

Gjensidige



SOCIALINĒS ATSAKOMYBĒS ATASKAITA 2023

ADB „Gjensidige”

TURINYS

2023 M. TRUMPAI

3

NETOLERANCIJA BET
KOKIO POBŪDŽIO
KORUPCIJAI

12

ES TAKSONOMIJOS
ATASKAITA

19

SAUGŪS IR LOJALŪS
DARBUOTOJAI

4

PINIGŲ PLOVIMO
PREVENCIJOS SISTEMA

13

SOCIALINĖ
ATSAKOMYBĖ

21

PATENKINTI IR LOJALŪS
KLIENTAI

9

RIZIKOS VALDYMO
POLITIKA

14

APIE „GJENSIDIGE“

24

KLIENTŲ DUOMENŲ
APSAUGA

10

PIRKIMAI IR TIEKĖJAI

14

PRANEŠIMAS APIE
VEIKLOS TRŪKUMUS

11

TVARUMAS

15

2023 M. TRUMPAI: SAUGESNI DARBUOTOJAI, KLIENTAI, VISUOMENĖ

Darbuotojų
įsitraukimas – **8**

Darbuotojų eNPS, lojalumo
rodiklis Baltijos šalyse – **42**

Itin aukšti klientų
pasitenkinimo ir lojalumo
rodikliai

Į papildomų laisvų dienų
sąrašą įtraukta
Savanorystės diena

Kalėdinių dovanų klientams
ir partneriams **lėšas**
paskyrėme labdarai

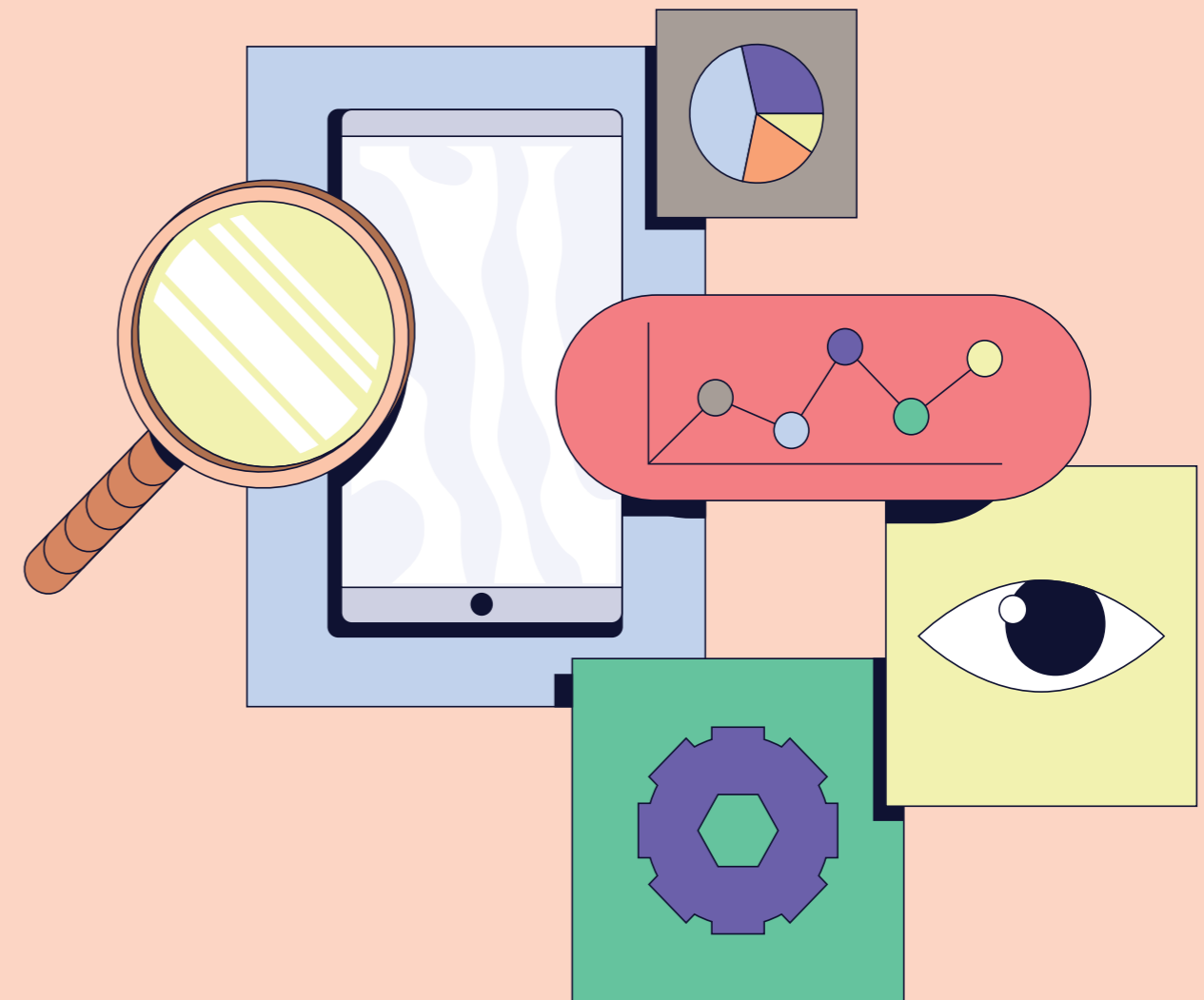
Estijoje mums suteiktas
lygiaverčio atlygio
mokėtojo vardas

Estijoje buvome
apdovanoti **nuotolinio**
darbo garbės ženklu

Latvijoje už **tvarumo rodiklį**
buvome apdovanoti **aukso**
medaliu

Latvijoje Visuomenės
integracijos fondas suteikė
Garbingo darbdavio vardą

Baltijos šalyse paskelbėme
1 400 straipsnių, skirtų
visuomenei šviesti



**SAUGŪS IR
LOJALŪS
DARBUOTOJAI**

SVEIKATA

Bendrovėje „Gjensidige“ Baltijos šalyse dirba 666 žmonės. Rūpinimasis darbuotojų fizine, emocine sveikata ir saugumu išliko „Gjensidige“ prioritetu ir 2023 m. Ypatingas dėmesys buvo skiriamas darbuotojų emocinei gerovei, bendrystei ir įsitraukimui.

Išlaikėme aukštą įsitraukimo lygį ir gerą emocinę savijautą. Tęsėme prieš kelis metus pradėtą emocinės gerovės stiprinimo programą. Papildėme ją asmeninių finansų valdymo tema, nes gebėjimas valdyti savo finansus užtikrina ir asmeninį saugumą.

Darbuotojai ir toliau aktyviai naudojami galimybe individualiai konsultuotis su psichologu. Žinios ir profesionali pagalba padeda darbuotojams įveikti sudėtingas situacijas, nerimą ir stresą.

