

Gjensidige



2023. GADA ZIŅOJUMS PAR KORPORATĪVO SOCIĀLO ATBILDĪBU UN ILGTSPĒJĪBU

ADB „Gjensidige”

SATURS

2023. GADS ĪSUMĀ

3

NULLES TOLERANCE
PRET JEBKĀDA VEIDA
KORUPCIJU

12

ES TAKSONOMIJAS
ZIŅOJUMS

19

PASARGĀTI UN
LOJĀLI DARBINIEKI

4

NOZIEDZĪGI IEGŪTU
LĪDZEKĻU LEGALIZĀCIJAS
NOVĒRŠANAS SISTĒMA

13

LABDARĪBAS
PASĀKUMI

21

APMIERINĀTI UN
LOJĀLI KLIENTI

9

RISKU VADĪBAS
POLITIKA

14

PAR „GJENSIDIGE”

24

KLIENTU DATU
AIZSARDZĪBA

10

IEPIRKUMI UN
PIEGĀDĀTĀJI

14

ZIŅOŠANA PAR
TRŪKUMIEM DARBĪBĀ

11

ILGSTPĒJĪBA

15

2023. GADS ĪSUMĀ: LIELĀKA DROŠĪBA DARBINIEKIEM, KLIENTIEM, SABIEDRĪBAI

Darbinieku iesaiste: **8**

Darbinieku lojalitātes
rādītājs (eNPS) Baltijas
valstīs: **42**

Darbinieku iesaistes un
lojalitātes rādītāji ir īpaši
augsti

Papildu brīvdienu sarakstā
tika iekļauta **Brīvprātīgā
darba diena**

Līdzekļus, kas bija paredzēti
klientu un partneru
Ziemassvētku dāvanām,
ziedojam labdarībai

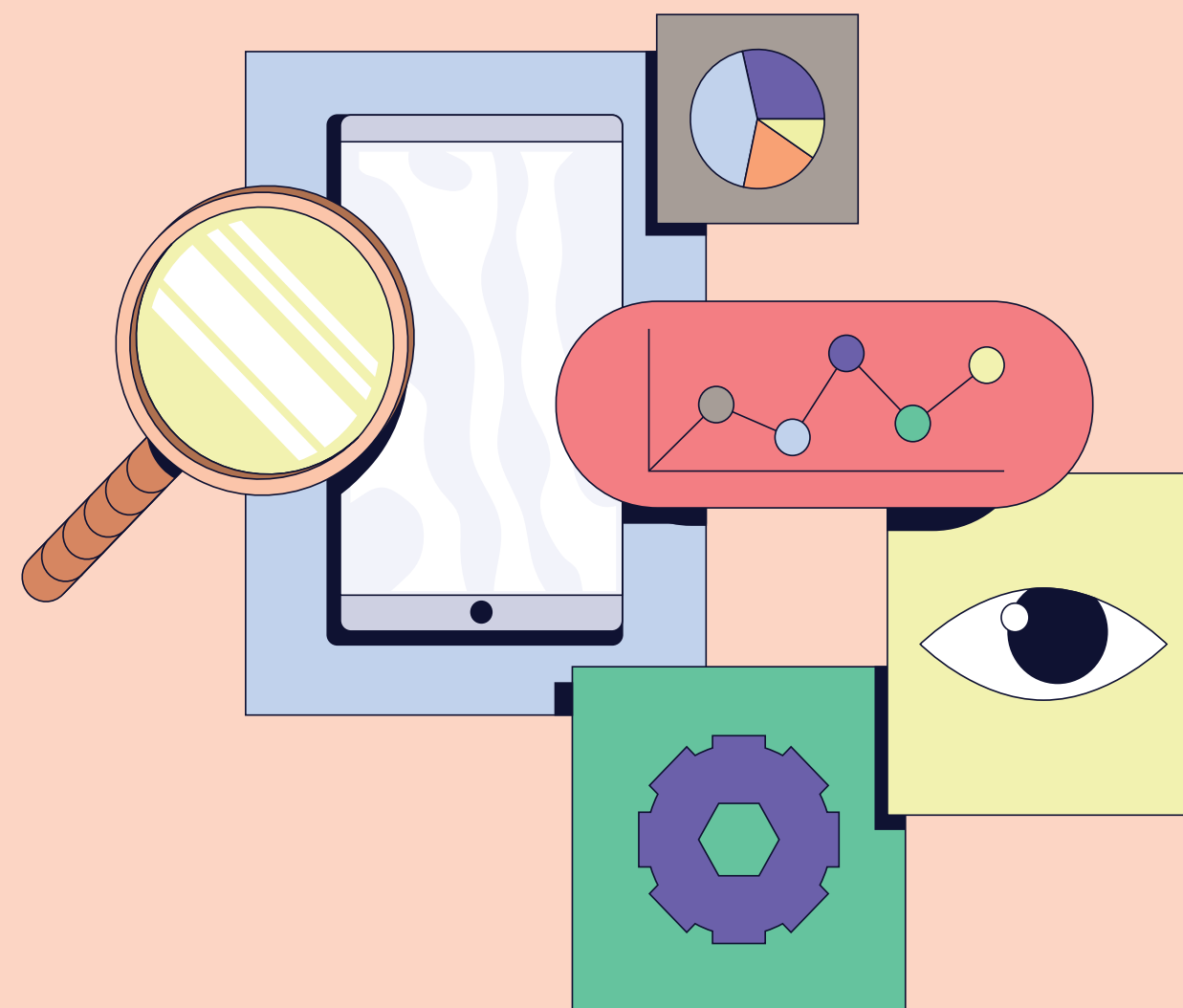
Igaunijā mums tika piešķirts
**vienlīdzīgas atalgojuma
maksātāja statuss**

Igaunijā mēs saņēmām arī
**attālinātā darba
novērtējuma zīmi**

Latvijā mēs saņēmām
**ilgtspējas indeksa zelta
apbalvojumu**

Latvijā Sabiedrības
integrācijas fonds mums
piešķīra **goda darba devēja
statusu**

Mēs publicējam **1400
rakstus**, kuru mērķis bija
izglītēt sabiedrību Baltijas
valstīs



**PASARGĀTI
UN LOJĀLI
DARBINIEKI**

VESELĪBA

Baltijas valstīs Gjensidige nodarbina 666 cilvēku. Rūpes par mūsu darbinieku fizisko un emocionālo veselību un drošību bija Gjensidige prioritāte arī 2023. gadā. Īpaša uzmanība tika pievērsta darbinieku emocionālajai labsajūtai, kopības sajūtai un iesaistīšanai.

Mēs saglabājam augstu iesaistes līmeni un labu emocionālo labsajūtu. Mēs turpinājam pirms vairākiem gadiem uzsāktu emocionālās labbūtības uzlabošanas programmu. Mēs pievienojām programmai tēmu par finanšu pārvaldību, jo prasme pārvaldīt savas finanses nodrošina arī personisko drošību.

Darbinieki turpina aktīvi izmantot iespēju konsultēties ar psihologu. Zināšanas un profesionāli padomi palīdz darbiniekiem tikt galā ar sarežģītām situācijām, trauksmi un stresu.

Veselības apdrošināšanas pakete, kas katru gadu tiek uzlabota, ir palīdzējusi mūsu darbiniekiem savlaicīgi saņemt palīdzību un veikt slimību profilakses pasākumus. Trīs populārākie veselības apdrošināšanas pakalpojumi ietver konsultācijas un testēšanu, medikamentus un vitamīnus, kā arī zobārstniecību. Veselības pārbaudes pakalpojumus izmanto 6 no 10 darbiniekiem.

