

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

POMEN ETIKE V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D.

Ljubljana, november 2017

SIMONA ČERNE

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Simona Černe, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom »Pomen etike v Zavarovalnici Triglav, d.d.«, pripravljena v sodelovanju s svetovalko doc. dr. Alenko Slavec Gomezel

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne _____

Podpis študentke: _____

KAZALO

| | |
|--|----|
| UVOD | 1 |
| 1 OPREDELITEV ETIKE | 2 |
| 1.1 Vloga in pomen etike..... | 2 |
| 1.2 Opredelitev in razlaga pojma morala ter odnos z etiko | 3 |
| 1.3 Etika managementa..... | 4 |
| 1.3.1 Pomen etike managementa..... | 4 |
| 1.3.2 Ravni poslovne (managerske) etike | 5 |
| 2 ZAVAROVALNIŠKA ETIKA | 6 |
| 2.1 Pomen in opredelitev zavarovalniške etike | 6 |
| 2.1.1 Zgodovina zavarovalništva | 6 |
| 2.1.2 Glavne naloge zavarovalnice | 7 |
| 2.1.3 Goljufije v zavarovalništvu | 8 |
| 2.2 Opredelitev etičnih dilem | 9 |
| 2.2.1 Področja etičnih dilem | 9 |
| 2.2.2 Vzroki za nastanek etičnih dilem | 10 |
| 2.3 Opredelitev etičnih kodeksov | 11 |
| 2.3.1 Značilnosti etičnih kodeksov | 11 |
| 2.3.2 Zavarovalni kodeks | 12 |
| 2.4 Vpliv kulture na etiko v zavarovalnici | 13 |
| 3 ANALIZA ETIKE V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D. | 14 |
| 3.1 Namen in cilji raziskave ter raziskovalna vprašanja | 14 |
| 3.2 Raziskovalne metode..... | 15 |
| 3.3 Predstavitev in zgodovina Zavarovalnice Triglav, d.d..... | 16 |
| 3.4 Analiza intervjujev | 16 |
| 3.5 Primerjava etičnih kodeksov med zavarovalnicami | 18 |
| 3.5.1 Analiza kodeksa skupine Triglav | 18 |
| 3.5.2 Analiza kodeksa zavarovalnice Save | 19 |
| 3.5.3 Analiza kodeksa poslovne etike družbe Telekom Slovenije, d.d..... | 20 |
| 3.5.4 Analiza kodeksa poslovne etike v Abanki, d.d. | 21 |
| 3.5.5 Ugotovitve obravnavanih kodeksov..... | 21 |
| 3.6 Predlogi in priporočila | 22 |
| 3.6.1 Možne izboljšave etičnega kodeksa Zavarovalnice Triglav, d.d. | 22 |
| 3.6.2 Predlogi za izboljšanje etike v Zavarovalnici Triglav, d.d..... | 22 |
| 3.6.3 Omejitve raziskave in predlogi za prihodnje raziskovanje | 23 |
| SKLEP | 24 |
| LITERATURA IN VIRI | 26 |

PRILOGE

KAZALO SLIK

Slika 1: Tržni deleži zavarovalnice Save in Maribor v Sloveniji, leta 1976 (v %) 7

UVOD

V današnjem poslovnem svetu zavarovalništva postaja vse bolj pomembno področje etike. Pogosto slišimo, da je sistem poslovanja iztiril predvsem zaradi pomanjkanja etike v podjetju ali družbi. Pri poslovanju ima poleg ekonomskih ciljev pomembno vlogo tudi etika, ki temelji predvsem na zaupanju, sočutju, iskrenosti in pravičnosti. Pogosto se v zavarovalnicah srečujemo z neetičnim vedenjem, raznimi napakami (goljufijami), katere zavarovalnici povzročajo veliko finančno škodo, težje doseganje ciljev, na koncu pa vse skupaj privede tudi do negativnega prizvoka ob omembi zavarovalnice. Dandanes se številna (ne le slovenska, ampak tudi mednarodna) podjetja/družbe zavzemajo za močnejši pomen etičnih standardov in upoštevanje zapisanih priporočil v etičnem kodeksu. Etični kodeks v podjetju/družbi je ključnega pomena, saj predstavlja integriteto ne le posameznika, ampak tudi skupine zaposlenih, ki stremijo k uspehu. V zaključni strokovni nalogi se želim osredotočiti predvsem na raziskavo etike v zavarovalnici. Natančneje bom opredelila pomen etike, poslovne etike, etike v zavarovalnici, etičnih dilem, etičnega kodeksa in se poskušala čim boljše osredotočiti predvsem na etiko v Zavarovalnici Triglav, d.d. Zaupanje v zavarovalniške institucije lahko pripomore k boljšemu poslovnemu uspehu. Uspešnost poslovanja pa je odvisna tudi od zadovoljstva strank.

Namen zaključne strokovne naloge je ugotoviti, kakšen je pomen etike in etičnega kodeksa v izbrani Zavarovalnici Triglav, d.d., pri obravnavi škodnih dogodkov, ter predlagati načine za izboljšavo le-tega. Na podlagi analize etičnih kodeksov izbrane zavarovalnice in njenih konkurentov bom podala predloge za izboljšanje etičnosti delovanja in vedenja zavarovalnic ter možno dopolnitev etičnega kodeksa Zavarovalnice Triglav, d.d.

Cilji zaključne strokovne naloge so naslednji:

- opredelitev temeljnih pojmov za razumevanje etike;
- opredelitev in razlaga pojma morala ter obrazložitev odnosa med etiko in moralo;
- opredeliti pomen in vlogo etike managementa;
- opredeliti vlogo in pomen zavarovalniške etike, predstaviti kratko zgodovino začetka zavarovalništva ter opredeliti temeljne naloge zavarovalnice;
- predstaviti temeljne značilnosti etičnih dilem in etičnih kodeksov;
- opredeliti pomembna področja in učinke, ki jih pokrivajo etični kodeksi, in oceniti možne izboljšave;
- predstaviti, kakšen vpliv ima kultura na etiko v zavarovalnici;
- predstaviti izbrano zavarovalnico, situacije, ki nastajajo ob vsakodnevnem odločanju pri poslovanju in tudi ključno vplivajo na dolgoročni uspeh, ter analizirati, kako etični kodeksi obravnavajo določene primere in kakšne rešitve so ponujene;
- narediti primerjavo etičnih kodeksov med Zavarovalnico Triglav, d.d., in njenimi konkurenti;

- ugotoviti, kako goljufije vplivajo na samo poslovanje zavarovalnice;
- podati nekaj predlogov za izboljšanje etike v zavarovalnici;
- dokazati, da se etično vedenje na dolgi rok dejansko izplača in da zagotavlja uspeh.

V ZSN bom poiskala odgovore na sledeča raziskovalna vprašanja:

- Ali se etični kodeks Zavarovalnice Triglav, d.d., upošteva in dopolnjuje?
- Ali obstaja razlika v poznavanju etičnih kodeksov glede na področje oziroma funkcijo v zavarovalnici in hkrati tudi glede na zahtevnost posameznih področij (npr. pozavarovalniški oddelek ima bolj strogo upoštevanje etičnega kodeksa)?
- V kolikšni meri upoštevanje etičnosti v Zavarovalnici Triglav, d.d., prinaša dolgoročne izboljšave in uspeh poslovanja?
- Ali strožji zapis pravil etičnega kodeksa pomeni manjši delež napak (goljufij) pri poslovanju zavarovalnice?
- Je po mnenju zaposlenih delež sredstev, namenjen za izboljšavo etičnega kodeksa oziroma etike na sploh, premajhen?
- So zaposleni že kdaj predlagali izboljšavo kodeksa?

Struktura zaključne strokovne naloge je sestavljena iz štirih delov. V prvem poglavju so zajeti osnovni pojmi etike in morale ter pomen poslovne (managerske) etike. V drugem delu je opisana zavarovalniška etika, kamor spada pomen in zgodovina zavarovalništva, ter kakšne naloge izvajajo zavarovalnice in kako pomembna je integriteta v zavarovalnici za preprečevanje goljufij. V nadaljevanju je predstavljena tudi teorija etičnih dilem in etičnih kodeksov. Drugo poglavje se zaključi z vplivom kulture na etiko v zavarovalnici. V tretjem poglavju pa se teorija skladno zlije še s prakso. Na kratko je opisana dejavnost in zgodovina zavarovalnice, nato so zapisane ugotovitve analize etičnih kodeksov in ugotovitve, pridobljene s pomočjo intervjujev. Tretje poglavje se zaključi z mojim osebnim mnenjem in ugotovitvami, ki so nastale tekom pisanja zaključne strokovne naloge.

1 OPREDELITEV ETIKE

Veliko je knjig, člankov in govora o temah etike na sploh. Težko je razbrati, katera teorija je tista, ki najboljše poimenuje besedo etika, posledično pa nastajajo dileme na področju poimenovanja in razlage besede. Zato je najprej potrebna jasna opredelitev pojma. **Etika** je filozofska disciplina, ki se ukvarja s preučevanjem medčloveških odnosov, hkrati pa vključuje tudi čustvena vprašanja oziroma izbiro moralne odločitve med sprejemljivimi in nesprejemljivimi ravnanji (Švajncer, 1995, str. 12).

1.1 Vloga in pomen etike

Izraz etika izhaja iz starogrškega izvora besede *ethos*, kar pomeni »šega, navada, značaj ali nrav«. Drugi izvor besede etika pa izhaja iz starogrške besede *ethikos*, pomeni pa »nraven,

navrstven«. Pri pomenu izraza etika se ne usmerimo samo na šege, navade in običaje, ampak želimo pojasniti tudi ostala etična vprašanja, povezana z nastankom etike in njenega smisla (Švajncer, 1995, str. 13). Za podrobnejšo razlago je pod Prilogo 1 predstavljena kratka zgodovina in razvoj etike.

Slovar slovenskega knjižnega jezika opredeli besedo etika kot filozofsko disciplino, ki obravnava merila človeškega hotenja in ravnanja glede na dobro in zlo (Etika, b.l.).

V širokem spektru poimenovanj je potrebno omeniti tudi opredelitev etike kot vede oziroma **teorije o morali**. Meja med etiko in moralo je zabrisana. Etika pojasnjuje in kritično presoja izvore moralnosti človeka, presoja osnovne kriterije moralnega vrednotenja, določa cilje in skuša teoretično pojasniti smisel človekovih dejanj, njegovega obnašanja ter dosežkov. Cilj etike je doumeti med pravimi oziroma nepravimi vrednotami in normami. Mnogi kritiki menijo, da je normativni trenutek eden izmed bistvenih pri opredelitvi besede etike: »Etika je (filozofska) panoga, ki se ukvarja s človeškim hotenjem in ravnanjem vidika dobrega in zlega, moralnega in nemoralnega, pravnega in nepravilnega« (Žalec, 2010, str. 130).

Larmer (1996, str. 29) je v članku zapisal, da se je moralnemu vidiku v poslovnem svetu (kot tudi na vseh ostalih področjih) težko izogniti. Pred sabo moramo imeti vedno dve vprašanji, ki se glasita: »Kako ravnati proti ostalim in kako se oni odzovejo na naša dejanja«. Primer je ponazoril s kosom pohištva. Stol se težko sestavi, če prej ne pregledamo navodil, podobno pa je tudi v praksi. Etičnih vprašanj ne moramo reševati, če pri tem ne poznamo osnovnih načel etike.

V knjigi je povzel članek avtorja W. D. Glasgow-a, ki govori o etičnem egoizmu. Moralni problem imamo, ko človek sprejme odločitev le na podlagi lastne koristi, namesto da bi se odločitev sprejela na podlagi pravilne presoje za interes večje množice ljudi. Tako ravnanje imenujemo **etični egoizem**. Sloni na subjektivni odločitvi, kar je bolj ekstremno od kulturnega relativizma. Subjektivizem bi lahko pojasnili kot resnico, ki je del posameznika (želja posameznika), medtem ko kulturni relativizem temelji na moralni trditvi za neko kulturo. Ne smemo pa pozabiti, da je lahko kanček egoizma tudi zdrav, predvsem v poslovnem svetu, saj lahko podjetje pripelje k izboljšanju svojih produktov, storitev ali proizvodov (Larmer, 1996, str. 30).

1.2 Opredelitev in razlaga pojma morala ter odnos z etiko

Slovar slovenskega knjižnega jezika moralo opisuje kot nekaj, kar vrednoti in usmerja medsebojne odnose ljudi kot posledica poimenovanja dobrega in slabega (Moral, b.l.).

Moral izvira iz latinske besede *mos, moris*, kar pomeni »volja, želja; običaj, navada ali šega«. *Moralis* pa pomeni »navrstven« (Švajncer, 1995, str. 13). Predstavljamo si jo lahko kot nek sestav napisanih pravil, zakonov ali kot način življenja. Vrednote in načela so

lastnosti, ki moralno krepijo človeka, družbo, kulturo ali morda uspešnega ekonomista (Žalec, 2010, str. 128).

Glavni poudarek sodobne moralne filozofije stremi k prizadevnosti za utemeljitev človekovega odločanja in njegovega ravnanja, kar je povezano z racionalno sposobnostjo človeka, da dela dobro. Z vrednotami narekujejo naše odnose z drugimi, hkrati pa so tudi pogoj, da človek stremi k pravilnemu ravnanju. Pred novim vekom je krščanstvo narekovalo, kaj je dobro in kaj ne, šele z začetkom novega veka in razsvetljenstva pa so se razvile nove teorije, nov pomen in vidik moralnega dejanja (Jamnik, 1998, str. 15).

Moralni vidik temelji na osebni, družbeni presoji v kombinaciji z etičnimi načeli. Vsako dejanje ima lahko pozitivne ali negativne posledice, zato se na podlagi lastne moralne presoje odločimo za najustreznejšo izbiro. Sodobni svet ponuja ogromno rešitev, mi pa se odločimo, ali bomo s svojim dejanjem ravnali moralno ali nemoralno (Filip, Saheba, Wick, & Radfar, 2016, str. 83–87).

Beseda etika in morala sta med seboj tesno povezani, zaradi česar bi lahko etiko opredelili kot vedo o morali. Etika je širok pojem, ki v osnovi predvsem posplošuje stvari. Morala pa navaja konkretne primere, sloni na nekih pravilih, zakonih. Z etiko želimo preučiti moralna vodila in moralno ravnanje, medtem ko morala s pomočjo pravil in zakonov iz vsakdanje prakse pomaga pri odločanju (Žalec, 2010, str. 129).

1.3 Etika managementa

Kot smo že večkrat slišali, se je zanimanje za etiko v podjetju ali družbi bistveno povečalo v zadnjih letih, saj je od odnosa zaposlenih odvisno poslovanje celotne družbe/podjetja. Da lahko zaposleni pravilno delujejo, morajo imeti pred seboj moralna/etična načela, po katerih se ravnajo. Z vidika poslovne strategije lahko vpeljava (implementacija) etičnega pristopa veliko prispeva k prednostim podjetja. Napisana pravila zmanjšujejo tveganja poslovanja in obvarujejo podjetje ali družbo pred večjo izgubo denarja, morda celo pred bankrotom. Če nadaljujem v tej smeri, bi lahko dejali, da mora imeti vsako podjetje ali družba neka zapisana pravila, po katerih se morajo vsi ravnati (Bradburn, 2001, str. 2).

1.3.1 Pomen etike managementa

Za začetek je potrebno razjasniti, da etika posameznika ni enaka etiki organizacije. Etiko v organizaciji ali podjetju imenujemo poslovna etika ali etika managementa, ki temelji na etičnih odločitvah in je v pomoč pri sprejemanju poslovnih odločitev. Manager je tisti, ki vodi in obvladuje organizacijo (podjetje). Vedeti moramo, da je med osebno etiko managerja in poslovno etiko organizacije razkorak, zato je pritisk na managerja v organizaciji toliko močnejši (Tavčar, 2008, str. 76).

