

ADB „Gjensidige“

2020 metų socialinės
atsakomybės ataskaita

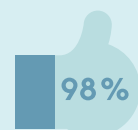




Turinys

Svarbiausi pasiekimai 2020 m.	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	9
Analitika, inovacijos ir technologijos	9
Klientų duomenų apsauga	10
Pranešimas apie veiklos trūkumus	10
Netolerancija bet kokio pobūdžio korupcijai	11
Rizikos valdymo politika	12
Pirkimai ir tiekėjai	12
Aplinka, klimatas, tvarumas	13
Socialinės atsakomybės iniciatyvos ir projektai	14
Apie „Gjensidige“	16

Svarbiausi pasiekimai 2020 m.



- Prasidėjus karantinui, per savaitę visa organizacija Baltijos šalyse pradėjo dirbti iš namų. Tyrimas parodė, kad 98 proc. kolegų buvo patenkinti, galėdami dirbti namuose ir išvengti rizikos užsikrėsti COVID-19 (2020 m. balandis).



- Karantino metu Latvijoje ir Lietuvoje prisidėjome prie senolių emocinio ir fizinio saugumo stiprinimo.



- Kalėdinių dovanų klientams ir partneriams lėšas paskyrėme labdarai Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje.



- Latvijoje už tvarumo rodiklį buvome apdovanoti sidabro medaliu.



- Lietuvoje buvome nominuoti DELFI ir žurnalo „Reitingai“ surengtuose Atsakingo požiūrio apdovanojimuose 2020.



- Lietuvos Valstybinė darbo inspekcija įvardijo „Gjensidige“ tarp įmonių, veiksmingai mažinančių užmokesčio atotrūkį tarp vyrų ir moterų.



- „Gjensidige“ pateko į stipriausių Lietuvos finansų sektoriaus įmonių reitingo pirmąjį dešimtuką („Verslo žinios“).



- „Gjensidige“ generalinis direktorius Marius Jundulas pateko tarp labiausiai Lietuvos žiniasklaidoje cituojamų įmonių vadovų („Mediaskopas“).

„Socialinė įmonės atsakomybė pirmiausia yra jos elgesys – kokios socialinės pozicijos ji laikosi ir kaip ją praktiškai įgyvendina. Tai toli gražu nėra vien tik parama vienam ar kitam išsirinktam projektui, kuriam pritariame – toks socialinės atsakomybės traktavimas šiandienos visuomenėje jau nebeaktualus. Kalbėdami apie socialinę atsakomybę pirmiausia klausiame savęs – o kokį įmonės ir visuomenės pokytį paskatinsime mes?“.

Marius Jundulas,
„Gjensidige“ generalinis direktorius Baltijos šalims

Sveikata, saugumas, aplinka

Pastaraisiais metais daug dėmesio skyrėme „Gjensidige“ biurų atnaujinimui ir darbo vietų saugumui bei ergonomikai.

 Pagrindiniame Baltijos šalių biure Vilniuje, kuris atitinka visus žaliųjų pastatų reikalavimus, įsikūrėme 2017 m.

 2020 m. vasarį naujame, moderniam ergonomiškame biure Rygoje įsikūrė „Gjensidige“ Latvijos kolegės.

 Vasarą buvo pertvarkytas ir atnaujintas „Gjensidige“ biuras Estijoje.

Tačiau užklupus pandemijai, didžiąją 2020 m. dalį dirbome iš namų, kitą laiką lanksčiai derinome darbuotojų grafikus, kad biuruose būtų užtikrintas saugumas. Perskirstėme darbo vietas, kad būtų laikomasi saugaus atstumo, reguliariai dezinfekavome paviršius, apribojome lankytojų vizitus ir ėmėmės kitų reikalingų priemonių. „Gjensidige“ klientų aptarnavimo vietose nedelsiant buvo įrengtos pertvaros, apribotas vienu metu aptarnaujamų klientų skaičius, sudaryta galimybė dezinfekuoti rankas.

