



Gjensidige

2019 metų socialinės atsakomybės ataskaita



2019 metų socialinės atsakomybės ataskaita



2019 m. svarbiausi pasiekimai	3
Sveikata, saugumas, aplinka	4
Stipri darbuotojų bendruomenė	5
Lanksti ir šeimai draugiška bendrovė	6
Darbuotojų teisės ir įvairovė	7
Darbuotojų kompetencijos ugdymas	8
Klientų pasitenkinimas ir produktų kokybė	10
Analitika, inovacijos ir technologijos	11
Klientų duomenų apsauga	12
Pranešimas apie veiklos trūkumus	13
Netolerancija bet kokio pobūdžio korupcijai	14
Rizikos valdymo politika	15
Pirkimai ir tiekėjai	16
Aplinka ir klimatas	17
Socialinės atsakomybės iniciatyvos ir projektai	18
Labdaros iniciatyvos	
Parama vietoje kalėdinių dovanų	
Emocinio saugumo stiprinimas	
Sveikata ir aktyvumas	
Įvertinimai	
Apie „Gjensidige“	20

2019 m. svarbiausi pasiekimai



Įtvirtinome darbo iš namų kultūrą Baltijos šalyse.



Mes, „Gjensidige“ grupės darbuotojai Šiaurės ir Baltijos šalyse, rūpinamės visuomenės gyvybės, sveikatos ir turto saugumu.

90 proc. sumažinome sunaudojamo popieriaus kiekį.



Mūsų draudimo grupė per daugiau nei 200 veiklos metų yra sukaupusi didelę patirtį žalų valdymo srityje ir padeda žmonėms apsaugoti nuo įvairių nelaimių namuose, darbe bei kelyje.

Laimėjome Lietuvos draudikų „Protų kovas“.



Daugiausiai dėmesio skiriame žalos ir traumų rizikos mažinimui, o ištikus nelaimei, pasitelkiame tvarius sprendimus kliento ir visuomenės labui. „Gjensidige“ tvarumo politikoje esame apibrėžę pagrindinius principus, kuriais grindžiame savo veiklą bei valdymą atsižvelgdami į aplinkos, klimato ir socialines sąlygas.

Latvijoje už tvarumo rodiklį buvome apdovanoti bronzos medaliu.



2019 m. „Gjensidige“ Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje toliau plėtojo ilgalaikius ryšius su ugniagesiais, turto apsaugos specialistais, policija bei gyvūnų ekspertais. Drauge rengėme informacines kampanijas ir skleidėme žinias, kaip išvengti nuostolių turtui – vagysčių, gaisrų – ir susidūrimų su laukiniais gyvūnais. Lietuvoje bei Latvijoje pavasarį kiekvienas naujas „Gjensidige“ būsto draudimo klientas gavo dovanų buitinį gesintuvą, o Estijoje – dūmų detektorį.

Pėsčiųjų žygių projektas su „Trenkturu“ laimėjo tarptautiniuose komunikacijos konkursuose.



Sveikata, saugumas, aplinka



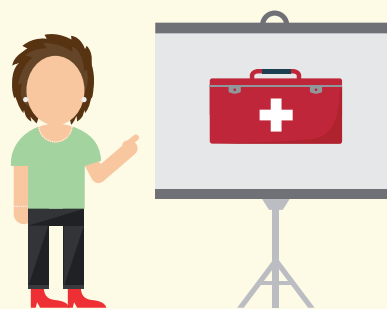
„Gjensidige“ pagrindinis biuras Lietuvoje atitinka visus žaliųjų pastatų reikalavimus. 2020 m. vasario 3 d. naujame, moderniam ergonomiškame biure Rygoje įsikurs „Gjensidige“ Latvijos kolegos.

Daug dėmesio skiriame saugioms ir sveikatai palankioms darbo vietoms: akustikai, baldams, darbo vietų išdėstymui, geriamo vandens kokybei bei kitiems darbuotojų sveikatai svarbiems veiksniams.

Visuose pagrindiniuose biuruose Vilniuje, Rygoje ir Taline įgyvendinta „švaraus stalo“ politika. Darbo pabaigoje darbuotojai daiktus sudeda į asmenines spinteles, o stalai paliekami tušti. Stalus lengviau valyti, ant jų nesikaupia dulės, patalpose oras yra grynesnis.

Lietuvos higienos institutas sveikatą puoselėjančių įmonių konkurse „Gjensidige“ skyrė trečiąją vietą. Buvo vertinami šie profesinės sveikatos priežiūros aspektai: saugi ir sveika darbo aplinka, sąlygos, padedančios išlaikyti darbo ir asmeninio gyvenimo balansą, komandos formavimui skirtos veiklos, profesinių pakenkimų sveikatai prevencija ir kitos veiklos, skatinančios bendravimą, bendradarbiavimą bei kuriančios palankią aplinką.

Bendrovė organizuoja nemokamus pirmosios pagalbos mokymus, kurių metu darbuotojai sužino, kaip suteikti pirmąją pagalbą nelaimės atveju, kaip atpažinti nelaimingą atsitikimą, pasirūpinti savo saugumu, atlikti gaivinimą, padėti užspringus, kaip elgtis ūminių susirgimų ir įvairių sužeidimų atvejais.



Kiekvienais metais darbuotojai aktyviai dalyvauja kraujo donorystės akcijose. 2019 m. tokiu būdu prisidėjome prie 200 gyvybių išsaugojimo.

Jau kelerius metus žiemą į „Gjensidige“ biurus Baltijos šalyse pristatomi švieži vaisiai.