Tavčar (2008, str. 77) je v svoji knjigi dejal: »Etičnost je koristna, nujna in možna.« Organizacije, podjetja in ustanove, ki etiko vključujejo v svoje poslovanje, so v prednosti pred konkurenti. Večina gospodarskih družb deluje na trgu nepopolne konkurence, kjer vsako nasprotovanje z etiko terja le neke kratkoročne koristi na račun drugih udeležencev, ki pa se na tako ravnanje hitro odzovejo. Poslovna etika je možna, a se mora podjetje zavedati in sprejeti tveganje, ki ga ogroža v primerjavi s konkurenco. Tveganja so lahko ekonomske, politične, kulturne ali druge oblike ter povzročajo škodo podjetju.

Podjetja so vse bolj etično naravnana. Potreba po poslovni etiki izhaja iz dejstva, da so splošni interesi podjetja ogroženi, če managerji in lastniki delujejo samo sebi v prid. Dober manager poleg upravljalvske vloge v podjetju ustvarja tudi etične standarde za zaščito zaposlenih. Lahko bi rekli, da s pomočjo etike vplivamo na poslovno uspešnost podjetja. Reorganizacija poslovne etike v uporabno etiko privede do prenove moralnih meril. Posledično pride do okrepitve etike pri sprejemanju kakovostnih poslovnih odločitev in ukrepov. Etični standardi zahtevajo od zaposlenih, da delajo dobro in da naredijo več ter to, kar naredijo, naredijo boljše. Zaupanje med lastniki, managerji in izvajalci (ostalimi zaposlenimi) je ključno za pripadnost, lojalnost podjetju. Vsak mora svojo nalogo opraviti korektno in v skladu s pravili ter prispevati svoj delež k uspehu podjetja ali organizacije. Medsebojno nezaupanje je tveganje, ki lahko podjetje privede do resnih ekonomskih škod (Garcia–Marza, 2012, str. 105).

1.3.2 Ravni poslovne (managerske) etike

Poslovno (managersko) etiko lahko delimo na več ravni. Delitve managerske etike so različne, zato se bomo tu osredotočili le na eno izmed njih (Bohinc et al., 2002, str. 208):

- etika managerjev kot posameznikov;
- etika managementa vseh managerjev v organizaciji;
- etika organizacije na splošno;
- poslovna etika in
- etika družbe.

Uporaba informacijske tehnologije v organizaciji je v veliko pomoč pri sprejemanju odločitev na delovnem mestu. Etična prepričanja menedžerjev temeljijo na varovanju zasebnosti, osebnemu vedenju, razkritju, odgovornosti, navzkrižju interesov in na družbeni odgovornosti. Lastnosti, ki krepijo etična prepričanja, pa so predvsem delovne izkušnje zaposlenega, organizacijska raven, stopnja izobrazbe in starost. Če povzamem: mladi se lahko zaradi pomanjkanja izkušenj na delovnem mestu in poznavanja delovanja hitro znajdejo na dnu etičnih standardov. Akademske institucije so tiste, ki si morajo prizadevati za iskanje novih, boljših etičnih vprašanj in vpeljavo etike v sestavni del akademskih programov (Chow & Choi, 2003, str. 117–125).

2 ZAVAROVALNIŠKA ETIKA

Glede na naslov izbrane teme se bom v nadaljevanju osredotočila na pomen zavarovalništva, kratko zgodovino zavarovalništva, katere so glavne naloge zavarovalnice in kakšne goljufije se lahko pojavijo na tem področju.

Etika ni odvisna zgolj od zaposlenih, ampak ima pri tem pomembno vlogo tudi država. V ta namen je v Prilogi 2 bolj podrobno opisan še gospodarski pomen zavarovalništva. Zapisana pravila so tista, ki človeka usmerjajo, da ve, ali deluje pravilno ali ne.

2.1 Pomen in opredelitev zavarovalniške etike

Zavarovalništvo je širok pojem, ki se dotika vsakega človeka. Zakaj? Odgovor na to vprašanje je dokaj preprost. Živimo v svetu izrazitega materializma, posebej v razvitih ekonomijah je veliko materialnih (npr. avto, hiša ...) in nematerialnih dobrin (npr. blag. znamke ...), ki imajo za nas neko vrednost. Kakšna je ta vrednost, pa je odvisno od posameznika. Želimo se zaščititi in to storimo z izbiro zavarovanja avtomobila pred takimi in drugačnimi nesrečami, z zavarovanjem hiše pred naravnimi nesrečami in na sploh ter zavarovanjem ostalih nepremičnin in premičnin. Lahko bi dejali, da brez zavarovalniških hiš ne bi šlo. Tudi zaposleni v podjetju ali družbi morajo biti zavarovani pred nezgodami na delovnem mestu, plačevati morajo nek določen odstotek od njihove plače in prav tako velja za delodajalce, ki plačujejo prispevke za socialno varnost zaposlenih.

2.1.1 Zgodovina zavarovalništva

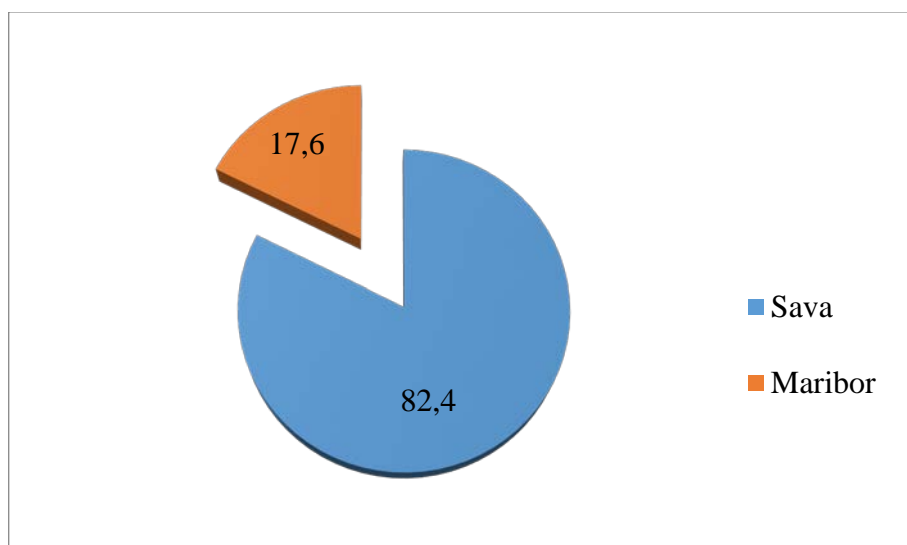
Po svetu je mnogo prepek, ki ogrožajo človekovo zdravje, njegov obstoj in njegovo imetje. Toda, ker en človek ni dovolj, da bi rešil vse tegobe, so se ljudje s podobnimi problemi začeli povezovati v skupnost. Ugotovili so, da skupnost ni dovolj, da potrebujejo nekoga, ki bo zbiral sredstva v skupni fond, organiziral procese zbiranja in razdelitve sredstev. Prvi začetki takega zavarovalstva so se pojavili v srednjem veku v Egiptu. Odkritje novih celin, širjenje trgovine in pomorstva je prispevalo k razvoju zavarovalstva kot samostojne dejavnosti (Bijelić, 1998, str. 10–11).

Razvoj zavarovalništva v Sloveniji sega v drugo polovico 19. stoletja. Pričelo se je s pomorstvom in trgovino v Piranu. Pomembna prelomnica je bilo leto 1900, ko je bila ustanovljena Vzajemna zavarovalnica v Ljubljani, ki predstavlja temelj finančne stabilnosti Slovenije in rast za prihodnost. Delovati je začela na področju zavarovanja pred požarom in zavarovanja cerkvenih zvonov, kasneje pa je okrepila svoje storitve (Bijelić, 1998, str. 12).

Med obema vojnoma je bilo na slovenskem območju 17 domačih in 21 tujih zavarovalnic, sedež v Sloveniji pa sta imeli le zavarovalnica Vzajemna in Slavija. Po drugi svetovni vojni je prišlo do upada prisotnosti tujih zavarovalnic, saj so jih okupatorji odnesli s sabo.

V letu 1946 se je oblikoval prvi Državni zavarovalni zavod (DOZ), ki je pripomogel k ustanovitvi Zavarovalne skupnosti Slovenije. V letu 1965 je dobila status gospodarske panoge in tako so se vse zavarovalnice, razen Zavarovalnice Maribor, odločile za združitev v eno. Zavarovalnica Maribor je bila v tistem času edina medobčinska zavarovalnica. Na Sliki 1 prikazujem primerjavo po plačni premiji za leto 1976, kjer je bila Zavarovalnica Sava večja za 4,6-krat od Zavarovalnice Maribor (Škufca, 2003, str. 227). Nastala je Zavarovalnica Sava, ki se ji je po nekaj letih priključila še Zavarovalnica Maribor in tako je nastala nova Zavarovalna skupnost Triglav, ki pa jo poznamo še danes. Triglav je med leti 1977 in 1990 postala ena izmed treh največjih jugoslovanskih zavarovalnic. Nekaj let kasneje se je Zavarovalna skupnost Triglav razcepila na štiri danes dobro poznane zavarovalnice, to so Zavarovalnica Triglav, Zavarovalnica Maribor, Zavarovalnica Adriatic ter Zavarovalnica Tilia. Po osamosvojitvi Slovenije (1991) je zavarovalništvo zacvetelo. Od leta 1991 do 2007 se je izkupiček zbranih premij življenjskih zavarovanj povečal za več kot 10-krat (Šramel & Štiblar, 2008, str. 95–96). V letu 2015 so zavarovalnice obračunale za več kot 1.900 milijonov evrov bruto premij (Statistični urad Republike Slovenije, 2015). Deleži zavarovalnic v Sloveniji so prikazani v Prilogi 3.

Slika 1: Tržni deleži zavarovalnice Save in Maribor v Sloveniji, leta 1976 (v %)



Vir: F. Škufca, Zavarovalstvo na Slovenskem, 2003, str. 227.

2.1.2 Glavne naloge zavarovalnice

Da lahko navedem glavne naloge zavarovalnice, je potrebno najprej razjasniti dilemo o pomenu pojma zavarovanje. Bijelić (1998, str. 3) je razjasnil zavarovanje kot dejavnost, ki se ukvarja z zaščito gospodarstva pred določenimi nevarnostmi, katere ogrožajo premoženje in osebe.

V slovarju slovenskega knjižnega jezika pa najdemo dve razlagi. Prva pravi, da je to zavarovanje domače industrije pred premočno tujo konkurenco, zavarovanje svojih koristi.

Druga pa se nagiba k temu, da je to pravno razmerje, ki zavezuje neko organizacijo, da se upravičencu povrne škodo za nastalo nezgodo (Zavarovanje, b.l.).

Naloga zavarovalnice je, da zavarovancu oziroma oškodovancu izplača določeno denarno nadomestilo za nastalo škodo po zakonu in v skladu s sklenjeno zavarovalno pogodbo. Poznamo različne vrste in stopnje zavarovanj (Priloga 4), ki služijo kot zaščita pred morebitno izgubo denarja. Zavarovalnica mora poskrbeti za primerno obravnavo vsakega posameznika in s tem mora določiti tudi višino zavarovalne premije, ki postane fizični strošek zavarovanca. Posameznikovo zavarovanje mora imeti vnaprej določeno zavarovalno premijo, predmet zavarovanja, tveganje, pred katerim se želi zaščititi, čas trajanja zavarovanja in ne nazadnje tudi obliko škodnega kritja (Bijelić, 1998, str. 3–4).

Zavarovalne institucije morajo biti deležne zaupanja s strani svojih zavarovancev. Veliko zavarovancev je sklenilo zavarovanje na podlagi prepričanja, da se pogoji do zaključka ne bodo spremenili. A seveda temu ni tako. Razmere na trgu silijo zavarovalnice v spreminjanje pogojev in višanja premij. Plan zavarovalne police je bil sestavljen glede na trenutne razmere trga, kar pomeni da bo moral zavarovanec v primeru poslabšanja tržnih razmer (npr. recesija, zlom finančne institucije ...) plačevati v naslednjih obdobjih višjo premijo, če bo želel slediti prvotnemu planu. Zavarovalnice imajo najboljši finančni položaj, da zagotovijo trajno politiko storitev, torej ustvarjanje prihodkov življenjskih zavarovanj in njihovo povračilo. Ob tem pripetljaju je nastala ideja, da bi uvedli *up-line* prodajne organizacije. Up-line prodajne organizacije vključujejo neodvisne tržne organizacije, splošne agencije, banke in borzne posrednike. Strankam bi nudili storitve, v katere bi dejansko zaupali (Richards, 2017, str. 43–45).

2.1.3 Goljufije v zavarovalništvu

Zavarovalniška goljufija nastane, ko posameznik stori namerno škodo, torej sklene zavarovanje z napačnimi podatki, predloži lažne dokumente ali sklene zavarovanje šele po nastali materialni škodi, vse to z namenom, da bi od zavarovalnice prejel odškodnino (Derrig, 2002, str. 271–287). Zavarovalniške goljufije so le ena od oblik prevar, ki jih v zavarovalnicah obravnavajo in so kazensko ovrednotene. Ukvarjajo se še z nepoštenim in kaznivim ravnanjem, kot je ponarejanje, korupcija ter protipravno prisvajanje premoženja (sem uvrščamo zavarovalniške goljufije in krajo). Kazni za zavarovalniške goljufije so v Sloveniji določene s kazenskim zakonikom. Če dejanje še ni bilo izvedeno, ampak je bilo le v postopku načrtovanja, je kazen do enega leta zavora. Če je do goljufije dejansko prišlo in je oseba že vložila lažno prijavo škodnega dogodka ali lažne dokumente, pa storilca lahko doleti triletna kazenska obsodba. Za zavarovalniško goljufijo, storjeno v hudodelski združbi, pa lahko posameznika doleti v zapor za 1 do 10 let. Zavedati se moramo dejstva, da so se posledično zvišale tudi premije nezgodnih zavarovanj, avtomobilskih zavarovanj in tatvin (Zavarovalnica Triglav, d.d., b.l.).

Zaupanje med zavarovancem in zavarovalnico je ključnega pomena. S tega vidika se vse več zavarovalniških podjetij odloča za posodobitev zaščitnih ukrepov in politike, ki bo v pomoč pri preprečevanju zlorabe podatkov. Prenovitev sistema prinese koristi tako za zavarovalnico, kot tudi za zavarovanca. Zaposleni bodo hitreje in enostavneje pridobili podatke za pospeševanje plačilnih zahtevkov, izkoreninjenje goljufij in razvijanje pravičnejših premij (da zavarovanec plačuje sorazmerno z njihovim tveganjem). Svet je obkrožen s številnimi podatki, celoten sistem je vse bolj kompleksen, zato je čas, da se tudi na področju zavarovalništva uvede kakšna konkretna sprememba na področju varnosti (Stephenson, 2016, str. 19).

2.2 Opredelitev etičnih dilem

Etične dileme so povezane s tem, kaj je prav in kaj narobe, z njimi se vsakodnevno v podjetju ali organizaciji srečujejo vsi zaposleni, tudi managerji. Teoretično pomenijo kljubovanje interesov. Ni nujno, da so v nasprotju z zakoni ali predpisi v podjetju, je pa verjetno, da so dvomljive za posameznika ali podjetje. Bohinc et al. (2002, str. 211) so v knjigi zapisali stavek, ki si ga je potrebno vtisniti v spomin: »Etične dileme so trd oreh«. Vsi smo bili že ob rojstvu obdani z vrednotami, ki so nam jih priučili starši in ostali bližji sorodniki, zato jih težko spreminjamo. Spremeniti odnos do vrednot in vpeljati neke nove vrednote v življenje je možno, a za to je potreben čas in velika mera strpnosti. Podobno se dogaja tudi v poslovnem svetu. Sprejet kompromis v poslovnih odnosih lahko prizadene vrednote udeležencev.

2.2.1 Področja etičnih dilem

Etične dileme delimo v tri skupine (Tavčar, 2008, str. 53):

- osnovne etične dileme med ljudmi, zaposlenimi v podjetju;
- etične dileme podjetja ter
- etične dileme glede na specifičnost dejavnosti.