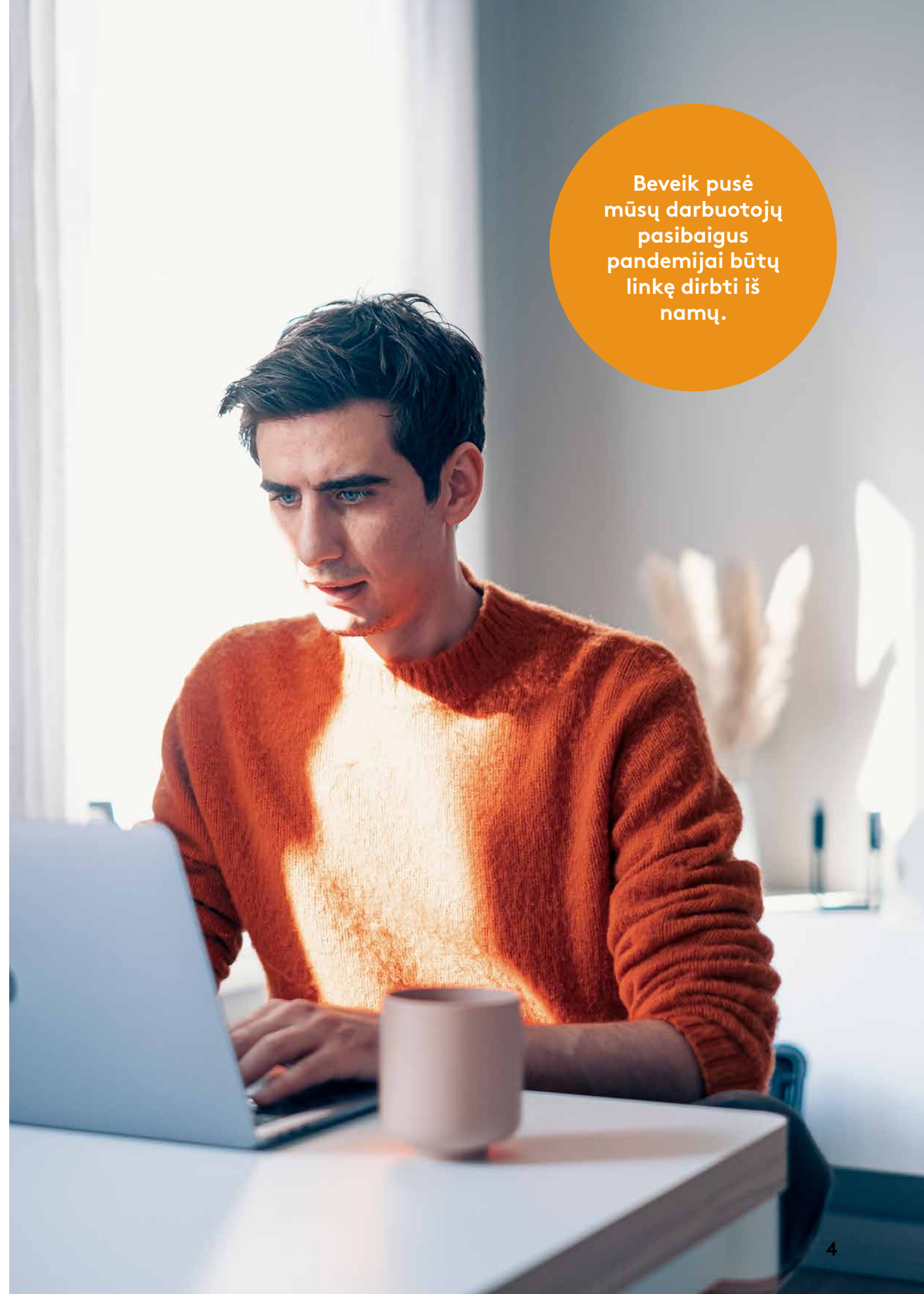
Rūpinomės ne tik fizine, bet ir emocine žmonių sveikata. Organizavome paskaitų ciklą, kaip suvaldyti stresą, stiprias emocijas, bendrauti su vaikais, besimokančiais nuotoliniu būdu. Bendradarbiaudami su Žmogaus studijų centro psichologais, intranete skelbėme patarimus, kaip išlaikyti gerą savijautą ir teigiamas nuostatas.

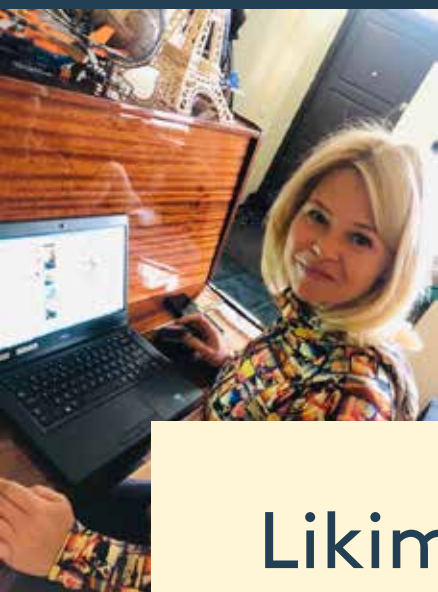
2020 m. lapkritį su Žmogaus studijų centru atlikome darbuotojų savijautos tyrimą. Apie 400 Lietuvos, Latvijos ir Estijos darbuotojų įvertino savo įsitraukimą, emocinę būseną ir atskleidė požiūrį į darbą iš namų. Mūsų rezultatai buvo palyginti su kitų Baltijos šalių įmonių darbuotojų, atsakiusių į tuos pačius klausimus, duomenimis.

Dirbant nuotoliniu būdu naujos realybės sąlygomis pavyko sutelkti ir nuraminti žmones. Galime pasidžiaugti, kad mūsų įsitraukimo rezultatai gana aukšti (78). Nepaisant to, kad drauge su visu pasauliu darbuotojai patiria nemažai streso ir nerimo, net 84 proc. apklausos dalyvių yra patenkinti arba labai patenkinti gyvenimu.

80 proc. darbuotojų nurodo, kad organizacijos tikslai COVID-19 pandemijos metu yra aiškūs arba visiškai aiškūs ir suprantami. 86 proc. mūsų darbuotojų sako, kad jiems pakanka informacijos, kaip organizacijai sekasi siekti tikslų. Beveik pusė mūsų darbuotojų pasibaigus pandemijai būtų linkę dirbti iš namų, nes taip jiems geriau sekasi organizuoti savo veiklą ir sutelkti dėmesį į darbą.

Beveik pusė
mūsų darbuotojų
pasibaigus
pandemijai būtų
linkę dirbti iš
namų.





Likime artimi net ir iš toli.

Toks buvo mūsų siekis 2020 m. Savo tradicinis renginius ir projektus kėlėme į virtualią erdvę, o naujomis iniciatyvomis siekėme sutelkti kolegas, palaikyti gerą nuotaiką ir stiprinti komandos jausmą.



Stipri darbuotojų bendruomenė

„Linkėjimai iš namų“

Vos prasidėjus pandemijai, intranete sukūrėme specialią informacijos skiltį, kurioje skleidėme visą darbuotojams reikalingą informaciją, susijusią su koronaviruso protrūkiu. Darbuotojams persikėlus dirbti į namus, ši skiltis virto linkėjimų iš namų erdve. Beveik tris mėnesius intranete kasdien skelbdavome kolegų pasakojimus ir nuotraukas apie tai, kaip sekasi dirbti namuose, kaip jie įveikia kylančius iššūkius ir derina darbo ir namų užduotis.

