



PART OF PZU GROUP

METINIS PRANEŠIMAS IR TVARUMO ATASKAITA*

2023 m. sausio 1 d. –
gruodžio 31 d.

* Įskaitant socialinės atsakomybės ataskaitą



TURINYS



Vadovo žodis	3
Apie ataskaitą	4
1. Bendroji informacija	5
1.1. Apie Bendrovę	5
1.2. Rinkos apžvalga	6
1.3. Finansiniai rezultatai	8
2. Tvarumas Bendrovėje	9
2.1. Tvarumo strategija	9
2.2. Tvarumo valdymas	11
2.3. Suinteresuotųjų šalių įtraukimas	12
2.4. Tvarumo rizikos ir jų valdymas	13
2.5. Pagrindinės tvarumo temos	14
2.6. ES taksonomija	15
3. Socialinė atsakomybė	16
3.1. Darbuotojų gerovė	17
3.2. Darbuotojų ugdymas ir kompetencijų kėlimas	21
3.3. Darbuotojų ir visuomenės švietimas saugumo ir tvarumo temomis	23
3.4. Atsakingo požiūrio ir bendradarbiavimo su nevyriausybinėms organizacijomis skatinimas	24
3.5. Žmogaus teisių ir lygių galimybių užtikrinimas, įvairovės ir įtraukties skatinimas	24
3.6. Patikimas ir greitas žalų administravimas	25
3.7. Visapusiška ir kokybiška draudimo apsauga	26
4. Aplinkosauga	28
4.1. Klimato kaita, energijos ir kitų išteklių vartojimas	29
4.2. Žiedinės ekonomikos skatinimas	32
4.3. Draudimo produktų ir pasiūlymų, skatinančių tvarų vystymąsi, kūrimas	32
4.4. Tvarios investicijos	32
5. Valdysena	33
5.1. Atsakomybė tiekimo grandinėje	34
5.2. Kibernetinė ir duomenų apsauga	34
5.3. Atsakingas valdymas	35
GRI rodiklių sąrašas	36

VADOVO ŽODIS

2023 m. pasiekėme išskirtinių pardavimo ir pelningumo rezultatų. Pirmą kartą istorijoje Lietuvoje viršijome 300 mln. eurų pasirašytų įmokų sumą. Privačių klientų segmente pardavimas labiausiai augo transporto, būsto ir asmens draudimo produktų srityse. Juridinių klientų segmente didžiausias augimas fiksuotas turto, sveikatos, transporto priemonių civilinės atsakomybės ir transporto draudimo produktų srityse.

2023 m. buvo jaučiamas kainų augimo veiksnys – ypač didėjo statybų sektoriaus, automobilių detalių kainos, serviso darbų įkainiai. Šiuos iššūkius valdėme pasitelkdami draudimo rizikos vertinimo priemones ir taikydami stipresnę išlaidų kontrolę. Po COVID-19 pandemijos atsinaujinus motorinių transporto priemonių rizikų žalų dažniui, drauge augo kone visų draudimo rūšių vidutinė išmoka – taip nutiko dėl vadinamosios žalų infliacijos veiksnio. Vis dėlto mūsų finansiniai rezultatai išliko stabiliai stiprūs.

Kitas 2023 m. iššūkis buvo susijęs su palūkanų normų augimu ir vertybinių popierių rinkos nuosmikiu, todėl investavome atsargiai, diversifikuodami investicijas. Mūsų mokumo rodiklis 2023 m. išliko ganėtinai aukštas, todėl klientai gali jaustis saugūs.

Mūsų komanda 2023 m. ypač daug dėmesio skyrė klientų aptarnavimo kokybei – tobulino ir plėtė turimas programas ir priemones, kad jos būtų inovatyviausios rinkoje ir atliptų klientų poreikius. Be to, ieškojome sprendimų, kaip draudimo paslaugas suteikti patogiau, greičiau ir paprasčiau, o žalas atlyginti dar sparčiau ir tvarkingiau. 2023 m. klientams pristatėme mobiliąją programėlę, kurioje jie gali patogiai registruoti savo sveikatos draudimo žalas. Priimta ir įgyvendinta itin svarbių sprendimų skaitmenizacijos srityje. Stabilus sveikatos draudimo ir kitų pro-

duktų įmokų augimas ir glaudus bendradarbiavimas organizacijos viduje prisidėjo prie nuoseklaus mūsų rezultatų augimo. Nors rugpjūtį susidūrėme su naujais iššūkiais – rekordinėmis audromis ir jų sukeltomis milijoninėmis žalomis, tai nesukliudė mums teikti aukštos kokybės žalų reguliavimo ir kompensavimo paslaugas, dedant visas pastangas dėl klientų ir jų turto saugumo. Mūsų ateities prioritetai – tolesnis procesų skaitmenizavimas ir dar geresnis augančio duomenų kiekio valdymas klientų ir organizacijos naudai.

Savo veikloje ir organizacijos kultūroje taikome tvarios ir saugios gyvenamosios principus. Kartu kuriame šiuolaikišką ir atsakingą organizaciją, puoselėjančią bendrystę su tvarumą palaikančiais partneriais ir klientais. Parengėme 3 tvarius draudimo pasiūlymus klientams, perkantiems būsto, kasko ir verslo turto draudimo produktus, o į tiekėjų atranką įtraukėme ASV vertinimo kriterijus. Ir toliau planuojame vystyti savo draudimo produktus taip, kad jie skatintų klientus rinktis tvaresnius sprendimus ir mažinti savo rizikas. 100 proc. mūsų perkamos elektros energijos yra generuojama iš žaliosios energijos šaltinių, o 2023 m. pasirašėme sutartį dėl dalies saulės elektrinės įsigijimo nutolusiame saulės elektrinių parke. 2024 m. planuojame pradėti naudotis elektrine, kuri pagamins iki trečdaliai viso mums reikiamo elektros energijos kiekio. Taip pat efektyviai išnaudojame biurų patalpas, jas pritaikydami hibridiniam darbui, o dalį savo investicinio portfelio investuojame į žaliuosius vertybinius popierius.

Daug dėmesio skiriame švietimui apie saugumą ir šios temos aktualizavimui. Jau 24-ą rugsėjį iš eilės per akciją „Apsaugok mane“ nemokamai apdraudėme 340 tūkst. Lietuvos moksleivių. 1 000 gyventojų įvairiuose šalies regionuose padovanojome Lietuvos Raudonojo Kryžiaus pirmosios pagalbos paskaitas, dalyvavome



Kęstutis Šerpytis, AB „Lietuvos draudimas“ generalinis direktorius ir valdybos pirmininkas

Pirmosios pagalbos festivalyje. Apie būtinybę apsaugoti save ir savo turtą nuolat kalbame įvairiuose žiniasklaidos kanaluose ir bendraudami su klientais. Ir toliau kalbėsime apie saugumą su visomis suinteresuotosiomis šalimis ir vykdysime kampanijas, skirtas visuomenei šviesti saugumo tema.

Šiuos ir kitus tikslus pasiekiamo dėl atsidavusių, motyvuotų ir profesionalių savo darbuotojų. Bendradarbiaujame tvariu būdu – sėkmę matuodami ne tik pagal finansinius, bet ir pagal ASV rodiklius. Visi mūsų darbuotojai 6 780 val. skyrė savanorystei – taip per vienus metus viršijome užsibrėžtą 2 metų tikslą. Daug dėmesio skiriame darbuotojų sveikatai ir ugdymui – Nacionaliniuose atsakingo verslo apdovanojimuose gavome „Metų darbovietės 2023“ apdovanojimą. Investavimas į darbuotojų gerovę, specialistų ugdymą ir toliau išliks viena iš prioritetinių mūsų sričių.

Šioje Tvarumo ataskaitoje rasite daugiau informacijos apie pagrindinius mūsų pasiekimus ir tikslus kiekvienoje srityje. Siekdami tvariai vystyti veiklą, ir toliau laikysimės savo įsipareigojimų ir bendradarbiausime su suinteresuotosiomis šalimis.

APIE ATASKAITĄ

Šis AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – Bendrovė) metinis pranešimas ir Tvarumo ataskaita (toliau – Tvarumo ataskaita), kaip ir Mokumo ir finansinės padėties ataskaita, teikiami už laikotarpį nuo 2023 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d., apima visą mūsų veiklą ir yra rengiami kasmet. Tvarumo ataskaitoje pateikiama informacija atspindi AB „Lietuvos draudimas“ veiklą tiek Lietuvoje, tiek Estijoje. Tvarumo ataskaita yra mūsų veiklos ir pasiekimų aplinkosaugos, socialinėje ir valdysenos (toliau – ASV) srityse apžvalga. Joje pateikiami paskelbimo metu turimi naujausi ir aktualiausi duomenys. Ataskaita atitinka Lietuvos Respublikos socialinės atsakomybės ataskaitai keliamus reikalavimus, ją rengiant atsižvelgta į Europos Komisijos nefinansinių ataskaitų teikimo gaires ir Lietuvos banko su tvarumu susijusios informacijos atskleidimo rekomendacijas.

Ši ataskaita pirmą kartą parengta atsižvelgiant į Pasaulinės atskaitingumo iniciatyvos (angl. Global Reporting Initiative, GRI) standartus, naujausią 2021 m. versiją. Informacija atskleidžiama remiantis reikšmingumo principu ir atspindi Bendrovės pažangą įgyvendinant Jungtinių Tautų pasaulinio susitarimo (angl. United Nations Global Compact, UNGC) principus, taip pat mūsų indėlį siekiant darnaus vystymosi tikslų (toliau – DVT). Ataskaitoje pateikiamas ASV rodiklių, kuriais matuojamas mūsų veiklos poveikis ir progresas, sąrašas.

AB „Lietuvos draudimas“ metinis pranešimas kartu su Tvarumo ataskaita pirmiausia teikiamas peržiūrėti valdybos nariams ir departamentų direktoriams, kad jie galėtų pateikti pastabas. Vėliau pranešimą tvirtina valdyba, ir galiausiai jis teikiamas tvirtinti akci-

ninkų susirinkimui. Kaip nustatyta teisės aktuose, išorinis nepriklausomas auditorius peržiūri metinį pranešimą, bet neaudituoja.

Ankstesnę mūsų socialinės atsakomybės ataskaitą kartu su 2022 m. metiniu pranešimu ir kitą informaciją apie mūsų tvarumo valdymą ir veiklas galima rasti interneto svetainės ld.lt skiltyje „Tvarumas“.

Mums svarbi suinteresuotųjų šalių nuomonė, todėl laukiame Jūsų atsiliepimų ir klausimų apie šią ataskaitą ir mūsų tvarumo veiklą el. pašto adresu: tvarumas@ld.lt.

GRI 2-2

GRI 2-3

GRI 2-4

GRI 2-5

GRI 2-14



1. BENDROJI INFORMACIJA

1.1. APIE BENDROVĘ

Esame didžiausia ir ilgiausią patirtį turinti ne gyvybės draudimo bendrovė Baltijos šalyse – 2021 m. minėjome savo veiklos šimtmetį. Priklausome vienai didžiausių Vidurio ir Rytų Europos draudimo grupių PZU SA. Mūsų pagrindinės veiklos sritys yra transporto priemonių ir su jų valdymu susijusios civilinės atsakomybės, turto ir žmogaus draudimo paslaugų teikimas privatiems ir verslo klientams Lietuvoje ir Estijoje. Pagal rinkos dalį Lietuvoje išliekame itin stiprių lyderiu. 2023 m. mūsų rinkos dalis sudarė 30 proc., o tai reiškia, kad kas trečias Lietuvos gyventojas savo draudiku pasirenka mus. Mūsų rinkos dalis Estijoje 2023 m. buvo 15 proc. – ten buvome ketvirta draudimo bendrovė pagal rinkos dalies dydį. Iš visų Lietuvoje ir Estijoje veikiančių draudikų išsiskiriame itin saugia kapitalo pozicija ir tuo, kad išlaikome aukštą ir stabilų mokumo rodiklį.



AB „Lietuvos draudimas“ prekės ženklą žino **93 proc. Lietuvos gyventojų**, o Estijoje jį atpažįsta 66 proc.

(Prekės ženklo tyrimas 2023)

GRI 2-6

Mūsų aptarnavimo tinklas plačiausiai iš visų draudimo bendrovių, veikiančių Lietuvoje. Visoje šalyje turime beveik **100 padalinių** tiek didžiuosiuose, tiek mažesniuose miestuose ir miesteliuose, taip pat – elektroninę parduotuvę. Estijoje turime 4 padalinius ir elektroninę parduotuvę. Turime profesionalų klientų aptarnavimo centrą ir elektroninę savitarnos svetainę, kurioje klientai gali patogiai registruoti žalas ir tvarkyti kitas su draudimu susijusias paslaugas.

Lietuvos gyventojai kasmet mus įvertina kaip patikimiausią draudimo sektoriaus prekės ženklą. Šiame sektoriuje esame vertinami ne tik kaip geriausi draudimo specialistai, klientai mus išskiria ir kaip objektyviausiai vertinančius padarytos žalos nuostolį, paprastai ir sklandžiai tvarkančius ir greitai sureguliuojančius žalas. O tai mums labai svarbu: juk draudimas – tai pažadas, kad, jei prireiks pagalbos, ji bus suteikta greitai.

MISIJA IR VERTYBĖS

Misija

Dirbame tam, kad jūsų ateitis būtų saugi ir rami.

Vertybės

AB „Lietuvos draudimas“ savo veikloje vadovaujasi trimis vertybėmis:

- Noras laimėti klientų, darbuotojų ir akcininkų labai
- Laisvė veikti, įgalinanti smalsumą ir lyderystę kuriant inovacijas rinkoje
- Bendradarbiavimas, pagrįstas skaidria, sąžininga ir efektyvia partneryste

KLIENTAI IR JŲ PATIRTIS

2023 m. pabaigoje Lietuvoje turėjome 663 953 unikalūs klientus (627 250 fizinių asmenų ir 36 703 juridiniai asmenys), o 2022 m. – 651 739 klientus. Estijos filiale 2023 m. pabaigoje turėjome 195 041 unikalų klientą, iš kurių 168 494 buvo fiziniai, 26 547 – juridiniai asmenys, o 2022 m. – 188 375 unikalūs klientus.

Siekiame tobulinti teikiamas paslaugas ir sąlyčio su klientais taškus, todėl nuo 2010 m. taikome sistemą „Klientų balsas“, suteikiančią galimybę išklausti klientų nuomonę ir į ją atsižvelgti.



Lietuvoje 2023 m. pabaigoje **„Klientų balso“ NPS** (angl. Net Promoter Score – palankių klientų rodiklis) siekė **72 proc.** (2022 m. – 75 proc.), o Estijos filiale – 64 proc. (2022 m. – 51 proc.).

Per 2023 metus privačių klientų skaičius sparčiausiai augo transporto, būsto ir asmens draudimo produktų srityse. Juridinių klientų segmente didžiausias augimas fiksuotas sveikatos ir turto draudimo srityse.

AKCININKAI IR STRUKTŪRA

AB „Lietuvos draudimas“ priklauso Lenkijos draudimo įmonei „Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna“ (toliau – PZU SA, PZU arba PZU grupė), kuri 2023 m. valdė 100 proc. AB „Lietuvos draudimas“ akcijų. Mūsų centrinė būstinė yra įsikūrusi J. Basanavičiaus g. 10, Vilniuje.

Per 2023 m. neįsigijome, neperleidome ir 2023 m. gruodžio 31 d. neturėjome savų akcijų. 2023 m. įsteigėme dvi patrunuojamąsias įmones: UAB „B10 biurai“, UAB „B10 apartamentai“. Turime filialą Estijoje, kuris įregistruotas pavadinimu „Lietuvos Draudimas AB Eesti filiaal“ (įmonės kodas –12831829, registruotos buveinės adresas: Parnu mnt. 141, Talinas, Estija).



ASOCIACIJOS

Bendradarbiaujame su šiomis asociacijomis ir organizacijomis:

- **Lietuvos ir Estijos draudikų asociacijos**
Organizacijos, siekiančios formuoti bendrą ne gyvybės draudimo bendrovių politiką, vykdyti koordinuotą narių veiklą, atstovauti narių interesams, paprastai ir aiškiai pristatyti visuomenei ne gyvybės draudimo bendrovių teikiamas paslaugas ir aktualią informaciją.
- **Lietuvos ir Estijos transporto priemonių draudikų biurai**
Organizacijos, jungiančios draudimo bendroves, turinčias teisę vykdyti transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo veiklą. Narystė organizacijoje yra privaloma.
- **Lietuvos ir Estijos personalo valdymo profesionalų asociacijos**
Personalo profesionalus jungiančios visuomeninės organizacijos, siekiančios kelti personalo valdymo lygį ir efekty-

vumą. Su asociacijomis konsultuojamės ir dalijamės gerąja patirtimi.

- **Lietuvos Raudonasis Kryžius**
Organizacija, kuri yra valstybės pagalbininkė humanitarinėje srityje. Jos veiklos tikslas – apsaugoti žmonių gyvybes ir orumą, palengvinti žmogaus kančias ir teikti pagalbą nelaimės ištiktiems žmonėms Lietuvoje ir už jos ribų. Kartu su Raudonoju Kryžiumi organizuojame pirmosios pagalbos mokymus.
- **Estijos mokesčių mokėtojų asociacija**
Estijos mokesčių mokėtojų asociacija gina visų mokesčių mokėtojų interesus, teikia jiems konsultacijas ir organizuoja švietimą. Ji rūpinasi, kad mokesčių įstatymai būtų teisingi ir suprantami, mokesčių našta – optimali, administratoriaus veiksmai – teisingi ir profesionalūs, o mokėtojų pinigai – naudojami pagal paskirtį.