Stipri darbuotojų bendruomenė



„Gjensidige“
darbuotojai yra
skatinami savanoriškai
burtis įvairioms
veikloms

Gjensidige Ambassadors



Latvijoje ir Lietuvoje veikia „Gjensidige“ ambasadorių komandos. Jų tikslas – įtraukti darbuotojus į socialines iniciatyvas, puoselėti vidinę bendrovės kultūrą, skleisti bendradarbiavimo dvasią. Entuziastingi kolegos inicijuoja įvairius socialinius ir vidinę kultūrą puoselėjančius projektus. Tarp jų – bendradarbiavimas su vaikų dienos centrais, zoologijos sodu, kolegų pusryčių tradicija, knygų ir kino mėgėjų klubai, labdaros iniciatyvos, išvykos ir t. t.



PADĖKOS KĖDĖ

„Gjensidige“ Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje vyksta dėkingumo iniciatyva „Padėkos kėdė“. Kolegos kas kelias savaites vieni kitiems perduoda simbolinę kėdę, taip išreiškdami padėką ir įvertinimą. Šio projekto tikslas yra stiprinti komandos jausmą, bendradarbiavimą tarp skirtingų padalinių, pastebėti kolegas ir jų indėlį siekiant bendrų tikslų.

Nuo 2017 m. organizuojame Baltijos šalių darbuotojų ėjimo iššūkį. Iššūkio dalyviai pusmetį siekia pėsčiomis nueiti kuo daugiau kilometrų ir savo rezultatus fiksuoja specialioje programėlėje. Daug mūsų darbuotojų, dalyvaudami iššūkyje, pradėjo į darbą keliauti pėsčiomis, ėmė dalyvauti pėsčiųjų žygiuose, į šią veiklą įtraukė savo artimuosius. 2019 m. kolegos nužygiavo 28,6 tūkst. km, t. y. 3,5 karto apėjo Baltijos šalis. Iššūkio laimėtojas per 6 mėnesius nuėjo 2 639 km!

Jau trejus metus „Gjensidige“ yra „Trenkturo“ pėsčiųjų žygių Lietuvoje ir Latvijoje rėmėja bei partnerė. Visuose 10 žygių, kurie buvo rengti 2019 m., „Gjensidige“ subūrė didžiausių darbuotojų ir jų šeimų narių komandą bei nužygiavo daugiausia kilometrų. Darbuotojų apklausos duomenimis, 93,2 proc. „Gjensidige“ darbuotojų atsakė žinantys, kad bendrovė remia pėsčiųjų žygius, o 95,7 proc. jų pažymėjo tuo besididžiuojantys.

2019 m. pirmąsyk bendrovės istorijoje „Gjensidige“ komanda laimėjo pirmąją vietą Draudikų asociacijos organizuojamų „Protų kovų“ turnyre. Ši pergalė iškovota rudens sezone.

Lanksti ir šeimai draugiška bendrovė



„Gjensidige“ prisideda prie to, kad darbuotojai sklandžiai derintų asmeninį gyvenimą ir darbą

2019 m. „Gjensidige“ įtvirtino darbo iš namų kultūrą. Darbuotojai turi galimybę tris dienas per mėnesį dirbti iš namų. Kolegos vertina ir noriai naudojasi lankstesnės dienvakės galimybe. Darbą per atstumą, „CV Market“ tyrimo duomenimis, savo darbuotojams atvirai deklaruoja ir skatina vos 2 proc. Lietuvos įmonių. Estijoje esame tarp 120 įmonių, pelnusių darbo iš namų ženklelį, kurį suteikia Išmanaus darbo asociacija (Smart Work Association) ir Estijos personalo specialistų asociacija (Estonian HR Management Association).

„Gjensidige“ prisideda prie to, kad darbuotojai sklandžiai derintų asmeninį gyvenimą ir darbą. Todėl darbuotojų motyvavimo programa apima nemažai priemonių, skatinančių leisti laiką su artimaisiais bei pailsėti.

Papildomos atostogos ir poilsio dienos



Bendrovės darbuotojams suteikiamos papildomos penkios žiemos atostogų dienos, laisva diena gimtadienio proga, viena diena per metus asmeninėms reikmėms, papildoma laisva diena už 5 metų darbo stažą.

Rugsėjo 1 dieną suteikiama laisva diena 0–5 klasių moksleivių tėvams.

Sveikatos ir gyvybės draudimas



Visi darbuotojai yra apdrausti sveikatos ir gyvybės draudimu. Sveikatos draudimo sąlygos kasmet gerinamos, suteikiant darbuotojams galimybes stiprinti sveikatą ir greičiau pasveikti susirgus.

Gyvybės draudimo apsaugos krepšelį, be visų kitų išmokų, sudaro ir išmoka gimus kūdikiui, mirus darbuotojui ar jo šeimos nariams, susirgus kritine liga.

Bendruomenės šventės



Pirmąją birželio dieną rengiame „Šeimos dieną“ – pramoginį ir pažintinį vizitą į „Gjensidige“ biurus Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje.

Vasaros pabaigoje rengiame Mokslo pradžios šventę darbuotojų vaikams. Pirmąją mokslo metų dieną kiekvienam darbuotojų vaikui, nuo darželinuko iki moksleivio, bendrovė įteikia dovanėlę.

Kasmet darbuotojų šeimoms rengiamos kalėdinės šventės.

Visi šeimos renginiai vyksta daugelyje miestų, kuriuose veikia „Gjensidige“ padaliniai.

Žiniasklaidos stebėsenos bendrovės „Mediaskopas“ duomenimis, 2019 m. „Gjensidige“ pasižymėjo komunikacija darbuotojų gerovės tema.