Aktyvi gyvensena

Jau ketverius metus „Gjensidige“ yra „TrenkTuro“ pėsčiųjų žygių Lietuvoje ir Latvijoje rėmėja bei partnerė. Visuose žygiuose „Gjensidige“ subūrė didžiausių darbuotojų ir jų šeimų narių komandą bei nužygiavo daugiausia kilometrų. Pirmąsyk aukščiau laimėjo vien tik Latvijos kolegų komanda, dalyvavusi žygyje Gaujos slėniais su „Gjensidige“. Žygių ir aktyvios gyvensenos kultūra įkvėpė du naujus iššūkius. Pavasarį ir vasarą dviem etapais vyko Baltijos šalių darbuotojų ėjimo iššūkis. Kolegos žymėjo nueitus kilometrus mobiliojoje programėlėje, o ištvermingiausi buvo apdovanoti. Kai kurie kolegos juokavo, kad karantinui apribojus gyvenimą, ėjimui galėjo skirti visą laisvą laiką. Tad kai nedarbo, jie ėjo visada. **Iš viso nužygiavome daugiau kaip 15 tūkst. km.** Žiemą pasivaržyti galėjo visų sporto šakų mėgėjai. Kolegos nėrė į savo pamėgtas veiklas, nuo jogos iki kovos menų. Penkias savaites dalyvavome sporto iššūkyje, matavome aktyviai praleistą laiką, dalijomės smagiomis nuotraukomis. Rezultatus atidžiai stebėjo, tendencijas tyrė ir apibendrino mūsų analitikai.

Virtuali „PaDėkos kėdė“

„Gjensidige“ Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje daug metų vykstanti dėkingumo iniciatyva „PaDėkos kėdė“ pandemijos metu persikėlė į virtualią erdvę. Kolegos kas kelias savaites vieni kitiems perduoda simbolinę kėdę, taip išreikšdami padėką ir įvertinimą. Šios iniciatyvos tikslas – stiprinti komandos jausmą, bendradarbiavimą tarp skirtingų padalinių, pastebėti kolegas ir jų indėlį siekiant bendrų tikslų.

Protų mūšiai

Karantino metu ypač trūko pokalbių ir veiklų su kolegomis ne darbo reikalais. Tad dviejų aktyvių darbuotojų iniciatyva Lietuvoje surengėme protų kovų turnyrą. Penkias savaites aštuonios komandos rungėsi tarpusavyje, o po suktų klausimų mainais į prizą intranete paskelbdavo visiems kolegoms.

Veido kaukės sustiprino bendrumo jausmą

„Gjensidige“ užsakymu kiekvienam darbuotojui Baltijos šalyse buvo pagamintos saugios ir stilingos veido kaukės. Tarp kolegų jos sulaukė milžiniško pasisekimo. Vienijanti detalė suartino ir suteikė saugumo. Kaukes gaminome Lietuvoje, taip prisidedami prie vietos verslo stiprinimo.



Lanksti ir šeimai draugiška bendrovė

„Gjensidige“ pavyko sklandžiai persikelti dirbti į namus, nes tokią praktiką jau buvome pradėję taikyti 2019 m.

Balandį atlikus darbuotojų apklausą paaiškėjo, kad Lietuvoje 98 proc. atsakiusių buvo patenkinti, galėdami dirbti namuose ir išvengti rizikos užsikrėsti COVID-19. Estijoje tai patvirtino 96,4 proc., Latvijoje – 94,9 proc. darbuotojų.

Darbuotojų pasitenkinimas darbu namuose

Lietuvoje		98 %
Estijoje		96,4 %
Latvijoje		94,9 %

Paklausti apie didžiausius darbo namuose privalumus, darbuotojai minėjo sutaupytą laiką ir pinigus, geresnes sąlygas susikaupti, pasirūpinti vaikais.

Tačiau buvimas namuose neatleidžia nuo tėvų ir šeimos aprūpintojų pareigų. Tad dažniausiai kolegos minėjo sunkumus suderinti darbą ir namų ruošą, darbo režimo ir pertraukėlių laikymąsi.

Atsižvelgdama į tai, „Gjensidige“ didelį dėmesį skyrė žmonių emocinės sveikatos stiprinimui, skatino bendravimą ir bendradarbiavimą, įdiegė naujų nuotolinio bendravimo įrankių bei platformų.

Darbuotojų naudų paketas išliko tokios pačios apimtys, o kai kurios priemonės buvo adaptuotos pandemijos laikotarpiui.



Visi darbuotojai yra apdrausti sveikatos ir gyvybės draudimu.

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-ąją suteikiama laisva diena 0–5 klasių moksleivių tėvams. Puoselėjame tradiciją Mokslo ir žinių dienos išvakarėse į savo biurus pasikviesti darbuotojų vaikus ir surengti jiems linksmas vasaros palydėtuves, pavaišinti bei apdovanoti. 2020 m. nerizikavome ir susibūrimų nerengėme, tačiau kiekvienas „Gjensidige“ darbuotojų darželinukas ir mokinys iki 12 m. gavo dovanų unikalaus „Gjensidige“ dizaino piniginę-diržą.

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 nariui, susirgus kritine liga.

„Gjensidige“
pasisako prieš bet
kokios kilmės
diskriminaciją.

Lietuvos Valstybinė darbo inspekcija
2020 m. įvardijo „Gjensidige“ tarp
įmonių, veiksmingai mažinančių
užmokesčio atotrūkį tarp vyrų ir moterų.

Darbuotojų teisės ir įvairovė

„Gjensidige“ bendrovėje Baltijos šalyse dirba 700 žmonių. Mūsų įmonė atsakingai laikosi darbuotojų teisių reglamentuojančių ir ginančių Lietuvos, Latvijos bei Estijos įstatymų. Jais vadovaujamės ir kasdienėje veikloje, rengdami vidines bendrovės tvarkas bei jų laikydamiesi.

„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: 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.

2020 m. 11 proc. „Gjensidige“ darbuotojų
Baltijos šalyse padarė vidinę karjerą:

- Lietuvoje – 13 proc.
- Latvijoje – 7 proc.
- Estijoje – 9 proc.

