

ADB Gjensidige

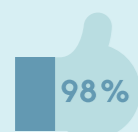
2020 Sotsiaalse
vastutuse aruanne



Sisukord

2020. aasta olulisimad punktid	3
Tervis, turvalisus ja keskkond	4
Tugev töötajate kogukond	5
Paindlik ja peresõbralik ettevõte	6
Töötajate õigused ja mitmekesisus	7
Töötajate pädevuse arendamine	8
Klientide rahulolu ja tootekvaliteet	9
Analüüs, uuendused ja tehnoloogiad	9
Kliendi andmekaitse	10
Rikkumisest teatamine	10
Nulltolerants igasuguse korrupsiooni suhtes	11
Riskijuhtimise põhimõtted	12
Hanked ja tarnijad	12
Keskkond, kliima ja jätkusuutlikkus	13
Sotsiaalse vastutuse algatused ja projektid	14
Gjensidige kohta	15

2020. aasta olulisimad punktid



- Pärast liikumispääsude kehtestamist alustas ühe nädala jooksul kogu meie organisatsioon Baltikumis tööd kodust. Uuring näitas, et 98% meie töötajatest oli rõõmsad, et said kodust tööd teha ja vältida COVID-19-ga nakatumise ohtu (aprill 2020).



- Karantiini ajal panustasime eakate inimeste aitamise, panustades Lätis ja Leedus nende emotsionaalsesse ja füüsilisse turvalisusse.



- Klientide ja partnerite jõulukinkide jaoks eraldatud raha annetasime Leedus, Lätis ja Eestis heategevuseks.



- Teenisime Lätis jätkusuutlikkuse indeksi eest hõbemedali.



- Leedus anti meile 2020. aastal Delfi ja ajakirja Reitingai poolt vastutustundliku eestvedamise auhind.



- Leedu riiklik tööinspektsioon nimetas Gjensidige üheks ettevõtteks, kes võitlevad edukalt selle nimel, et kaotada meeste ja naiste vahelist palgalõhet.



- Gjensidige jõudis Leedu tugevaimate finantsettevõtete esikümnesse (Verslo žinios).




- Gjensidige Baltimaade tegevjuht Marius Jundulas oli üks enim tsiteeritud ärijuhte Leedu meedias (Mediaskopas).


„Gjensidige jaoks seisneb sotsiaalne vastutus ennekõike meie käitumises, st meie sotsiaalses positsioonis ja selles, kuidas seda reaalses elus rakendatakse. Ja see ei ole ainult toetus konkreetsele valitud projektile, mida soovime toetada. Taoline lähenemine sotsiaalsele vastutusele ei ole tänapäeva ühiskonnas enam asjakohane. Kui mõtleme sotsiaalsele vastutusele, küsime endalt, millist tegelikku mõju see meie ettevõttele ja ühiskonnale avaldab?“

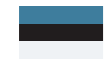
Marius Jundulas,
Baltikumi Gjensidige tegevjuht

Tervis, turvalisus ja keskkond

Viimase paari aasta jooksul oleme palju vaeva näinud, et muuta Gjensidige kontorid turvaliseks ja ergonoomiliseks töökohaks.

 2017. aastal kolisime uude Gjensidige Baltikumi peakontoris Vilniuses, mis vastab kõigile rohelise hoone nõuetele.

 2020. aasta veebruaris kolisid meie Läti kolleegid Riias paiknevasse uude, kaasaegsesse ja ergonoomilisse kontoris.

 Suvel renoveeriti ka Eesti Gjensidige kontor.

Pandeemia algusest saati oleme enamiku 2020. aastast töötanud kodust ja kogu ülejäänud aja rakendanud paindlikke töögraafikuid tagamaks, et meie kontorites töötamine oleks turvaline. Korraldasime töökohad ümber, et tagada turvaline vahemaa, desinfitseerisime regulaarselt tööpindu, piirasime küllastajate arvu ja rakendasime muid vajalikke meetmeid. Gjensidige teeninduspunktidesse paigaldati koheselt ka kaitseklaasid, korraga teenindatavate klientide arv viidi miinimumini ja pakuti käte desinfitseerimise võimalusi.

Meie mureks ei olnud ainult füüsiline tervis, vaid ka emotsionaalne heaolu. Korraldasime erinevaid koolitusi toimetulemisest stressi ja tugevate emotsioonidega, suhtlemisest distantsõppel olevate lastega. Koostöös Inimuuringute Keskuse (Žmogaus studijų) psühholoogidega postitasime oma sisevõrku näpunäiteid, kuidas säilitada heaolu ja positiivne suhtumine.

2020. aasta novembris korraldasime koostöös Inimuuringute Keskusega oma töötajate heaolu-uuringu. Umbes 400 töötajal Leedus, Lätis ja Eestis oli võimalus anda hinnang oma kaasatusele ja emotsionaalsele seisundile ning avaldada arvamust kodust töötamise kohta. Võrdlesime tulemusi teiste Baltikumi ettevõtetega, kelle töötajad vastasid samadele küsimustele.

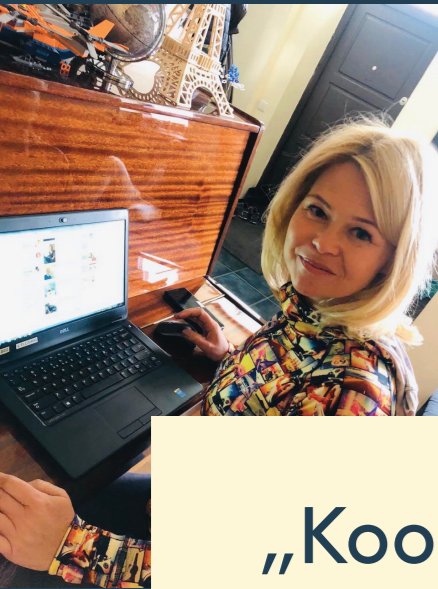
Selles uues reaalsuses kaugtööd tehes suutsime oma inimesi innustada ja rahustada. Meil oli hea meel näha töötajate päris suurt kaasatust (78%). Isegi tingimustes, kus koos ülejäänud maailmaga tunnevad ka meie töötajad endiselt stressi ja ärevust, oli 84% vastanutest oma eluga rahul või väga rahul.

80% töötajatest leidis, et ettevõtte eesmärgid on Covid-19 pandeemia ajal selged või täiesti selged ja läbipaistvad. Lausa 86% töötajatest ütles, et nad on piisavalt informeeritud ettevõtte edust nende eesmärkide saavutamisel.

