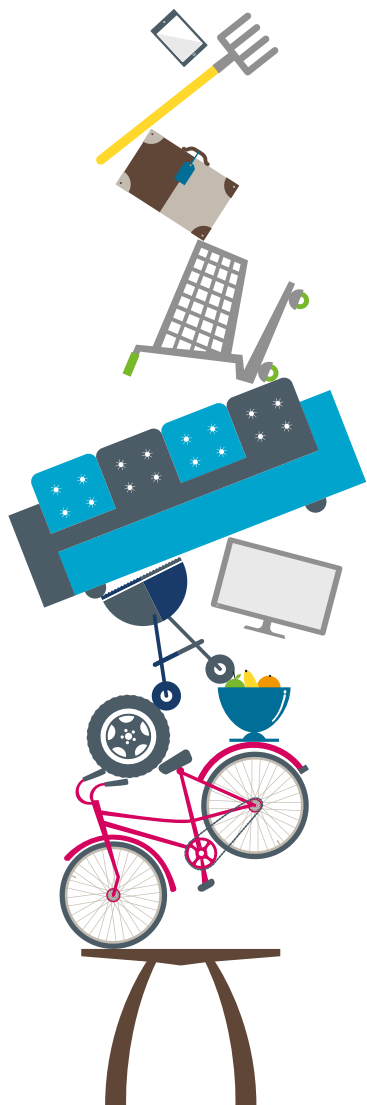


**ADB „Gjensidige“**  
2018 metų socialinės  
atsakomybės ataskaita



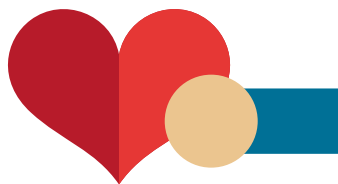
**Gjensidige**

## Turinys

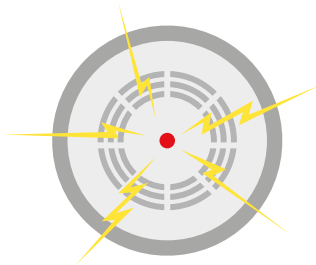


„Gjensidige“ Baltijos šalyse	2
Darbuotojų teisės ir įvairovė	3
Motyvuoti ir dinamiški darbuotojai	4
Šeimai draugiška bendrovė	5
Darbuotojų kompetencijos ugdymas	6
Sveikata, saugumas, aplinka	7
Klientų pasitenkinimas ir produktų kokybė	8
Inovacijos ir technologijos	9
Klientų duomenų apsauga	9
Pranešimas apie veiklos trūkumus	10
Netolerancija bet kokio pobūdžio korupcijai	11
Rizikos valdymo politika	12
Pirkimai ir tiekėjai	12
Aplinka ir klimatas	13
Socialinės atsakomybės iniciatyvos ir projektai	14
Labdaros iniciatyvos	14
Parama vietoje kalėdinių dovanų	15
Emocinio saugumo stiprinimas	15
Sveikata ir aktyvumas	16
Įvertinimai	16
Apie „Gjensidige“	17

## Rūpinamės žmonių gyvybės, sveikatos, turto saugumu, atlyginame nuostolius ir padedame jų išvengti



## „Gjensidige“ Baltijos šalyse: padedame visuomenei gyventi saugiau



Mes, „Gjensidige“ grupės darbuotojai Šiaurės ir Baltijos šalyse, rūpinamės visuomenės gyvybės, sveikatos ir turto saugumu bei padedame išvengti tam tikrų grėsmių. Mūsų draudimo grupė yra sukaupusi didelę patirtį žalų valdymo srityje ir padeda žmonėms apsisaugoti nuo įvairių nelaimių namuose, darbe, kelyje.



Prisidedame kuriant visuomenę, kurioje gerbiamos žmogaus teisės ir rūpinamasi aplinka. Visuomenės švietimas ir kitos priemonės nuostoliams išvengti, yra neatskiriama mūsų verslo dalis.

„Gjensidige“ draudimo grupė laikosi vieningų socialinės atsakomybės principų, numatytų socialinės atsakomybės gairėse. „Gjensidige“ visose šalyse veikia atsakingai, laikosi įstatymų, netoleruoja diskriminacijos ir korupcijos, rūpinasi darbuotojais ir klientais, tausoja aplinką.

