



Gjensidige

# Sociālās atbildības ziņojums par 2019. gadu



# Sociālās atbildības ziņojums par 2019. gadu



Galvenie sasniegumi 2019. gadā	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
Darbinieku kompetenču attīstība	10
Analītika, inovācijas un tehnoloģijas	11
Klienti un datu aizsardzība	12
Ziņošana par nosodāmu rīcību	13
Nulles tolerance pret korupciju	14
Risku vadības politika	15
Iepirkumi un piegādātāji	16
Vide un klimats	17
Sociālās atbildības iniciatīvas un projekti	18
Labdarības iniciatīvas	
Atbalsts Ziemassvētku dāvanu vietā	
Emocionālās drošības stiprināšana	
Veselības un aktivitāte	
Apbalvojumi	
Par sabiedrību Gjensidige	20

# Galvenie 2019. gada fakti



Mēs esam  
ieviesuši kultūru  
„darbs no  
mājām” Baltijas  
valstīs.



Mēs, Gjensidige grupas darbinieki  
Ziemeļvalstīs un Baltijas valstīs, nodrošinām  
cilvēku veselības, dzīvības un aktīvu drošību.

Mēs esam par 90  
procentiem  
samazinājuši  
papīra patēriņu  
darbā.



**Savā 200 gadu ilgajā darbības  
laikā mūsu apdrošināšanas  
grupa ir uzkrājusi lielu  
pieredzi atlīdzību izskatīšanā  
un ir veltījusi visus spēkus, lai  
palīdzētu klientiem  
izsargāties no dažādiem  
riskiem mājās, darbā un uz  
ceļa.**

Mēs uzvarējām  
Lietuvas  
viktorinā  
„Brain Battle”



Mēs esam pievērsuši pastiprinātu uzmanību  
ievainojumu un traumu risku mazināšanai un  
nelaimes gadījumu iestāšanās situācijās  
esam piedāvājuši dažādus ilgtspējīgus  
risinājumus klientu un visas sabiedrības labā.  
Savā Ilgtspējas politikā Gjensidige ir noteikusi  
principus, kas ir tās korporatīvo darbību un  
vadības pamatā, ņemot vērā vides klimatu un  
sociālos apstākļus.

Mēs saņēmām  
bronzas medaļu  
par mūsu  
ilgtspējas  
rādītāju Latvijā.



2019. gadā Gjensidige turpināja veidot  
ilgttermiņa attiecības ar ugunsdzēsējiem,  
īpašuma apsardzes speciālistiem, policiju un  
dzīvnieku ekspertiem Lietuvā, Latvijā un  
Igaunijā. Mēs kopā vadījām informatīvas  
kampaņas un dalījāmies zināšanās par  
īpašuma aizsardzību pret zādzībām,  
ugunsnelaimēm un sadursmēm ar savvaļas  
dzīvniekiem. Pagājušajā pavasarī katram  
jaunam īpašuma apdrošināšanas klientam  
Lietuvā un Latvijā tika dāvināts  
ugunsdzēsamais aparāts un Igaunijā – dūmu  
detektors.

Pārgājienu  
ekskursiju  
projekts kopā ar  
pārgājienu  
organizētāju  
„TrenkTuras”  
uzvarēja  
starptautiskajā  
komunikācijas  
konkursā.



# Veselība, drošība un apkārtējā vide



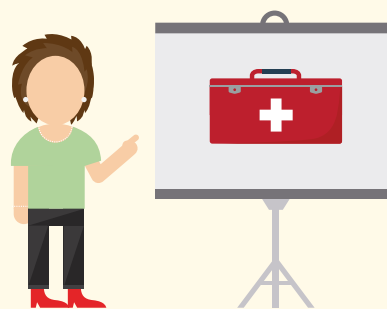
Gjensidige centrālais birojs Lietuvā atbilst visām „zaļo” ēku prasībām. 2020. gada 3. februārī mūsu Gjensidige Latvijas kolēģi ievāksies jaunā, modernā un ergonomiskā birojā Rīgā.

**Mēs esam centušies radīt drošas un veselībai labvēlīgas darba vietas, rūpīgi izvēloties akustiskās īpašības, mēbeles, darba vietu iekārtojumu, dzeramā ūdens kvalitāti un citus faktorus, kas ir ļoti svarīgi mūsu darbinieku veselībai.**

Visos centrālajos birosos Viļņā, Rīgā un Tallinā ir ieviesta „tīrā galda” politika. Katras darba dienas beigās darbiniekiem ir jāievieto savas mantas aizslēdzamos skapīšos, atstājot rakstāmgaldus virsmas brīvas. Tādējādi ir vieglāk notīrīt galdus, un uz tiem nesakrājas putekļi, kas savukārt nodrošina tīrāku gaisu birojā.

