

# ADB „Gjensidige“

Sociālās atbildības ziņojums  
par 2020. gadu



## Saturs

Galvenie 2020. gada fakti	3
Veselība, drošība un apkārtējā vide	4
Spēcīga darbinieku kopiena	5
Elastīgs un ģimenēm draudzīgs uzņēmums	6
Darbinieku tiesības un dažādība	7
Darbinieku kompetenču attīstība	8
Klientu apmierinātība un produktu kvalitāte	9
Analītika, inovācijas un tehnoloģijas	9
Klientu datu aizsardzība	10
Ziņošana par nosodāmu rīcību	10
Nulles tolerance pret jebkādu korupciju	11
Risku vadības politika	12
Iepirkumi un piegādātāji	12
Vide, klimats un ilgtspēja	13
Sociālās atbildības iniciatīvas un projekti	14
Par sabiedrību Gjensidige	15

## Galvenie 2020. gada fakti



- Vienas nedēļas laikā no ārkārtas situācijas sākuma visa mūsu organizācija Baltijas valstīs sāka strādāt no mājām. Mūsu aptauja norādīja, ka 98% no personāla bija priecīgi par iespēju strādāt no mājām un izvairīties no saslimšanas ar COVID-19 infekciju (2020. gada aprīlis).



- Karantīnas laikā mēs palīdzējām vecāka gadu gājuma cilvēkiem nodrošināt viņu emocionālo un fizisko drošību Latvijā un Lietuvā.



- Mēs līdzekļus, kas tika piešķirti Ziemassvētku dāvanām klientiem un partneriem, ziedojam labdarībai Lietuvā, Latvijā un Igaunijā.



- Mēs Latvijā ieguvām sudraba līmeni Ilgtspējas indeksa aptaujā.



- Lietuvā mēs tikām nominēti Atbildīgas Pieejas Balvai 2020, ko organizēja Delfi un žurnāls Reitingai.



- Valsts darba inspekcija nosauca Gjensidige to uzņēmumu starpā, kuros tiek efektīvi novērstas atalgojuma atšķirības starp vīriešiem un sievietēm



- Lietuvā Gjensidige iekļuva top desmit spēcīgāko finanšu uzņēmumu rindā (Verslo žinios).




- Marius Jundulas, Gjensidige ģenerāldirektors Baltijā, bija viens no visbiežāk citētajiem biznesa līderiem Lietuvas medijos (Mediaskopas).


“Gjensidige sociālā atbildība, pirmkārt, gulstas mūsu uzvedībā, t.i. mūsu sociālā nostājā un, kā tā tiek īstenota reālajā dzīvē. Tas nav tikai atbalsts kādam konkrēti izvēlētam projektam, ko mēs apstiprinām. Tāda pieeja sociālajai atbildībai vairs nav atbilstoša mūsdienu sabiedrībā. Pārdomājot sociālo atbildību, mēs uzdodam sev jautājumu, kā tas īstenībā ietekmēs mūsu kompāniju un sabiedrību kopumā?”


**Marius Jundulas,**  
Gjensidige ģenerāldirektors Baltijā

## Veselība, drošība un apkārtējā vide

Dažu pēdējo gadu laikā mēs smagi strādājām pie Gjensidige biroju renovācijas, lai nodrošinātu drošu un ergonomisku darba vietu.

 2017. gadā mēs pārcēlām Baltijas galveno biroju Viļņā uz telpām, kas atbilst visām zaļās ēkas prasībām.

 2020. gada februārī mūsu Gjensidige Latvija kolēģi pārcēlās uz jaunām, modernām un ergonomiskām biroja telpām Rīgā.

 Vasarā tika reorganizēts un renovēts arī Gjensidige birojs Igaunijā.

Taču no pandēmijas sākuma mēs 2020. gada lielāko daļu strādājām no mājām, pārējā laikā ieviešot elastīgu darba grafiku, lai nodrošinātu drošu vidi darbam birojā. Mēs pārkārtojām darba vietas, lai varētu nodrošināt drošu distancēšanos, regulāri dezinficējām virsmas, ierobežojām apmeklētāju skaitu un pieņemām citus nepieciešamos mērus. Gjensidige filiālēs uzreiz tika uzstādīti aizsargekrāni, tika samazināts līdz minimumam vienlaikus apkalpojamo klientu skaits, kā arī piedāvāta roku dezinfekcijas iespēja.

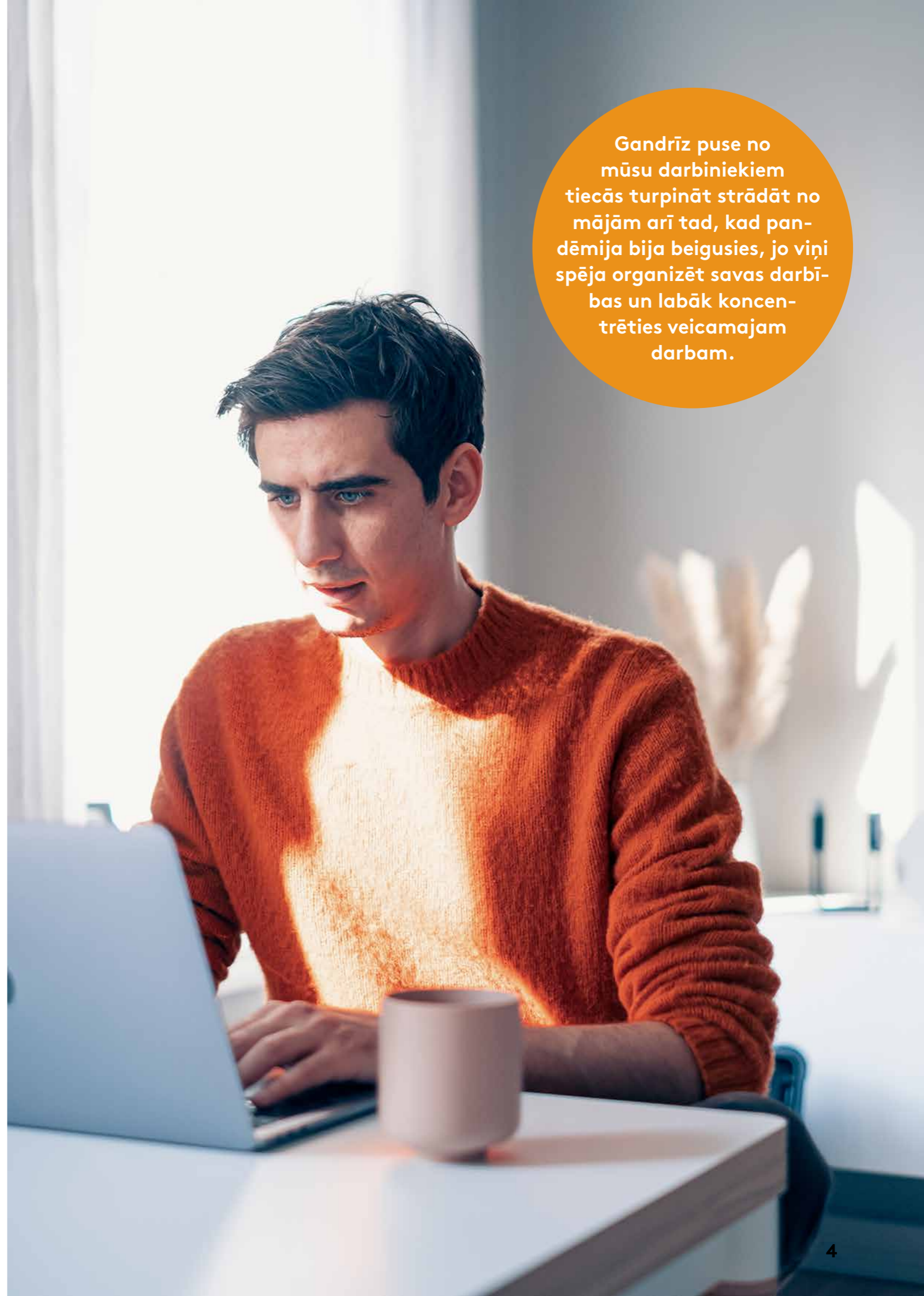
Mēs rūpējamies ne tikai par fizisko veselību, bet arī par emocionālo labklājību. Mēs organizējam lekciju ciklu par stresa vadību, kā tikt galā ar spēcīgām emocijām, kā tiešsaistē komunicēt ar bērniem. Strādājot kopā ar Cilvēkpētījumu centru, mēs publicējam padomus iekšējā intraneta tīklā par to, kā saglabāt labu pašsajūtu un pozitīvu attieksmi.