V skupino osnovnih etičnih dilem med ljudmi zaposlenimi v podjetju uvrščamo odnose med podrejenimi in nadrejenimi. En primer take vrste dilem je lahko poštenost medsebojnih odnosov, ko si lastnik pripiše zasluge od zaposlenega. Dileme se pojavijo tudi pri odnosu s strankami, tu gre predvsem za poštenost pri ceni, kakovosti storitev ali proizvodov. Hkrati pa ne smemo pozabiti na odnose z dobavitelji, kjer lahko preko pogajanja za ugodnejšo nabavo proizvodov ali boljše plačilne pogoje pride do poslovnih etičnih dilem. Pri etičnih dilemah podjetja govorimo o odnosih, ki jih ima podjetje do svojih strank in okolja. Etične dileme glede na specifičnost dejavnosti pa se pojavljajo na različnih področjih npr. dileme v računovodstvu, trženju, managementu, turizmu ... (Tavčar, 2008, str. 54).

Spopad z etičnimi dilemami na delovnem mestu predstavlja za vsakega zaposlenega izziv. Zaposleni morajo vedeti, da lahko neupoštevanje etike na delovnem mestu privede do ogrožitve delovnega mesta. Ogrožanje kariere pomeni, da nismo dovolj večji pri prepoznavanju, analiziranju in reševanju problemov. Morda niso le naša moralna načela tista, ki ogrozijo etiko na delovnem mestu, ampak je lahko krivo tudi okolje, v katerem delujemo. V tem smislu je Boatright (2013, str. 6–9) v svojem članku podal zanimiv slogan, ki si ga je dobro zapomniti, in sicer je dejal: »*The best defense is a good offense*« (Najboljša obramba je dober napad).

Podjetje mora ustvariti etično okolje, ki temelji na nekih pravilih. Najlažje je to izvedljivo v manjših, začetniških podjetjih, *start up-ih* ali družinskih podjetjih. Torej, da že v začetni fazi (pri ustanovitvi podjetja) lastnik in vodje predstavijo vizijo podjetja, cilje in zahteve ter posledice pri neupoštevanju pravil. S pomočjo pravil bodo zaposleni vedeli, kako delovati, kakšno obnašanje se pričakuje od njih in kakšne vrste obnašanje je prepovedano. Usmerjanje zaposlenih na pravo pot pri njihovem delu lahko vodi v resnični uspeh podjetja, ne le na področju etike, ampak tudi na ostalih področjih. Organizacijske sile so zelo močne, ljudje smo psihološko ranljivi in hitreje naredimo nekaj, kar ni prav. Možno je izboljšanje te ranljivosti, a zato je potrebna močna volja in strpnost. Naj bodo lastniki, managerji in tudi ostali zaposleni zgled svojim sodelavcem, da bodo skupaj bolj močni in pravični. Lažje je narediti majhne korake pri izboljšanju etike in etičnega okolja, kot pa popravljati nastalo škodo, ki je lahko tudi nepopravljiva (Boatright, 2013, str. 6–9).

2.2.2 Vzroki za nastanek etičnih dilem

Kot sem zapisala že v poglavju 1.3 o Etiki managementa, ima manager močen vpliv na etiko v podjetju. Zato bi rada poudarila, da so vrednote in dejanja managerja pomembna ne le za podjetje, ampak tudi za okolje, v katerem se giblje. Navidezno sprejemanje etičnih načel in pravil ni dovolj, odločitve mora manager sprejeti v dobro podjetja in zaposlenih. Dejanja, povezana s pohlepom ali neustrezna dejanja vodijo v etične probleme. Vse več ljudi ravna egoistično. Hierarhija v podjetju je postavljena z namenom, da se loči med zaposlenimi, managerji, lastniki in ostalimi zaposlenimi na določenih položajih. Višje mesto zaseda oseba v hierarhiji, večji pritisk je izveden nad njo. Problem lahko nastane pri iskanju novih zaposlenih, ko težko predpostavimo realno oceno kandidata. Napake se pokažejo šele po najetju in takrat mora podjetje ravnati v skladu z etičnimi načeli ter preprečiti neustrezna dejanja. Naslednji vzrok nastanka etičnih dilem je konkurenca, ki izvaja močen pritisk na podjetje oziroma organizacijo. Prav tako bi lahko med vzroke spadalo tekmovanje zaposlenih pri napredovanju. Vzrokov za nastanek etičnih dilem je veliko, k nastanku pa lahko pripomore tudi kultura (Tavčar, 2008, str. 53–54). Več o tem pišem v poglavju 2.4 Vpliv kulture na etiko v zavarovalnici.

Gospodarska recesija je lahko tudi krivec za nastanek etičnih dilem. Uspeh podjetja se kaže v višini prodanih izdelkov ali storitev. V obdobju recesije povpraševanje po izdelkih in

storitvah upade. Posledice, ki jih sproži tak upad, so sprememba delovnega urnika, odpuščanje, nižja odškodnina in zmanjšanje ostalih ugodnosti. Vse skupaj posledično vpliva na etično okolje podjetja. V Združenih Državah Amerike je Etični raziskovalni center (angl. *Ethics Resource Center*) izvedel mnogo študij na področju upada etike v času recesije. Ugotovitve so pokazale, da zaradi konkurence nastaja ogromen pritisk na zaposlene pri soočanju z izzivi, ne da bi pri tem kršili etična ali moralna načela. Zaposleni na področju trženja, zavarovanja, terjatev in življenjskega zavarovanja so najbolj izpostavljeni konkurenčnim pritiskom (Cooper, & Frank, 2012, str. 51–62).

2.3 Opredelitev etičnih kodeksov

Pravila o moralnem ravnanju zaposlenih in ostalih udeležencev v podjetju oziroma organizaciji so zapisana v etičnih kodeksih. Kodeksi povzemajo in pojasnjujejo splošne zakonske določbe. Napisana pravila pa niso dovolj, potrebna je tudi vpeljava teh pravil v prakso.

Kodeks je v slovarju slovenskega knjižnega jezika pojasnjen kot zakonik, zbirka zakonov (Kodeks, b.l.).

Etični kodeksi so zbirka moralnih, pravnih in tehničnih pravil, ki veljajo za poklicne in ostale skupine (kodeks v družini, državne službe, zdravnike, zavarovalnice, sodnike, igralce, psihologe, ekonomiste itd). Načela, ki so opredeljena v etičnih kodeksih, so povezana (Bohinc et al., 2002, str. 216–217):

- z večanjem blaginje (ne samo zaposlenih ampak vseh udeležencev v podjetju);
- s prostorom svobode pri uveljavitvi interesov ob upoštevanju interesov države;
- s prizadevanjem po večji vlogi podjetja na domačem in tujem trgu (da podjetje izkoristi svoje prednosti in sledi trenutnim spremembam);
- s prizadevanjem za krepitev sposobnosti za vodenje (pridobitev strokovnega znanja z možnostjo nadgradnje preko izobraževanj);
- s čim boljšim spoznavanjem potreb porabnikov in zadovoljevanje le-teh;
- z usmerjanjem sodelavcev v samostojne in prijetne osebe;
- s prizadevanjem zavarovanja interesa lastnikov kapitala;
- ustvarjanjem partnerstva s kupci in dobavitelji, ki temeljijo na medsebojnem zaupanju;
- nastopanjem do konkurence z lojalnim pristopom in v skladu s pravnimi in moralnimi predpisi ter
- z zavzemanjem za okolje in širšo javnost.

2.3.1 Značilnosti etičnih kodeksov

Kodeks je sklop neobvezujočih načel, standardov in priporočil, ki se ga sprejme z namenom učinkovitega obvladovanja ali upravljanja gospodarske družbe. Pravila so natančno definirana, razumljiva in v skladu z dejavnostjo. Etični kodeksi so zasnovani po

nekih zakonskih okvirjih, a niso obvezen dokument poslovanja. Nikjer ni zabeleženega dejstva, da morajo gospodarske družbe kodeks dosledno upoštevati. Torej se lahko sami odločimo, ali se bomo ravnali po njem ali ne. Glede na razmere na trgu ima podjetje pravico, da etični kodeks po potrebi spremeni ali dopolni (Bajuk, Kostrevec, & Podbevšek, 2003, str. 33–34).

V neki raziskavi so v vzorec vzeli vsebino etičnega kodeksa 278 podjetij, ki so kotirala na italijanski borzi. Namen raziskave je bil ugotoviti, kako kodeks upošteva čustvo strahu na delovnem mestu zaposlenega. Strah vpliva na odzive človeka glede izbire odločitev in vedenjskih sprememb. Rezultat raziskave je pokazal, da podjetja niso upoštevala strahu ter ostalih podobnih čustev, ki lahko vodijo v neetična ravnanja. Po drugi strani pa je v etičnih kodeksih izrecno napisano, da se je potrebno izogibati neetičnim dejanjem. Pojavi se nejasnost pri oblikovanju in opredelitvi vprašanja strahu v pravem poslovnem kontekstu. Uprava s sprejetjem etičnega kodeksa ne samo motivira zaposlene, ampak jih po drugi strani tudi poskuša prestrašiti z različnimi sankcijami. Sprejetje etičnega kodeksa na podlagi preteklega poslovanja in etičnih dilem, v katerih se pojavi tudi čustvo strahu, mora biti napisano z veliko mero občutljivosti in s primernimi izrazi, ki ne dajejo napačnih asociacij maščevanja ali nasilja (Santosuosso, 2016, str. 29–37).

2.3.2 Zavarovalni kodeks

Slovensko zavarovalno združenje ima na svoji spletni strani objavljen Zavarovalni kodeks (Slovensko zavarovalno združenje – v nadaljevanju SZZ, 2013). Sestavljen je iz devetih poglavij, in sicer vključuje:

- splošne določbe;
- osnovna načela;
- odnos zavarovalnice do stranke;
- reševanje sporov med strankami in zavarovalnico;
- odnose med zavarovalnicami;
- zbiranje, posredovanje, uporabo in varstvo podatkov;
- nastopanje zavarovalnic na trgu in komuniciranje z javnostmi;
- nadzor nad spoštovanjem kodeksa;
- končne določbe.

Vsaka zavarovalnica je dolžna svoje zaposlene in ostale v podjetju seznaniti z določbami kodeksa. V prvem poglavju so predstavljeni osnovni pojmi. Drugo poglavje govori o osnovnih načelih, kot je varovanje ugleda, načelo zaupanja in zaščita pravic, koristi stranke. Odnosi med zaposlenimi ter odnosi med zaposlenimi do strank morajo temeljiti na profesionalni ravni. Vsako nesoglasje se mora reševati s pogovori, ki temeljijo na spoštovanju, zaupanju in pravilih poslovnega obnašanja. Pri odnosu zavarovalnice do strank je nujno potrebno negovati dobre poslovne običaje. Vse stranke morajo biti

obravnavane enakopravno, razen v primeru, če obstajajo utemeljeni razlogi glede na predmet zavarovanja. Pravica potencialnega zavarovanca je, da mora biti pred sklenitvijo določene zavarovalne pogodbe informiran o vseh informacijah, ki se tičejo pogodbe (SZZ, 2013, str. 1–11).

V četrtem poglavju je jasno zapisano, kako mora zavarovalnica reševati razne konflikte s stranko, da ne krši svoje pristojnosti. Slediti mora navodilom s strani Evropskega nadzornega organa za zavarovanje in poklicne pokojnine (okr. EIOPA). V petem poglavju opisuje odnose med zavarovalnicami, ki morajo temeljiti na spoštovanju, upoštevanju načel zavarovalniške prakse, dobrih poslovnih običajev ter poslovne morale. V šestem poglavju so zapisani predpisi za zbiranje, posredovanje in uporabo osebnih podatkov zavarovancev, pri čemer morajo biti pozorni na varstvo osebnih podatkov. Sedmo poglavje zavarovalniškega kodeksa temelji na poslovanju v skladu z zakoni in ostalimi predpisi, upoštevanju prostega trga in lojalne konkurence ter uporabi konkurenčnih prednosti v svoj prid (SZZ, 2013, str. 1–11).

Osmo poglavje zavarovalnega kodeksa se navezuje na kršitve kodeksa v odnosih med zavarovalnico in strankami. Za kršitev zavarovalniškega kodeksa skrbi razsodišče pri Slovenskem zavarovalnem združenju. Zadnje, deveto poglavje, pa se nanaša na veljavnost kodeksa po uradni objavi, ki jo opravi direktor Slovenskega zavarovalnega združenja. Na koncu pa je podan še seznam zavarovalnic, ki so sprejele zavarovalni kodeks (priloga 5) (SZZ, 2013, str. 1–11).

Namen zavarovalnega kodeksa je razvoj zavarovalnic, njihovega strokovnega opravljanja zavarovalnih poslov ter profesionalnega ravnanja. Cilj zavarovalnice pa je nudenje kakovostnih zavarovalnih storitev svojim zavarovancem (SZZ, 2013, str. 2).

2.4 Vpliv kulture na etiko v zavarovalnici

Kultura opredeljuje obnašanje ljudi, način življenja ter obsega koncept moralnosti (kaj je prav in kaj narobe) (Tavčar, 2008, str. 103).

Motivacija zaposlenih je zelo pomemben faktor pri doseganju uspešnosti poslovanja. Zavarovalnice pri iskanju delavcev najbolj cenijo ustvarjalnost zaposlenih, odprtost do sprememb ter pripravljenost na stalne izboljšave. Zaposleni imajo veliko idej, kako izboljšati odnose s strankami, a jih v večini ne delijo z nadrejenimi, ampak te ideje ostanejo le pri rutinskem opravljanju dela. Zaposleni redko debatirajo o idejah za izboljšanje odnosov s strankami, kar lahko ogrozi prihodnost poslovanja. V večini zavarovalnic se zaposleni in zastopniki raje držijo nekega standardnega vzorca pri odnosu s strankami, kot pa da bi svojemu poslovanju dodajali sveže, spontane ideje. Zato so priporočljive razne spodbude za motiviranje zaposlenih. Pomembno je omeniti podatek, da se zavarovalnice poslužujejo pravila »*Promise less, give more*«, kar pomeni, da pri

sklepanju poslov s svojimi zavarovanci obljubijo oz. zagotavljajo manj kot v resnici lahko ponudijo (Grzebieniak, 2012, str. 142–144).

Kultura družbe v poslovnem okolju vključuje vrednote, vzorce obnašanja, običaje ter različne navade med ljudmi. Vrednote v neki družbi se razlikujejo med seboj, prav tako pa se razlikuje tudi etika med okolji. Skladnost med kulturo in vrednotami v poslovnem okolju privede do uspešnega, dolgoročnega poslovanja podjetja. Pozornost, ki jo je potrebno nameniti upravljanju in dvigovanju ravni zavarovalne kulture, je ključna za uspeh. Če želimo še naprej uspešno prodajati svoje zavarovalne storitve, je nujno, da si v zavarovalnici prizadevajo za dvig zavarovalne kulture ne le zaposlenih, temveč tudi potencialnih uporabnikov zavarovalnih produktov (Draganov, 2013, str. 81–97).

Nacionalna kultura ima tudi vpliv na etično stališče vodilnih podjetij in managerjev. Izboljšanje etičnega vedenja lahko dosežemo preko organizacijskih spremenljivk ali preko posameznikov. Če se izvede preko posameznika, se v podjetju določi tistega, ki mu podrejeni najbolj zaupajo. Organizacijska kultura mora temeljiti na zaupanju in odprtosti. Tudi varnost prispeva k izboljšanju organizacijske kulture. Določiti moramo bistvene vodstvene kompetence in izvajati sprotno reševanje neetičnega vedenja v podjetju. Dve kompetenci vodstvene etike, ki sta med zaposlenimi največkrat omenjeni, sta disciplina in samozavest (Ibrahimoglu, & Mert, 2016, str. 101–114).

Etična organizacijska kultura na vrh postavlja vodstvo. Vodje skrbijo za ustvarjanje in vzdrževanje etične kulture v organizaciji preko uporabe vzorcev etičnih standardov, budnega spremljanja ciljev ter razvijanja dolgoročnih odnosov znotraj in zunaj organizacije. S kulturo se dnevno krepi zdravje in varnost zaposlenih, odzivnost strank ter skupnost v povezavi s poštenostjo. Struktura etične kulture je porazdeljena z avtoriteto in skupno odgovornostjo. Strateški poudarek organizacije temelji na jasni opredelitvi poslanstva in vrednot, s katerimi se povečuje produktivnost (Ardichvili, Mitchell, & Jondle, 2009, str. 445–451).