Konkursā uzņēmumiem, kas veic veselības veicināšanas pasākumus, Lietuvas Higiēnas institūts Gjensidige ierindoja trešajā vietā. Lietuvas Higiēnas institūts ņēma vērā šādus profesionālās veselības aprūpes aspektus: droša un veselīga darba vide, apstākļi, kas veicina labu darba un personīgās dzīves līdzsvaru, komandas veidošanas aktivitātes, arodveselības risku novēršana un citas aktivitātes, kas veicina komunikāciju, sadarbību un ērtākas vides radīšanu.

Sabiedrība saviem darbiniekiem organizē bezmaksas pirmās palīdzības kursus, kur viņi mācās, kā sniegt pirmo palīdzību nelaimes gadījumā, kā atpazīt nelaimes gadījumu, nodrošināt pašiem savu drošību, veikt atdzīvināšanu, palīdzēt cilvēkam, kurš ir aizrijušies, un kā rīkoties akūtas slimības vai ievainojuma gadījumā.



Mūsu kolēģi katru gadu aktīvi piedalās asinsdonoru kampaņās. Tādējādi 2019. gadā mēs esam palīdzējuši izglābt apmēram 200 dzīvību.

Jau vairākas ziemas uz Gjensidige Baltijas valstu birojiem tiek piegādāti svaigi augļi.



# Spēcīga darbinieku kopiena



Gjensidige darbinieki tiek aicināti iesaistīties dažādās aktivitātēs.

## Gjensidige Ambassadors



### Gjensidige birojos Latvijā un Lietuvā aktīvi darbojas vēstnešu komandas.

To mērķis ir iesaistīt darbiniekus sociālās iniciatīvās, stiprināt iekšējo korporatīvo kultūru un dalīties ar komunikācijas garu. Mūsu iedvesmotie kolēģi regulāri piedāvā dažādus sociālus projektus, veicinot iekšējās korporatīvās kultūras attīstību. Šo aktivitāšu klāstā ietilpst komunikācija ar bērnu dienas aprūpes centriem, zooloģiskā dārza apmeklējumi, kolēģu brokastu tradīcija, grāmatu un filmu cienītāju klubs, labdarības iniciatīvas, ekskursijas utt.



## PATEICĪBAS KRĒSLS

Gjensidige darbinieki Lietuvā, Latvijā un Igaunijā tiek regulāri iesaistīti „pateicības krēsla” iniciatīvā. Darbinieki nodod viens otram simbolisku krēslu, lai izteiktu pateicību un atzinīgu novērtējumu. Šī projekta mērķis ir veicināt komandas garu un novērtēt kolēģu darbu, kā arī viņu ieguldījumu kopējo mērķu sasniegšanā

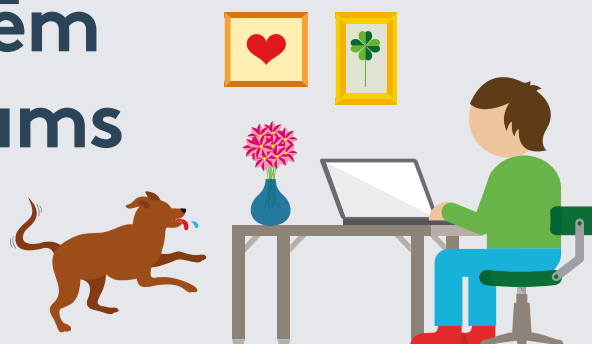
Kopš 2017. gada mēs rīkojam pārgājienu izaicinājumu Baltijas valstu darbiniekiem. Izaicinājumā iesaistītie cenšas nostaigāt pēc iespējas vairāk kilometru, un savus iešanas sasniegumus viņi reģistrē īpašā aplikācijā. Vairāki mūsu kolēģi, kuri pievienojās iešanas izaicinājumam, vēlāk pievērsās pārgājienu ekskursijām un iesaistīja arī savus ģimenes locekļus. 2019. gadā mūsu kolēģi kopumā nostaigāja 28 600 km – tas ir tikpat daudz kā 3,5 reizes apiet apkārt Baltijas valstīm. Izaicinājuma uzvarētājs pēdējos sešos mēnešos nostaigāja kopumā 2639 km.

### Pēdējos trīs gadus Gjensidige ir bijusi pārgājienu organizētāja „TrenkTuras” sponsors un partneris pārgājienu ekskursijām Lietuvā un Latvijā.