Peaagu pooled meie töötajatest eelistasid jätkata kodust töötamist ka pärast pandeemia lõppu, kuna nad suutsid paremini oma tegevust korraldada ja tööle keskenduda.

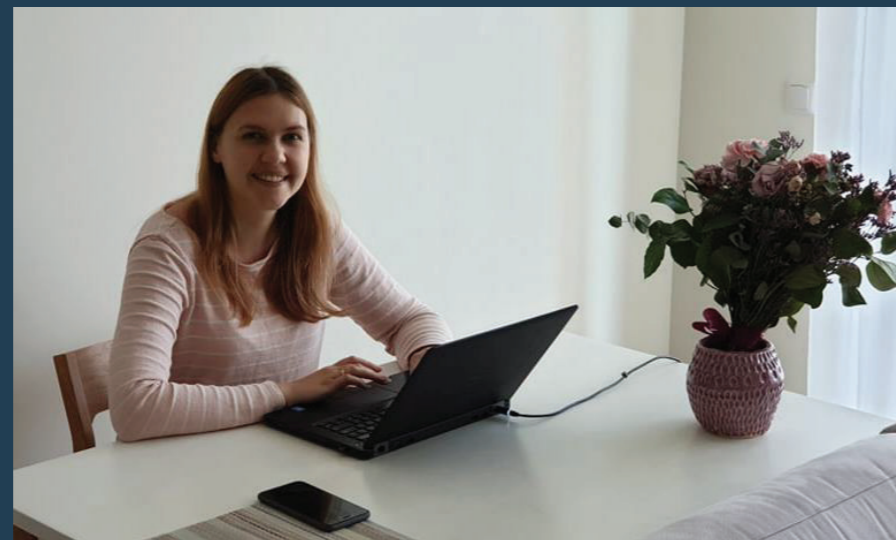
Peaagu pooled
meie töötajatest
eelistasid jätkata
kodust töötamist ka
pärast pandeemia
lõppu.





„Koos ka distantsilt“

oli meie 2020. aasta eesmärk. Viisime oma traditsioonilised üritused ja projektid virtuaalsesse ruumi ning innustasime uusi kolleege, hoides üleval head tuju ja soodustades meeskonda kuulumise tunnet.



Tugev töötajate kogukond

„Parimate soovidega kodust“

Koos pandeemia algusega lõime sisevõrgus spetsiaalse infoseksiooni, et pakkuda oma töötajatele kogu vajalikku koroonaviirusega seotud infot. Kui meie töötajad hakkasid töötama kodust, muutus see seksioon heade mõtete saatmise ruumiks. Peaaegu kolm kuud postitasime iga päev sinna oma kolleegide lugusid ja pilte sellest, kuidas nad kodust töötasid, tegelesid erinevate väljakutsetega ning püüdsid hoida tasakaalu töö ja isikliku elu vahel.

Aktiivne eluviis

Juba neli aastat on Gjensidige olnud TrenkTurase sponsor ja partner matkareiside korraldamisel Leedus ja Lätis. Kõigil üritustel oli Gjensidige töötajatest ja nende pereliikmetest koosnevad meeskonnad suurimad ja kõndisid pikimaid distantse. See oli esimene kord, kui Gjensidige matkal Gauja orgu teenis kulla puhtalt Läti meeskond.

Meie matkamist ja aktiivset eluviisi soodustav kultuur inspireeris kaht uut väljakutset. Kevadel ja suvel oli meil Baltikum töötajatele kaheetapiline matkaväljakutse. Kolleegid jälgisid oma matkadistantse mobiilirakenduses ja need, kelle olid pikimad distantid, said auhinnad. Mõned meist tegid nalja, et karantiinipiirangute tõttu suutsime lõpuks pühendada kogu oma vaba aja kõndimisele. Seega, kui me ei töötanud, siis me kõndisime. Läbisime kokku üle 15 000 kilomeetri. Talv oli ideaalne aeg kõikvõimalikel spordialadel võistlemiseks. Meie kolleegid sukeldusid oma lemmiktegevustesse joogast võitluskunstini. Võtsime ette viienädalase spordiväljakutse, jälgisime oma aktiivsust ja jagasime lõbusaid pilte. Meie analüütikud jälgisid tähelepanelikult tulemusi ning uurisid ja tuvastasid trende.

Virtuaalne tänutool

Pikaaegne Baltikumiülene algatus „Gjensidige tänutooli“ liikus pandeemia tõttu samuti virtuaalruumi. Iga paari nädala tagant annavad töötajad üksteisele üle sümboolse tooli, et väljendada tänulikkust ja tunnustust. Selle algatuse eesmärk on parandada meeskonnavaimu ning suurendada kolleegide ja nende panuse väärtustamist ühiste eesmärkide saavutamisel.

Mõttelahingud

Karantiini ajal tundsimme eriti puudust töövälisest vestlustest ja kolleegidega koostegemisest. Nii organiseerisid kaks aktiivset kolleegi Leedus mõttelahingute turniiri. Kaheksa meeskonda võistlesid viis nädalat ning auhinna asemel postitasid nad sisevõrgus kõigile kolleegidele keerulise küsimuse.

Näomaskid ja kogukonnatunne

Gjensidige tellis kõigile oma Baltikumi töötajatele turvalised ja stiilsed näomaskid. Lisaks sellele, et need olid kõigi töötajate seas väga populaarsed, andsid need ka ühtsuse ja turvalise tunde. Maskid valmistati Leedus, et toetada kohalikku ettevõtlust.



Paindlik ja peresõbralik ettevõte

Gjensidige üleminek kodus töötamisele oli sujuv, kuna alustasime sellega aastal 2019.

2020. aasta aprillis näitas töötajate küsitlus, et enamik Leedu vastajatest oli kodus töötamise korraldusega rahul ja suutis vältida COVID-19-sse nakatumise riski. Eestis ja Lätis oli see arv vastavalt 96,4% ja 94,9%.

Töötajate rahulolu seoses kodus töötamisega

Leedus		98 %
Eestis		96,4 %
Lätis		94,9 %

Kui küsiti kodus töötamise eelseid, mainisid inimesed aja ja raha säästmist, paremat keskendumisvõimet ja võimalust oma laste eest hoolitseda.

Sellest hoolimata ei vabasta kodus töötamine kedagi vanemlikest ja hooldajakohustustest. Seega olid suurimad väljakutsed suutlikkus tasakaalustada tööd ja kodukohustusi, järgida töödistsipliini ja teha vajalikke pause.

Seoses sellega keskendus Gjensidige töötajate emotsionaalsele heaolule, julgustas nende suhtlemist ja koostööd ning andis uusi vahendeid ja platvorme kaugsuhtluseks.