2018 m. „Gjensidige“ turto draudimo rinkodaros kampanijos Lietuvoje ir Latvijoje buvo skirtos visuomenės edukacijai. Drauge su ugniagesiais, turto apsaugos specialistais, policijos atstovais sklėdėme informaciją, kaip išvengti grėsmių namuose – gaisro, užliejimo, kitų buities nelaimių ir pan. Itin didelis dėmesys skirtas gaisrų prevencijai. Lietuvoje ir Latvijoje pavasarį kiekvienas naujas „Gjensidige“ klientas gavo dovanų dūmų detektorių.

„Gjensidige“ Latvijoje, bendradarbiaudama su priešgaisrinės apsaugos institucijomis ir ekspertais, inicijavo kampaniją šalies miestuose, kurios metu žmonės buvo mokomi išvengti gaisro. Dūmų detektoriai buvo dovanojami nepasiturinčioms šeimoms.

„Gjensidige“ Estijoje 2018 m. aktyviai dalyvavo saugumui keliuose skirtoje informacinėje kampanijoje, rūpinosi atšvaitų dalijimu.

## Darbuotojų teisės ir įvairovė



„Gjensidige“ bendrovėje Baltijos šalyse dirba 824 darbuotojai. Mūsų bendrovė laikosi darbuotojų teises reglamentuojančių ir jas ginančių įstatymų Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje. Pagal juos rengiame ir vidinius dokumentus. Kasmet atliekame darbuotojų pasitenkinimo bei įsitraukimo tyrimą, kuriame darbuotojai aktyviai dalyvauja ir reiškia savo nuomonę, atskleidžia tobulintinas sritis.



Gjensidige

2018 m. kovo mėnesį „Gjensidige“ darbuotojų balsavimu Lietuvoje buvo išrinkta Darbo taryba. Darbo taryba – nepriklausomas, kolegialus darbuotojus atstovaujantis organas, kurio tikslas yra ginti darbuotojų profesines, darbo, ekonomines ir socialines teises bei atstovauti jų interesams.

„Gjensidige“ netoleruoja bet kokios kilmės diskriminacijos: 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.

**2018 m. 14 proc. „Gjensidige“ darbuotojų Baltijos šalyse padarė vidinę karjerą:**



**16%**  
Lietuvoje



**12%**  
Latvijoje



**5%**  
Estijoje

Darbuotojų atranka vykdoma taip, kad į laisvas vietas pirmiausia galėtų pretenduoti esami įmonės darbuotojai. Visi darbuotojai turi vienodas galimybes tobulinti kvalifikaciją, siekti profesinio tobulėjimo, persikvalifikuoti, įgyti praktinės darbo patirties, jiems yra suteikiamos vienodos lengvatos.



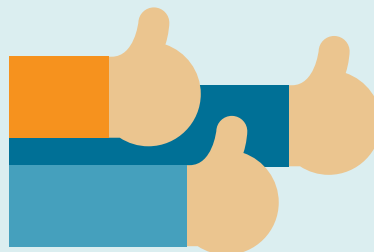
2018 m. „Gjensidige“ Baltijos šalyse buvo sukurta nauja darbo apmokėjimo sistema, pagrįsta tarptautine pareigybių vertinimo metodika. Visos pareigybės yra priskirtos tam tikram lygiui pagal 3 pagrindinius kriterijus: žinias, problemos sprendimą, atsakomybę. Sistemos aiškumas, skaidrumas ir nuoseklus 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. Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2017 m. finansų ir draudimo įmonėse vyrai vidutiniškai uždirba 38,1 proc. daugiau nei moterys. Mūsų bendrovėje užfiksuotas bendras darbo užmokesčio atotrūkis tarp vyrų ir moterų sudaro 34,2 proc. Sukurta apmokėjimo sistema bei metodai leidžia nuosekliai mažinti atotrūkį tarp vyrų ir moterų darbo užmokesčio bei užtikrinti teisingumą.

## Motyvuoti ir dinamiški darbuotojai



Gjensidige



Darbo aplinka ir darbuotojų savijauta kasmet vertinama atliekant visos draudimo grupės Šiaurės ir Baltijos šalyse darbuotojų tyrimą. **93 proc.** „Gjensidige“ darbuotojų Baltijos šalyse dalyvavo įsitraukimo tyrime 2018 metais.

2018 m. pagrindiniai tyrimo rezultatai:

**72** Pasitenkinimas ir motyvacija.

Baltijos šalių draudimo ir bankų rinkos rezultatų vidurkis siekia 67. Šaltinis: „Ennova“.

**76** Darbo sąlygos.

Baltijos šalių draudimo ir bankų rinkos rezultatų vidurkis siekia 73. Šaltinis: „Ennova“.

## Gjensidige Ambassadors



„Gjensidige“ darbuotojai yra skatinami savanoriškai burtis geriems darbams. Latvijoje ir Lietuvoje susikūrė „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.