2019. gadā organizētajās desmit pārgājienu ekskursijās Gjensidige sapulcēja vislielāko darbinieku un viņu ģimeņu skaitu un nogāja visvairāk kilometru. Darbinieku aptaujā 93,2 procenti darbinieku apgalvoja, ka viņi zināja, ka sabiedrība sponsorē pārgājienu ekskursijas, un 95,7 procenti darbinieku norādīja, ka viņi ar to lepojas.

2019. gadā pirmo reizi sabiedrības vēsturē Gjensidige uzvarēja Apdrošinātāju asociācijas rīkotajā viktorīnā „Brain Battle”. Uzvara tika iegūta rudens sezonā.

# Elastīgs un ģimenēm draudzīgs uzņēmums



Gjensidige veicina vienmērīgu darba un privātās dzīves līdzsvaru darbiniekiem

2019. gadā Gjensidige ieviesa kultūru „darbs no mājām”. Tagad mūsu darbinieki var strādāt no mājām trīs dienas mēnesī. Mūsu kolēģi patiešām novērtē un labprāt izmanto šo elastīgāko darba iespēju. Saskaņā ar uzņēmuma „CV market” aptaujas datiem tikai 2 procenti Lietuvas uzņēmumu atklāti paziņo un veicina attālināta darba iespējas saviem darbiniekiem. Igaunijā mēs esam starp tiem 120 uzņēmumiem, kuriem organizācija „Smart Work Association” un Igaunijas Cilvēkresursu vadības asociācija piešķir žetonu „darbs no mājām”.

**Gjensidige konsekventi veicina un palīdz saviem darbiniekiem apvienot darbu ar personīgo dzīvi.** Tādēļ darbinieku motivācijas sistēma ietver vairākus pasākumus, kas stimulē darbiniekus atpūsties un pavadīt vairāk laika kopā ar saviem mīļajiem.

## Papildu atvaļinājuma dienas un brīvdienas



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

Vecākiem, kuriem ir pirmo piecu klašu vecuma bērni, 1. septembris ir brīvdiena.

## 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.



## Kopienas svētki

1. jūnijā mēs svinam ģimenes dienu, rīkojot izklaidējošu un izglītojošu ekskursiju uz Gjensidige birojiem Lietuvā, Latvijā un Igaunijā.

Vasaras beigās mēs savu darbinieku bērniem rīkojam mācību gada sākuma svinības. Pirmajā skolas dienā uzņēmums katram bērnam – kā bērnudārza vecuma bērniem, tā skolēniem – pasniedz nelielu dāvanu.

Katru gadu savu darbinieku ģimenēm mēs rīkojam Ziemassvētku pasākumu.

Šādi ģimeņu pasākumi tiek rīkoti daudzās pilsētās un mazpilsētās, kur atrodas Gjensidige filiāles.

Saskaņā ar mediju uzraudzības uzņēmuma „Mediaskopas” datiem 2019. gadā Gjensidige uzrādīja lieliskus rezultātus komunikācijā par savu darbinieku labklājību.

# Darbinieku tiesības un dažādība



Baltijas valstīs  
Gjensidige  
nodarbina 760  
cilvēku.

Mūsu sabiedrība ievēro tiesību aktus, kas regulē un aizsargā darbinieku tiesības Lietuvā, Latvijā un Igaunijā. Mēs tos ievērojam arī savā ikdienas darbā, gatavojot un izpildot sabiedrības iekšējās procedūras.

Gjensidige Lietuvas nodaļai ir darbinieku ievēlēta 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. Šādos pasākumos mēs rīkojam lekcijas, prezentācijas un spēles.




Veicot personāla atlasī, mēs vienmēr 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 atlīdzību atšķirības. Saskaņā ar „Eurostat” datiem dzimumu darba samaksas atšķirības ES ir vislielākās tieši finanšu un apdrošināšanas sektorā. Igaunijā šī atšķirība ir 40,2 procenti, savukārt Lietuvā un Latvijā – attiecīgi 38,1 un 29,8 procenti. Sabiedrībā Gjensidige dzimumu darba samaksas atšķirība Baltijas valstīs ir 34,07 procenti: 18,1 procents Igaunijā, 32,8 procenti Lietuvā un 37,7 procenti Latvijā. Pateicoties ieviestajai atalgojuma sistēmai, izmantotajām metodēm un papildus piešķirtajam budžetam, sabiedrībā Gjensidige tiek konsekventi samazinātas vīriešu un sieviešu atalgojuma atšķirības.