Töötajate soodustuste ulatus ei muutunud ja osa soodustusi kohandati pandeemia eripäradega.



Kõigil töötajatel on tervise- ja elukindlustus.

Täiendavad puhkusepäevad ja vabad päevad

Gjensidige töötajatele antakse lisapuhkepäevi talvel, vaba päev sünnipäeval, üks vaba päev aastas isiklikeks vajadusteks ning viieaastase staažiga töötajatele täiendav vaba päev.

1. september on vaba päev kuni viiendasse klassiminevate laste vanematele. Meil on traditsioon, kus teadmispäeva eel kutsume oma töötajate lapsed kontoritesse lõbusale üritusele, kus jäetakse hüvasti suvega, nauditakse maiustusi ja saadakse toremaid auhindu. 2020. aastal ei tahtnud me riskida suurte kogunemiste korraldamisega, kuid iga kuni 12-aastane eelkoolis või koolis käiv Gjensidige töötaja laps sai unikaalse Gjensidige disainiga võõkoti.

Tervise- ja elukindlustus

Kõigil töötajatel on tervise- ja elukindlustus. Tervisekindlustuse tingimusi täiustatakse järjepidevalt igal aastal, pakkudes Gjensidige töötajatele erinevaid heaoluvõimalusi ning võimalust igast haigusest kiiremini taastuda.

Lisaks muudele hüvitistele katab elukindlustus väljamakseid lapse sünni korral, töötaja või tema pereliikme surma korral või kriitilise haiguse korral.

Gjensidige on
igasuguse
diskrimineerimise
vastu

2020. aastal nimetas Leedu Vabariigi riiklik tööinspeksioon teiste seas ka Gjensidiget kui ettevõtet, kes võitleb tõhusalt meeste ja naiste palgalõhe vastu.

Töötajate õigused ja mitmekesisus

Gjensidige annab Balti riikides tööd 700 inimesele. Meie ettevõtte järgib Leedus, Lätis ja Eestis töötajate õigusi reguleerivaid ja kaitsvaid seadusi. Neid järgitakse ka meie igapäevategevustes, kui me koostame ja järgime ettevõtte siseprotseduure.

Leedus asuvas Gjensidige filiaalis on töötajate valitud **töönõukogu**. Töönõukogu eesmärk on kaitsta töötajate kutse-, tööhõive-, majandus- ja sotsiaalõigusi ning esindada nende huve.

Gjensidige on igasuguse diskrimineerimise vastu, olgu see soo, rassi, rahvuse, keele, sotsiaalse staatuse, religiooni, uskumuste, seksuaalse orientatsiooni, puude vm põhjal. Tagame võrdsed võimalused ja tingimused nii uue töötaja palkamisel kui ka töötajate karjääri jooksul ettevõttes.

Osaleme aktiivselt ülikoolide või muude organisatsioonide korraldatavatel karjääripäevadel ning sel viisil tagame, et jääme avatuks ja nähtavaks potentsiaalsetele uutele töötajatele ja praktikantidele.

2020. aastal edutati Baltimaades ettevõtte sees **11%** Gjensidige töötajatest:

- Leedus – 13%
- Lätis – 7%
- Eestis – 9%

Personalivaliku rakendamisel julgustame oma töötajaid kasutama ära ettevõttesiseseid karjääri võimalusi. Kõigil ettevõtte töötajatel on võrdsed võimalused kvalifikatsiooni parandamiseks, erialase arengu jätkamiseks ning uute kvalifikatsioonide ja praktilise töökogemuse omandamiseks. Ettevõtte annab neile võrdsed privileegid.

Gjensidige on loonud Baltimaades uue töötasude süsteemi, mis põhineb rahvusvahelisel ametikoha hindamise meetodikal. Kõikidele ametikohtadele määratakse konkreetne tase kolme peamise kriteeriumi järgi: teadmised, probleemide lahendamine ja kohustused. Süsteemi selgus, läbipaistvus ja järjepidev rakendamine aitavad tagada, et sama või sarnase töö eest makstakse võrdselt, sõltumata soost.

Rahandus- ja kindlustussektorit iseloomustab suurim töötasude vahe tööturul. Eurostati andmetel on sooline palgalõhe suurim EL-i rahandus- ja kindlustussektoris. Eestis on erinevust 40,2% ning Leedus ja Lätis vastavalt 38,1% ja 29,8%. Baltikumi Gjensidiges on registreeritud soolist palgaerinevust kokku 33,89%, Eestis 25,33%, Leedus 29,51% ja Lätis 45,87%. Gjensidiges rakendatud töötasude süsteem, kasutatud meetodid ja täiendav eelarve tagavad meestele ja naistele makstava töötasu vahe järjepideva vähendamise.

Gjensidiges
rakendatud
töötasude süsteem,
kasutatud meetodid ja
täiendav eelarve tagavad
meestele ja naistele
makstava töötasu vahe
järpideva
vähendamise.

Töötajate pädevuse arendamine

Pandeemia ei pidurdanud Gjensidige Akadeemiat, Baltikumi ettevõttesisest koolitusüksust. Jätkasime planeeritud tegevustega ja avaldasime kodust töötamise praktilisi nippe, meeskondade ja kolleegidega sideme hoidmist, kutsusime töötajaid personaalsetele nõustamisseanssidele, jagasime häid tavasid ja inspiratsiooni õppimiseks.

Erilist tähelepanu pöörasime sellele, et tagada töötajate kvalifikatsioon vastavalt kindlustustoodete müüki reguleerivatele õigusaktidele. 2020. aastal kaasasime e-koolitusplatvormile Baltimaades üle 1200 töötaja ja agendi, tagades sellega nende nõuetekohase kvalifikatsiooni.

Alates 2016. aastast on müügikoolituse läbinud Leedus kokku 23 müügikonsultantide klassi ja Lätis 16 klassi. Koolitust korraldatakse kuupäevaste sessioonidena ja see kestab umbes kolm kuud. Viimane osa koolitustel on eksam, mille käigus osalejad demonstreerivad praktilistes olukordades oma müügioskusi.

Kõik juhid on läbinud väärtuspõhise ajajuhtimise ja inimeste juhtimise koolitusprogrammi.

Uued müügi- ja kahjukäsitluse juhid läbisid eesliinil juhtimise koolitusprogrammi. Kõik kahjukäsitluse osakonna töötajad on tugevdanud oma kliendisuhtluse oskusi läbirääkimiskoolitusel.