Darbuotojų teisės ir įvairovė






Mūsų įmonė atsakingai laikosi darbuotojų teises reglamentuojančių ir jas ginančių įstatymų Lietuvoje, Latvijoje bei Estijoje. Jais vadovaujamės ir kasdieninėje veikloje, rengdami bei laikydami vidinių bendrovės tvarkų.

„Gjensidige“ Lietuvoje veikia darbuotojų balsavimu išrinkta Darbo taryba. Darbo tarybos tikslas yra ginti darbuotojų profesines, darbo, ekonomines ir socialines teises bei atstovauti jų interesams.

„Gjensidige“ pasisako prieš bet kokios rūšies diskriminaciją: lyties, rasės, tautybės, kalbos, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, lytinės orientacijos, negalios ir pan. Tiek priimdami naują darbuotoją, tiek jam darant vidinę karjerą užtikriname vienodas galimybes ir sąlygas.

Aktyviai dalyvaudami aukštųjų mokyklų ar kitų organizacijų rengiamose karjeros dienose, esame atviri ir matomi savo potencialiems darbuotojams ar praktikantams. Renginių metu organizuojame paskaitas, pristatymus ir žaidimus.

2019 m. 13 proc. „Gjensidige“ darbuotojų Baltijos šalyse padarė vidinę karjerą:

-  Lietuvoje – 18 proc.
-  Latvijoje – 9 proc.
-  Estijoje – 3 proc.

Vykdydami personalo atrankas, visada skatiname darbuotojus pasinaudoti vidinės karjeros galimybėmis. Visi bendrovės darbuotojai turi vienodas galimybes tobulinti kvalifikaciją, siekti profesinio tobulėjimo, persikvalifikuoti, įgyti praktinės darbo patirties, jiems yra suteikiamos vienodos lengvatos.

„Gjensidige“ Baltijos šalyse sukurta ir įgyvendinta darbo apmokėjimo sistema, pagrįsta tarptautine pareigybių vertinimo metodika. Visos pareigybės yra priskirtos tam tikram lygiui pagal tris pagrindinius kriterijus: žinias, problemas sprendimą bei atsakomybę. Sistemos aiškumas, skaidrumas ir nuoseklus įgyvendinimas padeda siekti, kad už tą patį ar panašų darbą būtų atlyginama taip pat, nepriklausomai nuo lyties.



Finansų ir draudimo sektorius pasižymi didžiausiu algų skirtumu darbo rinkoje. „Eurostat“ duomenimis, ES šalių finansų ir draudimo sektoriuje darbo užmokesčio lyčių atotrūkis yra didžiausias. Estijoje jis sudaro 40,2 proc., Lietuvoje – 38,1 proc., Latvijoje – 29,8 proc. Mūsų bendrovėje užfiksuotas bendras darbo užmokesčio atotrūkis tarp vyrų ir moterų Baltijos šalyse sudaro 34,07 proc., Estijoje – 18,1 proc., Lietuvoje – 32,8 proc., Latvijoje – 37,7 proc. „Gjensidige“ apmokėjimo sistema, metodai bei papildomai skiriamas biudžetas leidžia nuosekliai mažinti atotrūkį tarp vyrų ir moterų darbo užmokesčio.

Darbuotojų kompetencijos ugdymas (1)



Gjensidige Academy

„Gjensidige“ yra besimokanti organizacija. Nuosekliai ugdome mokymosi kultūrą, o reikiamas kompetencijas stipriname „Gjensidige“ akademijoje – mūsų draudimo grupės vidiniame mokymų ir ugdymo padalinyje.

Lektoriai ruošia bei įgyvendina tikslines mokymų programas, grindžiamas tęstinumu ir kartojimu. Daugiausia dėmesio yra skiriama pardavimų, žalų valdymo ir lyderystės mokymams. Nuotolinių mokymų platforma suteikia galimybę mokytis ir atlikti žinių patikrinimo testus savo darbo vietoje.

Siekiamo, kad mokymai būtų labai praktiški ir tiesiogiai susiję su darbuotojų atliekamomis užduotimis.

Nuo 2016 m. pradžios, kuomet „Gjensidige“ akademija pradėjo veiklą, iki 2019 m. pabaigos jos pardavimų mokyklą Lietuvoje jau baigė 19 naujų pardavimo konsultantų laidų. Latvijoje tokių pardavimų mokyklų turėjome jau 15. Šie 6 dienų mokymai vyksta dalimis ir trunka maždaug 3 mėnesius. Paskutinė šių mokymų dalis yra egzaminas, kurio metu dalyviai pademonstruoja savo pardavimų įgūdžius.

Visi vidurinės grandies vadovai mokėsi lyderystės, pokyčių valdymo bei koučingo programose. Žalų departamento darbuotojai bendravimo su klientais įgūdžius stiprino derybų mokymuose.

KURKIME
SAUGUMO JAUSMĄ



MĄSTYKIME
NETRADICIŠKAI



IŠDRISKIME IR
VEIKIME!



2018 m. baigėme ir 2019 m. pradėjome „Gjensidige“ renginius, skirtais vertybėms aptarti. Jų metu visi Lietuvos, Latvijos ir Estijos darbuotojai gilinosi į naujas organizacijos vertybes bei kartu generavo idėjas, kaip galime kurti saugumo jausmą, mąstyti netradiciškai, išdrįsti ir veikti kartu.

Darbuotojų kompetencijos ugdymas (2)



2019 m. itin daug dėmesio skyrėme savo pardavimo tinklo privačių ir verslo pardavėjų mokymams. Jie per šiuos metus mokymų salėje praleido net 54 dienas, dalyvaudami „Verte grįsto pardavimo“ ir „Aktyvių pardavimų“ programose Lietuvoje ir Latvijoje. Papildomai Latvijos pardavėjų komandos dalyvavo komandinio koučingo sesijose, skirtose komandinio ir asmeninio efektyvumo didinimui, kūrybiniam mąstymui bei rezultatų gerinimo planų kūrimui.

