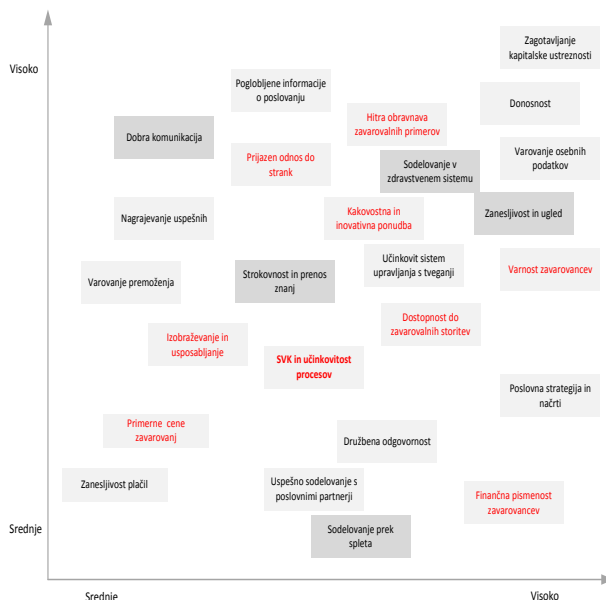


IZVLEČEK POLITIKE SISTEMA VODENJA KAKOVOSTI

Na podlagi strateške in poslovne usmeritve Triglav, Zdravstvene zavarovalnice, d.d. in v skladu z ZZavar-1 vključno z nizom drugih predpisov s področja solventnosti, Smernic EIOPA o sistemu upravljanja ter ISO standarda 9001:2015 je organiziran sistem vodenja kakovosti (ali SVK). Ta (pod)sistem je določen v dokumentu Politike sistema vodenja kakovosti, ki ga je z izjavo vodstva potrdila Uprava zavarovalnice v juliju 2017, da se zagotovi izvajanje in vzdrževanje kakovostnega delovanja zavarovalnice.

Uprava s tem podpira sistematičen pristop k oblikovanju vodenja kakovosti v luči S2, ki je za zavarovalnico predpisan in je zelo zahteven ter kompleksen z vidika korporativnega upravljanja zaradi značaja zavarovalnega in zdravstvenega področja. Zato so prioritete zavarovalnice usmerjene v spoštovanje zakonodaje in predpisov, sistem vodenja kakovosti pa jih dopolnjuje v okviru obvladovanja operativnih tveganj kot kontrolni sistem. SVK je implementiran pri obravnavi zavarovancev tako, da postavlja cilje kakovosti in vključuje zavezanost k izpolnjevanju zahtev ISO standarda.

Za doseganje poslovnih ciljev zavarovalnice politika ureja sistemski okvir poslovnih procesov v okviru zahtev ISO standarda pri opravljanju zdravstvenih zavarovanj, upošteva načela celovitosti, popolnosti, preglednosti dejavnikov in enovitosti sistema določanja vsebin procesov. Načela SVK so vključena v ciljno vodenje poslovanja, kot jih določajo strateški dokumenti, ki jih sprejmejo organi. Poslovni procesi te cilje podpirajo in jih zagotavljajo v okviru sistema upravljanja, ki vključuje tudi organizacijski vidik delovanja. V teh procesih so vključeni podrejeni cilji, kot so uspešno in učinkovito izvajanje delovnih aktivnosti v okviru procesne sistematičnosti, zagotavljanje varovanja premoženja, skladnosti poslovanja, ustreznega komuniciranja in poročanja ter aktivnosti sprotnega kontroliranja delovanja, tudi procesnega, in nadziranja poslovanja zavarovalnice.



Namen delovanja procesov in SVK je, da zavarovalnica dosega naslednje skupne cilje:

- izpolnjuje svoje poslanstvo, vizijo in strategijo ter uresničuje zadane poslovne cilje,
- zagotavlja učinkovit sistem upravljanja, vključno s primerno organizacijo in upravljanjem tveganj,
- opravlja zavarovalne posle pravilno in v skladu s predpisi in notranjimi pravili,
- organizira na tveganjih zasnovano delovanje na vseh področjih in pri tem zagotavlja ustrezno komuniciranje in poročanje,
- zagotavlja primeren kontrolni sistem in ustrezno nadziranje poslovanja.

SVK s svojim delovanjem pomaga zavarovalnici uresničevati njene poslovne cilje s sistematičnim in metodičnim vodenjem kakovosti za izboljševanje uspešnosti upravljanja operativnih tveganj in kontrolnih postopkov ter v okviru vzpostavljenega upravljanja zavarovalnice, upošteva vse strokovne usmeritve in načela s prepoznavnim temeljnim ciljem proaktivnega delovanja.

Cilji politike vodenja kakovosti so, da SVK sistematično in objektivno načrtuje in izvaja kontrolne preglede oziroma notranje presoje na podlagi zakonskih in strokovnih okvirov in na način, da je SVK zasnovano v obliki presojanja operativnega tveganja procesnega delovanja zavarovalnice kot kontrolni sistem za relevantne deležnike, torej zavarovance.

Cilji politike sistema vodenja kakovosti so, da SVK s svojim proaktivnim delovanjem in (pri)poročili pripomore k izboljševanju primernosti in učinkovitosti zavarovalnih procesov in s tem povezano varovanje zavarovancev v okviru sistema upravljanja. Pri tem z vidika upravljanja tveganj deluje kot del celotnega kontrolnega sistema, ki zagotavlja:

- doseganje ciljev poslovne in finančne uspešnosti ter varovanje sredstev pred izgubo,
- zanesljivo, pravočasno in pregledno notranje in zunanje (ne)računovodsko poročanje, ki vključuje tudi poročanje SVK,
- skladnost z zakoni in drugimi predpisi ter notranjimi pravili, ki vključuje tudi skladnost z zahtevami ISO standarda vodenja kakovosti.

Sistem vodenja kakovosti je organiziran tako, da je umeščen v uravnavanje operativne izpostavljenosti zavarovalnice na področju poslovnih procesov in skladnosti dobre prakse, z usmeritvijo v najboljšo prakso.