2020. aastal jätkasime edukalt oma koostööd Euroopa Sotsiaalfondi Agentuuriga. Korraldasime koolituskursusi, mida rahastas osaliselt Euroopa Liit. See hõlmas algajatele mõeldud müügikoolitust, kindlustuskonsultantidele väärtuspõhise müügi koolitust ning juhtimiskoolitust. Osalesime aktiivselt rahvusvahelistel kutsekonverentsidel, teistel konkreetsetel kutsekoolitustel ja -seminaridel. Alates projekti algusest on Euroopa Liidu rahastatud koolitusüritustel osalenud ligi 400 Gjensidige töötajat, kusjuures ainuüksi 2020. aastal oli osalejaid 173.

Samal ajal kui maailm mõtles, kuidas jätkata, viisime meie kõik oma plaanilised koolitused veebi. See kehtib müügi-, juhtimis-, kahjukäsitluse läbirääkimise koolituste, uute töötajate koolituste, stressijuhtimise koolituse ja intensiivsete müügikursuste kohta Lätis. Mõned õppegrupid olid rahvusvahelised ja aitasid meil samal ajal tihedamalt suhelda, muutes koolitused kergemini kättesaadavaks.



2020. aastal korraldati kolm uute töötajate päeva, kus kõigil uutel töötajatel oli võimalus saada teada ettevõtte tegevuse ja võtmeprojektide kohta ning osaleda Gjensidige praktiliste väärtuste ja käitumise harjutamises. Uustulnukate päev toimus ka Internetis ning oli seal kõigile uutele töötajatele kergemini kättesaadav. Isegi kui meie otsesuhtlus oli pandeemia tõttu piiratud, oli uutel kolleegidel võimalus osaleda virtuaalruumil, näha meie peakontorit ja õppida tundma meie tööpõhimõtteid.

Laiendasime videokoolituste ulatust, lisades uusi ja täiustades olemasolevaid teemasid, nagu kindlustustooded, müügiprotsess, tarkvarakasutus jne, koolituste kogukestus oli üle 34 tunni. Julgustame kogu oma organisatsiooni kasutama uusi vahendeid ja võimalikult palju koolitusi salvestama. Nii on need kergesti kättesaadavad ja omavad püsivat väärtust.

2020. aastal oli akadeemial oluline osa IT-infrastruktuuri projekti rakendamisel, selle eesmärk oli rakendada üsnagi paljusid uue põlvkonna side- ja koostööplatvorme. Akadeemia vastutas töötajate koolituse, materjalide

ettevalmistamise ja projektiesindajate rühmade korraldamise eest, et üleminek uuele keskkonnale (millele andsime nimeks AMBER) oleks sujuv ja saaksime kasutada uusi töövahendeid nende täieliku potentsiaali ulatuses. See koolitusprotsess jätkub ka 2021. aastal.

Aasta alguses alustasime projekti „Baltikumi kompetentsi mudel“. Projekti tööühmad Leedus, Lätis ja Eestis hõlmasid nii juhte kui ka töötajaid. Tõstisime esile põhipädevused, mida on vaja, et tagada meie väärtuste rakendamine oma igapäevatoos ja parim kogemus meie klientidele.

Lõime eramüügi osakonna ja klienditeeninduse osakonna jaoks hindamisvahendina funktsionaalse kompetentsimudeli ja hindasime 147 müügិតöötajat. Nüüd on igal müügិតöötajal isiklik arengukava ja nad teavad, kuidas oma kompetentsi tugevdada.

Kompetentsimudelit on rakendatud ka töötajate valikul ja juhatajate hindamisel 360° meetodika järgi. Seda mudelit rakendatakse veel töötajate tulemuslikkuse hindamisel, töötajate arengu- ja koolitusprotsessides ning karjääriplaneerimises.

Klientide rahulolu ja tootekvaliteet

Gjensidige eesmärk on olla kõige kliendikeskem kindlustusselts. Meie käitumine, prioriteedid ja infovahetus kõigil organisatsioonilistel tasanditel kujundatakse nii, et oleks tagatud maksimaalne tähelepanu klientidele ja nende positiivsetele kogemustele. Teenuste arendamine, teenusekvaliteedi parandamine ja töötajate koolitamine võimaldavad meil kiiresti edasi liikuda ja pakkuda klientidele parimaid tooteid.

Kui pandeemia algas, saime teada, et erinevates ärivaldkondades tegutsedes seisavad meie kliendid silmitsi erinevate väljakutsetega. Selleks et anda neile nõu ja kindlustunnet, hakkasime pakkuma neile erinevaid kasulikke lahendusi ning kohandasime oma teenused kodus töötamiseks. Näiteks meie äriklientide töötajate sülearvutid kindlustatakse ka kodus töötades.

Võtsime arvesse üha suurenevat vajadust katta COVID-19 testimisega seotud kulud ja kaasasime selle meie tervisekindlustusse.

Karantiini ajal arutasime klientidega nende kodukaitset ja riske, mis on seotud kodust töötamise ja aktiivse kodumasinat kasutamisega. Keskendusime tulekahjude ennetusele ning kinkisime uue koduomaniku kindlustuse sõlminud klientidele Leedus ja Lätis 3000 suitsuandurit.

Lätis korraldasime koos tuleohutuse osakonnaga iga-aastase teadlikkuse parandamise kampaania „Koduohutuskuu“. Hoolime jalakäijate ohutusest ja jagasime Lätis laiali 7000 helkurit. Andsime Lätis ja Leedus 3900 kliendile tasuta kindlustuse nakkushaiguste vastu. Selleks et hoida oma kliente ja töötajaid tervena, julgustame neid kasutama kaugteenuseid, telefonisidet, elektroonilisi kanaleid ja Interneti iseteenindust.

Gjensidige mõõdab regulaarselt klientide rahulolu ettevõtte ja selle töötajatega. Kliendarvamuse analüüs on oluline ja kasulik otsuste tegemisel kliendikogemuse täiustamiseks. Uuringuandmed võimaldavad meil õppida paremini tundma kliente ja nende vajadusi.

Oleme kaheksa aastat mõõtnud kliendikogemuse näitajat (NPS). Kõigis kolmes Balti riigis rakendatakse ühtset NPS mõtmissüsteemi. See näitaja on igal aastal paranenud ning 2020. aastal ulatub müük 75-ni ja kahjukäsitus 48-ni. NPS-indikaatori vahemik on -100 kuni 100 ja NPS 50 või rohkem näitab eriti suurt punktisummat.

