



NAŠ KODEKS

SRCE IN DUŠA VZAJEMNE

VSAK POSAMEZNIK ŠTEJE!

Regratova lučka je simbol življenja, svobode in izpolnitve želja. Pomeni zavedanje, da je treba vsak trenutek življenja izkoristiti v popolnosti. Semena simbolizirajo upanje, svobodo duha, inteligenco in ljubezen. Poleg tega ima regratova lučka še en skrivnostni pomen – simbolizira popolnost vsakega posameznika. Dr. Seuss v Horton Hears a Who razkriva, da je v njej cel planet. Resda čisto majčken, z zelo majhnimi prebivalci, a vseeno – **"a person's a person no matter how small"**.

ALEŠ MIKELN



PRESEDNIK UPRAVE

Poznamo in živimo vrednote, vizijo,
poslanstvo in strategijo Vzajemne.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Aleš Mikeln'. The signature is fluid and cursive, written on a white background.



KATJA JELERČIČ



ČLANICA UPRAVE

Prizadevamo si zgraditi boljše
zdravstvo za naše stranke.



NEVEN CVITANOVIĆ



ČLAN UPRAVE

Razvijamo celovito ponudbo, s katero našim strankam nudimo varnost in pomoč.

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Neven S". The signature is stylized and written in a cursive script.





GRADIMO ZAUPANJE



DELIMO ZNANJE



VARUJEMO ZDRAVJE

SPOROČILO POSLOVODSTVA

Središče našega delovanja so ljudje in skrb za njihovo zdravje, kar se odraža v našem poslanstvu, viziji in skupnih vrednotah. Na enakih temeljih je zgrajen tudi Kodeks. Odraža naša prepričanja, pričakovanja in temeljna načela. Določa našo kulturo. Sporoča, kdo smo Vzajemci, kam si želimo in kako bomo tja prišli. Je tudi naša zaveza vam, dragi sodelavci, cenjene stranke in spoštovani poslovni partnerji.

Kodeks združuje zelena ravnanja vseh zaposlenih pri vsakodnevnem opravljanju dela ter naše zakonske in etične odgovornosti. Služi kot smerokaz pri etičnem odločanju in ravnanju, saj se zavedamo, da ni pomembno le doseganje ciljev ampak tudi način, kako jih dosežemo. Zato pričakujemo, da Kodeks poznate in mu sledite vsi Vzajemci. Želimo, da kot vodilo pride v naše pore. Vselej. Ko razvijamo zavarovanja, sprejemamo stranke in nove sodelavce, sklepamo poslovna partnerstva. Ko živimo.

Širše poslovodstvo Vzajemne je v celoti zavezano k spoštovanju tega Kodeksa. Verjamemo, da bomo z njegovo pomočjo Vzajemci še naprej sprejemali prave odločitve, na katere bomo lahko ponosni. Prav tako verjamemo, da nam Kodeks kaže pravo pot do našega cilja - postati varuh zdravja, ki celovito poskrbi za zdravje vseh generacij. Zato želimo z njegovo pomočjo širiti pozitivna ravnanja tudi do naših zvestih strank, poslovnih partnerjev in drugih deležnikov, saj smo vsi skupaj kreatorji naše zdrave prihodnosti.

**PREDANI ZDRAVJU.
PREDANI VAM.**

KAJ JE NAMEN KODEKSA?

Prihodnost uspešnih podjetij je v iskanju širšega smisla. »Delati dobro« in prispevati k dobrobiti družbe v svetu postaja vrednota vseh vrednot. Dolgoročno uspešnejša bodo podjetja, katerih delovanje temelji na vrednotah in zaupanju ter jim je mar za spoštovanje in krepitev skupnosti.

Močno etično sporočilo je tudi v ospredju naše vizije, poslanstva in vrednot. Da bi jih res živeli, se morajo odražati pri našem vsakodnevnem delu in odločitvah, ki jih sprejemamo. Zaposleni moramo v prvi vrsti poskrbeti za to, da so naši motivi in ravnanja vedno etični, skladni z vrednotami in poslanstvom, zakoniti, skratka pravi. Pri tem nas lahko usmerja ta Kodeks. Da bo imel zelene učinke, se mu posvetimo v celoti, pri vsem, kar počnemo in smo.

KODEKS JE NAŠE VODILO

Kodeks ravnanja Vzajemne predstavlja nabor zelenih in etičnih ravnanj, ki jih mora poznati, razumeti in živeti vsak Vzajemec. Temelji na naših vrednotah in gradi deset ščitov - deset temeljnih načel zelenega ravnanja. Pri tem izhaja iz treh ključnih vidikov odnosov - odnos do sebe in sodelavcev, odnos do strank in poslovnih partnerjev ter odnos do družbe, narave, okolja. Zaposlenim pomaga razumeti, kaj se od nas pričakuje pri delu.

Prav tako so v Kodeks stkana tudi vsa osnovna in specifična področja spremljanja skladnosti, kot so na primer korporativna integriteta, preprečevanje prevar in korupcije, spoštovanje internih aktov, obvladovanje nasprotij interesov, dovoljena darila in gostoljubje, varovanje poslovne skrivnosti in osebnih podatkov, varstvo potrošnikov, varstvo konkurence, varnost in zdravje pri delu, skrbni pregledi poslovnih partnerjev, spoštovanje človekovih pravic pri poslovanju, ipd.

Kot tak, Kodeks udejanja tudi nekatere zaveze, h katerim je Vzajemna prostovoljno pristopila, in sicer Zavarovalni kodeks Slovenskega zavarovalnega združenja, Slovenske smernice korporativne integritete, Zavezo k spoštovanju človekovih pravic pri poslovanju, Integriteta vodenjstva 5 zvezdic, ipd.

ETIKA JE NAJPREJ STVAR POSAMEZNIKA

- ✓ Naša ravnanja so vedno skladna z našim poslanstvom, vrednotami in temeljnimi načeli.
- ✓ Vselej ravnamo pošteno, dobronamerno in lojalno.
- ✓ Poznamo in upoštevamo predpise, navodila in postopke, pomembne za naše delo.
- ✓ Pozorni smo na okoliščine, ki bi lahko pomenile kršitev Kodeksa, predpisov ali internih aktov, ter jih ustrezno sporočamo pristojnim.