3 ANALIZA ETIKE V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D.

3.1 Namen in cilji raziskave ter raziskovalna vprašanja

Namen raziskovalnega dela zaključne strokovne naloge je ugotoviti, kakšen je pomen etike in etičnega kodeksa v izbrani Zavarovalnici Triglav, d.d. pri obravnavi škodnih dogodkov in predlagati načine za njegovo izboljšavo.

Na podlagi analize etičnih kodeksov izbrane zavarovalnice in njenih konkurentov bom podala predloge za izboljšanje etičnosti delovanja in vedenja zavarovalnic ter možno dopolnitev etičnega kodeksa Zavarovalnice Triglav, d.d. Problem raziskovanja v tem delu predstavlja obnašanje okolja in vpliv zaposlenih ter njihovih osebnih navad na etiko v podjetju.

Cilji raziskave so:

- predstaviti izbrano zavarovalnico, situacije, ki nastajajo ob vsakodnevnem odločanju pri poslovanju in tudi ključno vplivajo na dolgoročni uspeh ter analizirati, kako etični kodeksi obravnavajo določene primere in kakšne rešitve so ponujene;
- narediti primerjavo etičnih kodeksov med Zavarovalnico Triglav, d.d. in konkurenti;
- ugotoviti, kako goljufije vplivajo na samo poslovanje zavarovalnice;
- podati nekaj predlogov za izboljšanje etike v zavarovalnici;
- dokazati, da etično vedenje na dolgi rok zagotavlja uspeh.

V raziskovalnem delu zaključne strokovne naloge bom poiskala odgovore na sledeča raziskovalna vprašanja:

- Ali se etični kodeks Zavarovalnice Triglav, d.d., upošteva in dopolnjuje?
- Ali obstaja razlika v poznavanju etičnih kodeksov glede na področje oziroma funkcijo v zavarovalnici in hkrati tudi glede na zahtevnost posameznih področij (npr. pozavarovalniški oddelek ima bolj strogo upoštevanje etičnega kodeksa)?
- V kolikšni meri upoštevanje etičnosti v Zavarovalnici Triglav, d.d., prinaša dolgoročne izboljšave in uspeh poslovanja?
- Ali strožji zapis pravil etičnega kodeksa pomeni manjši delež napak (goljufij) pri poslovanju zavarovalnice?
- Je po mnenju zaposlenih delež sredstev, namenjen za izboljšavo etičnega kodeksa oziroma etike na sploh, premajhen?
- So zaposleni že kdaj predlagali izboljšavo kodeksa?

3.2 Raziskovalne metode

Izvedba je preiskovalne narave, ki se dopolnjuje z literaturo iz prvega dela. Kot raziskovalno orodje pri tej analizi sem se odločila izvesti intervju. Primer intervjuja s celotnim protokolom poteka raziskave je med prilogami (Priloga 6). Obdobje zbiranja podatkov je trajalo od januarja do avgusta 2016. Intervjuvala sem univerzalna zastopnika za sklepanje zavarovanj (Priloga 7), drugega univerzalnega zastopnika (Priloga 8) in strokovnega sodelavca v Zavarovalnici Triglav (Priloga 9), d.d., ter Client managerja iz pozavarovalnice Triglav RE (Priloga 10).

Intervju je sestavljen iz 15 vprašanj. Zaradi kasnejše obdelave sem intervju razdelila na tri sklope. Prvi sklop se nanaša na mnenje zaposlenih o etiki in organizacijski klimi. V drugem sklopu so zajeta vprašanja o etičnem kodeksu in njegovih dopolnitvah. Torej me je zanimalo, ali se etični kodeks dosledno upošteva, kako ravnajo v primeru neetičnega vedenja ter na koga se lahko zanesejo pri ugotavljanju napak. Tretji sklop vprašanj pa se nanaša na njihovo osebno mnenje glede etičnih vrednot in predlogov za spremembe. Vprašanja so bila sestavljena s pomočjo literature, ki sem jo že uporabila v teoretičnem

delu. Pri oblikovanju prvih šestih vprašanj sem si pomagala z literaturo Tavčar (2008), Švajncer (1995) in Ardichvili et al. (2009). Ostala vprašanja pa so nastala tekom pisanja naloge. Edino vprašanje o sprejetju novega zakona se je oblikovalo na podlagi spletne strani Agencije za zavarovalni nadzor. Način intervjuvanja je potekal pri vseh štirih intervjuvanih osebah podobno. Torej preko e-pošte sem poslala intervju v pregled, nato pa smo se v roku nekaj tednov dogovorili za sestanek, ki je trajal od 30 do 50 minut na območju Zavarovalnice. Eden izmed agentov pa je odgovore na vprašanja poslal kar preko e-pošte.

Na podlagi sekundarnih virov sem analizirala tudi delovanje etike na sploh v zavarovalnicah, bankah in drugih institucijah. Pregledala sem spletne strani (letna poročila, etične kodekse) Zavarovalnice Triglav, Save, Abanke in družbe Telekom Slovenije, saj sem le tako lahko pridobila celovitejšo sliko o etiki v zavarovalnici.

3.3 Predstavitev in zgodovina Zavarovalnice Triglav, d.d.

Zavarovalnica Triglav, d.d., največja slovenska zavarovalnica, ima za sabo že 115 let uspešnega poslovanja. Na domačem trgu ima svojo poslovno mrežo razčlenjeno na 12 območnih enot, dve poslovni enoti (Domžale–Kamnik in Jesenice) in centralo v Ljubljani. Dejavnosti, ki jih opravlja Zavarovalnica Triglav, d.d., so predstavljene v prilogah. Poslovanje zavarovalnice se krepi z bogatim znanjem, izkušnjami zaposlenih in finančno močjo, s čimer svojim zavarovancem omogočajo zavarovanje njihovega premoženja in skrb za nove generacije zavarovancev. Če povzamemo, je Zavarovalnica Triglav vodilna zavarovalno-finančna skupina na domačem območju in v jugovzhodni Evropi (Skupina Triglav, b.l.).

3.4 Analiza intervjujev

Med analiziranjem posamičnih intervjujev z zaposlenimi na Zavarovalnici Triglav in zaposlenim iz pozavarovanja Triglav RE, se je pokazala velika skladnost in stremljenje k enakemu cilju, torej cilju celotne zavarovalnice. Odgovori intervjuvancev se med seboj razlikujejo, a ni opazne bistvene razlike. Toda, če primerjamo zavarovalnega zastopnika s client managerjem, pa opazimo, da je nekaj odstopanj. Za lažjo obdelavo podatkov sem intervjuvance označila po številkah. Intervjuvanec 1 je univerzalni zastopnik za sklepanje zavarovanj, intervjuvanec 2 je drugi univerzalni zastopnik, intervjuvanec 3 je strokovni sodelavec in intervjuvanec 4 je Client manager Triglav RE. Odgovori na vprašanja vseh štirih intervjuvancev so med prilogami (Priloga 7, Priloga 8, Priloga 9 in Priloga 10).

Če povzamem: glavni dejavniki, ki predstavljajo uspešnost zavarovalnice, so zaposleni, motivacija, dobra odzivnost, transparentnost in stabilnost. Intervjuvanec 2 je mnenja, da je glavni dejavnik za uspešnost zanesljivost, ki jo je pojasnil takole: »Zanesljivost – gradi se dolga leta; iz tega potem izhaja zadovoljstvo.« Katera pa je bistvena izmed teh naštetih, pa

je odvisno od področja zaposlenega, v katerem deluje. Seveda pa mora biti glavni dejavnik tudi v skladu z etičnim kodeksom podjetja. »*Etična predhodna vzgoja v okviru družine je zelo pomembna,*« je dejal intervjuvanec 3. Vsi so mnenja, da smo mladi prihodnost države in zato moramo tudi sami delovati v skladu s privzgojenimi in naučenimi vrednotami ter načeli. Strinjajo se z dejstvom, da je upoštevanje etičnega kodeksa in etike na sploh nujno za uveljavitev dobrih poslovnih odnosov, zato ga vsi poskušajo dosledno upoštevati.

Lahko se zgodi, da se v določeni poslovni enoti pojavi delež zaposlenih, ki pa se etičnega ravnanja ne zaveda najbolje. Zato je potrebno sprotno in celovito organiziranje in ozaveščanje zaposlenih po vseh poslovalnicah. Kot sem že omenila, zavarovalnica zelo dobro skrbi za zdravje svojih zaposlenih, je pa res, da se prav na področju etike ne naredi dovolj. Če pogledamo celotno sliko, se stanje izboljšuje, a to terja nek čas. »*Sponzorstvo in donatorstvo je ena izmed sivih con,*« je dejal intervjuvanec 4. V primeru kršitve ali neetičnega ravnanja, ki se pojavi pri poslovanju, imajo zaposleni osebe, na katere se lahko zanesejo. To so nadrejeni, služba za odkrivanje težav, služba za pritožbe itd. Kar ni skladno z etičnim kodeksom in pravilniki v zavarovalnici, se obravnava skladno z zakonom preko službe za skladnost poslovanja ali oddelka za reševanja sporov.

Izboljšava kodeksa s strani zaposlenih je možna preko raznih spodbud, ki se jih posreduje ali nadrejenemu, ali pa se jih pa zapiše na listek in odda v škatlico pohval in pritožb. »*Sam sem že podal strokovne pobude,*« je povedal intervjuvanec 3. Zbrane spodbude nato pregleda svet delavcev, ki nato najboljše in najučinkovitejše predstavi nadzornemu svetu. Kot smo omenili že v teoretičnem delu, so tudi odgovori pokazali, da je kršitev in neetičnih ravnanj precej. A zaposleni zaupajo v svoje vodstvo in vsako tako kršitev ali ravnanje posredujejo vodstvu. Seveda pa ne moramo trditi, da se je zaradi obstoja etičnega kodeksa zmanjšalo število kršitev. Intervjuvanec 4 je rekel: »*Etični kodeks so priporočila,*« znotraj kodeksov pa imajo različne pravilnike, ki so zavezujoči in jih morajo dosledno upoštevati.

Dejstvo, da se pravila in zakoni upoštevajo do potankosti, ne drži. Posledica tega je sistem, ki ga imamo v državi. A zavarovalnica si močno prizadeva za izboljšanje in dosledno upoštevanje pravil, kar se odraža tudi na samem poslovanju oziroma posledično na zadovoljstvu in zaupanju strank. Veliko je bilo narejenega na področju optimizacije in organizacije poslovanja, veliko pa je še v procesu optimizacije. V naši državi imamo jasna regulatorna pravila, ki jih upoštevamo pri poslovanju, a vsa je skoraj nemogoče izpolnjevati. Toda preko motivacije zaposlenih, upoštevanja njihovih spodbud in zadovoljstva strank se krepi tudi močan sistem poslovanja zavarovalnice. V zadnjih letih je zavarovalnica veliko sredstev namenila za izboljšanje in optimizacijo poslovanja, a za dolgoročni uspeh se zavedajo, da bodo morali strpno in počasi uvajati spremembe in jih implementirati v prakso. »*Treba se je potruditi,*« je dejal intervjuvanec 2.

3.5 Primerjava etičnih kodeksov med zavarovalnicami

Pomembnost etike v zavarovalnici ali podjetju nasploh je bistvenega pomena. Glede na to, da morajo vse zavarovalnice poslovati pod enakimi pogoji, menim, da razlika med njimi ne bo prav velika, zato bom zraven dodala še kodeks Zavarovalnice Save, Etični kodeks skupine Telekom Slovenije in Abanke.

3.5.1 Analiza kodeksa skupine Triglav

Kodeks Skupine Triglav je javno dostopen na spletni strani Skupine Triglav. Zapisan je na 40 straneh, sestavljen iz devetih poglavij, ki so naštetja spodaj (naslovi poglavij se imenujejo tako, kot so to zapisali v kodeksu skupine Triglav, iz spletne strani triglav.eu):

- popotnica Kodeksu Skupine Triglav;
- narava Kodeksa;
- uporaba in razlaga Kodeksa ter uporaba drugih kodeksov in aktov;
- temeljne vrednote Skupine Triglav;
- etična načela Skupine Triglav;
- odnos do zaposlenih;
- varstvo in integriteta podatkov;
- komuniciranje ter
- obravnavanje kršitev Kodeksa.

Vizija družbe se skladno ujema s spoštovanjem etičnih in pravnih pravil. Ključ pri poslovnem delovanju družbe je zaupanje. Kodeks velja za vse zaposlene in ostale deležnike, ki delujejo na račun družb Skupine Triglav. V primeru nejasnih zapisov v kodeksu se lahko zaposleni obrnejo na svojega nadrejenega ali pristojno službo. Temeljne vrednote, ki jih spoštujejo zaposleni v zavarovalnici Triglav, so strokovnost, varnost, družbena odgovornost in enostavnost. Strokovnost je prva temeljna vrednota, kjer si gospodarska družba prizadeva za strokovno usposobljene zaposlene.

Veliko finančnih sredstev namenjajo letno za razna usposabljanja zaposlenih, saj menijo, da z višjo usposobljenost zaposlenih pridobijo boljše zaupanje zavarovancev in bolj učinkovito poslovanje. Družbena odgovornost do družbe in okolja je vse bolj pogosto omenjena v vizijah podjetja, pri čemer ima velik odmev trajnostni razvoj, ki ščiti in krepi okolje in varuje naše otroke. Glede na to, da je zavarovalnica Triglav ena izmed vodilnih na slovenskem trgu, je pomembna tudi enostavnost. Torej, da so ponujeni produkti in storitve dosledne, razumljive ter da so postopki za ureditev nekega zavarovanja enostavni in preprosti. V nadaljevanju so zapisana etična načela, ki pomagajo pri krepitvi dobrega imena in zaupanja v blagovno znamko Triglav. Ta načela so poštenost in skladnost poslovanja, transparentnost, prepričevanje korporativnih ravnanj, obvladovanje nasprotnih interesov in prevar, preprečevanje pranja denarja in posledično financiranja terorizma,

preprečitev omejevanja konkurence in nepoštenih poslovnih praks, pozornost usmerjena k strankam in odgovornosti do njih, odgovornost do poslovnih partnerjev in delničarjev ter navsezadnje tudi odgovornost za zaposlene.

Kodeks v nadaljevanju bolj podrobno opisuje odnos do zaposlenih. Torej, kam se lahko obrnejo po pomoč, kako preprečiti določeno prevaro, preprečevanje raznega fizičnega ali psihičnega nadlegovanja na delovnem mestu ter na koga se lahko obrnejo za krepitev osebnostnega razvoja v družbi. V sedmem poglavju so opisani postopki varovanja podatkov in informacij, povezanih s poslovanjem zavarovalnice Triglav. Celotno osmo poglavje je namenjeno notranjemu in zunanjemu komuniciranju. Bistvo komunikacije je jasnost in razločnost. Zadnje, torej deveto poglavje, pa je namenjeno kršitvam pri poslovanju ali nasploh. Sume na kršitve ali napake, ki jih zaposleni pripoznajo pri poslovanju, lahko sporočijo nadrejeni osebi ali osebi, ki je pooblaščen za skladnost poslovanja. Oseba, ki je sporočila neko napako ali je opozorila na sum kršitve, ostane anonimna – ni dovoljeno kakršno koli ukrepanje ali povračilno dejanje zoper njo s strani ostalih zaposlenih (Zavarovalnica Triglav, d.d., b.l.). Takim osebam pravimo v angl. »Whistleblowerji«.

Prevod angleške besede »Whistleblowing« v slovenski jezik je **žvižgaštvo** in pomeni razkritje nelegalnega ali nemoralnega dejanja v podjetju s strani bivšega, sedanjega ali bodočega zaposlenega. Ker zaposleni nima nobene moči za odpravljanje nepravilnosti, to sporoči osebi, ki to moč in pristojnost ima (Drnovšek, Slavec, Ranguš, & Zupan, 2015–2016).