Per 2019 m. metus „Gjensidige“ akademijoje Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje mokymai vyko 131 dieną, juose mokėsi apie 70 proc. visų įmonės darbuotojų.



2019 m. sėkmingai tęsėme bendradarbiavimą su Europos socialinio fondo agentūra. Organizavome mokymus, iš dalies finansuojamus Europos Sąjungos lėšomis. Tai – pardavimų mokykla naujokams, verte grįsto pardavimo mokymai pažengusiems pardavėjams, pokyčių valdymo, anglų kalbos bei „Excel“ kursai. Taip pat – dalyvavimas tarptautinėse profesinėse konferencijose, pasidalinimo patirtimi vizitai į Oslą ir pan. Europos Sąjungos paramos lėšomis Lietuvoje 2019 m. mokymuose dalyvavo beveik 340 „Gjensidige“ darbuotojų.



Vis aktyviau naudojame elektroninę mokymosi platformą darbuotojų profesinės kompetencijos stiprinimui ir kvalifikacijos tikrinimui pagal naujus Draudimo įstatymo reikalavimus. 2019 m. visi pardavimų darbuotojai mokėsi apie draudimo rinką, žalų, skundų administravimo procesus, finansų pagrindus, kliento poreikių aiškinimąsi, teisinius draudimo pagrindus, atitiktį ir etiką. Visi įmonės darbuotojai dalyvavo Bendrojo duomenų reglamento mokymuose.



2019 m. buvo surengtos trys „Naujokų dienos“, kurių metu visi nauji darbuotojai galėjo susipažinti su bendrovės veikla, įdomiausiais projektais ir dalyvauti praktiniame „Gjensidige“ vertybių bei elgesio principų seminare.

Klientų pasitenkinimas ir produktų kokybė



„Gjensidige“ siekia būti labiausiai į klientus orientuota draudimo bendrove

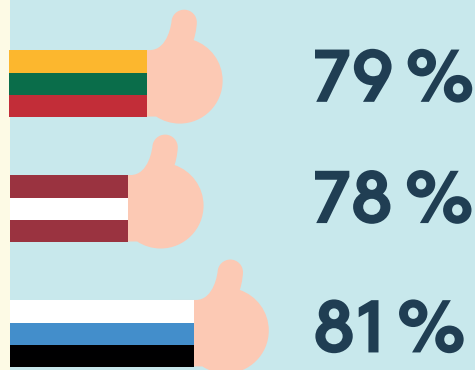
Mūsų elgesys, prioritetai ir komunikacija visuose organizacijos lygmenyse yra formuojami taip, kad didžiausias dėmesys būtų skiriamas klientui ir jo gerai patirčiai. Paslaugų vystymas ir nuolat tobulinama jų kokybė bei darbuotojų mokymai leidžia sparčiu žingsniu eiti į priekį ir klientams suteikti tai, kas geriausia.



„Gjensidige“ nuolat matuoja klientų pasitenkinimą bendrove bei jos specialistais. Kiekvienais metais yra nustatomas klientų pasitenkinimo rodiklis, kurio visa komanda siekia dirbdama išvien. Klientų nuomonės analizė yra svarbi ir naudinga priimant sprendimus, kaip gerinti klientų patirtį. Tyrimų duomenys suteikia galimybę detaliau pažinti savo klientą ir išsiaiškinti jo poreikius.

Nuo 2013 m. Lietuvoje pradėjome skaičiuoti klientų-rėmėjų indeksą (angl. k. NPS – Net Promoter Score), nuo 2017 m. – Latvijoje, o nuo 2019 m. vieninga NPS matavimo metodika taikoma visose trijose Baltijos šalyse. Pardavimų srityje šis rodiklis yra 71. NPS rodiklis, siekiantis 50 ir viršijantis šį punktų skaičių, rodo ypatingai aukštą vertinimą.

2017 m. visose Baltijos šalyse, remiantis „Gjensidige“ grupės praktika, buvo pradėtas matuoti dar vienas metinis klientų pasitenkinimo rodiklis (angl. k. CSI – Customer Satisfaction Index), kuris Lietuvoje siekė 73, Latvijoje – 72, Estijoje – 74. **Didžiuojamės 2019 metais pasiektais reikšmingais rezultatų pokyčiais – Lietuvoje klientų pasitenkinimo indeksas pakilo iki 79, Latvijoje – 78 ir Estijoje – 81.**



Analitika, inovacijos ir technologijos



2019 m. daug dėmesio skirta analitikų bendradarbiavimui skatinti. Surengėme „Gjensidige“ grupės Šiaurės ir Baltijos šalių analitikų susitikimą, kuriame apie 150 grupės analitikų bei kitų įmonių atstovų dalijosi savo pasiekimais bei patirtimi analitikos ir technologijų srityse.



2019 m. sukūrėmė ir pradėjome naudoti ryšių su klientais valdymo (CRM) sistemą. Tai mums padeda klientus aptarnauti efektyviai, kokybiškai ir laiku.



Efektyviai



Kokybiškai



Laiku



2019 m. pradėjome kelionę į „organizacijos be popieriaus“ kultūrą – įdiegėmė elektroninę dokumentų valdymo sistemą. Taip nuosekliai mažiname sunaudojamo popieriaus kiekį, taupome laiką ir tausojame gamtą.