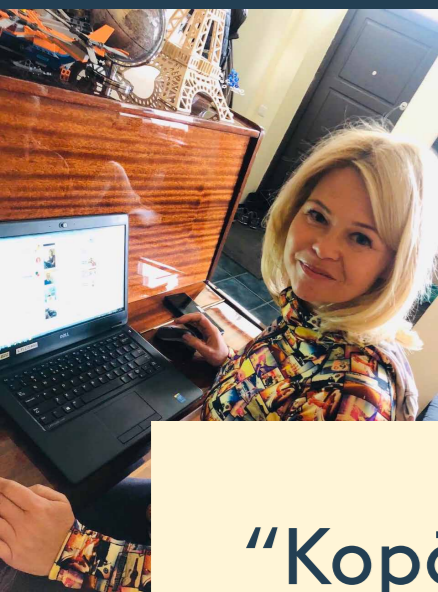
2020. gada novembrī kopā ar Cilvēkpētījumu centru mēs veicām darbinieku labsajūtas aptauju. Ap 400 darbinieku Lietuvā, Latvijā un Igaunijā bija iespēja novērtēt savu iesaistīšanos un emocionālo stāvokli un izteikt savu viedokli par strādāšanu no mājām. Mēs salīdzinājām mūsu rezultātus ar citiem uzņēmumiem Baltijā, kuru darbinieki atbildēja uz tādiem pašiem jautājumiem.

Strādājot attālināti šajā jaunajā realitātē, mēs spējam apvienot un nomierināt savus darbiniekus. Mēs priecājamies ieraudzīt diezgan augsto (78) iesaistīšanās līmeņa rādītāju mūsu personāla vidū. Pat tādos apstākļos, kad kopā ar visu pasauli mūsu darbinieki joprojām izjūt stresu un nemieru, 84% no respondentiem bija apmierināti vai ļoti apmierināti ar savu dzīvi.

80% darbinieku norādīja, ka uzņēmuma mērķi Covid-19 pandēmijas laikā ir skaidri vai pilnībā skaidri un caurredzami. 86% mūsu darbinieku apgalvoja, ka viņi ir pietiekami informēti par uzņēmuma veiksmi šo mērķu sasniegšanā.

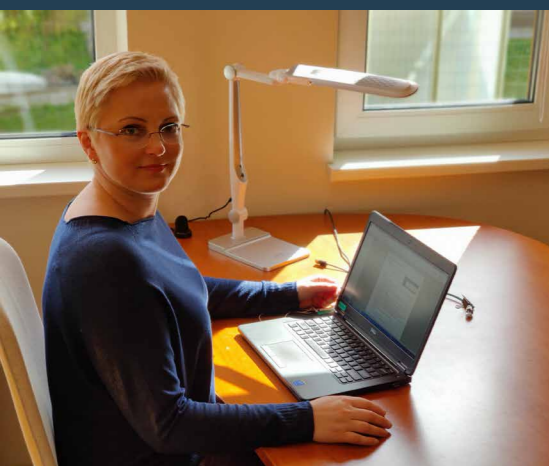
Gandrīz puse no mūsu darbiniekiem tiecās turpināt strādāt no mājām arī tad, kad pandēmija bija beigusies, jo viņi spēja organizēt savas darbības un labāk koncentrēties veicamajam darbam.





## “Kopā pat attālināti”

bija mūsu 2020. gada mērķis. Mēs pārcēlām savus tradicionālos pasākumus un projektus uz virtuālo vidi, un novirzījām mūsu jaunās iniciatīvas kolēģu apvienošanai, laba garastāvokļa uzturēšanai un piederības komandai stiprināšanai.



## Spēcīga darbinieku kopiena

### “Ar labākajiem vēlējumiem no mājām”

Kad sākās pandēmija, mēs izveidojām īpašu informatīvu sadaļu intraneta vietnē, lai sniegtu visu ar koronavīrusu saistīto informāciju saviem darbiniekiem. Kad mūsu personāls sāka strādāt no mājām, šī sadaļa kļuva par vietu, kur dalīties ar labām domām. Gandrīz trīs mēnešus mēs katru dienu tur publicējām mūsu kolēģu stāstus un fotogrāfijas par to, kā viņi strādā no mājām, tiek galā ar dažādiem izaicinājumiem, mēģina sabalansēt darbu un privāto dzīvi.

### Aktīvs dzīvesveids

Jau četrus gadus Gjensidige sponsorē un sadarbojas ar TrenkTuras, organizējot pārgājienus Lietuvā un Latvijā. Visos pārgājienos Gjensidige komanda, kurā ietilpst uzņēmuma darbinieki un viņu ģimenes locekļi, bija vislielākā un nogāja visgarāko distanci. Tā bija pirmā reize, kad zeltu ieguva Latvija komanda viena pati pārgājienā pa Gaujas senlejām kopā ar Gjensidige.

Pārgājieni un aktīvais dzīvesveids iedvesmoja divus jaunus izaicinājumus. Pavasarī un vasarā, mums bija divu etapu pārgājienu izaicinājums mūsu darbiniekiem Baltijas valstīs. Kolēģi līdzsekoja savām noietajām distancēm mobilajā lietotnē, un tie, kuriem bija garākās distances, tika apbalvoti. Daži no mums pat jokoja, ka, pateicoties karantīnas ierobežojumiem mūsu dzīvē, mēs beidzot varējām veltīt visu savu brīvo laiku staigāšanai. Tātad, ja mēs nestrādājam, mēs staigājam. Kopā mēs nogājām 15 000 kilometrus.

Ziema bija izcils laiks, lai sacenstos visos iespējamajos sporta veidos. Mūsu kolēģi sadalījās pa savām iecienītākajām aktivitātēm, no jogas līdz cīņas sporta veidiem. Mēs uzsākām 5 nedēļu sporta izaicinājumu, līdzsekojām aktīvajam laikam un dalījāmies ar jautrām fotogrāfijām.

Mūsu analītiķi citīgi vēroja rezultātus, pētīja tos un noteica tendences.

### Virtuālais “Pateicības krēsls”

Ierastā Gjensidige “pateicības krēsls” Baltijas iniciatīva pandēmijas dēļ arī tika pārcelta uz virtuālo vidi. Ik pa dažām nedēļām darbinieki nodod viens otram simbolisku krēslu, lai izteiktu pateicību un atzinīgu novērtējumu. Šīs iniciatīvas mērķis ir veicināt komandas garu un novērtēt kolēģu darbu, kā arī viņu ieguldījumu kopējo mērķu sasniegšanā.

### Prātu cīņas

Kas mums patiešām pietrūka karantīnas laikā, tās ir ar darbu nesaistītas sarunas un aktivitātes ar kolēģiem. Tāpēc divas aktīvas kolēģes Lietuvā organizēja “prāta cīņu” sacensības. Astoņas komandas cīnījās 5 nedēļas, un balvas vietā viņiem bija tiesības publicēt savu āķīgo jautājumu visiem kolēģiem intranetā.

### Sejas maskas un kopības sajūta

Gjensidige piedāvāja drošas un stilīgas sejas maskas visiem saviem darbiniekiem Baltijā. Tās ne tikai kļuva populāras personāla vidū, bet sniedza arī tuvības un drošības sajūtu. Maskas tika saražotas Lietuvā, lai atbalstītu vietējo uzņēmēju.



## Elastīgs un ģimenēm draudzīgs uzņēmums

Gjensidige pāreja uz mājās balstītu darba stilu bija viegla, jo mēs šo praksi iesākām jau 2019. gadā.