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

„Gjensidige“ Baltijos šalyse sukurta ir įgyvendinta darbo apmokėjimo sistema, pagrįsta tarptautine pareigybių vertinimo metodika. Visos pareigybės priskirtos tam tikram lygiui pagal tris pagrindinius kriterijus: žinias, problemas sprendimą ir 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 atotrūkis tarp lyčių pats 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 33,89 proc. Estijoje jis sudaro 25,33 proc., Lietuvoje – 29,51 proc., Latvijoje – 45,87 proc. „Gjensidige“ apmokėjimo sistema, metodai bei papildomai skiriamas biudžetas nuosekliai mažina atotrūkį tarp vyrų ir moterų darbo užmokesčio.

„Gjensidige“
apmokėjimo siste-
ma, metodai bei
papildomai skiriamas
biudžetas nuosekliai
mažina atotrūkį tarp
vyrų ir moterų darbo
užmokesčio.

Darbuotojų kompetencijos ugdymas

„Gjensidige“ akademijos Baltijos šalyse – vidinio mokymų padalinio – veiklos pandemija nesustabdė. Tęsėme suplanuotus darbus, be to, skelbėme praktinius straipsnius, kaip organizuoti darbą iš namų, išlaikyti ryšį su komandomis ir kolegomis, kvietėme į asmenines konsultuojamojo profesinio ugdymo (angl. coaching) sesijas, dalijomės sėkmingomis praktikomis, įkvėpimu mokytis.

Ypatingas dėmesys buvo skiriamas darbuotojų kvalifikacijos užtikrinimui pagal draudimo produktų platinimą reglamentuojančius teisės aktus. 2020 m. e. mokymų platformoje Baltijos šalyse mokėme daugiau nei 1 200 darbuotojų bei tarpininkų, užtikrinome tinkamą jų kvalifikaciją.

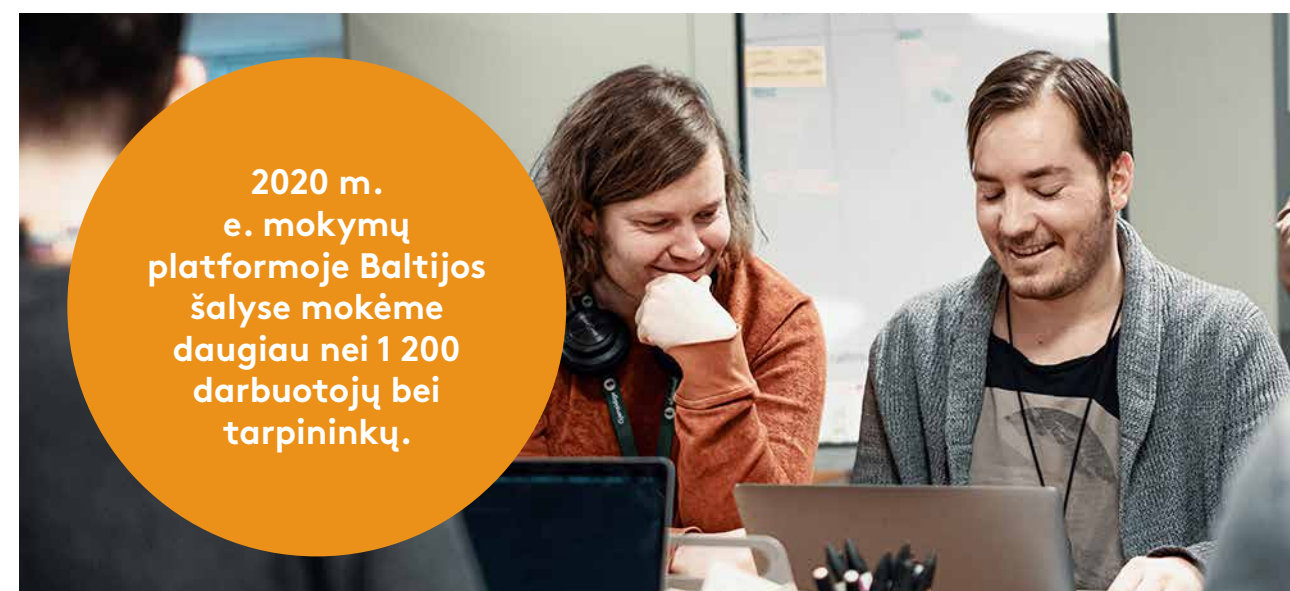
Nuo 2016 m. Pardavimų mokyklą Lietuvoje baigė 23 naujų pardavimų konsultantų laidos, Latvijoje – 16 laidų. Šešių dienų mokymai vyksta dalimis ir trunka maždaug 3 mėnesius. Paskutinė šių mokymų dalis yra egzaminas, kurio metu dalyviai demonstruoja savo pardavimų įgūdžius praktinėse situacijose.

Visi vadovai mokėsi pagal lyderystės ir vertybėmis grįsto laiko planavimo programą.

Nauji pardavimo ir žalių vadovai baigė vadovavimo priešakinėse linijose programą. Žalių departamento darbuotojai stiprino bendravimo su klientais įgūdžius derybų mokymuose.

2020 m. sėkmingai tęsėme bendradarbiavimą su Europos socialinio fondo agentūra. Surengėme mokymus, iš dalies finansuojamus Europos Sąjungos lėšomis. Tai – pardavimų mokykla naujokams, vertė grįsti pardavimo mokymai pažengusiems draudimo konsultantams, lyderystė. Aktyviai dalyvavome tarptautinėse profesinėse konferencijose, kitų specifinių profesinių sričių mokymuose, seminaruose. Europos Sąjungos paramos lėšomis Lietuvoje nuo projekto pradžios mokymuose dalyvavo daugiau kaip 400 „Gjensidige“ darbuotojų. 2020 m. – net 173 dalyviai.

Kol pasaulis svarstė, kaip gyventi toliau, visus suplanuotus mokymus mes itin sparčiai perkėlėme į virtualią erdvę. Taip vyko pardavimų, lyderystės programos, žalių derybų mokymai, naujokų mokymai, streso valdymas, trumpieji pardavimų mokymai Latvijoje. Kai kurios grupės buvo tarptautinės – taip priartėjome vieni prie kitų dar labiau, o mokymai tapo lengviau pasiekiami.