Klientų duomenų apsauga



„Gjensidige“ ir toliau atsakingai gerina vidaus procesus, kad įmonės veikla atitiktų Bendrojo duomenų apsaugos reglamento reikalavimus ir užtikrintų dar aukštesnio lygio klientų ir darbuotojų duomenų apsaugą.

„Gjensidige“ darbuotojai yra įsipareigoję laikytis konfidencialumo, naudodami ir saugodami asmens duomenis

Duomenų apsaugos mokymai yra privalomi visiems naujiems darbuotojams. Prieiga prie asmens duomenų yra suteikiama tik tiems darbuotojams, kuriems šie duomenys yra būtini vykdant jų darbo funkcijas. Kiekvieno darbuotojo, kuris turi prieigą prie asmens duomenų, kompetenciją ir kvalifikaciją įvertina tiesioginis vadovas. „Gjensidige“ iš klientų renka tik tiek duomenų, kiek būtina, suteikiant pageidaujamą paslaugą.

„Gjensidige“ saugo klientų asmens duomenis ne ilgiau, nei to reikalauja duomenų tvarkymo tikslai ar numato teisės aktai, jeigu juose yra nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo laikotarpis. Asmens duomenys, kurie daugiau nėra reikalingi nustatytam tikslui, sunaikinami. Asmens duomenims tvarkyti „Gjensidige“ įgyvendino atitinkamas organizacines ir technines saugumą užtikrinančias priemones, kurios padeda apsaugoti asmens duomenis nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo,

atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto jų tvarkymo. „Gjensidige“ vykdoma saugumo užtikrinimo veikla apima ir personalo, informacijos, IT infrastruktūros, vidaus bei viešųjų tinklų, taip pat biurų pastatų ir techninių įrenginių apsaugą.

Klientai turi teisę gauti informaciją apie jų tvarkomus duomenis, taip pat – parašyti prašymą, kad jie būtų ištaisyti, sunaikinti ar būtų sustabdytas jų tvarkymas. Klientai aktyviai naudojami savo teisėmis, o „Gjensidige“ pateikė atsakymus klientams į visus jų prašymus dėl asmens duomenų tvarkymo.

Su „Gjensidige“ privatumo politika, kurioje plačiau apibūdinama, kaip yra tvarkomi asmens duomenys bei detaliau apibrėžiamos klientų, kaip duomenų subjektų, teisės, galima susipažinti www.gjensidige.lt, www.gjensidige.lv ir www.gjensidige.ee.



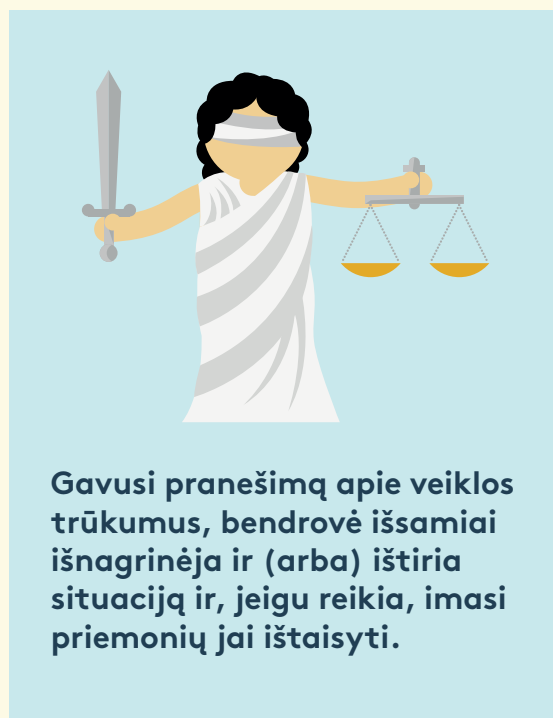
Pranešimas apie veiklos trūkumus



Asmens, pranešusio apie bet kokius pastebėtus veiklos trūkumus, privatumas yra saugomas

ADB „Gjensidige“ darbuotojams ir kitiems asmenims yra sukūrusi galimybę pranešti apie vidaus ar išorės taisyklių pažeidimus, veiklos trūkumus bei etikos normų pažeidimus.

Igyvendinant Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo reikalavimus, bendrovėje yra įdiegtas vidinis informacijos apie pažeidimus teikimo kanalas.



Gavusi pranešimą apie veiklos trūkumus, bendrovė išsamiai išnagrinėja ir (arba) ištiria situaciją ir, jeigu reikia, imasi priemonių jai ištaisyti.



Bendrovės darbuotojai privalo pranešti apie nusikalstamą veiką, korupciją ir sąlygas, dėl kurių kyla grėsmė gyvybei ir sveikatai. Asmens, pranešusio apie bet kokius pastebėtus veiklos trūkumus, privatumas yra saugomas, siekiant, kad jis nepatirtų jokių neigiamų pasekmių. Bendrovės intraneto ir interneto svetainėse pateikiama informacija, kaip pranešti apie veiklos trūkumus.

Netolerancija bet kokio pobūdžio korupcijai



„Gjensidige“ laikosi griežtos kyšininkavimo ir korupcijos netoleravimo politikos, kuri taikoma darbuotojams bei visai bendrovės veiklai. **Patikima verslo kultūra bei gera reputacija – tai būtinos „Gjensidige“ verslo sąlygos.** Sprendimų priėmimas bei veikla įmonėje yra grindžiami aukštais etikos standartais, vertybėmis bei taisyklėmis, atitinkančiomis prigimtinio teisingumo sampratą ir mūsų, kaip visuomenės narių, statusą.

