

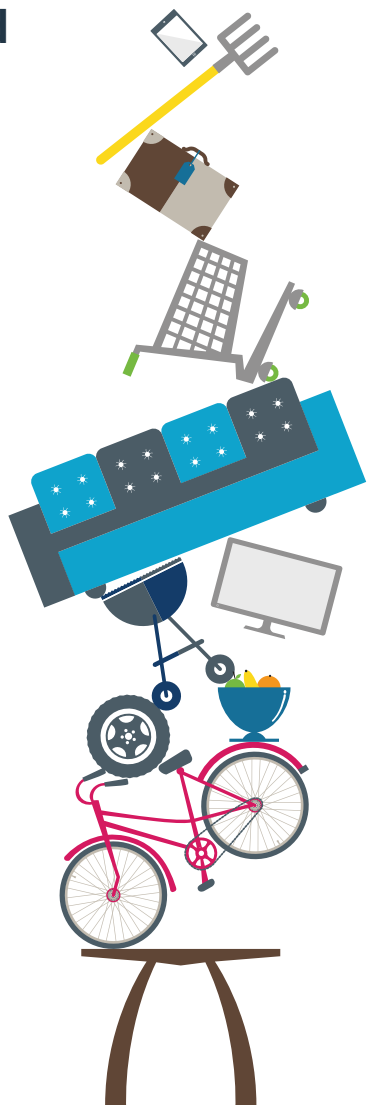
## ADB „Gjensidige“

Gjensidige ettevõtte sotsiaalse  
vastutuse aruanne 2018



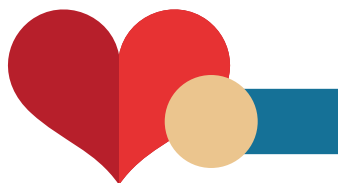
Gjensidige

# Sisukord

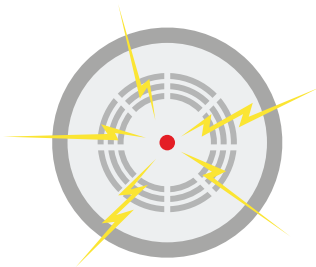


Gjensidige Balti riikides	2
Töötajate õigused ja mitmekesisus	3
Motiveeritud ja dünaamilised töötajad	4
Peresõbralik ettevõtte	5
Pädevuse tõstmine	6
Tervishoid, ohutus ja keskkond	7
Kliendirahulolu ja tootekvaliteet	8
Innovatsioon ja tehnoloogia	9
Kliendid ja andmete turvalisus	9
Kriitilistest asjaoludest teavitamine	10
Nulltolerants korruptsiooni suhtes	11
Riski hindamise põhimõtted	12
Hanked ja tarnijad	12
Keskkond ja kliima	13
Sotsiaalse vastutuse algatused ja projektid	14
Heategevuse algatused	14
Toetus jõulukinkide asemel	15
Emotsionaalse turvalisuse tõstmine	15
Tervis ja aktiivne eluviis	16
Hinnangud	16
Ettevõttest Gjensidige	17

## Me rakendame kaitsemeetmeid inimeste elule, tervisele ja varale, hüvitame kahjud ja aitame neid ennetada



## Balti riikides tegutsev Gjensidige aitab üldsusel turvalisemalt elada



Meie, Gjensidige grupi töötajad Skandinaavia ja Balti riikides, kaitseme elu, tervist ja vara ning aitame teatud ohte ära hoida. Meie grupil on pikaajaline kogemus kahjukäsitluses ning me aitame inimestel kaitsta end mitmesuguste riskide eest nii kodus, tööl kui teel olles.



Me anname oma panuse, et luua ühiskond, kus austatakse inimõigusi ja keskkonda. Meie äri lahutamatu osa on ühiskonna harimine ja muud kahjude vähendamisele suunatud meetmed.

Gjensidige Group järgib ühiseid sotsiaalse vastutuse põhimõtteid, mis on sätestatud ettevõtte sotsiaalse vastutuse juhistes. Gjensidige tegutseb vastutustundlikult kõigis riikides, järgib seadusi, ei tolereeri diskrimineerimist ega korruptsiooni, hoolitseb töötajate ja klientide eest ning kaitseb keskkonda.

2018. aastal olid Gjensidige kodukindlustuse reklaamikampaaniad Leedus ja Lätis suunatud üldsuse teadlikkuse tõstmisele. Koostöös tuletõrjujate, varakahju ekspertide ja politseiga levitasime teavet selle kohta, kuidas ennetada ohtusid oma kodus, sealhulgas tulekahjusid, üleujutusi ja muid õnnetusi. Erilist tähelepanu pöörasime tulekahjude ennetamisele. Kevadel said Leedus ja Lätis kõik uued Gjensidige kliendid kingituse – suitsuanduri.

Lätis algatas Gjensidige, koostöös tulekaitse autoriteetide ja ekspertidega kampaania linnades, kus inimesi koolitati tuleohtu ennetama. Puudust kannatavatele peredele annetati suitsuandureid.

2018. aastal osales Gjensidige aktiivselt Eestis teeohutuse kampaanias ning jagas helkureid.



Gjensidige

## Töötajate õigused ja mitmekesisus



Gjensidige kõigis Balti riikides töötab kokku 824 inimest. Meie ettevõtte järgib Leedus, Lätis ja Eestis tööõigusi reguleerivaid ja kaitsvaid seadusi. Nende seaduste põhjal koostame ka oma sisedokumentid. Igal aastal korraldame töötajate rahulolu ja kaasatuse uuringu. Töötajad osalevad uuringus aktiivselt ning avaldavad oma arvamust ja teevad ettepanekuid parandamist vajavate valdkondade osas.

