

ADB „Gjensidige“

2021. gada ziņojums par
korporatīvo sociālo atbildību



Gjensidige

Saturs

| | |
|--|----|
| 2021. gads īsumā: lielāka drošība darbiniekiem, klientiem, sabiedrībai | 2 |
| Veselība | 3 |
| Drošība un apkārtējā vide | 4 |
| Darbinieku tiesības un dažādība | 5 |
| Darbinieku kompetenču pilnveidošana | 6 |
| Apmierināti un lojāli klienti | 7 |
| Klientu datu aizsardzība | 8 |
| Ziņošana par trūkumiem darbībā | 8 |
| Nulles tolerance pret jebkāda veida korupciju | 9 |
| Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas sistēma | 9 |
| Risku vadības politika | 10 |
| Iepirkumi un piegādātāji | 10 |
| Ilgspējība | 11 |
| Ilgspējības mērķi | 11 |
| Darbību ilgtspējība | 12 |
| Ilgspējīga partnerība | 12 |
| Ilgspēja un darbinieki | 12 |
| Sociālā atbildība: uzņēmumam Gjensidige rūp sabiedrības drošība | 13 |
| Labdarības pasākumi | 13 |
| Emocionālās drošības stiprināšana | 14 |
| Aktīvs dzīvesveids | 15 |
| Novērtējumi | 15 |
| Par Gjensidige | 16 |



2021. gads īsumā: lielāka drošība darbiniekiem, klientiem, sabiedrībai

"Sociālā atbildība ir priekšnosacījums veiksmīgai uzņēmējdarbībai. Ilgtspējības prasības un rādītāji ietilpst uzņēmumu stratēģiskajos mērķos. Viedokļu aptaujās redzams, ka patērētāji šajā jomā kļūst arvien prasīgāki".

Marius Jundulas

Gjensidige ģenerāldirektors Baltijā



Gjensidige darbinieku imunizācijas pret Covid-19 rādītājs Baltijas valstīs ir viens no augstākajiem visā reģionā

Darbinieku iesaistes rādītājs – 8,1

Darbinieku iesaistes un lojalitātes rādītāji ir īpaši augsti

Latvijā saņemts Ilgtspējības indeksa sudraba apbalvojums

Gjensidige bija starp pieciem spēcīgākajiem Lietuvas finanšu sektora uzņēmumiem ("Verslo žinios" vērtējumi)

Gjensidige saņēma Delfi atbildīgas attieksmes novērtējumu par palīdzību Lietuvas senioriem

Darbiniekiem tiek maksātas pastāvīgas kompensācijas mājas biroja izdevumu segšanai

Darbinieku lojalitātes rādītājs (eNPS) Baltijas valstīs – 47

Klientu un partneru Ziemassvētku dāvanām paredzētie līdzekļi tika ziedoti labdarībai

Izplatījām 110 preses reližu sabiedrības izglītošanai

Gjensidige ziedoja 15 000 lentveida atstarotāju Baltijas valstu cilvēkiem

Veselība

Baltijas valstīs Gjensidige nodarbina 700 cilvēku. 2021. gadā Gjensidige prioritāte joprojām bija rūpes par darbinieku fizisko un emocionālo veselību un drošību. Uzņēmuma birojos tika ieviesti visi drošības pasākumi, un darbiniekiem tiek sniegta jaunākā informācija vīrusa izplatības mazināšanai. Pateicoties darbinieku apzinīgumam un izpratnei, mēs neesam piedzīvojuši Covid-19 uzliesmojumus savos birojos.

Kolīdz vakcīnas kļuva pieejamas, mēs reaģējām uz Baltijas valstu Veselības ministrijas aicinājumiem uzņēmumiem veikt vakcināciju pret Covid-19. Īsā laika posmā tika sasniegts 72% liels darbinieku imunizācijas rādītājs. **Patlaban Lietuvas, Latvijas un Igaunijas darbinieku imunizācijas rādītājs ir 90–100%.**



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. Darbinieki rūpējas par savu veselību – vismaz puse no apmeklējumiem ir profilaktiski.