Pagrindines „Gjensidige“ vertybes numato bendrovėje galiojančios etikos taisyklės. Jos nustato, kaip darbuotojai turėtų elgtis, siekdami nenukrypti nuo „Gjensidige“ vertybinių nuostatų. Bendrovei nepriimtina jokie pobūdžio korupcija. Dėl šios priežasties daug dėmesio skiriame sąmoningumo ugdymui bei korupcijos prevencijai.

„Gjensidige“ korupciją apibrėžia kaip piktnaudžiavimą pareigomis, siekiant suteikti pranašumo įmonei, sau ar kitiems asmenims. Bendrovėje didžiausia korupcijos rizika yra susijusi su draudimo produktų pardavimu, įvairių prekių ir paslaugų pirkimu, žaliavų valdymu bei verslo ryšiais.

Bendrovės intranete yra paskelbtos taisyklės, antikorupcinė programa, mokymai, patarimai, dilemų sprendimo pavyzdžiai, kaip ir kada darbuotojai gali teikti bei gauti dovanas ar kitas paslaugas, nepažeisdami antikorupcinių teisės aktų. Visų lygių vadovai privalo savo darbuotojams reguliariai priminti jų etinę atsakomybę ir prievolę laikytis „Gjensidige“ etikos taisyklių ir vertybių, įskaitant taisykles, susijusias su korupcijos prevencija.

Bendrovės darbuotojai, kilus bet kokiems įtarimams dėl korupcijos, apie tai privalo pranešti savo vadovui, atitikties specialistams

arba elektroniniu pranešimu informuoti apie galimą korupciją. Be to, siekiant įtvirtinti žinias apie korupciją, visi darbuotojai privalo dalyvauti mokymuose bei kitoje prevencinėje veikloje.

Bendrovė aiškiai reglamentuoja dovanų priėmimo ir teikimo tvarką, taip pat kitas santykių užmezgimo veiklas. Pagal „Gjensidige“ etikos taisykles darbuotojai privalo pateikti informaciją apie gautas dovanas, užpildydami bendrovės dovanų bei ryšių stiprinimo veiklos registrą. Dovanas priimančių darbuotojų elgesys turi būti grįstas atvirumu, santūrumu ir nešališkumu. Teikiamų ir priimamų dovanų vertė yra ribojama. Jei kyla abejonė dėl nešališkumo arba objektyvumo, darbuotojas turi atsisakyti dovanos arba ją grąžinti.

Pagal bendrovėje galiojančią interesų konfliktų valdymo politiką visi su bendrove susiję asmenys privalo vengti interesų konfliktų, kurie gali kilti tarp bendrovės ar su ja susijusių asmenų ir bendrovės kliento, o pastebėję aplinkybes, kurios gali sudaryti interesų konfliktą arba dėl kurių kyla interesų konflikto rizika, privalo apie tai informuoti atitikties specialistą.

Bendrovė neteikia jokios paramos politinėms partijoms ir organizacijoms.



Rizikos valdymo politika



Bendrovė taiko rizikos valdymo politiką, kuri nustato aiškų atsakomybės ir pareigų paskirstymą bei bendrai taikomus apribojimus ir procesus, reikalingus identifikuoti, įvertinti bei valdyti riziką, vykdyti jos stebėseną, teikti atitinkamas ataskaitas.



Bendrovės rizikos valdymo sistema siekiama visą laiką išlaikyti rizikos lygmenį bendrovės valdybos nustatyto „rizikos apetito“ ribose. Rizikos valdymo sistema apima tęstinį visų žinomų ir atsirandančių išorinių bei vidinių rizikų, kurios gali sutrukdyti įgyvendinti bendrovės strateginius ir veiklos tikslus, valdymą. Jos nuoseklus laikymasis leidžia suprasti, stebėti ir kontroliuoti prisiimamą riziką. Šios politikos paskirtis yra užtikrinti, kad bendrovės veikloje būtų laikomasi teisės aktų reikalavimų, taip pat – siekti užsibrėžtų tikslų įgyvendinant sąžiningos ir skaidrios veiklos strategiją, atitinkančią „Gjensidige“ etiškos veiklos principus.

Vadovaudamasi rizikos valdymo politika, bendrovė nedalyvauja sutartyse, pagal kurias draudimo apsaugos suteikimas arba nuostolių kompensavimas pažeistų Jungtinių Tautų, Europos Sąjungos, Jungtinių Karalystės ar Jungtinių Amerikos Valstijų rezoliucijas dėl taikomų sankcijų, draudimų ir (ar) apribojimų ar būtų su jomis nesuderinamas.



Pirkimai ir tiekėjai

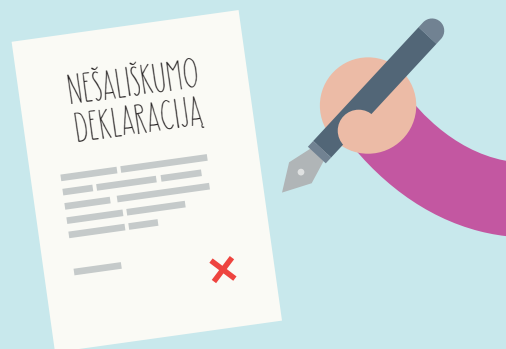


Savo tiekėjams taikome tokius pat griežtus etikos reikalavimus, kaip ir sau

Elektroninių priemonių naudojimas užtikrina visų procesų dokumentavimą ir patikrą, taip išvengiant pažeidimų. Nuo 2017 m. kiekvienas pirkimuose dalyvaujantis „Gjensidige“ darbuotojas pasirašo „Nešališkumo deklaraciją“.



Dauguma pirkimo sutarčių yra vykdomos konkurso būdu, remiantis objektyviais ir nediskriminuojančiais kriterijais. Nuo praėjusių metų visi bendrovės tiekėjai privalo pasirašyti įmonių socialinės atsakomybės deklaraciją.