2018. aasta märtsis valiti Gjensidige Leedu filiaali töötajate häälendamise tulemusel Töönõukogu, mis on iseseisev kollegiaalne organ, mis esindab töötajaid ning mille eesmärk on kaitsta töötajate kutse- ja tööalaseid, majanduslikke ja sotsiaalseid õigusi ning esindada nende huve.

Gjensidige ei salli diskrimineerimist soo, rassi, rahvuse, keele, sotsiaalse staatuse, usutunnistuse, uskumuste või vaadete, seksuaalse orientatsiooni, puude vms alusel. Me tagame võrdsed võimalused ja tingimused nii töölevõtmisel kui meie juures karjääri tegemisel.

### 2018. aastal tegid Balti riikides 14% Gjensidige töötajatest ettevõttesiseseid karjääritõuse:



16 %  
Leedus



12 %  
Lätis



5 %  
Eestis

Vabu töökohti pakume kõigepealt oma praegustele töötajatele. Kõigil töötajatel on võrdsed võimalused oma kvalifikatsiooni tõsta, ennast kutsealaseltsis harida ning uusi kvalifikatsioone ja praktilist töökogemust saada; kõigile töötajatele antakse samad privileegid.



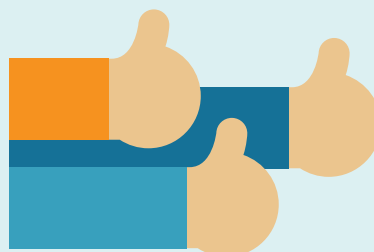
2018. aastal tutvustas Gjensidige Baltikumis uut töötasude süsteemi, mis põhineb rahvusvahelisel töö hindamise meetodikal. Kõik töökohad määratakse teatud astmetele, vastavalt kolmele põhikriteeriumile: teadmised, probleemide lahendamise oskus, vastutus. Süsteemi selgus, läbipaistvus ja järjekindel rakendamine aitavad tagada, et sama või sarnane töö saaks tasustatud võrdselt, olenemata soost.

Palkade erinevus on kõige märkimisväärsem finants- ja kindlustusteenuste sektorites. Vastavalt Leedu statistikaameti andmetele on meeste keskmine palk 38% kõrgem kui naistel. Samal ajal, kui Gjensidige juures on see number vaid 34,2%. Uute töötasude süsteem ja meetodika võimaldab meil vähendada meeste ja naiste vahelist palgalõhet ning tagada õiglased palgad.

## Motiveeritud ja dünaamilised töötajad



Gjensidige



Töötajate töökeskkonda ja heaolu hinnatakse iga-aastase küsitlusega, mis hõlmab kogu kindlustuskontserni Skandinaavias ja Balti riikides.

**2018. aastal osales küsitluses 93% Gjensidige Balti riikides olevatest töötajatest.**

**2018. aastal läbi viidud küsitluse peamised tulemused:**

**72** Rahulolu ja motivatsioon

Balti riikides olevate kindlustusfirmade ja pankade keskmine tulemus on 67. Allikas: Ennova.

**76** Töötingimused

Balti riikides olevate kindlustusfirmade ja pankade keskmine tulemus on 73. Allikas: Ennova.

## Gjensidige Ambassadors



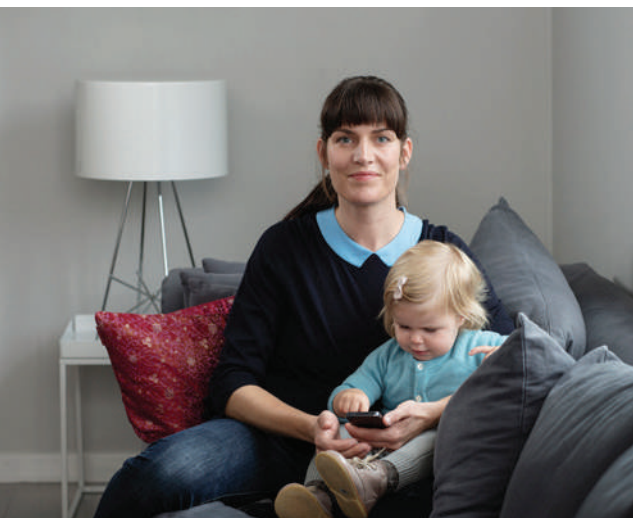
Gjensidige töötajaid julgustatakse tulema kokku ja üheskoos tegema häid tegusid. Lätis ja Leedus moodustati ettevõtte saadikute meeskond. Nende ülesanne on kaasata inimesi sotsiaalsetesse ettevõtmistesse, edendada ettevõtte kultuuri ja jagada koostöö vaimu. Entusiastlikud kolleegid algatavad mitmesuguseid projekte, toetamaks sotsiaalseid ja ettevõttekultuurilisi tegevusi. Nende hulgas on koostöö laste päevakeskustega, loomaaia, kolleegide ühise hommikusöögi traditsioon, raamatu- ja kinoklubid, heategevusüritused, reisirid jms.



TÄNUTOOL

2017. aastal algatas Gjensidige Leedus ja Lätis sisekommunikatsiooni kampaania Tänutool. 2018. aastal hakkas ka Eesti filiaal seda traditsiooni järgima. Töötajad annavad üksteisele edasi sümbolise tooli, et väljendada tänu ja tunnustust. Selle projekti eesmärgiks on soodustada meeskonnavaimu, erinevate osakondade koostööd ning tunnustada kaaslasid ühiste eesmärkide saavutamisel.