Novembra mēnesi veltījām vīriešu veselībai un atbalstījām starptautisko iniciatīvu "Movember" (Novembris - Ūsu mēnesis). Movember mērķis ir pievērsties vīriešu fiziskajai un emocionālajai veselībai un mudināt vīriešus pievērst uzmanību noteiktiem signāliem, kas apdraud viņu

labsajūtu, un regulāri veikt profilaktiskās pārbaudes.

Kolēģi var izmantot arī veselības apdrošināšanu, sporta un veselības veicināšanas pakalpojumus, kā arī emocionālās labbūtības programmu grūtniecības, dzemdību un bērna kopšanas atvaļinājuma laikā.

Viens no veidiem, kā stiprināt mūsu darbinieku veselību un kopienas garu, ir pastaigu pasākumi un dažādi pastaigu izaicinājumi. 2023. gadā darbinieki turpināja aktīvi piedalīties pastaigu pasākumos un pastaigu izaicinājumos dažādos gadalaikos, pa ceļam no kolēģiem kļūstot par pastaigu draugiem.

Ziemas mēnešos uz mūsu birojiem tiek piegādāti augļi: ziemas laikā mēs apēdam kopumā 2 tonnas augļu.

**Novembra
mēnesi veltījām
vīriešu veselībai un
atbalstījām
starptautisko
iniciatīvu
"Movember"**

DROŠĪBA UN APKĀRTĒJĀ VIDE

Arī 2023. gadā mēs veicinājam elastīga darba kultūru. Mēs varam strādāt no mājām un citām vietām, taču savus birojus uzskatām par sadarbības un kopienas centriem. Lai veicinātu ciešākas savstarpējās attiecības un novērstu izdegšanu un izolāciju, mēs mudinājam darbiniekus biežāk apmeklēt biroju.

Mēs ierosinājam kopīgus pasākumus, piemēram, Kūku dienu, Ziemassvētku eglīšu rotāšanas un Adventes vainagu darbnīcas, kā arī organizējam regulāras "Gjensidige Kopā" informatīvās tikšanās darbiniekiem. Vasarā mēs organizējam vairāk nekā 20 komandu pasākumus, kuru laikā kolēģi varēja sportot, ceļot, apmeklēt kultūras pasākumus un izmēģināt jaunas aktivitātes.

Mūsu darbinieku bērni pirms vasaras brīvdienām un pirms jaunā mācību gada saņēma noderīgas dāvanas.

Darbinieki turpināja labprāt izmantot Brīvprātīgā darba dienu, lai sniegtu palīdzību kādai no sevis izvēlētajām organizācijām. Jāatzīmē, ka šo dienu var veltīt gan darbam laba mērķa labā, gan komandas gara stiprināšanai, veicot brīvprātīgo darbu kopā ar citiem kolēģiem.

Mēs novērtējam darbinieku iesaisti, regulāri veicot "Mana balss" aptaujas. Piedalīšanās līmenis saglabājās stabils - 95 %, un iesaistes rādītājs bija 8 punkti. Lojalitātes indekss (eNPS)

Baltijas valstīs ir 42, un tas liecina par augstu darbinieku entuziasma un iesaistes līmeni uzņēmuma dzīvē. Saskaņā ar Workday Peakon datiem pēc eNPS mēs esam starp 25 % pasaules labāko finanšu tirgus uzņēmumu.

Pēc eNPS mēs esam
starp 25 % pasaules
labāko finanšu tirgus
uzņēmumu.



DARBINIEKU TIESĪBAS UN DAŽĀDĪBA

Mūsu uzņēmums ievēro tiesību aktus, kas regulē un aizsargā darba tiesības Lietuvā, Latvijā un Igaunijā. Mēs tos ievērojam arī, īstenojot uzņēmuma iekšējās procedūras.

Uzņēmumam Gjensidige Lietuvā ir Darbinieku padome, ko ievēl paši darbinieki. Tās mērķis ir aizsargāt darbinieku profesionālās, darba, ekonomiskās un sociālās tiesības, kā arī pārstāvēt darbinieku intereses.

Gjensidige neatbalsta diskrimināciju sakarā ar dzimumu, rasi, etnisko piederību, valodu, izcelsmi, sociālo statusu, reliģiju, uzskatiem vai pārliecību, seksuālo orientāciju, invaliditāti utt. Mēs nodrošinām vienlīdzīgas iespējas un apstākļus gan personāla atlases laikā, gan arī darbinieka karjeras izaugsmei uzņēmumā. Vissvarīgākais atlases kritērijs uzņēmumā ir kompetence – ikviens, kuram piemīt darbam nepieciešamās prasmes, var kļūt par kolēģi.

Gjensidige samaksas sistēma, metodes un papildu budžeta piešķiršana nepārtraukti mazina dzimumu nevienlīdzību attiecībā uz darba samaksu. Pēdējā gada laikā atalgojuma atšķirība samazinājās par 2,33% uz 26,59%.

Darbinieki var izmantot profesionālās attīstības iespējas un mainīt sava darba raksturu. 2023. gadā 13% darbinieku pakāpās pa karjeras kāpnēm.

Gjensidige
neatbalsta
diskrimināciju sakarā ar
dzimumu, rasi, etnisko
piederību, uc.

DARBINIEKU KOMPETENČU PILNVEIDOŠANA

Gjensidīge apmācību kultūra aptver vairākus virzienus: līderības, pārdošanas un atlīdzību administrēšanas apmācības, kā arī kompetenču uzlabošanu dažādās jomās.

2023. gadā noslēdzās četrus ar pusi gadus ilgusi veiksmīgā sadarbība ar Eiropas Sociālā fonda aģentūru, un dažas apmācības tika līdzfinansētas no ES līdzekļiem. Šādā veidā pagājušajā gadā organizējām modernās pārdošanas skolas (Agile) apmācības jaunpieņacējiem, uz vērtībām balstītas pārdošanas apmācības pieredzējušiem pārdošanas darbiniekiem, korporatīvo klientu pārdošanas tehnikas apmācības, kā arī stiprinājām līderības prasmes vadītāju apmācībās. Mēs aktīvi piedalījāmies profesionālās konferencēs un citās specifiskās apmācībās un semināros. 2023. gadā ES fondu līdzfinansētās apmācības Lietuvā apmeklēja 96 dalībnieki. Kopš programmas sākuma nodarbības apmeklējuši vairāk nekā 630 Gjensidīge darbinieki.

Lai veicinātu zināšanu apmaiņu starp atsevišķām nodaļām un dažādu jomu ekspertiem, mēs uzsākām ļoti veiksmīgas iekšējās apmācības darbiniekiem Baltijas valstīs par interešu konfliktu, operacionālā riska, datu drošības, finanšu rādītāju, nelikumīgi iegūto līdzekļu legalizēšanas novēršanas un zaudējumu administrēšanas jautājumiem, kā arī veicinājām pārdošanas personāla zināšanas par apdrošināšanas produktiem un zaudējumu

administrēšanu. Mēs turpinājam komandas koučinga nodarbības Latvijā un Lietuvā. Lietuvā mēs turpinājam mentoringa programmu, kas saņēma lieliskas atsauksmes un kļūst par Gjensidīge kultūras sastāvdaļu. Latvijā mēs turpinājam nodarbības koučinga kluba biedriem. Kopā ar kolēģiem no citām nodaļām izstrādājam apdrošināšanas produktu priekšrocības piedāvājumus klientiem.