Avtorica Hari (2014, junij) je predavala o Zavarovalniški etiki na 21. Dnevih slovenskega zavarovalništva v Portorožu. Predavala je o delovanju zavarovalnice v skladu s politiko, temeljnimi vrednotami, kulturo in v skladu z deležniki. Omenila je tudi pogoste etične dileme, ki se pojavljajo pri dobičku zaradi raznih pritiskov; neupoštevanje potreb zavarovancev; strokovno neustreznost; izrivanje konkurence; nerealne cene premij; izrabo in delitev informacij; razkritje prihodkov; obdarovanja z darili; ter neetična in zavajajoča oglaševanja. Temeljna etična načela v etičnem kodeksu se morajo uskladiti z vizijo, poslanstvom in kulturo. Le tako ga bodo vključeni deležniki in zaposleni sprejeli v svoje okolje.

3.5.2 Analiza kodeksa zavarovalnice Sava

Tudi zavarovalnica Sava je sprejela zavarovalni kodeks. Temelj zavarovalnice je zaupanje med zaposlenimi in ostalimi deležniki. V načelih etičnega kodeksa najdemo kot osnovno načelo njihove dejavnosti ravnanje v skladu s pravili. Ostala načela, zapisana v etičnem kodeksu, se nanašajo še na varovanje interesov družbe in samega ugleda Zavarovalnice Sava, spoštljiv odnos do posameznika in njegove integritete, varstvo poslovne skrivnosti, spoštljivo ravnanje s strankami in konkurenco, skrb za zaposlene in širšo družbo. Do

navzkrižja interesov pri poslovanju lahko hitro pride, zato morajo zaposleni obvestiti svoje nadrejene (Zavarovalnica Sava, d.d., 2016, str. 1–10).

Temeljne vrednote, po katerih zaposleni delujejo, so povezane s sloganom »Nikoli sami, tako v odnosu do zaposlenih, kot v odnosu do strank in okolja, v katerem poslujejo«. Stremijo k družbeni odgovornosti poslovalnice do ljudi in okolja, v katerem živimo, skladno z ISO 26000. Tudi zavarovalnica ima kodeks, po katerem morajo poslovati (Sava d.d., b.l.).

Notranje informacije morajo zaposleni skrbno varovati, v skladu z internimi pravili. Posredovanje teh informacij osebam, ki nimajo nobene povezave z Zavarovalnico Sava, je prepovedano. V primeru dvomov, katere informacije lahko posredujejo pri nasvetih glede vlaganj, se morajo posvetovati z odgovornimi na funkciji spremljanja skladnosti poslovanja. Tako kot je pravilno, popolno in resnično zapisan Etični kodeks, tako morajo biti zapisani tudi ostali dokumenti, ki jih zavarovalnica deli z javnostmi. V kodeksu je zabeleženo, kdo lahko komunicira z mediji in delničarji in na kakšen način. Prav tako imajo velik nadzor nad donacijami in sponzorstvom. Sredstva se porabljajo v skladu s pravno priznanim davčnim učinkom, za namen promocije na področju izobraževanj in znanosti, športa, naravovarstva, kulture ter družbenih in človekoljubnih projektov. Etični kodeks je začel veljati s sprejemom v upravi družbe, služba za skladnost poslovanja pa skrbi za spremembe akta (Zavarovalnica Sava, d.d., 2016, str. 1–10).

V letu 2016 je prišlo do združitve Zavarovalnice Maribor, Zavarovalnice Tilia, Velebit osiguranje in Velebit živотно osiguranje. Skupina Save Re je združila te štiri zavarovalnice v Sloveniji in tako postala druga največja zavarovalnica na območju bivše Jugoslavije, takoj za zavarovalnico Triglav. Združitev za zavarovance ni imela nobenih vidnih posledic, spremenila se je le blagovna znamka in v prihodnosti se pričakuje višjo stroškovno učinkovitost, posledično tudi večjo konkurenčnost in več možnosti za udejstvovanje na trgih EU (M. M., 2016). Omeniti je potrebno tudi dejstvo, da se je Etični kodeks Zavarovalnice Maribor zaradi združitve nadomestil in tako je nastal nov Etični kodeks Zavarovalnice Sava, d.d., ki je začel veljati 2. novembra 2016 (Zavarovalnica Sava, d.d., 2016, str. 1–10).

3.5.3 Analiza kodeksa poslovne etike družbe Telekom Slovenije, d.d.

Etični kodeks družbe Telekom Slovenije, d.d., je zelo podoben kodeksu, ki ga ima zavarovalnica Triglav. Namen uporabe kodeksa je skoraj enak, torej zagotoviti jasne informacije in seznanitev zaposlenih z etičnimi ter zakonskimi osnovami. Tudi v družbi Telekom so si postavili par vprašanj, kjer se sprašujejo, ali njihovo vedenje in ravnanje pozitivno vpliva na ugled družbe; je početje zakonito in v skladu z internimi akti; je njihovo ravnanje skladno z osebnimi vrednotami in vrednotami ter načeli družbe Telekom. V drugem poglavju kodeksa se opisuje, kako ključna je odgovornost do skupine, torej da skrbijo za svoje stranke, skrbno varujejo osebne podatke in informacije, ki so del poslovne

skrivnosti. Zavarovalniške storitve Triglava in storitve, ki jih nudi Telekom svojim uporabnikom, niso enake, a vseeno opazimo v zapisu etičnega kodeksa, da se družbi ravnata po zelo podobnih priporočilih. Poslovanje družbe Telekom temelji na načelih etičnosti in poštenosti ter transparentnega poslovanja, kar lahko razberemo tudi iz zapisa: »S sodelavci, uporabniki naših storitev, delničarji, lastniki, investitorji, regulatorji, mediji in poslovnimi partnerji ustvarjamo odnos, ki temelji na zaupanju, spoštovanju, odgovornosti in dobri poslovni praksi« (Telekom Slovenije, b.l., str. 1–10).

3.5.4 Analiza kodeksa poslovne etike v Abanki, d.d.

Kodeks poslovne etike v Abanki, d.d., ima 23 strani in je razdeljen na 11 poglavij. V uvodu je zapisan namen kodeksa. Vrednote, po katerih se Abanka ravna, so prijaznost, odločnost, partnerstvo, inovativnost in izvedba, kar je zapisano tudi na sami naslovnici kodeksa poleg velikokrat slišane slogana: »Skupaj znamo delati bolje.« V tretjem poglavju so podrobneje zapisana splošna načela za zagotovitev delovanja Abanke v skladu s predpisi, kodeksi in internimi akti. Ker pa je v poslovanju pomembno tudi zaupanje in spoštovanje ter enakopravna obravnava, se naslednja poglavja bolj podrobno dotikajo ključnih akterjev, torej strank, zaposlenih, delničarjev, poslovnih partnerjev in družbe. Zastavljene cilje morajo zaposleni tudi izvesti in dosežati v skladu s standardi etičnega kodeksa. Deveto poglavje »Seznanitev in izvajanje kodeksa« veleva, kakšno poslovno ravnanje se od zaposlenih zahteva. Vsako nezakonito ali sporno ravnanje morajo zaposleni prijaviti svojemu nadrejenemu ali anonimno preko sistema *Service desk* (Abanka d.d., b.l., str. 1–23).

3.5.5 Ugotovitve obravnavanih kodeksov

Po preučitvi posameznega etičnega kodeksa sodelujočih podjetij, torej Zavarovalnice Triglav, d.d., Zavarovalnice Sava, družbe Telekom, d.d., in Abanke, ugotovitve kažejo, da so kodeksi zelo podobno strukturirani. Lahko povzamem, da je Agencija za zavarovalni nadzor – ne glede na dejavnost, ki jo posamezno podjetje opravlja – poskrbela in priskrbela splošen kodeks, po katerem se morajo ravnati vsi. Seveda pa imajo podjetja znotraj poslovnega okolja možnost, da si etični kodeks prilagodijo glede na svojo dejavnost in zahtevnost. Med primerjanjem kodeksov zavarovalnice Triglav, zavarovalnice Sava in družbe Telekom, d.d., nisem našla kakšnih bistvenih razlik. Kljub različnim storitvam, ki jih nudijo, so kodeksi med njimi dokaj podobni. Razlikujejo se le pri navajanju vizije, nekaterih ciljev in kako priti do teh ciljev. V ostalem, kar se tiče odgovornosti do zaposlenih, potencialnih in obstoječih uporabnikov ter dobaviteljev, pa imajo zapisana enakovredna, pomensko in vsebinsko sorodna pravila.

Pravila o varovanju osebnih podatkov in poslovnih skrivnosti so si med seboj zelo podobna. Razlika pa se pojavi pri notranji uveljavitvi kodeksa. V Abanki opazimo, da je etični kodeks malo bolj strogo zapisan. Tveganje pri poslih je občutno večje in s tem je večja tudi odgovornost zaposlenih. Seveda pa ne morem reči, da tudi pri zavarovalnici ni

velike odgovornosti – to ne drži. Ne glede na vrsto dejavnosti in kljub temu, da so etični kodeksi priporočljivi, so za uspešno delovanje nujni. Kodeksi si med seboj niso tako različni. Razliko zaznajo zaposleni v notranjem okolju, ki imajo svojo razlago splošnih pravil in standardov zapisanih v etičnih kodeksih. Zaposleni v različnih podjetjih etične kodekse spoštujejo in uporabljajo v svojem poslovanju.

3.6 Predlogi in priporočila

V tem delu sem se osredotočila na priporočila in omejitve raziskave, ki so nastale tekom raziskovanja. Najprej bom predelala sam etični kodeks, nato bom predstavila izboljšave na področju etike ter na koncu podala še nekaj predlogov za prihodnje raziskovalce.

3.6.1 Možne izboljšave etičnega kodeksa Zavarovalnice Triglav, d.d.

Etični kodeks skupine Triglav je možno še izboljšati, predvsem v bolj praktični obliki, da bo lažje razumljiv za zaposlene. V kodeksu je zapisano, da so kršitve in nespoštovanje kodeksa ovrednotene s sankcijami. Tu bi predlagala bolj okrepljeno formalno ureditev kodeksa, kjer bi se funkcija revizije skladala s funkcijo skladnosti. Tako bi se izvajanje etike še okrepilo, hitreje bi zaznali nepravilnosti in lažje bi lahko odpravili napake, ki so nastale tekom poslovanja. Več izboljšav in predlogov pa je navedenih v naslednjem poglavju 3.8, saj menim, da izboljšanje etičnega kodeksa posledično vpliva tudi na izboljšanje poslovne etike.

3.6.2 Predlogi za izboljšanje etike v Zavarovalnici Triglav, d.d.

Če povzamem svoje ugotovitve glede na raziskavo, ki sem jo lahko opravila ob prebiranju razne literature in spletnih publikacij ter znanstvenih člankov, lahko trdim, da je Zavarovalnica Triglav, d.d., dobro 'podkovana' z etičnim kodeksom, v katerem je zelo podrobno zapisano, k čemu naj zaposleni stremijo in po čem naj se ravnajo. Toda vedno je prostor za izboljšave, ki pa niso zgolj izboljšave na področju sprememb zapisov v etičnem kodeksu, ampak tudi v poslovanju in uporabi poslovne etike na sploh. Zato bi naštela naslednje predloge:

- Izobraževanja in seminarji na temo poslovne etike bi se morala izvajati mesečno po nekaj ur (vsaj dve šolski uri).
- Pomanjkanje raziskav oz. analiz, zakaj stranke prekinjajo svoja zavarovanja. Tudi tukaj lahko zavarovalnica naredi veliko. Zavarovance oziroma stranke, ki so prekinile svoje zavarovanje iz neznanega razloga, bi morali bolj podrobno obravnavati, da lahko preko njih ugotovijo napake, ki jih delajo pri svojem poslovanju.
- Prav tako bi morali v etičnem kodeksu bolj podrobno definirati obveznosti pri delu in načela, ki jih morajo zaposleni dosledno upoštevati.

- Ugotovila sem, da je v zavarovalnici tudi veliko kršitev, ki pa jih zaradi svoje razvejanosti ne morejo popolnoma oz. vseh razrešiti. Zato predlagam ustrezno motivacijo zaposlenih, da bodo v primeru kršitev to takoj sporočili preko spletnega obrazca. S tem bi prihranili znatne škode, ki pa škodijo tudi dobremu imenu oz. ugledu zavarovalnice.
- Uveljavitev delavnic in tekmovanj na temo etičnosti, po koncu delavnice ali seminarja pa bi se lahko izvedel kratek test, ki bi prikazal dejansko stanje. Prizadevanje zaposlenih na delavnici bi se lahko delno odrazilo tudi v njihovi nagradi ob koncu meseca. Glede na to, da v zavarovalnici že vpeljujejo sistem elektronskega izobraževanja preko raznih anket, ki jih morajo zaposleni dnevno izpolnjevati tekom delovnega časa, bi bilo morda dobro tukaj uvesti določene spremembe, saj so zaposleni preobremenjeni s tekočimi obveznostmi, ob koncu dneva pa morajo reševati še ankete, s katerimi dokazujejo svoje znanje in predanost podjetju.
- Lahko bi uvedli mesečne nagradne izzive, ki bi bili povezani z rešitvijo nastalih etičnih dilem. Torej, da se opredeli nek problem, se ga opiše in posreduje zaposlenim. Naloga zaposlenega, ki bi želel sodelovati, pa bi bila, da poišče najboljšo rešitev, s katero bi lahko razrešili težavo. Na koncu teh nagradnih izzivov pa bi izbrali eno ali tri najboljše ideje in jih primerno nagradili.
- Temeljne etične vrednote, ki so zapisane v etičnem kodeksu, bi lahko postavili na vidno mesto v zavarovalnici, kjer se zaposleni dnevno gibajo, da bi si jih večkrat tekom dneva lahko ogledali in bili tako nanje bolj pozorni.
- Težavne dileme, s katerimi se v zavarovalnici srečujejo, bi lahko periodično zbrali v nekem internem glasilu, katerega bi brezplačno prejeli vsi zaposleni.
- Vestno spremljanje zadovoljstva zaposlenih in njihovih zavarovancev (strank).
- Optimizacija etičnega poslovanja.

3.6.3 Omejitve raziskave in predlogi za prihodnje raziskovanje

Med pisanjem zaključne strokovne naloge sem naletela na kar nekaj težav. Pri teoretičnem delu je bila moja edina dilema ta, ali sploh uporabiti nek vir zaradi zastarelosti. Začetke pisanja dispozicije nisem vzela dovolj resno, prebirala sem premalo literature in si tekom pisanja dispozicije svojo izbrano temo zastavila preširoko. V prihodnje je potrebno več časa nameniti pregledu. Zato menim, da je že pri dispoziciji nujno pregledati in tudi preučiti teorijo, s čimer pridobiš boljše predstavo o temi, o kateri želiš pisati.

Raziskovalni del naloge je težje dobro napisati, zato se je treba pred začetkom pisanja dobro pripraviti. Torej, če se odločimo za intervjuje z osebami, ni dovolj le ustno potrdilo, da bo intervju opravil z vami, ampak je pomembno, da vam da neko zagotovilo, da bo pri intervjuju zares sodeloval. Med pošiljanjem prošenj za sodelovanje pri intervjujih je izmed 57 oseb le 18 odgovorilo, da ne želijo sodelovati. Izmed teh pa sem z velikim trudom pridobila le 4 osebe, ki so bile pripravljene pomagati. Če povzamem; ena izmed njih je oseba, ki je pred dvema letoma sprejela mojo pritožbo o neznanem svetovalcu. Gospod je

višji strokovni sodelavec za prodajo, včasih pa je deloval na oddelku za pritožbe. Na mojo prošnjo se je odzval le zaradi spomina na jasno zapisano pritožbo izpred dveh let. Ostale tri sodelujoče pa sem pridobila tekom spoznavanja ljudi in navezovanja stikov.

V življenju je spoznavanje novih ljudi in navezovanje stikov pomembno, saj nikoli ne veš, kdaj ti bo neka oseba lahko v pomoč pri reševanju določene težave. Mladi raziskovalci moramo biti zagnani in svoje raziskovanje kljub težavam pripeljati do zaključka, hkrati pa se moramo zavedati, da je lahko včasih že dobro napisano pismo ali celo pritožba pomemben ali morda odločilen vzgib, po katerem si te neka oseba zapomni.

