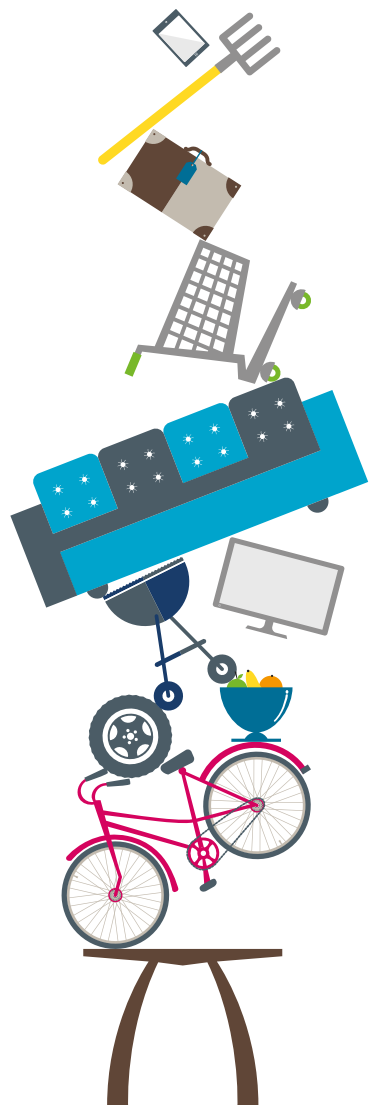


ADB „Gjensidige“
2018. gada ziņojums par
korporatīvo sociālo atbildību



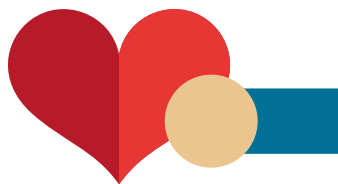
Gjensidige

Saturs

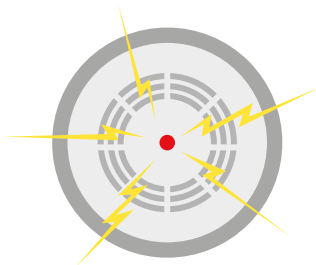


Gjensidige Baltijas valstīs	2
Darbinieku tiesības un dažādība	3
Motivēti un dinamiski darbinieki	4
Ģimenei draudzīga kompānija	5
Kompetenču pilnveidošana	6
Veselība, drošība, apkārtējā vide	7
Klientu apmierinātība un produktu kvalitāte	8
Inovācijas un tehnoloģijas	9
Klientu datu aizsardzība	9
Ziņošana par nosodāmu rīcību	10
Nulles tolerance pret jebkāda veida korupciju	11
Risku vadības politika	12
Iepirkumi un piegādātāji	12
Apkārtējā vide un klimats	13
Sociālās atbildības iniciatīvas un projekti	14
Labdarības pasākumi	14
Atbalsts Ziemassvētku dāvanu vietā	15
Emocionālās drošības stiprināšana	15
Veselības un aktivitāte	16
Novērtējumi	16
Par Gjensidige	17

Mēs sargājam cilvēku dzīvību, veselību, īpašumu, atlīdzinām zaudējumus un palīdzam tos novērst



Gjensidige Baltijas valstīs palīdz sabiedrībai dzīvot drošāk



Mēs, Gjensidige grupas darbinieki Ziemeļvalstīs un Baltijas valstīs, nodrošinām drošību dzīvībai, veselībai un īpašumam un palīdzam novērst noteiktus apdraudējumus. Mūsu apdrošināšanas grupai ir plaša pieredze zaudējumu pārvaldības jomā un tā palīdz cilvēkiem pasargāt sevi no visdažādākajām nepatīkšanām mājās, darbā un ceļā. Mēs palīdzam veidot tādu sabiedrību, kurā tiek respektētas cilvēktiesības un apkārtējā vide. Sabiedrības izglītošana un citi pasākumi, kuru mērķis ir novērst zaudējumus, ir mūsu uzņēmējdarbības būtiskas sastāvdaļas.

Gjensidige grupa stingri ievēro vienotus sociālās atbildības principus, kas noteikti Korporatīvās sociālās atbildības vadlīnijās. Gjensidige darbojas atbildīgi visās valstīs, ievēro likumdošanu, nepieļauj diskrimināciju vai korupciju, rūpējas par saviem darbiniekiem un klientiem, un aizsargā apkārtējo vidi.



2018. gadā īstenotās Gjensidige īpašuma apdrošināšanas reklāmas kampaņas Lietuvā un Latvijā tika īstenotas ar mērķi informēt sabiedrību. Sadarbībā ar ugunsdzēsējiem, īpašuma aizsardzības ekspertiem un policiju mēs izplatījām informāciju par to, kā novērst apdraudējumu mājās, tostarp ugunsgrēku, plūdus un citus negadījumus. Īpaša uzmanība tika veltīta uguns nelaimju novēršanai. Pavasarī Lietuvā un Latvijā ikviens jaunais Gjensidige klients saņēma dāvanu - dūmu detektoru.

Latvijā, Gjensidige sadarbībā ugunsdrošības institūcijām un ekspertiem, uzsāka kampaņu valsts mazzilsētās, kur cilvēkus apmācīja, kā novērst ugunsgrēku. Mazturīgajām ģimenēm dūmu detektori tika ziedoti.

2018. gadā Gjensidige aktīvi iesaistījās ceļu satiksmes drošības kampaņā Igaunijā un izplatīja atstarotājus.

Darbinieku tiesības un dažādība



Gjensidige nodarbina 824 darbiniekus Baltijas valstīs. Mūsu sabiedrība ievēro tiesību aktus, kas regulē un aizsargā darba tiesības Lietuvā, Latvijā un Igaunijā. Mēs sagatavojam savus iekšējos dokumentus, vadoties pēc šiem tiesību aktiem. Ik gadu mēs veicam darbinieku iesaistīšanās aptauju. Darbinieki aktīvi piedalās aptaujā un izsaka savu viedokli, kā arī norāda jomas, kurās nepieciešami uzlabojumi.