Pirkimai yra vykdomi elektroniniu būdu. Visų tiekėjų prašome naudoti elektronines sąskaitas faktūras.

Dokumentai, susiję su kvietimais dalyvauti konkurse, derybomis ir susitarimais, saugomi elektroniniu būdu. Jei tik įmanoma, pirkimų konkursai yra vykdomi naudojant skaitmeninius įrankius.

Aplinka ir klimatas: 8 iš 10 „Gjensidige“ darbuotojų pasiryžę mažinti vartojimą saugodami aplinką



2019 m. „Gjensidige“ generalinis direktorius Baltijos šalims Marius Jundulas skaitė pranešimus Norvegijos ir Lietuvos bei Norvegijos ir Latvijos prekybos rūmų renginiuose **„Tvarumas draudimo versle: daroje su žmonėmis ir aplinka“**. Jis apžvelgė „Gjensidige“ tvarumo iniciatyvas bei projektus: perkamą žaliąją energiją biurams, elektroninę dokumentų valdymo sistemą, kovą su maisto švaistymu, pėsčiųjų žygių kultūros sklaidą ir kt.

2019 m. lapkritį „Gjensidige“ grupės darbuotojai Norvegijoje, Švedijoje, Danijoje, Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje dalyvavo apklausoje **žmogaus poveikio aplinkai mažinimo tema**.

80 proc. Baltijos šalių „Gjensidige“ darbuotojų, kaip ir visos „Gjensidige“ grupės darbuotojai, pasakė, jog yra linkę sumažinti vartojimą, kad mažėtų šiltnamio dujų poveikis.

Kad svarbu sumažinti asmeninį poveikį klimatui, visiškai sutiko 60 proc. Baltijos šalių darbuotojų. Visoje „Gjensidige“ grupėje tam pritarė 94 proc. darbuotojų.

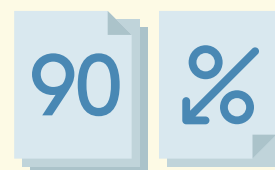
Paklausti, ką per pastaruosius metus padarė aplinkos labui, apklaustieji atsakė taip:

- Rūšiauju atliekas – 70 proc. (GB), 70 proc. (GG).
- Mažinau maisto atliekų kiekį – 37 proc. (GB), 50 proc. (GG).
- Naudojau mažiau plastiko, pakuočių – 59 proc. (GB), 49 proc. (GG).
- Sumažinau asmeninį vartojimą – 41 proc. (GB), 35 proc. (GG).
- **Vos 1 proc. respondentų atsakė nedarę nieko.**

Santrumpos:

GB – „Gjensidige“ darbuotojai Baltijos šalyse
GG – „Gjensidige“ grupės darbuotojai (įskaičiuojant ir Baltijos šalis)

Dokumentų valdymo sistema 90 proc. sumažino popieriaus sąnaudas vidiniuose personalo ir finansų valdymo procesuose.



Energijos šaltinis	2018	2019
Elektros energija (kWh)	1.321.324	1.279.116
Šildymas vandeniu (kWh)	4.896	4.700
Benzinas (litrai)	57.560	42.092
Dyzelis (litrai)	62.465	46.021

Lentelė Nr. 1. **Energijos suvartojimo rodikliai Baltijos šalyse**

Socialinės atsakomybės iniciatyvos ir projektai (1)



„Gjensidige“ socialinės atsakomybės įgyvendinimas yra glaudžiai susijęs su misija – kurti vertę visuomenei saugant gyvybę, sveikatą bei turtą ir mažinant klientams tenkančią riziką. Visoje mūsų draudimo grupėje Skandinavijoje ir Baltijos šalyse galioja bendri principai, kuriais remiamės savo veikoje, rūpindamiesi žmonėmis ir aplinka.

Labdaros iniciatyvos

Nuo 2009 m. Lietuvoje bendradarbiaujame su labdaros organizacija „Maisto bankas“.

Rūpinamės jų sandėlių ir ten dirbančių savanorių draudimu. Kasmet pavasarį ir rudenį mūsų darbuotojai bei jų šeimų nariai dalyvauja maisto rinkimo akcijose.

Su „Maisto banku“ jau trejus metus bendradarbiauja ir „Gjensidige“ Estijoje. Darbuotojai dalyvauja maisto rinkimo akcijose, kviečia prisidėti partnerius bei klientus. „Maisto banko“ veiklai taip pat suteikiama materialinė parama.

Nuo 2008 m. Lietuvoje organizuojame kalėdinius darbuotojų labdaros aukcionus.

Kolegos dovanoja savo rankomis gamintus ar kitokius vertingus daiktus, o smagaus renginio metu susirinkusieji juos įsigyja aukcione. Metams bėgant tai tapo nepamainoma žiemos švenčių tradicija, kurią puoselėja ir mūsų partneriai – automobilių remonto, asistavimo, reklamos, viešųjų ryšių, IT bendrovės.

Kasmet aukciono lėšos skiriamos padėti socialiai pažeidžiamiems žmonėms. 2019 m. surinktą sumą skyrėme „Maisto bankui“. Suaukoti pinigai padėjo išsaugoti dėl įvairių priežasčių neparduotą, tačiau tinkamą vartoti maistą iš parduotuvių ir prekybos centrų. **Nuo sunaikinimo išgelbėta ir nepasiturintiems perduota 13 687,5 kg įvairių maisto produktų.** Ši „Gjensidige“ parama taip pat buvo naudinga aplinkai, nes nepasiturinčiųjų maitinimui skirti produktai nebuvo utilizuoti. Tokiu būdu išvengta papildomų 39,7 t CO² išskyrimo į aplinką.