1.2. RINKOS APŽVALGA

LIETUVOS RINKOS APŽVALGA

Remiantis Lietuvos banko duomenimis, šalies ne gyvybės draudimo rinkoje (įskaitant šalyje veikiančius užsienio draudimo įmonių filialus) 2023 m. pasirašyta 1,1 mlrd. eurų draudimo įmokų. **Spartus augimas buvo pastebimas visose pagrindinėse draudimo rūšyse, o bendras pasirašytų įmokų augimas, palyginti su 2022 m., siekė 21,5 proc.**

Transporto priemonių valdytojų privalomasis civilinės atsakomybės draudimas išliko didžiausia ne gyvybės draudimo rūšis – 2023 m. sugeneravo 336 mln. eurų pasirašytų įmokų, kurios sudarė 31 proc. visų ne gyvybės draudimo rinkos įmokų. Gyventojų segmente pasirašytų įmokų augimas siekė 13,8 proc., verslo segmente ši draudimo rūšis augo 22,8 proc.

Sausumos transporto priemonių kasko draudimo sritis, kurioje 2023 m. pasirašyta 251 mln. eurų įmokų, sudarė 23 proc. visos ne gyvybės draudimo rinkos. Gyventojų segmente ši draudimo rūšis augo 20,6 proc., verslo segmente pasirašytų įmokų augimas sudarė 22,5 proc.

Turto draudimo srityje buvo pasirašyta 236 mln. eurų įmokų, ši draudimo rūšis sudarė 22 proc. visų ne gyvybės draudimo įmokų. Pasirašytos gyventojų turto draudimo įmokos padidėjo 17,5 proc., verslo segmente ši draudimo rūšis augo 48,8 proc.

Kartu šios trys pagrindinės draudimo rūšys – transporto privalomasis, kasko ir turto draudimas – pagal pasirašytas įmokas sudarė didžiąją dalį (76 proc.) visos Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos. Prie rinkos augimo taip pat reikšmingai prisidėjo papildomas savanoriškas sveikatos draudimas – 2023 m. pasirašyta 100 mln. eurų draudimo įmokų, 32,3 proc. daugiau nei 2022 m.

2023 m. Lietuvos rinkoje pasirašėme 329 mln. eurų draudimo įmokų – 23,2 proc. daugiau nei 2022 m. Gyventojų segmente pasirašytų įmokų suma augo 13,3 proc., verslo – 36,6 proc.

Išlaikome lyderio poziciją Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkoje, augdami sparčiau negu rinkta trečius metus iš eilės ir užimdami **30,3 proc. rinkos.**

ESTIJOS RINKOS APŽVALGA

Estijos ne gyvybės draudimo rinkoje 2023 m. pasirašyta 554,5 mln. eurų draudimo įmokų, t. y. 17,6 proc., arba 83,1 mln. eurų, daugiau nei 2022 m. AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas pasirašė 84,4 mln. eurų įmokų. Jos, palyginti su 2022 m., augo 18,7 proc., taigi viršijo rinkos augimą 1,1 procentinio punkto.

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialo rinkos dalis **padidėjo iki 15,2 proc.** Esame ketvirta pagal rinkos dydį draudimo bendrovė Estijoje.

Rinkos augimą daugiausia skatino kasko transporto priemonių draudimo rūšis, kuri augo 17,6 proc., arba 26,7 mln. eurų, ir transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas, kuris augo 20,9 proc., arba 21,6 mln. eurų. Taip pat reikšmingai augo privatus turto draudimas – 18,8 proc., arba 15,6 mln. eurų, ir verslo turto draudimas – 19,7 proc., arba 10 mln. eurų.

2023 m. gruodį Estijos ne gyvybės draudimo sektoriuje veikė 14 bendrovių (iš jų 6 užsienio draudimo bendrovių filialai). Tarp jų 4 didžiausios bendrovės užėmė apie 67 proc. Estijos ne gyvybės draudimo rinkos. 2023 m. lapkritį pradėjo veikti „Balcia Insurance SE“ ne gyvybės draudimo Estijos filialas.



1.3. FINANSINIAI REZULTATAI

2023 m. kartu su Estijos filialu pasirašėme 414,8 mln. eurų ne gyvybės draudimo įmokų ir, palyginti su 337,7 mln. eurų pasirašytų įmokų 2022 m., **pasiekėme 22,8 proc. augimą**. Sėkmingai augome abiejose savo rinkose – tiek Lietuvos, tiek Estijos.

Abiejose rinkose dirbome pelningai. Grynasis pelnas, įskaitant Estijos filialo rezultata, 2023 m. sudarė 33,5 mln. eurų (2022 m. – 21,6 mln. eurų). 2023 m. mūsų veikla buvo pelninga tiek vykdant ne gyvybės draudimo veiklą, tiek valdant investicijų portfelį.

Mūsų draudimo paslaugos rezultatas per 2023 m. siekė 36,4 mln. eurų (2022 m. – 24,7 mln. eurų). Sėkmingą ne gyvybės draudimo veiklos rezultata ir stabilų pelną lėmė toliau augusios draudimo pajamos, kurios yra mūsų verslo apimtys didėjimo pasekmė. Prie pelningumo išlaikymo taip pat prisideda mūsų fiksuotų sąnaudų ir žalų kaštų kontrolė, efektyvumo didinimo veiksmai ir griežtas rizikos vertinimas.

2023 m. tęsėme konservatyvią investavimo politiką, koncentruodami investicijas į Europos vyriausybių skolos vertybinius popierius ir saugius stiprių įmonių vertybinius popierius.

Vertinant investicinę veiklą, 2023-ieji mums taip pat buvo sėkmingi. Iš investicinės veiklos kartu su Estijos filialu uždirbome 5,3 mln. eurų pelno, palyginti su 0,8 mln. eurų pelno, uždirbto iš investicinės veiklos 2022 m.

Kasmet auga klientams atlyginamų žalų suma. Kartu su Estijos filialu 2023 m. **klientams atlyginome 216,1 mln. eurų ne gyvybės draudimo nuostolių, t. y. 25 proc. daugiau nei prieš metus** (2022 m. – 173,0 mln. eurų).

2023 m. mūsų pelno mokesčio sąnaudos sudarė 4,5 mln. eurų (2022 m. – 3,0 mln. eurų).

Išsamią finansinę informaciją apie mūsų veiklą galima rasti 2023 m. Mokumo ir finansinės padėties ataskaitoje ir Finansinių ataskaitų rinkinyje svetainėje [ld.lt](https://www.ld.lt).



2. TVARUMAS BENDROVĖJE

2.1. TVARUMO STRATEGIJA

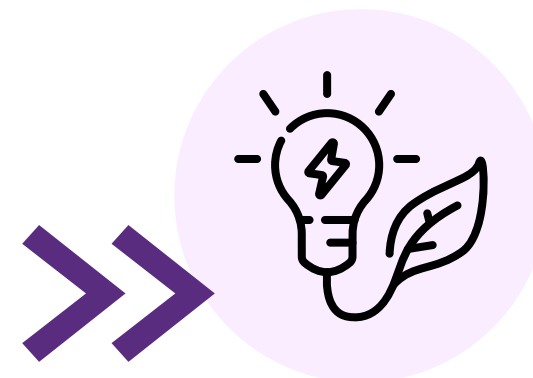
Jau daugiau kaip 100 metų pareigingai prisiimame atsakomybę už savo darbuotojų ir klientų gerovę ir saugumą. Naujajį šimtmetį skaičiuojame laikydamiesi tvarumo principų prioritetinėse aplinkosaugos, socialinės atsakomybės ir valdysenos srityse. 2022 m. kruopščiai suplanavome ir įvardijome konkrečius veiksmus, kurių imsime 2023–2024 m., siekdami dar aktyviau veikti tvarumo srityje.



Mūsų tvarios veiklos principai ir įsipareigojimai yra apibrėžti Bendrovės strategijoje ir politikose. Vadovaujamės tarptautiniu lygmeniu pripažintais standartais:

- Integruojame ekonominius, aplinkosauginius ir socialinius savo veiklos aspektus į verslo procesus.
- Į strategiją esame įtraukę aktualius Jungtinių Tautų darnaus vystymosi tikslus. (angl. Sustainable Development Goals).
- Vadovaujamės 10 Pasaulinio susitarimo (angl. Global Compact) principų žmogaus, darbuotojų teisių, aplinkos apsaugos ir kovos su korupcija srityse.
- Skatiname racionalų ir tvarų išteklių valdymą ir naudojimą.
- Prisidedame prie Europos žaliojo kurso, Paryžiaus susitarimo įgyvendinimo (angl. Paris Agreement):
 - **Naudojame tik „žaliąją“ elektros energiją** (remdamiesi tiekėju, su kuriais turime tiesiogines sutartis, atsinaujinančių energijos šaltinių išteklių kilmės sertifikatais). 2023 m. Lietuvos padalinėje sukūrėme vertinimo kriterijus ir vertinime pirkimų procese tiekėjų ASV rodiklius, ateinančiais metais planuojame šį procesą pritaikyti Estijos padalinėje.

- Siekiame, kad iki **2040 m.** mūsų pagrindinių partnerių ir subrangovų veikla būtų neutralaus anglies dioksido poveikio.
- Siekiame, kad laikantis europinių įsipareigojimų iki **2050 m.** visų draudimo klientų veikla ir investicijos būtų neutralaus anglies dioksido poveikio.



Patikimas žaliosios transformacijos partneris

Remiame mažataršės ekonomikos plėtrą, prisidedami prie darnios transformacijos

Geresnė gyvenimo kokybė

Skatiname bendruomenes pasirinkti darnų ir saugų gyvenimo būdą

Atsakinga organizacija

Kuriame modernią organizaciją, kuriai vadovaujama atsakingai

Mūsų ambicijos

- Kurti draudimo pasiūlymus, prisidedančius prie klimato ir energijos transformacijos
- Diegti ekologiškų įrenginių paslaugas, naudoti atsinaujinančiųjų išteklių energiją ir skatinti naudoti atsarginių dalių tvarkymą tausojant aplinką
- Tapti žaliaja organizacija, kurios veikloje sprendimai ir valdymo procesas grindžiami tvarumo principu

- Remti eismo dalyvių švietimą apie vaikų saugumą keliuose
- Įkvėpti kitus imtis veiksmų, didinančių saugumą bendruomenėse
- Būti patikimu finansinio raštingumo ir tvaraus gyvenimo būdo partneriu

- Būti darbdaviu, skatinančiu atsakingą vadovavimą ir atsakingą darbuotojų požiūrį

Darnaus vystymosi tikslais telkiame dėmesį į šiuos aspektus



2.2. TVARUMO VALDYMAS

2022 m. parengėme Tvarumo strategiją ir numatėme tvarumo tikslus, kurių sieksime 2023–2024 m. Kas dvejus–trejus metus peržiūrime Bendrovės strategiją. Per kitą peržiūrą numatome į bendrą strategiją integruoti aplinkosaugos, socialinės atsakomybės ir valdysenos veiksmus. Kaip siekiame tvarumo tikslų, kas ketvirtį apžvelgiame valdybos posėdžiuose. Tvarumo tikslai tapo svarbia AB „Lietuvos draudimas“ strategijos dalimi – dalis jų įtraukti į nefinansinius įmonės tikslus, nuo kurių priklauso priedai Bendrovės darbuotojams.

Tvarumo strategijos įgyvendinimo ir bendradarbiavimo principai nustatyti Tvarumo politikoje. Joje numatyti pagrindiniai atsakingo verslo vykdymo principai, atsižvelgiant į aplinkosaugos, socialinės atsakomybės ir valdysenos veiksmus. Politika taikoma visoms Bendrovės organizacijos sritims, kuriose kyla su tvarumu susijusių rizikų. Be to, turime papildomas politikas, kuriose numatytos tvarumo principų įgyvendinimo gairės įvairiose srityse, pvz., aplinkosaugos, žmogaus teisių, korupcijos prevencijos ir kt.

Tvarumo valdymas integruotas į įvairių padalinių atsakomybę. Stebėtojų taryba pagal poreikį ar bent kartą per metus teikia siūlymus dėl ASV strategijos ir tikslų. Vidaus audito skyrius audituoja atitiktį vidaus tvarkai ir teisės aktams – tai daroma pagal poreikį ir (ar) pagal bendrą audito planą. Valdyba yra atsakinga už strategijos, politikų tvirtinimą ir priežiūrą. Tvarumo programų įgyvendinimą koordinuoja paskirtas projektų vadovas. Tvarumo tikslai, pasiekimai ir kitos iniciatyvos nuolat aptariamoms tvarumo darbo grupės narių ir kitų darbo grupių, suformuotų siekti tvarumo tikslų. Grupės nariai rengia reguliarius susitikimus ir diskusijas, kuriose aptariamoms įvairios tvarumo iniciatyvos. Informacija apie šias iniciatyvas paskleidžiama Bendrovės viduje, siekiant supažindinti darbuotojus su tvarumo temomis ir galimybėmis prisidėti. Paskirtas valdybos narys dalyvauja darbo grupių susiti-

GRI 2-12

GRI 2-13

GRI 2-16

GRI 2-17

GRI 2-25

GRI 2-26



kimuose ir prisideda prie iniciatyvų įgyvendinimo. Kiekvienas departamentas yra atsakingas už jam paskirtų tvarumo iniciatyvų įgyvendinimą, kurios deleguojamos atsižvelgiant į departamento atsakomybės sritis. Kas metai peržiūrime stebimus rodiklius, kuriuos reguliuojame limitus ir, jei reikia, nustatome naujus. Tvarumo rodiklių rezultatas stebimas, priklausomai nuo rodiklio, kas ketvirtį arba kas metus. Už rodiklių vykdymo stebėjimą atsakingi rizikų valdymo srities darbuotojai, už vidinių kontrolinių rodiklių plano vykdymo stebėjimą – atitikties srities darbuotojai. Apie rodiklių vykdymą Bendrovės valdyba informuojama kas ketvirtį. Tvarumo klausimai, priklausomai nuo srities, taip pat yra arba gali būti sprendžiami ir aptariamai Kapitalo valdymo komitete, Investavimo komitete ir Draudimo produktų komitete.

Apie kritines problemas, susijusias su Bendrovės tvarumu, valdyba informuojama per reguliarius savo posėdžius ir neformalius kas savaitinius valdybos ir generalinio direktoriaus susitikimus. 2023 m. nebuvo užfiksuota kritinių, itin didelį susirūpinimą keliančių problemų.

Siekdami įgyvendinti savo tvarumo strategiją, vykdomė vadovybės ir darbuotojų švietimą tvarumo temomis. 2023 m. organizavome Tvarumo mėnesį – per jį pranešimus skaitė įvairių sričių ekspertai, iškėlėme tvarumo iššūkius ir kvietėme kolegas dalytis informacija apie savo tvarumo pasiekimus. Daug dėmesio sky-

rėme darbuotojų supažindinimui su Bendrovės išsikeltais ASV tikslais ir informavimui apie pasiektą progresą.

2023 m. parengėme Tvarumo politiką ir, atsižvelgdami į akcininko PZU SA veiklą, atnaujino savo Aplinkos apsaugos politiką, kurios tikslas – mažinti mūsų daromą poveikį aplinkai ir suteikti padaliniams nuoseklią veiklos sistemą, remiantis kuria būtų matuojamas ir registruojamas poveikis aplinkai. Taip pat buvo atnaujinta Žmogaus teisių politika (su lygių galimybių ir smurto ir priekabiavimo prevencijos programomis).

INFORMACIJA APIE PAŽEIDIMUS

Pranešimai apie galimus pažeidimus ar siūlymai gali būti teikiami per vidinį informacijos apie pažeidimus teikimo kanalą arba elektroninio pašto adresu tvarumas@ld.lt. Anoniminius pranešimus apie įstatymų ir etikos pažeidimus, sukčiavimą gali teikti tiek mūsų darbuotojai, tiek visi žmonės užpildydami elektroninę formą svetainėje ld.lt arba pzu.ee.

Išsami informacija apie mūsų valdymo struktūrą pateikiama Mokymo ir finansinės padėties ataskaitoje, kuri yra skelbiama ld.lt.

2.3. SUINTERESUOTŪJŲ ŠALIŲ ĮTRAUKIMAS

Igyvendinant mūsų veiklos strategiją ypač svarbus glaudus ir kokybiškas dialogas su suinteresuotosiomis šalimis. Mūsų suinteresuotosios šalys – tai subjektai, kuriuos įtraukiame į savo veiklą, kuriems mūsų veikla yra aktuali ir daro reikšmingą poveikį, ir subjektai, kurie gali reikšmingai paveikti mūsų strategijos įgyvendinimą. Esame suinteresuoti ir jaučiame atsakomybę užtikrinti nuolatinį prasmingą bendradarbiavimą, sudaryti sąlygas visoms suinteresuotosioms šalims pasiekti informaciją apie mūsų Bendrovę ir teikti savo pasiūlymus dėl veiklos gerinimo. Skatiname tvarumo principais pagrįstą etišką, skaidrų ir sąžiningą bendradarbiavimą su klientais, darbuotojais, akcininkais, tiekėjais, bendruomenėmis, žiniasklaida ir kitomis suinteresuotosiomis šalimis. Įmonės atstovai dalyvauja tvarumo temoms skirtuose renginiuose, konferencijose, diskusijose, dalijasi savo veiklos tvarumo srityje gerą patirtimi su žiniasklaida, partneriais, tiekėjais.

Mūsų suinteresuotosios šalys ir pagrindinės dialogo su jomis temos ir formos nurodytos toliau lentelėje.