Müük

75

Kahjukäsitus

48

Kolm aastat tagasi alustasime Gjensidige praktika kohaselt järjekordse kliendirahulolu indeksi (CSI) mõõtmist kõigis Balti riikides. Selle uuringu tulemused näitavad, et rahuldame oma klientide vajadusi ja oleme väga hinnatud: see indeks oli Leedus, Lätis ja Eestis vastavalt 79, 78 ja 81. Antud indikaatori vahemik on 0-100.

Leedu



Läti



Eesti



Analüüs, uuendused ja tehnoloogiad

2020. aastal koostati Gjensidige analüütikute koolitusprogramm, mis hõlmab ka seda, milliseid pädevusi on vaja ettevõtte sees ja koolituse õppekava raames edasi arendada. Plaanime, et 2021. aastal osalevad kõik Gjensidige analüütikud selles üheksaosalises koolitusprogrammis.

Meie põhitähelepanu oli kliendikäitumise analüüsil, et parandada protsesse, klienditeenindust ja kindlustusteenuseid.

2020. aastal rakendasime Baltikumis uue IT-infrastruktuuri ja hakkasime kasutama MS Office 365 rakendusi. Side- ja koostööplatvormide uus infrastruktuur aitab meil nii kontoris kui kodus paindlikumalt ja nutikamalt töötada.

2020. aastal lõpetasime EXPERT kliendisuhete juhtimissüsteemi arendamise. See süsteem on mõjus vahend klientide tõhusaks ja õigeaegseks teenindamiseks.

2020. aastal rakendasime IT-vahendeid, mis aitavad meil tagada rahvusvaheliste sanktsioonide rakendamise ja aidata kaasa vastutustundlikule teenuste osutamisele.

Meie põhitähelepanu oli kliendikäitumise analüüsil, et parandada protsesse, klienditeenindust ja kindlustusteenuseid.



Kliendi andmekaitse

Gjensidige parandab jätkuvalt siseprotsesse, et meie tegevus vastaks andmekaitse üldmääruse nõuetele ning tagaks klientide ja teiste ettevõtetega töötavate inimeste andmete kõrgeima tasemega kaitse.

Gjensidige töötajad on pühendunud konfidentsiaalsus- ja turvanõuete järgimisele ning isikuandmete vastutustundlikule töötlemisele. Kõik ettevõtte töötajad on täiustanud oma teadmisi isikuandmete kaitse alal ja läbinud ka vastava testi. Juurdepääs kliendi isikuandmetele antakse ainult töötajatele, kes vajavad neid andmeid tööülesannete täitmiseks. Iga isikuandmetele juurdepääsu omava töötaja pädevust ja kvalifikatsiooni hindab nende vahetu ülemus. Gjensidige kogub ja töötleb oma tegevuses ainult andmeid, mis on tingimata vajalikud taotletava teenuse osutamiseks või konkreetse ja selgelt määratletud eesmärgi saavutamiseks.

Gjensidige säilitab kliendi isikuandmeid tähtaja jooksul, mis ei ole pikem kui andmetöötluks vajalik või nähtud ette kohaldatavate õigusaktidega, kui need määravad andmete säilitamise pikema aja. Isikuandmed hävitatakse,

kui neid asjaomasel eesmärgil enam ei vajata. Isikuandmete töötlemiseks on Gjensidige rakendanud asjakohaseid organisatsioonilisi ja tehnilisi meetmeid, mis tagavad andmeturbe ning aitavad kaitsta isikuandmeid juhusliku või loata hävitamise, muutmise, avalikustamise või muu loata töötlemise eest. Gjensidige turvalisuse tagamise meetmed hõlmavad personali, teabe, IT-infrastruktuuri, sise- ja välisvõrkude, büroohoonete, riistvara jne kaitset.

Klientidel on õigus saada teavet oma andmete töötlemise kohta ja nõuda nende andmete parandamist, kustutamist või nende töötlemise lõpetamist. Gjensidige kliendid on oma õigusi aktiivselt kasutanud ning ettevõtte on vastanud kõikidele klientide isikuandmete töötlemise järelepärimistele. Gjensidige privaatsuspoliitika on kättesaadav veebisaitidel www.gjensidige.lt, www.gjensidige.lv ja www.gjensidige.ee. See kirjeldab detailsemalt, kuidas isikuandmeid töödeldakse, ja defineerib täpsemalt klientide õigusi andmesubjektidena.



Rikkumisest teatamine



Gjensidige on andnud töötajatele ja teistele isikutele võimaluse teatada igasugustest sise- ja väliseeskirjade rikkumistest, puudustest ja eetikanoormide rikkumistest. Vilepuhujate kaitse seaduse nõuete rakendamise eesmärgil avas ettevõtte rikkumistest teatamiseks ettevõttesisese kanali.

Töötajatel on kohustus teatada kriminaalasjadest, korrupsioonist või sellest, kui kolleegi elu või tervis on ohus. Väärtegudest teatanud isikud on kaitstud ja nende anonüümsus on tagatud, et neil ei tekiks negatiivseid tagajärgi. Ettevõtte sisevõrk ja veebisait sisaldavad väärtegudest teatamise infot.

Väärtegu käsitleva teate saamisel uurib ettevõtte olukorda põhjalikult ning olukorra parandamiseks rakendab vajaduse korral meetmeid.

**Väärtegudest
teatanud isikud on
kaitstud ja nende
anonüümsus on
tagatud.**

Nulltolerants igasuguse korrupsiooni suhtes

Gjensidigel on range altkäemaksu ja korrupsiooni vastane poliitika, mis kehtib nii töötajatele kui ettevõttele. Usaldusväärne ärikultuur ja hea maine on Gjensidige peamised äritingimused. Otsuste tegemine ja äriprotsessid põhinevad kõrgetel eetikastandarditel, väärtustel ja reeglitel, mis on kooskõlas loomuliku õigluse mõistega ja meie kui ühiskonna liikmete staatusega.

Ettevõttes kehtivad eetilised suunised täpsustavad, kuidas töötajad peaksid käituma, et Gjensidige väärtusi järgitaks. Ettevõttel on nulltolerants mis tahes tüüpi korrupsiooni suhtes. Sel põhjusel pöörame märkimisväärset tähelepanu aususe edendamisele ja korrupsiooni ennetamisele.

Ettevõtte määratleb korrupsiooni positsiooni kuritarvitamisena, et saada eelis ettevõttele, iseendale või teistele. Gjensidige jaoks on korrupsioonioht suures osas seotud ettevõtte kindlustustoodete müügi, kaupade ja teenuste hankimise, nõuete käsitlemise ning ärisuhetega.

