

2013 METŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS ATASKAITA





MES VISUOMENEI

„Lietuvos draudimas“ rūpinasi visuomenės nariais ir atsakingai vertina aplinką, kurioje veikia. Nuo 2008 metų esame nacionalinio atsakingo verslo susivienijimo „Global Compact“ – socialinę atsakomybę puoselėjančio ir skatinančio tinklo – nariai. Nuolat siekiame tvariai vystyti savo veiklą bei Lietuvoje diegti ir puoselėti brandaus ir socialiai atsakingo verslo standartus.

2013 metais tapome naujai sukurtos Lietuvos atsakingo verslo asociacijos (LAVA) nariais. Ši asociacija vienija Lietuvos įmones, valdžios institucijas ir nevyriausybinės organizacijas, kurios savo veikloje vadovaujasi atsakingo verslo ir socialinės atsakomybės principais.

Esame Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos lyderiai – šalyje turime sukaupę didžiausią ir ilgiausią draudimo patirtį, taip pat esame didžiausia draudimo bendrovė Baltijos šalyse. Mūsų ambicija – būti geriausia draudimo kompanija Lietuvoje, esančia arčiau klientų, pirmiesiems išgirsti ir išpildyti jų lūkesčius, sparčiausiai atlyginti patiriamus nuostolius įvykus nelaimei. Mūsų vizija yra „būti pirmu kiekvieno pasirinkimu“.

Mums rūpi ne tik esami ir būsimieji mūsų klientai, kurie kaskart rinkdamiesi draudimo bendrovę, už ją „balsuoja“ savo pinigais ir pasitikėjimu, bet ir mūsų partneriai, kurie nori su mumis dirbti. Mes taip pat siekiame būti „pirmu pasirinkimu“ pagal kriterijų „patraukliausias darbuotojams“, mums ypatingai rūpi darbuotojų gerovė. „Lietuvos draudime“ dirbanti komanda yra mūsų verslo sėkmės pagrindas. Neabejojame, kad profesionalūs, stiprūs, motyvuoti specialistai užtikrina nuolatinę bendrovės veiklą ir tobulėjimą. Todėl ypatingai didžiuojamės, jog dvejus metus iš eilės – 2012 ir 2013 metais esame pripažinti „Geriausiu darbdaviu“ Vidurio ir Rytų Europoje tarp regione veikiančių didelių organizacijų.

Siekdami būti geriausiais darbdaviais savo darbuotojams ir aktyviais Lietuvos visuomenės nariais, socialinės atsakomybės projektus integravome į vidinę įmonės kultūrą, skatiname tokioje veikloje dalyvauti visus mūsų darbuotojus, verslo partnerius, aktyvius visuomenės veikėjus, visuomenės narius taip pat ugdome ir raginame atsakingai vertinti aplinką.

Tai svarbu ir mus supančiai visuomenei. Auganti šalies ekonomika ir naujų iššūkių priėmimas dar kartą rodo, jog darbuotojų motyvacija ir jų įsitraukimo skatinimas ne tik didina verslo vertę, bet ir skatina gerus specialistus vietoj darbo užsienyje ir emigracijos galimybės pasirinkti darbą brandžioje ir atsakingoje įmonėje Lietuvoje. Savo vertę bendrovėje jaučiantis žmogus padeda verslui judėti į priekį tiek krizės, tiek pakilimo laikotarpiu, o valstybei ir visuomenei tai labai svarbu ne tik dėl ekonominės plėtros, bet ir gerėjančios gyvenimo kokybės.

SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS FILOSOFIJA

„Lietuvos draudimas“ siekia veikti kaip atsakingas visuomenės narys ir darbdavys. Savo veikloje puoselėjame ir skatiname skaidrumą, sąžiningumą ir kitas esmines atsakingo ir brandaus verslo savybes. Skatiname ir vykdomė tvarią verslo veiklą, kreipiame dėmesį ne tik į paties verslo vykdymą, bet ir siekiame veikti naudingai visuomenei ir jos nariams.

„Lietuvos draudimas“ prisideda prie visų gerovės ne tik plėsdamas verslą ir rūpindamasis savo darbuotojais, bet ir aktyviai šviesdamas visuomenę draudimo bei finansų klausimais, dalyvaudamas rėmimo programose ir inicijuodamas socialinius projektus.

Socialinė atsakomybė „Lietuvos draudime“ suprantama kaip procesas, kurį įgyvendindama bendrovė integruoja aplinkos apsaugos ir socialinės srities reikalus bei aktyviai vysto savo socialinės atsakomybės veiklą šiomis kryptimis:

- Saugus pasaulis. Siekiame, kad keliuose ir gatvėse būtų sukurta saugi aplinka, o vairavimo kultūra būtų saugumo ir pozityvaus nusiteikimo kelyje elgsenos pagrindas.
- Kuriančios bendruomenės. Remiame ir palaikome tuos projektus, kurie skatina bendruomenių iniciatyvą ir aktyvumą bei prisideda prie visų visuomenės narių finansinio raštingumo.
- Tvari ateitis. Mums svarbi mus supanti aplinka, todėl visose savo veiklos srityse, nepaisant to, kad neesame aplinkos taršą stipriai įtakojantis verslas, dirbame su mūsų aplinkos apsaugos filosofiją atitinkančiais tiekėjais ir jiems taikome tvarios aplinkos principus. Palaikome ir remiame ekologines, aplinkosaugines iniciatyvas.