Gjensidige

2018. gada martā Lietuvas darbinieku balsošanas rezultātā tika ievēlēta Darba padome. Darba padome ir neatkarīga kolēģu grupa, kas pārstāv darbiniekus, kuras mērķis ir aizsargāt viņu profesionālās, darba, ekonomiskās un sociālās tiesības un pārstāvēt viņu intereses.

Gjensidige nepieļauj nekādu diskrimināciju, ne saistībā ar dzimumu, rasi, tautību, valodu, sociālo statusu, ticību, reliģiju, uzskatiem vai pārliecību, ne seksuālo orientāciju vai invaliditāti utt. Mēs nodrošinām vienlīdzīgas iespējas un apstākļus tikko pieņemtajiem darbiniekiem, kā arī darbinieka karjeras izaugsmei sabiedrībā.

2018. gadā Baltijas valstīs sabiedrībā Gjensidige 14% darbinieku izmantoja iekšējās karjeras izaugsmes.



16 %
Lietuva



12 %
Latvija



5 %
Igaunija

Mūsu vakances vispirms tiek piedāvātas esošajiem darbiniekiem. Visiem darbiniekiem ir vienlīdzīgas iespējas uzlabot savu kvalifikāciju, īstenot profesionālo izaugsmi, kā arī iegūt jaunas kvalifikācijas un praktisko profesionālo pieredzi. Visiem darbiniekiem tiek nodrošinātas vienādas privilēģijas.



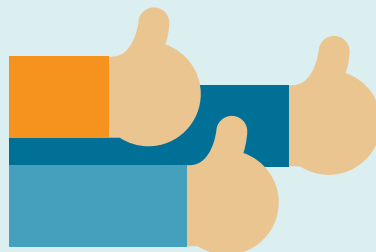
2018. gadā Gjensidige Baltijas valstīs ievieša atalgojuma sistēmu, kas balstīta uz starptautisku darba izvērtēšanas metodiku. Visiem amatiem tiek piešķirts noteikts līmenis pēc 3 galvenajiem kritērijiem: zināšanas, problēmu risināšana, atbildība. Skaidrība, caurredzamība un sistēmas konsekventa ieviešana palīdz nodrošināt, lai viens un tas pats vai līdzīgs darbs tiktu apmaksāts vienādi, neatkarībā no darbinieka dzimuma.

Atšķirības atalgojumos ir visievērojamākās finanšu un apdrošināšanas sektoros. Pēc Lietuvas Statistikas departamenta datiem, vīriešu vidējā alga ir par 38% augstāka, nekā sievietēm, kamēr šī pati atšķirība sabiedrībā Gjensidige ir 34.2%. Atalgojuma sistēma un metodika ļauj mums konsekventi samazināt šo algu starpību starp vīriešiem un sievietēm un nodrošināt taisnīgumu.

Motivēti un dinamiski darbinieki



Gjensidige



Darba vide un darbinieku labsajūta tiek izvērtēta katru gadu, veicot aptauju visā apdrošināšanas grupā Ziemeļvalstīs un Baltijas valstīs. 2018. gadā **93% Gjensidige darbinieku Baltijas valstīs piedalījās darbinieku iesaistīšanās aptaujā.**

2018. gada pētījuma galvenie rezultāti:

72 Apmierinātība ar darbu un motivācija

Apdrošināšanas kompāniju un banku vidējais rezultāts Baltijas valstīs ir 67. Avots: *Ennova*.

76 Darba apstākļi

Apdrošināšanas kompāniju un banku vidējais rezultāts Baltijas valstīs ir 73. Avots: *Ennova*.

Gjensidige Ambassadors



Gjensidige darbinieki tiek rosināti tikties un veikt labos darbus. Latvijā un Lietuvā tika izveidotas Gjensidige vēstnešu komandas. To mērķis ir iesaistīt darbiniekus sociālās iniciatīvās, stiprināt korporatīvo kultūru un dalīties ar sadarbības garu. Entuziastiski kolēģi īsteno dažādus projektus, kas sekmē sociālu un korporatīvo kultūru. Starp tiem jāmin sadarbība ar dienas aprūpes centriem, zoodārzu, kolēģu brokastu tradīciju, grāmatu un kino klubus, labdarības iniciatīvas, ceļojumus, utt.



PATEICĪBAS KRĒSLS

No 2017. gada Gjensidige Lietuvā un Latvijā ir organizējusi "Pateicības krēsla" iniciatīvu. 2018. gadā Igaunijas filiāle arī pārņēma šo jauko tradīciju. Darbinieki nodod viens otram simbolisku krēslu, lai izteiktu pateicību un atzinīgu novērtējumu. Šī projekta mērķis ir veicināt komandas garu un sadarbību starp dažādām nodaļām, kā arī novērtēt kolēģu darbu un viņu ieguldījumu kopējo mērķu sasniegšanā.

Ģimenei draudzīga kompānija



▼
Gjensidige darbinieki tiek rosināti panākt harmoniju starp darbu un personīgo dzīvi, lai neviena no šīm jomām netiktu atstāta novārtā. Tādēļ darbinieku motivācijas sistēma ietver vairākus pasākumus, kas stimulē darbiniekus pavadīt vairāk laika kopā ar saviem mīļajiem un atpūsties.