Viens no veidiem, kā stiprināt mūsu darbinieku veselību un kopienas garu, ir pastaigu pasākumi un dažādi pastaigu izaicinājumi. 2021. gadā tika rīkots trīs posmu pastaigu izaicinājums, kurā iesaistījās vairāki simti darbinieku no Baltijas valstīm. Kolēģi nogāja tik daudz kilometru, ka kopējais noietais attālums aptvertu visu zemeslodi. Patīkamā sacensība un aizrautība kolēģos radīja tādu entuziasmu, ka uzvarētāju trio ieradās tikai katrā posma pēdējā minūtē. Lai gan kolēģi atradās dažādās pilsētās un valstīs, viņi satuvinājās un labāk iepazīna viens otru.

Tuvojoties ziemai, mēs organizējām komandu pastaigu izaicinājumu. Kolēģi rūdiņa raksturu, stiprināja veselību un motivēja viens otru. Viņus motivēja arī vēlme iegūt unikālās starposmu balvas. Vispopulārākā balva bija ierobežotā daudzumā pieejamais Gjensidige džemperis.

Gjensidige darbinieki, kuri piedalījās WALK15 rīkotajā Nacionālajā pastaigu izaicinājumā, ieguva 9. vietu starp vairākiem simtiem Lietuvas uzņēmumu un organizāciju.



Viens no veidiem, kā stiprināt mūsu darbinieku veselību un kopienas garu, ir pastaigu pasākumi



Drošība un apkārtējā vide

Visa gada garumā Baltijas valstīs bija spēkā vairāk vai mazāk strikts ieteikums strādāt attālināti. Salīdzinoši vienotā mūsu komandas pieeja darba organizācijai visās valstīs palīdzēja mums to paveikt. Mūsu uzņēmuma iekšējā pētījumā tika noskaidrots, ka 75% darbinieku vispieņemamākais strādāšanas modelis bija elastīgais, proti, kad bija iespējams apvienot darbu birojā ar darbu mājās vai citā valstī.

Ja 2020. gadā mēs pēc iespējas ātri centāmies nodrošināt attālinātā darba iespēju, tad 2021. gadā koncentrējāmies uz darbinieku labklājību, piedāvājot iespēju apvienot darbu mājās ar darbu birojā.

2021. gadā sākām darbiniekiem izmaksāt pastāvīgas kompensācijas mājas biroja izmaksu segšanai.

Elastīgā darba modelī pazūd robežas starp darba laiku un atpūtu. Tas var novest pie spēku izsīkuma un izdegšanas. Saskaņā ar veikto pētījumu, 56% respondentu izprot darbinieku personīgā laika cienišanu kā darba devēja rūpes par darbinieku labklājību. Viena no darbinieku svarīgākajām vajadzībām ir iespēja nodalīt darbu no privātās dzīves.

Tādēļ mēs veltījām daudz uzmanības darbinieku emocionālās veselības stiprināšanai, piemēram, organizējot lekciju ciklus par stresa pārvaldību un izveidojot plānu, pēc kura var efektīvi plānot darbu un atpūtu.

Intranetā esam izveidojuši īpašu sadaļu "Elastīgs darbs", kas nepārtraukti tiek papildināta un satur daudz noderīgas informācijas un praktisku padomu.

Jaunā platformā ar nosaukumu "Mana balss" esam sākuši mērīt darbinieku apņēmību. Dalības rādītājs ir 95% un iesaistīšanās indikators ir 8,1. Darbinieku lojalitātes rādītājs (eNPS) Baltijas valstīs ir 47, kas liecina par augstu darbinieku entuziasma līmeni un iesaistīšanos uzņēmuma dzīvē. Saskaņā ar "Workday Peakon" datiem, vērtējot pēc eNPS rādītāja, mēs esam starp pirmajiem 25% finanšu tirgus uzņēmumu pasaulē. Gada laikā par 2% uz 57% pieauga to darbinieku skaits, kuri labvēlīgi reaģēja uz uzņēmumu.

75% darbinieku vispieņemamākais strādāšanas modelis bija elastīgais



Vissvarīgākais atlases
kritērijs uzņēmumā ir
kompetence

Darbinieku tiesības un dažādība

Mūsu uzņēmums ievēro tiesību aktus, kas regulē un aizsargā darba tiesības Lietuvā, Latvijā un Igaunijā. Mēs tos ievērojam arī, sagatavojot un ieviešot 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 saistībā 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.

Mēs pievienojamies Lietuvas Republikas Sociālās drošības un darba ministrijas veidotajai kampaņai "Izlīdzini drēbes, nevis cilvēkus", jo mēs atbalstām uzskatu, ka ikviena cilvēka spējas un vēsture ir unikāla.