Kasmet gerinamas sveikatos draudimo paketas padėjo mūsų darbuotojams laiku sulaukti pagalbos ir pasirūpinti ligų profilaktika. Populiariausių sveikatos draudimo paslaugų trejetuke – konsultacijos ir tyrimai, vaistai ir vitaminai, odontologija. 6 iš 10 darbuotojų naudojami sveikatos patikros paslaugomis.

Lapkričio mėnesį skyrėme vyrų sveikatai, palaikydami tarptautinę Movember iniciatyvą. Movember tikslas – atkreipti dėmesį į fizinę ir į emocinę vyrų sveikatą, skatinti nenumoti ranka į pavojingus savijautos signalus ir reguliariai tikrintis.

Sveikatos draudimu arba sporto ir sveikatingumo paslaugomis, emocinės gerovės stiprinimo programa kolegos naudojasi ir nėštumo, gimdymo bei vaiko priežiūros atostogų metu.

Ėjimo renginiai ir įvairūs ėjimo iššūkiai – vienas iš būdų stiprinti mūsų darbuotojų sveikatą ir bendrystės jausmą. 2023 m. darbuotojai toliau aktyviai dalyvavo kiekvieno sezono pėsčiųjų žygiuose ir darbuotojų ėjimo iššūkiuose, tokiu būdu iš bendradarbių tapdami bendražygiais.

Žiemos mėnesiais į mūsų biurus pristatomi vaisiai – iš viso per žiemą jų suvalgome net 2 tonas.



Lapkričio mėnesį
skyrėme vyrų sveikatai,
palaikydami Movember
iniciatyvą

SAUGUMAS IR APLINKA

Lankstaus darbo kultūrą puoselėjome ir 2023 m. Galime dirbti namuose ir kitur, tačiau savo biurus laikome bendradarbiavimo ir bendrystės centru. Skatindami stipresnius tarpusavio ryšius, siekdami išvengti perdegimo ir izoliacijos raginame darbuotojus dažniau atvykti į biurą.

Inicijavome bendras veiklas, tokias kaip Pyragų diena, kalėdinės eglutės puošimas, advento vainikų dirbtuvės, reguliariai rengėme darbuotojų informacinius susitikimus „Drauge su „Gjensidige“. Vasarą surengėme daugiau negu 20 komandos renginių, kurių metu kolegės drauge sportavo, keliavo, dalyvavo kultūrinuose renginiuose ar išbandė naujas veiklas.

Darbuotojų vaikai prieš vasaros atostogas ir prasidedant naujiems mokslo metams sulaukė naudingų dovanų.

Darbuotojai toliau noriai naudojami Savanorystės diena, kai vieną darbo dieną galėjo talkinti pasirinktai organizacijai. Pastebime, kad šią dieną galima ne tik prisidėti prie gero tikslo, bet ir sutvirtinti savo komandos ryšius, einant savanoriauti drauge su kolegomis.

Reguliariai matuojame darbuotojų įsitraukimą atlikdami tyrimą „Mano balsas“. Dalyvavimo aktyvumas išliko nepakitęs – 95 proc., o įsitraukimo rodiklis – 8. Lojalumo indeksas eNPS

Baltijos šalyse siekia 42 ir liudija aukštą darbuotojų entuziazmo ir įsitraukimo į įmonės gyvenimą lygį. „Workday Peakon“ duomenimis, pagal eNPS rodiklį esame tarp 25 proc. geriausių finansų rinkos įmonių pasaulyje.

Pagal eNPS rodiklį
esame tarp 25 proc.
geriausių finansų rinkos
įmonių pasaulyje



DARBUOTOJŲ TEISĖS IR ĮVAIROVĖ

Bendrovė atsakingai laikosi darbuotojų teises reglamentuojančių ir ginančių Lietuvos, Latvijos bei Estijos įstatymų. Jais vadovujamės ir rengdami vidines bendrovės tvarkas.

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

„Gjensidige“ pasisako prieš bet kokios kilmės diskriminaciją: dėl 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. Įmonėje svarbiausias atrankos kriterijus yra kompetencija – kiekvienas žmogus, turintis darbui reikalingų gebėjimų, gali tapti kolega.

„Gjensidige“ apmokėjimo sistema, metodai, papildomai skiriamas biudžetas nuosekliai mažina atotrūkį tarp vyrų ir moterų darbo užmokesčio. Per metus bendras darbo užmokesčio atotrūkis sumažėjo 2,33 proc. – iki 26,59 proc.

Darbuotojai gali naudotis profesinio tobulėjimo galimybėmis ir keisti darbo pobūdį. 2023 m. 13 proc. darbuotojų padarė vidinę karjerą.

„Gjensidige“ pasisako prieš bet kokios kilmės diskriminaciją

DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJOS UGDYMAS

„Gjensidige“ mokymosi kultūra vystoma keliomis ugdymo kryptimis – lyderystės, pardavimo ir žalų valdymo mokymai, įvairių sričių funkcinių kompetencijų gilinimas.

2023 m. vasarą baigėme ketverius su puse metų trukusį sėkmingą bendradarbiavimą su Europos socialinio fondo agentūra – tam tikri mokymai iš dalies buvo finansuojami Europos Sąjungos lėšomis. Tokiu būdu praėjusiais metais organizavome šiuolaikinės pardavimo mokyklos (Agile stiliumi) mokymus naujokams, vertės pardavimo mokymus pažengusiems pardavimo darbuotojams, pardavimų technikų verslo klientams mokymus, stiprinome lyderystės įgūdžius vadovų mokymuose. Aktyviai dalyvavome profesinėse konferencijose, kitų specifinių profesinių sričių mokymuose bei seminaruose. Mokymuose, kuriuos iš dalies finansavome Europos Sąjungos paramos lėšomis, 2023 m. Lietuvoje dalyvavo 96 dalyviai, o nuo programos pradžios – virš 630 „Gjensidige“ darbuotojų.

Skatindami dalijimąsi žiniomis tarp padalinių ir skirtingų veiklos sričių ekspertų, inicijavome daug dėmesio sulaukusius vidinius mokymus Baltijos šalių darbuotojams interesų konfliktų, operacinės rizikos, duomenų saugos, finansinių rodiklių, pinigų plovimo prevencijos, žalų rezervavimo temomis, gilinome pardavimo darbuotojų žinias apie draudimo produktus ir žalų administravimą. Latvijoje ir Lietuvoje tęsėme komandų koučingo sesijas.

Lietuvoje tęsėme puikių atsiliepimų sulaukusią Mentorystės programą, tampančią „Gjensidige“ kultūros dalimi. Latvijoje tęsėme užsiėmimus koučingo klubo nariams.