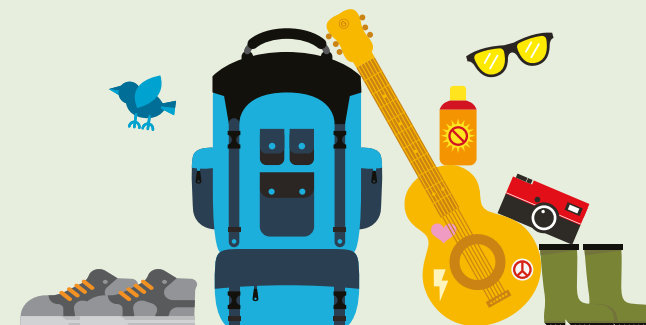
Gjensidige

- Darbinieki var izmantot piecas papildu brīvdienas ziemas brīvlaikā, brīvdienu savā dzimšanas dienā, vienu brīvdienu gadā personīgām vajadzībām, kā arī brīvdienu par pieciem Sabiedrībā nostrādātiem gadiem.
- 1. septembris ir apmaksāta brīvdiena vecākiem, kuru bērni mācās 0.-5. klasē.
- Visiem darbiniekiem ir veselības un dzīvības apdrošināšana. Katru gadu tiek uzlaboti veselības apdrošināšanas nosacījumi, kas piedāvā darbiniekiem iespēju uzlabot savu veselību un nodrošināt ātrāku atveseļošanās procesu.
- Dzīvības apdrošināšanas programma, papildus citām priekšrocībām, ietver pabalstus bērna piedzimšanas gadījumā, darbinieka vai viņa/viņas ģimenes locekļa nāves gadījumā, kā arī kritisko saslimšanu situācijās.
- Jūnija pirmajā dienā mēs organizējam Ģimenes dienu - izklaidējošu un izglītojošu ekskursiju uz Gjensidige birojiem Lietuvā, Latvijā un Igaunijā.
- 2018. gadā mēs sākam organizēt svētkus darbinieku bērniem par godu mācību gada sākumam. Mācību gada pirmajā skolas dienā Sabiedrība uzdāvināja sporta mugursomas visiem darbinieku bērnodarza līdz skolas vecumam bērniem.
- Katru gadu darbinieku ģimenēm tiek organizēti arī Ziemassvētku pasākumi.

- 2018. gadā ģimenes pasākumi notika ne tikai galvaspilsētās, bet arī citās pilsētās, kurās ir Gjensidige filiāles.

Gjensidige rosina savus darbiniekus dzīvot aktīvi, pavadīt vairāk laika ar savām ģimenēm. 2017. gadā mēs sākam organizēt staigāšanas izaicinājumu, kurā ļoti aktīvi piedalījās daudzi darbinieki. 2018. gadā kopumā 76 kolēģi pusgada laikā nogāja 42 000 kilometru.

Pārgājieni arī ir kļuvuši par daļu no Gjensidige korporatīvās kultūras. Jau divus gadus Sabiedrība ir bijusi partneris pārgājieniem TrenkTuro. 2018. gada četros pārgājienos piedalījās gandrīz 600 Gjensidige darbinieku. Tajos visos Gjensidige ieguva pirmo vietu par lielāko komandu, kas nogājusi visvairāk kilometru. Pārgājienā "Coastline Trek" ar Gjensidige Liepājā mūsu darbinieks Artūrs Meškutavičius finišēja pirmais, pieveicot 100 kilometrus nieka 13 stundās un 31 minūtē.



Kompetenču pilnveidošana



Gjensidige ir organizācija, kas mācās. Mēs nepārtraukti ieviešam mācīšanās kultūru un paaugstinām nepieciešamās kompetences Gjensidige akadēmijā, kas ir mūsu iekšējā darbinieku apmācību un attīstības struktūrvienība. Mūsu pasniedzēji izstrādā un īsteno mērķtiecīgas un īpašas apmācību programmas, kas balstās uz nepārtrauktību un regulāru atkārtošānu. Apmācība galvenokārt ir orientēta uz pārdošanu, zaudējumu pārvaldību un līderības attīstību. Tālmācības platforma nodrošina iespēju mācīties un izpildīt pārbaudes testus no savas darbavietas.

Mēs cenšamies apmācības padarīt ļoti praktiskas un tieši saistītas ar darbinieku veicamajiem uzdevumiem.

2018. gadā tika organizētas trīs “Jauno darbinieku dienas”, kurās visiem jauniem darbiniekiem bija iespēja iepazīties ar sabiedrības darbību un svarīgākajiem projektiem, kā arī piedalīties praktiskajā seminārā par Gjensidige vērtībām un zīmola radīto pieredzi.

No 2016. gada sākuma, kad Gjensidige akadēmija uzsāka savu darbību, līdz 2018. gada beigām 15 jauno konsultantu grupas jau ir pabeigušas pārdošanas skolu. Šīs apmācības ilgst 6 dienas un notiek ik pēc katriem četriem mēnešiem. Pēdējā šo apmācību daļa ir eksāmens, kura laikā dalībnieki demonstrē savas pārdošanas prasmes.

Visi vidējā līmeņa vadītāji ir apguvuši līderības un pārmaiņu vadības programmas. Viss Atlīdzību nodaļas personāls stiprināja savas komunikācijas prasmes saziņai ar klientiem Atlīdzību skolā.

2018. gadā Gjensidige akadēmijā Lietuvā, Latvijā un Igaunijā, apmācības kopumā ilga 112 dienas, kurās mācījās apmēram 60% Sabiedrības darbinieku.

2018. gada beigās mēs pieteicāmies Eiropas Savienības

finansējumam, lai stiprinātu mūsu pārdošanas, atlīdzību regulēšanas, komunikācijas ar klientiem un līderības prasmes. Šis pieteikums tika pieņemts, un mūsu kompānijas parakstīja atbalsta līgumu ar Eiropas Sociālā fonda aģentūru. Pirmās apmācību programmas, kas saņems atbalstu, jau ir sākušās. Tā ir uz vērtībās balstīta pārdošanas apmācības programma Korporatīvo klientu nodaļai un Pārmaiņu vadība jauniem vadītājiem.

Saskaņā ar Gjensidige akadēmijas koncepciju, mēs koncentrēsim savu uzmanību uz pārdošanas, atlīdzību regulēšanas un līderības prasmju stiprināšanu. Plānojam arī piedāvāt kursus angļu valodas, Excel programmas apguvei, organizēt profesionālas konferences, ceļojumus uz Oslo, utt.