GRI 2-29

1 lentelė. Suinteresuotos šalys, temos ir dialogo formos

Suinteresuotosios šalys	Tema / lūkestis	Dialogo formos
Klientai	<ul style="list-style-type: none"> Greitas ir kokybiškas aptarnavimas Poreikius atitinkantys produktai Patogus naudojimąsi įmonės pardavimo ir komunikacijos kanalais Švietimas saugumo ir tvarumo temomis 	<ul style="list-style-type: none"> Klientų aptarnavimas (skambučių centras, aptarnavimo taškai, partnerių pardavimo kanalai) Skaitmeniniai kanalai (interneto svetainė, savitarna, mobilioji programėlė, socialiniai tinklai, naujienlaiškiai, SMS) Klientų tyrimas (Prekės ženklų tyrimas, „Klientų balsas“ (NPS)) Reklama, žiniasklaida, renginiai Bendravimas su klientais paprasta kalba Pranešimų kanalas skundams ir pasiūlymams dėl patobulinimų teikti Klientų skundų valdymo procedūra
Darbuotojai	<ul style="list-style-type: none"> Patogios, saugios darbo sąlygos, skaidrumas, darbo krūvio balansas Konkurencingas atlyginimas Kvalifikacijos kėlimas, karjeros galimybės Bendrovės socialinė atsakomybė 	<ul style="list-style-type: none"> Darbuotojų įsitraukimo tyrimas ir galimi veiksmai jo rezultatams gerinti Aiškūs, pasiekiami metiniai, ketvirtiniai, mėnesiniai tikslai Vidiniai, komandiniai susitikimai – 121 susitikimas LD pietūs, vadovų kelrodis (angl.: roadshow) Susitikimai su įvairių sričių ekspertais Privati Bendrovės „Facebook“ grupė Intranetas Vidiniai renginiai Teminiai pranešimai Pranešimų kanalas, skirtas informuoti apie užfiksuotus pažeidimus
Akcininkas	<ul style="list-style-type: none"> Sklandus ir pelningas organizacijos veikimas Verslo, aplinkosaugos, socialinės atsakomybės ir valdysenos tikslų pasiekimas 	<ul style="list-style-type: none"> Akcininkų susirinkimas Periodinės ataskaitos
Tiekėjai	<ul style="list-style-type: none"> Skaidri tiekėjų pasirinkimo procedūra Palankios pirkimo sąlygos, greitas atsiskaitymas, ilgalaikės sutartys, įsipareigojimų vykdymas 	<ul style="list-style-type: none"> Nuolatiniai ir periodiniai susitikimai, derybos, diskusijos Dažnas bendradarbiavimas aktualiomis temomis
Reguliavimo (valdžios) institucijos	<ul style="list-style-type: none"> Teisės aktų laikymasis ir teisingos informacijos pateikimas 	<ul style="list-style-type: none"> Metinė SRMV (Savo rizikos ir mokumo vertinimo) ataskaita, kurioje analizuojamas ir tvarumo valdymas Metinė Priežiūros ataskaita Mokumo ir finansinės padėties ataskaita (teikiama Lietuvos bankui ir skelbiama viešai) Atskiros užklausoje elektroniniu paštu ir susitikimai
Visuomenė	<ul style="list-style-type: none"> Atvirumas, skaidrumas, informacijos prieinamumas Švietimas saugumo tema 	<ul style="list-style-type: none"> Viešai skelbiama Aplinkosaugos politika ir Tvarumo politika Kasmetinė Socialinės atsakomybės ataskaita ir Mokumo ir finansinė ataskaita Rodiklių matavimas – Prekės ženklų tyrimas Klientų skundų valdymo procedūra

2.4. TVARUMO RIZIKOS IR JŲ VALDYMAS

Tvarumo rizikos stebėseną yra reguliarus procesas, taip pat apimantis rizikos valdymo priemonių veiksmingumo didinimą siekiant užtikrinti, kad rizikos išliktų tinkamai valdomos ir kontroliuojamos. Tvarumo rizika valdoma kaip ir kitos rizikos, pagal Rizikų valdymo strategijoje numatytą sistemą. Tvarumo rizikos valdymas yra įtrauktas į visus mūsų veiklos aspektus: žmogų išteklių valdymą, investicijas, draudimą, pirkimus ir kt. Tai apibrėžta įvairiuose vidaus dokumentuose, kaip antai

Tvarumo politikoje, Žaliajame PZU grupės standarte, Aplinkosaugos politikoje, Žmogaus teisių ir lygių galimybių politikoje, Rinkos rizikos valdymo politikoje, Draudimo produktų priežiūros ir valdymo politikoje, Pirkimo procedūros apraše ir kt. Stebime įvairius tvarumo rizikos rodiklius (angliškai vadinamus KRI), apibrėžtus Rizikos apetito dokumente. Jei kyla reikšmingų tvarumo rizikų, jos gali būti įtraukiamos į rizikų žemėlapius, kuriuose įvertinamas atitinkamos rizikos poveikis ir tikimybė, priemonės, kurių reikia imtis. Toliau lentelėje išvardytos pagrindinės tvarumo rizikos ir jų valdymo priemonės. Į šias rizikas buvo atsižvelgta nustatant esmines mūsų tvarumo temas ir atitinkamus ASV tikslus.

2 lentelė. Tvarumo rizikos ir jų valdymo priemonės

Rizika	Rizikos valdymo priemonės	
SOCIALINĖ	Darbo jėgos trūkumas, pakeičia-mumas, specialistų pritraukimas ir didėjantys darbo jėgos kaštai	<ul style="list-style-type: none"> Reguliaros atlyginimo peržiūra Reguliarus darbuotojų kaitos stebėjimas Išlaikymo priedų planas
	Rizika neužtikrinti saugios ir sveikos darbo aplinkos, įskaitant žmogaus teisių pažeidimus (diskriminacija dėl rasės, lyties, religijos ir pan.)	<ul style="list-style-type: none"> Darbuotojų geros savijautos palaikymo programa „Jaučiuosi gerai“ Darbuotojų NPS tyrimas Žmogaus teisių politika (su lygių galimybių įgyvendinimo ir smurto ir priekabiavimo prevencijos programomis), mokymai
	Teisingos informacijos teikimas klientams	<ul style="list-style-type: none"> Reputacijos ir išorinės komunikacijos (įskaitant socialinius tinklus) politika Reguliarai dokumentų peržiūra ir atnaujinimas Draudimo konsultantų mokymai ir sertifikavimas
	Klientų lūkesčius ir poreikius atitinkančių produktų pateikimas	<ul style="list-style-type: none"> Nuolatinė produktų peržiūra ir pritaikymas prie aplinkos pokyčių Prekės ženklų tyrimas
APLINKOSAUGOS	Klimato kaita ir dėl jos augantis žalų skaičius, kintantis jų pobūdis, klientų poreikiai ir teisinis reguliavimas	<ul style="list-style-type: none"> Nuolatinė žalų struktūros analizė, prevencinių priemonių taikymas, operatyvūs veiksmai, įskaitant tarifus ir formuluotes Pakankamas ir tinkamas perdraudimo limitas
	Rizika, susijusi su tiesiogine įtaka aplinkai	<ul style="list-style-type: none"> Atliekų rūšiavimas Taupus kanceliariinių priemonių naudojimas (popieriaus naudojimo mažinimo projektų įgyvendinimas) Atsinaujinančiųjų išteklių energijos naudojimas Efektyvus patalpų išnaudojimas pritaikant jas hibridiniam darbui
	Rizika, susijusi su netiesiogine įtaka aplinkai	<ul style="list-style-type: none"> Į aplinkos apsaugą orientuotos investicijos Tvarumo apklausos renkantys tiekėjus
VALDYSENOS	Rizika atskleisti ar netinkamai valdyti asmens duomenis, sistemų stabilumo ir kibernetinio saugumo pažeidimai	<ul style="list-style-type: none"> Asmens duomenų teisinės apsaugos tvarka, mokymai Priimtino naudojimo politika (AUP), mokymai Informacijos ir kibernetinio saugumo politika, mokymai
	Neatitiktis teisės aktams (įskaitant sankcijų reikalavimus) rizika ir reputacinė rizika	<ul style="list-style-type: none"> Naujai priimamų ir besikeičiančių teisės aktų pokyčių stebėjimas Neatitiktį registravimas ir stebėjimas (Operacinės rizikos valdymo politika)
	Interesų konflikto rizika, nepakankama korupcijos prevencija	<ul style="list-style-type: none"> Anoniminiai pranešimų kanalai (vidinis, išorinis) AB „Lietuvos draudimas“ kovos su korupcija programa, mokymai

Išsami informacija apie rizikos valdymo sistemą pateikiama 2023 m. Mokumo ir finansinės padėties ataskaitoje, kuri skelbiama [lid.lt](https://www.lid.lt).

2.5. PAGRINDINĖS TVARUMO TEMOS

Pradėjome dar sąmoningiau organizuoti darbą tvarumo srityje ir išskyrėme pagrindines tvarumo temas (žr. lentelę). Tvarumo temas išskyrėme atlikdami šiuos žingsnius:

- Apžvelgėme tarptautines tendencijas, užsienio gerąją patirtį draudimo sektoriuje, rėmėmės PZU SA patirtimi ir tarptautinių organizacijų rekomendacijomis.
- Įvertinome dabartines veiklas tvarumo srityje, teigiamą ir neigiamą poveikį aplinkai ir visuomenei. Per darbinės sesijas su atsakingais už atitinkamas sritis darbuotojais peržiūrėjome ir įsivertinome mums reikšmingas temas.

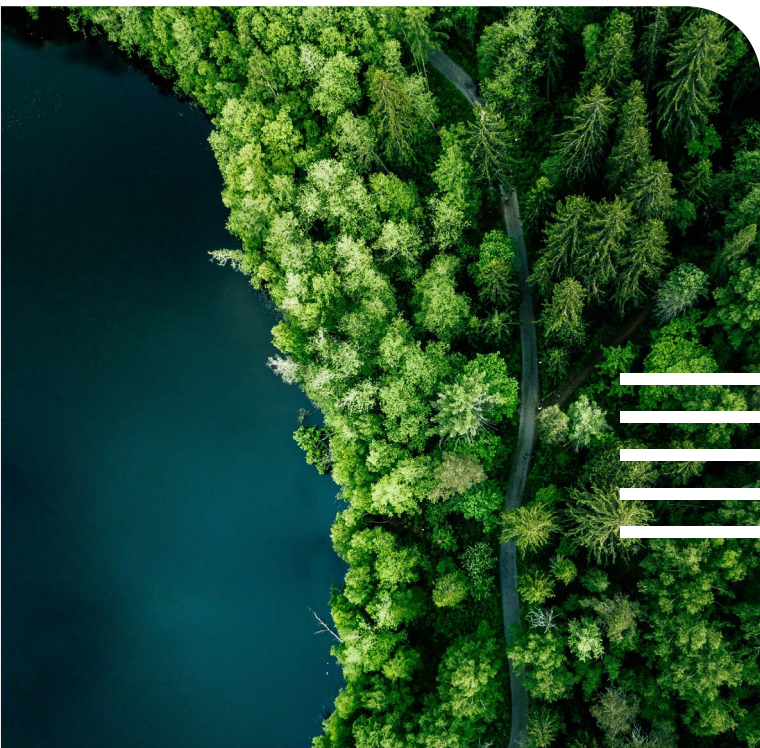
2024 m., siekdami išskirti pagrindines tvarumo temas, planuojame atlikti papildomą vertinimą remdamiesi dvejojo reikšmingumo principu. Į šį vertinimą planuojame įtraukti ir suinteresuotąsias šalis.

3 lentelė. Pagrindinės tvarumo temos ir kryptys

Tema		Apibūdinimas ir kryptis
APLINKOSAUGA	Klimato kaita ir energijos vartojimas	Į aplinką išmetamo CO ₂ kiekio, energijos vartojimo mažinimas, perėjimas prie atsinaujinančiųjų išteklių energijos
	Žiedinės ekonomikos skatinimas	Tinkamas atliekų tvarkymas, verslo partnerių (pvz., autoservisų) ir klientų skatinimas mažinti atliekų kiekį, didinti antrinį panaudojimą ir tinkamai utilizuoti
	Draudimo produktų, skatinančių tvarų vystymąsi, kūrimas	Specialūs pasiūlymai klientams, tausojantiems gamtą (pvz., turintiems aukštos energijos vartojimo efektyvumo klasės namus, mažiau CO ₂ išmetančius automobilius ir kt.)
SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ	Darbuotojų gerovė	Rūpinimasis darbuotojų fizine ir psichologine sveikata, vienodo atlygio, saugios darbo vietos užtikrinimas, darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros gerinimas
	Darbuotojų ugdymas ir kompetencijų kėlimas	Galimybių tobulinti ir stiprinti įgūdžius suteikimas darbuotojams
	Švietimas saugumo ir tvarumo temomis	Socialinių iniciatyvų, supažindinančių su tvarumo ir saugumo temomis, įgyvendinimas (pvz., mokymai apie pirmosios pagalbos suteikimą, vaikų saugumą kelyje, turto apsaugą)
	Atsakingas požiūris ir bendradarbiavimas	Darbuotojų skatinimas savanoriauti, prisidėti prie socialinių iniciatyvų
	Žmogaus teisės	Žmogaus teisių ir lygių galimybių užtikrinimas, vienodo, nediskriminuojančio požiūrio taikymas
	Žalų administravimas	Patikimas ir greitas žalų administravimas, skaidrumas
	Draudimo apsauga	Visapusiška ir kokybiška draudimo apsauga nuo gamtos rizikų, sveikatos problemų, nelaimingų atsitikimų
VALDYSENA	Atsakingas valdymas	Atitiktis įstatymams, skaidrumas, korupcijos prevencija, aukšti etikos ir valdymo standartai, sąžininga konkurencija, finansinis stabilumas
	Atsakomybė tiekimo grandinėje	Renkantis prekių ir paslaugų tiekėjus, atsižvelgimas į poveikį aplinkai, žmogaus teisėms ir bendruomenėms, skaidrų veiklos organizavimą
	Kibernetinė ir duomenų apsauga	Duomenų privatumo ir saugumo užtikrinimas, atsakingas informacijos rinkimas ir valdymas

GRI 3-1

GRI 3-2



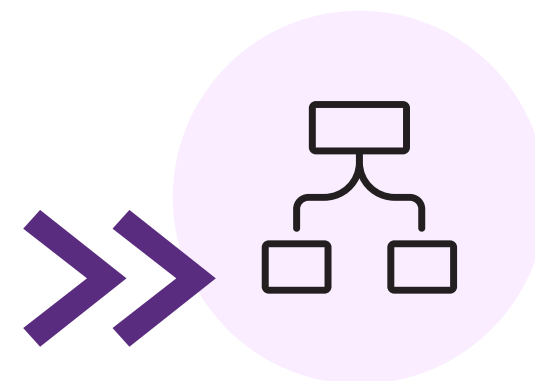
2.6. ES TAKSONOMIJA

Europos Sąjungos taksonomijos reglamente (ES) 2020/852 ir jį įgyvendinančiuose teisės aktuose nustatyta tvarių ekonominių veiklų ir investicijų klasifikavimo sistema. Jame apibrėžtos veiklos rūšys, kurios laikomos svariai padedančiomis siekti aplinkosaugos tikslų. Reglamentu siekiama nukreipti privačias investicijas į aplinkos atžvilgiu tvarią veiklą, padedančią siekti Europos žaliojo kurso įgyvendinimo. Draudimo ir perdraudimo įmonės įpareigojamos peržiūrėti savo produktus, veiklos modelius ir nustatyti, kiek jų veikla yra tvari aplinkosaugos atžvilgiu. Per pirmuosius dvejus ES taksonomijos taikymo metus, t. y. 2021 ir 2022 m., buvo taikomi tik ES taksonomijos reikalavimus atitinkančios (angl.: eligible) ekonominės veiklos atrankos kriterijai. 2023 ir vėlesnių metų ataskaitose būtina pranešti apie veiklą, suderintą su techninės analizės kriterijais (angl. aligned). Taigi atlikome šiuos veiksmus:

- 2020 m. nustatėme, kurios mūsų produktų linijos atitinka (angl. eligible) ES taksonomijos reikalavimus. Įvertinome, ar įmokos yra potencialiai taksonominės, pasirinkdami produktus, kurie yra nurodyti reglamente ir apsaugo nuo bent vienos su klimato kaita susijusios rizikos. Šią informaciją pradėjome teikti akcininkui PZU SA, o jis konsoliduotą informaciją skelbia savo nefinansinėje ataskaitoje.
- 2023 m. nustatėme, kurios į ES taksonomijos taikymą patenkančios veiklos yra suderinamos (angl. aligned) su tvarių veiklų kriterijais. PZU SA parengė ES draudimo ir perdraudimo veiklos taksonomijos aiškinimo gaires. Šių gairių tikslas – užtikrinti vienodą ES taksonomijos supratimą visoje PZU grupėje, kad nurodytų ekonominių veiklų informacija būtų pateikiama nuosekliai. Remdamiesi grupės rekomendacijomis atlikome analizę, kurioje vertinome:
 - ar veikla svariai prisideda prie vieno iš šešių numatytų aplinkosaugos tikslų (angl. substantial contribution to climate change adaptation);
 - ar nėra daroma reikšmingos žalos kitiems aplinkosaugos tikslams (angl. do no significant harm criteria);
 - ar veikla atitinka minimalius socialinės atsakomybės standartus (angl. minimum safeguards).



Duomenis apie produktų linijų įmokas, kurios yra suderintos ir atitinka ES taksonomijos kriterijus, teikiame akcininkui, o šis skelbia konsoliduotą grupės informaciją savo [nefinansinėje ataskaitoje](#).

2024 m. esame išsikėlę tikslą patobulinti bent vieną savo produktą, kad jis išpildytų ES taksonomijos reikalavimus, suteikdami papildomų skatinimo priemonių klientams, mažinantiems rizikas, ir teikdami savo klientams rekomendacinio pobūdžio informaciją apie klimato riziką ir prevencines priemones.



3. SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ



Tikslas	2023 m. rezultatas	Sąsaja su DVT
Įtraukti 60 proc. darbuotojų į sveikatingumo programas (bendrai per 2021–2024 m., neskaitant darbuotojų, esančių tėvystės ar motinystės atostogose)	2022 m. – 80 proc.	
Per 2023–2024 m. pasiekti 1 mln. Lietuvos gyventojų socialinėmis iniciatyvomis ir edukacinėmis žinutėmis tvarios ir saugios gyvenenos temomis	1 mln.	
Per 2023–2024 m. skirti 6 400 valandų savanoriškai veiklai mus supančiose bendruomenėse	6 780 val.	