**2019. gada laikā 13 procenti Gjensidige darbinieku Baltijas valstīs tika paaugstināti amatā:**

-  **18 procenti Lietuvā;**
-  **9 procenti Latvijā;**
-  **3 procenti Igaunijā.**

# Darbinieku kompetenču attīstība (1)



**Gjensidige ir organizācija, kas mācās. Mēs nepārtraukti veicinām mācīšanās kultūru un nepieciešamo kompetenču paaugstināšanu Gjensidige akadēmijā, kas ir mūsu iekšējā darbinieku apmācību un attīstības struktūrvienība.** Mūsu pasniedzēji izstrādā un īsteno mērķtiecīgas apmācību programmas, nodrošinot apmācību nepārtrauktību un regulāru atkārtotību. Apmācību galvenās jomas ir pārdošana, atlīdzību izskatīšana un līderības treniņš. Tālmācības platforma nodrošina iespēju mācīties un izpildīt pārbaudes testus no savas darbavietas.

Apmācības tiek veidotas tā, lai attīstītu darbinieku praktiskās iemaņas, un ir tieši saistītas ar darbā veicamajiem uzdevumiem.

## Gjensidige Academy

Kopš 2016. gada sākuma, kad Gjensidige Akadēmija uzsāka darbību, līdz 2019. gada beigām kopumā 19 pārdošanas konsultantu klases ir absolvējušas pārdošanas skolu Lietuvā. Latvijā ir kopumā 15 šādas pārdošanas skolas. Apmācības tiek organizētas sešu dienu sesijās trīs mēnešu garumā. Pēdējā šo apmācību daļa ir eksāmens, kura laikā dalībnieki demonstrē savas pārdošanas prasmes.

Visi vidējā līmeņa vadītāji ir apguvuši līderības, pārmaiņu vadības un koučinga programmas. Visi Atlīdzību nodaļas darbinieki ir apmeklējuši sarunu apmācības, kurās ir nostiprinājuši savas komunikācijas prasmes darbam ar klientiem.



**Mēs noslēdzām 2018. gadu un uzsākām 2019. gadu ar vairākiem Gjensidige pasākumiem, kuros pārrunājām Gjensidige vērtības.** Šajos pasākumos visi Lietuvas, Latvijas un Igaunijas darbinieki iepazīna organizācijas jaunās vērtības un ģenerēja idejas par to, kā mēs varam radīt drošības sajūtu, domāt netradicionāli, kā arī uzdrīkstēties un rīkoties.



# Darbinieku kompetenču attīstība (2)



2019. gadā mēs koncentrējāties uz mūsu pārdošanas tīkla privātās un biznesa pārdošanas darbinieku apmācībām. Gada laikā mūsu pārdošanas darbinieki pavadīja veselas 54 dienas vērtīborientētās pārdošanas un aktīvās pārdošanas programmās Lietuvā un Latvijā. Latvijas pārdošanas komandas piedalījās arī komandu koučinga nodarbībās, kas ir paredzētas komandas un darbinieku efektivitātes un radošās domāšanas veicināšanai un uz rezultātu uzlabošanu orientētu plānu izstrādei.

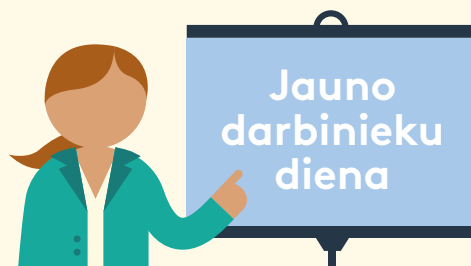


**2019. gada laikā Gjensidige akadēmija rīkoja kopumā 131 apmācību dienu Lietuvā, Latvijā un Igaunijā. Apmācību pasākumus apmeklēja 70 procenti no visiem sabiedrības darbiniekiem.**



2019. gadā mēs veiksmīgi turpinājām sadarbību ar Eiropas Sociālā fonda aģentūru. Mēs organizējām un vadījām apmācību kursus, ko daļēji sponsorēja Eiropas Savienība. To klāstā ietilpa pārdošanas skola iesācējiem, vērtīborientētas pārdošanas treniņi pieredzējušiem pārdevējiem, pārmaiņu vadība, angļu valodas nodarbības, kā arī programmas „Excel” atkārtosšanas kurss. Mūsu plānos ietilpa arī starptautisku profesionālo konferenču apmeklēšana un pieredzes apmaiņas braucieni uz Oslo utt. 2019. gadā Eiropas Savienības sponsorētos apmācību pasākumus apmeklēja teju 340 Gjensidige darbinieku.

Aizvien vairāk izmantojam savu elektronisko apmācību platformu darbinieku prasmju stiprināšanai un kvalifikācijas pārbaudīšanai atbilstoši jaunā Apdrošināšanas likuma prasībām. 2019. gadā visi pārdevēji apmeklēja apmācību kursus par apdrošināšanas tirgus prasību un sūdzību pārvaldības procesiem, finanšu vadības galvenajiem aspektiem, klientu vajadzību noskaidrošanu, kā arī apdrošināšanas, atbilstības un ētikas tiesisko pamatojumu. Visi sabiedrības darbinieki arī izgāja apmācību par Vispārīgo datu aizsardzības regulu.