Aizvien vairāk izmantojam elektronisko apmācību platformu darbinieku prasmju stiprināšanai un kvalifikācijas pārbaudīšanai atbilstoši jaunajām prasībām ar apdrošināšanu saistītajā likumdošanā. 2018. gadā viss pārdošanas personāls izgāja apmācības par apdrošināšanas tirgu, sūdzību un pretenziju vadības procesiem, finanšu jomas pamatiem, klientu vajadzību noskaidrošanu, apdrošināšanas juridiskās jomas pamatiem, atbilstību un ētiku. Visi kompānijas darbinieki piedalījās arī apmācībās par jauno Vispārīgo datu aizsardzības regulu.

Veselība, drošība, apkārtējā vide



Visā apdrošināšanas uzņēmumu grupā, kas darbojas Ziemeļvalstīs un Baltijas valstīs, tiek piemēroti vieni un tie paši principi attiecībā uz rūpēm par darbiniekiem un apkārtējo vidi.

Gjensidige centrālais birojs Lietuvā atbilst visām “zaļās” ēkas prasībām. 2018. gadā Gjensidige Latvija parakstīja līgumu par modernu un ergonomisku biroju Rīgā, uz kuru viņi pārcelsies 2020. gada sākumā.

Galvenā uzmanība tika pievērsta labvēlīgu darbstaciju izveidei, ņemot vērā tādus faktorus kā akustika, mēbeles, darbstaciju izvietojums, dzeramā ūdens kvalitāte un citiem ar darbinieku veselību saistītiem jautājumiem.

Ziemā uz Gjensidige birojiem Baltijas valstīs tiek piegādāti svaigi augļi.

Visos centrālajos birojos Viļņā, Rīgā un Tallinā ir ieviesta “tīra gada” politika. Darba dienas beigās darbiniekiem jāievieto savas mantas aizslēdzamos skapīšos un jāatstāj galdi tīri un kārtīgi. Tādējādi ir vieglāk notīrīt galdus un uz tiem nesakrājas putekļi, kas, savukārt, nodrošina tīrāku gaisu birojā.



Gjensidige

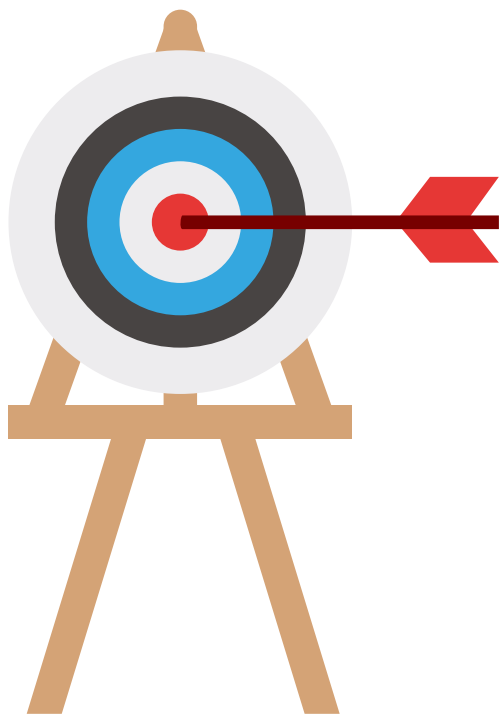
Rūpējoties par mūsu darbinieku fizisko veselību, mēs Gjensidige centrālajā birojā Viļņā organizējam apmācības, kā pareizi veikt vingrojumus dažādām mugurkaula daļām.



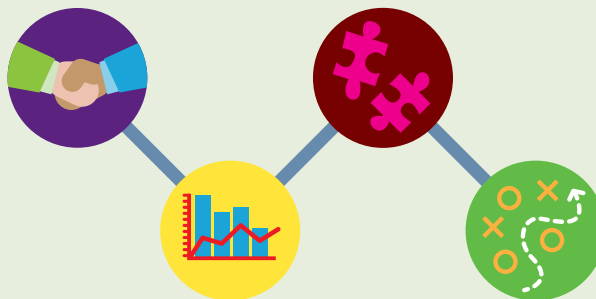
Sabiedrība organizē arī pirmās palīdzības apmācības, kurās darbinieki iemācās sniegt pirmo palīdzību, ja noticis negadījums, noteikt negadījuma veidu, parūpēties par savu drošību, atdzīvināt, palīdzēt cilvēkiem smakšanas gadījumā, akūtos stāvokļos un pie citiem ievainojumiem.

Katru gadu Lietuvas biroja darbinieki labprāt piedalās asinsdonoru kampaņās. Tādējādi mēs 2018. gadā esam palīdzējuši izglābt apmēram 171 dzīvību.

Klientu apmierinātība un produktu kvalitāte



Gjensidige mērķis ir būt par apdrošināšanas kompāniju, kas visvairāk orientējas uz klientu. Mūsu rīcība, prioritātes un komunikācija visos organizācijas līmeņos ir veidota tā, lai pievērstu maksimālu uzmanību klientiem un radītu viņiem pozitīvu pieredzi. Pakalpojumu attīstība, pakalpojumu kvalitātes uzlabošana un darbinieku apmācība ļauj mums ātri virzīties uz priekšu un nodrošināt klientiem vislabākos produktus.



„Gjensidige sadarbībā ar sabiedrības iekšējiem un ārējiem apdrošināšanas nozares konsultantiem regulāri mēra klientu apmierinātību. Klientu apmierinātības indeksu mēra katru gadu, un klientu apmierinātību ietekmē visas komandas darbs. Klientu pieredzes analīze ir svarīga un noderīga, lai pieņemtu lēmumus par klientu lojalitātes un klientu apkalpošanas uzlabošanu. Pētījuma dati ļauj mums labāk iepazīt savus klientus un viņu vajadzības.