PAGRINDINIAI PASIEKIMAI:

- „Metų darbovietė 2023“ (Nacionaliniai atsakingo verslo apdovanojimai)
- „Apsaugok mane“ – 24-ą rugsėjį iš eilės nemokamai apraudėme 340 tūkst. Lietuvos moksleivių
- „Aš galiu padėti“ – padovanojome 1 000 pirmosios pagalbos mokymų
- Sveikatos draudimo mobiliosios programėlės pristatymas ir tolesnis savitaros portalo tobulinimas

3.1. DARBUOTOJŲ GEROVĖ

Bendrovėje jau ilgus metus rūpinamės darbuotojų gerove. Kaip ilgo darbo rezultatą šioje srityje gavome „Metų darbovietės 2023“ apdovanojimą už darbuotojų lūkesčius atitinkančią darbo aplinką. Šis pripažinimas gautas Nacionaliniuose atsakingo verslo apdovanojimuose, kuriuos rengia Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Buvome įvertinti už darbo aplinką, kurioje atliepami labai įvairūs darbuotojų poreikiai; už darbą pagal hibridinį darbo modelį ir galimybę rinktis lankstų darbo grafiką, galimybę turėti iki 182 d. trunkančias darbastogas Europoje, naują B10 biurą 400 kolegų, kuris buvo įrengtas įsiklausius į jų poreikius; už papildomai suteikiamas naudas ir socialines garantijas, kurios yra palankesnės, nei numatyta įstatymuose (pvz., išplėsti tėvadieniai, papildomos atostogos, sveikadieniai, skiepai, sveikatos draudimas ir kt.); už įvairias skatinimo priemones (pvz., priedus, premijas, mokymus, renginius, sveikatingumo programas); už periodiškai atliekamą apklausą „LD balsas“, kuri leidžia išgirsti darbuotojų poreikius ir kurti vis geresnes darbo sąlygas; už tvarumo principų diegimą organizacijoje ir aktyvią savanorystę, pasirenkant norimas sritis – ar tai būtų parama Ukrainai, senjorams, vaikams, gamtai.

Prie darbuotojų gerovės prisideda ir jau trejus metus vykdoma darbuotojų gerovės programa „Jaučiuosi gerai“, skatinanti darbuotojų psichinės ir fizinės sveikatos palaikymą organizacijoje.

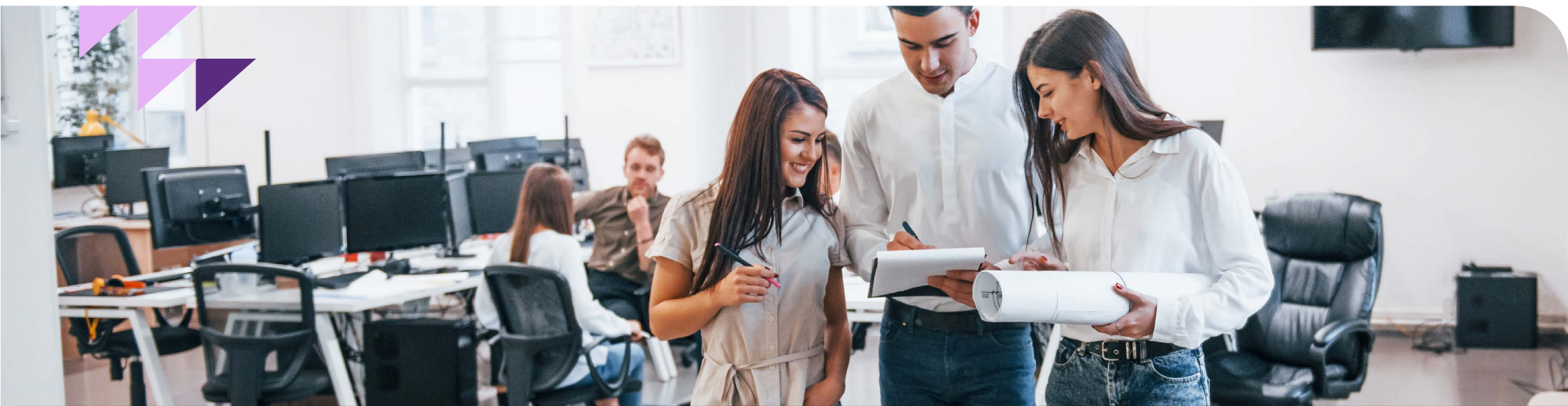
DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS

Darbuotojų įsitraukimas ir jausena yra viena iš prioritetinių sričių, kuriai skiriame daug dėmesio Bendrovėje. Mums svarbu sudaryti sąlygas darbuotojams išreikšti savo nuomonę, pasidalyti patirtimi ir teikti pasiūlymus. Tai įtraukia darbuotojus į priimamus sprendimus ir leidžia kurti tokią darbo aplinką, kurioje jaučiamės saugūs, išgirsti ir motyvuoti siekti geriausių rezultatų. Šiuo tikslu atliekame dvi apklausas: darbuotojų nuomonės tyrimą „LD balsas“ ir naujų darbuotojų apklausą.

Apklausa „LD balsas“ susideda iš dviejų dalių – eNPS matavimo ir klausimų apie darbuotojų gerovę, psichologiniu ir fiziniu požiūriu saugią ir sveiką darbo aplinką, vidinę kultūrą, tobulėjimo galimybes, mokymąsi, vadovų darbą, grįžtamąjį ryšį ir tarpusavio pokalbius. Taip pat apklausoje suteikiame galimybę išreikšti

savo nuomonę atviro komentaro forma, taigi darbuotojai gali pateikti savo įžvalgas ir kitomis, jiems patiems svarbiomis temomis. Džiaugiamės, kad šis formatas pasiteisina: apklausoje sudalyvauja daugiau nei 90 % visų išbandymo laikotarpį praėjusių darbuotojų. Apklausos „LD balsas“ rezultatai aptariami tiek su vadovais, tiek su darbuotojais: diskutuojama apie tai, kuo galima pasidžiaugti, ką ir kaip reikėtų pagerinti. Diskusijų rezultatas – konkretūs veiksmų planai, padedantys išlaikyti gerus rezultatus ir pasistiebi tobulintinose srityse. Šį tyrimą atliekame du kartus per metus, kad žinotume, kaip mums sekasi.

Naujiems darbuotojams skiriame ypatingą dėmesį – mums svarbu, ar naujokai integruojasi į Bendrovę ir ar tai vyksta sėkmingai. Naujų darbuotojų apklausa susideda iš klausimų apie tai, kaip jie jaučiasi po pirmųjų mėnesių Bendrovėje, ar gauna pakankamai dėmesio ir grįžtamojo ryšio iš vadovo, ar turėjo priskirtą bičiulį (už sėkmingą įtraukimą į komandą ir Bendrovę atsakingą kolegą), kuris padėjo įsilieti į mūsų Bendrovę patiriant kuo mažiau streso, ar aiškios darbinės užduotys ir funkcijos, kaip jie vertina Bendrovės teikiamas papildomas naudas. Visi šie klausimai ne tik leidžia įvertinti naujoko jauseną ir motyvaciją, bet ir mūsų įtraukimo proceso kokybę.



DARBUOTOJŲ SKAIČIUS IR JO IŠSKAIDYMAS

2023-12-31 AB „Lietuvos draudimas“ dirbo 904 darbuotojai (2022-12-31 – 901). Vidutinis darbuotojų stažas yra 10,3 metų, vidutinis amžius – 42 metai (2022 m. – 41 m., 2016–2021 m. vidutinis amžius buvo 42 m.). 2023 m. darbuotojų kaitos rodiklis buvo 17,4 proc. (2022 m. – 15,4 proc.), savanoriška kaita sudarė 12,5 proc. (2022 m. – 11 proc.). 2023 m. Estijos filiale dirbo 157 darbuotojai (2022 m. – 157), darbuotojų vidutinis bendras darbo laikas yra 7 metai, vidutinis amžius – 45 metai. Toliau lentelėje pateikiamas detalus darbuotojų skaičiaus išskaidymas, priimtų naujų darbuotojų ir kaitos rodikliai.



4 lentelė. Darbuotojų skaičius pagal darbo sutarties pobūdį

		2023			2022		
		Iš viso	Mot.	Vyr.	Iš viso	Mot.	Vyr.
LIETUVA							
Iš viso		904	694	210	901	688	213
Pagal amžių	Iki 30 m.	141	102	39	171	127	44
	30–50 m.	538	408	130	503	370	133
	50 m. ir daugiau	225	184	41	227	191	36
Pagal darbo sutarčių pobūdį	Neterminuotos darbo sutartys	822	616	206	812	604	208
	Terminuotos darbo sutartys	82	78	4	89	84	5
	Dirbantys visu etatu ¹	897	689	208	896	684	212
	Dirbantys ne visu etatu ¹	7	5	2	5	4	1
ESTIJA							
Iš viso		157	114	43	157	111	46
Pagal amžių	Iki 30 m.	9	7	2	12	8	4
	30–50 m.	96	67	29	96	66	30
	50 m. ir daugiau	52	40	12	49	37	12
Pagal darbo sutarčių pobūdį	Neterminuotos darbo sutartys	157	114	43	157	111	46
	Terminuotos darbo sutartys	0	0	0	0	0	0
	Dirbantys visu etatu ¹	154	112	42	152	110	42
	Dirbantys ne visu etatu ¹	3	2	1	5	1	4

¹ Kaip dirbantys visu etatu įvardijami darbuotojai, kurie dirba visą darbo laiką (40 val. per savaitę), dirbantys ne visu etatu dirba ne visą darbo laiką (mažiau nei 40 val. per savaitę).

5 lentelė. Darbuotojų kaita

		Visi darbuotojai	Priimti nauji darbuotojai		Darbuotojų kaita	
			Vnt.	Dalis kiekvienoje kategorijoje, %	Vnt.	Dalis kiekvienoje kategorijoje, %
LIETUVA						
Visi darbuotojai, iš kurių:		904	164	18 %	156	17 %
Pagal lytį	vyr.	210	25	12 %	30	14 %
	mot.	694	139	20 %	126	18 %
Pagal amžių	iki 30 m.	141	57	40 %	64	45 %
	30–50 m.	538	102	19 %	77	14 %
	50 m. ir daugiau	225	5	2 %	15	7 %
ESTIJA						
Visi darbuotojai, iš kurių:		157	22	14 %	14	9 %
Pagal lytį	vyr.	43	3	7 %	6	14 %
	mot.	114	19	17 %	8	7 %
Pagal amžių	iki 30 m.	9	3	33 %	5	56 %
	30–50 m.	96	16	17 %	8	8 %
	50 m. ir daugiau	52	3	6 %	1	2 %

KOLEKTYVINĖS SUTARTYS IR DARBUOTOJŲ INFORMAVIMAS

Lietuvoje Bendrovė yra pasirašiusi kolektyvinę sutartį su AB „Lietuvos draudimas“ profesinių sąjungų susivienijimu. Ši sutartis patvirtinta darbuotojų konferencijoje ir yra taikoma visiems Bendrovės darbuotojams. Ji darbuotojams suteikia daugiau gali-

mybių, naudų, lengvatų ir socialinių garantijų, nei nustatyta įstatyme. Estijos filiale kolektyvinių sutarčių nėra.

Bendrovėje turime aktyviai veikiančią 11 narių LD darbo tarybą, vienas narys joje yra Bendrovės profesinių sąjungų susivienijimo atstovas. 2023 m. išrinkome naujos sudėties darbo tarybą. Du Bendrovės atstovai yra deleguoti LR darbo ginčų komisijos nariai Vilniaus mieste, vienas – iš profesinių sąjungų, o kitas – iš darbdavių organizacijos atstovų.

GRI 401-1

GRI 402-1

GRI 2-30

GRI 403-6

Rengiame reguliarius susitikimus su profesinių sąjungų ir darbo tarybų atstovais. Juose aptariami aktualūs darbo santykių klausimai, konsultuojamasi dėl organizacinės struktūros keitimo, darbo užmokesčio, darbo laiko režimo, darbuotojų saugos ir sveikatos užtikrinimo ir kitais klausimais. Nustatyta tvarka 2023 m. su darbo taryba buvo derinamos naujos Darbo tvarkos taisyklių, Atlygio nustatymo politikos ir Darbuotojų veiklos vertinimo procedūros aprašo redakcijos, kasmet teikiama vidutinio darbo užmokesčio ataskaita pagal lytis ir pareigybių lygius.

Darbuotojai apie svarbius pokyčius informuojami Darbo kodekse ir kolektyvinėje sutartyje numatytais terminais – mažiausiai prieš 5 darbo dienas iki vidinių susirinkimų. Tai daroma per intranetą ir elektroniais laiškais, naujienlaiškiais, per renginius ir kitus vidinius kanalus. Bendrovėje periodiškai rengiami susirinkimai (sudarant galimybę prisijungti virtualiojo ryšio priemonėmis), kuriuose aptariami įgyvendinami strateginiai projektai ir kiti aktualūs klausimai (LD pietūs). Juose kviečiami dalyvauti visi Bendrovės darbuotojai. Jei tai nėra visiems aktualus klausimas, rengiami susirinkimai su atskirų padalinių darbuotojais. Kartą per metus regionuose organizuojami Bendrovės valdybos susitikimai su darbuotojais – pristatoma aktualiausia informacija ir inicijuojama diskusija jiems rūpimais klausimais. Šių susitikimų vertinimai rodo, kad toks formatas yra naudingas, informatyvus ir suteikiantis galimybę palaikyti dialogą su darbuotojais.

PAPILDOMOS NAUDOS

Lankstus darbo grafikas. Darbuotojams sutarus su vadovu, gali būti taikomas lankstus darbo grafikas pasirenkant darbo pradžios (7–9 val. intervale) ir pabaigos (16–18 val. intervale) laiką ir darbo laiko trukmę. Taip darbuotojams sudaromos sąlygos lanksčiai derinti darbą ir asmeninio gyvenimo įsipareigojimus. Esant poreikiui sudaromos galimybės dirbti ne visą darbo laiką, derinant darbą su studijomis ir (ar) šeimos poreikiais.

Hibridinis darbo modelis. Taikome hibridinio darbo modelį: 50 proc. laiko dirbama biure, 50 proc. – nuotoliu. Hibridinis darbas

leidžia lanksčiai pasirinkti darbo vietą (biure arba namuose) pagal atliekamo darbo specifiką, derinant darbą ir asmeninį laiką, atsižvelgiant į darbuotojų poreikius dėl ligos ar šeimos reikalų. Esame parengę hibridinio darbo gaires, kuriose aprašomi hibridinio darbo principai, siekiant visų darbuotojų lygiateisiškumo.

Darbastogos. Siekiant geresnio darbo ir poilsio balanso, esame patvirtinę darbastogas. Sudaromos galimybės suderinti iki 182 dienų per metus darbastogų ES šalyse, Šengeno erdvės ir (ar) NATO valstybėse narėse Europoje. Šia galimybe 2021 m. pasinaudojo 28 darbuotojai (243 dienas), 2022 m. – 58 darbuotojai (835 dienas), 2023 m. – 62 darbuotojai (1 066 dienas). Darbuotojų vertinimu, darbastogos, derinant darbą su laisvalaikiu, padeda kokybiškai pailsėti, tad grįžus į darbo vietą dirbama efektyviau ir kūrybiškiau.

Papildomos laisvos dienos

- 5 papildomos atostogų dienos per kalendorinius metus Lietuvoje. Šią papildomą naudą suteikiame ilgiau nei dvejus metus dirbantiems darbuotojams išnaudojus kasmetinių atostogų dienas. Estijos padalinyje suteikiame 7 papildomas dienas nuo darbo pradžios. Skatiname darbuotojus išlaikyti darbo ir laisvalaikio balansą, gerą savijautą, todėl rūpinamės, kad jie turėtų papildomo laiko poilsiui.
- 4 sveikatinimosi dienos Lietuvos darbuotojams: darbuotojas gali sveikti namuose, nesikreipdamas į gydytojus dėl nedarbingumo dėl ligos. Darbuotojai jaučiasi emociškai saugiau, kai žino, kad, ištikus nenumatytoms sveikatos bėdoms, jais bus pasirūpinta.
- 3 dienos mokamų tikslinių atostogų Lietuvoje ir 1 papildoma diena Estijoje šeimos narių laidotuvėms.
- Apmokamos laisvos dienos darbuotojo sutuoktvių ir (ar) jo vaikų vestuvių proga (pagal LR darbo kodeksą suteikiami tik neapmokami laisvadieniai).
- Darbuotojams suteikiamas visos dienos laisvadienis mokslo metų pradžiai (pagal LR darbo kodeksą – tik pusė dienos).
- 2 dienos per kalendorinius metus Lietuvoje suteikiamos savanorystei. Skatiname komandinę savanorystę.

Darbuotojų sveikatos draudimas ir draudimas nuo nelaimingų atsitikimų. Bendrovė prisideda prie darbuotojų savijautos ir

sveikatos gerinimo suteikdama darbuotojams draudimą. Darbuotojams suteikiamas sveikatos draudimas, kad jie galėtų pasitikrinti sveikatą bet kurioje patogioje įstaigoje – kompensuojama dalis sveikatos draudimo išlaidų, taip pat suteikiama galimybė su kompensacija įsigyti kitų medicininių paslaugų ar prekių (vaistai, papildai, optikos priemonės ir t. t.), gauti individualias psichologų konsultacijas. Be to, nuo pat pirmos darbo dienos visi darbuotojai yra draudžiami draudimu nuo nelaimingų atsitikimų. O sveikatos draudimas, įsigaliojęs po bandomojo laikotarpio, lieka galioti ir darbuotojams esant vaiko priežiūros atostogose. Taip pat suteikiame galimybę darbuotojams nemokamai pasiskiepyti nuo gripo, o jų šeimos nariams suteikiama nuolaida skiepiui.