Darbinieku aptauja, kas tika veikta 2020. gada aprīlī, norādīja, ka lielākā daļa respondentu no Lietuvas bija priecīgi strādāt no mājām un tādējādi izvairīties no COVID-19 inficēšanās riska. Igaunijā un Latvijā šie rādītāji bija attiecīgi 96,4% un 94,9%.

### Darbinieku apmierinātība ar darbu mājās

Lietuva		98 %
Igaunija		96,4 %
Latvija		94,9 %

Kad tika jautāts par priekšrocībām darbam no mājām, cilvēki minēja ietaupīto laiku un naudu, labākas koncentrēšanās spējas, kā arī iespēju rūpēties par bērniem.

Neskatoties uz to, darbs no mājām neatbrīvo no vecāku un darba pienākumu pildīšanas. Lielākais izaicinājums bija māka sabalansēt darbu ar pienākumiem mājās, ievērot darba disciplīnu un ņemt nepieciešamās pauzes.

Šajā sakarībā Gjensidige koncentrējās uz savu darbinieku emocionālo stāvokli, iedrošināja viņu komunikāciju un sadarbību un sniedza jaunus rīkus un platformas attālinātai komunikācijai.

Darbinieku labumu klāsts netika mainīts, tikai daži no labumiem tika adaptēti pandēmijas specifikai.



Gjensidige 2020. gada Ziemassvētku dāvanas saviem darbiniekiem Baltijā tika izvēlētas ar domām par mājām un mājīgumu: Lietuvā ražoti pledi, kas sniedz siltumu visai ģimenei. Kompānijas vadītāji personīgi uzrakstīja apsveikuma kartiņas katram savam darbiniekam.



**Darbinieku labumu klāsts netika mainīts, tikai daži no labumiem tika adaptēti pandēmijas specifikai.**

### Papildu atvaļinājuma dienas un brīvdienas


Gjensidige darbinieki var izmantot piecas papildu brīvdienas ziemas brīvlaikā, brīvdienu savā dzimšanas dienā, vienu brīvdienu gadā personīgām vajadzībām, kā arī papildu brīvdienu par 5 sabiedrībā nostrādātiem gadiem.

Vecākiem, kuriem ir bērni mācās 0.-5. klasē, 1. septembris ir brīvdiena. Mums ir tradīcija, Zinību dienas pēcpusdienā mēs aicinām darbinieku bērnus pie mums birojā uz jauku pasākumu, lai atvadītos no vasaras, izbaudītu gardumus un saņemtu balvas. 2020. gadā mēs negribējām uzņemties risku un neorganizējām lielas pulcēšanās, bet katrs Gjensidige darbinieku bērns vecumā līdz 12 gadiem, kas mācās skolā vai apmeklē bērnu dārzu, saņēma unikālu Gjensidige dizaina jostas somiņu.

### Veselības un dzīvības apdrošināšana

Visiem darbiniekiem ir veselības un dzīvības apdrošināšana. Katru gadu tiek uzlaboti veselības apdrošināšanas noteikumi, nodrošinot Gjensidige darbiniekiem dažādas labklājības iespējas, kā arī iespēju ātrāk atgūties pēc jebkādas slimības.

Dažādo priekšrocību klāstā ietilpst arī dzīvības apdrošināšanas segums, kas sastāv no maksājuma par bērna piedzimšanu, darbinieka vai viņa ģimenes locekļa nāvi un maksājumu nopietnas slimības gadījumā.



Gjensidige  
neatbalsta  
nekāda veida  
diskrimināciju.

2020. gadā Lietuvas Republikas Valsts darba inspekcija nosauca Gjensidige to uzņēmumu starpā, kuros notiek efektīva cīņa ar atalgojuma atšķirībām starp vīriešiem un sievietēm

## Darbinieku tiesības un dažādība

Baltijas valstīs Gjensidige nodarbina 700 cilvēku. Mūsu sabiedrība ievēro tiesību aktus, kas regulē un aizsargā darbinieku tiesības Lietuvā, Latvijā un Igaunijā. Mēs tos ievērojam arī savā ikdienas darbā, sastādot un izpildot sabiedrības iekšējās procedūras.

Gjensidige Lietuvas nodaļai ir darbinieku ievēlētā Darba padome. Tās mērķis ir aizsargāt darbinieku profesionālās, darba, ekonomiskās un sociālās tiesības, kā arī pārstāvēt darbinieku intereses.

Gjensidige neatbalsta nekāda veida diskrimināciju, lai tā būtu dzimuma, rases, tautības, valodas, sociālā statusa, reliģijas, cilvēka pārliecību, seksuālās orientācijas, invaliditātes vai jebkāda cita veida diskriminācija. Mēs nodrošinām vienlīdzīgas iespējas un apstākļus kā jauniem darbiniekiem, tā darbinieku karjeras laikā.

Mēs aktīvi piedalāmies augstskolu un citu organizāciju rīkotajās karjeras dienās, šādā veidā nodrošinot, ka paliekam atvērti un redzami saviem potenciālajiem darbiniekiem un stažieriem.

2020. gada laikā 11% Gjensidige darbinieku Baltijas valstīs tika paaugstināti amatā:

- Lietuva – 13%
- Latvija – 7%
- Igaunija – 9%

Veicot personāla atlasī, mēs mudinām savus darbiniekus izmantot sabiedrībā pieejamās karjeras izaugsmes iespējas. Visiem sabiedrības darbiniekiem ir vienlīdzīgas iespējas uzlabot savu kvalifikāciju, īstenot profesionālo izaugsmi, kā arī iegūt jaunas kvalifikācijas un praktisko profesionālo pieredzi. Visiem sabiedrības darbiniekiem tiek nodrošinātas vienādas privilēģijas.

Gjensidige Baltijas valstīs ir ieviesusi jaunu atalgojuma sistēmu, kas balstās starptautiskā darba novērtēšanas metodikā. Visiem amatiem tiek piešķirts noteikts līmenis pēc 3 galvenajiem kritērijiem: zināšanas, problēmu risināšana un atbildība. Skaidrība, caurredzamība un sistēmas konsekventa ieviešana palīdz nodrošināt, ka viens un tas pats vai līdzīgs darbs tiek apmaksāts vienādi, neatkarībā no darbinieka dzimuma.

Finanses un apdrošināšana ir tas darba tirgus sektors, kurā ir vērojamas vislielākās atšķirības. Saskaņā ar „Eurostat” datiem dzimumu darba samaksas atšķirības ES ir vislielākās tieši finanšu un apdrošināšanas sektorā. Igaunijā šī atšķirība ir 40,2%, savukārt Lietuvā un Latvijā – attiecīgi 38,1% un 29,8%. Sabiedrībā Gjensidige dzimumu darba samaksas atšķirība Baltijas valstīs ir 33,89%: 25,33% Igaunijā, 29,51% Lietuvā un 45,87% Latvijā. Pateicoties ieviestajai atalgojuma sistēmai, izmantotajām metodēm un papildus piešķirtajam budžetam, sabiedrībā Gjensidige tiek nodrošināts konsekvents vīriešu un sieviešu atalgojuma atšķirības samazinājums.

Gjensidige  
atalgojuma  
sistēma, metodes un  
papildu budžets  
konsekventi samazina  
vīriešu un sieviešu  
darba samaksas  
atšķirības.

## Darbinieku kompetenču attīstība

Pandēmija nepalēnināja Gjensidige akadēmijas darbību, mūsu iekšējo apmācību struktūrvienību Baltijā. Mēs turpinājām īstenot mūsu plānotās aktivitātes un publicējām rakstus ar praktiskiem padomiem darbam no mājām, sazinājāmies ar komandām un kolēģiem, aicinājām darbiniekus uz personīgām koučinga sesijām, dalījāmies ar labu pieredzi un iedvesmu mācīties.