## Peresõbralik ettevõte

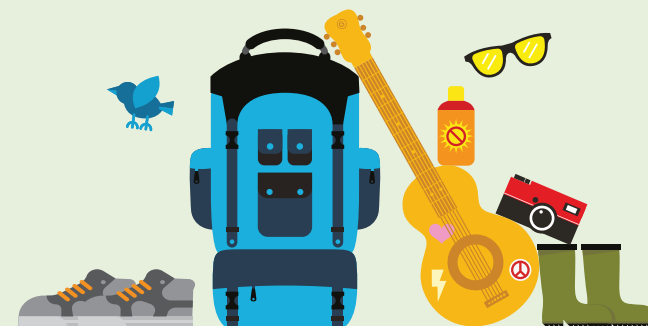


▼  
Gjensidige töötajaid julgustatakse otsima tasakaalu oma isikliku elu ja töö vahel, nii et kumbki ei jääks tähelepanuta. Seetõttu hõlmab töötajate motivatsioonisüsteem mitmeid meetmeid, mis julgustavad neid rohkem lähedastega aega veetma ja puhkama.

- Töötajatele antakse talveperioodil viis täiendavat puhkepäeva, üks vaba päev nende sünnipäeval, üks vaba päev aastas isiklikeks vajadusteks ja vaba päev viie aasta pikkuse teenistuse eest.
- 1. septembril antakse vaba päev vanematele, kelle lapsed käivad klassides 0-5.
- Kõigil töötajatel on tervise- ja elukindlustus. Tervisekindlustuse olud paranevad igal aastal, andes töötajatele võimaluse oma tervist turgutada, tagades kiirema taastumise.
- Elukindlustuspakett, lisaks teistele hüvedele, hõlmab endas ka hüvitist lapse sünni puhul, töötaja või tema pereliikmete surma ning kriitilise haiguse korral.
- Juuni esimesel päeval korraldame Pere Päeva, mis on meelelahutuslik ja hariv külastus Gjensidige kontoritesse Leedus, Lätis ja Eestis.
- 2018. aastal hakkasime korraldama töötajate laste akadeemilise aasta alguse puhul festivali. Kooliaasta esimesel päeval annetas ettevõtte sportliku seljakoti igale töötaja lapsele, lasteaia käimise vanusest kooliikka jõudmise eani.
- Igal aastal korraldatakse töötajate lastele jõuluetendusi.
- 2018. aastal toimusid kõik pereüritused mitte üksnes pealinnades, vaid ka teistes linnades, kus tegutsevad Gjensidige filiaalid.

Gjensidige julgustab oma töötajaid elama aktiivselt, veetes rohkem aega perega. 2017. aastal toimusid käimisevõistlused, kus osales aktiivselt palju meie töötajaid. 2018. aastal kõndis 76 kolleegi poole aastaga 42,000 kilomeetrit.

Matkamisest sai samuti Gjensidige ettevõttekultuuri üks osa. Ettevõtte on praeguseks olnud juba kaks aastat TrenkTuro matkareiside partner. 2018. aastal osales peaaegu 600 Gjensidige töötajat neljal matkal. Kõigil matkadel tunnistati nad esikoha vääriliseks, kuna neil oli suurim meeskond ja kokku matkati kõige rohkem kilomeetreid. Üritusel Coastline Trek, mis toimus Liepajas, lõpetas Gjensidige töötaja Artūras Meškutavičius esimesed 100 kilomeetrit kõigest 13 tunni ja 31 minutiga.



## Pädevuse tõstmine



Gjensidige on õppiv organisatsioon. Me edendame püsivalt õppimiskultuuri ja vajalike oskuste tõstmist Gjensidige Akadeemias, mis on meie sisemine koolitus- ja arenduskeskus. Meie õppejõud koostavad ja viivad ellu sihtotstarbelisi koolitusprogramme, mis põhinevad järjepidevusel ja kordamisel. Koolitus keskendub peamiselt müügile, kahjukäsitlemisele ja juhtimisele. Kaugõppeplatvorm annab võimaluse õppida ja eksameid sooritada ka töökohal.

Me püüame muuta koolitused väga praktiliseks ja otseselt seotuks töötajate poolt läbiviidavate ülesannetega.

2018. aastal organiseeriti kolm Uustulnuka Päeva, kus kõigil uutel töötajatel oli võimalus õppida tundma ettevõtte tegevusi ja põhilisi projekte ning võtta osa seminarist, kus räägiti Gjensidige praktilistest väärtustest ja brändi kogemusest.

2016. aastast alates, mil Gjensidige Akadeemia alustas oma tegevust, kuni 2018. aasta lõpuni, on müügikooli läbinud juba 15 uut müügikonsultantide gruppi. See koolitus kestab 6 päeva, leides aset nelja kuu jooksul. Koolituse viimaseks osaks on eksam, mille vältel osalejad demonstreerivad oma müügioskusi.

Kõik kesktaseme juhid said koolitust juhtimise vallas ja läbisid muutuste juhtimise programme. Kogu kahjukäsitlemise osakonna personal tugevdas oma klientidega suhtlemise oskusi.

2018. aastal Gjensidige Akadeemia raames (Leedus, Lätis, Eestis) läbi viidud koolitused kestsid 112 päeva ning selle läbisid 60% kõigist töötajatest.