ETIČNO JE VEČ KOT SKLADNO ALI ZAKONITO

Poslovna etika je odraz naše etičnosti v delovnem okolju. Izkazujemo jo s strokovnim, natančnim, pravočasnim in odgovornim delom, ki ga ne opravljamo le zakonito, pač pa tudi pošteno, dobronamerno in lojalno. Dosledno etično ravnanje vzpostavlja etično kulturo, ki zagotavlja zaupanje zaposlenih, strank in poslovnih partnerjev, ustvarja trajnostne odnose, razvoj in ugled, dobro organizacijsko klimo ter s tem večjo učinkovitost.

VEDNO RAVNAMO PRAV

Kodeks je praktičen, enostaven in uporaben. Pri vsakem temeljnem načelu naniza nekaj primerov temeljnih ravnanj, ki jih pričakujemo in spodbujamo, ter nekaj takšnih, ki so v naši hiši nesprejemljiva. Dodani so tudi praktični primeri.

USTVARJAMO POZITIVNO POSLOVNO KULTURO

Pa vendar ima ta Kodeks tudi višji motiv. Njegov cilj je organizacijska kultura, ki spodbuja razvoj visoke duhovne inteligence. Kultura, ki jo ženejo pozitivni motivi in vzori. Z njegovo pomočjo želimo uresničevati vedenja, ki odražajo samozavedanje, sočutje, sprejemanje različnosti, spontanost, skromnost in pozitivnost, ter odnose, kjer prevladujeta odprtost in medsebojno spoštovanje. Verjamemo, da bomo s takšnimi lastnostmi in s krepitvijo poslovanja, ki vlaga v zadovoljevanje širših potreb skupnosti, lažje ohranjali svojo konkurenčno prednost na trgu ter uresničevali svoje cilje in strategije.

TEMELJNA NAČELA

1 SMO ZDRAVA ZAVAROVALNICA,
KER ŽELIMO DELATI PRAV.

2 SMO LJUDJE,
ZATO NAM JE MAR.

3 DELAMO S STRASTJO,
IN SMO ZATO USPEŠNI.

4 VARUJEMO ZDRAVJE,
KER JE ZDRAVJE VIR ŽIVLJENJA.

5 DRŽIMO BESEDO,
KER JE ZAUPANJE TEMELJ ZAVAROVALNIŠTVA.

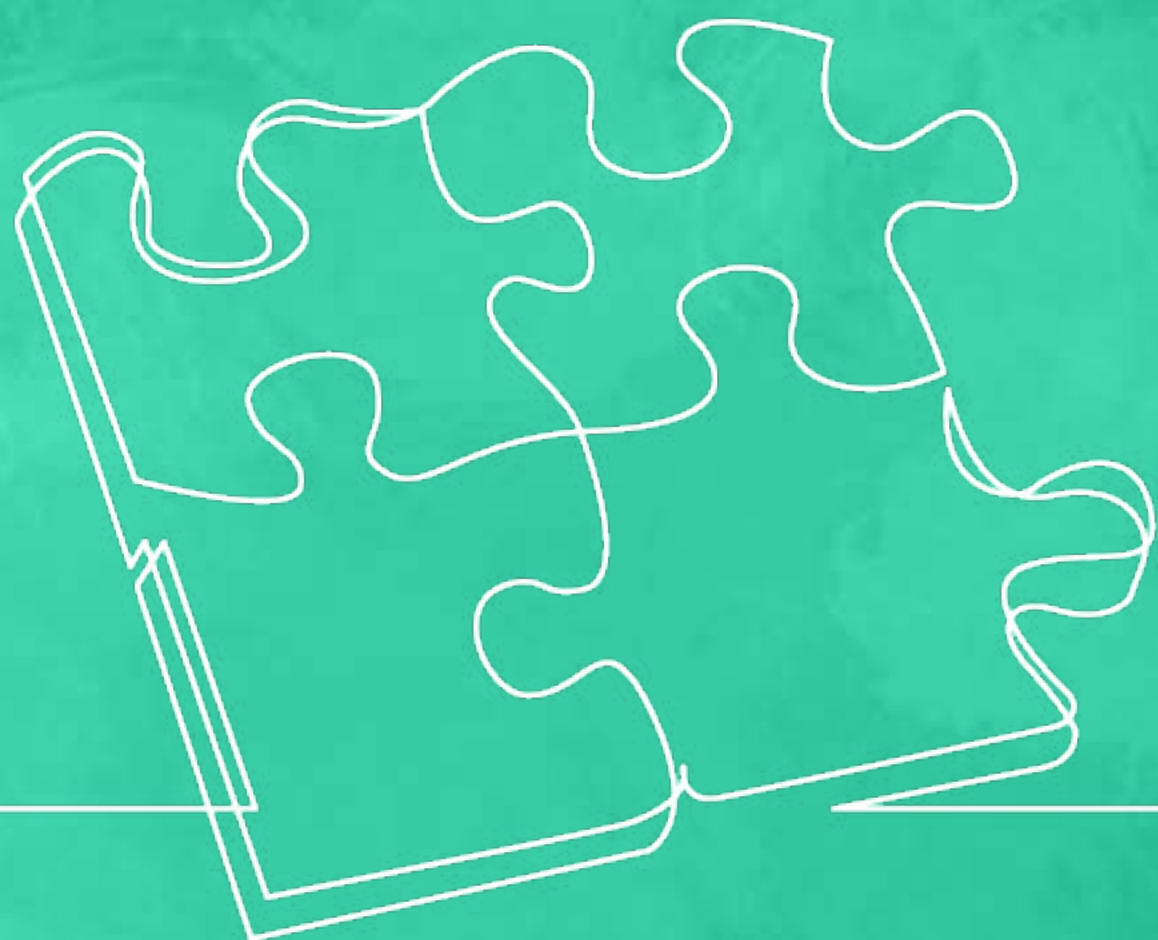
6 RASTEMO IN SE RAZVIJAMO,
KER BI RADI POSTALI ŠE BOLJŠI.

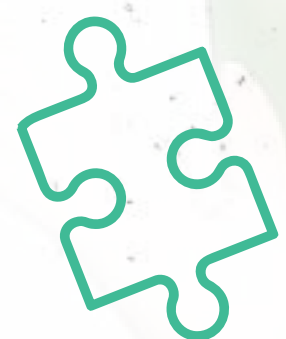
7 SPOŠTUJEMO RAZLIČNOST,
KER VSAK ŠTEJE.