Mūsu īpašā uzmanība bija nodrošināt mūsu darbinieku kvalifikāciju saskaņā ar normatīvajiem aktiem, kas regulē apdrošināšanas produktu pārdošanu. 2020. gadā mūsu e-apmācību platformā Baltijā bija iesaistīti 1200 darbinieki un aģenti, tādējādi nodrošinot viņiem atbilstošu kvalifikāciju.

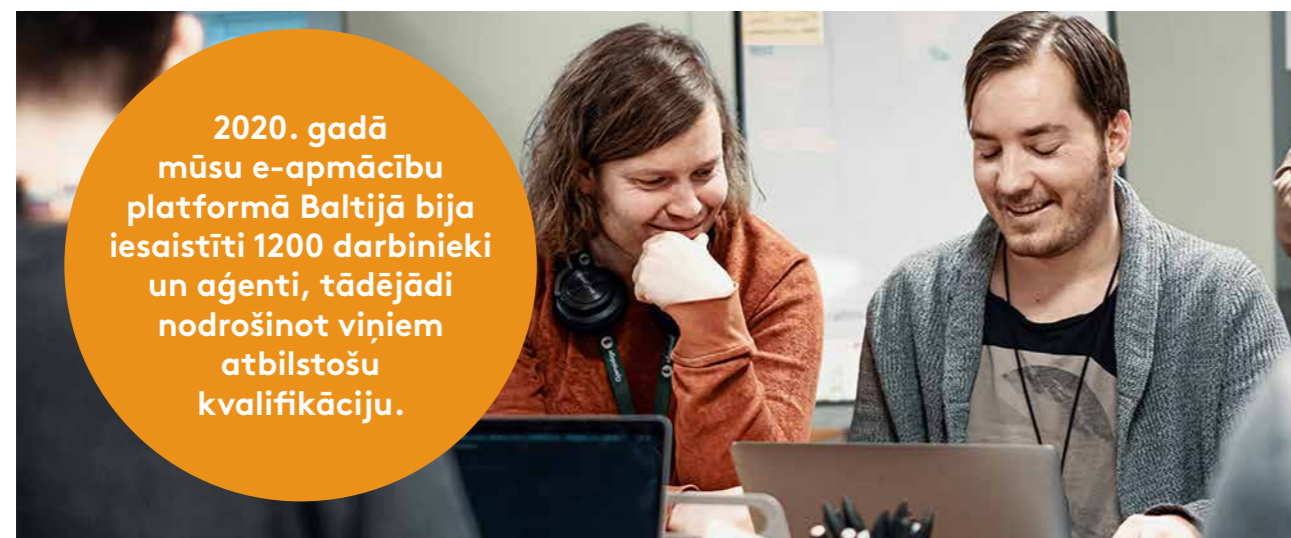
Kopš 2016. gada kopumā 23 klases pārdošanas konsultantu ir absolvējušas pārdošanas skolu Lietuvā un 16 klases Latvijā. Apmācības tiek organizētas sešu dienu sesijās un ilgst vairāk nekā trīs mēnešus. Pēdējā šo apmācību daļa ir eksāmens, kura laikā dalībnieki demonstrē savas pārdošanas prasmes praktiskā situācijā.

Visi vadītāji ir apguvuši uz vērtībām balstītu laika plānošanas un līderības programmu.

Jauni pārdošanas un atlīdzības vadītāji ir pabeiguši programmu par darbu ar klientiem tiešā saskarē. Visi Atlīdzību nodaļas darbinieki ir apmeklējuši sarunu apmācības, kurās ir nostiprinājuši savas komunikācijas prasmes darbam ar klientiem.

2020. gadā mēs veiksmīgi turpinājām sadarbību ar Eiropas Sociālā fonda aģentūru. Mēs organizējām un vadījām apmācību kursus, ko daļēji sponsorēja Eiropas Savienība. Tas ietvēra pārdošanas skolu iesācējiem, uz vērtībām balstītu pārdošanas apmācību apdrošināšanas konsultantiem un līderības apmācību. Mēs aktīvi piedalījāmies starptautiskās profesionālajās konferencēs, citās īpašās profesionālajās apmācībās un semināros. Kopš projekta sākuma Eiropas Savienības finansētos apmācību pasākumus apmeklējuši gandrīz 400 Gjensidige darbinieku, no kuriem 2020. gadā vien 173 dalībnieki.

Kamēr pasaule domāja, kā turpināt darbu, mēs pārcēlām visas iepļānotās apmācības uz tiešsaisti. Tas attiecas uz pārdošanas, līderības, atlīdzību sarunu apmācībām, jauno darbinieku apmācību, stresa vadības apmācībām, intensīvajiem pārdošanas kursiem Latvijā. Dažas mācību grupas bija starptautiskas un palīdzēja mums satuvināties, tajā pašā laikā padarot apmācības vēl pieejamākas.



2020. gadā tika organizētas trīs Jauno darbinieku dienas, kurās visiem jaunajiem darbiniekiem bija iespēja iepazīties ar sabiedrības darbību un svarīgākajiem projektiem, kā arī piedalīties praktiskajā seminārā par Gjensidige vērtībām un uzvedību. Jauno darbinieku dienas arī tika pārceltas uz tiešsaisti un bija viegli pieejamas visiem jaunajiem darbiniekiem. Lai gan tiešā komunikācija pandēmijas dēļ bija ierobežota, mūsu jaunajiem kolēģiem bija iespēja apmeklēt virtuālo ekskursiju, apskatīt mūsu galveno biroju un iepazīties ar mūsu darba principiem.

Mēs paplašinājām mūsu videoapmācību klāstu, pievienojot jaunus kursus un uzlabojot esošos, piemēram, par apdrošināšanas produktiem, pārdošanas procesu, programmatūras izmantošanu, utt., kopumā 34 stundu garumā. Mēs aicinām visu organizāciju izmantot jaunus rīkus un ierakstīt pēc iespējas vairāk apmācību kursus. Tādā veidā tie ir viegli pieejami, un tiem ir paliekoša vērtība.

2020. gadā Akadēmijai bija svarīga loma IT infrastruktūras projekta īstenošanā, kuras mērķis bija ieviest vairākas jaunās paaudzes komunikācijas un sadarbības platformas. Akadēmija bija atbildīga

par darbinieku apmācību, materiālu sagatavošanu un projekta vēstnieku grupu organizēšanu, lai pāreja uz jauno vidi (AMBER) būtu viegla un, lai mēs varētu izmantot jaunus rīkus pilnībā. Šis apmācību process turpinās arī 2021. gadā.

Gada sākumā mēs uzsākām projektu "Kompetenču modelis Baltijas valstīs". Projekta darba grupās Lietuvā, Latvijā un Igaunijā bija iesaistīti gan vadītāji, gan darbinieki. Mēs izcēlām galvenās kompetences, kas nepieciešamas mūsu vērtību īstenošanai ikdienas darbā un labākās pieredzes sniegšanā mūsu klientiem.

Mēs izveidojām funkcionālu kompetenču modeli, kas kalpo kā novērtēšanas rīks, Privātpersonu pakalpojumu pārdošanas nodaļai un Klientu apkalpošanas nodaļai un novērtējām 147 pārdošanas speciālistus. Tagad katram no viņiem ir savs personīgās attīstības plāns un zināšanas, kā pastiprināt savas kompetences.

Kompetenču modelis tiek piemērots arī darbinieku atlasē un vadītāju novērtēšanā pēc metodikas 360. Šis modelis turpmāk tiks izmantots darbinieku snieguma izvērtēšanai, personāla attīstībai un apmācību procesos, kā arī karjeras plānošanā.



## Klientu apmierinātība un produktu kvalitāte

Gjensidīge 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.

Kad sākās pandēmija, mēs sapratām, ka, darbojoties dažādās biznesa jomās, mūsu klienti saskaras ar dažādiem izaicinājumiem. Lai sniegtu viņiem padomus un mierinājumu, mēs sākām piedāvāt dažādus noderīgus risinājumus un pielāgojām mūsu pakalpojumus darbam no mājām. Piem., mūsu biznesa klientu personāla klēpjatori ir apdrošināti arī strādājot no mājām.