2019. gadā tika organizētas divas 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.

# Klientu apmierinātība un produktu kvalitāte



Gjensidige mērķis ir būt par apdrošināšanas kompāniju, kas visvairāk orientējas uz klientu.

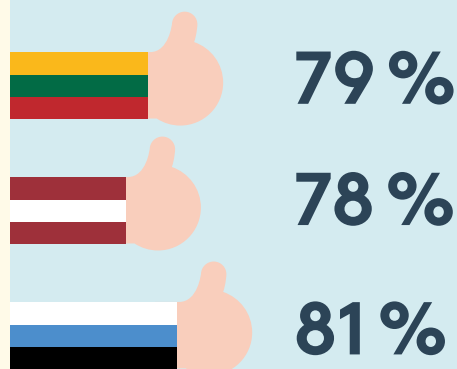
Mūsu rīcība, prioritātes un komunikācija visos organizācijas līmeņos ir veidota tā, lai pievērstu maksimālu uzmanību klientiem un radītu viņiem pozitīvu pieredzi. Pakalpojumu attīstība, pakalpojumu kvalitātes uzlabošana un darbinieku apmācība ļauj mums ātri virzīties uz priekšu un nodrošināt klientiem vislabākos produktus.



Gjensidige sadarbībā ar sabiedrības iekšējiem un ārējiem apdrošināšanas nozares konsultantiem regulāri mēra klientu apmierinātību. Klientu apmierinātības indikators tiek mērīts katru gadu; šis indikators ir mērķis, uz kuru tiecas visa Gjensidige komanda. 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.

Kopš 2013. gada Lietuvā mēs mērām klientu lojalitātes rādītāju (NPS), savukārt Latvijā tas tika ieviests 2017. gadā. Kopš 2019. gada visās Baltijas valstīs ir spēkā vienota NPS mērīšanas sistēma. Pārdošanas jomā NPS indikators ir 71. NPS indikators ap 50 un vairāk tiek uzskatīts par īpaši augstu.

**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. Pētījuma otrā daļa tika veikta 2019. gada janvāra sākumā. Mēs lepojamies ar saviem sasniegumiem, jo Lietuvā klientu apmierinātības indekss pieauga līdz 79, Latvijā 78 un Igaunijā – līdz 81.**



# Analītika, inovācijas un tehnoloģijas



**Vēl viena joma, ko 2019. gadā sabiedrība īpaši atbalstīja, bija analītiķu sadarbība.**

Mēs rīkojām Gjensidige grupas Ziemeļvalstu un Baltijas valstu analītiķu sanāksmi, kur aptuveni 150 analītiķi un citi uzņēmumi dalījās savā pieredzē un sasniegumos analītikas un tehnoloģiju jomā.



**2019. gadā mēs izveidojām klientu attiecību pārvaldības sistēmu un uzsākām tās darbību.** Šī sistēma ir ļoti noderīga, lai nodrošinātu produktīvu un savlaicīgu klientu apkalpošanu.



**Efektīvi**



**Kvalitatīvi**



**Laikā**



**Mēs uzsākām savu 2019. gada virzību uz papīra neizmantošanu, ieviešot elektronisko dokumentu vadības sistēmu.** Mēs esam konsekventi centušies samazināt izmantotā papīra daudzumu, tā ietaupot laiku un aizsargājot vidi.

# Klienti un datu aizsardzība



Gjensidige turpina atbildīgi uzlabot iekšējos procesus, lai mūsu darbība būtu saskaņā ar Vispārīgās datu aizsardzības regulas prasībām un nodrošinātu arvien augstāku klientu un darbinieku datu aizsardzības līmeni.

**Gjensidige  
darbinieki ir  
nodrošina  
konfidencialitāti gan  
personas datu  
izmantošanas laikā,  
gan to drošā  
uzglabāšanā**

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. Ikviens darbinieks, kuram ir piekļuve personas datiem, kompetences un kvalifikācijas novērtē viņa tiešais vadītājs. Gjensidige apkopo tikai tādus klientu datus, kas nepieciešami attiecīgo pakalpojumu sniegšanai.

Gjensidige glabā 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).