Gjensidige samaksas sistēma, metodes un papildu budžeta piešķiršana nepārtraukti mazina dzimumu nevienlīdzību attiecībā uz darba samaksu. Pēdējā gada laikā atalgojuma atšķirība samazinājās par 2,81% uz 31,08%.



Darbinieki var
izmantot profesionālās
attīstības iespējas un
mainīt savu darba raksturu.
2021. gadā 14%
darbinieku pakāpās pa
karjeras kāpnēm.

Darbinieku kompetenču pilnveidošana

Gjensidīge apmācību kultūra tiek attīstīta vairākos virzienos: līderība, pārdošana un atbildības, kā arī prasmju paplašināšana dažādās jomās.

2021. gadā mēs turpinājam veiksmīgo sadarbību ar Eiropas Sociālā fonda aģentūru. Tas nozīmē, ka noteiktas apmācības finansē Eiropas Savienība. Šādā veidā esam organizējuši līderības programmas jaunpieņacējiem, vērtības balstītas pārdošanas apmācības pieredzējušiem apdrošināšanas konsultantiem, kā arī līderības programmas. Esam aktīvi piedalījušies profesionālajās konferencēs, apmācību sesijās un semināros citās specifiskās profesionālajās jomās, mācījušies angļu un norvēģu valodu, kā arī pētījuši kiberdrošības jautājumus. Apmācību sesijas, kas daļēji tiek finansētas no Eiropas Savienības līdzekļiem, 2021. gadā Lietuvā apmeklēja 127 dalībnieki, un kopš šīs programmas sākuma tās pavisam ir apmeklējuši apmēram 529 Gjensidīge darbinieki. Pēc pārbaudes veikšanas Eiropas Sociālā fonda aģentūra uzslavēja uzņēmumu Gjensidīge par piedalīšanos šajā projektā.

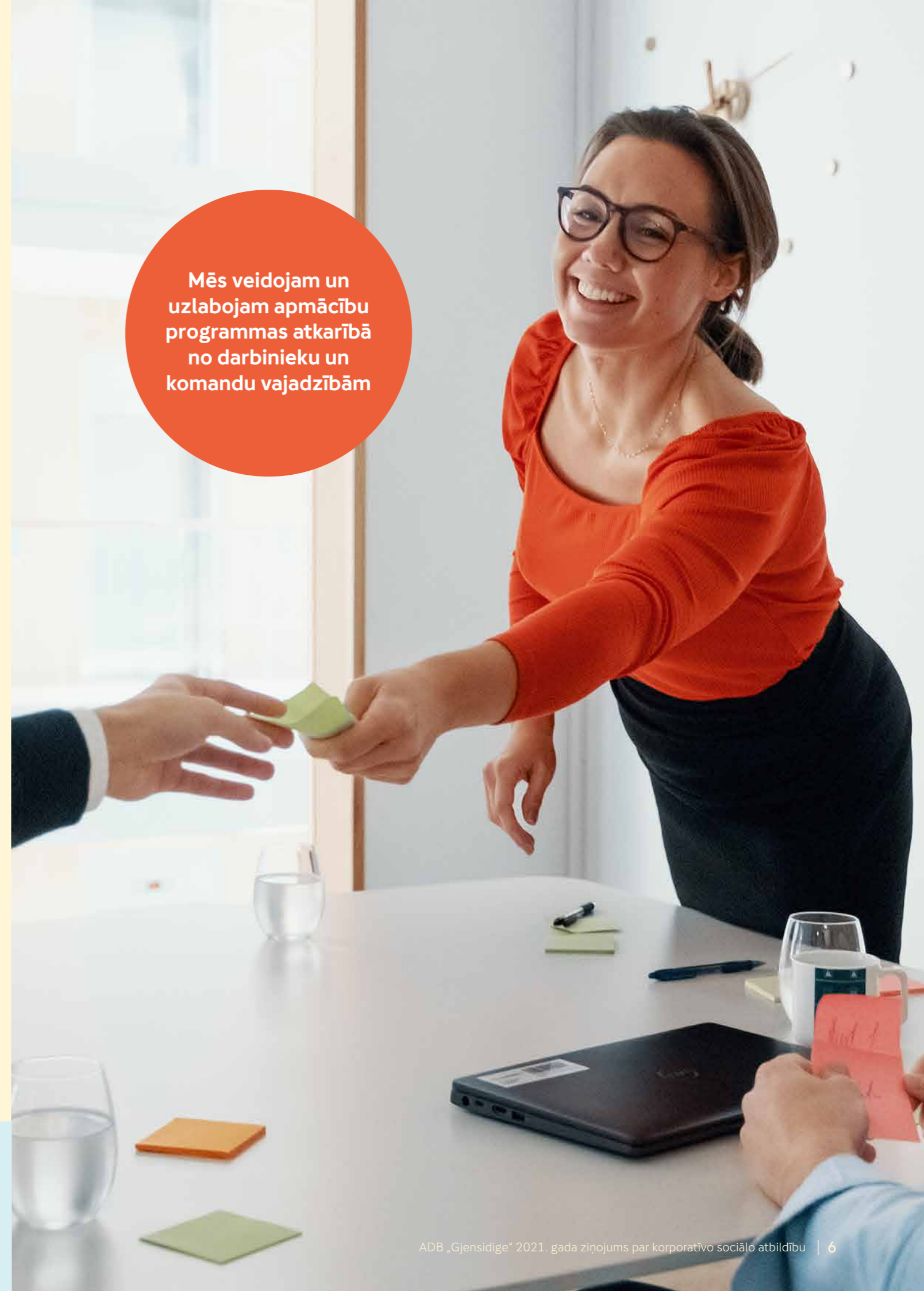
Latvijas nacionālā Finanšu un kapitāla tirgus komisija, kas pārrauga apdrošināšanas tirgu, ir apliecinājusi Gjensidīge atbilstību Direktīvai par apdrošināšanas izplatīšanu. Gjensidīge profesionālās attīstības un testēšanas procesi tika minēti kā labās prakses piemēri.