Kartu su kolegomis iš kitų padalinių kūrėme draudimo produktų privalumų pasiūlymus klientams.

Inicijavome masinių draudimo produktų pristatymus visiems darbuotojams. Šių pristatymų tikslas – suteikti žinių apie draudimo paslaugas kolegoms, nedirbantiems pardavimų srityje.

Įmonės vadovai dalyvavo mokymuose apie naujus ESG tvarumo rodiklių reikalavimus ir ataskaitų rengimą. Darbuotojai dalyvavo šios srities konferencijose.

Nuotolinių mokymų įrašus talpiname e. akademijos platformoje.

Intranete nuolat pildėme e. biblioteką, kurioje gausu šaltinių, nuorodų ir idėjų, padedančių tobulėti profesiniame ar asmeniniame gyvenime.

Mokymų programas kuriame ir tobuliname, atsižvelgdami į darbuotojų ir komandų poreikius.





„Gjensidige“ vizija –
geriausiai pažinti
klientus ir labiausiai
jais rūpintis

PATENKINTI IR LOJALŪS KLIENTAI

„Gjensidige“ vizija – geriausiai pažinti klientus ir labiausiai jais rūpintis. Vystome paslaugas, geriname jų kokybę ir aptarnavimą, ugdome darbuotojus, kad klientams suteiktume visa, kas geriausia.

Skatindami žmones rūpintis sveikata, per metus Baltijos šalių gyventojams padovanojome virš 15 000 traumų ir infekcinių ligų draudimų.

Jau daugiau negu 10 metų dovanojame kelionių draudimą Lietuvos delegacijai „Eurovizijos“ dainų konkurse.

79

PARDAVIMAI

55

ŽALŲ
ADMINISTRAVIMAS

83

KLIENTŲ
PASITENKINIMAS

Jau devintus metus matuojame klientų rekomendavimo indeksą (angl. NPS – Net Promoter Score) Baltijos šalyse. Šis rodiklis pardavimo srityje siekia 79, o žalų administravimo srityje 55. NPS rodiklio intervalas yra nuo -100 iki 100. Siekiantis 50 ir dar didesnis punktų skaičius rodo ypač aukštą vertinimą.

Kasmet matuojame ir klientų pasitenkinimo rodiklį (angl. CSI – Customer Satisfaction Index). Šio tyrimo rezultatai rodo, kad pateisiname klientų lūkesčius. Rodiklis Baltijos šalyse siekia net 83 (rodiklio intervalas – nuo 0 iki 100).

KLIENTŲ DUOMENŲ APSAUGA

„Gjensidige“ ir toliau nuosekliai tobulina vidaus procesus, kad bendrovės veikla užtikrintų aukščiausio lygio klientų, darbuotojų ir kitų su bendrove bendradarbiaujančių asmenų duomenų apsaugą.

Tvarkydami jiems patikėtus asmens duomenis „Gjensidige“ darbuotojai yra įsipareigoję laikytis konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, elgtis atsakingai. Prieiga prie asmens duomenų griežtai ribojama ir suteikiama tik tiems darbuotojams, kuriems šie duomenys būtini vykdant darbo funkcijas. „Gjensidige“ savo veikloje renka ir tvarko tik tiek duomenų, kiek jų būtina norint suteikti pageidaujamą paslaugą arba pasiekti konkretų apibrėžtą tikslą.

„Gjensidige“ saugo asmens duomenis ne ilgiau, negu to reikalauja duomenų tvarkymo tikslai ar numato teisės aktai, jeigu juose nustatytas ilgesnis duomenų saugojimo laikotarpis. Asmens duomenys, kurie daugiau nėra reikalingi nustatytam tikslui pasiekti, sunaikinami. Asmens duomenims tvarkyti „Gjensidige“ įgyvendino atitinkamas organizacines ir technines saugumą užtikrinančias priemones, kurios padeda apsaugoti juos nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto jų tvarkymo. Bendrovės vykdoma saugumo užtikrinimo veikla apima personalo, informacijos, IT infrastruktūros, vidaus bei viešųjų tinklų, taip pat biurų pastatų ir techninių įrenginių apsaugą.

Klientai turi teisę susipažinti su informacija apie savo tvarkomus duomenis, nesutikti su savo duomenų tvarkymu, kiek tai neprieštaruoja sutarties vykdymui, taip pat kreiptis su prašymu, kad šie būtų ištaisyti, ištrinti, jų tvarkymas būtų apribotas arba duomenys būtų perkelti. Klientai aktyviai naudojami savo teisėmis, o „Gjensidige“ pateikia atsakymus į visus jų prašymus dėl asmens duomenų tvarkymo. Su „Gjensidige“ privatumo politika, kuri plačiau apibūdina, kaip tvarkomi asmens duomenys ir išsamiau apibrėžia klientų, kaip duomenų subjektų, teises, galima susipažinti www.gjensidige.lt, www.gjensidige.lv ir www.gjensidige.ee.

2023 metais bendrovėje visų Baltijos šalių darbuotojams surengėme Asmens duomenų apsaugos mokymus, kurių metu akcentavome asmens duomenų tvarkymo principu, analizavome duomenų saugumo pažeidimų pavyzdžius, nagrinėjome veiksmus, kurių reikia imtis įvykus pažeidimui.