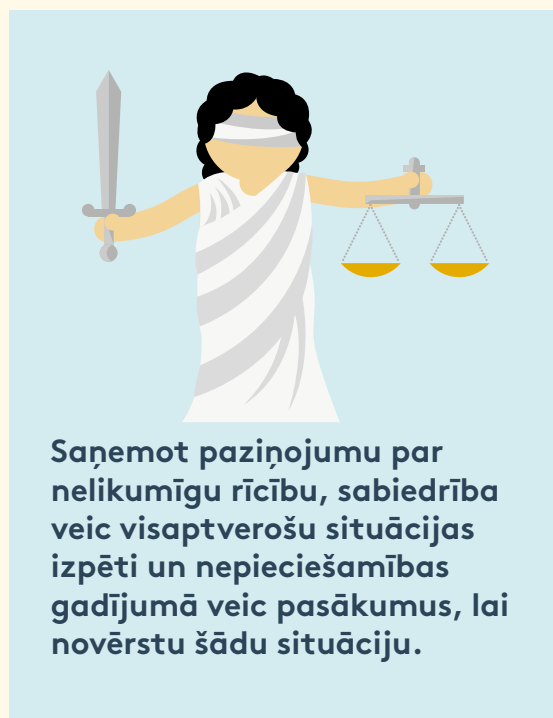


# Ziņošana par nosodāmu rīcību



Tiek aizsargāts personas privātums, kura ziņo par visiem novērotajiem pārkāpumiem

ADB „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.**



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



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.

# Nulles tolerance pret 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.

Galvenās Gjensidige vērtības ir izklāstītas Sabiedrībā spēkā esošajās ētikas vadlīnijās. Šajās vadlīnijās ir norādīts, kā darbiniekiem vajadzētu rīkoties, lai ievērotu Gjensidige vērtības. Sabiedrībā ir nulles tolerance pret 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.

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 pietiekamas zināšanas par korupciju, visiem darbiniekiem ir jāpiedalās apmācībā un citās korupcijas novēršanas aktivitātēs.

Sabiedrībai 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 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 konflikta pārvaldības politiku visām ar sabiedrību saistītajām personām ir jāizvairās no jebkāda interešu konflikta, kas var rasties starp sabiedrību vai tās filiālēm un sabiedrības klientu, turklāt, pamanot jebkādus apstākļus, kas var izraisīt interešu konfliktu vai kam ir potenciāls izraisīt interešu konflikta risku, darbiniekiem ir obligāti par to jāpaziņo atbilstības speciālistam.

Sabiedrība nesniedz nekāda veida atbalstu politiskām partijām vai organizācijām.



# 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.



# Iepirkumi un piegādātāji



Mūsu stingrie ētikas noteikumi attiecas arī uz mūsu piegādātājiem



Vairums mūsu iepirkumu līgumu tiek slēgti, organizējot iepirkumu konkursus pēc objektīviem un nediskriminējošiem kritērijiem. **Kopš pagājušā gada visiem Gjensidīge piegādātājiem ir jāparaksta korporatīvās sociālās atbildības deklarācija.**



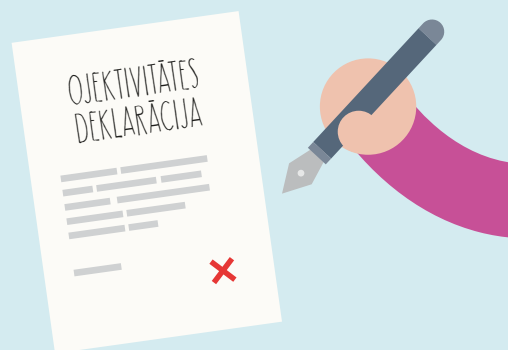
## Iepirkumi tiek veikti elektroniski.

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 Gjensidīge darbiniekam ir jāparaksta objektivitātes deklarācija.





# Vide un klimats:

## 8 no 10 Gjensidīge darbiniekiem ir apņēmušies samazināt patēriņu vides labā



2019. gadā Gjensidīge Baltijas valstu ģenerāldirektors Marius Jundulas uzstājās ar prezentācijām pasākumos „Ilgtspēja apdrošināšanas biznesā: harmonijā ar cilvēkiem un vidi”, ko rīkoja Norvēģijas–Lietuvas un Norvēģijas–Latvijas Tirdzniecības palāta. Ģenerāldirektors sniedza pārskatu par ilgtspējas iniciatīvām un projektiem, ko ir ieviesusi Gjensidīge: zaļās enerģijas iegāde birojiem, elektroniskā dokumentu vadības sistēma, pārtikas atkritumu novēršana, pārgājēju kultūras veicināšana un tā tālāk.

2019. gada novembrī Gjensidīge darbinieki Norvēģijā, Zviedrijā, Dānijā, Lietuvā, Latvijā un Igaunijā piedalījās aptaujā par veidiem un metodēm, kā samazināt cilvēku ietekmi uz vidi.