Dešimt „Pasaulinio susitarimo“ (Global Compact) principų

„Lietuvos draudimas“ savo veikloje taip pat siekia, kad dešimt „Pasaulinio susitarimo“ (Global Compact) principų taptų organizacijos kultūros ir kasdienio darbo dalimi.

1 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje.

2 principas: Siekiama užtikrinti, kad verslo organizacijos pačios neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų.

3 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų asociacijų laisvę ir pripažintų teisę į veiksmingas bendras derybas.

4 principas: Siekiama panaikinti bet kokią privalomąją ar priverstinę darbą.

5 principas: Siekiama panaikinti vaikų darbą.

6 principas: Siekiama panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.

7 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą.

8 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos imtųsi iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti.

9 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos skatintų aplinkai palankių technologijų vystymąsi ir paplitimą.

10 principas: Verslo organizacijos turi kovoti prieš visas korupcijos formas (taip pat ir prieš papirkinėjimą ir kyšininkavimą).

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ IR SANTYKIAI SU VISUOMENE

Būdamas ne gyvybės draudimo rinkos lyderiu Lietuvoje ir didžiausia draudimo bendrovė Baltijos šalyse „Lietuvos draudimas“ nuolat siekia savo klientams teikti aukščiausios kokybės ne gyvybės draudimo paslaugas ir tapti viena iš geriausiai klientus aptarnaujančių paslaugų organizacijų. Todėl neatsitiktinai pasirinkta strateginė „Lietuvos draudimo“ kryptis – būti arčiau žmogaus. Tai ne tik kliento poreikių išgryninimas ir supratimas, bet ir jo lūkesčių išpildymas, taip pat supratingumas, girdėjimas ir įsiklausymas į kliento poreikius.

Palyginus su kitomis draudimo bendrovėmis, „Lietuvos draudimas“ yra labiausiai rekomenduojama draudimo bendrovė Lietuvoje, ją savo draugams, pažįstamiems, artimiesiems rinktis rekomenduotų 45 proc. ne gyvybės draudimo paslaugomis besinaudojančių respondentų.

Paslaugų kokybė ir kontrolė

2013 m. sausio 1 d. bendrovės padaliniai, administruojantys žalas, buvo sujungti į Žalų departamentą. Šis sprendimas padėjo susidoroti su išaugusių žalų skaičiumi, pagerinti klientų pasitenkinimą (2012 m. klientų, patyrusių žalą, NPS siekė 59,7 proc., 2013 – 60,1 proc.).

Nuo 2013 liepos mėnesio užtikrinome savo klientams galimybę pranešti apie žalą 24 val. per parą 7 dienas per savaitę. Be to, papildžius viršsraučio reguliavimo skambučių centre sistemą, visi klientai gali bet kuriuo metu, esant net dideliame skambučių sraute, prisiskambinti į skambučių centrą telefonu 1828. Dėl šio sprendimo beveik 8 tūkst. klientų nereikėjo laukti, kol pavyks prisiskambinti – jų pranešimai buvo priimti nedelsiant.

Atnaujinus Bendrovės interneto tinklalapį, atnaujintos ir pranešimo apie žalą formos: jos tapo aiškesnės ir patogesnės, lengvai ir patogiai galima pridėti reikiamus dokumentus. 2013 metais apie 6 proc. visų žalą patyrusių klientų apie įvykį pranešė internetu. Tokiu būdu gauti pranešimai, jei patirta žala standartinė ir aiški, administruojami itin greitai – su klientu susisiekę Bendrovės žalų specialistai jam praneša, kad žala atlyginta: išmoka pervesta į kliento sąskaitą. Taip taupomas klientų laikas.

Ryšys su klientais ir kitais visuomenės nariais

Veikdamas prevenciškai ir siekdamas informuoti kuo didesnę visuomenės narių skaičių 2013 metais, „Lietuvos draudimas“ nuolat bendravo su savo klientais elektroninio naujienlaiškio forma: informavome apie svarbiausias prognozuojamas gamtos nelaimes, kurios galėtų atnešti žalos visuomenės nariams arba jų nuosavybei.

Ryšius tarp kliento ir Bendrovės užtikrina klientų atsiliepimų valdymo sistema „Klientų balsas“. 2013 metais iš viso buvo apklausta 18 tūkst. klientų, kurių pasitenkinimo rodikliai buvo nuolat matuojami ir tiriami, o gauti rezultatai ir atsižvelgimas į juos padėjo Bendrovei išlikti patikimu savo klientų partneriu. 2013 metais teigiamai „Lietuvos draudimo“ veiklą vertinančių klientų rodiklis siekė 60,8 proc. Palyginti su 2012 metais, jis padidėjo 1,8 proc. punkto (2012 metais – 58 proc.), ir tai rodo tolygiai augančias pozityvių klientų atsiliepimų apie bendrovę apimtis.