PRANEŠIMAS APIE VEIKLOS TRŪKUMUS

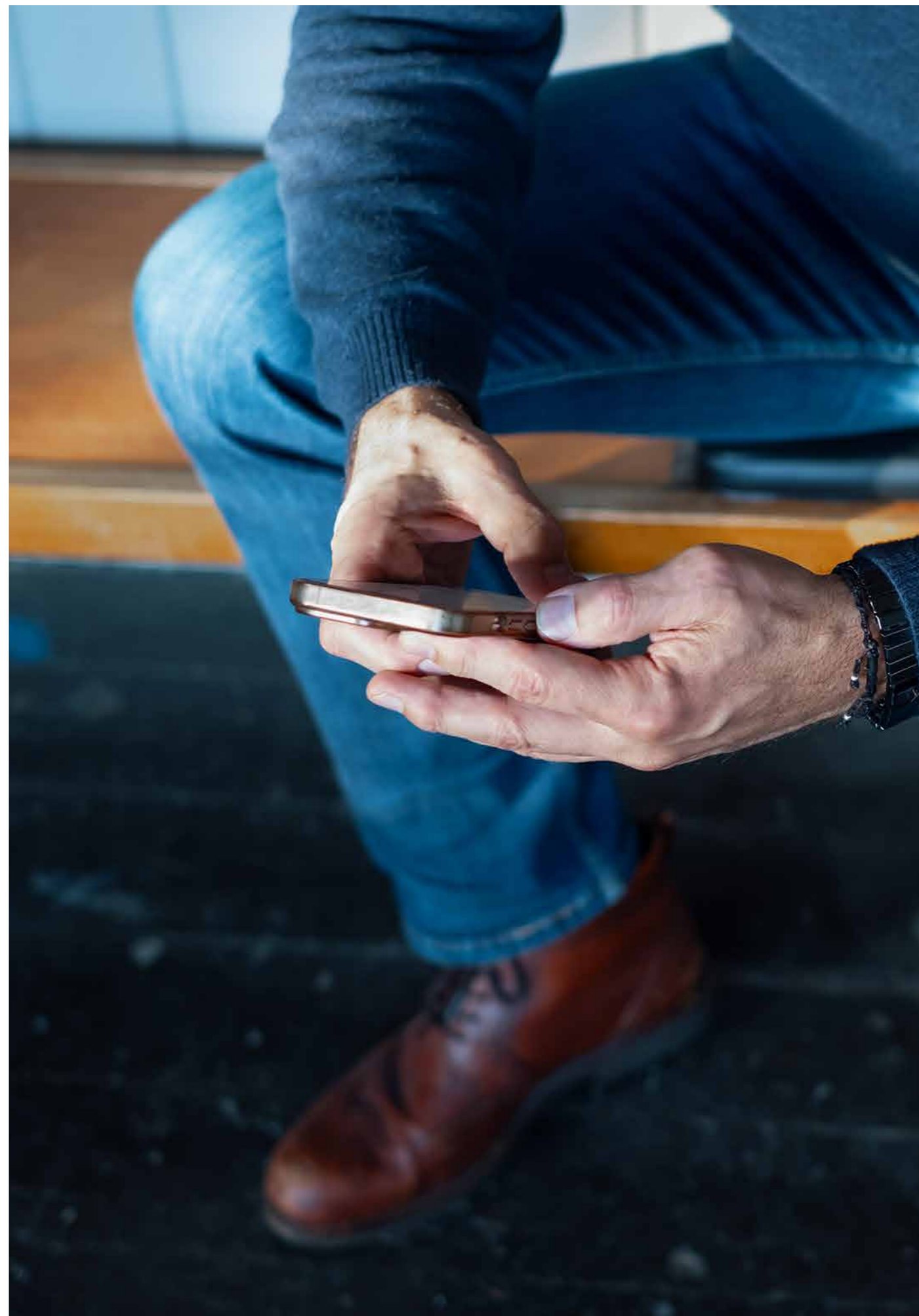
„Gjensidige“ savo darbuotojams ir kitiems asmenims yra sukūrusi galimybę pranešti apie vidaus ar išorės taisyklių bei etikos normų pažeidimus, veiklos trūkumus.


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

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.

Gavusi pranešimą apie veiklos trūkumus, bendrovė išsamiai išnagrinėja ir (arba) ištiria situaciją ir prireikus imasi priemonių ją ištaisyti.

Kaip pranešti apie veiklos trūkumus, sužinokite intraneto ar interneto svetainėse





Pamatinės
„Gjensidige“ verslo
sąlygos – patikima
verslo kultūra ir gera
reputacija

NETOLERANCIJA BET KOKIO POBŪDŽIO KORUPCIJAI

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

Bendrovėje galiojančios etikos taisyklės nustato, kaip darbuotojai turėtų elgtis, siekdami laikytis „Gjensidige“ vertybinių nuostatų. Bendrovei nepriimtina jokie pobūdžio korupcija. Dėl šios priežasties daug dėmesio skiriame sąmoningumo ugdymui ir korupcijos prevencijai.

„Gjensidige“ korupciją apibrėžia kaip piktnaudžiavimą pareigomis siekiant įmonės, savo ar kitų asmenų pranašumo. Bendrovėje didžiausia korupcijos rizika susijusi su draudimo produktų pardavimu, įvairių prekių ir paslaugų pirkimu, žalų valdymu bei verslo ryšiais.

Bendrovės intranete 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 bei vertybių, įskaitant taisykles, susijusias su korupcijos prevencija. Trečiosios šalys, atliekančios bet kokį darbą bendrovei arba veikiančios bendrovės vardu, taip pat turi atitikti etikos taisykles ir jų laikytis.

Kilus bet kokiems įtarimams dėl korupcijos, bendrovės darbuotojai apie tai privalo pranešti savo vadovui, atitikties specialistui arba išsiųsti elektroninį pranešimą nurodytu adresu. Be to, siekiant įtvirtinti žinias apie korupciją, visi darbuotojai privalo dalyvauti mokymuose ir kitoje prevencinėje veikloje.

Bendrovė aiškiai reglamentuoja dovanų priėmimo ir teikimo tvarką, taip pat kitas santykių palaikymo veiklas. Pagal „Gjensidige“ etikos taisykles darbuotojai privalo pateikti informaciją apie gautas dovanas, užpildydami specialią formą dovanų ir ryšių stiprinimo veiklos registre. Dovanas priimančių darbuotojų elgesys turi būti grįstas atvirumu, santūrumu ir nešališkumu. Teikiamų ir priimamų dovanų vertė 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. Pastebėję aplinkybes, kurios gali sukelti interesų konfliktą arba dėl kurių kyla jo rizika, jie privalo apie tai informuoti savo vadovą ir atitikties specialistą. Kilus bet kokiam realiam ar potencialiam interesų konfliktui, imamas tinkamų priemonių, kad būtų išvengta žalos bendrovės interesams.

2023 metais bendrovėje visų trijų Baltijos šalių darbuotojams surengėme interesų konfliktų prevencijos ir valdymo mokymus, kurių metu nagrinėjome praktinius galimų interesų konfliktų pavyzdžius, aptarėme jų valdymo svarbą bei priminėme kiekvieno darbuotojo pareigas interesų konfliktų valdymo procese.

Bendrovė neteikia paramos politinėms partijoms ir organizacijoms.

PINIGŲ PLOVIMO PREVENCIJOS SISTEMA

Pinigų plovimo, terorizmo finansavimo ir sankcijų režimų pažeidimo prevencijai itin didelį dėmesį skiria visos „Gjensidige“ grupės bendrovės. „Gjensidige“ Baltijos šalyse sukūrė ir įgyvendina pinigų plovimo, terorizmo finansavimo ir sankcijų režimų pažeidimo prevencijos sistemą.

Atliekamas pinigų plovimo arba sankcijų režimų pažeidimo rizikų vertinimas, įgyvendinamos kontrolės priemonės, peržiūrimi ir rengiami atitinkamus procesus reglamentuojantys vidaus dokumentai. Įdiegtas IT įrankis, padedantis nustatyti, ar privatus arba verslo klientas nėra įtrauktas į tarptautinių sankcijų sąrašus. Darbuotojai mokomi atpažinti galimas rizikas ir tinkamai į jas reaguoti.