2018. aasta lõpus taotlesime Euroopa Liidu rahastust, et tugevdada oma müügitoöd, nõuete ekspertiisi, klientidega suhtlust ja juhirolli kompetentse. See taotlus rahuldati ja meie ettevõtte sõlmis toetuslepingu Euroopa sotsiaalfondi agentuuriga. Esimene toetust saav koolitus on juba alanud. Tegu on ettevõtte klientide osakonna väärtuspõhise müügikoolituse programmiga ning uute juhtide jaoks mõeldud muutuste juhtimise koolitusega.

Lisaks Gjensidige Akadeemias toimuvale keskendume ka müügitoõ tugevdamisele, kahjukäsitlemise ja juhitöö kompetentside suurendamisele. Kuigi, meil on plaan viia läbi ka inglise keele ja Exceli programmi kasutamise kursusi, kutsealaseid konverentse, külastuskäike Oslosse jms.

Me kasutame aina enam elektroonilist õppeplatvormi, et tugevdada töötajate kompetentse ja testida kvalifikatsioone, vastavalt kindlustustegevust käsitleva seaduse uutele nõuetele. 2018. aastal õppis kogu müügipersonal kindlustusturu, kahjunõuete, kaebuste haldamise protsesside, finantsalaste põhitõdede, kliendi vajaduste välja selgitamise, juriidilise kindlustuse põhitõdede, vastavusnõuete ja kutse- eetika kohta. Kõik töötajad võtsid osa isikuandmete kaitse üldmääruse koolitusest.

## Tervishoid, ohutus ja keskkond



Skandinaavias ja Baltimaades kehtivad ühed ja samad inimestest ning keskkonnast hoolimise põhimõtted.

Gjensidige Leedus asuv peakontor vastab kõigile rohelise hoone nõuetele. 2018. aastal sõlmis Gjensidige Läti osakond lepingu uue modernse ja ergonoomilise kontori loomiseks Riias, kuhu kolitakse 2020. aasta alguses.

Suurt tähelepanu pöörati sobivate töökohtade loomisele: arvesse võeti sellised tegureid nagu akustika, mööbel, töökohtade paigutus, joogivee kvaliteet ning muud töötajate tervisega seotud küsimused.

Talvel tuuakse värsket puuvilja Gjensidige Balti riikides olevatesse kontoritesse.

Kõigis Vilniuse, Riia ja Tallinna kontorites rakendatakse puhta laua põhimõtet. Tööpäeva lõpus panevad töötajad oma asjad isiklikesse kappidesse ja jätavad töölauad korda. Nii on laudu kergem puhastada ja neile ei kogune tolmu, mis tähendab puhtamat kontoriõhku.



# Gjensidige

Me hoolitseme oma töötajate füüsilise tervise eest, mistõttu organiseerisime Gjensidige Vilniuse peakontoris koolitustunnid, kus õpetatakse, kuidas viia korrektselt läbi erinevaid selja jaoks mõeldud harjutusi.

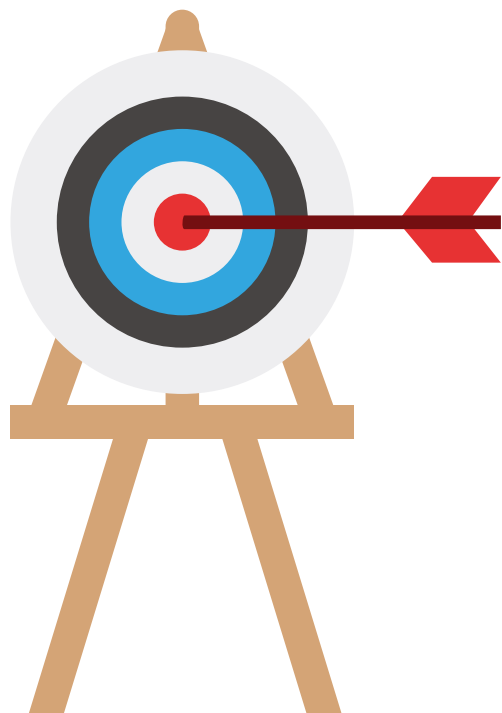


Ettevõtte organiseerib esmaabikursusi, kus töötajad õpivad õnnetuse korral andma esmaabi, samuti õpitakse, kuidas tuvastada õnnetusi, tagada enda turvalisus, elustada, osutada abi lämbumise, akuutse olukorra ja muude vigastuste korral.

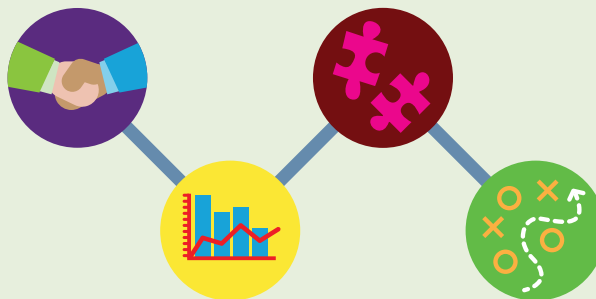
Igal aastal osalevad Leedu filiaali töötajad vabatahtlikult veredoonorluse kampaaniates. Mistõttu andsime 2018. aastal panuse 171 elu päästmisse.



## Kliendirahulolu ja tootekvaliteet



Gjensidige püüab olla kõige kliendikeskem kindlustusselts. Meie käitumine, prioriteedid ja suhtlus organisatsiooni kõigil tasanditel on kujundatud selliseks, et tagada maksimaalne tähelepanu klientidele ja nende positiivsele kogemusele. Teenuste arendamine, teenusekvaliteedi tõstmine ja töötajate koolitamine võimaldavad meil kiiresti edasi liikuda ja pakkuda klientidele parimaid tooteid.