SKLEP

Pomen etike v zavarovalnici ter v drugih podjetjih je izrednega pomena. Včasih se je o etiki bolj malo govorilo, a to se je tekom let močno spremenilo, kar se vidi tudi v sami organizacijski strukturi podjetja. Managerji si skupaj z vodstvom podjetja prizadevajo za večji pomen etike v delovnem okolju. Pomembno je, da podjetje upošteva individualne vedenjske vzorce in kulturo posameznika, saj zaposlenemu etika predstavlja nekaj drugega. Iz tega razloga je priporočljiva uvedba etičnega kodeksa in poenotenih pravil o etiki v podjetje.

Analizirala sem etični kodeks Zavarovalnice Triglav, d.d., Zavarovalnice Save, družbe Telekom, d.d. in Abanke. S pomočjo temeljitega pregleda vseh kodeksov sem prišla do ugotovitev, da so si zelo podobni. Preko pogovorov z zaposlenimi sem lahko razbrala, da se etični kodeks dosledno upošteva in nadgrajuje. Obstaja še veliko drugih specialnih kodeksov, kot so Deklaracija o poštenem poslovanju, Etični kodeks arbitraže, Komunikacijski kodeks, Kodeks upravljanja javnih delniških družb, Kodeks oblačenja itd.

Zavarovalnica ima osnovni kodeks, ki velja za celotno poslovanje, a znotraj oddelkov si morajo zaposleni oblikovati svoj kodeks. Torej so pravila in zakoni namenjeni vsem zaposlenim, znotraj posameznega oddelka pa se ta pravila bolj specializirano ločijo. Strožji zapis etičnega kodeksa prispeva le manjši del pri zmanjšanju števila napak (goljufij) pri poslovanju. Število napak (goljufij) se je zmanjšalo zaradi večje optimizacije poslovanja ter posebnih sistemov in služb, ki skrbijo za sprotno odkrivanje napak. Tudi zaposleni prispevajo velik delež k odkrivanju napak preko posredovanja svojih primerov neetičnih ravnanj nadrejenim ali oddelku za pritožbe. Prav tako pa ne smemo pozabiti na stranke, zavarovance, ki s pohvalami in pritožbami na pristojne organe pomagajo pri odpravljanju napak.

V zavarovalnici Triglav, d.d., imajo veliko izobraževanj, ki so povezana z etiko in harmonijo podjetja. Vedeti moramo, da etičnih načel in etike nasploh ni mogoče spremeniti čez noč, saj niso vsi zaposleni v zavarovalnici enako naklonjeni spremembam. S tem bi le

povzročili upor zaposlenih. Zato je potrebno etiko v podjetju razvijati, izboljševati s spremembami v etičnem kodeksu in uveljavljati spremembe na dnevni ravni.

Na koncu pa ima pomembno vlogo tudi država, ki mora vsem zagotoviti enake možnosti. Skrbeti mora, da se v primeru kršitve sama obnaša dosledno do vseh enako. Na tej fazi je potrebno omeniti tudi sodišča, ki morajo sodne primere obravnavati po načelu pravičnosti in v skladno z etičnimi ter moralnimi načeli. Kršitve morajo sodišča obravnavati po predpisanih pravilih in v nekem razumnem roku.

Včasih lahko na izboljšavo etike v zavarovalnici vplivajo tudi mediji. Kritike, ki prihajajo s strani medijev, nekaterim podjetjem veliko pomenijo, seveda pa se tu še vedno pojavljajo podjetja ali zavarovalnice, ki se za kritike ne zmenijo, kar pa seveda ni pravilno. Vsaka kritika, pa naj bo dobra ali slaba, je podjetju lahko v pomoč pri spremembi njegovega poslovanja.

Kljub omejitvam raziskave, ki so se pojavile tekom zbiranja podatkov in izvajanja intervjujev, smo uspešno prišli do zelenih ciljev in sklepnih spoznanj. Rezultati bi bili še bolj točni, če bi bil izveden še kakšen intervju z osebo iz družbe Telekom ali Abanke ali pridobljeno mnenje strokovnjaka na tem področju. Zavarovalnica Triglav, d.d., je veliko storila že na področju etike in reševanja neetičnega ravnanja. Tudi storitve, ki jih ponujajo, so prilagojene željam zavarovancev, so enostavne in razumljive in v skladu z etičnimi načeli. Zavarovalnica mora slediti svojim občutkom za etično in družbeno odgovorno podjetje, zato mora svojim strankam ponuditi nekaj novega, nekaj drugačnega, kar bo zavarovance še bolj prepričalo in utrdilo v zaupanju zavarovalnici. Etika prispeva velik del k uspešnosti poslovanja, ni pa edini ključni faktor. Potrebno je doseči zaupanje najprej zaposlenih v zavarovalnico, šele nato bodo skozi dobre poslovne odnose na svojo stran pritegnili lojalne zavarovance. Preko prebiranja strokovne literature in raznih člankov ter spletnih strani sem izvedela veliko novih informacij. Zavedam se, da je znanje pomembno in da mi lahko pomaga tudi pri iskanju moje prve zaposlitve, zato je še posebej pomembno dejstvo, da se študent odloči za študij, ki ga resnično zanima. Posledično veliko raje opravljáš izpite pri različnih predmetih, raziskuješ in sodeluješ na raznih projektih. Sama Ekonomska Fakulteta se močno zavzema za znanje in izobraževanje študentov, kar je razvidno tudi iz priznanj in akreditacij, ki jih je tekom let pridobila. Hkrati pa nas tudi profesorji skozi predavanja, vaje in seminarje usmerjajo, da sledimo svojim željam. Tako tudi Zavarovalnica Triglav, d.d., svoje zaposlene vodi in motivira k ustvarjanju boljše, skupne prihodnosti.

LITERATURA IN VIRI

1. Abanka, d.d. (b.l.). *Kodeks poslovne etike v Abanki, d. d.* Najdeno 20. septembra 2017 na spletnem naslovu https://www.abanka.si/dam/jcr:e8abb8a8-95b6-4547-964a-fe05ed762280/Kodeks%20poslovne%20etike_web.pdf
2. Ardichvili, A., Mitchell, J. A., & Jondle, D. (2009). Characteristics of ethical business cultures. *Journal of business ethics*, 85(4), 445–451.
3. Bajuk, J., Kostrevc, D., & Podbevšek, G. (2003). *Kodeksi vladanja podjetjem v Evropi: Izkušnje za Slovenijo*. Ljubljana: Združenje Manager.
4. Bijelić, M. (1998). *Zavarovanje in pozavarovanje*. Ljubljana: Art agencija za Slovenijo.
5. Boatright, J. R. (2013). Confronting Ethical Dilemmas in the Workplace. *Financial Analysts Journal*, 5(5), 6–9.
6. Bohinc, R., Gričar, J., Ivanko, Š., Kavčič, B., Lipičnik, B., Možina, S., Pučko, D., Repovž, L., Rus, V., Tavčar, M., Vahčič, A., & Vizjak, A. (2002). *Management: nova znanja za uspeh*. Radovljica: Diktata, Mladinska knjiga.
7. Bradburn, R. (2001) *Understanding business ethics*. London, New York: Continuum.
8. Chow, W., & Choi, K. (2003). Identifying managers who need ethics training in using IT at work. *Behaviour & Information Technology*, 22(2), 117–125.
9. Cooper, R.W., & Frank, G. L. (2012). Effects of the Recession and Slow Recovery on Ethics and Trust in the Insurance Industry. *Journal of Financial Service Professionals*, 66(3), 51–62.
10. Derrig, R. A. (2002). Insurance fraud. *Journal of Risk and Insurance*, 69(3), 271–287.
11. Draganov, G. (2013). The Role of Insurance culture in the development of the Insurance Business. *Business Management*, 23(4), 81–97.
12. Drnovšek, M., Slavec, A., Ranguš, K., & Zupan, B. (2015). *Poslovno okolje podjetja* (zapiski predavanj). Ljubljana: Ekonomska Fakulteta.
13. Etika, Morala. (b.l.). V *spletnem slovarju slovenskega knjižnega jezika*. Najdeno 10. januarja 2017 na spletni strani <http://www.fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=etika>
14. Filip, I., Saheba, N., Wick, B., & Radfar, A., M. D. (2016). Morality and ethical theories in the context of human behavior. *Ethics & Medicine*, 32(2), 83–87.
15. Garcia–Marza, D. (2012). Business Ethics as Applied Ethics. A Discourse Ethics Approach. *Ramon Llull Journal of Applied Ethics*, str. 99–114.
16. Grzebieniak, A. (2012). Shaping the Competencies and Behaviour of the insurance Companies' Employees in the Proces of Creating the Relationship with Customers. *Folia Oeconomica Stetinensia*, 11(1), 140.
17. Hari, D. (2014, junij). Zavarovalniška etika. Najdeno 13. septembra 2017 na spletnem naslovu <http://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2014/06/Hari-Dragica-21.-DSZ.pdf>

18. Ibrahimoglu, N., & Mert, I. S. (2016). An Explanatory Research to detect the Managerial Business Ethics Competencies and Unethical Managerial Behaviors. *Journal of Academic Research in Economics*, 8(1), str. 101–114.
19. Jamnik, A. (1998). *Realizem in vprašanje etike*. Ljubljana: Nova revija.
20. Kodeks. (b.l.). V *spletnem slovarju slovenskega knjižnega jezika*. Najdeno 9. januarja 2017 na spletni strani http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=kodeks&hs=1
21. Larmer, R. A. (1996). *Ethics in the workplace: Selected Readings in Business Ethics*. United States of America: West Publishing Company.
22. M., M. (2016). Združitev v Zavarovalnico Sava uradno zaključena. *Dolenjski list*. Najdeno 1. septembra 2017 na spletnem naslovu http://m.dolenjskilist.si/2016/11/02/164683/novice/dolenjska/Zdruzitev_v_Zavarovalnico_Sava_uradno_zakljucena/
23. Panza Frece, T. (2011). *Osnove zavarovalništva*. Ljubljana: Zavod IRC.
24. Richards, D. B. (2017). Managing In-Force Universal Life Insurance Policies: A Shared Responsibility. *Journal of Financial Service Professionals*, 71(1), 43–45.
25. Santosuosso, P. (2016). How Codes of Ethics Deal with Fear in the Workplace. *International Business Research*, 9(11), 29–37.
26. Sava, d.d. (b.l.). *Predstavljamo Zavarovalnico Sava*. Najdeno 20. septembra 2017 na spletnem naslovu <https://www.zav-sava.si/sl-si/o-nas/>
27. Skupina Triglav. (b.l.). *Zavarovalnica Triglav, d. d.* Najdeno 12. septembra 2017 na spletnem naslovu <http://www.triglav.eu/sl>
28. Slovensko zavarovalno združenje. (2013, 1. junij). *Zavarovalni kodeks*. Najdeno 25. septembra 2017 na spletnem naslovu Slovenskega zavarovalnega združenja: <http://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2012/11/Kodeks.pdf>
29. Statistični urad Republike Slovenije. (2015). *Zavarovalne premije in odškodnine po poslovnih subjektih Slovenija 2015*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
30. Stephenson, S. G. (julij, 2016). Safety Measures. Best's Review. Najdeno 2. oktobra 2017 na spletnem naslovu <http://web.a.ebscohost.com/nukweb.nuk.uni-lj.si/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=c8039065-560e-4d55-9377-084efac08ddc%40sessionmgr4007>
31. Škufca, F. (2003). *Zavarovalstvo na Slovenskem*. Ljubljana: Pegaz International.
32. Šramel, F., & Štiblar, F. (2008) *Zavarovalništvo Slovenije v 21. Stoletju*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
33. Švajncer, M. (1995). *Etika I*. Nova Gorica: EDUCA.
34. Tavčar, M. (2008). *Kulture, etika in olika managementa*. 2. dopolnjena izdaja. Maribor: Tiskarna tehniških fakultet.
35. Telekom Slovenije. (b.l.) *Etični kodeks skupine Telekom Slovenije*. Najdeno dne 20. septembra 2017 na spletnem naslovu <http://www.telekom.si/o-podjetju/kodeks-poslovne-etike.pdf>
36. Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1). *Uradni list RS št. 93/2015*.
37. Zavarovalnica Sava, d.d. (2016, oktober). *Etični kodeks Zavarovalnice Sava d.d.* Maribor: Zavarovalnica Sava, d.d.

38. Zavarovalnica Triglav, d.d. (b.l.). *Prevare: Zavarovalniške goljufije*. Najdeno dne 25. januarja 2017 na spletnem naslovu <http://www.triglav.si/prevare>
39. Zavarovanje. (b.l.). *V spletnem slovarju slovenskega knjižnega jezika*. Najdeno dne 9. 1. 2017 na spletnem naslovu <http://www.fran.si/iskanje?View=1&Query=zavarovanje>
40. Žalec, B. (2010). *Človek morala in umetnost: Uvod v filozofsko antropologijo in etiko*. Ljubljana: Teološka fakulteta.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

| | |
|---|----|
| Priloga 1: Zgodovina in razvoj etike | 1 |
| Priloga 2: Gospodarski pomen zavarovalništva | 2 |
| Priloga 3: Prikaz tržnih deležev posamezne zavarovalnice..... | 3 |
| Priloga 4: Vrste zavarovanj | 4 |
| Priloga 5: Seznam zavarovalnic, ki so sprejele kodeks | 5 |
| Priloga 6: Protokol za intervju..... | 6 |
| Priloga 7: Intervju z univerzalnim zastopnikom (Intervjuvanec 1)..... | 8 |
| Priloga 8: Intervju z drugim univerzalnim zastopnikom (Intervjuvanec 2) | 11 |
| Priloga 9: Intervju z strokovnim sodelavcem (Intervjuvanec 3) | 13 |
| Priloga 10: Intervju z Client Managarjem, Pozavarovalnica Triglav (Intervjuvanec 4) | 16 |

PRILOGA 1: Zgodovina in razvoj etike

Začetki etike segajo v obdobje pred našim štetjem v mesto stare Grčije, kjer so se številni filozofi, kot so Sokrat, Platon in Aristotel, ukvarjali s teorijo in pomenom etike (Švajncer, 1995, str. 16). Sokrat je trdil, da je bistvo človeka njegova duša, skrb za dušo. Platon, ki je bil Sokratov učenec, je dopolnil njegovo teorijo z razdelitvijo duše na tri dele. Prvi del je poželenjski, drugi del je odgovoren za pogum in občutke ter zadnji del se nanaša na um. Menil je, da je duša nesmrtna in da se mora osvoboditi telesa. Aristotel je teorijo nadgradil z vpeljavo čustev. V nasprotju z njegovim učiteljem je zagovarjal enotnost duše in telesa. Aristotel je bil prepričan, da ima človek v sebi še nek poseben um, ki ga je poimenoval dejavni um, za katerega ni našel pojasnila iz kod izvira, vedel pa je, da je ta del človeka nesmrten (Žalec, 2010, str. 45). Mnogo različnih knjig in člankov govori o zelo znani Aristotelovi razdelitvi filozofije na tri dele, in sicer na teoretično (miselno urejanje in premišljevanje), praktično (uresničevanje in delovanje) ter ne nazadnje tudi poetično filozofijo (gre za olepšanje in obogatitev misli, domišljjsko preoblikovanje in preseganje življenja). Praktična filozofija je tista razdelitev, kjer je vključil poleg ekonomije in politike tudi etiko (Švajncer, 1995, str. 38). Lahko bi dejali, da je Aristotel prvi avtor, ki je zapisal knjigo o celovitem sistemu etike (angl. *Nicomachen Ethics*). Njegova teorija je zelo pomembna, saj ne vpliva le na srednjeveško teorijo naravnega prava, ampak ima globok prizvok tudi v sodobnih etičnih načelih. Filozofa Kant in Mill sta se osredotočila na pravilnosti in nepravilnosti specifičnih moralnih dejanj, Aristotel pa je v svoji teoriji poudarja, da so moralna dejanja tista, ki jih je potrebno vzeti pod drobnogled. Pravi, da je dober človek tisti, ki ravna v skladu s človeško naravo (moralnimi načeli). Poudarja tudi dejstvo, da ne moremo vedeti, kaj pomeni moralno delati dobro, če pred tem nismo podkovani z idejo o pravilnem delovanju človeka (razuma) (Larmer, 1996, str. 30).