2013. gadā Lietuvā mēs uzsākām klientu lojalitātes rādītāja (NPS – Net Promoter Score) aprēķināšanu, kas 2018. gadā Lietuvā sasniedza 69 punktus. NPS rādītājs virs 50 punktiem norāda uz īpaši augstu reitingu.

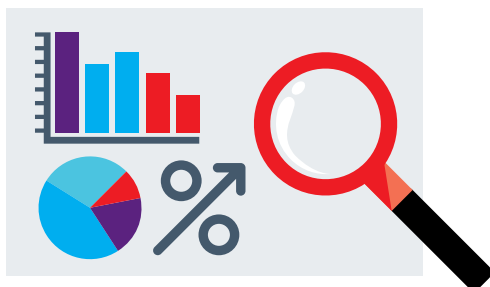
2017. gada beigās NPS mērīšana tika uzsākta arī Latvijā. 2018. gadā NPS Latvijā bija 39 punkti, kas nozīmē, ka klienti novērtē mūsu pakalpojumus kā labus.

2019. gadā mēs uzsākām vienotu NPS novērtēšanas metodiku Lietuvā, Latvijā un Igaunijā.

2017. gadā visās Baltijas valstīs, saskaņā ar ierasto kārtību visā Gjensidige grupā, tika novērtēts vēl viens Klientu apmierinātības indekss (CSI), kas Lietuvā bija 73, Latvijā 72 un Igaunijā 74. Šis rādītājs demonstrē, ka 3 no 4 klientiem ir pilnībā apmierināti ar mūsu pakalpojumiem, un turpinās mūs izvēlēties kā uzticamu apdrošināšanas kompāniju.

Kvalitātes uzlabošanas nolūkos mēs ik dienu novērtējam klientu apkalpošanu un apkopojam atsauksmes. Mēs izmantojam automātiskos zvanus, lai klienti nekavējoties varētu novērtēt mūsu klientu apkalpošanas darbinieku un atlīdzību speciālistu profesionālās iemaņas.

Inovācijas un tehnoloģijas



Klientu datu aizsardzība



2018. gadā liela uzmanība tika veltīta analītisko kompetenču stiprināšanai. Analītiķi un IT komandas īstenoja “ēnošanas” iniciatīvu, kas ļāva kolēģiem izprast, ar kādām problēmām saskaras analītiķi citās nodaļās. Demo dienu iniciatīvu stiprināja arī regulārās sanāksmes, kas notika ik pēc divām nedēļām, kurās kolēģi dalījās ar saviem sasniegumiem, jaunāko zinātnības (know-how) jomā no konferencēm, kā arī ar idejām dažādu problēmu risināšanai.

Analītisko kompetenču komanda ir paplašināta, strādājot pie projektiem visā Gjensidige grupā un daloties ar labākajām praksēm un inovatīvām idejām no Skandināvijas valstīm.

Mēs izplatām analītisko piemērošanas spēju biznesā ne tikai mūsu kompānijas iekšienē. Mēs piedalāmies karjeras pasākumos studentiem, kur radošo semināru laikā mēs stāstām, ka analītika un inovācijas pievieno vērtību kompānijai.

Vispārīgā datu aizsardzības regula (turpmāk tekstā - VDAR) stājās spēkā 2018. gada 25. maijā, kas ievieša daudzas pārmaiņas personas datu aizsardzībā. Gjensidige, kā atbildīgs klientu personas datu pārzinis, ir veltījis ievērojamus resursus iekšējo procedūru uzlabošanai, lai atbilstu VDAR prasībām, gatavojoties tās stāšanās spēkā brīdim un nodrošinot vēl augstāku klientu datu aizsardzību.

Gjensidige darbiniekiem ir pienākums nodrošināt klientu datu konfidencialitāti, izmantojot un aizsargājot klientu datus.. Visiem darbiniekiem ir obligāti jāsaņem apmācība par datu aizsardzību. Piekļuve klientu

personas datiem tiek piešķirta tikai tiem darbiniekiem, kuriem šādi dati ir nepieciešami darba pienākumu izpildei. Ikvienu darbinieku, kuram ir piekļuve personas datiem, kompetences un kvalifikācijas novērtē darbinieka tiešais vadītājs. Gjensidige apkopo klientu datus tikai tādā apjomā, kā tas nepieciešami attiecīgu pakalpojumu sniegšanai.

Gjensidige saglabā klientu personas datus ne ilgāk, kā tas nepieciešams datu apstrādes mērķiem vai, noteikts spēkā esošajos tiesību aktos, ja tie paredz ilgāku datu uzglabāšanas termiņu.



Gjensidige

Personas dati, kas vairs nav nepieciešami attiecīgajam mērķim, tiek iznīcināti. Personas datu apstrādes nolūkos Gjensidige īstenoja atbilstošus tehniskos un organizatoriskos pasākumus, lai nodrošinātu datu drošību un palīdzētu aizsargāt personas datus pret netīšu vai nelikumīgu iznīcināšanu, sagrozīšanu, izpaušanu vai cita veida nelikumīgu apstrādi. Gjensidige drošības nodrošināšanas aktivitātes cita starpā ietver arī personāla, informācijas, IT infrastruktūras, iekšējo un ārējo sakaru tīklu, biroja ēku un aparatūras aizsardzību.

Klientiem ir tiesības saņemt informāciju par viņu datiem, kurus mēs apstrādājam, kā arī pieprasīt šādu datu labošanu, dzēšanu vai apstrādes pārtraukšanu. Klienti ir aktīvi izmantojuši savas tiesības, un Gjensidige ir atbildējusi uz visiem klientu pieprasījumiem personas datu apstrādei. Gjensidige Privātuma politika, kurā ir detalizēti aprakstīta personas datu apstrādes kārtība un noteiktas klientu kā datu subjektu tiesības, ir atrodama tīmekļa vietnēs www.gjensidige.lt, www.gjensidige.lv un www.gjensidige.ee.