8 GRADIMO MOSTOVE,
KER SMO POVEZANI MOČNEJŠI.

9 UPRAVLJAMO S PODATKI,
KER BI SE VAM RADI PRIBLIŽALI.

10 PREDANI SMO VAM,
KER SMO TU ZARADI VAS.





SMO ZDRAVA ZAVAROVALNICA, KER ŽELIMO DELATI PRAV.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

Visoki etični standardi poslovanja so ključ do osebne zavzetosti zaposlenih in dobrih poslovnih rezultatov v zdravem okolju. S pomočjo etičnih odločitev in ravnanj se izognemo škandalom, povezanim s korupcijo, zlorabam zaupnih informacij, goljufijam in manipulaciji, izgorevanju, nezadovoljstvu in trpinčenju na delovnem mestu.




TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Poznamo in živimo vrednote, vizijo, poslanstvo in strategijo Vzajemne.
- ✓ Mar nam je za okolje, skupnost in prihodnje generacije.
- ✓ Ščitimo in spoštujemo pravice zaposlenih, strank, poslovnih partnerjev in drugih posameznikov.
- ✓ Delujemo v skladu s predpisi in etičnimi načeli.
- ✓ Imamo ničelno toleranco do prevar in goljufij.
- ✓ Pri sklepanju dogovorov vedno izberemo za Vzajemno najboljšo možno ponudbo.
- ✓ S ponosom uporabljamo blagovno znamko Vzajemne, njen znak in logotip.
- ✓ Delovna sredstva in opremo zaščitimo pred poškodbo, krajo, izgubo, nezakonito ali neprimerno uporabo.
- ✓ Sredstev zavarovalnice ne uporabljamo za svojo lastno korist ali korist svojih bližnjih.
- ✓ Ne sprejemamo podkupnin in nedovoljenih daril.

- ✓ Preprečujemo vsakršno nadlegovanje ter se vzdržimo neželenih spolnih pripomb in žaljivih šal.
- ✓ Zaposlujeemo pošteno, na podlagi sposobnosti in dosežkov kandidatov.
- ✓ Izločimo se iz obravnave zahtevkov naših bližnjih.
- ✓ Stopimo v bran posameznikom, ki v skladu s Kodeksom in dobronamerno opozorijo na nepravilnosti.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Pri sprejemanju odločitev so v ospredju naši lastni interesi in ne interesi zavarovalnice ter strank.
- ✗ Skrivamo osebne povezave, ki lahko vplivajo na naše odločitve.
- ✗ Med več ponudniki izberemo našega prijatelja, čeprav je dražji in ne nujno najboljši.
- ✗ Pričakujemo ali delimo neupravičene nagrade.
- ✗ Posameznim zaposlenim priznamo nesorazmerno več pravic kot drugim.



Poslovni partner me je povabil na poslovno kosilo.
Lahko povabilo sprejmem?

V večini primerov so zmerna in občasna poslovna kosila dovoljena. Kljub temu skrbno presodite vse okoliščine, še posebej v primeru, če kosilo v celoti plača poslovni partner. Zlasti je vabilo lahko neprimerno v času, ko s poslovnim partnerjem še tečejo pogajanja za sklenitev posla.



SMO LJUDJE, ZATO NAM JE MAR.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

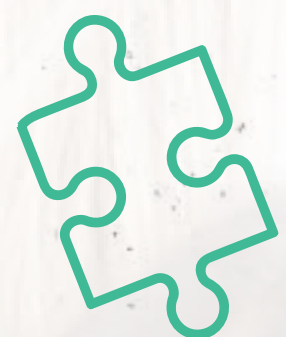
Uspešna podjetja smo sočutna. Verjamemo, da se srčnost pozna v vsem, kar počnemo. Razvijamo občutek za soljudi in želimo pomagati. V prijaznem okolju se ustvarijo zdravi medsebojni odnosi, posamezniki se počutijo hvaležne, varne in pripadne, bolj so odporni na stres in izgorevanje, lažje se povežejo v skupino in ustvarijo čvrsto zaupanje. Vse to ima za posledico večjo trdnost, zavzetost in uspešnost.

TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Ponudimo pomoč vsakomur, ki jo potrebuje.
- ✓ Delujemo tako, da se sodelavci in stranke ob nas počutijo dobro in sprejeto.
- ✓ Smo sočutni, prepoznavamo čustva in potrebe drugih.
- ✓ Obiščemo stranko na domu, če ji je tako lažje.
- ✓ Zahvalimo se za pomoč.
- ✓ Ustvarjamo zdrave odnose, s sodelavci pletemo prijateljske vezi.
- ✓ Delo si pravično razdelimo.
- ✓ Priskočimo na pomoč sodelavcu, ki ima težavno obdobje ali je preobremenjen.
- ✓ Ob odsotnosti sodelavcev prevzamemo njihove naloge v dobrobit naših strank.
- ✓ Pohvalimo sodelavca za dobro opravljeno delo.
- ✓ Smo družini prijazno podjetje.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Izkoriščamo nemoč sodelavca, stranke, partnerja.
- ✗ Stranke, sodelavce ponižujemo, jim ukazujemo, jih kritiziramo, obtožujemo.
- ✗ Zavidamo, če drugi uspejo.
- ✗ Smo sebični in pohlepni.



DEAMO S STRASTJO, IN SMO ZATO USPEŠNI.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

Strast je izredno močna, pozitivna, navdihujoča in nalezljiva energija. Je kot gorivo na poti k uspehu, ki nam pomaga uresničevati cilje s predanim, osredotočenim, natančnim, ustvarjalnim in zavzetim delom. Delati s strastjo, pomeni delati tisto, kar imamo radi in v kar zares verjamemo. Navdušenost, ki sije iz oči, se prenese tudi na sodelavce, stranke in poslovne partnerje, saj smo vsi radi del nečesa čarobnega in uspešnega.



TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Prizadevamo si biti najboljši na vseh področjih, ki so za Vzajemno strateškega pomena.
- ✓ Odločamo se premišljeno, pogumno in pravočasno.
- ✓ Za lastna dejanja in odločitve smo vedno pripravljeni prevzeti odgovornost.
- ✓ Opogumljamo drug drugega k doseganju visokih ciljev in standardov.
- ✓ Poenostavljamo, racionaliziramo, standardiziramo in informatiziramo naše postopke, kjerkoli je to možno.
- ✓ Naši stroški so skrbno načrtovani, namenjeni izključno potrebam poslovanja in transparentno dokumentirani.
- ✓ Izogibamo se naložb in vlaganj, ki bi lahko kakorkoli škodovala Vzajemni.
- ✓ Ponosni smo na Vzajemno in širimo njeno dobro ime.
- ✓ Radi in pravočasno prihajamo v službo, saj se zavedamo, da naša odsotnost in zamujanje bremenita Vzajemno in sodelavce.