Nuo 2017 m. „Gjensidige“ Lietuvoje ir Latvijoje vyksta dėkingumo iniciatyva „PaDėkos kėdė“. 2018 m. tradicija pradėta puoselėti ir Estijos filiale. Kolegos kas kelias savaites vieni kitiems perduoda simbolinę kėdę, taip išreikšdami padėką ir įvertinimą. Šio projekto tikslas yra stiprinti komandos jausmą, bendradarbiavimą tarp skirtingų padalinių, pastebėti kolegas ir jų indėlį siekiant bendrų tikslų.

## Šeimai draugiška bendrovė

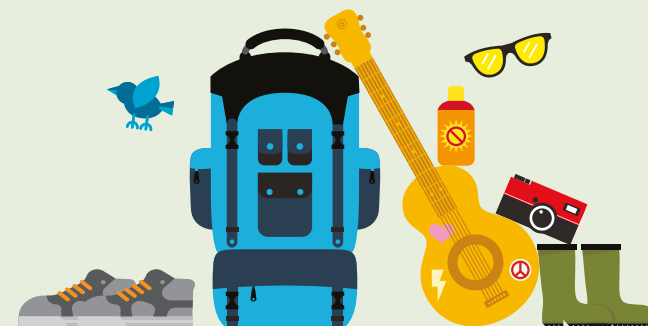


„Gjensidige“ darbuotojai yra skatinami siekti asmeninio gyvenimo ir darbo pusiausvyros, kad nė viena šių sričių nenukentėtų. Todėl darbuotojų motyvavimo programa apima ir nemažai priemonių, skatinančių leisti laiką su artimaisiais bei pailsėti.

- Bendrovės darbuotojams suteikiamos papildomos penkios žiemos atostogų dienos, laisva diena gimtadienio proga, viena diena per metus – asmeninėms reikmėms, papildoma laisva diena už 5 metų stažą.
- Rugsėjo 1 dieną suteikiama laisva diena 0-5 klasių moksleivių tėvams.
- 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.
- Pirmąją birželio dieną rengiame „Šeimos dieną“ – pramoginį ir pažintinį vizitą į „Gjensidige“ biurus Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje.
- 2018 m. pradėjome rengti Mokslo pradžios šventę darbuotojų vaikams. Pirmąją mokslo metų dieną kiekvienam darbuotojų vaikui nuo darželinuko iki moksleivio bendrovė padovanojo po sportinę kuprinę.
- Kasmet darbuotojų šeimoms rengiamos kalėdinės šventės.
- 2018 m. visi šeimos renginiai vyko ne tik sostinėse, bet ir kituose miestuose, kuriuose veikia „Gjensidige“ padaliniai.

„Gjensidige“ skatina darbuotojus aktyviai gyventi, leisti laiką su šeimomis. 2017 m. pradėjome organizuoti ėjimo iššūkį, į kurį darbuotojai įsitraukė labai aktyviai. 2018 metais 76 kolegos per pusmetį nužingsniavo 42 tūkst. kilometrų.

Pomėgis dalyvauti žygiuose tapo ir „Gjensidige“ korporatyvinės kultūros dalimi. Jau dvejus metus bendrovė yra „TrenkTuro“ organizuojamų pėsčiųjų žygių partnerė. Keturiuose žygiuose 2018 m. dalyvavo beveik 600 „Gjensidige“ darbuotojų. Visuose jų „Gjensidige“ laimėjo pirmąsias vietas už gausiausių ir daugiausiai kilometrų įveikusių komandą. Žygyje „Coastline trek with „Gjensidige““ Liepojoje mūsų darbuotojas Artūras Meškutavičius 100 km distancijoje finišavo pirmas per 13 val. 31 min.





## Darbuotojų kompetencijos ugdymas



„Gjensidige“ yra besimokanti organizacija. Nuosekliai ugdome mokymosi kultūrą ir reikiamas kompetencijas stipriname „Gjensidige“ akademijoje – mūsų draudimo grupės vidiniame mokymų ir ugdymo padalinyje. Lektoriai ruošia ir 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 testus savo darbo vietoje.

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

2018 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.

Nuo 2016 m. pradžios, kuomet „Gjensidige“ akademija pradėjo veiklą, iki 2018 m. pabaigos jos Pardavimų mokyklą jau baigė 15 naujų pardavimų konsultantų laidų. Šie mokymai trunka 6 dienas ir išsidėsto maždaug per keturis mėnesius. Paskutinė šių mokymų dalis yra egzaminas, kurio metu dalyviai pademonstruoja savo pardavimų įgūdžius.