Ziņošana par nosodāmu rīcību



ADB Gjensidige ir radījusi iespēju darbiniekiem un citām personām ziņot par iekšējo un ārējo noteikumu pārkāpumiem, nepareizu darbību un ētisko standartu pārkāpumiem.

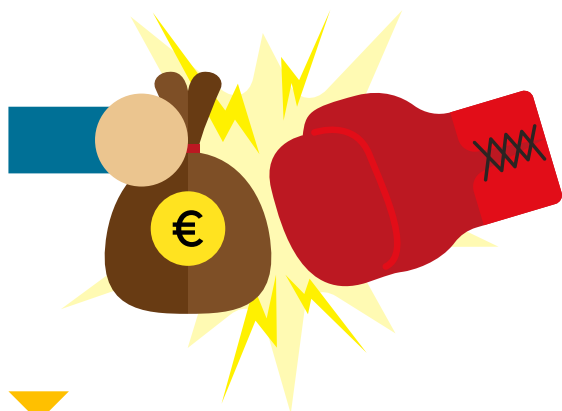
Darbiniekiem ir pienākums ziņot par kriminālpārkāpumiem, korupciju, kā arī par riskiem dzīvībai un drošībai. Personu, kas ziņo par trūkumiem darbībā, privātums tiek aizsargāts, lai izvairītos no jebkādam negatīvām sekām. Sabiedrības intranetā un

tīmekļa vietnē ir sniegta informācija par to, kā ziņot par nelikumīgu rīcību.

Saņemot paziņojumu par nelikumīgu rīcību, sabiedrība veic visaptverošu situācijas izpēti un nepieciešamības gadījumā veic pasākumus, lai novērstu šādu situāciju.



Nulles tolerance pret jebkāda veida korupciju



Sabiedrībā Gjensidige ir ieviesta stingra politika attiecībā kukuļošanu un korupciju, kas attiecas uz visiem darbiniekiem un sabiedrības uzņēmējdarbību kā tādu. Gjensidige uzņēmējdarbības galvenie priekšnoteikumi ir uzticama uzņēmējdarbības kultūra un laba reputācija. Lēmumu pieņemšana un darbības tiek balstītas uz augstiem ētikas standartiem, vērtībām un noteikumiem, kas atbilst taisnīguma principam un mūsu ka sabiedrības locekļa statusam.

Gjensidige galvenās vērtības ir izklāstītas sabiedrībā spēkā esošajā Ētikas kodeksā. Tajā norādīts, kā darbiniekiem jāuzvedas, lai ievērotu Gjensidige vērtības. Sabiedrībā ir nulles tolerance pret korupciju. Šī iemesla dēļ mēs pievēršam ārkārtīgi lielu uzmanību godprātības veicināšanai un korupcijas novēršanai.

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

Sabiedrības intranetā ir publicēti noteikumi, pretkorupcijas programmas, apmācību materiāli, dilemmu risinājumu piemēri, paskaidrojumi kā un kur darbinieki var pasniegt un saņemt dāvanas vai sniegt pakalpojumus, nepārkāpjot pretkorupcijas likumus. Visiem vadītājiem ir regulāri jāatgādina saviem padotajiem darbiniekiem par viņu pienākumu rīkoties ētiski un ievērot Gjensidige Ētikas kodeksu un vērtības, tostarp korupcijas novēršanas vadlīnijas.

Ja ir radušās aizdomas par korupciju, darbiniekiem ir pienākums ziņot par to savam tiešajam vadītājam un/vai atbilstības speciālistiem, vai arī nosūtīt

elektronisku paziņojumu par iespējamo korupciju. Turklāt, lai nodrošinātu darbiniekiem pietiekamas zināšanas par korupciju, visiem darbiniekiem ir jāpiedalās apmācībā un citās korupcijas novēršanas aktivitātēs.



Sabiedrībai ir stingra politika attiecībā uz dāvanu pieņemšanu un pasniegšanu, kā arī citiem attiecību veidošanas pasākumiem. Saskaņā ar Gjensidige Ētikas kodeksu darbiniekiem ir jāreģistrē visas saņemtās dāvanas sabiedrības dāvanu un attiecību veidošanas pasākumu reģistrā. Saņemot dāvanas, darbiniekiem jāizturas atklāti, rezervēti un objektīvi. Pasniegto un pieņemto dāvanu vērtība ir ierobežota. Ja rodas šaubas par objektivitāti vai neatkarīgumu, darbinieks nedrīkst pieņemt dāvanu vai arī tā ir jāatgriež tās dāvinātājam.

Sabiedrība nesniedz nekāda veida atbalstu politiskām partijām vai organizācijām.

Risku vadības politika



Iepirkumi un piegādātāji



Sabiedrībā ir ieviesta Risku vadības politika, kas skaidri sadala atbildības jomas un pienākumus, kā arī vispārēji piemērojamos ierobežojumus un procesus risku noteikšanai, izvērtēšanai un vadībai, kā arī attiecīgajai ziņošanai. Sabiedrības risku vadības sistēmas mērķis ir vienmēr uzturēt riska līmeni sabiedrības valdes noteiktās riska apetītes ietvaros. Risku vadības sistēma ietver pastāvīgu visu zināmo un jaunu ārējo un iekšējo risku vadību, kas varētu sabiedrībai traucēt īstenot tās stratēģiskos un darbības mērķus. Pastāvīga šīs sistēmas ievērošana ļauj mums izprast, uzraudzīt un kontrolēt riskus, kurus uzņēmums ies mūsu sabiedrība. Viens no politikas mērķiem ir nodrošināt, lai sabiedrība savā

darbībā ievērotu tiesību aktu noteikumus un līdz ar tā centieniem sasniegt mērķus īstenotu godprātīgu un pārskatāmu darbības stratēģiju, kas atbilst Gjensidige ētiskas darbības principiem.