**2020 m.
e. mokymų
platformoje Baltijos
šalyse mokėme
daugiau nei 1 200
darbuotojų bei
tarpininkų.**



2020 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. Naujokų diena persikėlė į virtualią erdvę ir tapo lengviau pasiekiamą visiems naujiems darbuotojams. Nors pandemija apribojo gyvą bendravimą, tačiau naujiems kolegoms suteikėme galimybę leistis į virtualų turą ir susipažinti su pagrindinio biuro erdvėmis bei darbo principais.

Padidinome vaizdo mokymų apimtį, sukūrėme naujas ir tobulinome esamas temas: draudimo produktų, pardavimo proceso, naudojamų programų, kurių trukmė – daugiau negu 34 valandos. Skatiname visą organizaciją naudotis naujais įrankiais, kuo daugiau vykstančių mokymų įrašyti – taip jie lengvai pasiekiami ir turi išliekamąją vertę.

2020 m. akademija atliko svarbų vaidmenį įgyvendinat naujos IT infrastruktūros projektą, kurio metu įdiegėme daug naujos kartos bendravimo ir bendradarbiavimo platformų. Akademija buvo atsakinga už darbuotojų mokymą, rengė medžiagą

ir subūrė projekto ambasadorių grupes, kad į naująją aplinką, kurią pavadino AMBER, pereitume sklandžiai ir išmoktume visapusiškai pasinaudoti naujomis galimybėmis. Šis mokymo procesas tęsiasi ir 2021 m.

Metų pradžioje pradėjome projektą „Kompetencijų modelis Baltijos šalyse“. Projekto darbo grupė Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje dalyvavo vadovai ir darbuotojai. Išskyrėme pagrindines kompetencijas, kurios sustiprins mūsų vertybių įgyvendinimą kasdieniniame darbe ir padės užtikrinti geriausią mūsų klientų patirtį.

Sukūrėme Privačių klientų departamento ir Klientų aptarnavimo departamento funkcinių pardavimo kompetencijų modelį, vertinimo įrankį, pagal kurį įvertinome 147 pardavimo darbuotojus. Dabar kiekvienas turi savo asmeninį tobulėjimo planą ir žino, kaip stiprinti savo kompetencijas.

Kompetencijų modelis pradėtas taikyti ir atrankoms bei vadovų vertinime 360 metodu. Toliau modelį taikysime darbuotojų veiklos vertinimo, darbuotojų ugdymo bei mokymų procesuose, karjeros planavimui.

Klientų pasitenkinimas ir produktų kokybė

„Gjensidige“ siekia būti labiausiai į klientus orientuota draudimo bendrovė. Mūsų elgesys, prioritetai ir komunikacija visuose organizacijos lygmenyse 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 visa, kas geriausia.

Užklupus pandemijai, supratome, jog mūsų klientai, veikdami įvairiose verslo srityse, susiduria su skirtingais iššūkiais. Siekdami patarti ir nuraminti, pasiūlėme naudingų sprendimų kiekvienam, pritaikėme savo paslaugas darbui namuose. Pavyzdžiui, mūsų verslo klientų darbuotojų nešiojamieji kompiuteriai yra apdrausti ir dirbant namuose.

Atsižvelgdami į išaugusį poreikį, papildėme savo sveikatos draudimą – atlyginame išlaidas už COVID-19 tyrimus.

Karantino metu su privačiais klientais kalbėjome apie būsto apsaugą ir grėsmes, kurios kyla dirbant iš namų ir aktyviai naudojantis buities prietaisais. Rūpinomės gaisrų prevencija – naujiems būsto draudimo klientams Lietuvoje ir Latvijoje padovanojome 3 000 dūmų detektorių.

Latvijoje, kaip ir kasmet, drauge su priešgaisrinės apsaugos departamentu organizavome informacinę kampaniją „Saugių namų mėnuo“. Rūpindamiesi pėsčiųjų saugumu, Latvijoje išdalijome 7 000 atšvaitų. Infekcinių ligų draudimu Lietuvoje ir Latvijoje nemokamai apdraudėme 3 900 žmonių. Saugodami klientų ir darbuotojų sveikatą skatiname nuotolines paslaugas, bendravimą telefonu, elektroniniais kanalais, interneto savitarnos svetainėje.

„Gjensidige“ nuolat matuoja klientų pasitenkinimą bendrovėje ir jos darbuotojais. Klientų nuomonės

analizė yra svarbi ir naudinga priimant sprendimus, kaip gerinti jų patirtį. Tyrimų duomenys suteikia galimybę geriau pažinti savo klientą ir išsiaiškinti jo poreikius.

Jau aštuntus metus skaičiuojame klientų rėmėjų indeksą (angl. NPS – Net Promoter Score). Taikome vieną sistemą visose trijose Baltijos šalyse. Šis rodiklis kasmet gerėja ir 2020 m. pardavimų srityje pasiekė net 75, o žalų administravimo srityje 48. NPS rodiklio intervalas yra nuo -100 iki 100, o siekiantis 50 ir dar didesnį punktų skaičių rodo ypač aukštą vertinimą.

Pardavimai **75**

Žalų administravimas **48**

Prieš trejus metus remdamiesi „Gjensidige“ grupės praktika pradėjome matuoti dar vieną metinį klientų pasitenkinimo rodiklį (angl. CSI – Customer Satisfaction Index). Šio tyrimo rezultatai rodo, kad pateisiname klientų lūkesčius, tad džiaugiamės tokiu aukštu vertinimu. Lietuvoje šis rodiklis siekia 79, Latvijoje – 78, Estijoje – 81. Šio rodiklio intervalas – nuo 0 iki 100.

Lietuva



Latvija



Estija



Analitika, inovacijos ir technologijos

2020 m. parengta „Gjensidige“ analitikų mokymų programa: susitarta, kokios kompetencijos turi būti vystomos įmonės viduje, parengtas mokymų turinys. 2021 m. visa analitikų bendruomenė „Gjensidige“ grupėje dalyvaus devynių dalių mokymų programoje.

