi zavarovalne družbe v državah zunaj Slovenije podpirajo številne športne dejavnosti v svojih okoljih:

Družba v Skupini Triglav	Športno pokroviteljstvo
Triglav Osiguranje, Banja Luka	<ul style="list-style-type: none"> FIS pokal v alpskem smučanju na Jahorini Teniški turnir ATP Challenger v Banja Luki
Lovčen Osiguranje, Podgorica	<ul style="list-style-type: none"> Olimpijski komite Črne gore Nogometni klub Lovčen Cetinje Rokometni klub Lovčen Rokometni ženski klub Jelena, Bar Jadranski klub Jelena Bar in Jadranski klub Delfin, Tivat Teniški turnir Montenegro open
Triglav Osiguranje, Zagreb	<ul style="list-style-type: none"> Košarski ženski klub Novi Zagreb
Triglav Osigurivanje, Skopje	<ul style="list-style-type: none"> Košarkarski klub MZT Aerodrom Košarska reprezentanca Makedonije, Eurobasket 2013 Alpski smučarski turnir Šarplaninski kup
Triglav Osiguranje, Sarajevo	<ul style="list-style-type: none"> Turnirji ulične košarke za osnovnošolce in srednješolce Košarkarski klub Play off
Triglav Osiguranje, Beograd	<ul style="list-style-type: none"> Rokometni klub BMS Milenium Nogometna kluba Bežanja in Brodac Karate klub Partizan

Sodelovanje z lokalnimi skupnostmi

Preventivne aktivnosti, s katerimi podpiramo delovanje gasilskih društev in prometno varnost, so pomemben del našega sodelovanja z lokalnim okoljem, kakor tudi vključevanje v kulturne, izobraževalne in humanitarne projekte.

Na tem mestu predstavljamo pobude, v katerih so aktivno sodelovali naši zaposleni.

Korporativno prostovoljstvo zaposlenih v Zavarovalnici Triglav

Pobuda	Prostovoljstvo zaposlenih
Projekt »Otroci Triglava – brezskrbni v igri, povezani z naravo«	V sodelovanju z lokalnimi skupnostmi smo prenovili otroški igrišči vrtca Mežica in Osnovne šole Stražišče. V sklopu projekta smo podprli postavitev novih otroških igrišč v vaseh Golo, Škrilje, Visoko in Zapotok. Novi ambasador projekta, ki med mladimi širi ljubezen do gibanja v naravi in športa, je postal košarkar Uniona Olimpije Dino Murić. Pri prenovi in postavitvi igrišč so zaposleni sodelovali pri barvanju in postavljanju objektov ter zasaditvi okrasnih rastlin.
Postavljanje ptičjih krmilnic na področju Štajerske ob vrtcih in domovih starejših občanov	Finančna pomoč družbe in druženje zaposlenih z lokalnimi prebivalci.
Teden korporativnega prostovoljstva »Vračamo družbi« v organizaciji Ameriške gospodarske zbornice	Urejanje okolice vrtca Ciciban v Ljubljani ter okolice in zunanje opreme mladinskega doma Malči Beličeve.

Kultura

Dolgoletno partnerstvo povezuje Zavarovalnico Triglav tudi s Poletnim Festivalom Ljubljana, kjer smo tokrat podprli predstavo Brillantina, in s Cankarjevim domom (abonma Glasbe sveta), v Lutkovnem gledališču Ljubljana pa smo bili pokrovitelj predstav za otroke.

Ob slovenskem kulturnem prazniku smo osnovnim šolam poklonili zgoščenko s pesmimi dr. Franceta Prešerna v izvedbi slovenskih dramskih umetnikov. S finančno pomočjo smo omogočili tudi številne kulturne aktivnosti in prireditve v lokalnem okolju ter kulturne dogodke na Hrvaškem, v Črni gori in Makedoniji.