- ✓ Na sestankih smo vnaprej pripravljeni, osredotočeni in aktivni.
- ✓ Ne dovolimo, da bi zasebni klici med službenim časom in brskanje po internetu vplivala na našo učinkovitost.
- ✓ Beležimo, sporočamo in ustrezno rešujemo neželene dogodke in incidente.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Ne znamo prepoznati in obvladovati tveganj.
- ✗ Ne izpolnjujemo delovnih obveznosti.
- ✗ Ne verjamemo vase in v dobrobit našega dela.
- ✗ Skrivamo svoje napake ali krivdo vselej valimo na druge.
- ✗ Smo neaktivni in nepripravljeni pomagati, iskati rešitve.
- ✗ S svojo nezavzetostjo slabo vplivamo na ostale sodelavce.
- ✗ Smo apatični. V nič ne verjamemo.

V finančnem oddelku sem zadolžen za plačevanje računov. Vsak mesec izvršim pavšalno nakazilo svetovalnemu podjetju, pri čemer pa nimam podatkov o tem, ali nam podjetje dejansko zagotavlja kakšne izdelke oziroma storitve. Ali naj nadaljujem z nakazili?

Nakazila za neizvedene izdelke ali storitve pomenijo nezakonito uporabo sredstev podjetja. Osebo, ki je račun odobrila, lahko vprašate po izdelku ali storitvi, ki se plačuje. Če ne dobite zadovoljivega odgovora, se posvetujte z vodjo ali funkcijo spremljanja skladnosti.





VARUJEMO ZDRAVJE, KER JE ZDRAVJE VIR ŽIVLJENJA.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

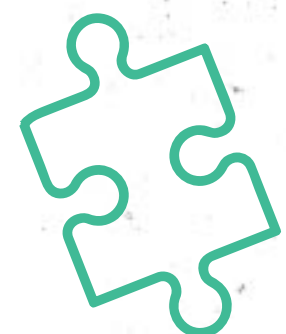
Skrb za zdravje zaposlenih in zavarovancev je naše osrednje poslanstvo. Začne se pri posamezniku in pomeni vzpostavljanje ravnovesja telesnih, čustvenih, duhovnih in socialnih veščin. Pomeni vir učinkovitega in kvalitetnega življenja vsakega posameznika ter s tem pot k bolj zdravi družbi.

TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Služimo zdravju naših zavarovancev in širše družbe.
- ✓ Krepimo zavedanje v pomen preventivne skrbi za zdravje vseh generacij.
- ✓ Spodbujamo skrb za okolje, smo varčni pri uporabi papirja, vode in energije ter uporabljamo obnovljive materiale.
- ✓ Pomagamo bolnim in pomoči potrebnim.
- ✓ Delimo nasmeh in se trudimo za toplino v poslovalnicah.
- ✓ Verjamemo v dobro in tudi v težkih okoliščinah vidimo svetlo stran.
- ✓ Skrbimo za varno in zdravo delovno okolje, kjer se zaposleni dobro počutimo.
- ✓ Zdravo se prehranjujemo in dovolj spimo.
- ✓ Na sestanke hodimo peš ali se vozimo s kolesi.
- ✓ Spodbujamo drug drugega k opuščanju zdravju škodljivih razvad.
- ✓ Urejen videz nam je pomemben.
- ✓ Znamo se zabavati in ustvarjamo prijetno delovno vzdušje.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Ni nam mar za zdravje okolja.
- ✗ Ne hodimo na preventivne zdravstvene preglede.
- ✗ Predajamo se strahu, jezi, krivdi, stresu.
- ✗ V službo prihajamo pod vplivom substanc, ki škodljivo vplivajo na našo storilnost, razsodnost in varnost.



DRŽIMO BESEDO, KER JE ZAUPANJE TEMELJ ZAVAROVALNIŠTVA.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

Zaupanje je osnova vsakega zdravega odnosa. Začne se s sporazumevanjem in zahteva iskrenost, dobronamernost in doslednost. Tudi uspešno poslovanje zavarovalnic že od nekdaj temelji na zaupanju. S sklenitvijo zavarovanja namreč zavarovalnice v bistvenem prodajamo »na zaupanje«, saj damo zgolj obljubo, da bomo v primeru nastanka zavarovanega dogodka izplačale dogovorjeno zavarovalnino. Pošteno, iskreno in zanesljivo - etično ravnanje s spodbujanjem realnih pričakovanj naših strank je zato ključno za oblikovanje zaupanja, stabilnosti, integritete in dolgoročne uspešnosti zavarovalnice.



TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Iskreno in jasno povemo, kar mislimo.
- ✓ Delamo, kar govorimo.
- ✓ Izpolnjujemo obljube in pogodbene dogovore.
- ✓ Smo resnicoljubni, pošteni, zanesljivi in lojalni.
- ✓ Pri naših dejanjih in odločitvah smo dosledni.
- ✓ Odpuščamo sebi in drugim.
- ✓ Smo odzivni in spoštljivi do potreb naših zavarovancev in sodelavcev.
- ✓ Ob morebitnih zamudah se pravočasno opravičimo in dogovorimo o novem roku.
- ✓ Nesoglasja rešujemo pošteno, hitro in sporazumno.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Zavajamo, ovinkarimo, lažemo, olepšujemo.
- ✗ Zaposlenim in strankam obljubljam nemogoče.
- ✗ Ne odzivamo se na telefonske klice, elektronsko pošto in sestanke.
- ✗ Gojimo zamere.
- ✗ Smo brezбриžni in nezanesljivi.



RASTEMO IN SE RAZVIJAMO, KER BI RADI POSTALI ŠE BOLJŠI.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

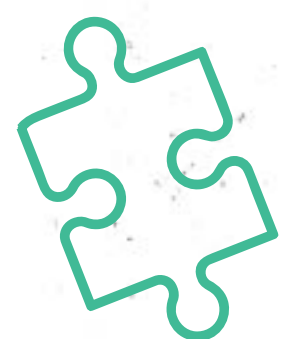
Da bi zagotovili dolgoročno stabilnost, se morajo sistemi v naravi ohranjati in razvijati. Ti sistemi ostajajo edinstveni, ker se med svojim obstojem ves čas učijo, nenehno raziskujejo, težijo k različnosti in spontanosti ter se prilagajajo in povezujejo z okoljem. Enako je v podjetjih in pri posameznikih. S pomočjo samozavedanja in rasti se razbremenimo omejenih in ustaljenih vzorcev, sprejmemo nove, boljše, ter zrastemo v radovedne in pogumne ustvarjalce trendov, povezane s svojim poslanstvom in vrednotami.

TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Smo zakladnica znanja vseh generacij in ambasadorji dobrega dela.
- ✓ Stremimo k postavljanju trendov pri razvoju zavarovalnih produktov.
- ✓ Smo radovedni, inovativnost je način našega razmišljanja in delovanja.
- ✓ Spremljamo novosti in jih učinkovito uvajamo v prakso.
- ✓ Ne ustrašimo se sprememb.
- ✓ Izzive vidimo kot priložnost in se učimo iz preteklih izkušenj.
- ✓ Pri svojem delu smo čim bolj samostojni in samoiniciativno iščemo rešitve.
- ✓ Prenos znanja in izkušenj nam je v čast in privilegij.
- ✓ Spodbujamo drug drugega k razvoju svojih najvišjih potencialov.
- ✓ Beremo in obiskujemo kulturne dogodke.
- ✓ Krepimo svojo notranjo moč in spreminjamo sebe, da bomo lahko spremenili stvari na bolje.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Upiramo se spremembam.
- ✗ Nedostopni smo za nove ideje, znanja ter novosti. Mislimo, da že vse vemo.
- ✗ Počivamo na lovorikah.
- ✗ Nezainteresirani smo za dodatna izobraževanja. Ne spremljamo novosti svojega področja.
- ✗ Omejujejo nas znani, ustaljeni vzorci in procesi.
- ✗ Zavestno zadržujemo svoje znanje pri sebi.



SPOŠTUJEMO RAZLIČNOST, KER VSAK ŠTEJE.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

Različnost je resnično bogastvo vsakega uspešnega sistema. Pomeni, da visoko cenimo druge ljudi in drugačna mnenja ter spoznamo, da ima resnica več obrazov in ni omejena z enim najbolj pravim stališčem. Spoštovanje različnosti pomeni, da vidimo različnost kot priložnost in ne grožnjo, za kar pa moramo biti najprej dovolj prepričani vase.



TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Vse ljudi sprejemamo in obravnavamo enakovredno ter se izogibamo vsakršni diskriminaciji.
- ✓ Spoštujemo dostojanstvo in zasebnost vsakega posameznika.
- ✓ Zavedamo se, da nas različna mnenja, stališča, izkušnje in znanja bogatijo.
- ✓ Smo spoštljivi in prijetni sogovorniki.
- ✓ Znamo prisluhniti in skušamo razumeti.
- ✓ V konfliktni komunikaciji ne napadamo, ostanemo realni in strpni ter previdno izbiramo besede.
- ✓ Znamo se opravičiti in sprejeti kritiko.
- ✓ Ne bojimo se izstopati iz množice.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Sodelavke so za enako delo nagrajene slabše kot sodelavci.
- ✗ Nestrpni smo do drugačnih.
- ✗ Smo vzvišeni in nedostopni.
- ✗ Za vsako ceno uveljavljamo svojo voljo. Sogovorniku ne pustimo do besede.
- ✗ Več govorimo, kot poslušamo.
- ✗ Smo neiskreni in osorni, brez posluha za potrebe drugih.
- ✗ V stresnih situacijah ne kontroliramo svojih čustev.



GRADIMO MOSTOVE, KER SMO POVEZANI MOČNEJŠI.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

V dinamičnih časih hitrih sprememb je zdravo sodelovanje med posamezniki in podjetji bistvenega pomena pri razvoju. Z združevanjem znanja in izkušenj ter dolgoročnimi povezavami posamezniki ali podjetja lažje poudarijo konkurenčne prednosti ali racionalizirajo svoje poslovanje in dosežejo sinergijske učinke. Povezovanje je zato najboljši možen način za doseganje prepotrebne konkurenčnosti na vedno bolj zahtevnih trgih.

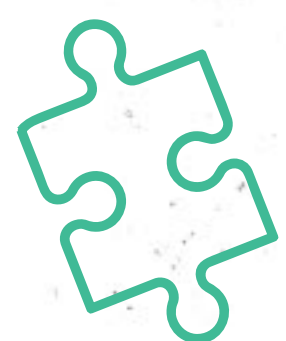


TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Gradimo trajnostni poslovni model in dolgoročne poslovne odnose.
- ✓ Iščemo nove poti za sodelovanje znotraj Vzajemne in v zunanjem okolju.
- ✓ Sodelujemo z nadzornimi organi.
- ✓ Smo aktivni člani strokovnih združenj in organizacij.
- ✓ Organiziramo srečanja med različnimi internimi in eksternimi timi.
- ✓ Do konkurence nastopamo odločno, a pošteno.
- ✓ Predani smo Vzajemni in drug drugemu.
- ✓ V težkih časih stopimo skupaj.
- ✓ Spodbujamo ekipni duh, saj verjamemo v moč čvrstih medsebojnih vezi.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Pomembno nam je le, kaj je danes. Prihodnost nas ne zanima.
- ✗ Smo zaprti vase in samozadostni. Nikoli ne prosimo za pomoč.
- ✗ Do konkurence smo nelojalni in nespoštljivi.



UPRAVLJAMO S PODATKI, KER BI SE VAM RADI PRIBLIŽALI.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

Pri vsakodnevnem poslovanju ustvarjamo in uporabljamo velike količine poslovnih podatkov, vključno z osebnimi podatki posameznikov, s katerimi sodelujemo. Ustrezna kvaliteta, uporabnost in dostopnost poslovnih podatkov nam omogočajo razvoj ustreznih poslovnih modelov, produktov in storitev ter s tem optimalno obravnavo strank, zaposlenih in poslovnih partnerjev. Ob tem se zavedamo, da je skrbna zaščita zaupanih podatkov pomemben gradnik varnosti in zaupanja ter ugleda Vzajemne.



TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Skrbimo, da so poslovni podatki kvalitetni, organizirani in dostopni.
- ✓ Odločamo se na podlagi točnih in relevantnih podatkov.
- ✓ Znamo izluščiti pravi pomen informacije.
- ✓ Iščemo povratne informacije glede svojega dela ter zadovoljstva naših strank in poslovnih partnerjev.
- ✓ Varujemo zaupne ter osebne podatke in poslovno skrivnost.
- ✓ Osebne podatke obdelujemo le, če imamo za to ustrezno podlago, in za dovoljene namene.
- ✓ Posameznikom vnaprej pojasnimo, kaj bomo počeli z njihovimi osebnimi podatki.
- ✓ Podatkov posameznikov ne zbiramo na zalogo in jih ne hranimo dlje, kot je potrebno.
- ✓ Ne dajemo izjav za javnost v imenu Vzajemne, razen kadar je to dovoljeno.