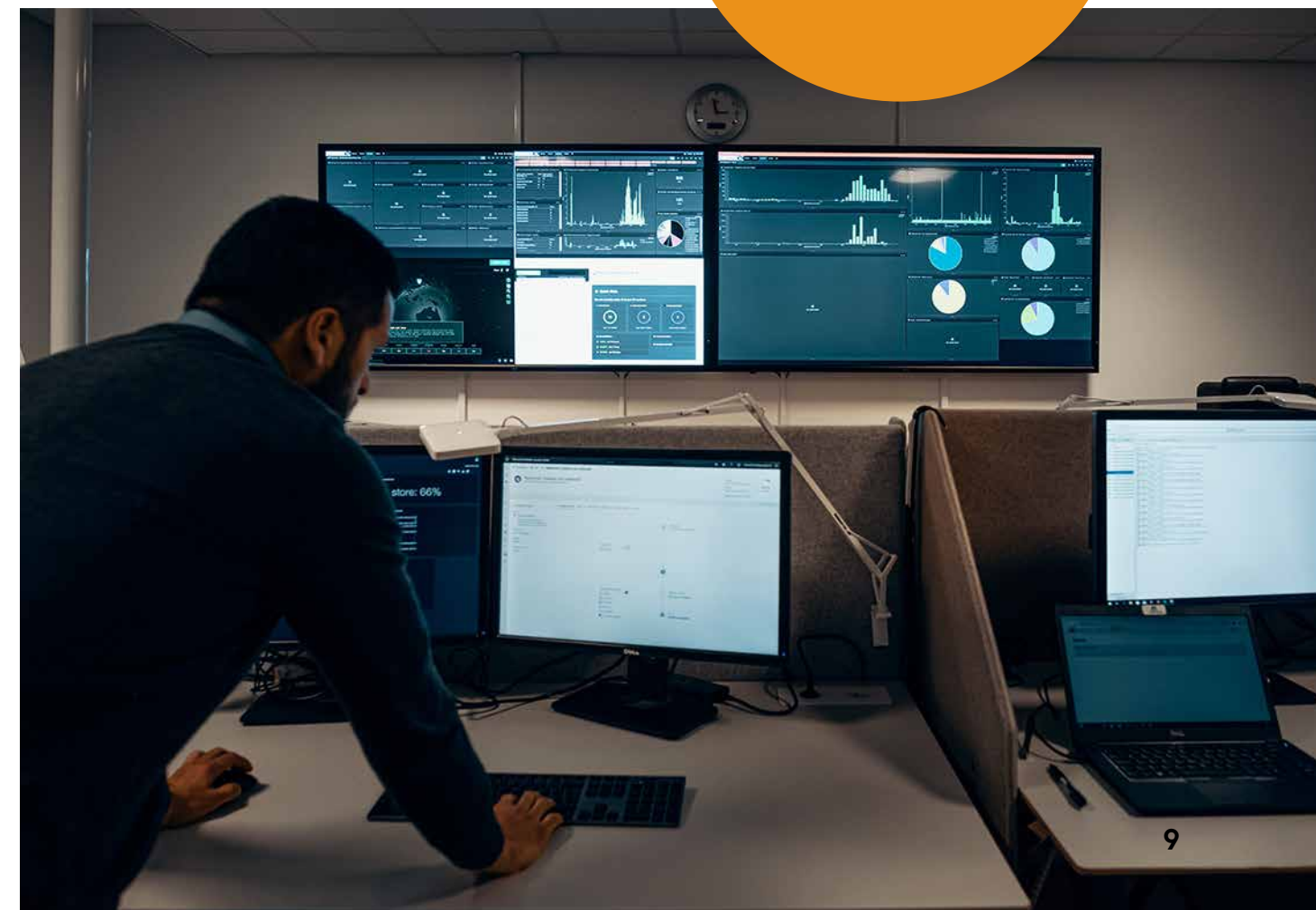
Daug dėmesio skyrėme klientų elgsenos analizei – ji padeda tobulinti procesus, aptarnavimą ir draudimo paslaugas.

2020 m. Baltijos šalyse įdiegėme naują IT infrastruktūrą, pradėjome naudotis MS Office 365 aplinkos programomis. Naujoji bendravimo ir bendradarbiavimo platformų visuma padeda lanksčiau ir išmaniau dirbti tiek biure, tiek nuotoliniu būdu.

2020 m. baigėme diegti ryšių su klientais valdymo sistemą EXPERT, padedančią aptarnauti juos efektyviai, kokybiškai ir operatyviai.

2020 m. įdiegėme IT įrankius, kurie padeda užtikrinti tarptautinių sankcijų įgyvendinimą ir paslaugų teikimo atsakingumą.

Daug dėmesio skyrėme klientų elgsenos analizei – ji padeda tobulinti procesus, aptarnavimą ir draudimo paslaugas.



Klientų duomenų apsauga

„Gjensidige“ ir toliau sėkmingai tobulina vidaus procesus, kad įmonės veikla atitiktų Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) reikalavimus ir užtikrintų aukščiausio lygio klientų, darbuotojų ir kitų su įmone bendradarbiaujančių asmenų duomenų apsaugą.

„Gjensidige“ darbuotojai yra įsipareigoję tvarkydami asmens duomenis laikytis konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, elgtis atsakingai. Visi bendrovės darbuotojai tobulino savo žinias asmens duomenų apsaugos srityje ir sėkmingai išlaikė testą. Prieiga prie asmens duomenų yra griežtai ribojama ir suteikiama tik tiems darbuotojams, kuriems šie duomenys yra būtini vykdant darbo funkcijas. Kiekvieno darbuotojo, kuris turi prieigą prie asmens duomenų, kompetenciją ir kvalifikaciją įvertina tiesioginis vadovas. „Gjensidige“ savo veikloje renka ir tvarko tik tiek duomenų, kiek būtina suteikti pageidaujamą paslaugą arba pasiekti konkretų apibrėžtą tikslą.