Gjensidige mõõdab regulaarselt klientide rahulolu ettevõtte ja kindlustuskonsultantidega. Igal aastal mõõdetakse kliendirahulolu ning selle tagamisse annab oma panuse kogu meeskond. Klientide arvamus on tähtis ja kasulik näitaja otsuste langetamisel, et tõsta klientide lojaalsust ja täiustada klienditeenindust. Uuringu andmed võimaldavad meil oma kliente ja nende vajadusi paremini tundma õppida.

Leedus alustasime 2013. aastal soovitusindeksi (Net Promoter Score) arvutamist. NPS tõusis Leedus 2018. aastal 69 punktini. NPS vahemikus 50-75 näitab head kvaliteeti.

2017. aasta lõpus alustati NPS-i arvutamist ka Lätis. NPS tõusis Lätis 2018. aastal 39 punktini, mis tähendab, et kliendid hindavad meie teenuseid heaks.

2019. aastal hakkame NPS-i ühtset mõõtmise meetodikat rakendama nii Leedus, Lätis, kui ka Eestis.

2017. aastal hakati kolmes Balti riigis grupi praktika põhjal kasutama kliendirahulolu indeksit. Leedus on kliendirahulolu indeks 73, Lätis 72 ja Eestis 74. See näitab, et neljast kliendist kolm on meie teenustega täiesti rahul ning kasutavad edaspidigi meie kindlustusfirma teenuseid.

Me hindame igapäevaselt klienditeenindust ja kogume tagasisidet kvaliteedi tõstmise eesmärgil. Kasutame automaatkõnesid, et kliendid saaksid anda kiiresti hinnangu meie klienditeeninduse ja kahjukäsitlemise spetsialistide erialastele oskustele.

## Innovatsioon ja tehnoloogia



## Kliendid ja andmete turvalisus



2018. aastal pöörasime palju tähelepanu analüütiliste kompetentside laiendamisele. Analüütikud ja IT-meeskonnad käivitasid „töövarju“ programmi, mis võimaldab kolleegidel mõista, milliste probleemidega erinevate osakondade analüütikud tegelevad. Demopäevade initsiatiivi on samuti laiendatud, iga kahe nädala tagant peetakse koosolekuid, kus kolleegid saavad jagada oma saavutusi, uusimat konverentsidelt õpitud oskusteavet ning uusi ideid, kuidas lahendada ettevõttega seotud probleeme.

Meeskondade analüütilised oskused on laienenud, viiakse läbi projekte kogu Gjensidige ettevõtte ulatuses ning jagatakse Skandinaavia maade parimaid uuendusi ja innovaatilisi ideid.

Jagame analüütilise kohanemisega seotud ideid kogu tööstuses, mitte ainult oma ettevõttes. Võtame osa tudengitele mõeldud karjäärpäevadest ning esitleme töötubades, kuidas analüütika ja innovatsioon loovad meie ettevõtte juures väärtust.

Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärus (edaspidi: ELIKÜM) kehtestati 25. mail 2018. aastal ning sellega seoses muudeti isikuandmete kaitsega seotud nõudeid. Gjensidige on vastutav oma klientide andmete töötlemise eest, mistõttu on nad pühendanud hulganisti ressursse ja viinud läbi sisemisi parandusi, et vastata ELIKÜM-i nõuetele ning suudavad seetõttu pakkuda veelgi kõrgemat kaitsetaset klientide andmeid töödeldes.

Gjensidige töötajatel on kohustus tagada kliendiandmete konfidentsiaalsus. Andmekaitse alane koolitus on kõigile uutele töötajatele kohustuslik.

Klientide isikuandmetele on juurdepääs ainult neil töötajatel, kes vajavad seda oma tööülesannete täitmiseks. Iga kliendiandmetele juurdepääsu omava töötaja pädevust ja kvalifikatsiooni hindab tema otsene ülemus. Gjensidige kogub ainult neid kliendiandmeid, mis on vajalikud teenuste osutamiseks.

Gjensidige hoiab kliendiandmeid maksimaalselt andmete töötlemiseks vajaliku aja vältel või kui kehtivate õigusaktidega nõutav aeg on pikem, siis selle aja vältel. Isikuandmed, mida enam nende algseks otstarbeks vaja ei ole, hävitatakse.



## Kriitilistest asjaoludest teavitamine



Isikuandmete töötlemiseks on Gjensidige rakendanud vastavad organisatsioonilised ja tehnilised meetmed, mis tagavad andmete turvalisuse ja aitavad kaitsta isikuandmeid juhusliku või volitamata hävitamise, muutmise, avaldamise või mistahes muu volitamata töötlemise eest. Gjensidige turvalisuse tagamise tegevused hõlmavad muuhulgas personali, teabe, IT-taristu, sise- ja välisvõrkude, kontorihoonete ja riistvara kaitset.

Klientidel on õigus saada teavet oma isikuandmete kohta, mida töödeldakse ning nõuda nende andmete parandamist, kustutamist või nende töötlemise lõpetamist. Klientid on kasutanud neid õigusi aktiivselt ning Gjensidige on vastanud kõigile klientide nõudmistele seoses isikuandmete töötlemisega. Gjensidige privaatsuspoliitikat, mis kirjeldab üksikasjalikult, kuidas isikuandmeid töödeldakse ja millised on klientide kui andmesubjektide õigused, saab lugeda veebisaitidel [www.gjensidige.lt](http://www.gjensidige.lt), [www.gjensidige.lv](http://www.gjensidige.lv) ja [www.gjensidige.ee](http://www.gjensidige.ee).