2019 m. Latvijoje „Gjensidige“ ambasadorių iniciatyva buvo surengta kalėdinė mugė, o jos metu surinktos lėšos paaukotos įmonei, kuri dresuoja šunis kaniterapijai.

Parama vietoj kalėdinių dovanų

„Gjensidige“ Lietuvoje ir Latvijoje 2019 m. kalėdinėms dovanoms klientams ir partneriams skirtas lėšas paaukėjo labdarai. Kiekvienos šalies įmonės pačios apsisprendė, kam skirti lėšas.

2019 m. „Gjensidige“ parama Lietuvoje iškeliavo į „Sidabrinę liniją“ ir daugiau nei 80 senolių dovanavo galimybę turėti pašnekovą visus šiuos metus. Pagrindinis „Sidabrinės linijos“ veiklos tikslas yra padėti garbaus amžiaus žmonėms, kuriems trūksta bendravimo.

„Gjensidige“ Latvijoje paaukėjo specializuotos pagalbos laikiniams namams, kuriuose kartu su vaikais prisiglaudžia gyvenamosios vietos neturinčios jaunos mamos.

Socialinės atsakomybės iniciatyvos ir projektai (2)



Emocinio saugumo stiprinimas

Mūsų dėmesio centre – emocinis visuomenės saugumas, kurį galime sustiprinti tiesiog pastebėdami vieni kitus ir bendraudami.

Nuo 2016 m. „Gjensidige“ Lietuvoje prisideda prie Žmogaus studijų centro vykdomo Visuomenės emocinio klimato tyrimo rengimo ir viešinimo. 2019 m. „Gjensidige“ ir Žmogaus studijų centro paskelbtas pranešimas spaudai „Naujausi tyrimo duomenys: Lietuvoje gyvena laimingesni žmonės“ buvo daugiausiai publikuotas žiniasklaidos priemonėse ir pasiekė 4,3 mln. kontaktų (tyrimų bendrovės „Mediaskopas“ duomenys).

2017 m. „Gjensidige“ inicijavo socialinės atsakomybės kampaniją „Rask laiko pokalbiui“. Jos tikslas – skatinti žmones skirti daugiau laiko savo artimiesiems, mažinti visuomenės susvetimėjimą ir stiprinti saugumo jausmą. 2019 m. projektas tęsėsi įmonės viduje, bendradarbiaujant su partneriais ir klientais. Emocinio saugumo tema tapo bendravimo filosofija.

Sveikata ir aktyvumas

2017 m. „Gjensidige“ Lietuvoje pradėjo bendradarbiauti su žygeivių renginių organizatoriumi „TrenkTuras“ ir skatinti žmones aktyviai gyventi bei daugiau bendrauti. 2019 m. drauge su partneriais buvo suorganizuoti 7 žygiai, du iš jų tapo tarptautiniais ir vyko Latvijos teritorijoje. Kiekviename žygyje vidutiniškai dalyvauja apie 4 100 žmonių, „Gjensidige“ komanda visuose septyniuose žygiuose buvo pati gausiausia.

„Gjensidige“ Latvijoje jau keletą metų remia kroso bėgimų (angl. k. – „cross-country“) renginius „Stirnu Buks“. 2019 m. surengti septyni jų etapai.

Įvertinimai

Mūsų pėsčiųjų žygiai pripažinti ėjimo entuziastų bendruomenėje, o projekto unikalumas įvertintas tarptautiniu mastu. 2019 m. tarptautinių komunikacijos apdovanojimų konkursuose du kartus tapome prizininkais: kovo mėnesį „Mit&Links“ konkurse gavome sidabro rėmimo bei bronzą – darbdavio įvaizdžio kategorijose, o gegužės mėn. vykusiuose „PR Impact Awards“ apdovanojimuose – sidabro rėmimo projektų kategorijoje.

„Gjensidige“ Latvijoje antrus metus iš eilės dalyvavo tvarumo rodiklio projekte ir buvo apdovanota bronzos medaliu nacionalinės Atsakingo verslo savaitės metu. Tvarumo rodiklis yra strateginio verslo valdymo įrankis, pripažintas tarptautiniu mastu. Latvijoje per pastaruosius penkerius metus daugiau nei 200 įmonių vertino savo veiklą pagal šią metodiką, naudodamos tvarumo rodiklį socialinės atsakomybės veiklų matavimams.



Apie „Gjensidige“



„Gjensidige“ yra viena didžiausių draudimo grupių Šiaurės šalyse, listinguojama Oslo vertybinių popierių biržoje. Grupės įmonėse Norvegijoje, Danijoje, Švedijoje, Baltijos šalyse dirba 3 800 žmonių. Baltijos šalyse veikia akcinė draudimo bendrovė „Gjensidige“, turinti pagrindinę būstinę Lietuvoje ir filialus Latvijoje bei Estijoje.

ADB „Gjensidige“ buvo įregistruota 1993 m. rugpjūčio 9 d., jos juridinio asmens kodas yra 110057869. Įmonė teikia ne gyvybės draudimo paslaugas privatiems asmenims ir verslui pagal draudimo veiklos licenciją Nr. 21.

„Gjensidige“ turi nuosavą pardavimo tinklą, įmonės paslaugas platina ir priklausomi tarpininkai bei brokeriai. Bendrovės paslaugų galima įsigyti ir apie žalą pranešti internetu bei telefonu. Nuolat plečiamos interneto savitarnos galimybės – įvykių registravimas, žalų reguliavimo eiga, draudimo istorija, periodiniai mokėjimai ir kita.

Marius Jundulas
Generalinis direktorius