Minėtų priemonių tikslas – išvengti bent kokių galimų ryšių su asmenimis, susijusiais su pinigų plovimu ar teroristų finansavimu, taip pat su asmenimis, įtrauktais į ekonominių ir kitų tarptautinių sankcijų sąrašus.

Bendrovė nedalyvauja sutartyse, pagal kurias draudimo apsaugos suteikimas arba nuostolių kompensavimas pažeistų Jungtinių Tautų, Europos Sąjungos, Jungtinės Karalystės ar Jungtinių Amerikos Valstijų rezoliucijas dėl taikomų sankcijų, draudimų ir (arba) apribojimų ar būtų su jais nesuderinamas.

Darbuotojai mokomi
atpažinti galimas
rizikas ir tinkamai į jas
reaguoti

RIZIKOS VALDYMO POLITIKA

Bendrovė taiko rizikos valdymo politiką, kuri nustato aiškų atsakomybių ir pareigų paskirstymą bei 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 – 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.

Tvarumo rizika įtraukta į bendrovės rizikos pobūdį ir stebima. Paskirtas už tvarumo rizikos valdymą atsakingas darbuotojas.

PIRKIMAI IR TIEKĖJAI

Savo tiekėjams „Gjensidige“ taiko tokius pat etikos reikalavimus, kaip ir sau. Dauguma pirkimo sutarčių sudaromos konkurso, apklausos būdu, remiantis objektyviais ir nediskriminuojančiais kriterijais. Bendrovės tiekėjų prašome pasirašyti įmonių socialinės atsakomybės deklaraciją.

Pirkimai vykdomi elektroniniu būdu. Visų tiekėjų prašome naudotis elektroninėmis sąskaitomis faktūromis.

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

Elektroninių priemonių naudojimas užtikrina, kad visi procesai būtų dokumentuojami ir patikrinami, taip išvengiant pažeidimų. Pirkimuose dalyvaujantis „Gjensidige“ darbuotojas turi deklaruoti savo nešališkumą.

TVARUMAS

„Gjensidige“ misija – tvariais būdais rūpintis gyvybės, sveikatos ir turto saugumu. Turime ilgalaikę veiklos strategiją ir daugiausiai dėmesio skiriame žalos bei traumų rizikos mažinimui, o ištikus nelaimei pasirenkame tvarius sprendimus kliento ir visuomenės labui.

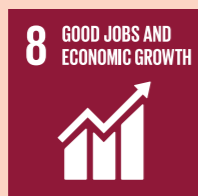
TVARUMO TIKSLAI

Tvarumo tikslai – neatsiejama „Gjensidige“ draudimo grupės Šiaurės ir Baltijos šalyse dalis. Visos draudimo grupės įmonės vadovaujasi tvarumo politika, kuri tvarumą apibrėžia kaip produktus ir paslaugas, kurie atitinka šiandienos poreikius ir nekelia pavojaus ateities kartų galimybėms patenkinti savuosius poreikius.

„Gjensidige“ laikosi Jungtinių Tautų Pasaulinio susitarimo principų ir integruoja Jungtinių Tautų darnaus vystymosi tikslus, didžiausią dėmesį skirdama tiems, kurie labiausiai susiję su bendrovės verslo modeliu: gera sveikata ir užtikrinta gerovė, deramas darbas ir ekonominis augimas, darnūs miestai ir bendruomenės, atsakingas vartojimas ir gamyba, klimato kaitos poveikio mažinimas.



Gera sveikata ir užtikrinta gerovė



Deramas darbas ir ekonominis augimas



Darnūs miestai ir bendruomenės



Atsakingas vartojimas ir gamyba



Klimato kaitos poveikio mažinimas

Bendrovės veiksmai tvarumo srityje apima tiek finansinius, aplinkos ir socialinius veiksnius, tiek įmonės valdymą. „Gjensidige“ grupės veikla turės įtakos trijose pagrindinėse srityse: saugesnė visuomenė, tvarūs žali procesai ir socialiai atsakingos investicijos.

„Gjensidige“ grupės veikla turės įtakos trijose pagrindinėse srityse:

SAUGESNĖ
VISUOMENĖ

TVARŪS ŽALŲ
PROCESAI

SOCIALIAI
ATSAKINGOS
INVESTICIJOS



VEIKLOS TVARUMAS

1 400

2023 m. paskelbėme 1 400 straipsnių ir reportažų žiniasklaidoje, skirtų visuomenės švietimui, socialinei atsakomybei ir tvarumui.



Skatiname klientus ne tik keisti sugadintas automobilio detales, bet ir esant galimybei, jas remontuoti. Jei detalės remontas dėl technologinių kliūčių negalimas, skatiname tokias detales pakeisti naudotomis, taip mažindami naujų detalių gamybos ir transportavimo metu daromą neigiamą poveikį aplinkai.

Įprasta gerąją praktiką tampa automobilių stiklų įdaužų remontas nekeičiant stiklo ir pakeisto stiklo perdirbimas. Šiuo metu pakeisti stiklai perdirbami į stiklo vata, skirtą pastatų šiltinimui. Ateityje planuojamas stiklo atliekų perdirbimas į stiklo tarą.

Įdiegti išmanūs sprendimai leidžia patiems klientams pasiskaičiuoti žalą nevykstant į remonto įmones. Klientai turi galimybę automobilio nuotraukas padaryti patys nepriklausomai nuo sugadinimų apimtys. Mažiname vykimų į remonto įmones apžiūrai skaičių.



Būsto draudimo klientams parūpiname remonto paslaugas sugedus namų apyvokos daiktams, kad šie tarnautų ilgiau, o ne iškart būtų keičiami naujais. Teikdami prioritetą daiktų atnaujinimui, renkames partnerius, kurie geba kokybiškai pašalinti gedimus ir taip padeda klientams priimti tvarius sprendimus.

Neatsiejama draudimo verslo dalis – sugadinto ar sunaikinto turto apžiūra, į kurią dažniausiai vykstama automobiliu. Vystydami savo skaitmeninius kanalus, nemažą dalį žalų atlyginame be įprastinių apžiūrų, tad nuo 2018 metų Lietuvoje turto apžiūrų skaičių sumažinome daugiau negu perpus. Taip taupome klientų laiką, tausojame gamtą ir kitus išteklius.

Sudarėme patogią galimybę sveikatos draudimo klientams atsiskaityti už paslaugas elektronine kortele. Klientams, pageidaujantiems fizinės kortelės, jas užsakome pagaminti iš bioplastiko – lengvai suyrančias ir draugiškas gamtai.

91 %

Per 91 proc. mūsų klientų žalą registruoja internetu, įkeldami visus reikalingus dokumentus, todėl apsieiname be popierinių kopijų.