Lai palīdzētu darbiniekiem iegūt zināšanas, neatraujot viņus no darba, mēs esam izveidojuši mikromācīšanās konceptu. Piemēram, mēs izveidojām īsas, izglītojošas filmas par MS Office 365 aspektiem. Videolekciju cikls par "365 trikiem" ir pieejams intranetā, lai darbinieki to varētu skatīties jebkurā laikā.

Lai palīdzētu darbiniekiem uzlabot profesionālo vai personīgo dzīvi, intranetā esam izveidojuši e-bibliotēku, kur pieejams ļoti daudz resursu, saišu un ideju.



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





15 000 speciāli izgatavotu lentveida atstarotāju

Apmierināti un lojāli klienti

Korporatīvā vīzija uzņēmumā Gjensidige ir vislabāk zināt mūsu klientu vajadzības un visvairāk rūpēties par viņiem. Mēs attīstām un pilnveidojam pakalpojumus un to sniegšanas līmeni, kā arī apmācām darbiniekus vislabākā servisa nodrošināšanā mūsu klientiem.

Latvijā katru gadu organizējam informatīvas kampaņas "Mājokļa drošības mēneša" ietvaros. 2021. gadā sadarbojāmies ar Latvijas policiju, mudinot iedzīvotājus saglabāt modrību un rūpēties par savu drošo vidi.

Igaunijā kopā ar lielāko ziņu portālu "Delfi" rīkojām izglītojošu kampaņu ar nosaukumu "Nelasi pie stūres", kas pievērsa sabiedrības uzmanību drošai braukšanai pa ceļiem.

Lietuvā mēs apvienojām spēkus ar "Delfi", tūroperatore "Novaturas" un Lietuvas lidostām, lai atgādinātu sabiedrībai par drošu ceļošanu pandēmijas laikā.

2021. gada oktobrī Baltijas valstīs uzsākām sociālu iniciatīvu "Watch Me". Izplatījām informāciju par to, cik svarīgi ir ievērot drošību pēc tumsas iestāšanās, kā arī izdalījām 15 000 speciāli izgatavotu lentveida atstarotāju.

Lai mudinātu cilvēkus rūpēties par veselību, gada laikā Baltijas valstu iedzīvotājiem ziedojām 27 000 apdrošināšanas polišu ievainojumiem un infekciju slimībām.

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



2021. gadā ceļojumu apdrošināšanas medicīnisko izdevumu paketē iekļāvām papildu aizsardzību pret Covid-19.