Saskaņā ar risku vadības politiku Gjensidige neslēdz līgumus, kuros paredzētā apdrošināšanas seguma nodrošināšana vai zaudējumu atlīdzināšana pārkāpj vai neatbilst ANO, ES, Apvienotās Karalistes vai ASV noteikumiem par piemērojamām soda sankcijām, aizliegumiem un/vai ierobežojumiem.

Mūsu stingrie ētikas noteikumi attiecas arī uz mūsu piegādātājiem. Vairums mūsu iepirkumu līgumi tiek slēgti, organizējot iepirkumu konkursus, pēc objektīviem un nediskriminējošiem kritērijiem. Kopš pagājušā gada visiem sabiedrības piegādātājiem ir jāparaksta korporatīvās sociālās atbildības deklarācija.

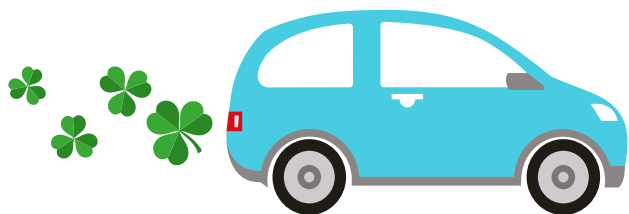
Iepirkumi tiek veikti elektroniski. Mēs pieprasām, lai visi piegādātāji sūtītu elektroniskus rēķinus.

Visi ar uzaicinājumiem piedalīties iepirkuma konkursā,

sarunu procedūrām un līgumiem saistītie dokumenti tiek glabāti elektroniskā veidā. Iespēju robežās iepirkumu konkursi tiek rīkoti, izmantojot digitālos līdzekļus.

Elektronisko līdzekļu izmantošana nodrošina to, ka visi procesi tiek dokumentēti un uzraudzīti, kā arī tiek novērsti jebkādi pārkāpumi. Kopš 2017. gada ikvienam iepirkumos iesaistītajam Gjensidige darbiniekam ir jāparaksta objektivitātes deklarācija.

Apkārtējā vide un klimats



Lai samazinātu nelabvēlīgu ietekmi uz vidi un rūpētos par nākamajām paaudzēm, Gjensidige iepirkumi atbilst videi draudzīgai koncepcijai.

Visi mūsu sabiedrības transportlīdzekļi Baltijas valstīs ir videi draudzīgi un tiem ir hibrīdmotori. Mūsu apdrošināšanas grupa ir noteikusi, ka maksimālais CO2 emisiju līmenis nedrīkst pārsniegt 130 g/km. Mūsu transportlīdzekļu emisijas ir tikai nedaudz lielākas par pusi no šī limita un sasniedz 79 g/km.

Šogad Baltijas valstīs Gjensidige izmantojusi mazāk degvielas dienesta automašīnām (skat. 1. tabulu).

2018. gadā liela uzmanība tika veltīta darbinieku un klientu drošības nodrošināšanai Gjensidige telpās. Birojos, kur strādā tikai viens darbinieks, ir uzstādītas trauksmes pogas.

2018. gadā Lietuvā Gjensidige sāka iegādāties “zaļo” elektrību no atjaunojamajiem resursiem. Šāda veida elektrība tiek nodrošināta birojos, kur mēs paši varam izvēlēties elektrības piegādātāju. Šobrīd šādu biroju skaits ir 23% no sabiedrības kopumā īrēto biroja telpu skaita. Svarīgi atzīmēt, ka Gjensidige centrālais birojs Lietuvā darbojas CITY biznesa centrā, kur tiek izmantota “zaļā elektrība”, ko piegādā ēkas īpašnieks Hanner.

1.tabula Elektrības patēriņa rādītāji

Enerģijas avots	2018	2017
Elektroenerģija (kWh)	1.321.324	1.103.638
Ūdens uzsildīšana (kWh)	4.896	18.960
Lidojumi	298	275
Benzīns (litri)	57.560	102.706
Dīzeļdegviela (litri)	62.465	92.134

Sociālās atbildības iniciatīvas un projekti

Sabiedrībā Gjensidige sociālās atbildības iniciatīvu īstenošana ir cieši saistīta ar mūsu misiju radīt vērtību sabiedrībai, aizsargājot dzīvību, veselību un īpašumu, kā arī samazinot riskus klientiem. Visā

apdrošināšanas uzņēmumu grupā, kas darbojas Skandināvijas un Baltijas valstīs, tiek piemēroti vieni un tie paši principi, uz kuriem balstās mūsu darbība un rūpes par darbiniekiem un apkārtējo vidi.

Labdarības pasākumi



Maistobankas

Kopš 2009. gada mēs sadarbojamies ar Lietuvas labdarības organizāciju „Maisto Bankas”. Mēs apdrošinām viņu noliktavas un tajos strādājošos cilvēkus. Katru gadu pavasarī un rudenī mūsu darbinieki piedalās pārtikas vākšanas kampaņās. 2017. gadā Gjensidige ziedoja līdzekļus „Maisto Bankas”, kas bija paredzēti Ziemassvētku dāvanām Lietuvā.

Jau divus gadus Gjensidige Igaunijā sadarbojas ar Pārtikas banku. Darbinieki piedalās pārtikas vākšanas kampaņās un aicina partnerus un klientus sniegt savu ieguldījumu. Sabiedrība sniedz arī materiālu atbalstu Pārtikas bankas aktivitātēm.

Kopš 2008. gada mēs organizējam darbinieku Ziemassvētku labdarības tirdziņus Lietuvā. Darbinieki tirdziņos piedāvā pašdarinātas un citas noderīgas lietas. Tā ir kļuvusi par ziemas brīvdienas sezonas tradīciju, un tajā piedalās arī mūsu sadarbības partneri – autoservisi, konsultāciju firmas, reklāmas un sabiedrisko attiecību aģentūras, kā arī IT uzņēmumi. Katru gadu tirdziņā iegūtie līdzekļi tiek ziedoti, lai palīdzētu trūcīgajiem. 2018. gadā savāktie līdzekļi tika nodoti Pārtikas bankas virtuves projektam, lai mazinātu pārtikas atkritumus.