TVARUMAS IR DARBUOTOJAI

„Gjensidige“ darbuotojai domisi tvarumu ir mažina savo asmeninį poveikį aplinkai.

Baltijos šalių darbuotojų apklausos duomenimis, tarp svarbiausių dalykų, nuveiktų aplinkos labui, kolegos minėjo atliekų rūšiavimą, plastiko ir pakuočių kiekio bei maisto švaistymo mažinimą. Dauguma darbuotojų ketina ir toliau atidžiai vertinti savo vartojimą ir visose gyvenimo srityse rinktis tvaresnes medžiagas, prekes, keliavimo būdą ir pan.

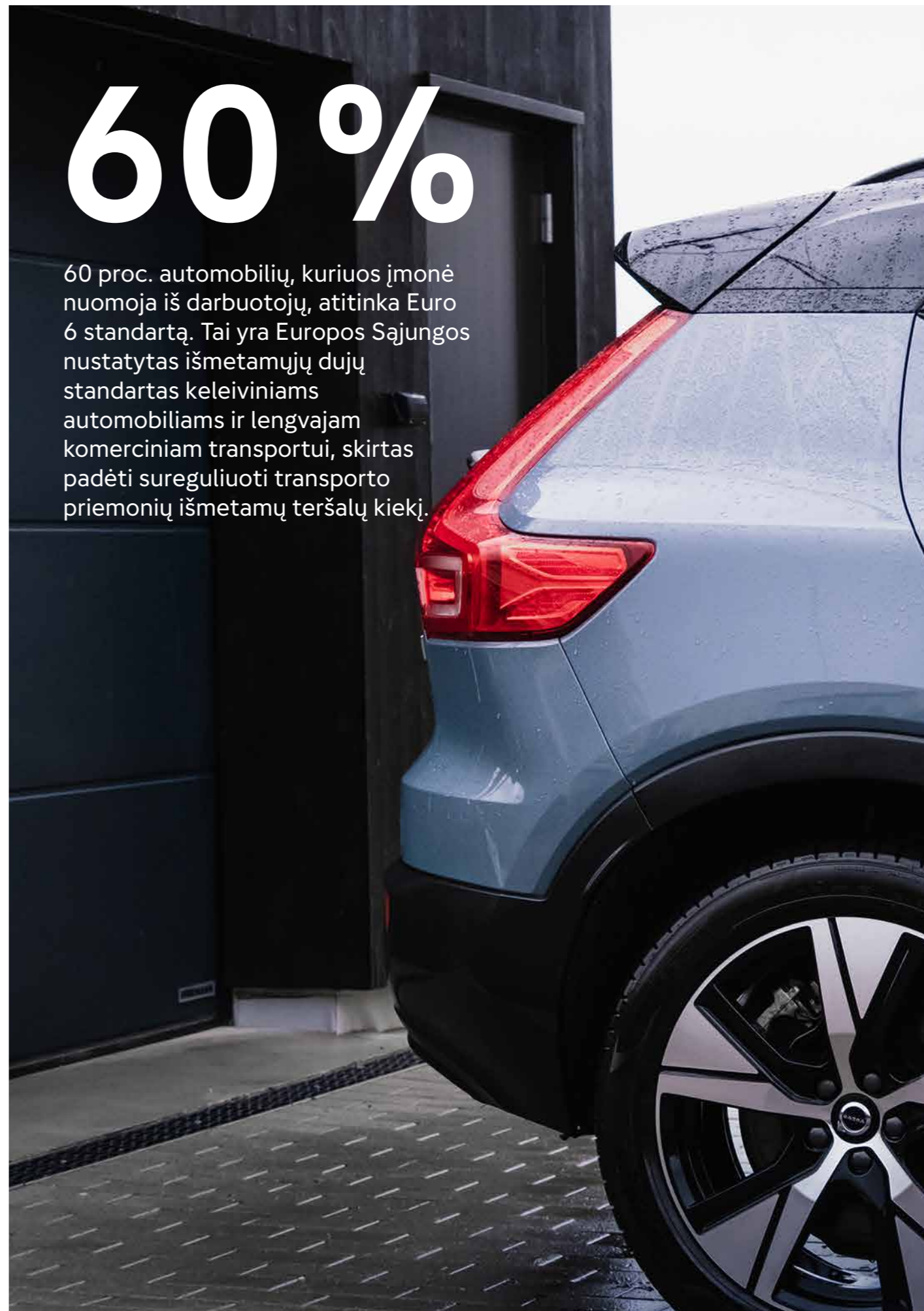
Mūsų pagrindiniuose biuruose Vilniuje ir Rygoje vartojame žaliąją elektros energiją

ENERGIJOS ŠALTINIS	MATMUO	2023 M.	2022 M.
Elektros energija, šildymas vandeniu	kWh	812 946	971 077
Benzinas	litrai	29 743	33 188
Dyzelinas	litrai	30 132	33 881

Lentelė Nr. 1. ENERGIJOS SAŪNAUDŲ RODIKLIAI

60%

60 proc. automobilių, kuriuos įmonė nuomoja iš darbuotojų, atitinka Euro 6 standartą. Tai yra Europos Sąjungos nustatytas išmetamųjų dujų standartas keleiviniams automobiliams ir lengvajam komerciniam transportui, skirtas padėti sureguliuoti transporto priemonių išmetamų teršalų kiekį.