Jau astoņus gadus esam mērījuši klientu lojalitātes rādītāju (NPS) Baltijas valstīs. Šis rādītājs sasniedza 75 punktus pārdošanā un 65 punktus atlīdzību 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). Šis aptaujas rezultāti parāda, ka mēs atbilstam klientu ekspektācijām. Baltijas valstīs šis rādītājs sasniedza 84 punktus (rādītāja skala ir no -100 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 datiem, kas tiek apstrādāti, kā arī pieprasīt šo datu labošanu, dzēšanu vai apstrādes ierobežošanu. Klienti ir aktīvi izmantojuši savas tiesības, un Gjensidige ir atbildējusi uz visiem klientu pieprasījumiem attiecībā uz personas datu apstrādi. Ar uzņēmuma Gjensidige privātuma politiku, kurā ir detalizēti aprakstīta personas datu apstrādes kārtība un sīkāk noteiktas klientu kā datu subjektu tiesības, var iepazīties tīmekļa vietnēs www.gjensidige.lt, www.gjensidige.lv un www.gjensidige.ee.



Ziņošana par trūkumiem darbībā

Gjensidige 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.

Uzņēmuma intranetā un tīmekļa vietnē ir pieejama informācija par to, kā ziņot par nelikumīgu profesionālo darbību



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/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 ar korupcijas novēršanu saistītās aktivitātēs.

Uzņēmumam ir stingra politika attiecībā uz dāvanu pieņemšanu un došanu, kā arī citiem attiecību veidošanas pasākumiem. Saskaņā ar Gjensidige ētikas vadlīnijām darbiniekiem ir jāreģistrē visas saņemtās dāvanas uzņēmuma dāvanu un attiecību veidošanas pasākumu reģistrā. Darbiniekiem, kas saņem dāvanas, ir jārikojas 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. Ja darbiniekam kļūst zināmi apstākļi, kas var radīt interešu konfliktu vai interešu konflikta risku, viņam par to ir jāinformē savs tiešais vadītājs un atbilstības speciālists. Ja pastāv reāls vai potenciāls interešu konflikts, jāveic atbilstoši pasākumi uzņēmuma interešu aizsardzībai.

Uzņēmums nesniedz nekāda veida atbalstu politiskām partijām vai organizācijām.

Labā biznesa kultūra un laba reputācija ir Gjensidige biznesa stūrakmeņi

Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas

Visi Gjensidige grupas uzņēmumi pievērš pastiprinātu uzmanību noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanai, kā arī pret noteiktiem režīmiem vērstu sankciju pārkāpumu novēršanai. Gjensidige grupas uzņēmumi Baltijas valstīs ir izveidojuši un ievieš pasākumus, kas paredzēti noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanai, kā arī pret noteiktiem režīmiem vērstu sankciju pārkāpumu novēršanai.

Tiek veikta noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas riska novērtēšana, kā arī pārskatīti un sagatavoti nepieciešamie iekšējie dokumenti. Ir izveidots IT rīks, ar kura palīdzību var noteikt, vai privātais vai biznesa klients atrodas starptautiskajā sankciju sarakstā. Nepārtraukti tiek veikta tirgus dalībnieku darbības izvērtēšana ar mērķi novērst noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju un pret noteiktiem režīmiem vērstu sankciju pārkāpumus.

Šie pasākumi tiek veikti, lai izvairītos no jebkāda veida kontakta ar tirgus dalībniekiem, kuri ir iesaistīti noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijā vai terorisma finansēšanā, un personām, kuras ir iekļautas to cilvēku sarakstā, pret kurām ir vērstas ekonomiskās un citas starptautiskās sankcijas.

Darbinieki ir apmācīti atpazīt iespējamus riskus un atbilstoši uz tiem reaģēt.

Uzsvars uz noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas, terorisma finansēšanas un sankciju režīmu pārkāpumu novēršanu



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 atbilstoši 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, un sasniegt izvirzītos mērķus, īstenojot godīgu un caurredzamu darbību stratēģiju, kas atbilst Gjensidīge ētiskas darbības principiem.

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

Saskaņā ar savu risku vadības politiku 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.

Uzņēmuma risku vadības sistēmas mērķis ir vienmēr saglabāt risku līmeni uzņēmuma valdes noteiktās riska apetītes robežās

Iepirkumi un piegādātāji

Gjensidīge 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 Gjensidīge 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. Gjensidīge darbiniekam, kurš piedalās iepirkumu procesos, ir jāpaziņo par savu neobjektivitāti.