Mēs uzsākām masu apdrošināšanas produktu prezentācijas visiem darbiniekiem. Prezentāciju mērķis bija sniegt informāciju par apdrošināšanas pakalpojumiem kolēģiem, kas nenodarbojas ar pārdošanu.

Uzņēmuma vadītāji piedalījās apmācībās par jaunajām ESG ilgtspējas rādītāju prasībām un ziņojumu sagatavošanu. Darbinieki piedalījās šai tēmai veltītās konferencēs.

Mēs augšupielādējam tiešsaistes mācību ierakstus mūsu e-akadēmijas platformā. Mēs turpinājam papildināt mūsu e-bibliotēku intranetā; e-bibliotēkā ir pieejami dažādi avoti, saites un idejas gan darbinieku profesionālajai, gan personīgajai izaugsmei.

Mēs veidojam un uzlabojam apmācību programmas atkarībā no darbinieku un komandu vajadzībām.





Gjensidige
uzņēmuma vīzija ir
darīt visu iespējamo, lai
vislabāk iepazītu un
visvairāk rūpētos par
saviem klientiem.

APMIERINĀTI UN LOJĀLI KLIENTI

Gjensidige uzņēmuma vīzija ir darīt visu iespējamo, lai vislabāk iepazītu un visvairāk rūpētos par saviem klientiem. Mēs attīstām un pilnveidojam pakalpojumus un to sniegšanas līmeni, kā arī apmācām darbiniekus sniegt mūsu klientiem visu pašu labāko.

Lai mudinātu cilvēkus rūpēties par veselību, gada laikā Baltijas valstu iedzīvotājiem ziedojām vairāk nekā 15 000 apdrošināšanas polišu ievainojumiem un infekciju slimībām.

Jau vairāk nekā 10 gadus ziedojam ceļojumu apdrošināšanu Lietuvas delegācijai uz Eirovīzijas dziesmu konkursu.

79

PĀRDOŠANA

55

ZAUDĒJUMU
ADMINISTRĒŠANA

83

KLIENTU
APMIERINĀTĪBA

Jau deviņus gadus esam mērījuši klientu lojalitātes rādītāju (NPS) Baltijas valstīs. Šis rādītājs sasniedza 79 punktus pārdošanā un 55 punktus zaudējumu administrēšanā. NPS rādītāja skala ir no -100 līdz +100. 50 punkti vai vairāk liecina par augstu novērtējumu.

Katru gadu mērām arī klientu apmierinātības indeksu (CSI). Šīs aptaujas rezultāti parāda, ka mēs atbilstam klientu gaidām. Baltijas valstīs šis rādītājs sasniedza 83 punktus (rādītāja skala ir no 0 līdz 100).

KLIENTU DATU AIZSARDZĪBA

Gjensidige cenšas nepārtraukti uzlabot savus iekšējos procesus, lai nodrošinātu visaugstāko datu aizsardzības līmeni saviem klientiem, darbiniekiem un citiem partneriem.

Gjensidige darbinieki ievēro konfidencialitātes, drošības un atbildīgas rīcības prasības, apstrādājot viņiem uzticētos personas datus. Piekļuve personas datiem ir stingri ierobežota un tiek piešķirta vienīgi tiem darbiniekiem, kuriem šie dati ir nepieciešami darba pienākumu veikšanai. Savās darbībās uzņēmums Gjensidige ievāc un apstrādā tikai tik daudz datu, cik nepieciešams attiecīgā pakalpojuma nodrošināšanai vai konkrēta un definēta mērķa sasniegšanai.

Gjensidige uzglabā personas datus tikai tik ilgi, cik tas nepieciešams datu apstrādes mērķim, vai ilgāk, ja to nosaka vietējie tiesību akti. Personas dati, kas vairs nav nepieciešami attiecīgajam mērķim, tiek iznīcināti. Personas datu apstrādei Gjensidige ir ieviesusi atbilstošus organizatoriskos un tehniskos drošības pasākumus, kas palīdz aizsargāt datus no netīšas vai nelikumīgas iznīcināšanas, izmaiņu veikšanas, izpaušanas vai kādas citas nelikumīgas apstrādes. Uzņēmuma drošības pasākumu klāstā ietilpst personāla, informācijas, IT infrastruktūras, iekšējo un publisko tīklu, kā arī biroja ēku un tehniskā aprīkojuma aizsardzība.

Klientiem ir tiesības piekļūt informācijai par viņu

apstrādājamiem datiem, nepiekrīst datu apstrādei, ciktāl tas nav pretrunā ar līguma izpildi, kā arī pieprasīt šo datu labošanu, dzēšanu, apstrādes ierobežošanu un datu pārnēsamību. Klienti aktīvi īsteno savas tiesības, un Gjensidige atbild uz visiem viņu pieprasījumiem saistībā ar personas datu apstrādi. Gjensidige privātuma politika, kurā ir detalizēti aprakstīta personas datu apstrādes kārtība un klientu kā datu subjektu tiesības, ir atrodama tīmekļa vietnēs www.gjensidige.lt, www.gjensidige.lv un www.gjensidige.ee.

2023. gadā mēs organizējām personas datu aizsardzības apmācības darbiniekiem visās Baltijas valstīs. Apmācību laikā mēs pievērsām uzmanību personas datu apstrādes principiem, analizējām datu drošības pārkāpumu piemērus un izskatījām darbības, kas jāveic, ja noticis pārkāpums.