- ✓ Pazljivi smo pri objavljanju poslovnih informacij na socialnih omrežjih, saj lahko že majhna napaka negativno vpliva na ugled Vzajemne.

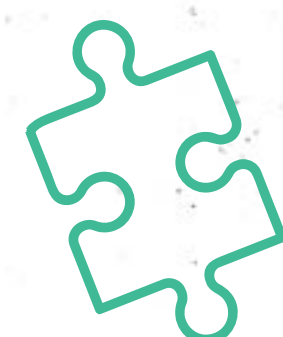
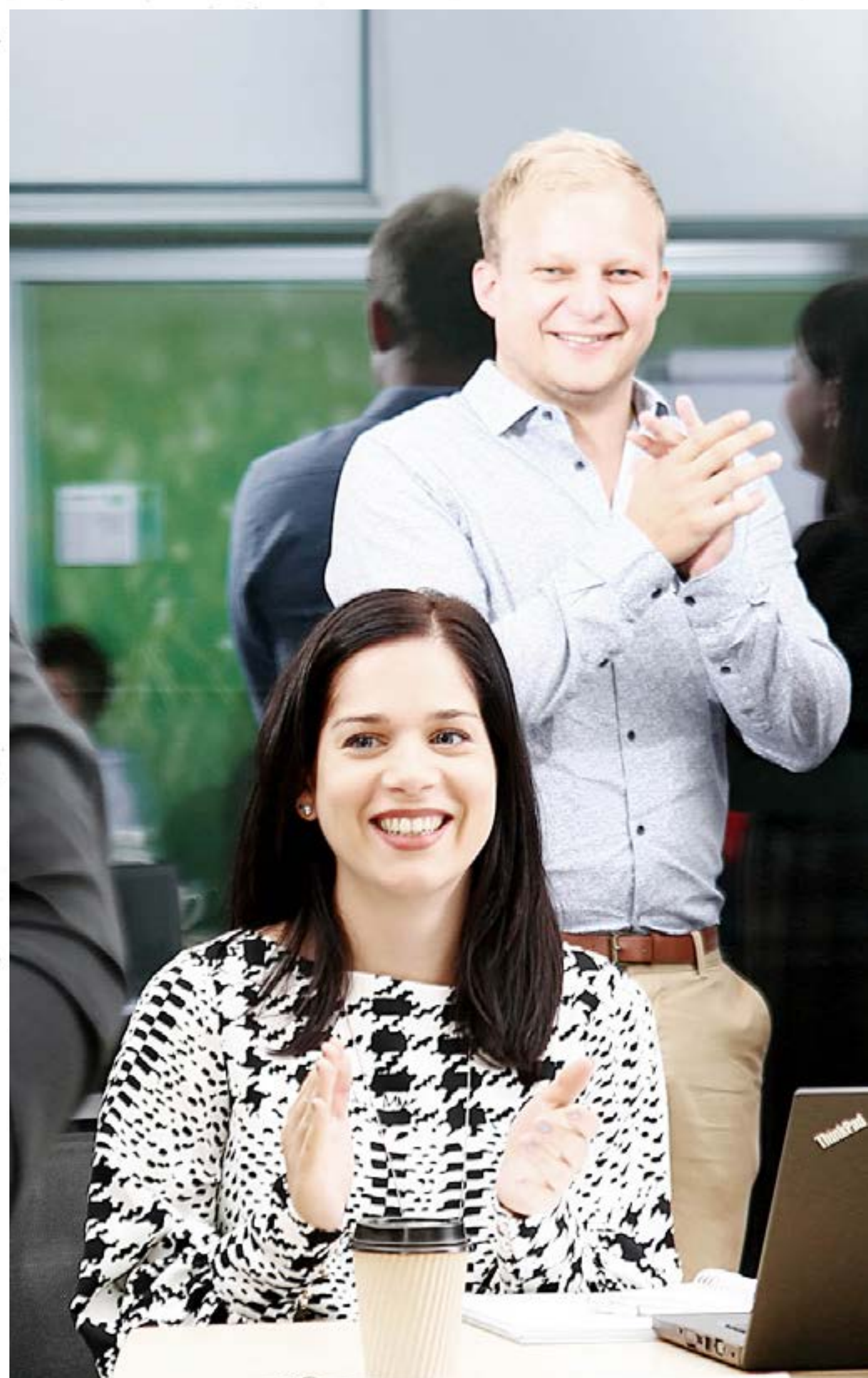
TAKŠNI NISMO

- ✗ Nimamo popolnih, urejenih in točnih podatkov.
- ✗ Pomembnih in zaupnih informacij ne znamo zadržati pri sebi.
- ✗ Zasebnost naših strank in zaposlenih nam je deseta briga.
- ✗ Ne beležimo vpogledov in drugih obdelav osebnih podatkov.
- ✗ Posameznikom onemogočamo dostop do lastnih osebnih podatkov.
- ✗ Skrivamo napake pri obdelavah osebnih podatkov.

Med kosilom me je prijateljica spraševala glede poteka sodnega postopka, ki ga vodimo zoper nekdanjo zaposleno. Zagotovo je spraševala le iz radovednosti vendar kljub temu nisem vedel, kako naj ravnam - naj zamenjam temo pogovora ali ji povem nekaj malega?

Lahko zamenjate temo. Druga možnost je, da prijateljici pojasnite, da teh informaciji žal ne morete deliti.





PREDANI SMO VAM, KER SMO TU ZARADI VAS.

ZAKAJ NAM JE TO POMEMBNO?

Naš uspeh, ugled in obstoj so odvisni od naše sposobnosti zagotoviti strankam odlično storitev. Odličnost je pogojena z uravnoteženim razvojem, inovativnostjo in sodelovanjem, s težnjo po premikanju meja in izstopanju iz povprečja, predvsem pa z odgovornim, plemenitim in etičnim delovanjem, zlasti v odnosu do strank.

TAKŠNI SMO VZAJEMCI

- ✓ Razvijamo celovito ponudbo, s katero našim strankam nudimo varnost in pomoč.
- ✓ Cilje postavljamo v skladu s potrebami naših strank.
- ✓ Dobro poznamo naše produkte in storitve ter njihovo vrednost za stranke.
- ✓ Negujemo osebni in pristen stik s strankami.
- ✓ V komunikaciji s strankami smo preprosti, razumljivi in prijazni.
- ✓ Strankam pošteno podamo vse informacije, ki so zanje pomembne.
- ✓ Strankam se posvetimo in jim namenimo dovolj časa.
- ✓ Ne izvajamo neupravičenega pritiska na stranke, da bi sprejeli odločitev.
- ✓ Stranki ponudimo le produkt, ki zadovoljuje njene potrebe in interese.
- ✓ Zavarovalne primere rešujemo hitro, korektno, strokovno in

pošteno.