Visi vidurinės grandies vadovai mokėsi lyderystės ir pokyčių valdymo programose. Visi Žalų departamento darbuotojai bendravimo su klientais įgūdžius stiprino Žalų mokykloje.

Per 2018 m. metus „Gjensidige“ akademijoje Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje mokymai vyko 112 dienų, juose mokėsi apie 60 proc. visų įmonės darbuotojų.

2018 m. pabaigoje, siekdami stiprinti pardavimų, žalų ekspertų bendravimo su klientais ir lyderystės kompetencijas, teikėme paraišką Europos sąjungos paramai. Ši paraiška buvo priimta ir mūsų įmonė pasirašė paramos sutartį su Europos socialinio fondo agentūra. Pirmieji mokymai, kuriems bus gauta parama, jau startavo. Tai mokymų programa „Verte grįstas pardavimas“, skirtas Verslo klientų departamentui ir „Pokyčių valdymas“ naujiems vadovams.

Vadovaujantis „Gjensidige“ akademijos pagrindinėmis kryptimis, didžiausią dėmesį skirsime pardavimų, žalų ir lyderystės kompetencijų stiprinimui. Tačiau taip pat esame numatę anglų kalbos, „Excel“ programos kursus, dalyvavimą profesinėse konferencijose, vizitus į Oslą ir kt.

Vis aktyviau naudojame elektroninę mokymosi platformą darbuotojų kompetencijų stiprinimui ir kvalifikacijos tikrinimui pagal naujus Draudimo įstatymo reikalavimus. 2018 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 mokymuose apie naująjį Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą.

## Sveikata, saugumas, aplinka



Visoje mūsų draudimo grupėje Šiaurės ir Baltijos šalyse, galioja bendri principai, kuriais mes remiamės, rūpindamiesi žmonėmis ir aplinka.

„Gjensidige“ pagrindinis biuras Lietuvoje atitinka visus žaliųjų pastatų reikalavimus. 2018 m. pabaigoje „Gjensidige“ Latvijoje pasirašė sutartį dėl naujo modernaus ir ergonomiško biuro Rygoje, į kurį įsikels 2020 m. pradžioje.

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

Žiemą į „Gjensidige“ biurus Baltijos šalyse pristatomi švieži vaisiai.

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.



# Gjensidige

Rūpindamiesi darbuotojų fizine sveikata, „Gjensidige“ pagrindiniame biure Vilniuje organizavome užsiėmimus, kurių metu buvo mokoma teisingai, saugiai ir efektyviai atlikti pratimus įvairioms stuburo dalims.

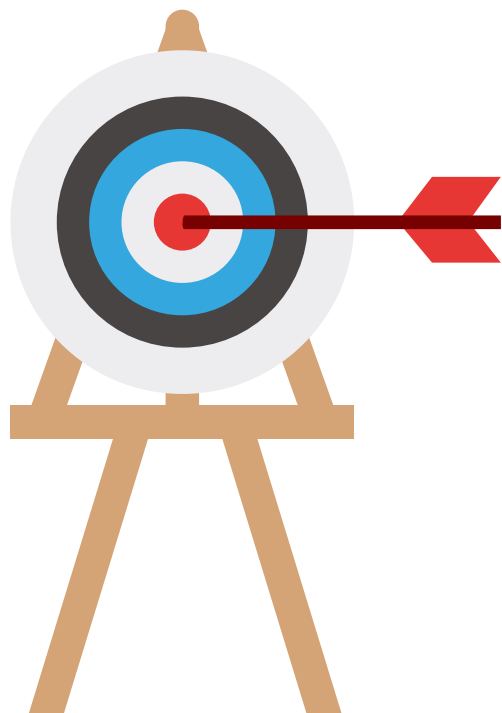


Bendrovė organizuoja nemokamus pirmosios pagalbos mokymus, kurių metu darbuotojai sužino, kaip suteikti pirmąją pagalbą nelaimės atveju, kaip atpažinti nelaimingą atsitikimą, pasirūpinti savo saugumu, atlikti gaivinimą, padėti užspringus, kaip elgtis ūminių susirgimų ir įvairių sužeidimų atvejais.