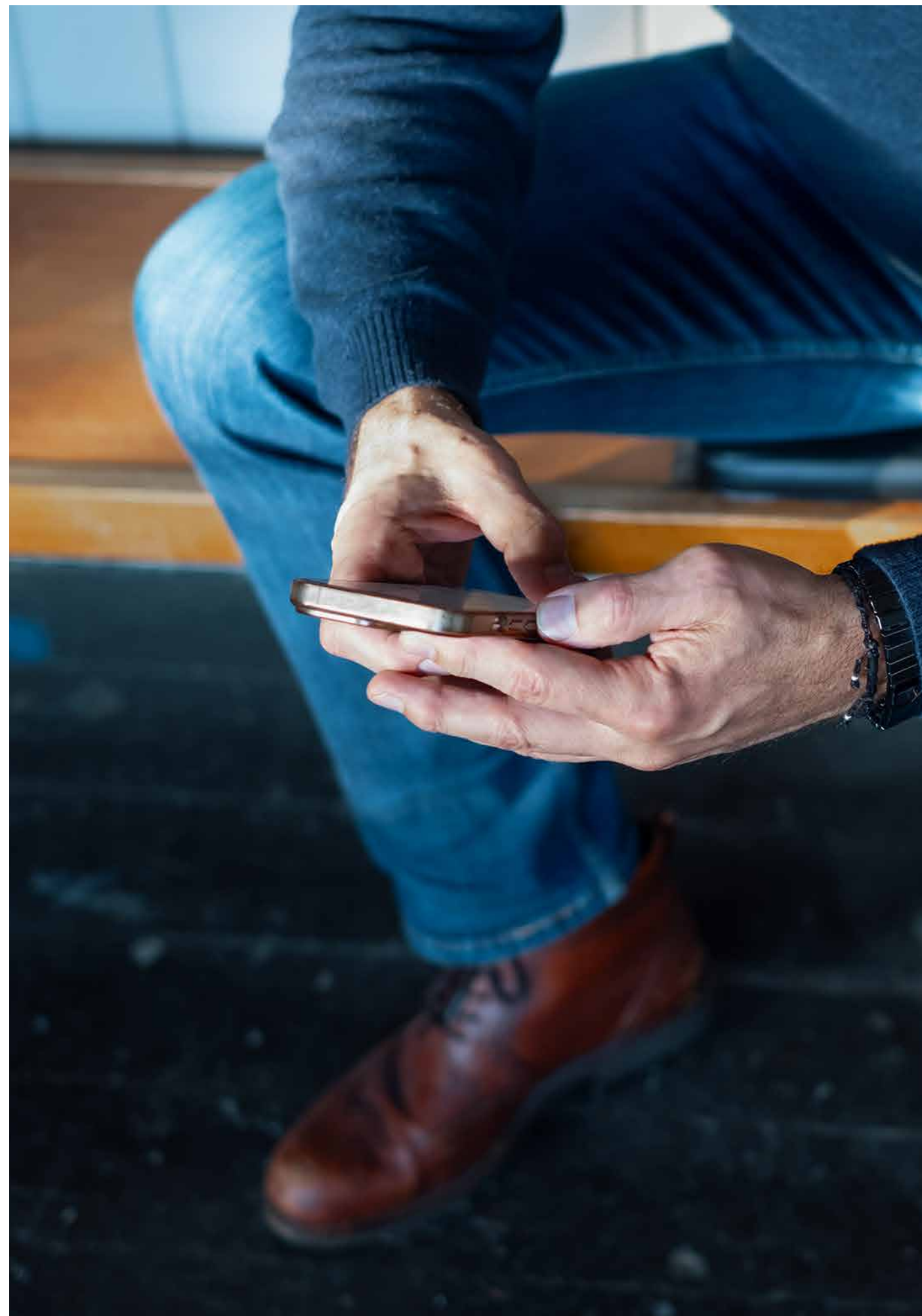
KLIENTU DATU AIZSARDZĪBA

Gjensidīge ir radījusi iespēju saviem darbiniekiem un citām personām ziņot par iekšējo un ārējo noteikumu un ētisko standartu pārkāpumiem, kā arī par trūkumiem darbībā. Izpildot Lietuvas Republikas tiesību aktu prasības par trauksmes cēlēju aizsardzību, uzņēmums ir ieviesis iekšēju kanālu ziņošanai par pārkāpumiem.

Uzņēmuma darbiniekiem ir jāziņo par kriminālām darbībām, korupciju un apstākļiem, kas apdraud dzīvību un veselību. Tās personas privātums, kura ziņo par jebkādiem novērotiem trūkumiem darbībā, ir aizsargāts, lai šī persona neciestu no nelabvēlīgām sekām. Uzņēmuma intranetā un tīmekļa vietnē ir pieejama informācija par to, kā ziņot par nelikumīgu profesionālo darbību.

Saņemot ziņojumu par trūkumiem darbībā, uzņēmums to izanalizē un/vai veic situācijas izpēti un, ja nepieciešams, veic darbības tās labošanai.

Uzziniet, kā ziņot par
veiktspējas trūkumiem
intranetā un tīmekļa
vietnē





Galvenie
priekšnoteikumi ir
uzticama
uzņēmējdarbības
kultūra un laba
reputācija

NULLES TOLERANCE PRET JEBKĀDA VEIDA KORUPCIJU

Uzņēmumā Gjensidige ir spēkā stingra nulles tolerances politika attiecībā uz kukuļošanu un korupciju, un šī politika attiecas uz darbiniekiem un visām uzņēmuma darbībām. Gjensidige uzņēmējdarbības galvenie priekšnoteikumi ir uzticama uzņēmējdarbības kultūra un laba reputācija. Lēmumu pieņemšana un citas uzņēmuma darbības tiek balstītas augstos ētikas standartos, vērtībās un noteikumos, kas atbilst taisnīguma principam un mūsu kā sabiedrības locekļa statusam.

Uzņēmuma ētikas vadlīnijās ir norādīts, kā darbiniekiem vajadzētu rīkoties, lai ievērotu Gjensidige vērtības. Uzņēmumā ir nulles tolerance pret korupciju. Šī iemesla dēļ mēs pievēršam ļoti lielu uzmanību godprātības veicināšanai un korupcijas novēršanai.

Gjensidige definē korupciju kā ieņemamā amata ļaunprātīgu izmantošanu, lai iegūtu kādu priekšrocību uzņēmumam, sev vai citiem. Korupcijas risks uzņēmumā Gjensidige galvenokārt ir saistīts ar apdrošināšanas produktu pārdošanu, preču un pakalpojumu iepirkumiem, zaudējumu pārvaldību un biznesa attiecību veidošanu.

Intranetā darbinieki var atrast uzņēmuma ētikas vadlīnijas, pretkorupcijas programmu, apmācības, padomus un piemērus, kā darbiniekiem risināt jautājumus par dāvanu vai citu pakalpojumu sniegšanu vai saņemšanu, nepārkāpjot pretkorupcijas noteikumus. Visiem vadītājiem ir regulāri jāatgādina saviem padotajiem darbiniekiem par viņu pienākumu rīkoties ētiski un ievērot Gjensidige ētikas vadlīnijas un vērtības, tostarp korupcijas novēršanas vadlīnijas. Ētikas noteikumi ir jāievēro arī trešajām pusēm, kas strādā uzņēmuma labā vai uzņēmuma vārdā.