ADB Gjensidige on loonud oma töötajatele ja teistele isikutele võimaluse teavitada sise- või välisreeglite rikkumisest, talitlushäiretest ning eetiliste standardite rikkumisest.

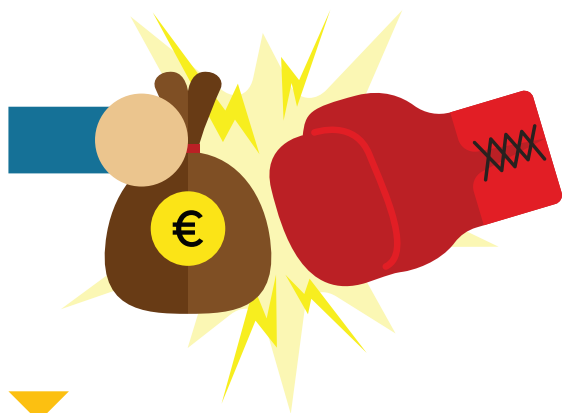
Töötajatel on kohustus anda teada kuritegelikest juhtudest, korrupsioonist ja elu või tervist ohustavatest asjaoludest. Väärkäitumisest teavitav isik on kaitstud, tema anonüümsus on tagatud, nii et talle ei teki mingeid negatiivseid tagajärgi. Ettevõtte siseveebis ja

veebilehel on toodud teave selle kohta, kuidas väärkäitumisest teavitada.

Väärkäitumise kohta teate saamisel uurib ettevõtte juhtumit põhjalikult ja vajadusel astub samme olukorra lahendamiseks.



## Nulltolerants korrupsiooni suhtes



Gjensidigel on range tolerantsuse poliitika seoses altkäemaksu ja korrupsiooniga, mis kehtib kõigile töötajatele ja kogu ettevõtte äranduse kohta. Usaldusväärne ettevõtte kultuur ja hea maine on Gjensidige jaoks olulised omadused. Meie otsuste tegemise protsess ja tegevused põhinevad kõrgetel eetilistel standarditel, väärtustel ja reeglitel, mis on kooskõlas arusaamaga loomulikust õiglusest ning meie ühiskonna liikmeks olemise staatusega.

Gjensidige peamised väärtushinnangud on ära toodud ettevõttes kehtestatud eetikasuunistes. Need suunised määravad ära, kuidas töötajad peaksid käituma, et olla kooskõlas Gjensidige väärtushinnangutega. Ettevõttes on nulltolerants korrupsiooni suhtes. Seetõttu pöörame suurt tähelepanu aususe edendamisele ja korrupsiooni ennetamisele.

Ettevõtte defineerib korrupsiooni kui oma positsiooni ärakasutamist, et saada eelis ettevõttele, endale või teistele. Gjensidige puhul on korrupsioonirisk suuresti seotud kindlustustoodete müügiga, kaupade ja teenuste hangetega, kahjukäsitlusega ja ärisuhetega.

Ettevõtte sisevõrgus on omad reeglid, korrupsioonivastased programmid, koolituse nõuanded, näited dilemmade lahendamisest, seletus selle kohta, kuidas ja millal võivad töötajad anda ja saada kingitusi või muid teenuseid korrupsiooni käsitlevaid seadusi rikkumata. Kõik juhid peavad oma alluvatele regulaarselt meelde tuletama nende eetilisi kohustusi ja vastutust järgida Gjensidige eetikasuuniseid ja väärtusi, sealhulgas korrupsiooni ennetamise juhiseid.

Kui esineb mis tahes kahtlusi seoses korrupsiooniga, siis peavad töötajad teatama sellest oma vahetule

ülemusele ja/või nõuete järgimise spetsialistidele või saatma elektroonilise teatise võimalikult korrupsioonist. Lisaks peavad kõik töötajad läbima koolituse ja osalema muudes ennetamisele suunatud tegevustes, et neil oleksid korrupsiooni kohta piisavad teadmised.



Ettevõttel on ranged reeglid seoses kingituste vastuvõtmise ja tegemisega ning muude külalislahkuse alaste tegevustega. Gjensidige eetikasuuniste kohaselt peavad töötajad registreerima kõik saadud kingitused ettevõtte kingituste registris. Kingituste vastuvõtmisel peavad töötajad olema avatud, reserveeritud ja erapooletud. Igal juhul peab töötaja kingitusest keelduma või selle tagasi lükkama, kui esineb mingeid kahtlusi seoses erapooletuse või autonoomsusega.

Gjensidige ei toeta kunagi poliitilisi parteisid ega organisatsioone.

## Riski hindamise põhimõtted



## Hanked ja tarnijad



Ettevõtte rakendab riskijuhtimise poliitikat, mis sätestab selge arvu vastutusi ja kohustusi, kui ka üldiselt rakendatavaid piiranguid ja identifitseerimise, hindamise ja riskide haldamise protsesse ning asjakohaseid aruandlusi. Ettevõtte riski haldamise süsteemi eesmärk on säilitada riskivalmiduse aste, mille on määranud ettevõtte juhtkond. Riski haldamise süsteem hõlmab endas jätkuvat kõigi tuntud ja esile kerivate väliste ja siseste riskide haldamist, et need ei takistaks ettevõtte strateegiliste ja operatsiooniliste eesmärkide rakendamist. Riskide valimise protsessi püsiv järgimine aitab meil mõista, jälgida ja juhtida riske, mille me võtame. Üks selle põhimõtte eesmärke on

tagada, et ettevõtte järgiks oma tegevuses õigusakte ning rakendaks oma eesmärkide poole püüdlemisel heauskust ja läbipaistvat tegevusstrateegiat, mis vastab Gjensidige eetilise äri põhimõtetele.