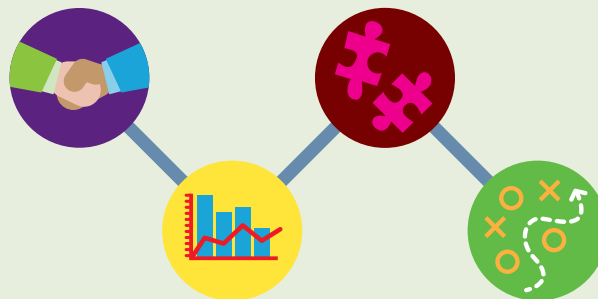
Kiekvienais metais darbuotojai Lietuvoje noriai dalyvauja kraujo donorystės akcijose. 2018 m. tokiu būdu prisidėjome prie 171 gyvybės išsaugojimo.



## 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 draudimo konsultantais. Kiekvienais metais yra nustatomas klientų pasitenkinimo rodiklis, kurio siekia išvien dirbdama visa komanda. Klientų nuomonės analizė yra svarbi ir naudinga priimant sprendimus, kaip stiprinti klientų lojalumą bei aptarnavimą. 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), kuris 2018 m. Lietuvoje siekė 69 punktus. NPS rodiklis, siekiantis 50 ir daugiau punktų, rodo ypatingai aukštą vertinimą.

2017 m. pabaigoje NPS rodiklis pradėtas matuoti ir Latvijoje. 2018 m. NPS Latvijoje siekia 37 punktus, tai reiškia, jog klientai mūsų paslaugas vertina gerai.

Nuo 2019 m. pradėdame taikyti vieningą NPS matavimo metodiką Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje.

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 siekia 78, Latvijoje – 78, Estijoje – 79. Šis rodiklis atskleidžia, kad 3 iš 4 klientų yra visiškai patenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis ir toliau mus renkasi kaip patikimą draudimo bendrovę.

Vertiname kasdieninį klientų aptarnavimą ir renkame atsiliepimus kokybei gerinti. Tam naudojame automatinį skambutį, kai klientas itin operatyviai gali įvertinti klientų aptarnavimo ir žalų darbuotojų profesionalumą.

## Inovacijos ir technologijos



## Klientų duomenų apsauga



2018 m. daug dėmesio buvo skiriama analitikos kompetencijų stiprinimui. Analitikų ir IT komandose startavo „šešėliavimo“ iniciatyva, kuri leido aplankyti kolegas iš skirtingų departamentų ir suprasti, kokias problemas sprendžia analitikai skirtinguose padaliniuose. Taip pat sustiprinta „Demo dienų“ iniciatyva – kas dvi savaites vyko susitikimai, kuriuose kolegos dalinosi pasiekimais, naujausiomis žiniomis iš konferencijų ir idėjomis, kaip išspręsti verslo klausimus.

Išplėsta analitinių kompetencijų komanda, kuri dirba su projektais visoje „Gjensidige“ grupėje ir stengiasi dalintis geriausiomis praktikomis bei inovacijų idėjomis iš Skandinavijos šalių.

Analitikos pritaikomumo versle idėjas skleidžiame ne tik įmonės viduje. Dalyvaujame karjeros renginiuose studentams, kur kūrybinių dirbtuvių metu pristatome, kaip analitika ir inovacijos kuria vertę įmonėje.

2018 m. gegužės 25 d. įsigaliojo Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (toliau – BDAR), kuris nulėmė daug pokyčių asmens duomenų apsaugos srityje. „Gjensidige“, kaip atsakinga klientų asmens duomenų valdytoja, besirengiant BDAR įsigaliojimui, skyrė daug resursų bei įgyvendino vidinius patobulinimus, kad atitiktų BDAR reikalavimus ir kartu užtikrintų dar aukštesnio lygio kliento duomenų apsaugą.

„Gjensidige“ darbuotojai yra įsipareigoję laikytis konfidencialumo, naudodami ir saugodami klientų duomenis. Duomenų apsaugos mokymai yra privalomi visiems naujiems darbuotojams. Prieiga prie klientų

asmens duomenų yra suteikiama tik tiems darbuotojams, kuriems šie duomenys yra būtini vykdant jų darbo funkcijas. Kiekvieno darbuotojo, kuris turi prieigą prie asmens duomenų, kompetencijų ir kvalifikaciją įvertina tiesioginis vadovas. „Gjensidige“ iš klientų renka tik tiek duomenų, kiek būtina, suteikiant pageidaujama paslaugą.

„Gjensidige“ saugo klientų asmens duomenis ne ilgiau, negu 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.



# Gjensidige

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 į visus prašymus savo klientams dėl jų 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](http://www.gjensidige.lt), [www.gjensidige.lv](http://www.gjensidige.lv) ir [www.gjensidige.ee](http://www.gjensidige.ee).