**Gluzi tāpat kā visa Gjensidīge grupa, 80 procenti Gjensidīge darbinieku Baltijas valstīs apgalvoja, ka viņi vēlas samazināt patēriņu, lai mazinātu siltumnīcefekta izraisīto gāzu daudzumu.**

Kopumā 60 procenti respondentu pilnībā piekrita, ka ir svarīgi samazināt personīgo ietekmi uz klimatu, un visā Gjensidīge grupā šo ideju atbalstīja 94 procenti darbinieku.

**Kad tika jautāts, ko konkrēti katrs ir darījis, lai uzlabotu apkārtējo vidi, respondenti sniedza šādas atbildes:**

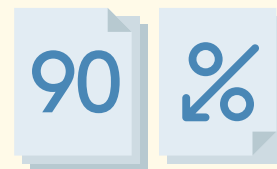
- Šķirošana – 70 procenti (GB), 70 procenti (GG);
- Pārtikas atkritumu samazināšana – 37 procenti (GB), 50 procenti (GG);
- Plastmasas un iepakojum samazināšana – 59 procenti (GB), 49 procenti (GG);
- Personīgā patēriņa samazināšana – 41 procenti (GB), 35 procenti (GG);
- **Tikai viens procents respondentu atzina, ka nedarīja neko.**

**Santrumpos:**

**GB** – Gjensidīge darbinieki Baltijas valstīs

**GG** – Gjensidīge grupas darbinieki (tostarp Baltijas valstīs)

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



Enerģijas avots	2018	2019
Elektroenerģija (kWh )	1 321 324	1 279 116
Ūdens uzsildīšana (kWh )	4 896	4 700
Degviela (litri)	57 560	42 092
Dīzeļdegviela (litri)	62 465	46 021

**Enerģijas patēriņa rādītāji Baltijas valstīs**

# Sociālās atbildības iniciatīvas un projekti (1)



**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 cilvēkiem un apkārtējo vidi.

## Labdarības iniciatīvas

Kopš 2009. gada mēs sadarbojamies ar Lietuvas labdarības organizāciju „Food Bank”. Mēs apdrošinām viņu noliktavas un tajos strādājošos cilvēkus. Katru pavasari un rudeni mūsu darbinieki ar saviem ģimenes locekļiem piedalās pārtikas vākšanas iniciatīvās.

Gjensidige Igaunijā jau trīs gadus ir iesaistījies organizācijas „Food Bank” iniciatīvā. Mūsu darbinieki piedalās pārtikas vākšanas iniciatīvās un aicina piedalīties arī savus klientus un partnerus. Sabiedrība nodrošina materiālu atbalstu „Food Bank” iniciatīvai.

Kopš 2008. gada mēs organizējam darbinieku Ziemassvētku labdarības tirdziņus Lietuvā. Darbinieki piedāvā ar rokām darinātus priekšmetus un citas vērtīgas lietas pārdošanai izsolēs, kuru apmeklētāji tās var iegādāties. Šī ir kļuvusi par ziemas brīvdienų sezonas tradīciju, un tajā piedalās arī mūsu partneri – autoservisi, konsultāciju uzņēmumi, reklāmas un sabiedrisko attiecību aģentūras, kā arī IT uzņēmumi.

Katru gadu izsolē gūtie ienākumi tiek izmantoti, lai palīdzētu sociāli neaizsargātiem cilvēkiem. Visa 2019. gadā savāktā nauda tika piešķirta organizācijai „Food Bank”. Saziedotā nauda tika izmantota, lai iegādātos pārtikas produktus, kas vēl bija piemēroti patēriņam, bet kāda iemesla pēc vairs netika pārdoti veikalos un lielveikalos. Tādējādi kopumā 13 687,5 kg dažādu pārtikas produktu tika paglābti no iznīcināšanas un nodoti iedzīvotājiem ar zemiem ienākumiem. Šāds Gjensidige atbalsts nāca par labu arī videi, jo produkti, kas tika nodoti trūcīgajiem cilvēkiem, netika izmesti. Tas arī pasargāja vidi no aptuveni 39,7 t CO<sup>2</sup> izmešu.

2019. gada Ziemassvētku tirdziņš pēc Gjensidige vēstnešu ierosmes tika rīkots arī Latvijā, un ienākumi tika ziedoti uzņēmumam, kas apmāca suņus terapijai.

## Atbalsts Ziemassvētku dāvanu vietā

„2019. gadā Gjensidige Lietuvā un Latvijā ziedoja labdarībai līdzekļus, kas bija paredzēti Ziemassvētku dāvanām klientiem un partneriem. Katras valsts uzņēmumi paši izlēma, kam šos līdzekļus piešķirt.