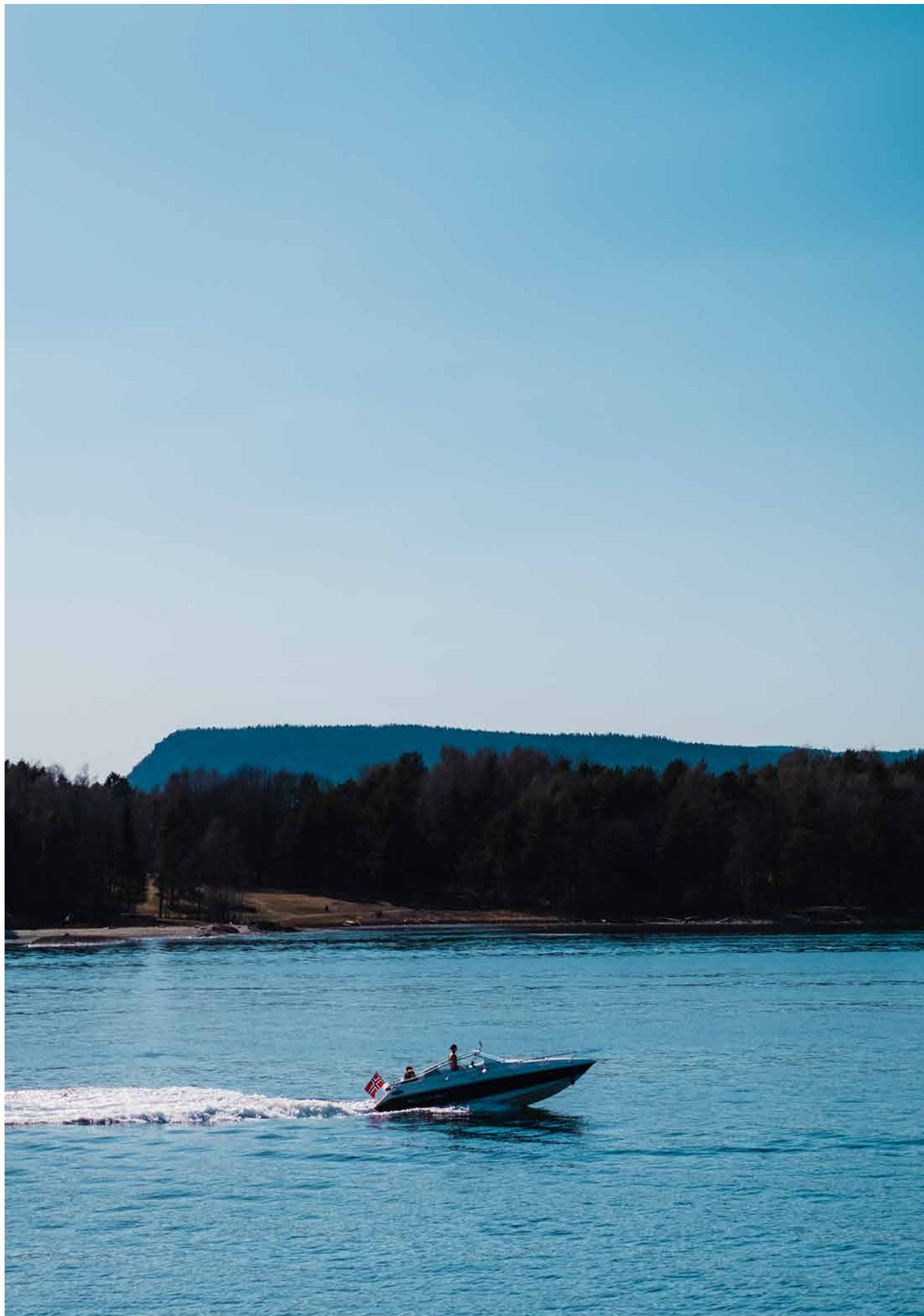
Ja ir radušās aizdomas par korupciju, darbiniekiem ir pienākums ziņot par to savam tiešajam vadītājam un atbilstības speciālistam, vai arī nosūtīt e-pastu uz noteiktu adresi. Turklāt, lai nodrošinātu darbiniekiem pietiekamas zināšanas par korupciju, visiem darbiniekiem ir jāpiedalās apmācībā un citās korupcijas novēršanas aktivitātēs.

Uzņēmumam ir stingra politika attiecībā uz dāvanu pieņemšanu un došanu, kā arī citiem attiecību veidošanas pasākumiem. Saskaņā ar Gjensidige Ētikas kodeksu darbiniekiem ir jāreģistrē visas saņemtās dāvanas uzņēmuma dāvanu un attiecību veidošanas pasākumu reģistrā. Darbiniekiem, kas saņem dāvanas, ir jārīkojas saskaņā ar atklātības, atturības un taisnīguma principiem. Uzņēmumā ir spēkā ierobežojumi attiecībā uz saņemamo vai pasniedzamo dāvanu vērtību. Ja rodas šaubas par taisnīgumu vai objektivitāti, darbinieks nedrīkst pieņemt dāvanu, vai arī viņam tā ir jāatdod atpakaļ.

Saskaņā ar uzņēmuma interešu konfliktu pārvaldības politiku visām personām, kas ir saistītas ar uzņēmumu, ir jāizvairās no interešu konfliktiem. Darbiniekam, kurš konstatē jebkādas apstākļus, kas var izraisīt interešu konfliktu vai radīt šāda konflikta rašanās risku, par to jāinformē savs tiešais vadītājs un atbilstības speciālists. Ja pastāv reāls vai potenciāls interešu konflikts, jāveic atbilstoši pasākumi uzņēmuma interešu aizsardzībai.

2023. gadā mēs organizējām interešu konfliktu novēršanas un pārvaldības apmācības visu trīs Baltijas valstu darbiniekiem. Apmācību laikā mēs izskatījām praktiskus interešu konfliktu piemērus, pārrunājām interešu konfliktu pārvaldības nozīmi un uzsverām katra darbinieka pienākumus interešu konfliktu pārvaldības procesā.

Uzņēmums nesniedz nekāda veida atbalstu politiskām partijām vai organizācijām.



NOZIEDZĪGI IEGŪTU LĪDZEKĻU LEGALIZĀCIJAS NOVĒRŠANAS SISTĒMA

Visi Gjensidige grupas uzņēmumi pievērš pastiprinātu uzmanību noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanai, kā arī sankciju pārkāpumu novēršanai. Gjensidige Baltijas valstīs ir izstrādājusi un īsteno noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas, terorisma finansēšanas un sankciju režīmu pārkāpumu novēršanas sistēmu.

Tiek veikts noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas vai sankciju režīma pārkāpumu riska novērtējums, ieviesti kontroles pasākumi, kā arī izstrādāti un pārskatīti attiecīgos procesus reglamentējošie iekšējie dokumenti. Ir ieviests IT rīks, kas palīdz noteikt, vai privāts vai korporatīvs klients ir iekļauts starptautisko sankciju sarakstos. Darbinieki ir apmācīti atpazīt iespējamos riskus un atbilstoši uz tiem reaģēt.

Iepriekš aprakstīto pasākumu mērķis ir novērst jebkādas iespējamās saiknes ar personām, kas saistītas ar nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizēšanu vai teroristu finansēšanu, vai ar personām, kas iekļautas ekonomisko vai citu starptautisko sankciju sarakstos.

Uzņēmums neslēdz līgumus, kuru ietvaros apdrošināšanas seguma vai atlīdzības nodrošināšana pārkāptu vai būtu pretrunā ar Apvienoto Nāciju, Eiropas Savienības, Apvienotās Karalistes vai Savienoto Valstu rezolūcijām par sankcijām, aizliegumiem un/vai ierobežojumiem.

**Darbinieki ir
apmācīti atpazīt
iespējamos riskus un
atbilstoši reaģēt
uz tiem**

RISKU VADĪBAS POLITIKA

Uzņēmums piemēro risku vadības politiku, kas nosaka skaidru pienākumu un atbildības sadali, kā arī piemērojamos ierobežojumus un procesus, kas nepieciešami risku identificēšanai, novērtēšanai un vadībai, to uzraudzībai un atbilstošai ziņošanai par tiem.

Uzņēmuma risku vadības sistēmas mērķis ir vienmēr saglabāt risku līmeni uzņēmuma valdes noteiktās riska apetītes robežās. Risku vadības sistēmas ietvaros nepārtraukti tiek pārvaldīti visi zināmie un jaunie ārējie un iekšējie riski, kas varētu traucēt sasniegt uzņēmuma stratēģiskos un darbības mērķus. Konsekventa risku vadības sistēmas izmantošana ļauj saprast, uzraudzīt un kontrolēt riskus, ko uzņemamies. Šīs politikas mērķis ir nodrošināt, ka uzņēmuma darbības

atbilst tiesību aktu prasībām, kā arī sasniegt izvirzītos mērķus, īstenojot godīgu un caurredzamu darbību stratēģiju, kas atbilst Gjensidige ētiskas darbības principiem.

Uzņēmuma risku profilā ir iekļauts un tiek uzraudzīts ilgtspējības risks. Ir nozīmēts darbinieks, kas atbild par ilgtspējības riska vadību.