Ettevõtte sisevõrk sisaldab reegleid, korrupsioonivastast programmi, koolitust, näpunäiteid ning dilemmade näiteid selle kohta, kuidas ja millal töötajad saavad teha ja vastu võtta kingitusi või muid teenuseid, ilma seejuures korrupsioonivastast seadusandlust rikkumata. Kõik juhid peavad oma alluvatele regulaarselt tuletama meelde nende eetilisi kohustusi ja kohustust järgida Gjensidige eetilisi suuniseid ja väärtusi, sealhulgas korrupsiooni ennetamise suuniseid. Kõik kolmandad isikud, kes tegutsevad äriühingu jaoks või nimel, peavad järgima ka eetikanõudeid.

Kui esineb kahtlusi korrupsiooni suhtes, peavad ettevõtte töötajad teavitama sellest oma vahetut ülemust ja/või nõuetele vastavuse spetsialisti või saatma määratud aadressile elektroonilise teate. Lisaks sellele peavad kõik töötajad piisavate korrupsiooniteadmiste tagamiseks osalema koolitustel ja muudel ennetustegevustel.

Ettevõttel on range poliitika nii kingituste vastuvõtmise ja tegemise kui ka muude külalislahkuse tavade osas. Vastavalt Gjensidige eetilistele suunistele peavad töötajad teatama kõigist saadud kingitustest, täites erivormi ettevõtte kingituste ja külalislahkuse registris. Kui töötajad võtavad kingitusi vastu, peavad nad olema avatud, mõõdukad ja erapooletud. Saadud või tehtud kingituste väärtus on piiratud. Igal juhul, kui tekib kahtlusi kinkija erapooletuse või objektiivsuse suhtes, peab töötaja keelduma kingituse vastuvõtmisest või sellised kingitused tagastama.

Vastavalt ettevõtte huvide konfliktide juhtimise poliitikale peavad kõik ettevõttega seotud isikud vältima igasugust huvide konflikti, mis võib tekkida ettevõtte või tema sidusettevõtete ja ettevõtte kliendi vahel. Olles märganud asjaolusid, mis võivad tekitada huvide konflikti või põhjustada huvide konflikti ohtu, on töötajad kohustatud teavitama nõuete täitmise eest vastutavat ametnikku.

Ettevõtte ei toeta ühtegi erakonda ega poliitilist organisatsiooni.

Usaldusväärne ärikultuur ja hea maine on Gjensidige peamised äritingimused.



Riskijuhtimise põhimõtted

Äriühing rakendab riskijuhtimise põhimõtteid, mis kehtestavad vastutuse ja kohustuste selge jaotuse, samuti üldkohaldatavad piirangud ja menetlused riskide tuvastamiseks, hindamiseks ja juhtimiseks ning seireks ja aruandluseks. Ettevõtte riskijuhtimissüsteemi eesmärk on pidevalt ohjeldada riski taset, et see jääks ettevõtte juhatuse seatud riskitolerantsi piiridesse. Riskijuhtimissüsteem hõlmab kõigi selliste teadaolevate ja tekkivate ettevõtteväliste ja -siseste riskide pidevat juhtimist, mis võivad häirida ettevõtte strateegilisi ja tegevuseesmärke. Riskijuhtimissüsteemi järjepidev seire võimaldab mõista, jälgida ja kontrollida, milliseid riske võetakse. Põhimõtete eesmärk on tagada, et ettevõtte järgib oma tegevuses õigusakte ning rakendab oma eesmärke järgides heauskset ja läbipaistvat tegevusstrateegiat, mis vastab Gjensidige eetilise tegutsemise põhimõtetele.

Riskihindamise põhimõtete kohaselt ei osale Gjensidige kokkulepetes, millekohane kindlustuskaitse või kahjukäsitluse pakkumine ei ole kooskõlas Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni, Euroopa Liidu, Ühendkuningriigi või Ameerika Ühendriikide resolutsioonidega seoses kehtestatud sanktsioonide, keeldude ja/või piirangutega.

Ettevõtte riskijuhtimissüsteemi eesmärk on pidevalt ohjeldada riski taset, et see jääks ettevõtte juhatuse seatud riskitolerantsi piiridesse.

Hanked ja tarnijad

Meie eetikanõuded kehtivad ka meie tarnijatele. Enamik meie hankelepinguid sõlmitakse pakkumuse või hinnapäringu alusel, mis põhineb objektiivsetel ja mittediskrimineerivatel kriteeriumidel. Palume, et meie tarnijad kirjutaksid alla ettevõtte sotsiaalse vastutuse deklaratsioonile.

Hankelepingud sõlmitakse elektrooniliselt. Palume kõigil tarnijatel kasutada elektroonilisi arveid.

Pakkumiste, läbirääkimiste ja kokkulepetega seotud dokumente säilitatakse elektrooniliselt. Võimalikult suures ulatuses viiakse hanked ellu digitaalsete vahendite abil.

Elektrooniliste vahendite kasutamine tagab, et kõik protsessid on dokumenteeritud ja jälgitavad ning kõiki rikkumisi ennetatakse. Iga hankes osalev Gjensidige töötaja peab allkirjastama erapooletuse deklaratsiooni.

Enamik meie hankelepinguid sõlmitakse pakkumuse või hinnapäringu alusel, mis põhineb objektiivsetel ja mittediskrimineerivatel kriteeriumidel.

Kui käitumine ettevõtte sees ühtib ühiskonnas soovitud muutusega, siis see ongi tegelik sotsiaalne vastutus.

Keskkond, kliima ja jätkusuutlikkus

Gjensidige toetab jätkusuutlikkuse ideed, mistõttu me ei kasuta ühekordseid kõõgitarbeid, sorteerime jäätmeid ja jätkame seda ka pandeemia ajal. Toetame seda käitumist ettevõttes ning kaasame ka partnereid ja kliente, pereliikmeid ja naabreid ning levitame meie ideid ühiskonnas. Kui käitumine ettevõtte sees ühtib ühiskonnas soovitud muutusega, siis see ongi tegelik sotsiaalne vastutus.

Oleme teinud mõned aastad koostööd Toidupangaga ja toetame nende algatust päästa toid, mis on veel kasutuskõlblik, seda jagada ja isegi säilitada.

Oma matkaürituste ajal soodustame isiklike veepudelite kasutamist ja püüame vähendada plastjäätmeid.

Lõime tervisekindlustuse klientidele mugava võimaluse maksta teenuste eest elektroonilise

kaardiga. Kui kliendid taotlevad füüsilisi kaarte, on need valmistatud biolagunevast ja keskkonnasõbralikust bioplastist.

88% meie klientidest registreerib oma kahjunõuded veebis ja leiab üles kõik vajalikud dokumendid, ilma et selle jaoks oleks vaja paberkoopiaid.