## Pranešimas apie veiklos trūkumus



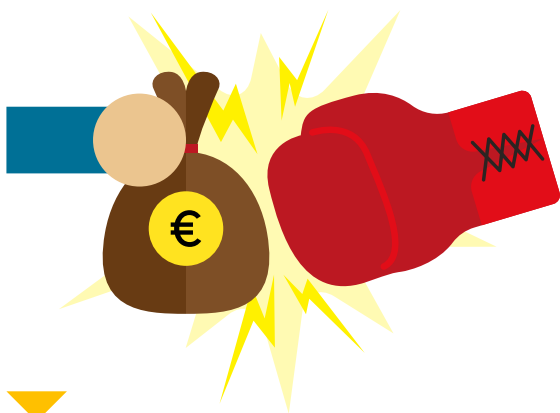
ADB „Gjensidige“ yra sukūrusi galimybę darbuotojams ir kitiems asmenims pranešti apie vidaus ar išorės taisyklių pažeidimus, veiklos trūkumus, taip pat etikos normų pažeidimus.

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 saugomas, siekiant, kad jis nepatirtų jokių neigiamų pasekmių. Bendrovės intraneto ir interneto svetainėse

pateikiama informacija, kaip pranešti apie veiklos trūkumus.

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

## Netolerancija bet kokio pobūdžio korupcijai



„Gjensidige“ laikosi griežtos kyšininkavimo ir korupcijos netoleravimo politikos, kuri taikoma visiems darbuotojams ir visai bendrovės veiklai. Patikima verslo kultūra bei gera reputacija – tai būtinos „Gjensidige“ verslo sąlygos. Sprendimų priėmimas bei veikla 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 jokio pobūdžio korupcija. Dėl šios priežasties daug dėmesio skiriame sąmoningumo ugdymui bei korupcijos prevencijai.

„Gjensidige“ korupciją apibrėžia kaip piktnaudžiavimą pareigomis, siekiant įgyti pranašumo įmonei, sau ar kitiems asmenims. Bendrovėje didžiausia korupcijos rizika yra susijusi su draudimo produktų pardavimu, įvairių prekių ir paslaugų pirkimu, žalų 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 etines atsakomybes bei prievolę laikytis „Gjensidige“ etikos taisyklių ir vertybių, įskaitant taisykles, susijusias su korupcijos prevencija.

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

atitikties specialistams arba elektroniniu pranešimu, skirtu informavimui 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, užpildant 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 atsakyti dovanos arba ją grąžinti.

Bendrovė neteikia jokios paramos politinėms partijoms ir organizacijoms.

## Rizikos valdymo politika



Bendrovė taiko Rizikos valdymo politiką, kuri nustato aiškų atsakomybių 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.

Vadovaujantis rizikos valdymo politika, bendrovė nedalyvauja sutartyse, pagal kurias draudimo apsaugos suteikimas arba nuostolių kompensavimas pažeistų ar būtų nesuderinamas su Jungtinių Tautų, Europos Sąjungos, Jungtinės Karalystės ar Jungtinių Amerikos Valstijų rezoliucijomis dėl taikomų sankcijų, draudimų ir/ar apribojimų.

## Pirkimai ir tiekėjai



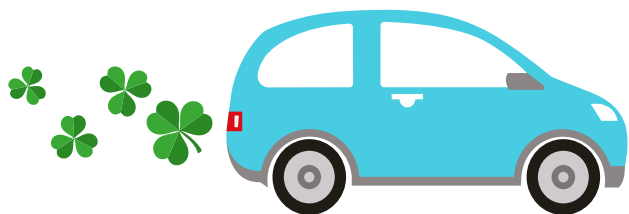
Savo tiekėjams taikome tokius pat griežtus etikos reikalavimus, kaip ir sau. Dauguma pirkimo sutarčių yra vykdomos konkurso būdu, remiantis objektyviais ir nediskriminuojančiais kriterijais. Nuo praėjusių metų visi bendrovės tiekėjai privalo pasirašyti įmonių socialinės atsakomybės deklaraciją.

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.

Elektroninių priemonių naudojimas užtikrina, kad visi procesai būtų dokumentuojami ir patikrinami, taip išvengiant pažeidimų. Nuo 2017 m. kiekvienas pirkimuose dalyvaujantis „Gjensidige“ darbuotojas pasirašo „Nešališkumo deklaraciją“.

## Aplinka ir klimatas



Siekiant sumažinti neigiamą įtaką aplinkai ir pasirūpinti ateities kartomis, „Gjensidige“ pirkimai atitinka aplinkos apsaugos sampratą.