Programa „Jaučiuosi gerai“. Pagal bendrą PZU SA tvarumo strategiją nuo 2021 m. rudens įgyvendiname darbuotojų gerovės programą „Jaučiuosi gerai“. 2023 m. ji apėmė šias veiklas:

- Paskaitos visiems darbuotojams: apie skirtingų kartų pažinimą ir bendradarbiavimą mūsų organizacijoje, grįžtamojo

ryšio kultūros puoselėjimą, įkvėpimo ir įtampos šaltinių atpažinimą įmonėje, apie tai, kaip spręsti konfliktines situacijas ir kartu stiprinti santykį, kaip dirbti hibridiniu būdu ir kurti efektyvų darbą skatinančią ir emociškai palankią aplinką. Visos šios paskaitos skirtos tam, kad vieni kitus geriau pažintume, galėtume atpažinti stresą keliančias situacijas ir su jomis susidūrę turėtume vidinių išteklių su tuo tvarkytis. Taip pat buvo rengiamos paskaitos apie savanorystę ir jos prasmę.

- LD žygis Kauno marių regioniniame parke, kuriame dalyvavo daugiau nei 200 darbuotojų. Žingsnių iššūkiai yra mūsų įmonės DNR, todėl palaikome šias veiklas ne tik dalyvaudami #Walk15 iššūkiuose, bet ir organizuodami savo žygius. Fizinė veikla labai prisideda prie emocinės sveikatos palaikymo, todėl skatiname tokias veiklas visoje Bendrovėje.
- LD vidinis festivalis „Man gera“, kuriame kalbėjome apie tai, kas mums svarbu, kad įmonėje jaustumėmės gerai. Kartu dalyvavome įvairiose sportinėse veiklose, gongų terapijoje, piešimo terapijoje, sveikatingumo protmūšyje, interaktyviai





- pažinome vieni kitus aptardami Bendrovės vertybes.
- Vadovų pokalbiai su darbuotojais apie emocijas per individualius susitikimus.
- Dalijimasis naudingomis nuorodomis, vaizdo įrašais, skaitiniais, išmaniosiomis programėlėmis ir vykusių paskaitų įrašais
- intranete, skiltyje „Jaučiuosi gerai“.

Visomis šiomis veiklomis siekiame, kad darbuotojai ne tik žinotų, kaip palaikyti gerą savijautą, bet ir galėtų šias žinias pritaikyti kasdienėje veikloje. Skatiname tarpusavio pasitikėjimu grįstą aplinką, todėl šiais metais itin didelį dėmesį skyrėme grįžtamojo ryšio kultūros palaikymui. LD vadovų klube daug kalbėjome apie vadovo emocinį intelektą, kaip kurti ir palaikyti santykius su darbuotojais, vykdyti kokybiškus individualius pokalbius su darbuotojais ir juose aptarti ir tai, kas svarbu darbuotojui, kaip jis jaučiasi, su kokiomis sudėtingomis situacijomis susiduria, kaip vadovas gali padėti tvarkytis su tokiomis situacijomis.

Renginiai. Darbuotojus skatiname įvairiais renginiais. Organizuojame ir (arba) finansuojame įvairias kultūrinės, sportinės ir (ar) turistines veiklas ir įvairius renginius: LD lyderių konferencija, PKD profesionalų lyga, VKD čempionų klubas, iniciatyva „ŽingsniuOK“, „Itynės“, protmūšiai, turnyrai, žygiai, įvairūs komandos formavimo renginiai ir kt.

3.2. DARBUOTOJŲ UGDYMAS IR KOMPETENCIJŲ KĖLIMAS

Mokymai yra labai svarbi mūsų darbo kultūros ir tobulėjimo sritis. Per metus mokymuose dalyvavo 100 proc. Bendrovės darbuotojų. Lietuvoje visi darbuotojai turi baigti privalomuosius mokymus elektroninėje mokymų sistemoje „eLda“, taip pat dalyvauja profesiniuose ir bendrųjų kompetencijų mokymuose, vadovai mokosi LD vadovų klube. Įgyvendiname pokyčių ir projektų lyderių pro-

GRI 404-2

GRI 404-1

gramą LD HUB, visi darbuotojai turi galimybę dalyvauti programos „Jaučiuosi gerai“ paskaitose ir peržiūrėti jų įrašus.

Darbuotojų kvalifikacijos kėlimą organizuojame vadovaudamiesi darbuotojų mokymų ir kvalifikacijos kėlimo tvarka. Bendrovė visiems darbuotojams pagal skaidrius ir aiškius kriterijus sudaro vienodas galimybes kelti kvalifikaciją, siekti profesinio tobulėjimo, persikvalifikuoti, įgyti praktinės darbo patirties.

Darbuotojų tobulėjimo ir ugdymo veiksmai aptariami su vadovu per darbuotojo veiklos aptarimo procesą ir periodiškai rengiamus individualius pokalbius. Aptarus, kokių kompetencijų trūksta tikslams įgyvendinti, skatinama plėsti kompetencijas dirbant pagal dabartinę pareigybę ar planuojant vertikalią arba horizontalią karjerą. Atsižvelgiant ne tik į individualius, bet ir į organizacijos poreikius organizuojami konkrečių kompetencijų ugdymo mokymai, pavyzdžiui, LD HUB programa pokyčių ir projektų lyderystės kompetencijoms didinti, LD vadovų klubas vadovų kompetencijoms tobulinti.

Labai svarbus kokybiškas vadovų dėmesys darbuotojams, todėl šiais metais tęsėme vadovų ugdymą, vidurinės grandies vadovus suburdami į LD vadovų klubą. Šiame klube daug dėmesio skyrėme vadovo emociniam intelektui, mokėmės kurti ir palaikyti kokybišką ir tvarų santykį su darbuotojais, išlaikyti pozityvų reiklumą ir suteikti darbuotojo tobulėjimui reikalingą grįžtamąjį ryšį, aptarėme, ko reikia prasmingiems ir efektyviems individualiems pokalbiams su darbuotojais.

6 lentelė. Vidutinis mokymų valandų skaičius per metus, tenkantis vienam darbuotojui

	2023	
	Lietuva	Estija
Iš viso:	56	27
Vadovai	67	36
Ne vadovai	55	35

VIDINĖ KARJERA

Mums rūpi darbuotojų karjeros ir augimo galimybės. Vertiname darbuotojų turimas žinias ir kompetencijas ir norime suteikti visas galimybes įgyti naujų ir realizuoti visą potencialą. AB „Lietuvos draudimas“ 2023 m. 51 % laisvų darbo vietų užėmė vidaus kandidatai (2022 m. – 55 %). 2023 m. 76 darbuotojai padarė vidinę vertikalią arba horizontalią karjerą (2022 m. – 95), 6 specialistai tapo vadovais (2022 m. – 5). Estijos filiale vidaus kandidatai 2023 m. užėmė 24 proc. laisvų darbo vietų (įskaitant laikinuosius darbuotojus, kurių pareigybės buvo pakeistos į nuolatinės).

Konkretus, laiku suteikiamas grįžtamasis ryšys yra viena iš geriausių ir labiausiai pasiteisinusių priemonių, padedančių užtikrinti darbuotojų tobulėjimą. Stengiamės kad kiekvienam darbuotojui būtų aišku, ko iš jo tikimasi, kokia jo atliekamų darbų prasmė ir kaip jis prisideda prie bendrų tikslų siekimo. Tai padeda įgyvendinti darbuotojų veiklos vertinimo procesą. Dar prieš prasidedant veiklos vertinimo pokalbiams, tarp vadovų vyksta darbuotojų kalibravimo sesijos, per kurias gaunamas ir suteikiamas grįžtamasis ryšys apie padalinio darbuotojų darbą, rezultatus, elgesį. Tai lemia teisingą ir sąžiningą darbuotojų veiklos vertinimą.

Kiekvienais metais rengiame pusmetinius ir metinius veiklos aptarimo pokalbius su kiekvienu darbuotoju. Šis formatas suteikia galimybę aptarti pasiekimus ir padėti darbuotojui suprasti, ką jis daro gerai, o kur reikėtų tobulėti. Tai vyksta aptariant tikslų, vertybinę, karjeros ir ugdymosi dimensijas. Taip pat daug dėmesio skiriame karjerai: darbuotojas gali nurodyti, kaip planuoja savo karjerą, ir leisti vadovui padėti tai daryti. Veiklos aptarimo pokalbių sistemoje turime grįžtamojo ryšio formą, kurią naudodami galime teikti kolegoms pagyrimus ar pastabas.

Darbuotojų nuomonę apie vidinę karjerą išgirstame naudodamiesi apklausa „LD balsas“, kurioje prašome įvertinti ir pa-

komentuoti vidinės karjeros galimybes „Lietuvos draudime“. Vidinė karjera pradeda rūpintis jau nuo pirmųjų darbuotojo žingsnių Bendrovėje – organizuojame naujokų dienas, padedančias naujiems darbuotojams geriau susipažinti su „Lietuvos draudimu“, padaliniais ir jų funkcijomis, tų padalinių vadovais.

ATLYGIO POLITIKA

Atlygio sistemą Bendrovėje įdiegėme jau daugiau kaip prieš dešimtmetį, ji pagrįsta pasaulyje pripažinta Korn Ferry pareigybių vertinimo metodika ir Lietuvos atlyginimų rinkos tyrimo duomenimis. Tai leidžia užtikrinti operatyvų ir sklandų šios sistemos įgyvendinimą, palaiko aktualumą ir objektyvumą nepriklausomai nuo darbuotojo lyties.

Mūsų atlygio struktūra reglamentuojama Bendrovės Atlygio nustatymo politikoje. Ši politika atitinka mūsų verslo strategiją ir tikslus. Nustatant atlygį, atsižvelgiama į atitinkamas funkcijas atliekančių darbuotojų patirtį, kompetenciją, žinių ir įgūdžių lygį. Kiekvienai pareigybei suteikiamas tam tikras svoris, pagal kurį

nustatomas darbo užmokestis. Pareigybės lygis nustatomas įvertinant pareigybei reikalingų žinių ir kompetencijų lygį, problemų sprendimo sudėtingumą, atsakomybės lygį. Pagal tą pačią pareigybę (vienodo svorio pareigybę) dirbantiems darbuotojams, nepriklausomai nuo lyties, taikomas vienodas atlygio režimis. Vykdomė vienodo darbo užmokesčio mokėjimo stebėseną – rengiame ataskaitas, jas analizuojame ir kasmet teikiame AB „Lietuvos draudimas“ darbo tarybai. Taigi į atlygio sistemos įgyvendinimo procesą įtraukti ir darbuotojų atstovai. Jų iniciatyva tiek 2022 m., tiek 2023 m. buvo organizuotos informavimo ir konsultavimo procedūros atlygio politikos įgyvendinimo ir darbuotojų darbo užmokesčio peržiūros klausimais. AB „Lietuvos draudimas“ darbo tarybai kasmet teikiama vidutinio darbo užmokesčio ataskaita pagal lytis ir pareigybių lygius, nustatyta tvarka derinamos Darbo tvarkos taisyklių, Atlygio nustatymo politikos, darbuotojų veiklos vertinimo ir kt. politikų nuostatos, organizuojamos darbuotojų apklausos įtraukiant ir su atlygiu susijusius klausimus.

Daugiau informacijos apie Bendrovėje taikomą atlygio politiką galima rasti Mokumo ir finansinės padėties ataskaitoje, skelbiamoje [ld.lt](https://www.ld.lt).



3.3. DARBUOTOJŲ IR VISUOMENĖS ŠVIETIMAS SAUGUMO IR TVARUMO TEMOMIS

INICIATYVA „APSAUGOK MANE“

„**Apsaugok mane**“ – tai mūsų 2000 m. pradėta vaikų saugumo keliuose iniciatyva, pagal kurią apdraudžiame visus Lietuvos moksleivius.

Akcijos „Apsaugok mane“ metu šalies vairuotojai skatinami būti itin atidūs kelyje ir ypatingą dėmesį skirti jauniausiems eismo dalyviams, po vasaros atostogų grįžtantiems į miestų gatves. Visus Lietuvos moksleivius nemokamai apdraudžiame nelaimingų atsitikimų kelyje draudimu. Draudimas visą rugsėjį galioja pėstiesiems arba dviračiu keliaujantiems moksleiviams. Draudimo suma – 5 000 Eur.

Dantų šepetėlis vaikus gali apsaugoti nuo nelaimės kelyje. Remdamiesi psichologų tyrimais, pernai sukūrėme ir 2023 m. tęsėme smagų būdą vaikus mokyti saugaus eismo taisyklių. Moksliskai įrodyta, kad vaikams lengviau įgyti naujų įgūdžių, kai jie sieja juos su tuo, ką jau moka. Todėl sukūrėme dainelę, kuri, primindama, kaip valytis dantis, moko ir saugaus eismo.

PROJEKTAS „AŠ GALIU PADĖTI“

Projekto „Aš galiu padėti“ idėja kilo prieš šešerius metus, išsikėlus ambicingą tikslą – kad kiekvienas Lietuvos žmogus mokėtų suteikti pirmąją pagalbą. Mums svarbu, kad Lietuvos žmonės gebėtų greitai priimti sprendimą, ką ir kaip daryti, jei staiga prireiktų suteikti pagalbą šalia esančiam. Todėl jau daugiau kaip šešerius metus siekiame didžiojo tikslo – pirmąją pagalbą suteikti mokanti Lietuvai! Bendradarbiaudami su artimais partneriais iš Lietuvos Raudonojo Kryžiaus, nuo birželio pirmųjų dienų kvietėme Lietuvos gyventojus registruotis ir dalyvauti pirmosios pagalbos paskaitose Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje, Rokiškyje, Raseiniuose ir Tauragėje.

Be to, savo interneto svetainėje ld.lt dalijamės mokomąja medžiaga, kaip padėti užspringus, kraujuojant ir kaip atlikti pradinį gaivinimą. Palaikome viešus renginius, kuriais siekiama atkreipti dėmesį į pirmosios pagalbos mokymus, glaudžiai bendradarbiaujame su Lietuvos Raudonoju Kryžiumi.



Šiais metais per pirmosios pagalbos kampaniją **padovanojome net 1 000** nemokamų pirmosios pagalbos paskaitų ir priminėme lietuvių liaudies dainos ritmą, kuris ateityje gali padėti išgelbėti gyvybę.



VISUOMENĖS ŠVIETIMAS SAUGUMO IR TVARUMO TEMOMIS

Praėjusiais metais toliau aktyviai tęsėme proaktyvią komunikaciją klientams ir visuomenei įvairiomis draudimo temomis. Atsižvelgdami į pagrindines draudimo produktų linijas (būsto, transporto, sveikatos ir asmens, kelionių, verslo draudimo), pranešimų žiniasklaidai ir patarimų ar specialistų komentarų forma teikėme informaciją apie galimybes apsaugoti savo turtą ir sveikatą ir aiškinome, kokių veiksmų imtis patyrus žalą. Taip pat atliepėme žiniasklaidos poreikį gauti aktualių komentarų apie gamtos stichijų sukeltas žalias ar sezoninius iššūkius gyventojų turtui. Praėjusiais metais pateikėme daugiau nei 70 pranešimų žiniasklaidai. Plačiausiai aptariamose temose proaktyvioje mūsų komunikacijoje buvo būsto ir transporto draudimai ir su jais susijusios žalos.

3.4. ATSAKINGO POŽIŪRIO IR BENDRADARBIAVIMO SU NEVYRIAUSYBINĖMS ORGANIZACIJOMIS SKATINIMAS

SAVANORYSTĖS INICIATYVA „AŠ NORIU PADĖTI“

Jau daug metų palaikome darbuotojų savanorystę. Kiekvienam mūsų darbuotojui Lietuvoje skiriamos 2 mokamų atostogų dienos per metus savanoriškai veiklai. Pastebėjome, kad darbuotojai daugiausia dėmesio tam skiria gruodžio mėnesį. Vis dėlto 2023 m. stengėmės, kad savanorystės iniciatyvos vyktų ištisus metus, o gruodžio mėnesį darbuotojams, kurie tas dvi dienas buvo išnaudoję, suteikėme papildomą savanorystės dieną. Šis pokytis leido mums pasiekti daugiau organizacijų, kurioms reikalinga pagalba, be to, parodyti darbuotojams platesnes savanoriavimo galimybes. Savanorystė mūsų organizacijoje yra vienas iš ASV tikslų, tai gi siekiame užsibrėžtų pagrindinių veiklos rezultatų rodiklių, bet

GRI 406-1

taip pat matome, kad darbuotojams patiems svarbu daryti prasmingus darbus, o tai suteikia didelę vertę ne tik tiems, kuriems padedame, bet ir mums. Skatiname savanoriauti komandomis, organizavome ir sutelktinę įmonės savanorystę. Pastebėjome, kad geri darbai mus labiau sutelkia kaip darbuotojus.



2023 m. mūsų darbuotojai savanorystei skyrė **6 780 valandų.**

3.5. ŽMOGAUS TEISIŲ IR LYGIŲ GALIMYBIŲ UŽTIKRINIMAS, ĮVAIROVĖS IR ĮTRAUKTIES SKATINIMAS

Palaikome žmogaus teisių principus, įtvirtintus Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje, JT verslo ir žmogaus teisių pagrindiniuose principuose, pagrindinėse Tarptautinės darbo organizacijos (TDO) konvencijose, EBPO gairėse daugiašalėms įmonėms. Gerbiame ir palaikome teisę į vienodas galimybes ir nediskriminacinį elgesį, teisę į žmogaus saugumą, vaiko teises, asociacijų laisvę ir teisę į kolektyvines derybas. Užtikriname, kad darbuotojams būtų suteikiama saugi ir sveikatai palanki darbo vieta ir mokamas sąžiningas atlyginimas, nebūtų duodami kyšiai, o mūsų produktai nebūtų naudojami piktnaudžiaujant žmogaus teisėmis. Esame įsipareigoję užtikrinti, kad mūsų veikloje būtų išvengiama žmogaus teisių pažeidimų.