Vairums mūsu iepirkumu līgumu tiek slēgti, organizējot iepirkumu konkursus pēc objektīviem un nediskriminējošiem kritērijiem



Ilgstpējība

Gjensidige 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.

Ilgstpējības mērķi

Ilgstpējības 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 ir visatbilstošākie uzņēmuma biznesa modelim, proti, laba veselība un labklājība, pienācīga darba un ekonomiskā izaugsme, ilgtspējīgas pilsētas un kopienas, atbildīgs patēriņš un ražošana, kā arī klimata pārmaiņu 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.

Visi Gjensidige apdrošināšanas grupas uzņēmumi ievēro ilgtspējības politiku

Drošāka sabiedrība

Līdz 2025. gadam 80%* no prēmiju ienākumiem no ilgtspējīgiem produktiem.

Ilgspējīga atbildības regulēšana

Līdz 2025. gadam par 35% samazināts CO₂ ekvivalents

Sociāli atbildīgas investīcijas

Līdz 2050. gadam nulle neto emisiju investīciju portfelim.

*produkti, kas atbilst ES taksonomijas prasībām

Darbību ilgtspējība

Mēs mudinām klientus nevis vienkārši aizvietot automašīnu detaļas ar jaunām, bet gan izvērtēt iespēju tās saremontēt, ja iespējams. Par ierastu labo praksi kļūst mašīnu stiklu plaisu labošana, nevis visa stikla nomainīšana. 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 ļoti kvalitatīvi, 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, varam atlīdzināt ievērojamu daļu zaudējumu, neizmantojot parastās apsekošanas metodes. Kopš 2018. gada Lietuvā esam vairāk nekā uz pusi samazinājuši bojāto īpašumu apsekošanu skaitu. Šādā veidā mēs ietaupām klientu laiku, vienlaikus arī saudzējot dabu un ietaupot 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.

**2021. gadā
mēs izplatījām
110 mediju relīzes
sabiedrības
izglītošanai par
sociālo atbildību
un ilgtspējību**



90% gadījumu mēs reģistrējam klientu zaudējumu atlīdzību prasības, palīdzot visus nepieciešamos dokumentus augšupielādēt tīmekļa vietnē un tādējādi iztiekot bez dokumentu papīra versijām.

Ilgstpējīga partnerība

Ilgstpējības principus mācāmies no sava ilggadējā sadarbības partnera "Food Bank". Pēc jaunās IT infrastruktūras ieviešanas mūsu uzņēmumā palika pāri daudz datoraprīkojuma, kas bija labā stāvoklī, taču nesaderīgs ar jaunajām programmām. Tomēr viss šis aprīkojums joprojām tiek izmantots, jo tika nodots organizācijas "Food Bank" birojiem un institūcijām, kā arī tās partneriem Lietuvā.



Igaunijā mēs visus savus klēpdatorus nodēvam bērnu dienas aprūpes centriem Tallinā un Rakverē. Latvijā datori tika nodoti lauku skolām.

"Maisto bankas" arī palīdzēja "izglābt" 11 000 kastes ar saldumiem. Pēc divu smago automašīnu sadursmes šī krava bija bojāta. Lai gan kastes bija bojātas, tajās esošie saldumi joprojām bija labā kvalitātē. Mēs atlīdzinājām savam klientam zaudējumus un kopā izlēmām sazināties ar mūsu partneri "Food Bank", kurš labprāt palīdzēja drošā veidā nodot šos saldumus cilvēkiem.

Esam pateicīgi Gjensidige partnerim "TrenkTuras", kas rūpējas par videi draudzīgiem risinājumiem un palīdz mums rīkot pārgājienu ekskursijas. Mēs mudinājām dalībniekus izmantot pašiem savas dzērienu pudeles, kā arī tējas krūzes aizņemtās atpūtas punktos un tās atpakaļ atdot finišā.