Visi mūsų įmonės tarnybiniai automobiliai Baltijos šalyse yra tausojantys aplinką, turi hibridinius variklius. Mūsų draudimo grupė yra nustačiusi ne aukštesnę kaip 130 g/km anglies dioksido CO<sub>2</sub> emisijos ribą. Įmonės automobilių emisija yra mažesnė beveik perpus ir sudaro 79 g/km.

Šiomet „Gjensidige“ Baltijos šalyse tarnybiniai automobiliai sunaudojo mažiau degalų (žr. lentelėje Nr. 1).

2018 m. dėmesys buvo skirtas užtikrinti darbuotojų ir klientų saugumą „Gjensidige“ patalpose. Biuruose, kur dirba vienas darbuotojas, papildomai įrengti pavojaus mygtukai.

2018 m. „Gjensidige“ Lietuvoje pradėjo pirkti žaliąją elektros energiją, pagaminamą naudojant atsinaujinančius šaltinius. Tokios rūšies energija apsirūpiname biuruose, kur patys galime pirkti elektrą. Šiuo metu tokių patalpų dalis sudaro 23 proc. visų įmonės nuomojamų biurų. Svarbu pažymėti, kad pagrindinis „Gjensidige“ Lietuvoje biuras, veikiantis verslo centre CITY, irgi naudoja žaliąją elektros energiją, kuria rūpinasi pastato savininkas „Hanner“.

Lentelė Nr. 1. Energijos suvartojimo rodikliai Baltijos šalyse

Energijos šaltinis	2018	2017
Elektros energija (kWh )	1.321.324	1.103.638
Šildymas vandeniu (kWh )	4.896	18.960
Skrydžiai lėktuvu	298	275
Benzinas (litrai)	57.560	102.706
Dyzelis (litrai)	62.465	92.134



## Socialinės atsakomybės iniciatyvos ir projektai

## Labdaros iniciatyvos



„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 mes remiamės savo veikoje, rūpindamiesi žmonėmis ir aplinka.

## Maistobankas



Nuo 2009 m. Lietuvoje bendradarbiaujame su labdaros organizacija „Maisto bankas“. Rūpinamės jų sandėlių ir ten dirbančių savanorių draudimu. Kasmet pavasarį ir rudenį mūsų darbuotojai dalyvauja maisto rinkimo akcijose. 2017 m. „Gjensidige“ Lietuvoje kalėdinėms dovanoms skirtas lėšas paaukojo „Maisto banko“ veiklai.

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

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, kurioje dalyvauja ir mūsų partneriai – automobilių remonto, asistavimo, reklamos, viešųjų ryšių, IT bendrovės. Kasmet aukciono lėšos skiriamos padėti stokojantiems. 2018 m. surinktą sumą skyrėme „Maisto banko“ virtuvės projektui, kuriuo siekiama mažinti maisto švaistymą.

2018 m. Latvijoje „Gjensidige“ ambasadorių iniciatyva buvo surengta Kalėdinė mugė, o jos metu surinktos lėšos paaukotos vaikų dienos centrui ir jodinėjimo mokyklai.



Gjensidige

## Parama vietoje kalėdinių dovanų

„Gjensidige“ visose Baltijos šalyse 2018 m. kalėdinėms dovanoms klientams ir partneriams skirtas lėšas paaukėjo labdarai. Kiekvienos šalies įmonės pačios apsisprendė, kam skirti lėšas.

## Emocinio saugumo stiprinimas

Nuo 2016 m. „Gjensidige“ Lietuvoje prisideda prie „Žmogaus studijų centro“ daromo visuomenės emocinio klimato tyrimo rengimo ir viešinimo, taip tęsdama „Rask laiko pokalbiui“ socialinę iniciatyvą.



„Gjensidige“ Lietuvoje padėjo trims pokalbių linijoms, kurios teikia emocinį palaikymą ir pagalbą skirtingo amžiaus žmonėms. Už „Gjensidige“ ir bendrovės klientų padovanotą sumą visų trijų linijų specialistai per metus atsakys į 16 000 vienišų žmonių skambučių.



## Rask laiko pokalbiui

Socialinės atsakomybės kampanija „Rask laiko pokalbiui“ pradėta 2017 m. Jos tikslas – skatinti žmones skirti daugiau laiko savo artimiesiems, mažinti visuomenės susvetimėjimą ir stiprinti saugumo jausmą. 2018 m. projektas tęsiasi įmonės viduje, emocinio saugumo tema tapo bendravimo tarpusavyje filosofija.



Gjensidige

Šiomet finansinės „Gjensidige“ paramos sulaukė „Vaikų linija“ (116 111), „Jaunimo linija“ (8 800 28888) ir „Sidabrinė linija“ (8 800 800 20).