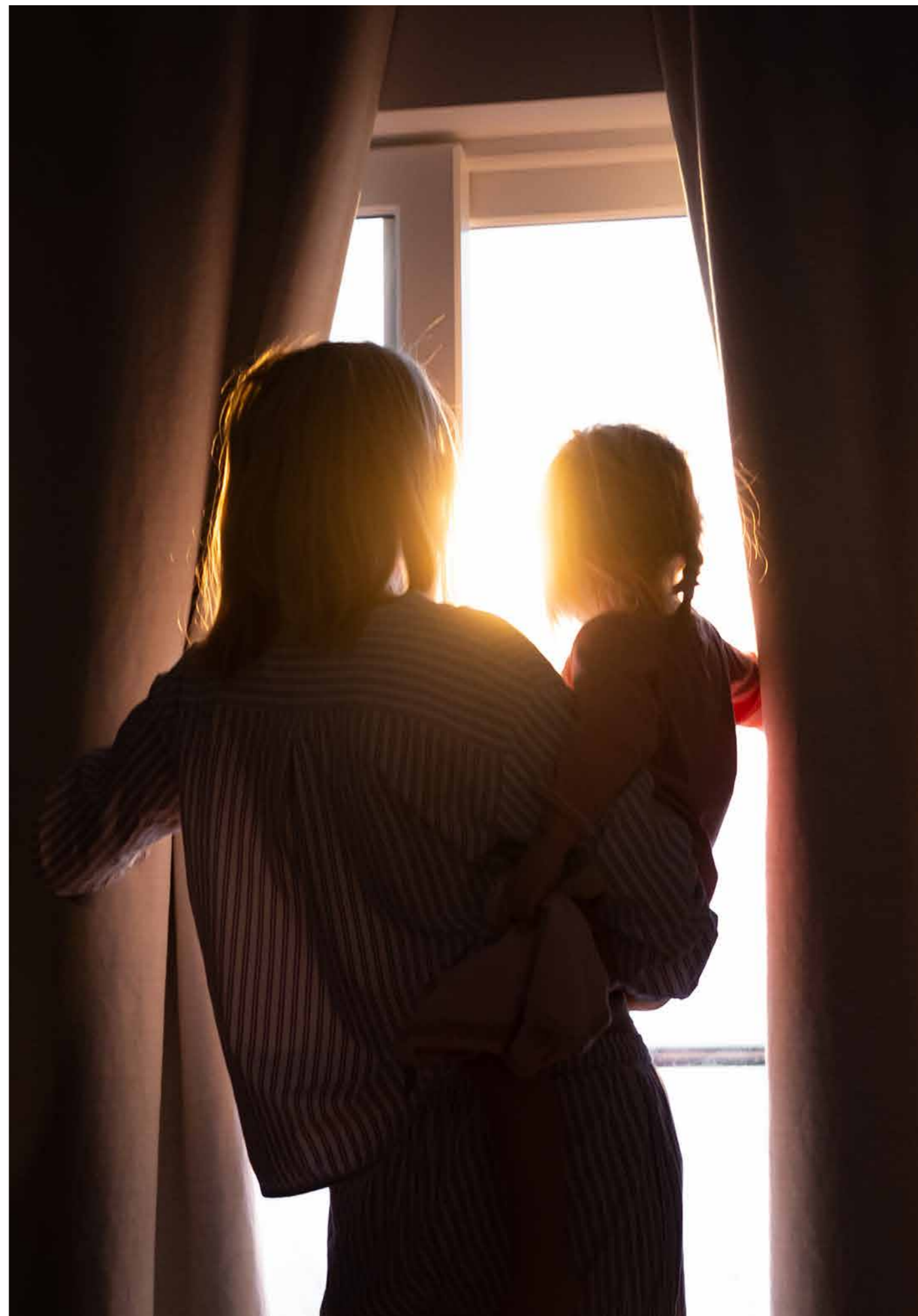
ES TAKSONOMIJOS ATASKAITA

Prisitaikymo prie klimato kaitos priemonės mūsų draudimo produktuose

Vadovaudamiesi ES Taksonomijos reglamentu dėl tvarios ekonominės veiklos, siekiame pritaikyti atitinkamus produktus ir paslaugas taip, kad jie atitiktų tvaraus ne gyvybės draudimo kriterijus. Palaipsniui tai leis didinti tokių produktų apimtį bei iš jų generuojamas pajamas. 2022 m. pabaigoje bendrovė „Gjensidige“ ėmėsi analizės, o 2023 m., remdamasi savo ES Taksonomijos reglamento samprata ir aiškinimu, pradėjo vystyti pagal taksonomiją pritaikytą draudimo produktą, kurį planuoja pristatyti 2024 m.

Atidžiai stebime su taksonomija susijusius procesus ir esame pasirengę ilgainiui atlikti reikiamus pakeitimus. Mums, kaip ne gyvybės draudimo bendrovei, šiuo metu taikomi su prisitaikymo prie klimato kaitos tikslu susiję kriterijai. Remiantis šiais kriterijais, ne gyvybės draudimo srityje savo produktais galima reikšmingai spartinti prisitaikymą prie klimato kaitos. Atlikę savo produktų vertinimą pagal tas pačias kategorijas, kaip ir finansinėse ataskaitose, nustatėme, kad draudimo produktai, kuriuos laikome patenkančiais į taksonomijos taikymo sritį, atitinka ES kriterijus.

Remdamiesi šiomis išvadomis, toliau vykdysime sistemingą savo produktų ir paslaugų peržiūrą, kad jie kuo labiau atitiktų taksonomijos reikalavimus, rengsime naujas šių reikalavimų įgyvendinimo priemones. Pagrindinis reikalavimas – svariai prisidėti siekiant vieno aplinkos tikslo ir nepadaryti reikšmingos žalos kitiems aplinkos tikslams. Taigi stengsimės pritaikyti savo produktus taip, kad jie svariai prisidėtų prie taksonomijoje nustatyto tikslo prisitaikyti prie klimato kaitos. 2024 m. planuojame pritaikyti komercinio turto draudimo produktus, bei pradėti vystyti privataus turto produktus taip, kad jie atitiktų taksonomijos reikalavimus. Įvykdžius šiam draudimui taikomus taksonomijos kriterijus, maždaug 17 proc. mūsų pajamų iš draudimo įmokų atitiktų ES Taksonomijos reglamento dėl tvarumo reikalavimus. Vis dėlto toks rezultatas bus pasiektas tik tada, kai bus atnaujintos visos mūsų klientų draudimo sutartys, t. y. maždaug po vienerių metų nuo įgyvendinimo datos – tada taksonomijos kriterijai bus galutinai įtraukti į sutarčių sąlygas, o produktų pritaikymas bus įgyvendintas praktiškai.



ES TAKSONOMIJOS ATASKAITA

Sieksime, kad mūsų kainodara būtų grindžiama klimatui kylančios rizikos ateities scenarijais

2024 m. ir toliau sieksime gauti iš valstybinių institucijų kokybinių klimatui kylančios rizikos duomenų, juos turėdami, pritaikysime ir naudosime ateities scenarijams, kuriais bus grindžiama kainodara, modeliuoti. Šiuo metu susiduriame su sunkumais, dėl Baltijos regionui skirtų tokių duomenų prieinamumo, todėl ateities scenarijų modeliavimas nėra pakankamai veiksmingas.

Mūsų draudimo taisyklėse numatytos paskatos traumų prevencijos priemonės

Klientams, kurie taiko rizikos mažinimo ir traumų prevencijos priemones, siūlome nuolaidas. Ateityje sieksime pasiūlyti daugiau produktų ir paslaugų, skirtų žalai mažinti. Ypač daug dėmesio skirsime priemonėms, mažinančioms su klimatu susijusią žalą.

Nuo seno laikomės aukščiausių žalos sureguliuavimo standartų

Daugumą prašymų atlyginti žalą nagrinėjame patys ir didžiuojamės galėdami suteikti skubią ir veiksmingą pagalbą. Per 91 proc. draudimo žalos registruojama internetu. Pritariame pakartotinio naudojimo ir žiedinės ekonomikos siekiams, kurie taip pat yra tarp ES Taksonomijos reglamento nustatytų aplinkos tikslų.