PRILOGA 2: Gospodarski pomen zavarovalništva

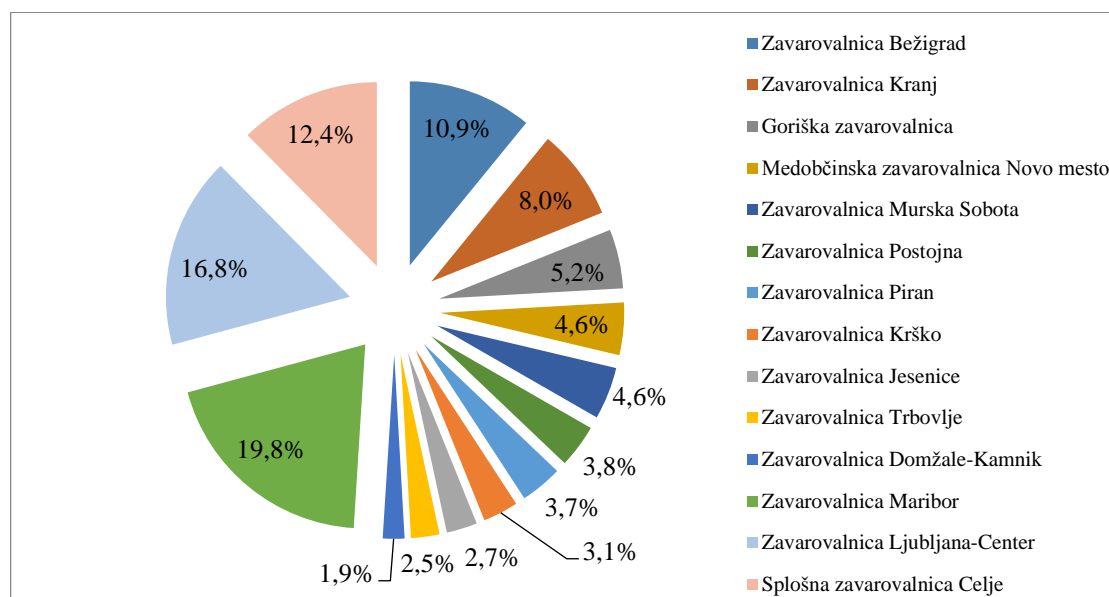
Namen zavarovalništva je zavarovanje. Nevarnosti, ki prežijo okoli, nas ogrožajo naše življenje in zdravje ter lahko posledično ogrozijo tudi neko državo, gospodarsko varnost. Tako so zavarovalnice razvile zavarovalniške storitve, katere se med seboj razlikujejo po namenu ter glede na potrebe trenutnega stanja na trgu. V gospodarstvu imamo več različnih subjektov – od posameznikov, podjetij, družb in države.

Avtorica Panza Frece (2011, str. 12) je predstavila gospodarski pomen zavarovalništva skozi štiri glavne faktorje, ki so:

- zagotovitev gospodarske varnosti narodnega gospodarstva;
- zagotovitev socialne in gospodarske varnosti posameznika;
- višja finančna sposobnost posameznika ter
- pomen zavarovalnic na trgu kapitala.

PRILOGA 3: Prikaz tržnih deležev posamezne zavarovalnice

Slika 1: Tržni deleži skupnih premij 14 zavarovalnic v Sloveniji v letu 1966 (v %)



Vir: F. Škufca, Zavarovalstvo na Slovenskem, 2003, str. 212.

V letu 2001 so znašale bruto obračunane premije 230 milijard tolarjev. Kljub tako veliki številki imamo v Sloveniji še vedno prenizek delež življenjskih zavarovalnih premij v primerjavi z drugimi razvitimi državami članicami Evropske unije (Škufca, 2003, str. 285).

Tabela 1: Tržni deleži zavarovalnic v letu 2001 (delež v %)

| ZAVAROVALNICE | VRSTE ZAVAROVANJ | | |
|------------------|------------------|-------------|---------------|
| | Vsa | Življenjska | Neživljenjska |
| | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Triglav | 42,28 | 50,25 | 40,41 |
| Vzajemna | 21,52 | - | 26,59 |
| Maribor | 13,37 | 21,40 | 11,47 |
| Adriatic | 9,85 | 3,65 | 11,32 |
| Slovenica | 4,62 | 3,51 | 4,89 |
| Tila | 2,73 | 1,43 | 3,03 |
| Merkur | 2,47 | 10,88 | 0,49 |
| Grawe | 1,61 | 6,23 | 0,52 |
| Generali | 1,26 | 2,41 | 0,99 |
| Krekova | 0,28 | 0,21 | 0,29 |
| Concordia | 0,01 | 0,03 | - |

Vir: F. Škufca, Zavarovalstvo na Slovenskem, 2003, str. 285.

PRILOGA 4: Vrste zavarovanj

Tabela 2: Vrste zavarovanj

| | |
|----------------------------|---|
| Življenjska zavarovanja | So za primer smrti , če zavarovana oseba umre v času trajanja zavarovanja. Poznamo klasična in naložbena življenjska zavarovanja. |
| Nezgodna zavarovanja | Podobna kot življenjska zavarovanja. |
| Zdravstvena zavarovanja | Za primer poškodbe na delovnem mestu, bolezni ali posebnega zdravstvenega stanja. |
| Pokojninska zavarovanja | Razvrščamo jih po sistemu treh stebrov, kjer imamo obvezno pokojninsko zavarovanje (I. steber), dodatno pokojninsko zavarovanje (II. steber) ter življenjska in rentna zavarovanja (III. steber). |
| Avtomobilska zavarovanja | Zavarovanje krije materialno in nematerialno škodo, ki jo povzročimo neki tretji osebi. |
| Zavarovanja nepremičnin | Zavarovanje premičnin in nepremičnin (npr. hiša ali stanovanje). |
| Pozavarovanja | »Pozavarovanje je zavarovanje presežkov iznad stopnje lastnega izravnavanja nevarnosti ene zavarovalnice pri drugi zavarovalnici« (Zakon o zavarovalništvu, Ur.l. RS, št. 109/2006). Zavarovanje na višjem nivoju z osebami na višjem položaju. |
| Zavarovanja pravne zaščite | Pomeni, da zavarovalnica krije stroške zavarovanca pri uveljavljanju pravic po sodnem ali izvensodnem postopku (plačilo odvetnika, sodnih taks in povprečnin, izvedeniških mnenj, kritje nasprotne stranke, stroške prič in tolmača. |

Vir: SZZ, Zavarovalni kodeks, 2013.

PRILOGA 5: Seznam zavarovalnic, ki so sprejele kodeks

Tabela 3: Zavarovalnice, ki so sprejele kodeks

| |
|--|
| ADRIATIC SLOVENICA, ZAVAROVALNA DRUŽBA, d. d., Koper |
| GENERALI ZAVAROVALNICA, d. d., Ljubljana |
| ZAVAROVALNICA MARIBOR, d. d., Maribor |
| ZAVAROVALNICA TILIA, d. d., Novo mesto |
| ZAVAROVALNICA TRIGLAV, d. d., Ljubljana |
| MERKUR ZAVAROVALNICA, d. d., Ljubljana |
| POZAVAROVALNICA SAVA, d. d., Ljubljana |
| GRAWE ZAVAROVALNICA, d. d., Maribor |
| SID – PRVA KREDITNA ZAVAROVALNICA, d. d., Ljubljana |
| VZAJEMNA ZDRAVSTVENA ZAVAROVALNICA, d. v. z., Ljubljana |
| SKLAD OBRTNIKOV IN PODJETNIKOV, Ljubljana |
| MODRA ZAVAROVALNICA, d. d., Ljubljana |
| POOL ZA ZAVAROVANJE IN POZAVAROVANJE JEDRSKIH NEVARNOSTI, g. i. z., Ljubljana |
| POZAVAROVAROVANICA TRIGLAV RE, d. d., Ljubljana |
| TRIGLAV, ZDRAVSTVENA ZAVAROVALNICA, d. d., Koper |
| NLB VITA ŽIVLJENJSKA ZAVAROVALNICA, d. d., Ljubljana |
| KD ŽIVLJENJE, ZAVAROVALNICA, d. d., Ljubljana |
| ARAG SE – ZAVAROVALNICA PRAVNE ZAŠČITE PODRUŽNICA V SLOVENIJI, Ljubljana |
| ERGO ZAVAROVALNICA, d. d., Ljubljana |
| ALLIANZ HUNGARIA ZRT, BUDIMPEŠTA, ALLIANZ ZAVAROVALNICA, PODRUŽNICA LJUBLJANA, Ljubljana |
| WIENER STÄDTISCHE ZAVAROVALNICA, PODRUŽNICA V LJUBLJANI, Ljubljana |
| ERGO VERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT, DUNAJ, ERGO ZAVAROVALNICA, PODRUŽNICA V LJUBLJANI, Ljubljana |

Vir: SZZ, Zavarovalni kodeks, 2013.

PRILOGA 6: Protokol za intervju

Zaporedna številka intervjuja: _____
Datum in ura intervjuja: _____
Trajanje intervjuja: _____
Ime intervjuvanca (zaradi anonimnosti identitete navedete le naziv): _____
Druge opombe: _____

Sem Simona Černe, študentka Ekonomske Fakultete. V letošnjem letu zaključujem svoj triletni dodiplomski študij z zaključno strokovno nalogo: »Pomen etike v Zavarovalnici Triglav, d.d. Vaša identiteta bo ostala anonimna, vaše mnenje pa bo močno prispevalo k celotnemu pogledu na izbrano temo.

Pogovor bo potekal predvidoma približno 30 minut. Vprašanja bodo predvsem odprtega tipa, kjer me bo zanimalo vaše mnenje oziroma vaš pogled na obravnavano tematiko. Torej to pomeni, da pravih in nepravilnih odgovorov ne bo.

Preden pričneva, me zanima, ali se strinjate, da se najin pogovor snema, saj mi bo to v veliko pomoč pri kasnejši obdelavi podatkov. Ob tem naj poudarim, da bo vaša identiteta anonimna.

Dovoli snemanje: DA NE

Če nimate nobenih vprašanj, predlagam, da pričneva s pogovorom?

Okvirna vprašanja

1. Kaj je glavni dejavnik, ki predstavlja temelj uspešnosti zavarovalnice v sodobnem poslovnem svetu in kaj vse v ta pojem vključujete?
2. Kako pomembna se vam zdi odgovorna, etična predhodna vzgoja v okviru družine, šolskem sistemu in širši družbi, kako pripomore k boljšim poslovnim predispozicijam in osebni integriteti posameznika/ce na delovnem mestu?
3. Menite, da se večina zaposlenih v vašem podjetju dovolj zaveda pomena etičnega ravnanja za uspeh podjetja? Ste bili kdaj v dilemi, ko ste tehtali etični in strokovni vidik problema in ste morali najti neko kompromisno rešitev?
4. Ali je v Zavarovalnici Triglav, d.d., ponujena zadostna podpora etičnemu ravnanju zaposlenih? Kam oziroma h komu se lahko zaposleni obrnejo po pomoč v kritičnih razmerah?
5. Ste kot zaposleni že kdaj predlagali izboljšavo etičnega kodeksa?

6. Ste morda kdaj dobili pobudo, so vas kdaj stranke napeljevale k neetičnemu ravnanju? Kako ste se v takšnem primeru odzvali, kako se vi soočate z neetičnim ravnanjem?
7. Ali se etični kodeks (Kodeks skupine Triglav) dosledno upošteva – se nadgrajuje in izboljšuje?
8. Ali menite, da se je zaradi zapisa pravil v etičnem kodeksu zmanjšalo število kršitev oziroma napak pri poslovanju?
9. Ali obstajajo specialni etični kodeksi v Zavarovalnici Triglav, d.d., glede na področje?
10. Ste mnenja, da se sredstva za javne projekte vedno porabljajo po etičnih načelih, transparentno in v skladu z zakonom?
11. Ali menite, da je delež sredstev, namenjen za izboljšavo etičnega kodeksa oziroma etike na sploh, premajhen?
12. Kakšno je vaše splošno mnenje glede upoštevanja etičnega kodeksa v vašem delovnem okolju? Ali menite, da se načela in vrednote, zapisane v etičnem kodeksu, prekrivajo z vašo integriteto?
13. Pred približno letom dni je bil na področju zavarovalništva sprejet nov Zakon o zavarovalništvu (Ur.l. RS, 93/2015, ZZavar-1). Agencija za zavarovalni nadzor bi imela tako še močnejši nadzor nad poslovanjem zavarovalnic, zavarovalnih zastopnikov in posrednikov. Kaj bo to pomenilo za vas?
14. Katera načela in vrednote vzbudijo največje zaupanje pri zavarovancih?
15. Vaši predlogi, napotki ali pripombe za izboljšanje etičnega kodeksa ter posledično zmanjšanje neetičnega ravnanja?

PRILOGA 7: Intervju z univerzalnim zastopnikom (Intervjuvanec 1)

1. Kaj je glavni dejavnik, ki predstavlja temelj uspešnosti zavarovalnice v sodobnem poslovnem svetu in kaj vse v ta pojem vključujete?

Zanesljivost – gradi se dolga leta; iz tega izhaja potem zadovoljstvo strank.

2. Kako pomembna se vam zdi odgovorna, etična predhodna vzgoja v okviru družine, šolskem sistemu in širši družbi, kako pripomore k boljšim poslovnim predispozicijam in osebni integriteti posameznika/ce na delovnem mestu?

Etična vzgoja v družini in šoli je izredno pomemben dejavnik. Se pa velikokrat zapostavlja in se mu ne daje pozornosti. To je še vedno žal delno posledica starega sistema, v katerem smo živeli.

3. Menite, da se večina zaposlenih v vašem podjetju dovolj zaveda pomena etičnega ravnanja za uspeh podjetja? Ste bili kdaj v dilemi, ko ste tehtali etični in strokovni vidik problema in ste morali najti neko kompromisno rešitev?

Premajhen delež zaposlenih se zaveda etičnega ravnanja. Večkrat sem v tovrstni dilemi.

4. Ali je v Zavarovalnici Triglav, d.d., ponujena zadostna podpora etičnemu ravnanju zaposlenih? Kam oziroma h komu se lahko zaposleni obrnejo po pomoč v kritičnih razmerah?

Ni čisto zadostne podpore etičnemu ravnanju; se pa stvar izboljšuje. Za pomoč se obračam na nadrejenega.

5. Ste kot zaposleni že kdaj predlagali izboljšavo etičnega kodeksa?

Da, večkrat sem že predlagal točke glede izboljšave etičnega kodeksa.

6. Ste morda kdaj dobili pobudo, so vas kdaj stranke napeljevale k neetičnemu ravnanju? Kako ste se v takšnem primeru odzvali, kako se vi soočate z neetičnim ravnanjem?

Seveda, to se redno dogaja. Nekateri se sploh ne zavedajo nikakršnega kodeksa in ne vedo za nikakršno etiko. »Primitivna divjina«!

7. Ali se etični kodeks (Kodeks skupine Triglav) dosledno upošteva – se nadgrajuje in izboljšuje?

Vsako stvar, ki se ne meri s številkami – evri, je težko dosledno upoštevati; se pa situacija v tej smeri tudi počasi izboljšuje. Na prvem mestu je finančna slika. Skupina Triglav ima

edina na Balkanu mednarodno finančno oceno »A«. To je treba negovati, istočasno pa v zadostni meri upoštevati etični kodeks.

8. Ali menite, da se je zaradi zapisa pravil v etičnem kodeksu zmanjšalo število kršitev oziroma napak pri poslovanju?

Nisem prepričan, da se je zaradi tega zmanjšalo število napak.

9. Ali obstajajo specialni etični kodeksi v Zavarovalnici Triglav, d.d., glede na področje?

Ne vem točno; mislim, da ne.

10. Ste mnenja, da se sredstva za javne projekte vedno porabljajo po etičnih načelih, transparentno in v skladu z zakonom?

Ja, skoraj izključno.

11. Ali menite, da je delež sredstev, namenjen za izboljšavo etičnega kodeksa oziroma etike na sploh, premajhen?

V današnji situaciji ni premajhen. Vsaka stopnja razvoja rodi nova razmerja delitve sredstev. Je pa splošna stopnja razvoja v Triglavu v primerjavi s konkurenco precej višja.