Ilgstpēja un darbinieki

Gjensidige darbinieki ir ieinteresēti ilgtspējībā un samazina savu personīgo ietekmi uz vidi. 2021. gadā veiktajā 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.

| Enerģijas avots | Izmērs | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|--------|---------|---------|
| Elektrība, karstā ūdens sildīšana | kWh | 630 969 | 748 156 |
| Degviela | litri | 38 516 | 37 088 |
| Dīzeļdegviela | litri | 20 740 | 31 402 |

1. tabula – enerģijas patēriņa rādītāji

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

Saruna ir vislabākā dāvana. Jau četrus gadus esam atbalstījuši Lietuvas senioru emocionālās palīdzības līniju. Mūsu partneris "Silver Line" 2021. gadā nosvinēja jubileju. Mēs sniedzām finansiālu atbalstu viņu darbībām, piedalījāmies viņu pasākumos, nodrošinājām pateicības dāvanas brīvprātīgajiem, kā arī informējām savus klientus un partnerus. Mārketinga vadītāja Baltijas valstīs Raminta Vileniškiene uzstājās "Silver Line" organizētā konferencē ar prezentāciju "Sociālā atbildība un sabiedrības gaidas no uzņēmuma".

Mēs esam starptautiskā kultūras notikuma "Kauņa — 2022. gada Eiropas kultūras galvaspilsēta" partneri. Gjensidige ir apdrošinājusi 20 projektu notikumu un 2920 brīvprātīgo.

"Food Bank" ir viens no mūsu ilggadējiem partneriem Lietuvā. Gjensidige atbalsta šīs organizācijas darbu un nodrošina personas apdrošināšanu tās brīvprātīgajiem. Mūsu darbinieki un viņu ģimenes locekļi labprāt palīdz organizācijai "Food Bank" nacionālajās pārtikas vākšanas kampaņās.

Lietuvā esam kopuši Ziemassvētku labdarības izsoles tradīciju jau 14 gadus. Gjensidige darbinieki un viņu ģimenes locekļi, kā arī partneri ziedo ar rokām darinātas lietas un citus vērtīgus priekšmetus, un šī interesantā notikuma laikā dalībnieki var piedalīties izsolē un iegādāties izsolītās lietas. Nu jau divus gadus izsoles ir rīkotas attālināti, taču tajās piedalījās vēl vairāk cilvēku, turklāt saziņotā summa pārsniedza iepriekšējos gados savākto. 2021. gada izsolē savāktie 2300€ jau tradicionāli tika ziedoti organizācijai "Food Bank".



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

Lietuvā Gjensidige piedalījās "Silver Line" aktivitātēs un palīdzēja finansēt vairāk nekā 700 tālruna zvanu, kas vecākās paaudzes cilvēkiem deva spēku, cerību un praktisku padomu. Mēs arī nodrošinājām kafiju un kūku 600 "Silver Line" brīvprātīgajiem.

Latvijā Gjensidige atbalstīja organizāciju "Palīdzēsim viens otram". Kolēģi Latvijā arī personīgi palīdzēja, ziedojot lietas mazāk nodrošinātām ģimenēm.

Igaunijā Gjensidige palīdzēja Tartu Universitātes slimnīcas Bērnu fondam.

Emocionālās drošības stiprināšana

Kopš 2017. gada esam pievērsušies sabiedrības emocionālajai drošībai, ko iespējams stiprināt, ja mēs visi viens otru uzpasējam un komunicējam savā starpā. Šo uzņēmuma filozofiju mēs nosaucām "Atrodi laiku sarunai", un tās elementus var atrast dažādās mūsu uzņēmuma jomās.

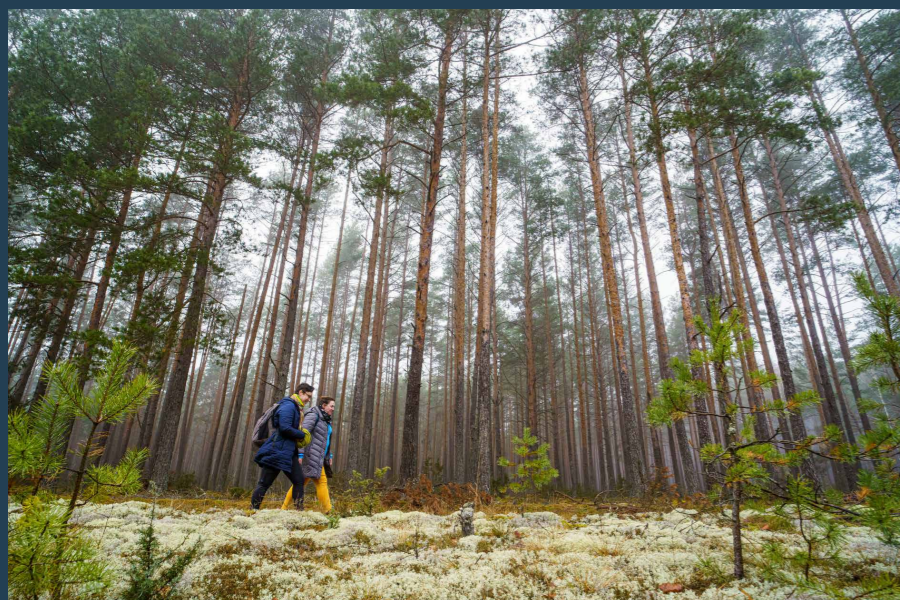
Agri pavasarī uzsākām "Delfi" portāla projektu ar nosaukumu "Gaišo domu māja". Rakstos, komentāros un TV reportāžās pētījām sabiedrības emocionālās drošības problēmas un darbinieku labklājību. Mēs dalījāmies ar idejām un praktiskiem piemēriem par to, kā mobilizēt darbiniekus, kā pārvarēt skumjas mājsēdes laikā un kā iegūt optimistisku noskaņojumu.