- ✓ Testiramo in spremljamo naše produkte, da bi izboljšali uporabniško izkušnjo strank.
- ✓ Naši zavarovalni zastopniki imajo obvezna dovoljenja in so ustrezno usposobljeni.

TAKŠNI NISMO

- ✗ Ni nam pomembno, kaj in kako prodajamo – pomembno je, da prodajamo.
- ✗ Do strank smo nepošteni in podajamo pristranske nasvete.
- ✗ Svetujemo glede zadev, ki jih ne poznamo.
- ✗ Zavlačujemo pri postopku reševanja zavarovalnega primera.
- ✗ Zavajajoče oglašujemo svoje storitve.

Ko sem v času dopustov nadomeščal kolega na sklepalnem mestu, sem prejel kar nekaj pritožb strank, da je kolega osoren, žaljiv in nepripravljen podajati pojasnila glede zavarovanj, ki jih ponuja. Pritožb ne bi rada ignoriral. Kaj naj storim?

Ko se kolega vrne z dopusta, zadevo delite z njim in vodjo na iskren in spoštljiv način.

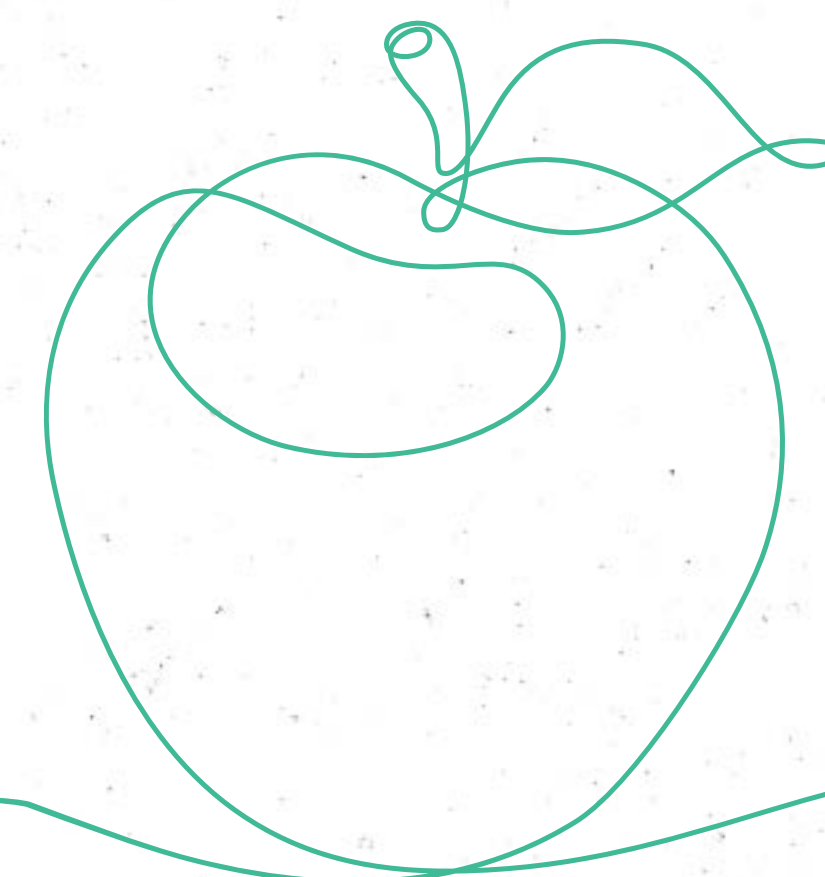


KAKO KODEKS UPORABLJAMO?

Ravnati prav, je naša skupna zaveza. Tako postajamo boljši zavarovalničarji, boljši vodje, sodelavci, boljši ljudje. Poslovanje, skladno s tem Kodeksom, je zagotovilo za zakonito in skladno poslovanje, ohranjanje zaupanja naših zaposlenih, strank in poslovnih partnerjev ter ključ za ohranjanje ugleda Vzajemne. Zaposleni smo zato odgovorni, da ta Kodeks dobro poznamo in ga celovito upoštevamo pri svojem ravnanju.

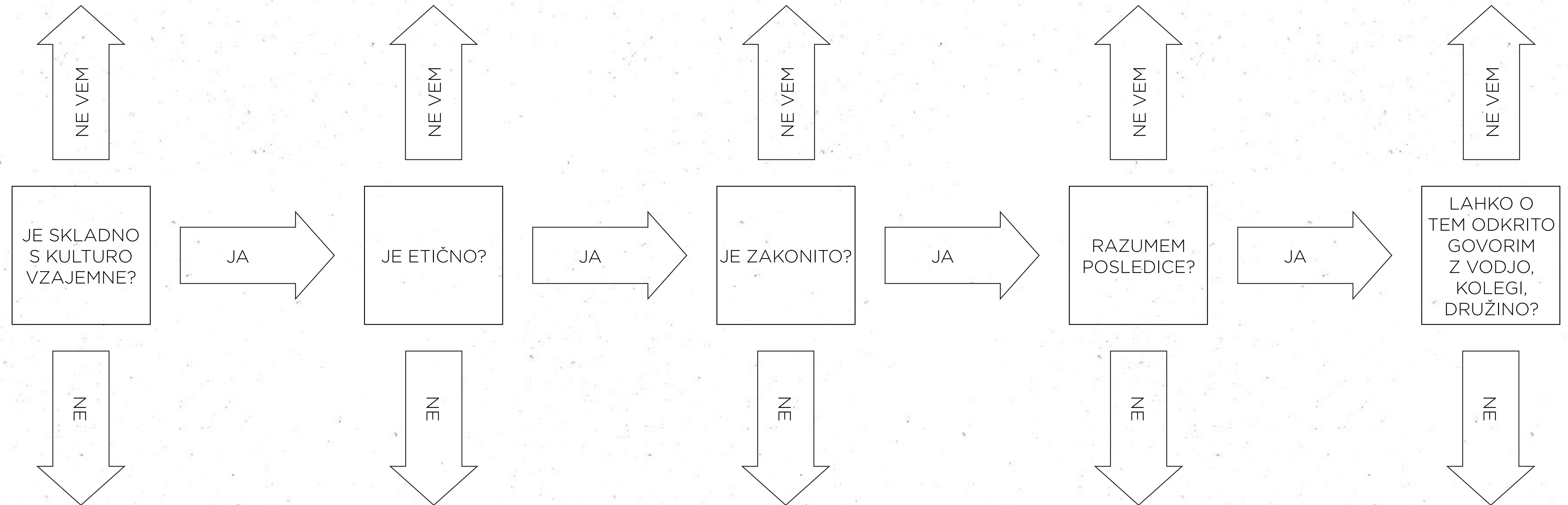
Kodeks je osnovno izhodišče, iz katerega izhaja tudi pričakovanje za poznavanje in spoštovanje ostalih internih aktov in postopkov Vzajemne.