„Gjensidige“ saugo klientų 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 gauti informaciją apie savo tvarkomus duomenis, taip pat parašyti prašymą, kad šie būtų pataisyti, sunaikinti ar būtų sustabdytas jų tvarkymas. Klientai aktyviai naudojosi savo teisėmis, o „Gjensidige“ pateikia atsakymus klientams į visus jų prašymus dėl asmens duomenų tvarkymo. Su „Gjensidige“ privatumo politika, kurioje plačiau apibūdinama, kaip tvarkomi asmens duomenys ir išsamiau apibrėžiamos klientų, kaip duomenų subjektų, teisės, galima susipažinti www.gjensidige.lt, www.gjensidige.lv ir www.gjensidige.ee.



Pranešimas apie veiklos trūkumus



„Gjensidige“ savo darbuotojams ir kitiems asmenims yra sukūrusi galimybę pranešti apie vidaus ar išorės taisyklių pažeidimus, veiklos trūkumus bei etikos normų pažeidimus. Įgyvendinant Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo reikalavimus, bendrovėje įdiegtas informacijos apie pažeidimus teikimo vidinis 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, jeigu reikia, imasi priemonių ją ištaisyti.

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

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 įgyti pranašumo įmonei, sau ar kitiems asmenims. Bendrovėje didžiausia korupcijos rizika susijusi su draudimo produktų pardavimu, įvairių prekių ir paslaugų pirkimu, žalių 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 specialistams 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, kurie gali kilti tarp bendrovės ar su ja susijusių asmenų ir bendrovės kliento. Pastebėję aplinkybes, kurios gali sudaryti interesų konfliktą arba dėl kurių kyla interesų konflikto rizika, jie privalo apie tai informuoti atitikties specialistą.

**Bendrovė
neteikia jokios
paramos politinėms
partijoms ir
organizacijoms.**

**Patikima verslo kultūra ir
gera reputacija – pamatinės
„Gjensidige“ verslo sąlygos.**



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.

Vadovaudamasi rizikos valdymo politika, 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 (ar) apribojimų ar būtų su jais nesuderinamas.

Bendrovės rizikos valdymo sistema siekiama visą laiką išlaikyti rizikos lygmenį bendrovės valdybos nustatyto rizikos apetito ribose.

Pirkimai ir tiekėjai

Savo tiekėjams taikome tokius pat etikos reikalavimus, kaip ir sau. Dauguma pirkimo sutarčių sudaromos konkurso, apklausos būdu, remiantis objektyviais ir nediskriminuojančiais kriterijais. Mes prašome bendrovės tiekėjų 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.

Dauguma pirkimo sutarčių sudaromos konkurso, apklausos būdu, remiantis objektyviais kriterijais.

A photograph of a forest with tall, thin trees and sunlight filtering through the canopy. An orange circle is overlaid on the image, containing text.

Elgesys įmonės
viduje, derantis su
trokštamu pokyčiu
visuomenėje – tai ir yra
didžiausias socialinis
atsakingumas.

Aplinka, klimatas, tvarumas

„Gjensidige“ skatina tvarumo idėjas – nenaudojame vienkartinį indų, plastiko buteliukų, rūšiuojame atliekas ir neatsisakome šių veiklų net pandemijos metu. Puoselėdami savo elgesį įmonės viduje, įtraukdami partnerius ir klientus, šeimos narius, kaimynus, skleidžiame savo idėjas ir visuomenėje. Elgesys įmonės viduje, derantis su trokštamu pokyčiu visuomenėje – tai ir yra didžiausias socialinis atsakingumas.

Daug metų bendradarbiaujame su „Maisto banku“ ir labai palaikome jų iniciatyvas gelbėti dar tinkamą vartoti maistą nuo sunaikinimo, jį operatyviai paskirstyti ir net konservuoti.

Pėsčiųjų žygių su „Gjensidige“ metu dalyvius skatiname naudotis asmeninėmis gertuvėmis – mažiname plastikinių indų kiekį.

Sukūrėme patogią galimybę sveikatos draudimo klientams atsiskaityti už paslaugas, naudojantis

elektronine kortele. Klientams, pageidaujantiems fizinės kortelės, jas užsakome pagaminti iš bioplastiko – lengvai suorančias ir draugiškas gamtai.

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

Siekdami mažinti anglies dvideginio poveikį, mažiname automobilių ir namų turto apžiūrų kiekį. Kad mūsų partneriams nereikėtų automobiliais vykti įvertinti nuostolių, prašome klientų atsiųsti nuotraukas.

Klientams sudarome galimybę patogiai realizuoti nepataisomai sugadintų automobilių liekanas.

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

Baltijos šalys

Energijos šaltinis	Matmuo	2019	2020
Elektros energija, šildymas vandeniu	kWh	1 283 816	630 969
Benzinas	litrai	42 092	38 516
Dyzelinas	litrai	46 021	20 740

Lentelė Nr. 1. Energijos suvartojimo rodikliai

Socialinės atsakomybės iniciatyvos ir projektai

„Gjensidige“ socialinės atsakomybė glaudžiai susijusi su įmonės misija – rūpintis visuomenės gyvybės, sveikatos ir turto saugumu, laikytis tvarumo principų. Visoje mūsų draudimo grupėje Skandinavijoje ir Baltijos šalyse jau 200 metų galioja bendri principai, kuriais remiamės savo veikoje, rūpindamiesi žmonėmis ir aplinka.

Labdaros iniciatyvos

2020 m. verslo organizacijų parama pažeidžiamiausioms visuomenės grupėms įgavo dar didesnę prasmę. Dalintis, padėti vieni kitiems yra „Gjensidige“ socialinės atsakomybės dalis. Prasidėjus pandemijai savo dėmesį sutelkėme į tuos, kuriems pagalbos reikėjo labiausiai. Lietuvoje prisidėjome prie „Sidabrinės linijos“, telefonu teikiančios emocinę pagalbą pagyvenusiems žmonėms, veiklos. Latvijoje parėmėme organizaciją „Palīdzēsim viens otram“ (liet. „Padėkime vieni kitiems“), kuri rūpinasi pagyvenusių žmonių aprūpinimu maistu, medikamentais, padeda buityje.