IEPIRKUMI UN PIEGĀDĀTĀJI

Gjensidige piemēro vienas un tās pašas stingrās ētikas prasības kā sev, tā saviem piegādātājiem. Vairums mūsu iepirkumu līgumu tiek slēgti, organizējot iepirkumu konkursus pēc objektīviem un nediskriminējošiem kritērijiem. Mēs lūdzam visus Gjensidige piegādātājus parakstīt korporatīvās sociālās atbildības deklarāciju.

Iepirkumi tiek veikti elektroniski. Mēs pieprasām, lai visi piegādātāji sūtītu elektroniskus rēķinus.

Visi ar uzaicinājumiem piedalīties iepirkuma konkursā, sarunu procedūrām un līgumiem saistītie dokumenti tiek glabāti elektroniskā veidā. Iepirkuma konkursi tiek īstenoti, pēc iespējas vairāk izmantojot digitālos rīkus.

Elektronisko līdzekļu izmantošana nodrošina to, ka visi procesi tiek dokumentēti un uzraudzīti, kā arī tiek novērsti jebkādi pārkāpumi. Gjensidige darbiniekam, kurš piedalās iepirkumu procesos, ir jāpaziņo par savu neobjektivitāti.

ILGSTPĒJĪBA

Gjensidīge misija ir rūpēties par dzīvību, veselību un īpašumiem ilgtspējīgā veidā. Mums ir ilgtermiņa biznesa stratēģija, un mēs koncentrējamies galvenokārt uz zaudējumu un ievainojumu riska samazināšanu. Nelaiemes gadījumā mēs izvēlamies ilgtspējīgus risinājumus klienta un sabiedrības labā.

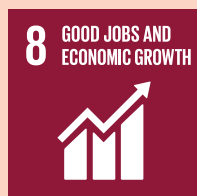
ILGTSPĒJĪBAS MĒRĶI

Ilgstspējības mērķi ir neatņemama Gjensidige darbības daļa Ziemeļvalstīs un Baltijas valstīs. Visi apdrošināšanas grupas uzņēmumi ievēro ilgtspējības politiku, kurā ilgtspējība ir definēta kā produkti un pakalpojumi, kas atbilst mūsdienu vajadzībām, neradot sarežģījumus nākotnes paaudzēm viņu vajadzību īstenošanā.

Gjensidige ievēro ANO Globālā līguma kustības principus un savā darbībā integrē ANO ilgtspējīgas attīstības mērķus, koncentrējoties uz tiem mērķiem, kuri visvairāk saistās ar uzņēmuma biznesa modeli, proti, laba veselība un labbūtība, labs darbs un ekonomiskā izaugsme, ilgtspējīgas pilsētas un kopienas, atbildīgs patēriņš un ražošana, kā arī rīcība klimata jautājumos.



Laba veselība un garantēta labklājība



Pienācīgs darbs un ekonomiskā izaugsme



Ilgstspējīgas pilsētas un kopienas



Atbildīgs patēriņš un ražošana



Klimata izmaiņas ietekmes mazināšana

Uzņēmuma darbības ilgtspējības jomā ietver finanšu, vides un sociālos faktorus, kā arī korporatīvo pārvaldību. Gjensidige grupas darbībām būs ietekme trīs galvenajās jomās: drošāka sabiedrība, ilgtspējīgi atbildības regulēšanas procesi un sociāli atbildīgas investīcijas.

Gjensidige grupas darbība ietekmē trīs galvenās jomas:

DROŠĀKA
SABIEDRĪBA

ILGTSPĒJĪGI
BOJĀJUMU
PROCESI

SOCIĀLI
ATBILDĪGI
IEGULDĪJUMI



DARBĪBU ILGTSPĒJĪBA

1400

2023. gadā mēs publicējām 1400 rakstu un ziņojumu sabiedrības izglītošanai par sociālo atbildību un ilgtspējību.



Mēs mudinām klientus nevis vienkārši aizvietot mašīnu detaļas ar jaunām, bet gan izvērtēt iespēju tās saremontēt, kad vien iespējams. Ja detaļas remonts nav iespējams tehnoloģisku šķēršļu dēļ, mēs aicinām šādas detaļas aizstāt ar lietotām detaļām un tādējādi samazināt jaunu detaļu ražošanas un transportēšanas negatīvo ietekmi uz vidi.

Par ierastu labu praksi kļūst automašīnu logu plaisu labošana bez stikla nomaiņas un izņemto stiklu nodošana otrreizējai pārstrādei. No izņemtā stikla pašlaik ražo stikla vati, kas paredzēta ēku siltumizolācijai. Nākotnē plānots stikla atkritumus pārstrādāt stikla konteineros.

Ieviestie viedie risinājumi ļauj klientiem noteikt zaudējumus, neapmeklējot autoservisu. Klientiem ir iespēja pašiem nofotografēt automašīnu neatkarīgi no bojājumu apjoma. Mēs samazinām servisu apmeklējumu skaitu pārbaužu veikšanai.



Mājokļu apdrošināšanas klientiem varam noorganizēt remonta pakalpojumus, ja sabojājas mājāsaimniecības preces — tad tās varēs izmantot ilgāk, nevis uzreiz iegādāties jaunas. Par prioritāti izvirzot priekšmetu atjaunošanu (remontu un atkārtotu izmantošanu), mēs izvēlamies partnerus, kuri bojājumus var novērst augsti kvalitatīvā veidā, tādējādi palīdzot klientiem pieņemt ilgtspējīgus lēmumus.

Neatņemama apdrošināšanas biznesa daļa ir bojātā vai iznīcinātā īpašuma apsekošana, un parasti līdz attiecīgajam objektam nokļūst ar automašīnu. Attīstot digitālos kanālus, mēs atlīdzinām ievērojamu daļu zaudējumu, neveicot ierastās apsekošanas, tāpēc kopš 2018. gada esam vairāk nekā uz pusi samazinājuši bojātā īpašuma apsekošanu skaitu Lietuvā. Šādā veidā mēs taupām klientu laiku, vienlaikus saudzējot vidi un citus resursus.

Esam izveidojuši ērtu iespēju veselības apdrošināšanas klientiem par mūsu pakalpojumiem norēķināties ar elektronisko karti. Klientiem, kuri vēlas fizisku karti, mēs pasūtām bioplastmasas kartes, kas viegli sadalās un ir videi draudzīgas.

91%

Vairāk nekā 91 % mūsu klientu savus zaudējumus reģistrē tiešsaistē un augšupielādē visus nepieciešamos dokumentus, tāpēc mums nav nepieciešami nekādi papīra dokumenti.

ILGTSPĒJĪBA UN DARBINIEKI

Gjensidīgie darbinieki ir ieinteresēti ilgtspējībā un samazina savu personīgo ietekmi uz vidi.

Baltijas valstu darbinieku aptaujā respondenti pie vissvarīgākajām lietām, ko viņi dara vides aizsardzībai, minēja atkritumu šķirošanu, plastmasas un iepakojuma apjoma samazināšanu un pārtikas atkritumu samazināšanu. Vairums darbinieku plāno arī turpmāk rūpīgi pārskatīt savu patēriņu un izvēlēties ilgtspējīgākus materiālus, preces, pārvietošanās metodes utt. visās savas dzīves jomās.

Savos galvenajos birojos Viļņā un Rīgā mēs izmantojam zaļo elektroenerģiju.