Če v temeljnih načelih in pričakovanih ravnanjih ne najdemo prave usmeritve, kako ravnati v konkretni situaciji, oziroma nismo prepričani v pravilnost svojih odločitev in ravnanj, si lahko pomagamo s spodnjimi vprašanji. Če na katero od spodnjih vprašanj odgovorimo z «NE», se potrudimo poiskati boljšo rešitev. Če še vedno nismo prepričani v pravilnost ravnanja, poiščemo nasvet.



**KAKO VEMO, KAJ JE PRAV?
KAKO SI POMAGAMO PRI SPREJEMANJU ODLOČITEV?**

POIŠČI POMOČ



STOP!

KAM PO NASVET

V Vzajemni spodbujamo odprto in pošteno komunikacijo. Če delimo svoja mnenja in skrbi, postajamo boljši. Ko spregovorimo o nevarnostih in neprimernem ravnanju, zmanjšujemo verjetnost negativnih posledic in skrbimo za zdravje Vzajemne.



KRŠITEV KODEKSA LAHKO POMENI TUDI KRŠITEV DELOVNIH OBVEZNOSTI

Vzpostavljenih imamo več kanalov, preko katerih lahko sporočamo svoja vprašanja, dvome, skrbi ali morebitne sume nepravilnosti. Če potrebujemo nasvet glede posamezne odločitve ali ravnanja oziroma vemo ali sumimo na kršitev Kodeksa ali neskladno in nezakonito ravnanje, pogumno in odkrito spregovorimo s svojim vodjo.

Učinkovit pogovor poteka brez naglice in v prijetnem vzdušju. Zanj je značilno pozorno poslušanje ter odkrito in spoštljivo komuniciranje.

Če morda pogovor z vodjo ni možen oziroma so izčrpane vse možnosti, se lahko posvetujemo neposredno s funkcijo spremljanja skladnosti ali kadrovske službo oziroma uporabimo zaupni kanal.

VODJA - NADREJENI

**ZAUPNI KANAL /
KOMISIJA**

**FUNKCIJA
SPREMLJANJA
SKLADNOSTI**

**SKUPINA
ZA MOBING /
KADROVSKA
SLUŽBA**

ČAROBNI UČINEK POHVALE

Vzajemna smo ljudje. Več kot 300 Vzajemcev, več kot 300 različnih zgodb. In prav vse nas še vedno žene najstarejši, najpreprostejši in najcenejši način motivacije, priznanje in pohvala.

Vsi ljudje imamo v sebi potrebo po tem, da smo videni, sprejeti in spoštovani. Radi se počutimo sposobne, pomembne, vredne. Vse to dobimo s pohvalo. Z dajanjem pohval lahko izboljšamo medsebojne odnose, spodbudimo zavzetost, ustvarjalnost in uspešnost pri delu. Zato pohvalimo drug drugega.

Pohvala s figo v žepu ne bo dosegla svojega učinka, zato naj bo pohvala predvsem iskrena in spontana. Prav tako je pomembno, da je konkretna, to vezana na konkretno ravnanje in ne na osebo. Pohvala mora biti tudi pravočasna. Sodelavca pohvalite takoj, ko opazite, da je nekaj naredil dobro!

In ker smo Vzajemci radi drugačni, ne bomo spremljali le kršitev Kodeksa, pač pa tudi posameznike, ravnanja, projekte in aktivnosti, ki so lep zgled skladnosti s Kodeksom in vrednotami.

Svoje konkretne pohvale pošljite funkciji spremljanja skladnosti.

TUDI O NAPAKAH SE POGOVARJAMO

Pri delu se zgodijo tudi napake. Ko prepoznate težavo ali problem, je posredovanje povratnih informacij najhitrejši in najjasnejši način za spodbujanje sprememb v vedenju. Enako kot pohvala ima tudi dober feedback lahko pozitiven učinek, saj krepi zaupanje med zaposlenimi, spodbuja razvoj in povečuje učinkovitost.

Kakšen je dober feedback:

- ✓ Najprej vprašamo za dovoljenje. S tem damo posamezniku možnost, da se na povratno informacijo pripravi.
- ✓ Pri podajanju feedbacka smo neposredni in specifični. V pogovor ne vpletamo drugih podobnih situacij, dogodkov.
- ✓ Feedback podajamo v zvezi z ravnanjem, vedenjem, delom, nalogo, ne na osebo.
- ✓ Izogibamo se očitkom in smo dobronamerni. Govorimo o tem, kar smo opazili, kako smo se počutili...
- ✓ Ponudimo predlog za izboljšavo (največ enega ali dva).
- ✓ Ko svoje povemo, se ustavimo in poslušamo drugo stran.

KODEKS VZAJEMNE SO PRIPRAVILI

Delovna skupina, ki je pomagala pri nastajanju vsebin, vključuje naslednje sodelavce:

 **Andrej Šercer**

 **Petra Juvančič**

 **Mateja Jereb**

 **Snežana Antič**

 **Marjana Frantar**

 **Ljiljana Pavković**

 **Nastja Buh**

 **Vida Kokalj Ficko**

 **Romana Sešel**

 **Mihaela Gumilar**

 **Maja Smerdel**

ZBRALA IN UREDILA

 **Katarina Ogorevc Breznik**, svetovalka za skladnost poslovanja

OBLIKOVAL

 **Martin Deisinger**, sodelavec za marketing

FOTOGRAFIJE

 **Barbara Zajc**

Kodeks je last in avtorsko delo Vzajemne. Brez pisnega dovoljenja lastnikov ali avtorjev je prepovedano razmnoževanje celote ali dela dokumenta, objavljanje na drugih spletnih straneh ali kakršnakoli druga oblika objavljanja.

Ljubljana, 2019