Sukūrėme vaizdo klipus, kuriuose darbuotojų artimieji dalijosi savo jausmais, ragino žmones laikytis karantino ir likti namuose.

Jau 13 metų Lietuvoje puoselėjame Kalėdinio geradarių aukciono tradiciją. Darbuotojai ir partneriai dovanuoja savo rankomis gamintus ar

kitokius vertingus daiktus, o smagaus renginio metu susirinkusieji juos įsigyja aukcione. 2020 m. aukcionas įvyko nuotoliniu būdu. Renginys pasižymėjo itin didele dalyvių gausa, o surinktos lėšos, kaip kasmet, atiteko „Maisto bankui“, kuris kiekvieną paaukotą eurą paverčia 15 porcijų maisto.

Su labdaros organizacija „Maisto bankas“ bendradarbiaujame jau 11 metų. Rūpinamės jų sandėlių ir ten dirbančių savanorių draudimu. Iki pandemijos kasmet pavasarį ir rudenį mūsų darbuotojai bei jų šeimų nariai dalyvaudavo maisto rinkimo akcijose.



2020 m. Lietuvoje dalyvavome projekte „LIEPA 2“. 31 darbuotojas su šeimos nariais įgarsino 15,5 valandų teksto. Jis bus naudojamas VU mokslininkų kuriamoms lietuviškai kalbančioms skaitmeninėms paslaugoms, tarp kurių – sintezatorius akliesiems, interneto naujienų skaitytuvas, ugdančiojo roboto valdytuvas ir kt.



„Gjensidige“ kalėdinė parama Lietuvoje iškeliavo į „Sidabrinę liniją“ ir padovanojo senoliams 2 700 valandų pokalbių su nuolatiniu pašnekovu.

Parama vietoj kalėdinių dovanų

„Gjensidige“ 2020 m. tęsė gerumo tradiciją ir kalėdinėms dovanoms klientams ir partneriams skirtas lėšas paaukojo labdarai.

Kaip ir praėjusiais metais, 2020-aisiais „Gjensidige“ parama Lietuvoje iškeliavo į „Sidabrinę liniją“ ir padovanojo senoliams 2 700 valandų pokalbių su nuolatiniu pašnekovu.

„Gjensidige“ Latvijoje pagelbėjo specializuotos pagalbos šeimoms organizacijai „Mammu, es gribu ēst“ (liet. „Mama, noriu valgyti“), kuri rūpinasi maisto pristatymu šeimoms, turinčioms mažamečių vaikų.

Estijoje „Gjensidige“ prisidėjo prie Tartu vaikų liginės mažųjų pacientų gerovės.



**2020 m. įvyko 5 žygiai,
juose dalyvavo 22 000
žygeivių, kurie bendrai
įveikė 520 000 km.**



Emocinio saugumo stiprinimas

Nuo 2107 m. mūsų dėmesio centre – emocinis visuomenės saugumas, kurį galime sustiprinti pastebėdami vieni kitus ir bendraudami. Šią įmonės filosofiją pavadiname „Rask laiko pokalbiui“, o jos elementai atsispindi įvairiose mūsų veiklos srityse.

Su Žmogaus studijų centro psichologais kasmet matuojame Lietuvos emocinį klimatą. Siekiame atkreipti dėmesį į tai, kaip jaučiasi visuomenė ir kokius pokyčius turėtume įgyvendinti, kad gyventume laimingesnėje šalyje.

2020 m. tyrimą sudarė net penkios bangos. Matavome žmonių emocinės jausenos pokyčius skirtingais karantino etapais, davėme patarimų, kaip jaustis saugiau ir ramiau.

Sveikata ir aktyvumas

2017 m. „Gjensidige“ Lietuvoje pradėjo bendradarbiauti su pėsčiųjų žygių renginių organizatoriumi „TrenkTuras“ ir skatinti žmones aktyviai gyventi bei daugiau bendrauti. Netrukus žygiai pradėti rengti ir Latvijoje. Pandemijs 2020 m. sumažino žygių skaičių – iš 10 planuotų žygių įvyko 5, juose dalyvavo 22 000 žygeivių, kurie bendrai įveikė 520 000 km.

Žygeiviams dovanojame „Gjensidige“ asmens draudimą, šia dovana pasinaudojo jau 7 000 žmonių.

Didžiausias 2020 m. sezono atradimas – solo žygiai, kai viena trasa skiriama tik vienam asmeniui ar mažai draugijai. Pavasario karantino metu teko vengti didelių sambūrių, todėl „TrenkTuras“ sukūrė kelis šimtus solo su „Gjensidige“ žygių trasų. Jie tapo alternatyva masiniams renginiams ir galimybe žygiuoti individualiai bet kuriuo patogiu metu.

„Gjensidige“ Latvijoje jau keletą metų remia kroso bėgimų (angl. cross-country) renginius „Stirnu Buks“. 2020 m. surengti keturi jų etapai.



Įvertinimai

- „Gjensidige“ Latvijoje trečius metus iš eilės dalyvavo tvarumo rodiklio projekte ir buvo apdovanota sidabro medaliu nacionalinės Atsakingo verslo savaitės metu.
- Buvome nominuoti DELFI ir žurnalo „Reitingai“ surengtuose Atsakingo požiūrio apdovanojimuose Lietuvoje.
- Tarptautiniuose „Mi:t&Links“ komunikacijos apdovanojimuose „Gjensidige“ laimėjo auksą už naujo pagrindinio biuro Latvijoje vidinės komunikacijos projektą.

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. Nuolat plečiamos interneto savitarnos galimybės – klientai saugiai ir patogiai gali apsidrausti, matyti informaciją apie visus savo draudimus, pranešti apie įvykį, pateikti visus dokumentus, stebėti savo žalos aptarnavimo eigą, susisiekti su ekspertu, atlikti mokėjimus.

Marius Jundulas
Generalinis direktorius

gjensidige.lt
☎ 1626