2010 m. pasitvirtinome ir nuo to laiko veiksmingai įgyvendiname Žmogaus teisių politiką. Nuo 2018 m. pagal LR darbo kodekso reikalavimus ši politika papildyta Lyčių lygybės įgyvendinimo programa, o nuo 2022-11-01 po konsultacijų su AB „Lietuvos draudimas“ darbo taryba papildyta nauja Smurto ir priekabiavimo

prevencijos programa. Su šia politika ir minėtomis programomis visi darbuotojai supažindinami elektroniniu būdu pasirašytinai. Periodiškai šia tema darbuotojams organizuojami mokymai ir žinių patikrinimas.

2015 m. pasitvirtinome ir sėkmingai naudojame pranešimų apie pažeidimus tvarką. Apie pažeidimus galima pranešti įvairiais būdais ir kanalais tiek intranete, tiek per išorinę mūsų interneto svetainę. Gaunamiems pranešimams tirti yra paskirti atsakingi asmenys, esant poreikiui sudaroma tyrimo komisija. Nuasmeninta informacija apie pažeidimus viešinama, siekiant išvengti jų pasikartojimo ateityje. Sudarome tokias galimybes darbuotojams pranešti apie patiriamą neigiamą atmosferą ar kitu būdu pasikalbėti su darbdaviu, jeigu kyla pavojus darbuotojo emocinei sveikatai:

- tiesiogiai aptarti su tiesioginiu ir (ar) aukštesnio lygio vadovu;
- anonimiškai pranešti pildant apklausos „LD balsas“ klausimyną;
- raštu, el. paštu arba per Bendrovės vidinį ar išorinę interneto svetainės kanalą pranešti apie įstatymų pažeidimus Bendrovės atsakingiems asmenims;
- kreiptis į konkretų departamentą kuriojančią personalo verslo partnerę;
- kreiptis į priskirtą bičiulį.

Netoleruojame neetiško elgesio apraiškų darbo aplinkoje. Jos pasitaiko labai retai. Tokioms problemoms spręsti paprastai pakanka neformalių pokalbių su darbuotojais. Per 2023 m. gauti ir ištirti 2 pranešimai, bet komisija, juos išnagrinėjusi, smurto ir priekabiavimo apraiškų darbe nenustatė. Visgi ši patirtis leido pateikti praktinių rekomendacijų dėl sklandesnio tyrimo proceso. Skundų dėl nevienodo atlygio ar kitų nevienodų darbo sąlygų taikymo darbuotojams nesame gavę. Bendrovėje taip pat niekada nebuvo nustatyta jokių darbo teisės pažeidimų atvejų ir nėra kilę jokių darbo ginčų dėl diskriminavimo ar smurto ir priekabiavimo.

2020 m. LR valstybinei darbo inspekcijai atlikus finansų įstaigų planinius patikrinimus dėl vyrų ir moterų atlygio ir kitų darbo sąlygų skirtumo, buvo išskirtinai konstatuota, kad mūsų Bendrovėje taikoma veiksminga lygių galimybių politikos įgyvendinimo [praktika](#).

7 lentelė. Darbuotojų įvairovė 2023 m.

	Valdyba	Aukščiausio lygio vadovai	Vidurinės grandies vadovai	Kiti darbuotojai
LIETUVA				
Visi darbuotojai	8	5	92	799
Moterys	13 %	60 %	60 %	79 %
Vyrai	88 %	40 %	40 %	21 %
Iki 30 m.	0 %	0 %	2 %	17 %
30–50 m.	63 %	40 %	84 %	57 %
Daugiau nei 50 m.	38 %	60 %	14 %	26 %
ESTIJA				
Visi darbuotojai	1	12	16	128
Moterys	0 %	50 %	69 %	76 %
Vyrai	100 %	50 %	31 %	24 %
Iki 30 m.	0 %	0 %	0 %	7 %
30–50 m.	0 %	83 %	63 %	60 %
Daugiau nei 50 m.	100 %	17 %	38 %	33 %

3.6. PATIKIMAS IR GREITAS ŽALŲ ADMINISTRAVIMAS

KLIENTŲ PATIRTIES, SUSIJUSIOS SU ŽALŲ REGISTRAVIMU IR SKAIČIAVIMU, GERINIMAS

2023 m. Lietuvoje ir toliau plėtėme savitarnos galimybes – šalia jau veikiančių visų pagrindinių draudimo produktų automatinės žalų registracijos sukūrėme asmens draudimo žalų skaičiuoklę ir atnaujinoje visą asmens draudimo žalų registracijos procesą. Taip pat atnaujinoje kasko žalų registravimo ir administravimo procesą, sukūrėme automatinį sveikatos draudimo išlaidų apmokėjimo procesą. Šios inovacijos leidžia klientams registruoti ir tvarkyti žalą patogiu metu. Tai darant užtikrinamas tiek pateikiamos informacijos, tiek asmens duomenų saugumas. Be to, kliento žalos valdymas savitarnos svetainėje pagreitina žalos administravimo procesą – visa kliento informacija yra vienoje vietoje, matyti situacijos būseną, pateikti dokumentai ir nuotraukos, lengva apsieisti papildoma informacija. Automatiniai procesai smulkių žalų administravimo srityje įdiegti visų produktų segmentuose (turto, transporto, asmens draudimo). Estijoje visiškai automatizavome žalos procesą dėl automobilio priekinio stiklo ir per 2023 m. IV ketvirtį išnagrinėjome daugiau nei 500 pretenzijų. Verslo klientams išplėtėme savitarnos platformą, kad verslo klientai ir partneriai galėtų pranešti apie žalų atvejus.

INOVACIJŲ ĮTAKA ŽALŲ TVARKYMUI

2023 m. pabaigoje Lietuvoje apie 80 proc., Estijoje apie 61 proc. privačių klientų jau aktyviai naudojami naujomis žalų registravimo galimybėmis savitarnos svetainėje. Lietuvoje net 70 proc. klientų nereikėjo tiesioginio kontakto su žalų ekspertu, kad gautų išmoką. Automatizuoti procesai klientams ypač patogūs, kai žala yra masinė – patirta dėl audros, plikledžio ir pan., nes informacija pateikiama paprastai, o mažareikšmius nuostolius galima sureguliuoti itin greitai. Atsižvelgdami į padidėjusią stichinių nelaimių riziką, šias ir kitas inovacijas ketiname plėsti ir 2024 m.

ŽALŲ REGULIAVIMAS

Per 2023 m. Lietuvoje užregistruotų žalų skaičius vienetais, palyginti su 2022 m., augo 17 proc. – iš viso užregistruotos 461 957 žalos. Didžiausią dalį mūsų sureguliuotų žalų Lietuvoje 2023 m. sudarė sveikatos žalos – 64 proc., transporto žalos sudarė 17 proc., turto žalos – 14 proc., o asmens žalos – 5 proc. Estijoje užregistruotų žalų skaičius vienetais, palyginti su 2022 m., augo 5 proc. – iš viso užregistruota 40 181 žala. Didžiausią dalį sureguliuotų žalų sudarė motorinių transporto priemonių žalos – 54 proc., turto žalos sudarė 14 proc., sveikatos žalos – 22 proc.

MASINIŲ ĮVYKIŲ SUKELIAMŲ ŽALŲ REGULIAVIMAS

Tam, kad galėtume operatyviai ir racionaliai reguliuoti masinių nelaimių žalas, esame parengę specialų procedūros aprašą, kuriame aprašomas darbo organizavimo masinių įvykių metu, įskaitant gamtos sukeltas stichines nelaimes, modelis.

2023 m. užregistravome 11 masinių įvykių, t. y. tiek pat kaip ir 2022 m., tačiau žalų skaičiumi rezultatai skiriasi: 2022 m. bendras masinių įvykių sukeltų žalų skaičius buvo 7 600, 2023 m. – 10 000. 2023 m. Lietuvoje fiksavome didžiausią mūsų istorijoje masinį gamtos jėgų – vėjo, lietaus, audros ir krušos – sukeltą įvykį. Po įvykio registruota apie 7 200 žalų, o išmokų suma siekė net 10,7 mln. Eur. Mūsų įdiegti skaitmenizavimo sprendimai palengvino žalų registravimo ir administravimo procesą. Klientai savo žalas galėjo patogiai registruoti savitarnos portale ir trumpuoju telefonu numeriu. Tam, kad žalą užregistruoti spėtų visi nukentėję klientai, netaikėme dienų skaičiaus, per kurį reikia užregistruoti žalą, limitu. Net 49 proc. žalų buvo suadministruota per pirmąsias 5 dienas. Skaitmenizuotas žalų administravimas padėjo atlyginti žalas daug greičiau ir efektyviau. Masinių įvykių metu klientus taip pat informuojame žiniasklaidoje, apie įvykio mastą pranešame savo turimais kanalais, patariame, kaip apsaugoti save ir savo turtą audrų metu.

3.7. VISAPUSIŠKA IR KOKYBIŠKA DRAUDIMO APSAUGA

Savo klientams siekiame teikti visapusišką ir kokybišką draudimo apsaugą – nuo gamtos rizikų, sveikatos problemų, nelaimingų atsitikimų, pritaikytą prie besikeičiančių jų poreikių ir lūkesčių. Nuolat peržiūrimė ir atnaujiname savo produktus, kuriame specialius pasiūlymus klientams, vykdomė šviečiamąją veiklą saugumo tema. Nuolat tobuliname klientų aptarnavimo sistemą, keliame draudimo konsultantų kvalifikaciją. Esame įsipareigoję supažindinti klientus su draudimo paslauga ir padėti jiems įsivertinti savo rizikas.

PRIVAČIŲ KLIENTŲ POREIKIŲ TENKINIMO GERINIMAS

Sveikatos draudimas	Sveikatos draudimo produkto plėtra – strateginė mūsų kryptis. 2022 m. Lietuvoje pristatėme privatiems klientams skirtą sveikatos draudimą su neribotu ambulatorinių paslaugų limitu, o 2023 m. tęsėme produkto plėtrą. Siūlome didelį paslaugų pasirinkimą ir daugiau kaip 600 partnerių tinklą visoje Lietuvoje. Apdraustieji gali naudotis tiek valstybinių, tiek privačių sveikatos priežiūros įstaigų paslaugomis.
Privalomasis vairuotojų civilinės atsakomybės draudimas	Geriname klientų patirtį, susijusią su produktų valdymu savitarnos ir elektroninės komercijos svetainėse, daug dėmesio skyrėme kokybiškos vertės klientams suteikimui. Ukrainos piliečiams, į Lietuvą atvykusiems automobiliais, taikėme 50 proc. nuolaidą privalomajam vairuotojų civilinės atsakomybės draudimui.
Kasko draudimas	Tęsėme produkto gerinimo strategiją, orientuotą į kliento gerą patirtį ir vertės didinimą. Buvo atnaujintos paslaugos teikimo taisyklės Lietuvoje. Estijoje patobulinome kasko draudimą lanksčia automobilio priekinio stiklo apsauga.
Būsto draudimas	Kaip ir kasmet, peržiūrėjome būsto draudimo produktą ir tiek naujiems, tiek atnaujinantiems sutartis klientams pasiūlėme geriau jų poreikius atitinkantį draudimą. Atsižvelgdami į kylančias prekių ir paslaugų kainas, naujiems klientams siūlėme fiksuotą draudimo kainą trejų metų laikotarpiui be ilgalaičių kliento įsipareigojimų.
Asmens draudimas	Didelį dėmesį skyrėme produkto kokybei ir vertės esamiems klientams užtikrinimo strategijai. Taip pat buvo tęsiama programa „Mano mažylis“, suteikianti galimybę nemokamai apdrausti kūdikius, iki jiems sukaks 11 mėnesių.
Kelionių draudimas	Atsižvelgdami į keliautojų poreikius ir skirtingus šalių reikalavimus bei apribojimus, 2023 m. pratęsėme galimybę įsigyti kelionių draudimo produktą su papildomai pasirinkama COVID-19 rizika.

VERSLO KLIENTAI

Mūsų užsakymu 2023 m. Lietuvoje atliktas smulkaus ir vidutinio verslo įmonių tyrimas atskleidė, kad joms aktualiausias rizikos yra susijusios su darbuotojais ir rinkos iššūkiais. Kalbant konkrečiai, tai – išlaidos dėl darbo užmokesčio augimo, darbuotojų klaidų ir rūpinimosi jų sveikata bei gerove. Su rinka susijusios rizikos apima augančią konkurenciją, prekių ir paslaugų paklausos mažėjimą ir verslo sąlygų reguliavimo pokyčius. 2023 m. ir verslo klientų poreikiai atspindėjo bendrą nuotaiką – verslo įmonės ieškojo būdų gerinti fizinę ir psichologinę savo darbuotojų sveikatą, o žmonės tokius darbdavių veiksmus vertino palankiai. Kadangi sveikatos apsauga išliko svarbus aspektas, 2023 m. ir toliau didinome apdraustųjų sveikatos draudimu skaičių ir padidinome savo rinkos dalį, susijusią su šiuo produktu, siūlydami papildomų veiksmų kompleksą, padėjusį padidinti šio segmento skvarbą ir paskatinusį naudotis sveikatos draudimu tas įmones, kurios anksčiau šio draudimo neturėjo.

DRAUDIMO APSAUGOS KONSULTACIJOS

2023 m. Lietuvoje tęsėme draudimo apsaugos konsultacijas. Konsultacijų tikslas – kliento draudimo rizikos aptarimas ir saugumo įvertinimas, padedantis jam geriau suprasti rizikas ir pasirinkti apsaugos priemones. Konsultacijos vyksta nuotoliniu vaizdo ryšiu, o jei klientas neturi galimybės prisijungti, kviečiame jį į skyrių. Per konsultaciją sukuriamos sąlygos klientą aptarnauti kokybiškai ir visą informaciją jam suteikti vienoje vietoje. Šiose konsultacijose, naudojant klausimyną, klientas gauna išsamų paaiškinimą, kokias draudimo apsaugas turi ir kokiais aspektais dar nėra apsaugotas. Klientui sudarome galimybę pačiam įsivertinti, koks yra jo poreikis ir ar tai atitinka jo realią situaciją. Atsižvelgiant į tai pateikiamos įžvalgos ir rekomendacijos. Tai – dar viena galimybė parodyti individualų dėmesį klientui, kurti pasitikėjimą, išgirsti poreikius ir pasiūlyti tinkamiausią sprendimą. 2023 m. draudimo apsaugos konsultacijose dalyvavo 140 tūkst. klientų.

KLIENTŲ APTARNAVIMAS ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE

2023-ieji buvo dar vieni intensyvios skaitmenizacijos metai. Mūsų savitarnos svetainė suteikė klientams dar geresnę patirtį dėl galimybės draudimo klausimus tvarkyti nuotoliniu būdu visą parą. Matydami didėjantį klientų polinkį draudimo reikalus tvarkytis savarankiškai, šiemet sutelkėme dėmesį į klientų aptarnavimą elektroninėje erdvėje – toliau tobulinome savitarnos sistemą ir didinome paslaugų, kurias galima įsigyti internetu, spektrą. Sėkmingų prisijungimų prie savitarnos svetainės skaičius Lietuvoje 2023 m. paaugo net 42 proc., palyginti su 2022 m.

Per 2023 m. reikšmingą dalį IT išteklių skyrėme klientų patirčiai savitarnos svetainėje gerinti. Atlikome tokius pakeitimus:

Lietuvoje:

- Verslo klientų registracija ir prisijungimas
- Verslo klientų atstovų vaidmenų ir jų teisių sukūrimas
- Prisijungimų per el. bankininkystę plėtra
- Asmens draudimo anketų patvirtinimo procesas
- Mokėjimo kortelių administravimas
- Automatinis pasiūlymų įkėlimas į savitarnos svetainę

Estijoje:

- Mašininio mokymosi sprendimo, skirto sveikatos draudimo mokėjimo failams atpažinti, įdiegimas savitarnos platformoje
- SEB elektroninės parduotuvės, skirtos SEB banko klientams, įdiegimas

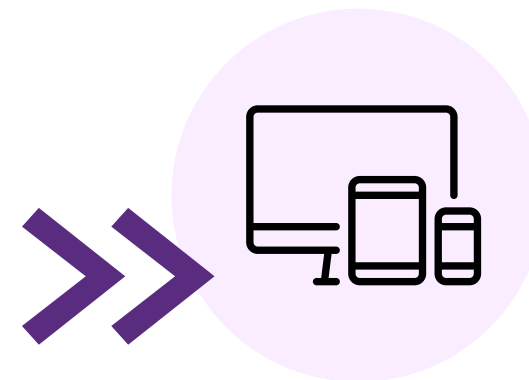
Visi šie veiksmai leido reikšmingai padidinti savitarna besinaudojančių aktyvių klientų dalį. Lietuvoje 2023 m. LD savitarna naudojosi 73 proc. aktyvių privačių klientų (2022 m. – 61 proc.) ir 56 proc. verslo klientų (2022 m. – 28 proc.). Estijoje savitarna naudojosi 50 proc. klientų.

SVEIKATOS DRAUDIMO MOBILIOJI PROGRAMĖLĖ

Matydami augantį klientų, įsigyjančių sveikatos draudimą, skaičių ir norėdami dar labiau pagerinti šių klientų patirtį, 2022–2023 m. Lietuvoje investavome į sveikatos draudimo mobiliosios programėlės kūrimą. Klientai nauja programėle pradėjo naudotis 2023 m. vasario mėn. Per 2023 metus aktyvių programėlės naudotojų skaičius pasiekė 27,5 tūkst. Programėlė leidžia klientams greitai ir patogiai peržiūrėti turimo sveikatos draudimo sąlygas, limitus ir likučius. Be to, programėlėje klientai gali teikti prašymus dėl išlaidų kompensavimo ir matyti visą savo sveikatos draudimo naudojimo istoriją.