Kopā ar Cilvēkpētniecības centra psihologiem mēs katru gadu mērījām emocionālo klimatu Lietuvā un publicējām iegūtos rezultātus. Cilvēkpētniecības centra organizētā forumā Gjensidīge ģenerāldirektors Marius Jundulas teica uzrunu "Kā mēs izdzīvosim jaunajā realitātē" un dalījās ar Gjensidīge pieredzi.

2021. gadā mēs piedalījāmies Baltijas valstu uzņēmumu aptaujā. Aptaujas rezultātus apkopoja Cilvēkpētniecības centra speciālisti, kuri deva vērtīgus ieteikumus nākotnes darbībām. Aptaujā parādījās, ka 84% Gjensidīge darbinieku ir apmierināti ar dzīvi un 87% raugās uz nākotni ar cerību.

84% Gjensidīge darbinieku ir apmierināti ar dzīvi un 87% raugās uz nākotni ar cerību





Aktīvs dzīvesveids

2017. gadā Lietuvā Gjensidige uzsāka sadarbību ar pārgājienu pasākumu rīkotāju "TrenkTuras", lai mudinātu cilvēkus dzīvot aktīvi un vairāk komunicēt. Drīz pēc tam pārgājienu pasākumus sāka rīkot arī Latvijā. 2021. gadā mājāsēdes ierobežojumu dēļ ne visus plānotos pārgājienu pasākumus bija iespējams īstenot. Lai gan notika tikai 5 pasākumi, tajos piedalījās aptuveni 18 000 dalībnieku. Gjensidige komanda bija vislielākā visos 5 pasākumos ar kopumā aptuveni 500 cilvēkiem.

Gjensidige piedāvāja ziedot personas apdrošināšanu pārgājienu dalībniekiem, un aptuveni 7500 cilvēku šo piedāvājumu pieņēma.

Gjensidige Latvijā jau vairākus gadus ir sponsorējusi „Stirnu Buks” rīkotos krosa skrējienus. 2021. gadā tika rīkoti četri pārgājienu posmi. Gjensidige ziedoja personas apdrošināšanu 900 dalībniekiem.

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



Novērtējumi

- Jau piekto gadu pēc kārtas Gjensidige ir piedalījies Ilgtspējas indeksa novērtēšanā, saņemot sudraba medaļu.
- 2021. gadā mūs nominēja Atbildīgas attieksmes balvai, un mēs saņēmām atzinību par mūsu rūpēm par Lietuvas senioriem ("Delfi", žurnālu novērtējumi).



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.

Gjensidige ir savs pārdošanas tīkls, un tās pakalpojumus pārdod arī tās starpnieki un brokeri. Pašapkalpošanās iespējas tiešsaistē arvien palielinās. Klienti var pieteikt drošu un ērtu apdrošināšanu, redzēt informāciju par visām savām apdrošināšanas polisēm, paziņot par apdrošināšanas notikumu, iesniegt visus dokumentus, kā arī redzēt savas zaudējumu atlīdzības prasības apstrādes progresu. Klienti arī var sazināties ar ekspertu vai veikt maksājumus tiešsaistē.



Marius Jundulas
ģenerāldirektors

A stylized, handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Marius Jundulas'.