Per 91 proc.
draudimo žalos
registruojama
internetu.

VEIKLA	VISOS ĮMOKOS IŠ VEIKLOS, MLN. EUR	DALIS PROCENTAIS
Taksonominiai produktai	143,578	95,1 %
Netaksonominiai produktai	7,432	4,9 %
Iš viso	151,010	100 %

Lentelė Nr. 2. PRODUKTAI, TINKAMI PAGAL ES TAKSONOMIJOS TEISĖS AKTUS (TINKAMUMAS)

INVESTICINĖS PRIEMONĖS	PRIEMONIŲ SUMA, MLN. EUR	PROCENTINĖ DALIS (NESKAITANT VALSTYBIŲ IŠLEISTŲ PRIEMONIŲ)
Priemonės, kuriomis finansuojama taksonominė (eligible) ekonominė veikla	2,1	6,4 %
Priemonės, kurioms finansuojama kriterijus atitinkanti (aligned) ekonominė veikla	1,3	3,9 %
Bendra priemonių, kurioms taikomi atskleidimo reikalavimai, suma	32,5	100 %
Išvestinės priemonės	0,0	-
Valstybių išleistos priemonės	112,8	-

Lentelė Nr. 3. INVESTICINĖS PRIEMONĖS, KURIOMIS SIEKIAMA FINANSUOTI KRITERIJUS ATITINKANČIĄ TAKSONOMINĘ EKONOMINĘ VEIKLĄ ARBA KURIOS YRA SU JA SUSIJUSIOS

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ: „GJENSIDIGE“ RŪPINASI VISUOMENĖS SAUGUMU

Pagal „Gjensidige“ tvarumo politiką socialinė atsakomybė apibrėžiama kaip atsakomybė, kurią įmonės turėtų prisiimti už žmones, visuomenę ir aplinką ir kuriai organizacija gali daryti įtaką, tai yra griežtai laikytis teisinių reikalavimų ir net juos viršyti.

LABDAROS INICIATYVOS



Pokalbis – geriausia dovana. Jau septynerius metus bendradarbiaujame su organizacija „Sidabrinė linija“ - prisidedame prie emocinės paramos telefonu Lietuvos senjorams.

Maistobankas



„Maisto bankas“ – vienas iš seniausių mūsų partnerių Lietuvoje ir Estijoje. „Gjensidige“ remia šios organizacijos veiklą, asmens draudimu yra apdraudusi savanorius. Mūsų darbuotojai ir jų šeimų nariai mielai talkina „Maisto banko“ akcijų metu. Estijoje „Gjensidige“ yra privalomuoju vairuotojo draudimu apdraudusi „Maisto banko“ automobilius, taip pat teikia ir finansinę paramą.



Lietuvoje 16 metų puoselėjame kalėdinio geradarių labdaros aukciono tradiciją. „Gjensidige“ darbuotojai, jų šeimų nariai ir partneriai dovanoja savo rankų darbo ar kitokius vertingus daiktus, o smagaus renginio metu dalyviai juos įsigyja aukcione. Jau ketvirtus metus aukcionas vyko nuotoliniu būdu, taip gali prisijungti dar daugiau žmonių. 2023 m. aukcione paaukota 1 952 Eur įmonės buvo padvigubinti ir tradiciškai skirti „Maisto bankui“.

Paramos gavėjais 2023 m. tapo:

- „Nacionalinė moksleivių akademija“: apdraudžiame moksleivius, dalyvaujančius projekte „Moksleiviai vyriausybėje“.
- „Žalioji medija“: apdraudžiame renginius, organizuojamus vaikams iš visos Lietuvos vaikų namų.
- Latvijos Jaunųjų mokslininkų asociacijai padovanojome vaizdo konferencijų įrangą.

„Gjensidige“ kalėdinėms dovanoms klientams ir partneriams skirtas lėšas kasmet aukoja labdarai.

Lietuvoje „Gjensidige“ parama iškelia į „Sidabrinę liniją“ ir virto 700 draugystės pokalbių, kurie senoliams suteikia stiprybės, vilties ir praktinių patarimų.

Latvijoje „Gjensidige“ paramą gavo organizacija LATVIJAS MAZTURĪGO ATBALSTA BIEDRĪBA „DACE“ (liet. Latvijos nepasiturinčių rėmimo draugija DACE). Latvijos filialo darbuotojai surengė labdaros mugę, kurios metu surinko 600 Eur, o įmonė pridėjo dar 3 000 Eur.

Estijoje „Gjensidige“ kelis metus iš eilės skiria paramą Tartu universiteto ligoninės vaikų fondui.

AKTYVI GYVENSENA

2017 m. „Gjensidige“ Lietuvoje pradėjo bendradarbiauti su pėsčiųjų žygių renginių organizatoriumi „TrenkTuras“ ir skatinti žmones gyventi aktyviai bei daugiau bendrauti. Netrukus žygiai pradėti rengti ir Latvijoje bei Lenkijoje. „Gjensidige“ 2023 m. buvo 5 žygių generalinė rėmėja, apdraudė renginius, savanorius. Beveik visuose žygiuose „Gjensidige“ komanda buvo gausiausia.

„Gjensidige“ Latvijoje jau keletą metų remia kroso bėgimų (angl. *cross-country*) renginius „Stirnu Buks“. 2023 m. surengti trys jų etapai.

Latvijoje kelerius metus iš eilės esame Rygos maratono draudimo partneriai.

2023 m. tapome vienu pagrindinių Latvijos krepšinio klubo „Rīgas Zeļļi“ rėmėju.



APIE „GJENSIDIGE“

„Gjensidige“ yra viena iš didžiausių draudimo grupių Šiaurės šalyse, listinguojama Oslo vertybinių popierių biržoje. Grupės įmonėse Norvegijoje, Danijoje, Švedijoje, Baltijos šalyse dirba 3 700 žmonių. Baltijos šalyse veikia akcinė draudimo bendrovė „Gjensidige“, turinti pagrindinę būstinę Lietuvoje ir filialus Latvijoje bei Estijoje.

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

Bogdan Benczak
Generalinis direktorius



„Gjensidige“ turi nuosavą pardavimo tinklą, įmonės paslaugas platina ir tarpininkai. Nuolat plečiamos interneto savitarnos galimybės – klientai gali saugiai ir patogiai apsidrausti, matyti informaciją apie visus savo draudimus, pranešti apie įvykį, pateikti visus dokumentus, stebėti savo žalos aptarnavimo eigą, susisiekti su ekspertu, atlikti mokėjimus.





Gjensidige

ADB „Gjensidige“

gjensidige.lt, gjensidige.lv, gjensidige.ee