Zavarovalnica Lovčen Osiguranje je sponzorsko podprla festival sredozemskega gledališča »Pirgatorije« v Tivatu ter zimski karneval v Kotorju. Triglav Osiguranje, Zagreb je podpornik Benkovačkega kulturnega leta, ki razvija in ohranja kulturo v odmaknjenem območju.

Družba Triglav Osigurivanje, Skopje, pa je tradicionalni sponzor podelitve nagrad popularnosti Zlatna bubamara.

Izobraževanje

V sodelovanju z Zavodom Ypsilon smo v letu 2013 odprli prvi medgeneracijski center v Sloveniji »Na Triglav spreminjat svet«. Center na enem mestu povezuje vse generacije. Omogoča prostor za druženje, ustvarjanje in pridobivanje novih znanj, srečevanje in izmenjavo znanj različnih generacij. Tako mladi odkrivajo svet računalništva in druge novosti starejšim, ti pa z mladimi delijo svoje znanje jezikov, igranja inštrumentov in druge veščine.

Eurobasket 2013

Dolgoročna partnerstva

Prvi medgeneracijski center v Sloveniji

Ustanovljen Zavod Vse bo v redu

V Sloveniji smo nadaljevali tradicionalno pokroviteljstvo Cici Vesele šole. Triglav Osiguranje, Zagreb je nadaljevalo partnerstvo pri izvedbi eksperimentalnega programa »Bistričiči« za spodbujanje razvoja nadarjenih otrok v predšolskem obdobju in spremljanje izsledkov v času odraščanja, zavarovalnica Triglav Osiguranje, Beograd pa je prevzela pokroviteljstvo poslovnega foruma Kopaonik. V Črni gori je zavarovalnica Lovćen Osiguranje omogočila izvedbo Ekonomskega foruma v Miloceru in podprla izdajo priročnika za opravljanje vozniškega izpita.

Humanitarna dejavnost

Zavarovalnica Triglav je v letu 2013 ustanovila Zavod Vse bo v redu za upravljanje in izvedbo družbeno odgovornih

aktivnosti s pomočjo zunanjih partnerjev in zaposlenih. Zavod predvsem pomaga najšibkejšim članom družbe in ozavešča o pomenu družbeno odgovornega ravnanja za trajnostni razvoj. V prvem letu delovanja je izvedel projekt »Mladi upi« ter podelil štipendije mladim športnikom in glasbenici.

V Sloveniji smo v sklopu humanitarnih dejavnosti pomagali gorskim reševalnim službam, klubu vodnikov reševalnih psov, varstveno delovnim centrom, domovom starejših občanov, zdravstvenim domovom, lokalnim knjižnicam, društvom slepih in slabovidnih, društvom gluhih in naglušnih in številnim drugim lokalnim društvom, ki skrbijo za kakovostnejše življenje v lokalnih skupnostih.

V nadaljevanju predstavljamo druge oblike humanitarne pomoči družb v Skupini Triglav:

Klinika za nevrokirurgijo UKC Ljubljana, Slovenija	<ul style="list-style-type: none"> Udeleženci 2. Triglav teka so za dober namen prispevali za nakup operacijskega mikroskopa na kliniki za nevrokirurgijo ob podpori slovenskih športnikov, ki jih sponzorira Zavarovalnica Triglav, kot so David Kadunc, Žan Košir, Teja Gregorin in Jakov Fak.
Bolnišnica za ženske bolezni in porodništvo Postojna, Slovenija	<ul style="list-style-type: none"> Sofinanciranje nakupa novega inkubatorja.
Pediatrična klinika v Ljubljani, Slovenija	<ul style="list-style-type: none"> Nakup organizatorja MRI-črpalk za magnetno-rezonančne preiskave otrok z anestezijo. V sodelovanju s Kinodvorom je bil omogočen ogled Božičnega filma otrokom, ki se zdravijo v Pediatrični kliniki.
Izdajatelj slikanice Hanina želja, Slovenija	<ul style="list-style-type: none"> Sofinanciranje izdaje knjige, kjer gre del sredstev od prodaje knjige za postavitev gugalnice za gibalno ovirane otroke v Prekmurju.
Osnovna šola Koper, Slovenija	<ul style="list-style-type: none"> 2.500 obrokov za otroke, potrebne pomoči, za katere smo sredstva zbrali na srečanju zaposlenih Skupine Triglav »Naš dan« v Izoli.
Fundacija Unicef, Slovenija	<ul style="list-style-type: none"> Izobraževanje prostovoljcev za delo na varnih točkah za otroke.
Slovensko društvo za terapijo s pomočjo psa Tačke pomagačke	<ul style="list-style-type: none"> Podpora društvu za spodbujanje bralne pismenosti in komunikacijskih sposobnosti otrok z motnjami v razvoju ali po poškodbah.
Zveza prijateljev mladine Slovenije	<ul style="list-style-type: none"> Hrano in kozmetične pripomočke za otroke iz 150 socialno šibkejših okolij so zbrali naši zaposleni ob koncu leta.
Dom Bijela iz Kotorja, Črna gora	<ul style="list-style-type: none"> Finančna pomoč sirotam Doma Bijela v humanitarni akciji Donirajmo energijo za pomoč.
Zdravstveni dom Cetinje, Črna gora	<ul style="list-style-type: none"> Nakup mamografa.
Zdravstveni dom Pljevlja, Črna gora	<ul style="list-style-type: none"> Nakup reševalnega vozila.
Osnovne šole, Črna gora	<ul style="list-style-type: none"> Nakup šolskih torb za otroke iz socialno šibkih družin.
Osnovne šole, Makedonija	<ul style="list-style-type: none"> Nakup šolskih torb za otroke iz socialno šibkih družin.
Krvodajalski center, Makedonija	<ul style="list-style-type: none"> Prenova in nakup opreme.
Odprto prvenstvo Srbije v atletiki za osebe s posebnimi potrebami	<ul style="list-style-type: none"> Izvedba atletskega prvenstva za osebe s posebnimi potrebami.
Humanitarna akcija »S ljubavju hrabrim srcima«, Republika srbska	<ul style="list-style-type: none"> Finančna pomoč otrokom z avtizmom.
Klinični center Sarajevo, BiH	<ul style="list-style-type: none"> Zagon projekta za izdelavo vsadkov za podkolensko in nadkolensko kost za zmanjševanje invalidnosti.
Humanitarna akcija za boj proti raku na dojki, BiH	<ul style="list-style-type: none"> Finančna sredstva za ozaveščanje in zgodnje odkrivanje raka na dojki.
Osnovne šole, BiH	<ul style="list-style-type: none"> Finančna sredstva za nakup računalniške opreme.
Žrtev prometne nesreče, Srbija	<ul style="list-style-type: none"> Finančna sredstva za zdravljenje.
Združenje Zvončica, Srbija	<ul style="list-style-type: none"> Finančna pomoč otrokom, obolelim za rakom.

Informacije o sponzorstvih in donacijah:

Zavarovalnica Triglav, d.d., Ljubljana
Miklošičeva cesta 19, 1000 Ljubljana
Elektronski naslov: sponzorstva@triglav.si

12.10 Odgovoren odnos do naravnega okolja⁹⁶

Storitve in produkti

Odgovoren odnos do naravnega okolja in oskrbo z lokalno pridelano hrano spodbujamo tudi z zavarovalnimi storitvami in produkti, največkrat na področju kmetijskih zavarovanj:

- S hitrim reševanjem škod ponujamo kmetijskim pridelovalcem učinkovito oporo v primerih vse pogostejših naravnih nesreč.
- Z letnimi kmetijskimi zavarovanji omogočamo kmetijskim proizvajalcem ekonomsko varnost, kar jim v večji meri omogoča investiranje na daljši rok, s tem pa širitev obsega pridelave kakovostne in varne hrane na nacionalni ravni.
- S premijsko politiko spodbujamo zavarovance, da vlagajo v aktivno zaščito z uporabo mrež proti toči, rastlinjakov, tunelov, namakalnih in oroševalnih sistemov za zaščito pred nevarnostjo spomladanske pozebe. O tem jih tudi informiramo in izobražujemo. Za enako ali celo boljše zavarovalno jamstvo pri zavarovanju aktivno zaščitene kmetijskih kultur so premije tudi do 80 odstotkov nižje od tistih za zavarovanje enakih kmetijskih kultur brez aktivne zaščite.
- Zavarovance osveščamo tudi o nevarnostih nastanka ekstremnih škodnih dogodkov (naravnih nesreč, kot so nevihte s točo, viharji, poplave, pozebe, suše ipd.), zaradi česar ni izključena potreba po postopni zamenjavi določenih kmetijskih kultur ali sort na bolj izpostavljenih območjih. To dodatno spodbujamo z novimi oblikami zavarovalnih produktov, kot so npr. indeksna zavarovanja, ki bodo dodatno spodbudila presojo o smotrnosti pridelave določenih kmetijskih kultur na suši bolj izpostavljenih površinah.⁹⁷
- Spodbujamo aktivno obrambo pred zavarovalljivimi in nezavarovalljivimi nevarnostmi z uporabo mrež proti toči, rastlinjakov, tunelov, namakalnih sistemov in oroševalnih sistemov za zaščito pred nevarnostjo spomladanske pozebe.⁹⁸
- Pri zavarovanju živali z zavarovalnim jamstvom in/ali z višino zavarovalne premije spodbujamo manj intenzivno rejo živali, ki je manj obremenjujoča za okolje in tudi manj tvegana z zavarovalniškega vidika.⁹⁹
- Za mlade prevzemnike kmetij pripravljamo ugodnejšo ponudbo zavarovalnih produktov. S tem poskušamo doprinesti k pomladitvi nosilcev kmetijskega gospodarstva, ohranitvi poseljenosti in večji obdelanosti slovenskega podežolja, kar je skladno z interesi Skupne evropske politike in slovenske kmetijske politike.¹⁰⁰

Skrb za okolje v delovnih procesih

Za zmanjšanje negativnih okoljskih vplivov poslovanja smo v Zavarovalnici Triglav v letu 2013 sprejeli številne ukrepe.

V sklopu projekta Evropska zelena pisarna je bila izvedena zunanja presoja napredka na področju obremenjevanja okolja, za kar smo prejeli certifikat European Green Office (Evropska zelena pisarna). Organizirali smo Eko tim, ki je pripravil prvi nabor predlogov za zmanjševanje vplivov na okolje, predvsem na področju učinkovite rabe energije. Smernice energetske učinkovitosti smo uresničevali tudi pri nujnih adaptacijah obstoječih poslovnih objektov. V novih konvektorjih v poslovnih prostorih v Ljubljani so vgrajeni EC motorji z brezstopenjsko regulacijo (izredno nizka poraba električne energije), poslovna enota v Kopru ima visoko toplotno izolativna okna (koeficient toplotne prevodnosti $U_w = 1,2 \text{ W/m}^2\text{K}$), pri izdelavi njenega fasadnega ovoja pa smo upoštevali standard za nizkoenergetsko gradnjo.¹⁰¹ Zamenjali smo 596 stolov, ki imajo sedaj boljše ergonomske lastnosti.

Za zmanjševanje izpustov v ozračje smo na treh območnih enotah za krajše službene poti kupili službena kolesa. Kupili smo 10 službenih vozil, pri nabavi pa je bil eden od kriterijev tudi izpust emisije CO₂ v ozračje, s čimer zasledujemo smernice Evropske komisije, ki predvideva maksimalen izpust CO₂ v ozračje 95 g/km do leta 2020.