Süsihappegaasi mõju vähendamiseks püüame minimeerida auto ja koduomandi kontrollimiste arvu. Selle asemel, et saata oma partnereid kahjusid hindama, palume klientidel saata pilte.

Aitame oma klientidel nende romuks muutunud autod mugavalt utiliseerida.

Dokumendihaldussüsteem vähendas paberitarbimist ettevõttesisestes personalihalduse ja finantsjuhtimise protsessides 90% võrra.

Balti riigid

Energiaallikas	Mõõtühik	2019	2020
Elekter, veepõhine küte	kWh	1 283 816	630 969
Bensiin	liiter	42 092	38 516
Diiselmütu	liiter	46 021	20 740

Tabel 1. Energiatarbimise näitajad

Sotsiaalse vastutuse algatused ja projektid

Gjensidige jaoks on sotsiaalne vastutus tihedalt seotud ettevõtte missiooniga tagada ühiskonnas elu, tervise ja vara ohutus ning järgida jätkusuutlikkuse põhimõtteid. Samad põhimõtted, millel põhineb meie tegevus ning inimeste ja keskkonna eest hoolitsemine, on kehtinud kogu meie kindlustusgrupis nii Põhjamaades kui Baltikumis juba 200 aastat.

Heategevuslikud algatused

2020. aastal on ettevõtte organisatsioonide toetus kõige haavatavamatele rühmadele ülimalt oluline ja asjakohane. Üksteisega jagamine ja üksteise aitamine on osa Gjensidige sotsiaalsest vastutusest. Kui pandeemia algas, oli meie fookus neil, kes vajasid abi kõige rohkem. Leedus panustasime Hõbeliini tegevusse: tegemist on abiliiniga, mis pakub eakatele inimestele emotsionaalset tuge. Lätis toetasime organisatsiooni Palīdzēsim viens otram („Aitame üksteist“), mis varustas eakaid inimesi toidu, ravimite ja koduse abiga.

Lõime videoid, kus meie töötajate pereliikmed jagasid oma tundeid, julgustasid inimesi järgima karantiin nõudeid ja jääma koju.

Leedus on meil 13-aastane traditsioon korraldada jõulu aegne heategevusoksjon. Meie töötajad ja partnerid annavad oma käsitsi valmistatud või muid väärtuslikke esemeid. Oksjonil osalejad

teevad pakkumisi, et neid esemeid lõbusa sündmuse käigus soetada. 2020. aastal korraldasime internetioksjoni. Osavõtt oli suurepärase ja nagu alati, annetati meie kogutud vahendid Toidupangale, kus iga annetatud euro muudetakse 15 toidukorraks.

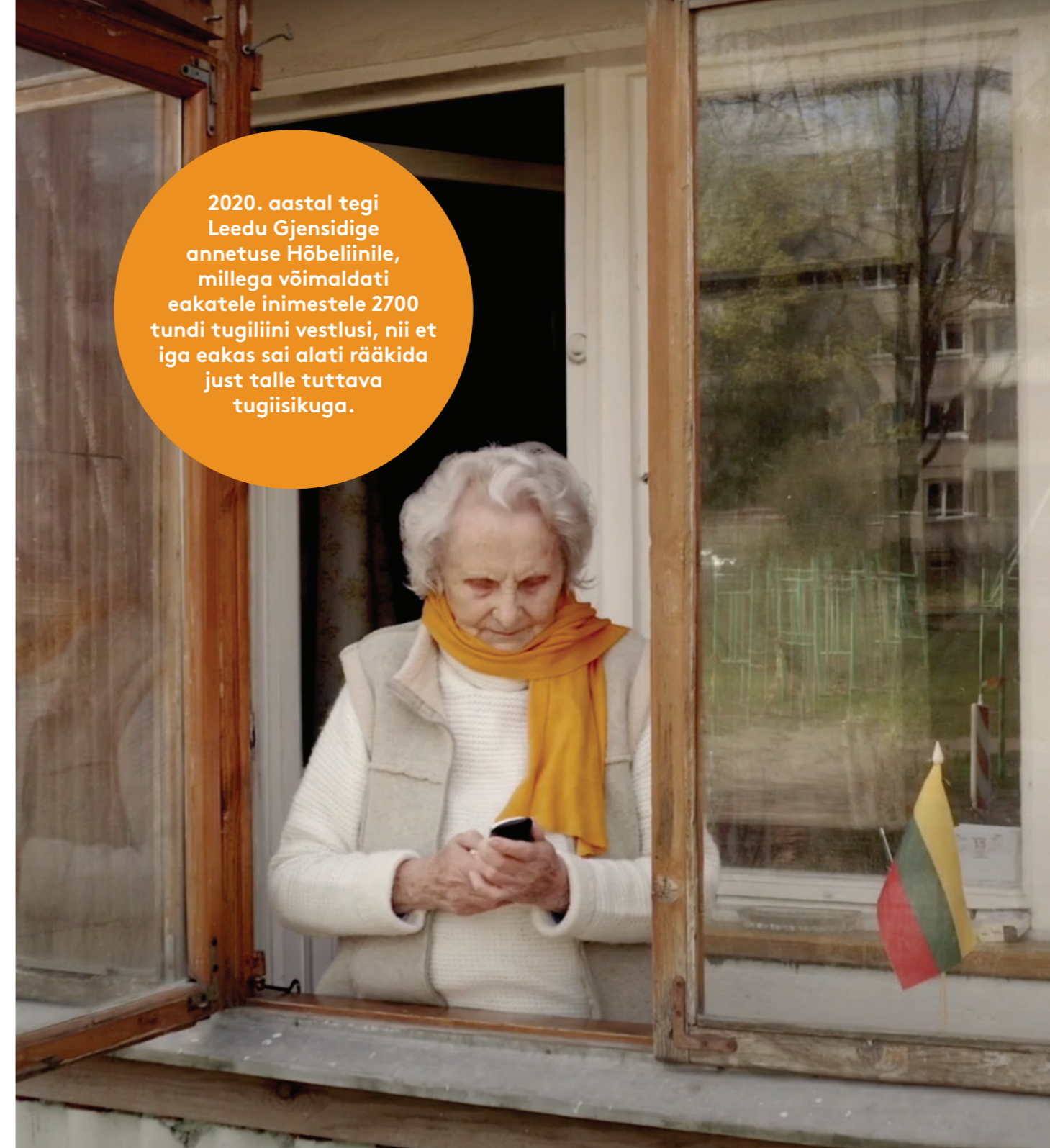
Oleme heategevusliku Toidupangaga koos töötanud 11 aastat. Kindlustame nende ladusid ja seal töötavaid vabatahtlikke. Enne pandeemiat võtsid meie töötajad ja nende pered igal kevadel ja sügisel osa toidukogumisalgatustest.