Mēs ņēmām vērā pieaugošo vajadzību pēc seguma saistībā ar COVID-19 testa izmaksām, un iekļāvām šo segumu mūsu veselības apdrošināšanā.

Karantīnas laikā mēs apspriedām ar mūsu klientiem viņu mājokļu drošību un riskus, kas saistīti ar strādāšanu no mājām un aktīvu sadzīves tehnikas izmantošanu. Mēs koncentrējāmies un ugunsdrošību un dāvinājām saviem jaunajiem mājokļu apdrošināšanas klientiem Lietuvā un Latvijā 3000 dūmu detektorus.

Latvijā kopā ar ugunsdrošības departamentu mēs organizējām ikgadējo informētības veicināšanas kampaņu "Mājokļa drošības mēnesis". Mēs rūpējamies par gājēju drošību un Latvijā izdalījām 7000 atstarotājus. Mēs sniedzām apdrošināšanu pret infekcijas slimībām Latvijā un Lietuvā 3900 klientiem bez maksas. Lai pasargātu savu klientu un darbinieku veselību, mēs aicinājām viņus izmantot attālinātos pakalpojumus, komunikāciju pa tālruni, elektroniskajiem kanāliem un tiešsaistes pašapkalpošanos.

Gjensidīge regulāri mēra klientu apmierinātību ar uzņēmumu un tā darbiniekiem. Klientu viedokļa analīze ir svarīga un noderīga, lai pieņemtu lēmumus par klientu apkalpošanas uzlabošanu. Pētījuma dati ļauj mums labāk iepazīt savus klientus un viņu vajadzības.

Mēs nosakām klientu lojalitātes rādītāju (NPS) jau astoņus gadus. Visās Baltijas valstīs ir spēkā vienota NPS mērīšanas sistēma. Šis rādītājs ar katru gadu uzlabojas, un 2020. gadā tas sasniedza 75 pārdošanas jomā un 48 atlīdzību izskatīšanas jomā. NPS rādītājs variējas no -100 līdz 100 un, ja NPS ir 50 vai augstāk, tas tiek uzskatīts par īpaši augstu rezultātu.



Pirms trīs gadiem, ievērojot Gjensidīge Grupas praksi, mēs Baltijas valstīs sākām mērīt Klientu apmierinātības indeksu (CSI). Šī pētījuma rezultāti norāda, ka mēs atbilstam klientu vajadzībām un tiekam augsti novērtēti: šis indekss Lietuvā, Latvijā un Igaunijā bija attiecīgi 79, 78 un 81. Šī rādītāja skala ir no 0 līdz 100.

### Lietuva



### Latvija



### Igaunija



## Analītika, inovācijas un tehnoloģijas

2020. gadā tika sagatavota Gjensidīge analītiķu apmācību programma, tostarp, kādas kompetences sabiedrībā turpmāk jāattīsta un tika izveidots mācību plāns. Tiek plānots, ka 2021. gadā visi Gjensidīge grupas analītiķi piedalīsies šajā 9 daļu apmācības programmā.

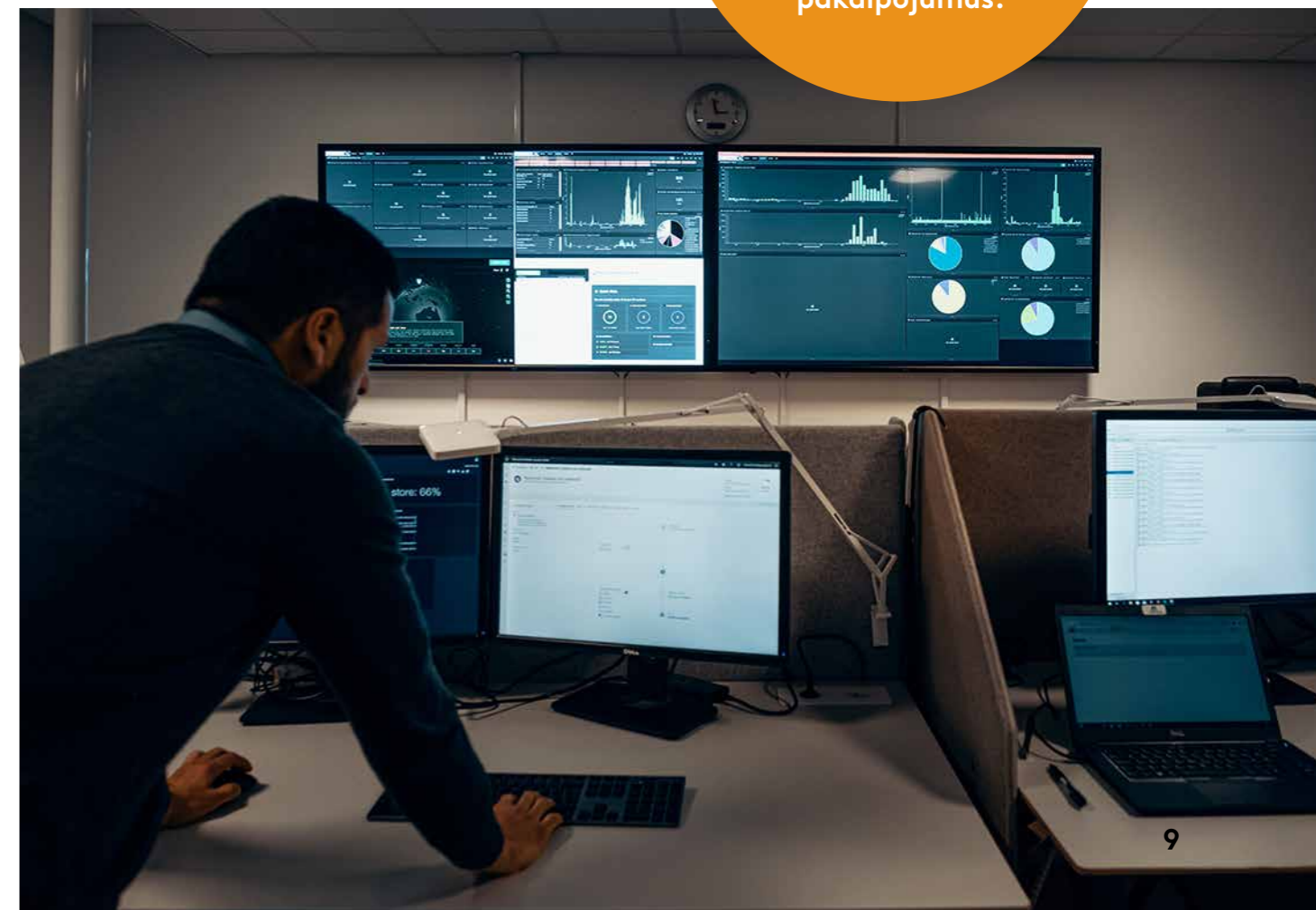
Mūsu galvenā uzmanība bija veltīta klientu uzvedības analīzei, lai uzlabotu procesus, klientu apkalpošanu un apdrošināšanas pakalpojumus.

2020. gadā mēs ieviesām jaunu IT infrastruktūru Baltijas valstīs un sākām lietot Ms Office 365 lietotnes. Jaunā komunikācijas un sadarbības platformu infrastruktūra palīdz mums strādāt elastīgāk un viedāk gan birojā, gan no mājām.

2020. gadā mēs pabeidzām klientu attiecību pārvaldības sistēmas EXPERT izveidi. Šī sistēma ir ļoti noderīga, lai nodrošinātu produktīvu un savlaicīgu klientu apkalpošanu.

2020. gadā mēs ieviesām IT rīkus, kas palīdz mums īstenot starptautiskās sankcijas un sniegt pakalpojumus atbildīgi.

Mūsu galvenā uzmanība bija veltīta klientu uzvedības analīzei, lai uzlabotu procesus, klientu apkalpošanu un apdrošināšanas pakalpojumus.



## Klientu datu aizsardzība

Gjensidige turpina atbildīgi uzlabot iekšējos procesus, lai mūsu darbība būtu saskaņā ar Vispārīgās datu aizsardzības regulas prasībām un nodrošinātu klientu un visu sabiedrībā strādājošo cilvēku datu aizsardzību augstākajā līmenī.