Za zmanjšanje odpadne plastične embalaže so vsi zaposleni v Zavarovalnici Triglav prejeli svojo skodelico, ki jo lahko pri nakupu toplih napitkov na samopostrežnih avtomatih uporabljajo namesto plastičnih kozarčkov.

Zamenjali smo dobavitelja higienskega in sanitetnega materiala ter posodobili sistem podajalnikov toaletnega materiala, s čimer smo zmanjšali njegovo porabo. Posodobili smo sistem naročanja materiala in storitev, ki ga večinoma izvajamo elektronsko. K zmanjševanju porabe papirja pripomoremo tudi z elektronskim ocenjevanjem pri izborih dobaviteljev, v letu 2014 pa načrtujemo prenovi sistema izvedbe razpisov, s čimer bomo zagotovili elektronsko pošiljanje, prejemanje in obdelavo razpisov.¹⁰²

Okoljska merila so vključena v postopke izbora dobaviteljev (glej točko 12.8 Dobavitelji).

Izračun ogljičnega odtisa¹⁰³

Okoljske vplive sistematično merimo v Zavarovalnici Triglav, cilj pa je prenos usmeritev družbene odgovornosti tudi na odvisne družbe. Meritve ogljičnega odtisa smo v letu 2013 prvič opravili za vse lokacije Zavarovalnice Triglav, leto prej pa za Območno enoto Ljubljana in Centralo. V izračun porabe električne energije in energije za ogrevanje ter hlajenje smo vključili sedeže območnih enot in stavbo Centrale.

Za izračun ogljičnega odtisa je bila uporabljena metodologija, ki temelji na Protokolu za toplogredne pline (Greenhouse Gas Protokol). V izračun emisij toplogrednih plinov so bile zajete neposredne emisije zaradi ogrevanja na zemeljski plin in kurilno olje na sedežih območnih enot in Centrali ter emisije zaradi lastnega voznega parka, ki se uporablja izključno za službene poti. Pri posrednih emisijah



Postopek izbora dobaviteljev

Prvič meritve za vse lokacije Zavarovalnice Triglav

Ukrepi za manjše okoljske vplive

⁹⁶ GRI G4-DMA

⁹⁷ GRI G4-FS8

⁹⁸ GRI G4-FS8

⁹⁹ GRI G4-FS8

¹⁰⁰ GRI G4-FS7

¹⁰¹ GRI G4-EN6

¹⁰² GRI G4-13

¹⁰³ GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

so bile upoštevane poraba električne energije za hlajenje, razsvetljavo, delovanje električne in elektronske opreme ter ogrevanje in emisije zaradi daljinskega ogrevanja. Poleg neposrednih in posrednih emisij so bile upoštevane tudi emisije zaradi porabe pisarniškega papirja in službenih poti, ki jih zaposleni opravijo z lastnimi vozili ter javnim prevozom (vlak, avtobus, letalo). Pri izračunu ni upoštevan prevoz zaposlenih na delo.

Pregled rezultatov ogljičnega odtisa po lokacijah Zavarovalnice Triglav v tonah ekvivalenta CO₂

Lokacija	Ogljični odtis		Električna energija in ogrevanje na m ²	
	Leto 2013	Leto 2012	Leto 2013	Leto 2012
Centrala	965	1.065	0,077	0,077
Območna enota Ljubljana	1.863	1.891	0,099	0,100
Območna enota Celje	392		0,057	
Območna enota Koper	88		0,085	
Območna enota Kranj	456		0,100	
Območna enota Krško	99		0,042	
Območna enota Maribor	164		0,064	
Območna enota Murska Sobota	339		0,092	
Območna enota Nova Gorica	235		0,052	
Območna enota Novo mesto	140		0,083	
Območna enota Postojna	472		0,235	
Območna enota Slovenj Gradec	80		0,054	
Območna enota Trbovlje	126		0,079	
SKUPAJ	5.419		0,087	

Energetska učinkovitost stavb

Največji vir izpustov toplogrednih plinov predstavlja poraba električne energije in ogrevanja, sledijo službeni prevozi in najmanjši delež predstavlja poraba papirja.