ENERĢIJAS AVOTS	MĒRVENĪBA	2023	2022
Elektrība, karstā ūdens sildīšana	kWh	812 946	971 077
Degviela	litri	29 743	33 188
Dīzeļdegviela	litri	30 132	33 881

1. tabula ELEKTRĪBAS PATĒRIŅA RĀDĪTĀJI



ES TAKSONOMIJAS ZIŅOJUMS

Klimata pārmaiņu pielāgošanās pasākumi mūsu apdrošināšanas produktos

Saskaņā ar ES taksonomijas regulu par ilgtspējīgu saimniecisko darbību mēs strādājam pie attiecīgo produktu un pakalpojumu pielāgošanas, lai tie atbilstu ilgtspējīgas nedzīvības apdrošināšanas kritērijiem. Tas ļaus mums pakāpeniski palielināt šādu produktu apjomu un no tiem gūtos ienākumus. 2022. gada beigās Gjensidige uzsāka analīzi un 2023. gadā, pamatojoties uz ES Taksonomijas regulas izpratni un interpretāciju, uzsāka taksonomijai pielāgota apdrošināšanas produkta izstrādi, kuru plānots ieviest 2024. gadā.

Mēs rūpīgi sekojam līdzi ar taksonomiju saistītajiem procesiem un esam gatavi veikt nepieciešamās korekcijas. Kā nedzīvības apdrošināšanas sabiedrību mūs pašlaik ietekmē kritēriji, kas saistīti ar pielāgošanos klimata pārmaiņām. Šie kritēriji norāda, ka nedzīvības apdrošināšanas produkti var būtiski veicināt pielāgošanos klimata pārmaiņām. Mēs esam veikuši savu produktu pārskatīšanu, pamatojoties uz to pašu iedalījumu kategorijās kā finanšu pārskatos, un tādējādi esam konstatējuši apdrošināšanas produktus, kurus uzskatām par taksonomiski atbilstošiem - saskaņā ar ES kritērijiem.

Pamatojoties uz to, mēs sistemātiski strādāsim, lai pārskatītu savus produktus un pakalpojumus, lai tie pēc iespējas vairāk atbilstu taksonomijas prasībām, un turpināsim izstrādāt pasākumus to izpildei. Galvenā prasība ir sniegt būtisku ieguldījumu viena vides mērķa sasniegšanā, nesamazinot neviena cita vides mērķa stāvokli. Tāpēc mēs strādājam pie tā, lai pielāgotu savus produktus tā, lai tie dotu būtisku ieguldījumu taksonomijas mērķa - pielāgošanās klimata pārmaiņām - sasniegšanā. 2024. gadā mēs plānojam pielāgot komercīpašuma apdrošināšanas produktus un sākt izstrādāt privātīpašuma apdrošināšanas produktus, lai tie atbilstu taksonomijas prasībām. Atbilstoši šīs apdrošināšanas taksonomijas kritērijiem aptuveni 17 % no mūsu prēmiju ienākumiem būs saskaņā ar ES taksonomijas noteikumu ilgtspējības prasībām. Tomēr šāds rezultāts pilnībā neparādīsies, kamēr nebūs atjaunināti visi mūsu klientu apdrošināšanas līgumi, t. i., aptuveni vienu gadu pēc ieviešanas: tad taksonomijas kritēriji tiks galīgi iekļauti noteikumos un nosacījumos, un produktu pielāgošana tiks īstenota praksē.



ES TAKSONOMIJAS ZIŅOJUMS

Mēs centīsimies izmantot uz nākotni vērstu klimata riska modelēšanu kā pamatu cenu noteikšanai

2024. gadā mēs turpināsim meklēt kvalitatīvus datus par klimata riskiem no valsts iestādēm, lai tos pielāgotu un izmantotu cenu noteikšanas modelēšanā, kas vērsta uz nākotni. Pašlaik mēs saskatām problēmas, kas saistītas ar šādu datu iegūšanu Baltijas reģionā, un tas nozīmē, ka uz nākotni vērsta modelēšana nav pietiekami efektīva.

Mūsu apdrošināšanas polisēs ir paredzēti stimuli traumu profilakses pasākumiem

Mēs piedāvājam atlaides klientiem, kas īsteno riska samazināšanas un traumu profilakses pasākumus. Mūsu mērķis ir nākotnē piedāvāt vairāk kaitējumu mazinošus produktus un pakalpojumus. Jo īpaši mēs strādāsim pie pasākumiem, kas mazina ar klimatu saistīto kaitējumu.

Mums ir senas tradīcijas, kas nosaka visaugstākos atlīdzību izskatīšanas standartus

Mēs apstrādājam lielāko daļu prasību paši un lepojamies ar to, ka sniedzam ātru un ļoti kvalitatīvu palīdzību. Vairāk nekā par 91% traumu tiek ziņots digitāli. Mēs atbalstām atkārtotu izmantošanu un aprites ekonomiku, kas ir arī viens no ES taksonomijas vides mērķiem.



DARBĪBA	KOPĒJĀS PRĒMIJAS NO DARBĪBAS, M EUR	PROCENTUĀLĀ ATTIECĪBA
ES taksonomijas atbilstīgie produkti	143,578	95,1 %
ES taksonomijas neatbilstīgie produkti	7,432	4,9 %
Kopā	151,010	100 %

2. tabula PRODUKTI, UZ KURIEM ATTIECAS ES TAKSONOMIJA (ATBILSTĪBA)

IEGULDĪJUMU INSTRUMENTI	IEGULDĪJUMU DAUDZUMS, M EUR	PROCENTUĀLĀ ATTIECĪBA (IZŅEMOT VALSTU EMITĒTOS)
Instrumenti, kuru mērķis ir finansēt taksonomijas kritērijiem atbilstīgas saimnieciskās darbības	2,1	6,4 %
Instrumenti, kuru mērķis ir finansēt saskaņotas saimnieciskās darbības	1,3	3,9 %
Instrumentu kopējais apjoms, uz kuriem attiecas informācijas atklāšanas prasības	32,5	100 %
Atvasinātie instrumenti	0,0	-
Valstu emitētie instrumenti	112,8	-

3. tabula IEGULDĪJUMU MEHĀNISMI, KURU MĒRĶIS IR FINANSĒT TAKSĀCIJAS KRITĒRIJEM ATBILSTOŠAS SAIMNIECISKĀS DARBĪBAS VAI AR ŠĀDĀM DARBĪBĀM SAISTĪTAS DARBĪBAS

SOCIĀLĀ ATBILDĪBA: UZŅĒMUMAM GJENSIDIGE RŪP SABIEDRĪBAS DROŠĪBA

Uzņēmuma Gjensidige ilgtspējības politikā sociālā atbildība ir definēta kā atbildība, ko uzņēmumiem jāuzņemas attiecībā pret cilvēkiem, sabiedrību un vidi un kas ir organizācijas ietekmes jomā, t.i., strikti ievērot un pat pārsniegt tiesību aktos noteiktās prasības.

LABDARĪBAS PASĀKUMI



Laba saruna ir vislieliskākā dāvana. Jau septiņus gadus sadarbojamies ar organizāciju "Sidabrinē līnija" (Sudraba līnija) un sniedzam emocionālo atbalstu pa tālruni vecāka gadagājuma cilvēkiem Lietuvā.

Maistobankas



Maisto bankas (Pārtikas banka) ir viens no mūsu senākajiem partneriem Lietuvā un Igaunijā. Gjensidige atbalsta šīs organizācijas darbu, un mēs esam apdrošinājuši tās brīvprātīgos ar personas apdrošināšanu. Mūsu darbinieki un viņu ģimenes locekļi labprāt palīdz organizācijai "Maisto Bankas" tās pārtikas vākšanas pasākumos. Igaunijā Gjensidige nodrošināja Pārtikas bankas transportlīdzekļu obligāto autovadītāju apdrošināšanu, kā arī sniedz organizācijai finansiālu atbalstu.