2019. gadā visi Gjensidige Lietuvas labdarībai paredzētie līdzekļi tika piešķirti organizācijai „Silver Line”, kā rezultātā vairāk nekā 80 senioru visa gada garumā būs kompanjons sarunām pa telefonu. Galvenais organizācijas „Silver Line” mērķis ir palīdzēt senioriem, kuriem trūkst komunikācijas.

Gjensidige ir ziedojuši speciālistu palīdzību, lai palīdzētu pagaidu mītnēm Latvijā, kur jaunās mātes, kurām nav dzīvesvietas, var atrast pajumti un uzturēties kopā ar saviem bērniem.

# Sociālās atbildības iniciatīvas un projekti (2)



## Emocionālās drošības stiprināšana

Mēs koncentrējamies uz sabiedrības emocionālo drošību, ko mēs varam stiprināt vienkārši pamanot vienu otru un komunicējot.

Kopš 2016. gada Gjensidige ir devusi ieguldījumu Cilvēkpētniecības centra veiktās Emocionālā klimata aptaujas attīstībai un publicitātei Lietuvā. 2019. gadā sabiedrības Gjensidige un Cilvēkpētniecības centra preses relīze „Jaunākie pētījumu dati: Lietuvas iedzīvotāji ir laimīgāki” bija visplašāk publicētā preses relīze medijos un sasniedza 4,3 miljonus cilvēku (dati iegūti no mediju uzraudzības uzņēmuma „Mediaskopas”).

2017. gadā Gjensidige uzsāka sociālās atbildības kampaņu ar nosaukumu „Atrodi laiku sarunai”. Projekta mērķis ir rosināt cilvēkus pavadīt vairāk laika ar saviem tuviniekiem, mazināt atšķirtības sajūtu sabiedrībā un pastiprināt drošības sajūtu. 2019. gada laikā projekts tika turpināts uzņēmuma iekšienē, sadarbojoties ar partneriem un klientiem. Emocionālās drošības tēma kļuva par mūsu komunikācijas filozofiju.

## Veselības un aktivitāte

2017. gadā Lietuvā Gjensidige uzsāka sadarbību ar pārgājienu organizētāju „TrenkTuras”, lai rosinātu darbiniekus aktīvākam dzīvesveidam un socializācijai. 2019. gadā sadarbībā ar partneriem tika rīkotas septiņas pārgājienu ekskursijas; divas no tām bija starptautiskas un norisinājās Latvijā. Gjensidige komanda bija visplašāk pārstāvētā visos septiņos pārgājienu ar vidēji 4100 cilvēku katrā no tiem.

Gjensidige Latvijā jau vairākus gadus ir sponsorējusi „Stirnu Buks” krosa skrējienus. 2019. gadā tika rīkoti septiņi šīs iniciatīvas pasākumi.

## Apbalvojumi

Mūsu pārgājienu ekskursijas jau ir kļuvušas populāras iešanas entuziastu vidū, un šī projekta unikalitāte ir kļuvusi zināma arī starptautiskā mērogā. 2019. gadā mēs saņēmām divas starptautiskas komunikācijas balvas: martā notikušajā konkursā „Miit&Links” ieguvām sudraba balvu sponsorēšanā un bronzu – darba devēja zīmola kategorijā, savukārt maija pasākumā „PR Impact Awards” mūsu sabiedrība tika apbalvota ar sudraba balvu sponsorēšanas kategorijā.

Jau otro gadu pēc kārtas Gjensidige piedalās ilgtspējas indikatora projektā Latvijā, un Nacionālās atbildīga biznesa nedēļas ietvaros tika apbalvota ar bronzu. Ilgtspējas indikators ir stratēģiskas biznesa pārvaldības rīks, kas ir pazīstams starptautiskā mērogā. Pēdējo piecu gadu laikā vairāk nekā 200 uzņēmumu ir novērtējuši savu darbību pēc metodikas, izmantojot ilgtspējas indikators sociālās atbildības darbību noteikšanai.



# Par sabiedrību Gjensidige



Gjensidige ir viena no lielākajām apdrošināšanas grupām Ziemeļvalstīs un ir iekļauta Oslo fondu biržā. Grupas uzņēmumi nodarbina 3800 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. Sabiedrības pakalpojumus var saņemt un atlīdzības pieteikumu iesniegt pa telefonu. Tiesīsaistes pašapkalpošanās platforma tiek nepārtraukti papildināta, un tagad to var izmantot, lai paziņotu par negadījumu, sekotu atlīdzības pieteikuma izskatīšanas procesam, pārbaudītu apdrošināšanas vēsturi, periodiskos maksājumus utt.

**Marius Jundulas**  
Ģenerāldirektors