Riskihindamise põhimõtete kohaselt ei osale Gjensidige üheski lepingus, mille alusel kindlustuskatte osutamine või kahjude hüvitamine läheb vastuollu või ei sobi kokku ÜRO, ELi, UK või USA otsustega sanktsioonide, keeldude ja/või piirangute kohaldamise kohta.

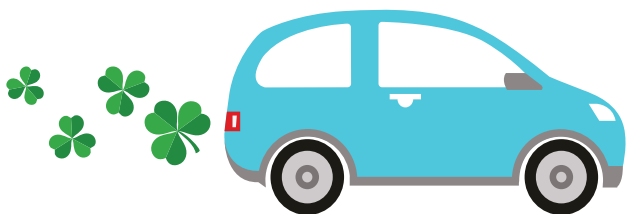
Meie ranged eetikanõuded kehtivad ka meie tarnijatele. Enamik meie tarnelepinguid on sõlmitud hankemeetodil, võttes aluseks objektiivsed ja mittediskrimineerivad kriteeriumid. Alates eelmisest aastast peavad kõik ettevõtte tarnijad allkirjastama ettevõtte sotsiaalse vastutuse deklaratsiooni.

Hanked toimuvad elektrooniliselt. Nõuame kõigilt oma tarnijatelt elektrooniliste arvete kasutamist.

Pakkumuste, läbirääkimiste ja lepingutega seotud dokumente hoitakse elektrooniliselt. Hanked viiakse läbi maksimaalses võimalikus ulatuses digitaalsete vahendite abil.

Elektrooniliste meetmete kasutamine tagab, et kõik protsessid saavad dokumenteeritud ja jälgitud ning kõik rikkumised hoitakse ära. Alates 2017. aastast peab iga hangetega seotud Gjensidige töötaja allkirjastama erapooletuse deklaratsiooni.

## Keskkond ja kliima



Negatiivsete keskkonnamõjude vähendamiseks ja tulevaste põlvete kaitsmiseks korraldab Gjensidige oma hanked keskkonnasõbralikul moel.

Baltimaades on kõik meie firmasõidukid keskkonnasõbralikud ja hübriidmootoriga. Meie kindlustuskontsern on seadnud CO2 ülemiseks heitepiiriks 130 g/km. Ettevõtte praeguste sõidukite heited on veidi üle poole sellest ülempiirist ja moodustavad 79 g/km.

Baltimaades kasutas Gjensidige sel aastal ametiautode juures vähem kütust kui varasemalt (vt tabel 1).

2018. aastal pöörati erilist tähelepanu töötajate ja klientide turvalisuse tagamisele Gjensidige territooriumil. Ühe töötajaga kontoritesse on paigaldatud lisa alarminupp.

2018. aastal hakkas Gjensidige Leedus ostma taastuvate energiaallikate toodetud rohelist elektrit. Sellist tüüpi energia on kontorites, kus saame osta elektri ise. Hetkel on sellist pinda 23% kogu üüritud kontorite pinnast. Oluline on märkida, et Gjensidige Leedus asuv peakontor, mis tegutseb CITY ärikeskuses, kasutab samuti rohelist elektrit, millega varustab meid hoone omanik Hanner.

Tabel 1. Energia tarbimise näitajad

Energia allikas	2018	2017
Elekter (kWh)	1.321.324	1.103.638
Veesoojendus (kWh)	4.896	18.960
Lennud	298	275
Bensiin (liiter)	57.560	102.706
Diiseli (liiter)	62.465	92.134

## Sotsiaalse vastutuse algatused ja projektid

## Heategevuse algatused



Gjensidige jaoks on sotsiaalse vastutuse algatuste elluviimine tihedalt seotud meie missiooniga luua ühiskonnale väärtust, kaitstes elusid, tervist ja vara ning vähendades klientide riske. Samad põhimõtted,

millel põhinevad meie äritegevus ning meie klienditeenindus ja keskkonnakaitse, kehtivad kogu grupi raames nii Skandinaavias kui Baltimaades.



Gjensidige

## Maistobankas



Alates aastast 2009 oleme teinud koostööd Leedu heategevusorganisatsiooniga Maisto Bankas (Toidupank). Anname kindlustuskaitse nende ladudele ja seal töötavatele inimestele. Meie töötajad osalevad igal kevadel ja sügisel toidukogumise kampaaniates. 2017. aastal annetas Gjensidige Leedus raha Toidupangale jõuluingituste jaoks.

Gjensidige on Eesti Toidupangaga teinud koostööd kaks aastat. Töötajad võtavad osa toidukogumise kampaaniatest ning kutsuvad partnereid ja kliente samuti osa võtma. Samuti pakume materiaalselt tuge Toidupangaga seotud üritusteks.

Alates aastast 2008 oleme korraldanud oma töötajatele heategevuslikke jõuluksjoneid. Töötajad pakuvad müügiks enda valmistatud esemeid ja muud väärtuslikku. See on muutunud talvise pühadeaja traditsiooniks, kus osalevad ka meie partnerid – sõidukiremondi-, konsultatsiooni-, reklaami-, avalike suhete ja IT-firmad. Igal aastal jagatakse oksjonifondi kogutud raha abivajajatele. 2018. aastal kogutud summa annetati Toidupanga Kõogi projektile, mille eesmärk on vähendada toidu raiskamist.