12. Kakšno je vaše splošno mnenje glede upoštevanja etičnega kodeksa v vašem delovnem okolju? Ali menite, da se načela in vrednote, zapisane v etičnem kodeksu, prekrivajo z vašo integriteto?

Etični kodeks v mojem delovnem okolju pride kar do izraza; se skoraj dovolj upošteva – uporablja.

13. Pred približno letom dni je bil na področju zavarovalništva sprejet nov Zakon o zavarovalništvu (Ur.l. RS, 93/2015, ZZavar-1). Agencija za zavarovalni nadzor bi imela tako še močnejši nadzor nad poslovanjem zavarovalnic, zavarovalnih zastopnikov in posrednikov. Kaj bo to pomenilo za vas?

Nič posebnega; tudi v preteklosti smo delali v skladu s pravili, navodili in v duhu etičnega kodeksa.

14. Katera načela in vrednote vzbudijo največje zaupanje pri zavarovancih?

Kot rečeno – zanesljivost (v finančnem in etičnem smislu).

15. Vaši predlogi, napotki ali pripombe za izboljšanje etičnega kodeksa ter posledično zmanjšanje neetičnega ravnanja?

Teh pobud je več, naslavljamo jih na ljudi iz lestvice navzgor. Pri neetičnih ravnanjih je premalo opozoril nadrejenih. Še enkrat – stanje se počasi – skladno s splošnim razvojem izboljšuje.

PRILOGA 8: Intervju z drugim univerzalnim zastopnikom (Intervjuvanec 2)

1. Kaj je glavni dejavnik, ki predstavlja temelj uspešnosti zavarovalnice v sodobnem poslovnem svetu in kaj vse v ta pojem vključujete?

Zaposleni, doslednost, transparentnost, dobra odzivnost ...

2. Kako pomembna se vam zdi odgovorna, etična predhodna vzgoja v okviru družine, šolskem sistemu in širši družbi, kako pripomore k boljšim poslovnim predispozicijam in osebni integriteti posameznika/ce na delovnem mestu?

Zelo. Kakor bomo naučili podmladek in drug drugega, tako bomo imeli.

3. Menite, da se večina zaposlenih v vašem podjetju dovolj zaveda pomena etičnega ravnanja za uspeh podjetja? Ste bili kdaj v dilemi, ko ste tehtali etični in strokovni vidik problema in ste morali najti neko kompromisno rešitev?

Upam. Tudi že.

4. Ali je v Zavarovalnici Triglav, d.d., ponujena zadostna podpora etičnemu ravnanju zaposlenih? Kam oziroma h komu se lahko zaposleni obrnejo po pomoč v kritičnih razmerah?

Da. Običajno k sodelavcem ali nadrejenem.

5. Ste kot zaposleni že kdaj predlagali izboljšavo etičnega kodeksa?

Ne.

6. Ste morda kdaj dobili pobudo, so vas kdaj stranke napeljevale k neetičnemu ravnanju? Kako ste se v takšnem primeru odzvali, kako se vi soočate z neetičnim ravnanjem?

Da. Sem jih zavrnil.

7. Ali se etični kodeks (Kodeks skupine Triglav) dosledno upošteva – se nadgrajuje in izboljšuje?

Večinoma.

8. Ali menite, da se je zaradi zapisa pravil v etičnem kodeksu zmanjšalo število kršitev oziroma napak pri poslovanju?

To je odvisno od nas samih.

9. Ali obstajajo specialni etični kodeksi v Zavarovalnici Triglav, d.d., glede na področje?

Mislím, da ne.

10. Ste mnenja, da se sredstva za javne projekte vedno porabljajo po etičnih načelih, transparentno in v skladu z zakonom?

Ne.

11. Ali menite, da je delež sredstev, namenjen za izboljšavo etičnega kodeksa oziroma etike na sploh, premajhen?

Treba ga je izpeljat v praksi.

12. Kakšno je vaše splošno mnenje glede upoštevanja etičnega kodeksa v vašem delovnem okolju? Ali menite, da se načela in vrednote, zapisane v etičnem kodeksu, prekrivajo z vašo integriteto?

Treba se je potrudít.

13. Pred približno letom dni je bil na področju zavarovalništva sprejet nov Zakon o zavarovalništvu (Ur.l. RS, 93/2015, ZZavar-1). Agencija za zavarovalni nadzor bi imela tako še močnejši nadzor nad poslovanjem zavarovalnic, zavarovalnih zastopnikov in posrednikov. Kaj bo to pomenilo za vas?

Nič. Ker delam pošteno.

14. Katera načela in vrednote vzbudijo največje zaupanje pri zavarovancih?

Odkritost, poštenost in točnost.

15. Vaši predlogi, napotki ali pripombe za izboljšanje etičnega kodeksa ter posledično zmanjšanje neetičnega ravnanja?

Več sproščenosti na delavnem mestu, ne samo lovljenje planov za vsako ceno.

PRILOGA 9: Intervju s strokovnim sodelavcem (Intervjuvanec 3)

1. Kaj je glavni dejavnik, ki predstavlja temelj uspešnosti zavarovalnice v sodobnem poslovnem svetu in kaj vse v ta pojem vključujete?

Motivacija

- a) organizacijska klima
- b) izobraževanje in usposabljanje zaposlenih
- c) varnost zaposlitve
- d) nagrajevanje zaposlenih

2. Kako pomembna se vam zdi odgovorna, etična predhodna vzgoja v okviru družine, šolskem sistemu in širši družbi, kako pripomore k boljšim poslovnim predispozicijam in osebni integriteti posameznika/ce na delovnem mestu?

Predhodna vzgoja je zelo pomembna. Nekaj je prirojeno, ostalo pa je naučeno in pridobljeno s prakso. Zelo pomembno pa je dejstvo, da si mora (če je možno) oseba izbrati delo, ki ga veseli – v nadaljevanju so to najboljši delavci.

3. Menite, da se večina zaposlenih v vašem podjetju dovolj zaveda pomena etičnega ravnanja za uspeh podjetja? Ste bili kdaj v dilemi, ko ste tehtali etični in strokovni vidik problema in ste morali najti neko kompromisno rešitev?

Da, zaposleni se morajo zavedati pomena etičnega ravnanja, saj jih zavarovalnica vestno spodbuja v tej smeri, z različnimi prijemi (Brošura Kodeks zavarovalnice Triglav, redna letna izobraževanja preko računalniških testov).

4. Ali je v Zavarovalnici Triglav, d.d., ponujena zadostna podpora etičnemu ravnanju zaposlenih? Kam oziroma h komu se lahko zaposleni obrnejo po pomoč v kritičnih razmerah?

Da.

- 1. Nadrejeni, delavski zastopnik (SPORP – služba za preprečevanje goljufij in odkrivanje prevar).
- 2. Lokalni službi oziroma pooblaščenim osebam za skladnost poslovanja.

5. Ste kot zaposleni že kdaj predlagali izboljšavo etičnega kodeksa?

Podal sem strokovne pobude.

6. Ste morda kdaj dobili pobudo, so vas kdaj stranke napeljevale k neetičnemu ravnanju? Kako ste se v takšnem primeru odzvali, kako se vi soočate z neetičnim ravnanjem?

Da, kot zastopnik sem imel več takih primerov, o katerih sem seznanil svoje pristojne. Pravila pri poslovanju dosledno upoštevam.

7. Ali se etični kodeks (Kodeks skupine Triglav) dosledno upošteva – se nadgrajuje in izboljšuje?

Da, tekoče.

8. Ali menite, da se je zaradi zapisa pravil v etičnem kodeksu zmanjšalo število kršitev oziroma napak pri poslovanju?

Tudi to. K izboljšanju pa so pripomogle tudi služba za skladnost poslovanja, SPORP, cenilci in oddelki za reševanje pritožb. Vsi so prispevali svoj delež k zmanjšanju števila pritožb, kršitev ter napak pri poslovanju.

9. Ali obstajajo specialni etični kodeksi v Zavarovalnici Triglav, d.d., glede na področje?

Imamo Zavarovalni kodeks, deklaracijo o poštem poslovanju, kodeks upravljanja javnih delniških družb, etični kodeks arbitraže, komunikacijski kodeks itd.

10. Ste mnenja, da se sredstva za javne projekte vedno porabljajo po etičnih načelih, transparentno in v skladu z zakonom?

Nikoli (mnogo preveč za preoblikovanje osebnih dohodkov).

11. Ali menite, da je delež sredstev, namenjen za izboljšavo etičnega kodeksa oziroma etike na sploh, premajhen?

Ne.

12. Kakšno je vaše splošno mnenje glede upoštevanja etičnega kodeksa v vašem delovnem okolju? Ali menite, da se načela in vrednote, zapisane v etičnem kodeksu, prekrivajo z vašo integriteto?

V našem delavnem okolju se etični kodeks 100-odstotno upošteva. Da, načela in vrednote se prekrivajo z mojo integriteto.

13. Pred približno letom dni je bil na področju zavarovalništva sprejet nov Zakon o zavarovalništvu (Ur.l. RS, 93/2015, ZZavar-1). Agencija za zavarovalni nadzor bi imela tako še močnejši nadzor nad poslovanjem zavarovalnic, zavarovalnih zastopnikov in posrednikov. Kaj bo to pomenilo za vas?

Enako, kot do sedaj. AZN mora biti redno prisotna na zavarovalniškem trgu in v primeru kršitev tudi takoj primerno ukrepati zoper kršitelja, ki ZZavar-1 ne upošteva.

14. Katera načela in vrednote vzbudijo največje zaupanje pri zavarovancih?

Strokovnost, varnost, družbena odgovornost in enostavnost.

15. Vaši predlogi, napotki ali pripombe za izboljšanje etičnega kodeksa ter posledično zmanjšanje neetičnega ravnanja?

Spoštovanje etičnega kodeksa.

PRILOGA 10: Intervju s Client Managerjem, Pozavarovalnica Triglav (Intervjuvanec 4)

1. Kaj je glavni dejavnik, ki predstavlja temelj uspešnosti zavarovalnice v sodobnem poslovnem svetu in kaj vse v ta pojem vključujete?

Stabilnost poslovanja, zadovoljstvo zavarovancev, kar posledično privede do dobrih poslovnih rezultatov.

2. Kako pomembna se vam zdi odgovorna, etična predhodna vzgoja v okviru družine, šolskem sistemu in širši družbi, kako pripomore k boljšim poslovnim predispozicijam in osebni integriteti posameznika/ce na delovnem mestu?

Zelo pomembna. Prednost imajo mladi, ki so bolj etično naklonjeni. Pri iskanju zaposlenih se osredotočimo predvsem na spoštovanje kandidata do ostalih zaposlenih, njegove vrednote in načela, poslovno oblačenje (glede na to, da gre za visoko tvegane posle z vodji države ali velikih korporacij, se mora zaposleni tudi tako predstaviti, torej poslovna obleka brez pretiravanja).

3. Menite, da se večina zaposlenih v vašem podjetju dovolj zaveda pomena etičnega ravnanja za uspeh podjetja? Ste bili kdaj v dilemi, ko ste tehtali etični in strokovni vidik problema in ste morali najti neko kompromisno rešitev?

Da. Pri sklepanju tako tveganih poslov velikokrat pride do nasprotja interesov.

4. Ali je v Zavarovalnici Triglav, d.d., ponujena zadostna podpora etičnemu ravnanju zaposlenih? Kam oziroma h komu se lahko zaposleni obrnejo po pomoč v kritičnih razmerah?

Da, skozi razna izobraževanja, delavnice in usposabljanja. Na voljo imamo veliko delavnic za izpolnitev mehkih veščin, za načine komuniciranja ... Imamo tudi notranje glasilo – časopis, preko katerega se zaposleni seznanjamo, poleg notranjega ozaveščanja, okrožnic. Zavarovalnica sama skrbi za zdravje zaposlenih, v ta namen imamo v poslovnih prostorih košarico zdravih izdelkov za vse letne čase (sadje, zdravi prigrizki). Imamo tudi pestro izbiro športnih aktivnosti, ki jih lahko obiskujemo dnevno. Veliko sredstev se vlaga v zdravje zaposlenih. »Zdrav zaposlen« je ključ za uspešnost.

5. Ste kot zaposleni že kdaj predlagali izboljšavo etičnega kodeksa?

Da, skozi različne strokovne pobude. Imamo tudi svet delavcev, ki pobude sprejema in jih nato preko dveh članov predstavi nadzornemu svetu.

6. Ste morda kdaj dobili pobudo, so vas kdaj stranke napeljevale k neetičnemu ravnanju? Kako ste se v takšnem primeru odzvali, kako se vi soočate z neetičnim ravnanjem?

Da, tega je veliko. V takih situacijah zadeve rešim v skladu z zakonom in z veliko mero strokovnosti. Na to temo imamo tudi veliko izobraževanj za obvladovanje težkih situacij, stresa, komunikacije s strankami.

7. Ali se etični kodeks (Kodeks skupine Triglav) dosledno upošteva – se nadgrajuje in izboljšuje?

Da, kodeks se nadgrajuje in prilagaja spremembam na trgu. Kodeks je priporočilo podjetju, znotraj kodeksa pa imamo veliko pravilnikov, ki so zavezujoči. Tem pravilnikom pravimo tudi »živi dokumenti«.

8. Ali menite, da se je zaradi zapisa pravil v etičnem kodeksu zmanjšalo število kršitev oziroma napak pri poslovanju?

Zagotovo, toda to ni odvisno le od etičnega kodeksa, ampak tudi od ostalih pravil in oseb, ki opravljajo letno notranjo revizijo.

9. Ali obstajajo specialni etični kodeksi v Zavarovalnici Triglav, d.d., glede na področje?

Da, a so bolj pravila, ki so zavezujoča. Od posameznega področja pa je tudi zahtevano, da si pravilnike sami prilagodijo.

10. Ste mnenja, da se sredstva za javne projekte vedno porabljajo po etičnih načelih, transparentno in v skladu z zakonom?

V preteklosti se sredstva niso porabljala transparentno in v skladu z zakonom. Sponzorstvo in donatorstvo je ena izmed sivih con, ki je bila včasih zelo nenadzorovana. Danes pa je glede porabe sredstev vse veliko bolj nadzorovano, strokovno in organizirano, saj smo pred nekaj leti razvili službo za kadrovanje, ki skrbi za primerno razporeditev sredstev. Zavarovalnica vlaga v mlade športnike, umetnike. Sponzorstvo in donatorstvo je sestavljeno iz mnogih postopkov, torej prijave, analize kriterijev, komisije ...

11. Ali menite, da je delež sredstev, namenjen za izboljšavo etičnega kodeksa oziroma etike na sploh, premajhen?

Ne. Veliko sredstev je namenjenih za dobro zaposlenega.

12. Kakšno je vaše splošno mnenje glede upoštevanja etičnega kodeksa v vašem delovnem okolju? Ali menite, da se načela in vrednote, zapisane v etičnem kodeksu, prekrivajo z vašo integriteto?

Etični kodeks se poleg ostalih pravilnikov dosledno upošteva, o spremembah smo zaposleni obveščeni preko okrožnic. Da, moja načela in vrednote se skladajo z vrednotami Zavarovalnice.

13. Pred približno letom dni je bil na področju zavarovalništva sprejet nov Zakon o zavarovalništvu (Ur.l. RS, 93/2015, ZZavar-1). Agencija za zavarovalni nadzor bi imela tako še močnejši nadzor nad poslovanjem zavarovalnic, zavarovalnih zastopnikov in posrednikov. Kaj bo to pomenilo za vas?

Zavarovalništvo je regulirano, portalno moramo pošiljati poročila AZN, enako velja za nove produkte. O vsem, kar počnemo, moramo poročati. Zakon je potrebno dosledno upoštevati. EIOPA je nov režim implementacije zakonov v svoje lokalno poslovanje.

14. Katera načela in vrednote vzbudijo največje zaupanje pri zavarovancih?

Stabilnost, varnost in zaupanje.

15. Vaši predlogi, napotki ali pripombe za izboljšanje etičnega kodeksa ter posledično zmanjšanje neetičnega ravnanja?

Na to temo imamo že veliko zadev, ki pripomorejo k izboljšanju poslovanja. Uvedena imamo letna preverjanja (notranjo revizijo), risk management (ovrednoti tveganje) itd.