2018. gadā pēc Gjensidige vēstnešu iniciatīvas Latvijā tika organizēts Ziemassvētku tirdziņš un iegūtie līdzekļi tika ziedoti Bērnu dienas centram un Jāšanas skolai.

Atbalsts Ziemassvētku dāvanu vietā

2018. gadā Gjensidige Baltijas valstis ziedoja labdarībai līdzekļus, kas bija paredzēti Ziemassvētku dāvanām klientiem un partneriem. Sabiedrības filiāles katrā valstī paši izdomāja, kādam mērķim ziedot līdzekļus.



Gjensidige Lietuvā palīdzēja trīs zvanu līnijām, kas sniedz emocionālu atbalstu dažāda vecuma cilvēkiem. Šogad Gjensidige finanšu atbalstu sniedza Bērnu zvanu līnijai (116, 111), Jauniešu zvanu līnijai (8 800 28888) un Senioru Sudraba zvanu līnijai (8 800 800 20). Gjensidige

un tās klienti šogad ziedoja pietiekami, lai profesionāli visās trijās līnijās atbildētu uz 16 000 vientuļu personu zvaniem.

Gjensidige ir ziedojusi līdzekļus Igaunijas Pārtikas bankai.

Gjensidige Latvijā ziedoja līdzekļus bērnu slimnīcai īpašiem testiem pacientiem ar epilepsiju neiroloģijas nodaļā.

Emocionālās drošības stiprināšana

Kopš 2016. gada Gjensidige Lietuvā ir sniegusi savu ieguldījumu pētījuma par sabiedrības emocionālo klimatu sagatavošanai un publicēšanai, ko veica Centrs pētījumiem par cilvēkiem, tādējādi turpinot savu sociālo iniciatīvu - Atrodi laiku sarunai.



Atrodi laiku sarunai

Korporatīvās sociālās atbildības kampaņa "Atrodi laiku sarunai" tika uzsākta 2017. gadā. Tās mērķis ir rosināt cilvēkus pavadīt vairāk laika ar saviem tuviniekiem, mazināt atsvešināšanās sajūtu sabiedrībā un stiprināt drošības sajūtu. 2018. gadā projekts sabiedrībā turpinājās, emocionālās drošības sajūtai kļūstot par savstarpējās saziņas filozofiju.



Veselības un aktivitāte



Novērtējumi



2017. gadā Lietuvā Gjensidige uzsāka sadarbību ar pārgājienu organizētāju „TrenkTuras” ar mērķi rosināt darbiniekus aktīvākam dzīvesveidam un socializācijai. 2018. gadā kopā ar partneriem tika organizēti četri pārgājienu, no kuriem viens bija starptautisks un notika Latvijas jūras krastā Liepājā.

2018. gadā Gjensidige par “Atrodi laiku sarunai” projektu tika piešķirta pirmā vieta leikšējās komunikācijas un Korporatīvās komunikācijas kategorijās, otro vietu Integrētas komunikāciju kampaņas kategorijā un trešo vietu sociālās atbildības projektu kategorijā, Baltijas mēroga komunikāciju pasākumā PR Impact Awards 2018. Citā komunikāciju pasākumā, Miit & Links, sabiedrība ieguva divus galvenos apbalvojumus iekšējās komunikācijas un sponsorēšanas kategorijās.

Gjensidige Latvijā šogad pirmo reizi piedalījās ilgtspējas rādītāju projektā un saņēma bronzas medaļu nacionālajā Atbildīga biznesa nedēļā. Ilgtspējas rādītājs ir starptautiski atzīts stratēģisks biznesa vadības rīks.



Gjensidige



Gjensidige jau vairākus gadus ir atbalstījusi „Stirnu Buks” krosa skrējienus Latvijā. 2010. gadā notika septiņas kārtas.

Pēdējo piecu gadu laikā Latvijā vairāk nekā 200 kompānijas ir izvērtējušas savu darbību atbilstoši šai metodikai, izmantojot ilgtspējas rādītāju sociālās atbildības aktivitāšu izvērtēšanai.

Igaunijas par Ceļu satiksmi atbildīgā iestāde nosaukusi Gjensidige par visatbildīgāko kompāniju par satiksmes drošības kultūras izplatīšanu, ekspertu komentāriem un atstarotāju izdalīšanu valsts iedzīvotājiem.

Par Gjensidige



Gjensidige ir viena no lielākajām apdrošināšanas grupām Ziemeļvalstīs. Tās akcijas tiek kotētas Oslo biržā. Grupas uzņēmumi nodarbina 3 800 darbiniekus, kuri strādā Norvēģijā, Dānijā, Zviedrijā un Baltijas valstīs. ADB „Gjensidige” darbojas Baltijas valstīs. Tās administrācija atrodas Lietuvā, savukārt filiāles – Lietuvā un Igaunijā.

ADB Gjensidige tika reģistrēta 1993. gada 9. augustā. Tās juridiskās reģistrācijas numurs ir 110057869. Sabiedrība sniedz nedzīvības apdrošināšanas

pakalpojumus uzņēmumiem un privātpersonām saskaņā ar apdrošināšanas darbību licenci Nr. 21.

Gjensidige ir savs pārdošanas tīkls, un tās pakalpojumus pārdod arī tās brokeri. Sabiedrības pakalpojumus var iegādāties, kā arī atlīdzības var pieteikt Internetā un pa tālruni. Interneta pašapkalpošanās funkcijas tiek pastāvīgi paplašinātas: negadījumu reģistrācija, atlīdzības lietu vadības process, apdrošināšanas vēsture, periodiskie maksājumi un citas funkcijas.



Gjensidige



Handwritten signature of Marius Jundulas.

Marius Jundulas
Ģenerāldirektors