Skupne emisije zaradi službenih poti narejenih z voznim parkom družbe, ki se uporablja le za službene poti, javnim prevozom in prevozom zaposlenih z lastnimi vozili za službene namene v letu 2013 znašajo 557 ton CO₂.

Emisije CO₂ zaradi porabe pisarniškega papirja so v primerjavi z emisijami pri porabi energentov in prevozih zelo majhne, vendar je spremljanje porabe papirja relevanten kazalnik za odraz okoljske ozaveščenosti in okolju odgovornega ravnanja zaposlenih v pisarni. Za leto 2012 smo poročali, da je bila na Centrali zabeležena poraba 15 listov papirja na zaposlenega na dan, na Območni enoti Ljubljana pa 12 listov na zaposlenega na dan. Za leto 2013 smo spremenili način zajema podatkov, tako da ob enakem zajemu podatkov, ki smo ga opravili za leto 2013 poraba papirja na zaposlenega na dan za leto 2012 na Območni enoti Ljubljana znaša 11 listov papirja na zaposlenega na dan, na Centrali pa 56 listov na zaposlenega na dan. Poraba na Območni enoti je v primerjavi z lanskim letom ostala enaka, na Centrali pa se je prepolovila na 28 listov na zaposlenega na dan. Vzroka za zmanjšanje porabe na polovico nismo uspeli najti. Povprečna poraba papirja A4 za tiskanje in kopiranje v letu 2013 je bila 27,1, v letu prej pa 27,6 listov na zaposlenega na dan.

Poraba energentov in vode

Aktivno smo se začeli ukvarjati tudi z energetske učinkovitostjo stavb in podpisali pogodbo za energetske preglede stavb na lokaciji Verovškova 60b. Zavarovalnica sicer zaradi svoje dejavnosti ni zavezana spoštovanju zakonodaje v zvezi z energijo. Pričakujemo pa, da bomo z ustreznimi organizacijskimi in investicijskimi ukrepi zmanjšali porabo energije za približno 10 odstotkov.

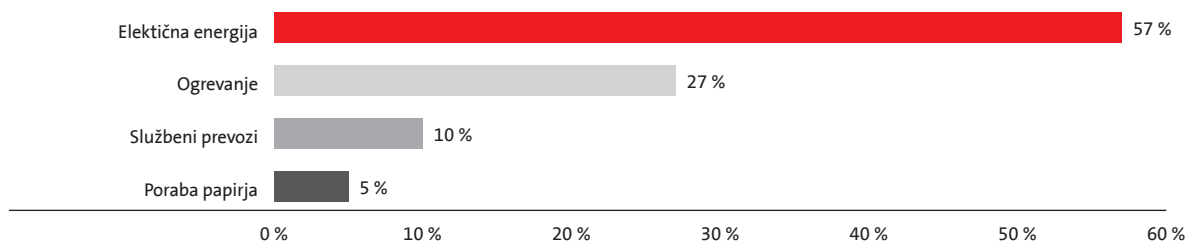
Poraba energentov Zavarovalnice Triglav v letih 2012 in 2013¹⁰⁴

Poraba energentov	Leto 2013	Leto 2012	Indeks
Topla voda (v MWh)	2.857,00	3.155,80	91
Kurilno olje (v l)	57.446,00	85.000,00	68
Plin (m ³)	154.555,00	135.000,00	114
Električna energija (v MWh)	5.621,11	6.443,85	87

V letu 2013 smo za ogrevanje, hlajenje, razsvetljavo ter delovanje električne in elektronske opreme porabili 37.875,04 giga džulov (GJ) energije ob predpostavki, da iz litra kurilnega olja pridobimo 10 kWh, iz m³ zemeljskega plina pa 9,5 kWh energije.