„Gjensidige“ Estijoje lėšas paskyrė „Maisto banko“ veiklai.

„Gjensidige“ Latvijoje paaukėjo vaikų ligoninei, kad joje būtų galima atlikti specifinius tyrimus neurologinio skyriaus pacientams, sergantiems epilepsija.



## Sveikata ir aktyvumas



## Įvertinimai



2017 m. „Gjensidige“ Lietuvoje pradėjo bendradarbiauti su žygeivių renginių organizatoriumi „TrenkTuras“ ir skatinti žmones aktyviai gyventi bei daugiau bendrauti. 2018 m. drauge su partneriais buvo suorganizuoti 4 žygiai, vienas jų tapo tarptautiniu ir vyko Latvijos pajūryje, Liepojoje.

2018 m. už projektą „Rask laiko pokalbiui“ „Gjensidige“ Baltijos šalių komunikacijos renginyje „PR Impact Awards 2018“ buvo apdovanotas pirmosiomis vietomis Vidinės komunikacijos ir Korporatyvinės komunikacijos kategorijose, antrąja vieta – Integruotos komunikacijos kampanijos kategorijoje ir trečiąja vieta – Socialinės atsakomybės projektų kategorijoje. Kitame komunikacijos renginyje „Miit&Links“ pelnėme du pagrindinius prizus Vidinės komunikacijos ir Rėmimo kategorijose.

„Gjensidige“ Latvijoje šiemet pirmą kartą dalyvavo tvarumo rodiklio projekte ir buvo apdovanota bronzos medaliu nacionalinės Atsakingo verslo savaitės metu. Tvarumo rodiklis yra strateginis verslo valdymo įrankis,



# Gjensidige

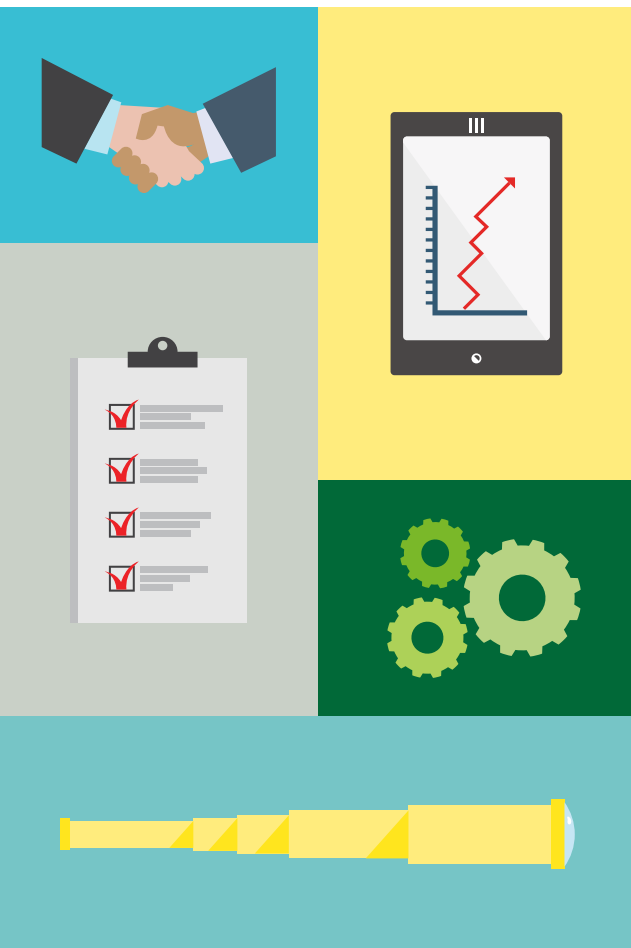


„Gjensidige“ Latvijoje jau keletą metų remia kroso bėgimų (angl. k. – „cross-country“) renginius „Stirnu Buks“. 2018 m. surengti septyni jų etapai.

pripažintas tarptautiniu mastu. Latvijoje per pastaruosius penkerius metus daugiau nei 200 įmonių vertino savo veiklą pagal šią metodiką, naudodamos tvarumo rodiklį socialinės atsakomybės veikloms matuoti.

Už saugaus eismo kultūros sklaidą, ekspertinius komentarus ir iniciatyvas, dalijant atšvaitus šalies gyventojams, Estijos Kelių eismo administracija apdovanojo „Gjensidige“, kaip atsakingiausių įmonę.

## 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

„Gjensidige“ turi nuosavą pardavimo tinklą, įmonės paslaugas platina ir priklausomi tarpininkai, 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.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marius Jundulas'.

**Marius Jundulas**  
Generalinis direktorius