2020. aastal osalesime Leedus LIEPA2 projektis. Kolmkümmend üks töötajat ja nende pereliikmed rääkisid sisse üle 15,5 tunni teksti, mida kasutatakse Vilniuse Ülikooli teadlaste väljatöötatud ja leedu keeles osutatavate digitaalteenuste jaoks, kaasa arvatud sellised teenused nagu kõnesüntesaator pimedatele, interneti uudistelugeja, kontrolleri koolitusrobotile jne.



2020. aastal tegi Leedu Gjensidige annetuse Hõbeliini, millega võimaldati eakatele inimestele 2700 tundi tugiliini vestlusi, nii et iga eakas sai alati rääkida just talle tuttava tugiisikuga.



Jõuluringituste asemel annetus

2020. aastal jätkas Gjensidige heategevuslikku annetamise traditsiooni ja annetas raha, mis eraldati jõuluringitusteks klientidele ja partneritele.

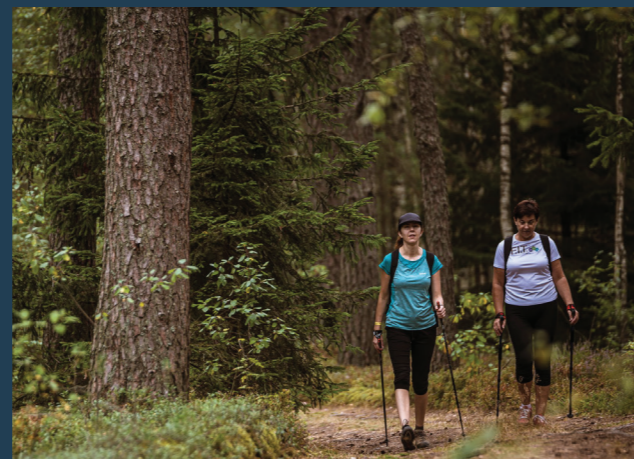
Nagu eelmiselgi aastal, annetati Leedus 2020. aastal kogu Gjensidige toetus Hõbeliini ning võimaldati eakatele inimestele 2700 tundi tugiliini vestlusi, nii et iga eakas sai alati rääkida just talle tuttava tugiisikuga.

Lätis laendas Gjensidige oma abi organisatsioonile Mammu, es gribu ēst („Ema, ma olen näljane“), mis pakub spetsiaalset abi peredele ja toimetab toitu väikelastega peredele.

Eestis aitas Gjensidige kaasa Tartu Lastehaigla väikeste patsientide heaolule.



**2020. aastal toimus viis
matkaüritust, kus 22 000
inimest kõndisid kokku
520 000 km.**



Emotsionaalse turvalisuse suurendamine

Alates 2017. aastast oleme keskendunud ühiskonna emotsionaalsele turvalisusele, mida saame tugevdada, märgates üksteist ja suheldes üksteisega. Andsime selle firma filosoofiale nime „Leia aega vestluseks“ ja ettevõtte tegevuse erinevatest valdkondadest võib leida selle elemente.

Igal aastal möödame koostöös Inimuuringute Keskusega Leedu emotsionaalset kliimat. Tahame juhtida tähelepanu sellele, kuidas ühiskond end tunneb ja milliseid muutusi on vaja, et saaksime elada õnnelikumas riigis.

2020. aasta uuring viidi ellu viies etapis. Mõõtsime muutusi inimeste emotsionaalses heaolus karantiini erinevatel etappidel ja pakkusime näpunäiteid, kuidas tunda end turvalisemalt ja rahulikumalt.

Tervis ja aktiivsus

2017. aastal alustas Gjensidige Leedu koostööd matkaürituste korraldaja TrenkTurasega, et julgustada inimesi harrastama aktiivsemat eluviisi ja sotsialiseeruma. Peagi korraldati matkaüritusi ka Lätis. Pandeemia tõttu vähenes 2020. aastal kavandatud ürituste arv 10-lt vaid viiele, kus oli 22 000 osalejat, kes kõndisid 520 000 km.

Osalejatele anti Gjensidige õnnetusjuhtumikindlustus ja lausa 7000 inimest on seda võimalust juba kasutanud.

2020. aasta hooaja hitt olid soolomatkad, kus grupikõndimise asemel käisid inimesed kõndimas üksi või väikese grupiga. Karantiini tõttu kevadel suuri kogunemisi ei lubatud ja TrenkTuras tegi mõnisada matkaseeria „Soolo koos Gjensidigega“. Sellest sai alternatiiv massiüritustele ning võimalus matkata omaette ja enda valitud ajal.

Lätis oli Gjensidige juba mitu aastat olnud krossijooksuürituste „Stirnu Buks“ sponsor. 2020. aastal korraldati selle raames neli üritust.



Auhinnad

- Kolmandat aastat järjest osales Läti Gjensidige jätkusuutlikkuse indeksi projektis ning pälvis riikliku vastutustundliku ettevõtte nädala ajal hõbeda.
- Leedus andsid DELFI ja ajakiri Reitingai meile vastutustundliku lähenemise auhinna.
- Rahvusvaheliste Mit&Links kommunikatsiooniahindade jagamisel anti Läti Gjensidigele uue peakontori sisekommunikatsiooni projekti eest kuld.

Gjensidige kohta



Gjensidige on Põhjamaade üks suurimaid kindlustusgruppe, mis on registreeritud Oslo börsil. Ettevõtete grupis töötab Norras, Taanis, Rootsis ja Baltikumis 3800 inimest. ADB Gjensidige tegutseb Baltikumis, pidades peakontorit Leedus ning filiaale Lätis ja Eestis.

ADB Gjensidige registreeriti 9. augustil 1993 registrikoodiga 110057869. Ettevõtte osutab kahjukindlustusteenuseid kindlustustoimingute litsentsi nr 21 alusel.

Gjensidigel on oma müügivõrk ja selle teenuseid müüvad ka maaklerid. Internetipõhine iseteenindus laieneb järjepidevalt ning selle kaudu saab nüüd turvaliselt ja mugavalt osta kindlustusi, vaadata infot kõigi oma kindlustuste kohta, teatada kahjunõuetest, esitada kogu dokumentatsiooni, jälgida kahjukäsitluse protsessi, pöörduda eksperdi poole ja teha makseid.

Marius Jundulas
Tegevjuht

gjensidige.ee

☎ 1626