„GOLD“ – MODERNI PARDAVIMO SISTEMA

2023 m. tęsėme savo sukurtos pardavimo sistemos „goLD“ vystymą – didžiausias dėmesys buvo skiriamas verslo civilinės atsakomybės produktų integravimui. Sistemą papildė dar trys verslui skirti produktai, leidžiantys mūsų pardavimo komandai ir su mumis bendradarbiaujantiems partneriams greičiau ir efektyviau įvykdyti pardavimo sandorius. Klientui suteikiama inovatyvesnė draudimo paslaugos pirkimo patirtis, o darbuotojui – moderni, lengvai naudojama priemonė.



4. APLINKOSAUGA



Tikslas	2023 m. rezultatas	Sąsaja su DVT
LIETUVA		
Sumažinti savo CO ₂ pėdsaką daugiau nei 10 proc., palyginti su 2019 m.	virš 50 proc.	 
Kasmet ne mažiau kaip 1 proc. draudimo veiklos rezultato skirti ekologiškų ir tvarių draudimo produktų, pasiūlymų, segmentų kūrimui arba žaliųjų technologijų rėmimui	0,6 proc.	 
Padidinti investicijų į klimata ir energiją transformuojančias sritis dalį iki 5 proc. portfelio	6,3 proc.	 
ESTIJA		
Padidinti remontuojamų automobilių stiklų skaičių mažiausiai iki 11 proc.	12,3 proc.	

PAGRINDINIAI PASIEKIMAI:

- 100 proc. mūsų naudojamos energijos sudaro žalioji elektros energija
- Klientams, tausojantiems gamtą, sukūrėme net 3 specialius draudimo pasiūlymus
- Persikėlėme į naują centrinę būstinę

4.1. KLIMATO KAITA, ENERGIJOS IR KITŲ IŠTEKLIŲ VARTOJIMAS

8 lentelė. Energijos suvartojimas

Nors mūsų srities bendrovių veikla daro palyginti nedidelę įtaką gamtai ir aplinkos taršai, nuolat ieškome būdų, kaip taupyti kasdien naudojamus išteklius ir dar labiau prisidėti prie aplinkos apsaugos. Palaikome mažo anglies dioksido kiekio technologijų ekonomiką ir prisidedame prie judėjimo tvaraus verslo kryptimi. 8 lentelėje pateikiami energijos suvartojimo mūsų Bendrovėje duomenys.

Mūsų darbuotojai per 2023 metus iš viso nuvažiuo 1,97 mln. km (2022 m. – 1,7 mln. km). Daugiausia, 1,45 mln. km, nuvažiuota dyzeliniais automobiliais (2022 m. – 1,13 mln. km), benzininiais automobiliais nuvažiuota 517 tūkst. km. Per 2023 m. komandiruočių metu darbuotojai 319 tūkst. km nuskrido lėktuvais ir 5 700 km nuvažiuo traukiniais. Estijos darbuotojai per 2023 m. nuomotu transportu nuvažiuo 24 tūkst. km.

Pagrindinis mūsų dokumentas, susijęs su poveikio aplinkai valdymu, yra vidinė Aplinkos apsaugos politika. Taip pat 2022 m., padedami išorės konsultantų, įdiegėme standartą ISO 14001, o 2023 m. buvo atliktas auditas ir patvirtintas sertifikatas naujai centrinei būstinei. Aplinkos vadybos sertifikatas padeda geriau identifikuoti Bendrovės daromą poveikį aplinkai ir sistemingai jį valdyti. Su politika ir standartais supažindinami visi darbuotojai, jie turi atlikti žinių patikrinimo testą. Aplinkos apsaugos vadybos sistemos pagal standartą LST EN ISO 14001:2015 ir su veikla susijusių mūsų Bendrovės aplinkos apsaugos vadybos sistemos procedūrų ir tvarkos aprašų reikalavimų vykdymas yra įtrauktas į visų darbuotojų pareigybės nuostatus.

	Vienetai	Lietuva		Estija	
		2022	2023	2022	2023
Elektra	MWh	1 399	1 158	150	145
Energija patalpoms šildyti ar vėsinti	GJ	4 474	4 574	158	160
Vanduo	kub.m	3 395	2 862	501	542
Gamtinės dujos	kub.m	27 000	24 241	19 822	18 500
Degalai (benzinas, dyzelinas)	t	154	176	–*	–*

* Estijoje neturime nuosavų automobilių, darbinėms kelionėms naudojamosi taksi paslaugomis ir informacija apie degalus nėra renkama.

POPIERIAUS NAUDOJIMAS

Jau kelerius metus iš eilės įgyvendiname įvairias iniciatyvas siekdami sumažinti popieriaus naudojimą Bendrovėje. 2023 m. ir toliau mažiname popieriaus naudojimą aptarnaujant klientus. 80 proc. klientų Lietuvoje ir 96 proc. Estijoje aptarnaujami be popierinių dokumentų. Priėmėme sprendimą dokumentus klientams spausdinti tik išimtiniais atvejais – viską skatiname atlikti savitarnos portale. Taip pat skatiname skaitmeninį žalų administravimą – raginame klientus registruoti žalas per savitarnos platformą „SavasLD“ ir dokumentus bei nuotraukas pateikti skaitmeniniu būdu. Turto žalų apžiūroms nenaudojame popieriaus ir dauguma atvejų jas vykdomė nuotoliniu būdu. Be to, jei tenka naudoti popierių, naudojame perdirbtą.

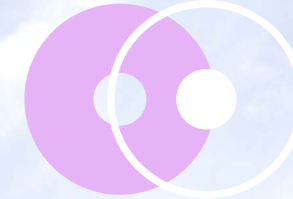
2023 m. Lietuvoje patvirtinome Personalo departamento skaitmenizavimo projektą, pagal kurį bus visiškai pereinama prie

elektroninių darbo sutarčių ir kitų personalo valdymo elektroninių dokumentų ir (ar) įrašų. Tai leis gerokai sumažinti personalo administravimo procese naudojamą popieriaus kiekį, sutaupyti laiko, sumažinti žmogiškųjų klaidų tikimybę tvarkant duomenis ir pagerins darbuotojų patirtį darbo santykių valdymo procese. Personalo valdymo ir dokumentų skaitmenizavimo projekte numatyta, kad 2024 m. su visais darbuotojais sutartys bus iš naujo pasirašytos elektroniniu būdu, o toliau formuojamos tik elektroninės darbo sutartys ir su jomis susiję dokumentai.

Taip pat prisidėjome prie atliekų perdirbimo – per metus atidavėme perdirbti 0,508 tonos smulkiosios buitinės technikos ir 1,72 tonos popieriaus.

9 lentelė. Popieriaus naudojimas

	Vienetai	Lietuva		Estija	
		2022 m. kiekis	2023 m. kiekis	2022 m. kiekis	2023 m. kiekis
Popierius	t	2,95	1,5	1,06	0,7



ŠESD EMISIJOS

Mūsų pirmieji ŠESD emisijų atskaitos (baziniai) metai – 2019 m. ŠESD emisijų sumažėjimas vertintas lyginant su pirmaisiais apskaitos – prieš COVID-19 laikotarpį – metais. CO₂ emisijų (1 ir 2 lygių) pavyko sumažinti dėl sėkmingai įgyvendintų degalų taupymo ir energijos vartojimo efektyvumo didinimo iniciatyvų: 2023 m., palyginti su 2019 m., sutaupyta daugiau nei 50 proc. Išsami emisijų vertinimo ir apskaičiavimo informacija pateikiama PZU SA grupės [nefinansinėje ataskaitoje](#).

Pagrindinės ŠESD emisijų mažinimo sritys ir priemonės:

- Sumažiname Bendrovės automobilių parką, be to, jį atnaujiname elektromobiliais ir hibridiniais automobiliais. Pakeitėme Bendrovės tvarką ir padidinome hibridinių ir elektrinių automobilių įsigijimo limitus. Trijuose biuruose turime elektrinius paspirtukus, kuriuos darbuotojai gali naudoti trumpoms kelionėms. Įtvirtinus hibridinio darbo principus, optimizuojamas administravimo ir pardavimo padalinių tinklas, siekiant sudaryti sąlygas dirbti patogiau ir efektyviau vartoti energiją. Iš viso atnaujino 52 savo biurus: 2023 m. atnaujinti 8, įskaitant centrinę būstinę, 2022 m. – 13, 2021 m. – 26, 2020 m. – 5, 2019 m. – 10. Naudojame LED apšvietimą, perkame tik žaliąją energiją. Pasirašėme sutartį dėl dalies nutilso saulės jėgainių parko, kuris, planuojama, pagamins iki 30 proc. mums reikalingos elektros energijos, įsigijimo. Elektrą iš šio parko planuojame pradėti naudoti 2024 m.



NAUJAS „LIETUVOS DRAUDIMO“ BIURŲ KOMPLEKSAS VILNIAUS SENAMIESTYJE

2023 m. rudenį atvėrėme naujo biurų komplekso B10 duris sostinės senamiestyje. Tai keturių pastatų kompleksas, kurį sudaro du administraciniai ir du gyvenamosios paskirties pastatai. Bendras pastatų komplekso plotas sudaro apie 10,8 tūkst. kv. m, projekto investicija viršijo 20 mln. eurų. Naują biurų kompleksą buvo nuspręsta statyti užpildant ir sutvarkant neapstatytą sklypą greta mūsų senojo biurų pastato J. Basanavičiaus gatvėje.

Architektų biuras „Archinova“, bendradarbiaudamas su architektūros studija „PLH Arkitekter A/S“ iš Danijos, pasiūlė darniai į senamiesčio aplinką įsiliejantį projektą, kuris papildė istorinį buvusį Pohuliankos kvartalą.

DĖMESYS DARBUOTOJŲ PATOGUMUI IR TVARUMUI

B10 komplekso idėja kilo dar prieš pandemiją, 2018 m., siekiant atliepti vieną iš pamatinių įmonės vertybių – bendradarbiavimą. Naujasis Bendrovės pastatas suprojektuotas atsižvelgiant į skirtingus darbuotojų poreikius.

Kiekviename iš 5 aukštų yra darbui skirtos 500 kv. m erdvės, supančios kiekvieno aukšto šerdį – bendro naudojimo patalpas su liftais. Mūsų skaičiavimais, pastate vienu metu gali dirbti apie 200 žmonių. Naujos patalpos įrengtos atsižvelgiant į informaciją, surinktą per darbuotojų apklausas, pokalbius su tikslinėmis grupėmis ir atliekant testus. Daug dėmesio skyrėme darbo vietų ergonomikai: reguliuojamo aukščio stalai, ergonominės kėdės, garso izoliacijos sienelės ir lubos, vaizdo ekranai su apsaugomis, būdelės individualiems pokalbiams. Siekiant išvengti monotoniškos, įrengta ir alternatyvių darbo vietų – minkštų krėslų su patogiais staliukais kompiuteriui, laisvalaikio erdvių, dušų, kad būtų palankiau į darbą atvykti dviračiais.

Statant naują kompleksą, daug dėmesio buvo skiriama ir tvarumui, netaišių kelionės būdų skatinimui. Pastatų fasadams naudotos ilgaamžės, natūralios medžiagos. Įrengta patogių vietų darbuoto-



jų dviračiams ir paspirtukams laikyti, elektros įkrovimo stotelių elektromobiliams. Pastatuose, atitinkančiuose šilumos laidumo A+ klasę, pasiekiamas optimalus mikroklimatas energiją gaunant iš atsinaujinančiųjų šaltinių.

Pastatų komplekso kieme kviečiami lankytis ne tik darbuotojai, bet ir visuomenė. Unikaliame laiptuoto dizaino kieme sukurta augalų oazė, kuriai reikalingą drėgmę užtikrins moderni požeminė kapiliarinė laistymo sistema.

ATVERTI ARCHEOLOGINIAI RADINIAI

Ruošiantis komplekso statyboms buvo rasta archeologinė vertybė – XVI a. pabaigos–XVII a. pradžios statinių liekanos. Tai pėdsakas iš baroko epochos – ūkinės paskirties pusrūsis su gerai išsilaikysiu akmenų grindiniu, virš kurio galėjo būti gyvenamosios patalpos. Įvertinus statinio laikotarpį, galima numanyti, kad jis buvo pastatytas dominikonų vienuolių, kuriems tuo metu priklausė šios teritorijos žemės sklypas. Šis baroko laikų archeologinis atradimas reikšmingai papildo žinias apie už Trakų vartų buvusį Vilniaus priemiestį ir Vilniaus vienuolynų valdas šioje teritorijoje.

Šį radinį kasdien gali pamatyti ne tik mūsų darbuotojai, klientai ir svečiai, bet ir visi J. Basanavičiaus gatvės praeiviai. Baroko laikų architektūros vertybė moderniai įkomponuota administracinio pastato hole, kuris pro vitrininius langus matomas ir iš J. Basanavičiaus gatvės pusės.



4.2. ŽIEDINĖS EKONOMIKOS SKATINIMAS

Dalyvaujame perėjimo prie žaliosios energijos iniciatyvose. Norime, kad iki 2040 m. visi pagrindiniai mūsų partneriai savo veikloje siektų neutralaus anglies dioksido poveikio, ir tikimės, kad iki 2050 m. visi mūsų klientai ir investicijos užtikrins nulinį anglies pėdsaką.

Savo veikloje nesukuriame daug atliekų, o administruodami transporto žalas siekiame dirbti tik su partneriais (autoservisais), kurie:

- tinkamai utilizuoja nebetinkamas detales;
- surenka pažeistas dalis, kad sugadintos dalys būtų pakartotinai naudojamos antrinėje rinkoje;
- transporto priemonės, kurias remontuoti netikslinga, perduoda aukcionuose.

Estijoje esame išsikėlę tikslą padidinti remontuojamų automobilių stiklų skaičių mažiausiai iki 11 proc. 2023 m. tokių automobilių buvo 12,3 proc. Stengiamės didinti priekinio stiklo drožlių ir įtrūkių taisyamą, o ne keisti visą stiklą. Klientai turi dvi galimybes: rinktis lustų ar įtrūkių remontą (tuomet jiems nereikia mokėti išskaitos) arba keisti visą stiklą (taikoma išskaita).

4.3. DRAUDIMO PRODUKTŲ IR PASIŪLYMŲ, SKATINANČIŲ TVARŲ VYSTYMĄSI, KŪRIMAS

Vienas iš strateginių Bendrovės tikslų yra skatinti klientus rinktis tvarius, aplinkai palankius sprendimus. Manome, kad geriausiai tai galime daryti per savo teikiamą paslaugą – draudimą, siūlydami išskirtines sąlygas klientams, kurie tausoja gamtą.

2022 m. išsikėlėme tikslą skirti 1 proc. draudimo veiklos rezultato tam, kad būtų kuriami ekologiški, tvarūs draudimo produktai, pasiūlymai, segmentai arba remiamos žaliosios technologijos.

2023 m. pradžioje nuodugnai išanalizavome tarptautinę ir kitų sektorių patirtį, egzistuojančius sprendimus ir parengėme draudimo pasiūlymus klientams, kurie rūpinasi gamta:

- besidraudžiantieji verslo turto draudimu saulės elektrinę tuo pačiu adresu gali apdrausti už 1 Eur;
- elektromobiliams taikome iki 50 proc. kasko draudimo nuolaidas;
- taikome 0 Eur išskaitą gamtos jėgų sukeltiems draudžiamiesiems įvykiams naujiems klientams, kurių būsto energijos vartojimo efektyvumo klasė yra A+ ir A++ ir (ar) kurie turi saulės elektrinę.

Taip pat taikome nuolaidas klientams, įsirengusiems priešgaisrines apsaugos sistemas. Jeigu nusidėvėjęs pastatas yra rekonstruotas sustiprinant jo konstrukcijas, padarant atsparesnį klimatui, klientui pasiūlomos geresnės sąlygos – vietoje likutinės vertės drausti atkūrimo verte. Į gyventojų turto draudimą taip pat įtraukiama tokių aplinkai palankių sprendimų kaip saulės elektrinių ir kolektorių, elektromobilių įkrovimo stotelių draudimas. Į kasko draudimą įeina elektromobilio nutempimas iki krovimo stotelės.

Verslo turto draudimo srityje draudžiame vėjo jėgaines, saulės elektrines. Tam tikrų rizikų (pvz., sniego slėgio) atveju raginame klientus prižiūrėti savo turtą (pvz., nuolat valyti sniegą nuo stogo), o jei šio raginimo nesilaikoma, apsauga nuo rizikos negalioja. Klientams, kurie gerai valdo riziką, taikome mažesnes įmokas ir (ar) išskaitas. Klientams, kurių rizikos valdymas nepriimtinas, pasiūlymų neteikiame. Atliekame apžiūras, įvertiname galimas grėsmes ir pateikiame klientui rekomendacijas, kaip galima pagerinti turto apsaugą nuo gaisro, gamtinių jėgų ir kitų rizikų.

4.4. TVARIOS INVESTICIJOS

Investuojame lėšas tik į tokį turtą ir investicines priemones, kurių riziką galime nustatyti, stebėti, vertinti, valdyti ir kontroliuoti. Lėšos investuojamos atsižvelgiant į Bendrovėje nustatytus limitus (kokybės, diversifikacijos, likvidumo), taip pat Rizikos apetito limi-

tus (rizikų kapitalo reikalavimus, bendro mokumo koeficientą). Siekiame investuoti į tokias bendroves ar kolektyvinio investavimo subjektus, kurie skatina ASV kriterijų ir standartų taikymą savo praktikoje, bet neapsiribojame tik tokiomis investicijomis. Mūsų tvaraus investavimo proceso pagrindas – neigiama at-ranka: vengiame investicijų į sektorius ar įmones, įsitraukusias į nepageidaujamas veiklas, arba ypač blogos reputacijos įmones. Šią atranką atliekame stebėdami žiniasklaidą ir kitus informacijos kanalus, atskleidžiančius ASV problemas, skandalus, rizikas ir reputaciją.