Evidence proizvodnih virov porabljene električne energije še ne vodimo, ocenjujemo pa, da je njihova struktura

Pregled strukture virov izpustov toplogrednih plinov Zavarovalnice Triglav v letu 2013



¹⁰⁴ GRI G4-EN3, G4-EN8, G4-EN30

primerljiva s strukturo proizvodnih virov na ravni države. Po zadnjih dostopnih podatkih (iz leta 2011) je v Sloveniji največji proizvodni vir jedrska energija (39 odstotkov), sledijo ji trdna goriva s 33 odstotki, proizvodnja iz obnovljivih virov energije pa prispeva 24 odstotkov.¹⁰⁵

Politika odlaganja odpadkov

V letu 2013 smo v Zavarovalnici Triglav dokončali projekt ločenega zbiranja odpadkov, ki smo ga začeli v letu 2011. Odpadke sedaj ločeno zbiramo na vseh območnih enotah in v večini predstavništav oziroma pisarn. Ločeno zbiramo papir, embalažo in mešane komunalne odpadke.

Količino odloženih odpadkov sistematično spremljamo na Centrali, kar je prikazano v spodnji tabeli.¹⁰⁶

Količina odloženih odpadkov v m³

Vrsta odpadka	Leto 2013	Leto 2012	Leto 2011	Indeks	
				2013/ 2012	2012/ 2011
Mešani odpadki	47	362	955	13	38
Embalaža	94	96		98	
Papir	96	168		57	
SKUPAJ	237	626	955	38	66

Odsluženo IT-opremo odlagamo v skladu z veljavno zakonodajo in internimi akti. V letu 2013 smo odložili 1.390,70 kg odslužene IT-opreme, vključno z odsluženi mobilnimi telefoni. Oprema je bila predana pooblaščenim službam za ravnanje z odpadki. Tonerje in kartuše odlagamo ločeno. V letu 2013 smo 790,6 kg odsluženi kartuš predali v dobrodelne namene.

Skrb za širše naravno okolje

Zavarovalnica Triglav Osiguranje, Zagreb, je prispevala finančna sredstva za izvedbo morske čistilne akcije na otoku Braču. Vseslovensko akcijo »Očistimo gore in planine« pa smo uspešno izvedli že četrto leto. V štirih letih smo z več kot 100.000 biorazgradljivimi vrečkami opremili že skoraj 60 koč in planinskih postojank po Sloveniji. Letos smo na novo opremili okoli 20 gorskih domov in planinskih postojank ter razdelili 20.000 vrečk. Po ocenah so tako ljubitelji gora doslej v dolino prinesli že skoraj 20 ton smeti.

Spletno komunikacijo smo v tem letu s Facebooka razširili na nove kanale Twitter, Instagram in Pinterest. Interaktivno spletno mesto www.ocistimogore.si je imelo 6.473 obiskovalcev, ki so opravili 9.482 obiskov. V primerjavi z letom prej smo zabeležili 31-odstotno rast obiskovalcev in 41-odstotno rast obiskov.

V projektu »Čista zmaga« smo se v sodelovanju z zavodom Umanotera zavezali k **organizaciji športnih dogodkov po načelih trajnostnega razvoja**. Z vidika obremenjevanja okolja smo analizirali pripravo dogodka Triglav generacije v Planici in 2. Triglav teka. Zunanji neodvisni ocenjevalec

nam je na prireditvenem prostoru pod Poncami prisodil najboljše ocene. Ob organizaciji Triglav teka smo bili najbolj osredotočeni na zmanjševanje nastanka nepotrebnih odpadkov in osveščanje na področju ločevanja odpadkov pri odlaganju.

Odlaganje odslužene IT-opreme

Organiziranje športnih dogodkov po trajnostnih načelih

¹⁰⁵ Vir: RS Ministrstvo za kmetijstvo in okolje, Agencija Republike Slovenije za okolje, Kazalci okolja v Sloveniji, http://kazalci.arso.gov.si/?data=indicator&ind_id=456

¹⁰⁶ GRI G4-EN23