Lietuvā esam kopuši Ziemassvētku labdarības izsoles tradīciju jau 16 gadus. Gjensidige darbinieki un viņu ģimenes locekļi, kā arī partneri ziedo pašdarinātas lietas un citus vērtīgus priekšmetus, un šī priecīgā pasākuma laikā dalībnieki var piedalīties izsolē un iegādāties izsolītās lietas. Jau ceturto gadu izsole notika attālināti, kas nozīmē, ka izsolē varēja piedalīties vairāk cilvēku. 2023. gadā izsolē saziēdotos EUR 1 952 uzņēmums dubultoja un ziedoja Pārtikas bankai.

2023. gadā atbalstu saņēma arī:

- Nacionālā studentu akadēmija: mēs apdrošinām skolēnus, kuri piedalās "Skolēni valdībā" projektā.
- Žalioji Medija: mēs apdrošinām pasākumus, kas tiek organizēti bērniem no bērnu namiem visā Lietuvā.
- Mēs ziedojām videokonferenču aprīkojumu Latvijas Jauno zinātnieku apvienībai.

Katru gadu Gjensidige ziedo labdarībai klientu un partneru Ziemassvētku dāvanām paredzētos līdzekļus.

Lietuvā Gjensidige atbalstu saņēma Sidabrinē līnija (Sudraba līnija), un tas tika pārvērsts 700 telefonsarunās, kas vecāka gadagājuma cilvēkiem sniedz spēku, cerību un praktiskus padomus.

Latvijā Gjensidige sniedza atbalstu Latvijas Mazturīgo atbalsta biedrībai DACE. Latvijas kolēģi organizēja labdarības tirdziņu, kurā tika savākti 600 eiro. Uzņēmums pievienoja vēl 3000 EUR.

Igaunijā, Gjensidige ir ziedojusi līdzekļus Tartu Universitātes slimnīcas Bērnu fondam jau vairākus gadus.

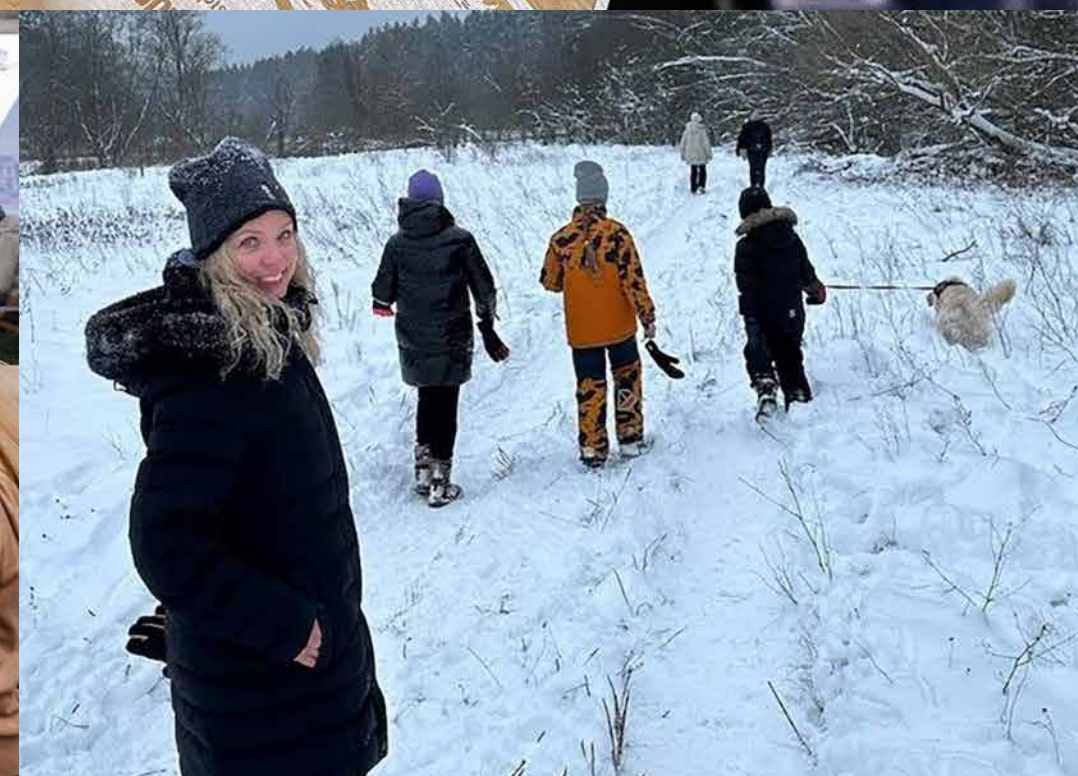
AKTĪVS DZĪVESVEIDS

2017. gadā Lietuvā Gjensidige uzsāka sadarbību ar "Trenktūras", kas organizē pārgājienu pasākumus, lai mudinātu cilvēkus dzīvot aktīvi un pavadīt laiku brīvā dabā. Neilgi pēc tam pārgājienu tika uzsākti arī Latvijā un Polijā. 2023. gadā Gjensidige bija 5 pārgājienu galvenais sponsors un apdrošināja pasākumus, un brīvprātīgos. Gjensidige komanda uzrādīja labākos rezultātus gandrīz visos pasākumos.

Latvijā Gjensidige vairākus gadus ir sponsorējusi „Stirnu Buks” rīkotos krosa skrējienus. 2023. gadā tika rīkoti trīs šī pasākuma posmi.

Jau vairākus gadus pēc kārtas esam bijuši apdrošināšanas partneri Rīgas maratonam Latvijā.

2023. gadā mēs kļuvām par vienu no Latvijas basketbola kluba "Rīgas Zeļļi" galvenajiem sponsoriem.



PAR GJENSIDIGE

Gjensidige ir viena no lielākajām apdrošināšanas grupām Ziemeļvalstīs. Tās akcijas tiek kotētas Oslo biržā. Grupas uzņēmumi nodarbina 3 700 cilvēku Norvēģijā, Dānijā, Zviedrijā un Baltijas valstīs. ADB Gjensidige darbojas Baltijas valstīs. Tās administrācija atrodas Lietuvā, savukārt filiāles — Latvijā un Igaunijā.

ADB Gjensidige tika reģistrēta 1993. gada 9. augustā, un tās juridiskās personas reģistrācijas numurs ir 110057869. Uzņēmums sniedz nedzīvības apdrošināšanas pakalpojumus privātpersonām un uzņēmumiem saskaņā ar apdrošināšanas darbību licenci Nr. 21.

Bogdan Benczak
Ģenerāldirektors



Gjensidige ir savs pārdošanas tīkls, un tās pakalpojumus izplata arī tās starpnieki un brokeri. Tiešsaistes pārdošana un pašapkalpošanās iespējas tiešsaistē arvien palielinās. Klienti var iegādāties apdrošināšanu, redzēt informāciju par visām savām apdrošināšanas polisēm, pieteikt apdrošināšanas gadījumu, iesniegt visus dokumentus, kā arī redzēt savas zaudējumu atlīdzības pieteikuma apstrādes progresu tiešsaistē. Klienti arī var sazināties ar ekspertu vai veikt maksājumus tiešsaistē.





Gjensidige

ADB „Gjensidige“

gjensidige.lt, gjensidige.lv, gjensidige.ee