Gjensidige darbinieki ir apņēmušies ievērot konfidencialitāti un drošības prasības un apstrādāt personas datus atbildīgi. Visi sabiedrības darbinieki ir uzlabojuši savas zināšanas personas datu jomā un ir veiksmīgi nokārtojuši testu. Piekļuve klientu personas datiem tiek piešķirta tikai tiem darbiniekiem, kuriem šādi dati ir nepieciešami darba pienākumu izpildei. Ikviens darbinieks, kuram ir piekļuve personas datiem, kompetences un kvalifikācijas novērtē darbinieka tiešais vadītājs. Savā darbībā Gjensidige ievāc un apstrādā tikai tos datus, kas ir absolūti nepieciešami, lai sniegtu pieprasīto pakalpojumu vai sasniegtu kādu konkrētu un skaidri definētu mērķi.

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. Personas dati, kas vairs nav nepieciešami attiecīgajam mērķim,

tiek iznīcināti. Personas datu apstrādes nolūkos Gjensidige ir ieviesusi 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 aktivitāšu klāstā ietilpst personāla, informācijas, IT infrastruktūras, iekšējo un ārējo sakaru tīklu, biroja ēku un aparatūras aizsardzība, utt.

Klientiem ir tiesības saņemt informāciju par viņu datiem, kurus mēs apstrādājam, kā arī pieprasīt šādu datu labošanu, dzēšanu vai apstrādes pārtraukšanu. Gjensidige klienti ir aktīvi izmantojuši savas tiesības, un Sabiedrība 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](http://www.gjensidige.lt), [www.gjensidige.lv](http://www.gjensidige.lv) un [www.gjensidige.ee](http://www.gjensidige.ee).



## Ziņošana par nosodāmu rīcību



Gjensidige saviem darbiniekiem un citām personām nodrošina iespēju ziņot par jebkādiem iekšējo un ārējo noteikumu pārkāpumiem, trūkumiem un ētisko noteikumu pārkāpumiem. Lai ieviestu Ziņotāju aizsardzības likuma prasības, sabiedrība atvēra iekšējo kanālu ziņošanai par pārkāpumiem.

Darbiniekiem ir pienākums ziņot par kriminālpārkāpumiem, korupciju, kā arī par dzīvības vai veselības apdraudējumu. Persona, kas ziņo par nelikumīgu rīcību, ir aizsargāta un tiek nodrošināta tās anonimitāte, lai šādai personai nerastos negatīvas sekas. Sabiedrības intranetā un tīmekļa vietnē ir pieejama 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.

**Persona,  
kas ziņo par  
nelikumīgu rīcību, ir  
aizsargāta un tiek  
nodrošināta tās  
anonimitāte.**

## Nulles tolerance pret jebkādu korupciju

Sabiedrībā Gjensidige ir spēkā stingra politika attiecībā kukuļošanu un korupciju, kas attiecas uz visiem darbiniekiem un sabiedrības uzņēmējdarbību. Gjensidige uzņēmējdarbības galvenie priekšnoteikumi ir uzticama uzņēmējdarbības kultūra un laba reputācija. Lēmumu pieņemšana un visas darbības tiek balstītas augstos ētikas standartos, vērtībās un noteikumos, kas atbilst taisnīguma principam un mūsu kā sabiedrības locekļa statusam.

Sabiedrībā spēkā esošās ētikas vadlīnijas nosaka, kā darbiniekiem jārikojas tā, lai ievērotu Gjensidige vērtības. Sabiedrībā ir nulles tolerance pret jebkāda veida korupciju. Šī iemesla dēļ mēs pievēršam ļoti lielu uzmanību godprātības veicināšanai un korupcijas novēršanai.

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

Sabiedrības intranetā ir pieejami noteikumi, pretkorupcijas programma, apmācību materiāli, ieteikumi, dilemmu piemēri un paskaidrojumi par to, kā un kur darbinieki var pasniegt un saņemt dāvanas vai sniegt pakalpojumus, nepārkāpjot pretkorupcijas tiesību aktus. Visiem vadītājiem ir regulāri jāatgādina saviem padotajiem darbiniekiem par viņu pienākumu rīkoties ētiski un ievērot Gjensidige ētikas vadlīnijas un vērtības, tostarp korupcijas novēršanas vadlīnijas. Jebkurām trešajām pusēm, strādājot jebkurā amatā, vai rīkojoties Sabiedrības vārdā, ir jāievēro ētikas prasības.

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

paziņojumu par iespējamo korupciju uz noteiktu adresi. Turklāt, lai nodrošinātu pietiekamas zināšanas par korupciju, visiem darbiniekiem ir jāpieņem apmācība 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 vadlīnijām darbiniekiem ir jāziņo par visām saņemtajām dāvanām, aizpildot īpašu veidlapu sabiedrības dāvanu un attiecību veidošanas pasākumu reģistrā. Saņemot dāvanas, darbiniekiem jāizturas atklāti, ieturēti un objektīvi. Dāvināto vai saņemto dāvanu vērtībai ir noteikts ierobežojums. Ja gadījumā rodas šaubas par objektivitāti vai neatkarīgumu, darbinieks nedrīkst pieņemt dāvanu vai arī tā ir jāatdod atpakaļ tās devējam.

Saskaņā ar Sabiedrības interešu konfliktu pārvaldības politiku, visām ar Sabiedrību saistītajām personām jāizvairās no jebkāda interešu konflikta, kas var rasties starp Sabiedrību vai tās saistītajiem uzņēmumiem un Sabiedrības klientu. Pamanot jebkādas apstākļus, kas var radīt interešu konfliktu vai potenciāli radīt interešu konfliktu, darbiniekiem par to jāziņo atbilstības speciālistam.

**Sabiedrība  
nesniedz nekāda  
veida atbalstu  
politiskām partijām  
vai organizācijām.**

**Gjensidige uzņēmējdarbības  
galvenie priekšnoteikumi ir  
uzticama uzņēmējdarbības  
kultūra un laba reputācija.**



## Risku vadības politika

Sabiedrībā ir ieviesta risku vadības politika, kas skaidri sadala atbildības jomas un pienākumus, kā arī vispārēji piemērojamos ierobežojumus un procesus risku noteikšanai, izvērtēšanai, vadībai, uzraudzībai un ziņošanai. Sabiedrības risku vadības sistēmas mērķis ir vienmēr uzturēt risku 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. Konsekventa risku vadības sistēmas uzraudzība ļauj mums saprast, uzraudzīt un kontrolēt riskus, ko mēs uzņemamies. Šīs politikas mērķis ir nodrošināt, lai sabiedrība savā darbībā ievērotu tiesību aktu noteikumus un lai līdz ar centieniem sasniegt savus mērķus sabiedrība īstenotu godprātīgu un pārskatāmu darbības stratēģiju, kas atbilst Gjensidīge ētiskas darbības principiem.

Saskaņā ar risku novērtēšanas politiku Gjensidīge neslēdz līgumus, kuros paredzētā apdrošināšanas seguma nodrošināšana vai atlīdzību izskatīšana neatbilst Apvienoto Nāciju Organizācijas, Eiropas Savienības, Apvienotās Karalistes vai Amerikas Savienoto Valstu noteikumiem par piemērotajām sankcijām, aizliegumiem un/vai ierobežojumiem.

**Sabiedrības risku vadības sistēmas mērķis ir vienmēr uzturēt risku līmeni sabiedrības valdes noteiktās riska apetītes ietvaros.**

## Iepirkumi un piegādātāji

Mūsu ētikas noteikumi attiecas arī uz mūsu piegādātājiem. Vairums mūsu iepirkumu līgumu tiek slēgti, organizējot iepirkumu konkursus vai pieprasījumus pēc objektīviem un nediskriminējošiem kritērijiem. Mēs lūdzam mūsu 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. 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. Ikvienam iepirkumos iesaistītajam Gjensidīge darbiniekam ir jāparaksta objektivitātes deklarācija.