Siekiame neinvestuoti į akcijas ar obligacijas tokių įmonių, kurios gauna pajamas iš:

- tabako produktų gamybos ar pardavimo (išskyrus mažmeninius prekybininkus, kurių specializacija nėra tabako gaminiai ir alkoholis);
- distiliuoto alkoholio gamybos ar pardavimo (išskyrus mažmeninius prekybininkus, kurių specializacija nėra tabako gaminiai ir alkoholis);
- ginklų ir šaudmenų gamybos ar pardavimo;
- lošimų organizavimo;
- pornografijos.

ASV rizikų ir galimybių analizė nėra vienintelė priemonė priimant investicinius sprendimus. Taip pat remiamės finansinių priemonių emitentų ir jų aplinkos veiksmų, turinčių įtakos finansinių priemonių vertei, analize, įskaitant tvarumo riziką. Investavimo procese į šią riziką, be kita ko, atsižvelgiame kaip ir į kitas rizikas, pvz., finansinę, reguliavimo ir teisinę, taip pat viso finansinių priemonių portfelio diversifikacijos valdymo lygiu.

Esame išsikėlę tikslą iki 2024 m. padidinti savo investicijas į kovą su klimato kaita ir perėjimą prie švarios energijos iki 5 proc. portfelio dalies. 2023 m. investavome 6,3 proc. savo portfelio į žaliuosius vertybinius popierius.

5. VALDYSENA



Tikslas	2023 m. rezultatas	Sąsaja su DVT
LIETUVA		
30 proc. pagrindinių AB „Lietuvos draudimo“ tiekėjų turi atitikti žaliuosius ASV kriterijus	75 proc.	  
ESTIJA		
Išlaikyti lyčių lygybę, pasiekti, kad moterų vadovių dalis sudarytų 45–55 proc.	59 proc.	

PAGRINDINIAI PASIEKIMAI:

- Parengėme Bendrovės Tvarumo politiką
- Į tiekėjų atranką įtraukėme tvarumo kriterijus
- Atnaujino Žmogaus teisių politiką ir Aplinkosaugos politiką

5.1. ATSAKOMYBĖ TIEKIMO GRANDINĖJE

Visų savo tiekėjų prašome patvirtinti, kad jie atitinka Įmonių socialinės atsakomybės kodekso, taikomo PZU įmonių grupės tiekėjams, nuostatas, pagal kurias tiekėjai privalo laikytis privalomųjų teisės aktų reikalavimų, reglamentuojančių darbuotojų saugą, priverstinio ar privalomojo darbo ir vaikų darbo draudimą, pamatines darbuotojų teises (įskaitant draudimą vesti kolektyvines derybas). [Kodeksas](#) yra viešai skelbiamas mūsų interneto svetainėje. 2023 m. įsivertinome rizikas, galinčias kilti tiekimo grandinėje, tačiau reikšmingų rizikų nefiksavome.

2023 m. Lietuvoje integravome į tiekėjų pasirinkimo procesą tvarumo apklausą – prašome tiekėjų užpildyti mūsų parengtą klausimyną, kad įvertintume jų tvarumo lygį. Jį turi pildyti paslaugų tiekėjai, kurių sutartis yra ilgesnė nei 1 metų, o pirkimo suma didesnė nei 100 tūkst. eurų. Esame išsiskėlę tikslą iki 2024 m. tokių tiekėjų turėti 70 proc. (2023 m. turėjome jau 75 proc.). 2024 m. planuojame tiekėjų atitiktį ASV kriterijams pradėti vertinti ir Estijos filiale. Pirkimo procedūrose taikydami žalumo kriterijus užtikriname, kad mūsų įsigyjamos prekės, paslaugos ir darbai darytų kuo mažesnę poveikį aplinkai. Tai tampa svirtu, skatinančiu verslo aplinką, mūsų partnerius savo veikloje taikyti vis aukštesnius tvarumo standartus.

5.2. KIBERNETINĖ IR DUOMENŲ APSAUGA

ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

Laikomės Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) reikalavimų – nuolat palaikome aukštą duomenų apsaugos lygį. Tai įrodo 2022 m. atliktas vidaus auditas ir 2023 m. Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos vykdytas prevencinis patikrinimas dėl asmens duomenų tvarkymo teikiant privalomojo draudimo paslaugas: nustatyta, kad duomenų tvarkymas Bendrovėje atitinka teisinius reikalavimus.

Siekdami išlaikyti aukštą asmens duomenų apsaugos lygį, reguliariai peržiūrimė ir atnaujiname vidinės tvarkos aprašus, reglamentuojančius asmens duomenų tvarkymą, asmens duomenų saugumo pažeidimų tyrimą, o darbuotojai supažindinami su tais dokumentais ir jų pakeitimais. Kasmet visi darbuotojai savo žinias asmens duomenų apsaugos srityje gilina dalyvaudami mokymuose ir laikydami žinių patikrinimo testą. Mūsų atitikties specialistai ir duomenų apsaugos pareigūnas prižiūri, kad būtų laikomasi Asmens duomenų teisinės apsaugos politikos, asmens duomenų tvarkymą

reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, konsultuoja darbuotojus asmens duomenų apsaugos atitikties klausimais.

Siekdami užtikrinti asmens duomenų ir visos informacijos, susijusios su draudimu, apsaugą, toliau tobuliname savitarnos svetainę, diegėme papildomas funkcijas, kurių tikslas – suteikti galimybę klientams pateikti informaciją saugiausiu ir patogiausiu būdu. 2023 m. Lietuvoje panaikinome galimybę draudimo konsultantams siųsti privatiems klientams prie el. laiško prisegtus dokumentus, kad būtų išvengta žmogaus klaidų ir klientų duomenų nutekėjimo. Klientai jiems skirtus dokumentus gali saugiai peržiūrėti savitarnos portale savasLD.lt, prie kurio jungiantis būtina patvirtinti savo tapatybę. Taip pat pakoregavome internetines skaičiuokles – dabar, norėdamas apsiskaičiuoti draudimo kainą ir gauti draudimo pasiūlymą, klientas turi identifikuotis ir prisijungti prie savitarnos sistemos. Taigi visada galime identifikuoti asmenį, kuris siekė gauti draudimo pasiūlymą, net jei ketinama apdrausti kitą asmenį ar kitam asmeniui nuosavybės teise priklausantį turtą.



KIBERNETINĖ APSAUGA

Bendrovės veikla priklauso nuo tinkamo sistemų veikimo. Siekiamė užtikrinti savo darbuotojų ir klientų duomenų apsaugą, todėl nemažai dėmesio skiriame kibernetiniam saugumui:

- Naudojame dirbtinio intelekto priemones, padedančias atremti kibernetines atakas.
- Nuolat mokome darbuotojus ir stengiamės užtikrinti jų atsparumą kibernetinėms atakoms, ypač didelį dėmesį skiriame socialinės inžinerijos atakų grupei.
- Sau ir savo tiekėjams taikome Lietuvos banko nustatytus kibernetinio saugumo kriterijus.
- Vykdomė nuolatinį rizikos vertinimą ir valdymą, reguliariai vertiname potencialias kibernetinio saugumo rizikas, rengiame rizikų mažinimo planus.
- Kasdien skenuodami savo tinklus ir sistemas ieškome pažeidžiamumų ir juos iškart šaliname. Bendradarbiaudami su geriausiomis užsienio įmonėmis reguliariai vykdomė skverbimosi testavimus.
- Nuolat mokome savo programuotojus saugaus sistemų projektavimo ir programavimo, užtikriname, kad kibernetinis saugumas būtų neatsiejama sistemų kokybės dalis.
- Reguliariai vykdomė kibernetinio saugumo auditą, pasitelkdami didžiausias tarptautines įmones.
- Renkame su kibernetiniu saugumu susijusius duomenis, juos analizuojame ir stengiamės priimti duomenimis, o ne įsitikinimais grįstus sprendimus. Įdomus faktas yra tas, kad mūsų kibernetinio saugumo duomenų bazės yra pačios didžiausios visos įmonės mastu.
- Nenutrūkstamai tobuliname savo kibernetinio saugumo veiklą, kad neatsiliktume nuo pasaulio kibernetinio saugumo gerosios praktikos.

GRI 2-25

GRI 205-1

GRI 205-2

GRI 205-3

GRI 2-27

GRI 206-1

5.3. ATSAKINGAS VALDYMAS

KORUPCIJOS IR KYŠININKAVIMO PREVENCIJA

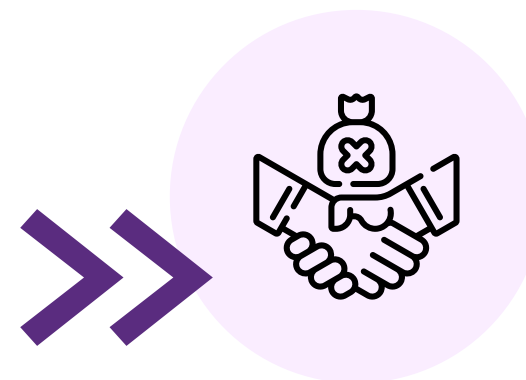
Laikomės griežtos Korupcijos ir kyšininkavimo prevencijos politikos, ji taikoma visiems darbuotojams ir visai jų vykdomai veiklai. Mūsų darbuotojai neturi teisės duoti, siūlyti ar priimti jokių kyšių ar „proceso spartinimo mokėjimų“, nederamų dovanų ar vaišių. Toks įpareigojimas galioja ir santykiams su valstybės pareigūnais, ir su fiziniais ar juridiniais asmenimis.

Laikytis griežtos Korupcijos ir kyšininkavimo prevencijos politikos reikalaujame ir iš partnerių, rangovų, tiekėjų, konsultantų, kitų su bendrove susijusių asmenų – jie supažindinami su Bendrovės interneto svetainėje skelbiama [Kovos su korupcija programa](#) ir įsipareigoja jos laikytis. Intranete Bendrovė taip pat yra paskelbusi taisykles ir patarimų sąrašą, kaip ir kada darbuotojai gali teikti ir gauti dovanas ar kitas paslaugas nepažeisdami kovos su korupcija teisės aktu.

Visiems Bendrovės darbuotojams rengiami aktualūs mokymai apie tai, kaip įgyvendinti Kovos su korupcija programos nuostatas. Apie bet kokius bandymus įteikti kyši Bendrovės komandos nariai privalo nedelsdami pranešti teisėsaugos pareigūnams ir savo vadovybei. Esame įsipareigoję kovoti su kyšininkavimu ir korupcija atsižvelgdami į Lietuvoje galiojančius teisės aktus, etikos standartus ir remdamasi gerąja praktika, išdėstyta Bendrovės Kovos su korupcija programoje.

Prie kovos su korupcija prisideda ir pati mūsų bendruomenė – ji laikosi Bendrovėje galiojančių paramos skyrimo taisyklių, neleidžiančių remti ir skirti lėšų politinėms partijoms, karinėms organizacijoms, kuriai nors vienai religijai atstovaujančioms organizacijoms ir asmenims, kurie paramos siekia individualiai.

2023 m. mums nebuvo iškelta bylų ir neskirta baudų dėl konkurencijos pažeidimų ar teisės aktų nesilaikymo.



GRI RODIKLIŲ SĄRAŠAS

Pareiškimas dėl GRI standartų naudojimo

2023 m. sausio 1 d. – gruodžio 31 d. laikotarpio informaciją, pateiktą šioje GRI lentelėje, AB „Lietuvos draudimas“ parengė atsižvelgiant į GRI standartus.

Taikomi GRI 1

GRI 1. Taikymo pagrindai 2021

GRI standartas	Atskleidimas	Puslapis
GRI 2. BENDROJI INFORMACIJA 2021		
Organizacija ir jos ataskaitų teikimo praktika		
GRI 2-1	Informacija apie organizaciją	6 psl.
GRI 2-2	Ataskaitos apimtis	4 psl.
GRI 2-3	Ataskaitinis laikotarpis, ataskaitų teikimo dažnumas ir kontaktinis asmuo klausimams apie ataskaitą	4 psl.
GRI 2-4	Pasikartojanti informacija	4 psl.
GRI 2-5	Išorinis patikrinimas	4 psl.
Veikla ir darbuotojai		
GRI 2-6	Veikla, vertės grandinė ir kiti verslo santykiai	5-6 psl.
GRI 2-7	Darbuotojai	18 psl.
Valdymas		
GRI 2-9	Valdymo struktūra ir sudėtis	Atskleidžiama mokumo ir finansinės padėties ataskaitoje
GRI 2-10	Aukščiausio valdymo organo narių siūlymas ir atranka	
GRI 2-11	Aukščiausio valdymo organo pirmininkas	
GRI 2-12	Aukščiausio valdymo organo vaidmuo prižiūrint organizacijos poveikio valdymą	11 psl.
GRI 2-13	Atsakomybės už organizacijos poveikio valdymą delegavimas	11 psl.
GRI 2-14	Aukščiausio valdymo organo vaidmuo teikiant tvarumo ataskaitas	4 psl.
GRI 2-16	Pranešimai apie kritines problemas	11 psl.
GRI 2-17	Aukščiausio valdymo organo narių žinios darnaus vystymosi srityje	11 psl.
GRI 2-18	Aukščiausio valdymo organo veiklos rezultatų vertinimas	Atskleidžiama mokumo ir finansinės padėties ataskaitoje
GRI 2-19	Atlygio politika	
GRI 2-20	Atlyginimų nustatymo procesas	22 psl.

Strategija, politika ir taikomos praktikos		
GRI 2-22	Pareiškimas apie tvarios plėtros strategiją	9-10 psl.
GRI 2-23	Atsakingo verslo politika	9-10 psl.
GRI 2-24	Atsakingo verslo politikoje apibrėžtų įsipareigojimų įtvirtinimas	9-10 psl.
GRI 2-25	Sukelto neigiamo poveikio ištaisymo procesai	11; 35 psl.
GRI 2-26	Patarimų ir susirūpinimų keliančių klausimų teikimo priemonės	11 psl.
GRI 2-27	Atitiktis teisiniams reikalavimams	35 psl.
GRI 2-28	Narystė asociacijose	6 psl.
Suinteresuotųjų šalių dalyvavimas		
GRI 2-29	Bendradarbiavimo su suinteresuotosiomis šalimis praktika	12 psl.
GRI 2-30	Kolektyvinės sutartys	19 psl.
GRI 3. PAGRINDINĖS TVARUMO TEMOS 2021		
GRI 3-1	Pagrindinių tvarumo temų nustatymo procesas	14 psl.
GRI 3-2	Pagrindinių tvarumo temų sąrašas	14 psl.
GRI 3-3	Pagrindinių tvarumo temų valdymas	13 psl.
SOCIALINĖS TEMOS		
GRI 401. ĮDARBINIMAS 2016		
401-1	Priimti nauji darbuotojai ir darbuotojų kaita	19 psl.
GRI 402. DARBO SANTYKIAI 2016		
402-1	Trumpiausias pranešimų apie veiklos pakeitimus laikotarpis	19 psl.
GRI 403. DARBUOTOJŲ SVEIKATA IR SAUGA 2018		
403-6	Darbuotojų sveikatos skatinimas	19 psl.
GRI 404. DARBUOTOJŲ MOKYMAI IR UGDYMAS 2016		
404-1	Vidutinis mokymo valandų skaičius per metus, tenkantis darbuotojui	21 psl.
404-2	Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo programos ir pereinamojo laikotarpio pagalbos programos	21 psl.
404-3	Darbuotojų, reguliariai gaunančių veiklos ir karjeros apžvalgas, procentas	22 psl.
GRI 405. ĮVAIROVĖ IR LYGIOS GALIMYBĖS 2016		
405-1	Valdymo organų ir darbuotojų įvairovė	25 psl.
GRI 406. NEDISKRIMINAVIMAS 2016		
406-1	Diskriminavimo atvejai ir korekciniai veiksmai, kurių buvo imtasi	24 psl.
GRI 407. DARBUOTOJŲ TEISĖ VESTI KOLEKTYVINES DERYBAS IR SUDARYTI KOLEKTYVINES SUTARTIS 2016		
407-1	Veikla ir tiekėjai, galintys kelti pavojų teisei vesti kolektyvines derybas ir sudaryti kolektyvines sutartis	34 psl.

GRI 408. VAIKŲ DARBAS 2016		
408-1	Veikla ir tiekėjai, susiję su didele vaikų darbo rizika	34 psl.
GRI 409. PRIVERSTINIS AR PRIVALOMASIS DARBAS 2016		
409-1	Veikla ir tiekėjai, susiję su didele priverstinio ar privalomojo darbo atvejų rizika	34 psl.
GRI 414. TIEKĖJŲ VERTINIMAS PAGAL SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS KRITERIJUS 2016		
414-1	Nauji tiekėjai, kurie buvo patikrinti pagal socialinės atsakomybės kriterijus	34 psl.
VALDYSENA		
GRI 201. EKONOMINIS POVEIKIS 2016		
201-1	Sukurta ir paskirstyta tiesioginė ekonominė vertė	8 psl.
GRI 205. KORUPCIJOS PREVENCIJA 2016		
205-1	Operacijos, kurios buvo įvertintos dėl su korupcija susijusios rizikos	35 psl.
205-2	Korupcijos prevencijos politikų ir procedūrų komunikacija ir mokymai	35 psl.
205-3	Patvirtinti korupcijos incidentai ir veiksmai, kurių buvo imtasi	35 psl.
GRI 206. ANTIKONKURENCINIS ELGESYS		
206-1	Teisiniai veiksmai dėl antikonkurencinio elgesio, antimonopolinės veiklos ir monopolinės veiklos	35 psl.
APLINKOSAUGA		
GRI 302. ENERGIJA		
302-1	Energijos suvartojimas organizacijoje	29 psl.
GRI 308. TIEKĖJŲ PATIKRINIMAS PAGAL APLINKOSAUGOS KRITERIJUS 2016		
308-1	Nauji tiekėjai, kurie buvo patikrinti pagal aplinkosaugos kriterijus	34 psl.