2018. aastal organiseeriti Lätis oleva Gjensidige suursaadiku initsiatiivil Jõululaat, millest saadud summad annetati Laste päevakeskusele ja Ratsaspordi koolile.

## Toetus jõulukinkide asemel

Gjensidige annetas 2018. aastal kõigis Balti riikides heategevusele fondirahad, mida oleks muidu kasutatud jõulukinkide ostmiseks klientidele ja äripartneritele. Igas riigis olevad ettevõtted otsustasid ise, millisele heategevusele summad annetada.

## Emotsionaalse turvalisuse tõstmine

2016. aastast alates on Gjensidige Leedus panustanud inimuuringute keskuse poolt läbi viidava ühiskonna emotsionaalse õhkonna uurimise ettevalmistamise ja avaldamise protsessi, jätkates niimoodi oma sotsiaalset kampaaniat – „Leia aega vestluseks“.



Gjensidige on aidanud kolme Leedus olevat tugiliini, mis pakuvad emotsionaalset tuge kõigis vanuses inimestele. Sel aastal toetati rahaliselt Laste tugiliini (116 111), Noorte tugiliini (8 800 28888) ning Hõbe tugiliini (8 800 800 20).



## Leia aega vestluseks

2017. aastal andis Gjensidige Leedus panuse sotsiaalse vastutuse kampaaniasse „Leia aega vestluseks“. Projekti eesmärgiks on julgustada inimesi veetma rohkem aega oma lähedastega, vähendada nende ühiskonnast eraldumise tunnet ning tõsta turvatunnet. 2018. aastal jätkus projekt ettevõtte siseselt, muutes teineteisega suhtlemisel oluliseks emotsionaalse turvatunde temaatika.



Gjensidige

Gjensidige ja tema kliendid annetasid sel aastal piisavalt raha, et kõigi kolme liini professionaalid said vastata 16,000 kõnele.

Gjensidige on eraldanud Eestis rahalisi vahendeid Toidupangale.

Gjensidige on annetanud raha Lätis asuvale lastehaiglale spetsiifiliste testide tegemiseks neuroloogia osakonnas olevate epilepsiaga patsientide jaoks.





## Tervis ja aktiivne eluviis



## Hinnangud



2017. aastal alustas Gjensidige Leedus koostööd matkakorraldajaga TrenkTuras, et julgustada inimesi aktiivsemale elustiilile ja suhtlemisele. 2018. aastal organiseeriti neli matka, üks neist oli rahvusvaheline ja leidis aset Läti mereäärses Liepaja linnas.

2018. aastal võitis Gjensidige Balti riikides peetaval üritusel PR Impact Awards 2018 sisekommunikatsiooni ja ettevõtte kommunikatsiooni kategoorias esikoha projekti eest „Leia aega vestluseks“, teise koha integreeritud kommunikatsiooni kampaania kategoorias ning kolmanda koha sotsiaalse vastutuse projekti kategoorias. Ühel teisel kommunikatsiooni üritusel Miit & Links võitis ettevõtte kaks mõjukat auhinda sisekommunikatsiooni ja sponsoriuse kategooriates.

Gjensidige osales Leedus sel aastal esimest korda jätkusuutlikkuse näitaja projektis ning sai riikliku vastutustundliku ärinädala raames pronksmedali. Jätkusuutlikkuse näitaja on rahvusvaheliselt



Gjensidige



Gjensidige on toetanud juba mitmeid aastaid Lätis toimuvaid Stirnu Buks krossijooksuüritusi. 2010. aastal korraldati kokku seitse etappi.

tunnustatud strateegiline ärihaldamise tööriist. Lätis on viimase viie aasta jooksul rohkem kui 200 ettevõtet hinnanud oma tegevusi vastavalt sellele metoodikale, kasutades jätkusuutlikkuse näitajat sotsiaalse vastutusega seotud tegevuste mõõtmiseks.

Gjensidige on nimetatud Eesti Maanteeameti poolt kõige vastutustundlikumaks ettevõtteks, kes arendab liiklusohutuse kultuuri, jagab ekspertide kommentaare ning kampaaniate raames riigi elanikele tasuta helkureid.

## Ettevõttest Gjensidige



Gjensidige on üks Põhjamaade suurimaid kindlustusgrupe, olles noteeritud ka Oslo börsil. Grupi Norra, Taani, Rootsi ja Balti riikide üksustes töötab 3800 inimest. ADB Gjensidige tegutseb Baltimaades, ettevõtte peakontor asub Leedus ning filiaalid Lätis ja Eestis.

ADB Gjensidige registreeriti 9. augustil 1993. aastal. Selle äriühingu kood on 110057869. Ettevõtte pakub kahjukindlustuse teenuseid ettevõtetele ja eraisikutele, vastavalt kindlustustegevuse litsentsile nr 21.



# Gjensidige

Gjensidigel on oma müügivõrk, teenuseid müüvad ka maaklerid. Ettevõtte kindlustusteenuseid saab osta ja nõudeid esitada internetis ja telefonitsi. Internetis olevaid iseteeninduse funktsioone täiendatakse järjepidevalt: ürituste registreerimine, nõuete käsitlemise protsess, kindlustuse ajalugu, perioodilised maksed jms.



Handwritten signature of Marius Jundulas.

**Marius Jundulas**

Tegevjuht