**Vairums mūsu iepirkumu līgumu tiek slēgti, organizējot iepirkumu konkursus vai pieprasījumus pēc objektīviem un nediskriminējošiem kritērijiem.**

Kad uzvedība uzņēmumā sakrīt ar vēlamajām pārmaiņām sabiedrībā, tā ir īsta sociālā atbildība.

## Vide, klimats un ilgtspēja

Gjensidīge atbalsta ilgtspējas ideju, līdz ar to mēs nelietojam vienreizējos virtuves traukus, mēs šķirojam atkritumus un turpinām to darīt arī pandēmijas laikā. Mēs veicinām šādu uzvedību ne tikai mūsu uzņēmumā, bet iesaistām arī mūsu partnerus un klientus, ģimenes locekļus un kaimiņus, izplatām savas idejas sabiedrībā. Kad uzvedība uzņēmumā sakrīt ar vēlamajām pārmaiņām sabiedrībā, tā ir īsta sociālā atbildība.

Jau vairākus gadus mēs strādājam ar pārtikas banku un atbalstām viņu iniciatīvu saglabāt pārtiku, ko vēl var izmantot, izdalīt to vai pat saglabāt to.

Mūsu pārgājieni ar Gjensidīge pasākumu laikā mēs aicinām lietot personīgās ūdens pudeles, lai mazinātu plastmasas atkritumu apjomu.

Mēs izveidojām ērtu opciju mūsu veselības apdrošināšanas klientiem, lai viņi pakalpojumus varētu apmaksāt ar elektronisko karti. Ja klienti vaicā pēc fiziskām kartēm, tās ir veidotas no

bioplastmasas, kas ir biosabrūkoša un videi draudzīga.

Astoņdesmit astoņi procenti mūsu klientu reģistrē atlīdzības pieteikumus tiešsaistē un augšupielādē visus dokumentus bez nepieciešamības nosūtīt kopijas papīra formātā.

Lai mazinātu ogļskābās gāzes ietekmi, mēs mēģinām samazināt līdz minimumam transportlīdzekļu un mājokļu pārbaudes. Tā vietā, lai nosūtītu mūsu partnerus novērtēt zaudējumu apmēru, mēs lūdzam klientiem atsūtīt fotogrāfijas.

Mēs palīdzam saviem klientiem ērti utilizēt neatjaunojamās automašīnas.

Dokumentu vadības sistēmas ieviešanas rezultātā ir izdevies par 90 procentiem samazināt papīra patēriņu iekšējiem personāla un finanšu vadības procesiem.

### Baltijas valstis

Enerģijas avots	Mērvienība	2019	2020
Elektrība, ūdens apkure	kWh	1 283 816	630 969
Degviela	litrai	42 092	38 516
Dīzeļdegviela	litrai	46 021	20 740

1. tabula Elektrības patēriņa rādītāji

## Sociālās atbildības iniciatīvas un projekti

Gjensidige sociālā atbildības ir cieši saistīta ar sabiedrības misiju nodrošināt sabiedrības dzīvības, veselības un īpašuma drošību, kā arī ievērot ilgtspējas principus. Visā apdrošināšanas uzņēmumu grupā, kas darbojas Ziemeļvalstīs un Baltijas valstīs, jau 200 gadus tiek piemēroti vieni un tie paši principi, uz kuriem balstās mūsu darbība un rūpes par cilvēkiem un apkārtējo vidi.

### Labdarības iniciatīvas

Uzņēmējdarbības organizācijas atbalsts visneaizsargātākajām grupām 2020. gadā ir ļoti svarīgs. Dalīties un palīdzēt citiem ir daļa no Gjensidige sociālās atbildības jomām. Kad sākās pandēmija, mēs koncentrējām visu uzmanību uz tiem, kam palīdzība nepieciešama visvairāk. Lietuvā mēs atbalstījām "Sudraba līnijas" aktivitātes, kas ir emocionālā atbalsta palīdzības līnija vecāka gada gājuma laudžiem. Latvijā mēs atbalstījām organizāciju "Palīdzēsim viens otram", kas senioriem nodrošināja pārtiku, zāles un palīdzību mājās.

Mēs izveidojām video, kuros mūsu darbinieku ģimenes locekļi dalījās ar savām sajūtām, aicināja cilvēkus ievērot karantīnas prasības un palikt mājās.

Lietuvā mums ir 13 gadus veca tradīcija organizēt Ziemassvētku labdarības izsoli. Mūsu darbinieki un partneri nodod pašu rokām darinātas vai citas

vērtīgas lietas, un izsoles dalībnieki vairāksola, lai iegūtu šīs lietas savā īpašumā jauka izklaides pasākuma laikā. 2020. gadā mēs organizējām tiešsaistes izsoli. Apmeklētība bija neticami augsta, un izsolē iegūtos līdzekļus, kā vienmēr, ziedojam Pārtikas bankai, kurā katrs ziedotais eiro tiek pārvērsts 15 ēdiena porcijās.

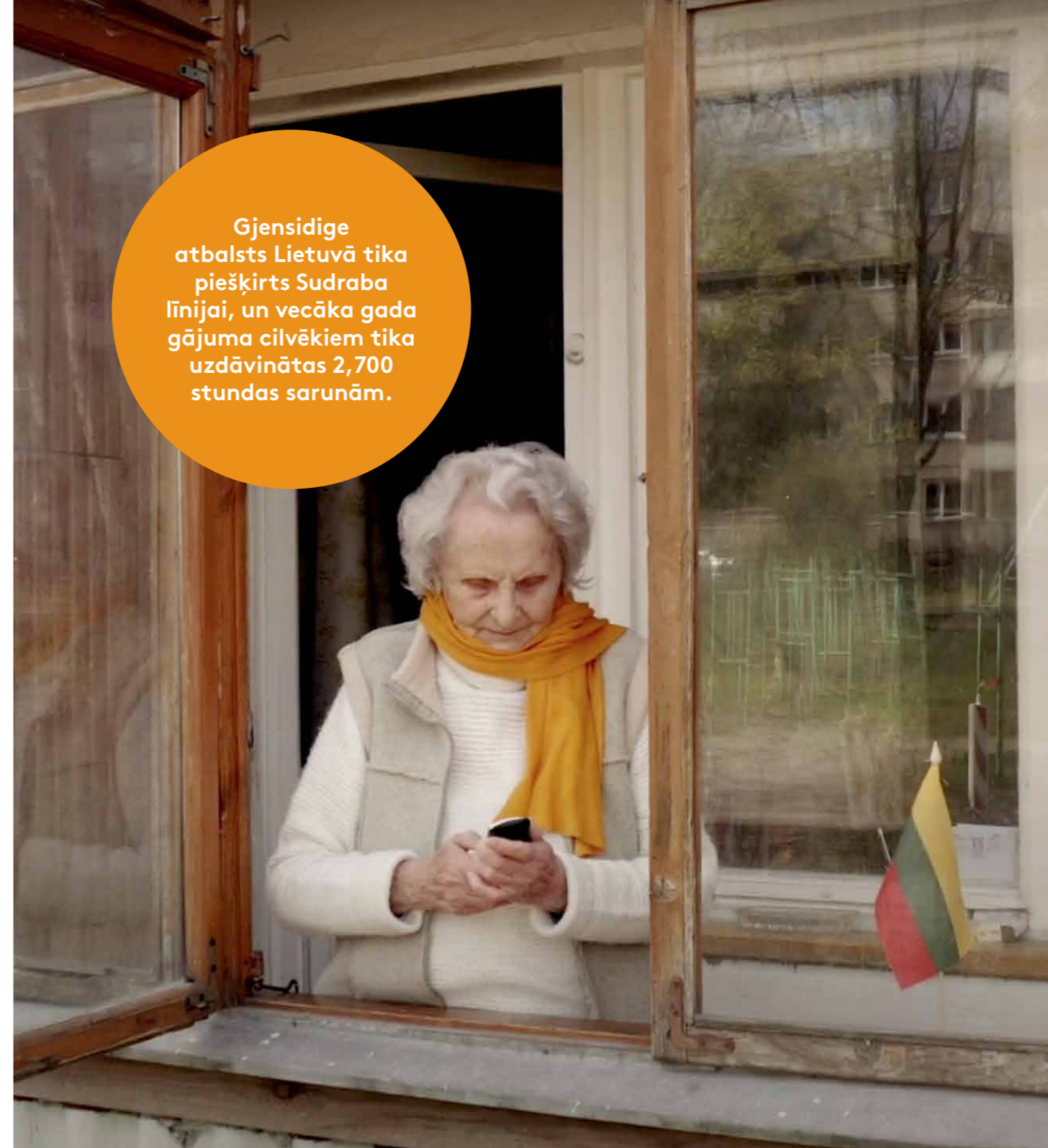
Mēs sadarbojamies ar Pārtikas banku jau 11 gadus. Mēs apdrošinām viņu noliktavas un tajās strādājošos brīvprātīgos. Pirms pandēmijas katru pavasari un rudenī mūsu darbinieki un viņu ģimenes mēdza piedalīties pārtikas vākšanas iniciatīvās.



2020. gadā mēs piedalījāmies LIEPA2 projektā Lietuvā. Trīsdesmit viens darbinieks un viņu ģimenes locekļi ierunāja vairāk nekā 15,5 stundas garu tekstu, kas tiks izmantots Viļņas Universitātes pētnieku izstrādātajos digitālajos pakalpojumos lietuviešu valodā, tostarp sintezatori neredzīgajiem, interneta ziņu lasītājs, utt.



Gjensidige atbalsts Lietuvā tika piešķirts Sudraba līnijai, un vecāka gada gājuma cilvēkiem tika uzdāvinātas 2,700 stundas sarunām.



### Atbalsts Ziemassvētku dāvanu vietā

2020. gadā Gjensidige turpināja savu labdarības tradīciju un ziedoja labdarībai līdzekļus, kas bija paredzēti Ziemassvētku dāvanām klientiem un partneriem.

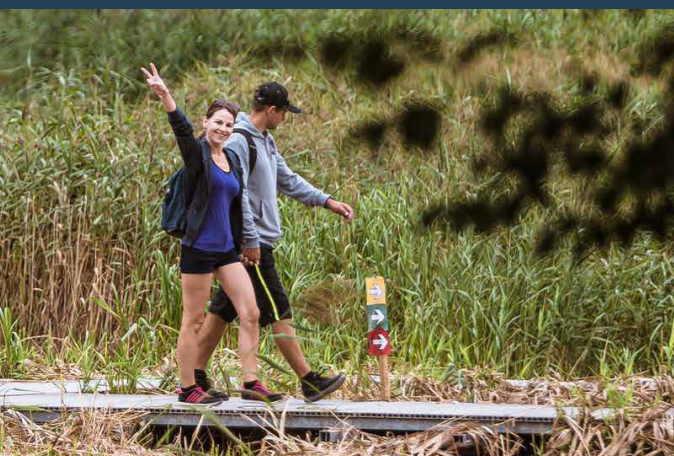
2020. gadā, tāpat kā iepriekšējā gadā, viss Gjensidige atbalsts Lietuvā tika piešķirts Sudraba līnijai, un vecāka gada gājuma cilvēkiem tika uzdāvinātas 2,700 stundas sarunām.

Latvijā Gjensidige sniedza palīdzību organizācijai, kas piedāvā specializētu palīdzību ģimenēm "Mammu, es gribu ēst", kas piegādā pārtiku ģimenēm ar maziem bērniem.

Igaunijā Gjensidige ziedoja Tartu bērnu slimnīcas jauno pacientu labai pašsajūtai.



**2020. gadā notika 5 pārgājieni, piedalījās 22 000 dalībnieki un kopā veica 520 000 km!**



### Emocionālās drošības stiprināšana

Kopš 2017. gada mēs koncentrējamies uz sabiedrības emocionālo drošību, ko mēs varam stiprināt, vienkārši pamanot vienu otru un komunicējot. Šo uzņēmuma filozofiju mēs nosaucām "Atrodi laiku sarunai" un tā elementus var atrast dažādās uzņēmuma darbības jomās.

Katru gadu sadarbībā ar Cilvēkpētniecības centru mēs mērām emocionālo klimatu Lietuvā. Mēs vēlamies pievērst uzmanību, kā sabiedrība jūtas, kādas izmaiņas nepieciešamas, lai mēs varētu dzīvot laimīgākā valstī.

2020. gadā šis pētījums tika īstenots 5 etapos. Mēs mērījām izmaiņas cilvēku emocionālajā pašsajūtā dažādos karantīnas periodos un piedāvājām padomus, kā justies drošāk un mierīgāk.

### Veselības un aktivitāte

2017. gadā Lietuvā Gjensidige uzsāka sadarbību ar pārgājēju organizētāju „TrenkTuras” ar mērķi rosināt darbiniekus aktīvākam dzīvesveidam un socializācijai. Īsumā, pārgājēju aktivitātes notika Latvijā. Pandēmijas dēļ paredzēto pasākumu skaits 2020. gadā nokritās no 10 līdz 5, kuros piedalījās kopumā 22 000 dalībnieku un tika noieta 520 000 km.

Dalībniekiem piešķīra Gjensidige privātpersonu apdrošināšanu un jau 7 000 cilvēku ir izmantojuši šo iespēju.

Pārgājieni vienatnē bija 2020. gada sezonas popularitātes augšgalā, kad vienu maršrutu izgāja tikai viens cilvēks vai ļoti maza cilvēku grupa. Karantīnas dēļ pavasarī nebija atļauta liela pulcēšanās un TrenkTuras izveidoja dažus simtus "Vienatnē ar Gjensidige" pārgājēju maršrutus. Tā kļuva par alternatīvu masu pasākumiem un sniedza iespēju doties pārgājienā pašam un sev ērtajā laikā.

Gjensidige Latvijā jau vairākus gadus ir sponsorējusi „Stirnu Buks” krosa skrējienus. 2020. gadā tika rīkoti četri šīs iniciatīvas pasākumi.



### Apbalvojumi

- Jau trešo gadu pēc kārtas Gjensidige piedalās ilgtspējas indeksa projektā Latvijā, un Nacionālās atbildīga biznesa nedēļas ietvaros tika apbalvota ar sudrabu.
- Mēs tikām nominēti Atbildīgas Pieejas Balvai 2020, ko organizēja Delfi un žurnāls Reitingai Lietuvā.
- Starptautiskajā Mi:t&Links komunikācijas balvā Gjensidige tikai piešķirts zelts par starptautiskās komunikācijas projektu jaunajā galvenajā birojā Latvijā.

## Par sabiedrību Gjensidige



Gjensidige ir viena no lielākajām apdrošināšanas grupām Ziemeļvalstīs un ir iekļauta Oslo fondu biržā. Grupas uzņēmumi nodarbina 3 800 darbiniekus, kuri strādā Norvēģijā, Dānijā, Zviedrijā un Baltijas valstīs. ADB „Gjensidige” darbojas Baltijas valstīs ar galveno biroju Lietuvā un filiālēm Latvijā un Igaunijā.

ADB „Gjensidige” tika reģistrēta 1993. gada 9. augustā, un tās juridiskās reģistrācijas numurs ir 110057869. Sabiedrība sniedz nedzīvības apdrošināšanas pakalpojumus saskaņā ar apdrošināšanas darbību licences Nr. 21.

Gjensidige ir savs pārdošanas tīkls, un tās pakalpojumus pārdod arī brokeri. Tiešsaistes pašapkalpošanās pastāvīgi paplašinās, un šobrīd to var izmantot, lai droši un ērti iegādātos apdrošināšanu, apskatītu informāciju par visiem saviem apdrošināšanas līgumiem, pieteiktu atlīdzību, iesniegtu dokumentus, līdzsekotu atlīdzības pieteikuma izskatīšanai, sazinātos ar ekspertu, veiktu maksājumus.

**Marius Jundulas**  
Ģenerāldirektors

gjensidige.lv

☎ 67112222