„Lietuvos draudimas“ 2013 metais toliau dalyvavo Lietuvos draudikų asociacijos veikloje. Asociacija, kurios veiklos vizija – apsidraudusi ir saugi Lietuva, savo veikloje siekia paprastai ir aiškiai visuomenei pristatyti ne gyvybės draudimo paslaugas bei aktualią informaciją ir atsakyti į visus rūpimus klausimus.

2013 m. vykdyti rėmimo projektai

Socialinės atsakomybės srityje bendrovė daugiausia dėmesio skyrė projektams, susijusiems su eismo saugumu. AB „Lietuvos draudimas“ ne pirmus metus vykdo tęsines socialines akcijas, susijusias su vaikų saugumu ir saugiu elgesiu keliuose. Bendrovė taip pat inicijuoja ir naujus socialinius projektus, kurie skatina pažinti savo vairavimo stilių ir kovoti prieš pyktį šalies keliuose.

„NULIS PYKČIO“

2013 metų rugsėjo mėnesį „Lietuvos draudimas“ pradėjo socialinę kampaniją „Nulis pykčio“. Ja bendrovė siekia mažinti vairuotojų patiriamą pyktį kelyje. Bendrovės atliktas išsamus vairuotojų tyrimas atskleidė, kad 95 proc. Lietuvos vairuotojų, sėdę prie vairo, bent kartais patiria neigiamas emocijas – pyktį, susierzinimą, išgąstį ar stresą. Pykčio lygį Lietuvos keliuose vairuotojai vertina kaip aukštesnį nei vidutinį – 6,6 balo iš 10 galimų.

Pyktis kelyje apibūdinamas kaip baudžiamasis, agresyvus ar socialiai nepriimtinas elgesys kelyje. Šis elgesys paprastai pasireiškia kitų vairuotojų vaikymusi, grasinimais eismo dalyviams, jų įžeidinėjimais, nepadorių gestų rodymu ar net muštynėmis. Jam priskiriami ir tokie veiksmai kaip lenkimas kelkraščiu, mirksėjimas ilgosiomis šviesomis, tyčinis stabdymas, įkyrus signalizavimas ir kiti veiksmai.

Prasidėjusi akcija „Nulis pykčio“ atkreipė dėmesį į kasdien pasitaikančias situacijas, kai dėl emocijų nevaldymo, tam tikros nepalankios aplinkos, vairuotojai patenka į pavojingas situacijas ir rizikuoja tapti eismo įvykių dalyviais. Įgyvendindamas šią kampaniją „Lietuvos draudimas“ skatina vairuotojus susimąstyti apie savo emocinę būklę ir naudotis patarimais, kaip ją pagerinti.

2013 m. „Lietuvos draudimas“, bendradarbiaudamas su LR Susisiekimo ministerija ir Lietuvos automobilių kelių direkcija, įrengė specialius informacinius standus „Įsijunk šypsena“ kelių vietose, kur dažniau pasitaiko pykčio protrūkių. Į šį procesą buvo įtraukta ir visuomenė, kuri išrinko apie pyktį perspėjančio kelio informacinio stendo dizainą.

„Nulis pykčio“ akcijos standai 2013 m. atidengti keturiose vietose: greitkelyje Vilnius-Kaunas, netoli Žiežmarių, Vilniaus-Klaipėdos automagistralės aukščiausioje vietoje, Panevėžio-Šiaulių kelyje bei prie įvažiavimo į Birštono kurortą. Jis tapo pirmuoju miestu, kurio teritorijoje pastatytas „Įsijunk šypsena“ informacinis kelio stendas.

„Lietuvos draudimas“ „Nulis pykčio“ projektą įgyvendino kartu su strateginiais partneriais – Lietuvos Respublikos Susisiekimo ministerija bei Lietuvos automobilių kelių direkcija, projekto idėją palaiko didžiausias šalies naujienų portalas „Delfi“.

VAIKŲ SAUGAUS EISMO AKCIJA „APSAUGOK MANE“

AB „Lietuvos draudimas“ jau keturioliktus metus iš eilės inicijavo ir rėmė 2000 metais pradėtą saugaus eismo akciją „Apsaugok mane“, kuri skirta apsaugoti jauniausius ir labiausiai pažeidžiamus eismo dalyvius – vaikus. Kaip ir kiekvienais metais, „Apsaugok mane“ organizatoriai – „Lietuvos draudimas“, Vilniaus miesto savivaldybė ir Vilniaus apskrities vyriausiasis policijos komisariatas vaikų saugumo akciją surengė prieš prasidedant naujiems mokslo metams Lietuvoje. Šiemet akcijos organizatoriai kvietė vairuotojus padėti vieni kitiems keliuose, būti atidesniais, o pėsčiuosius atkreipti dėmesį į be suaugusiųjų per pėsčiųjų perėjas einančius vaikus.

„Apsaugok mane“ akcijos metu užsiregistravusios moksleivių klasės dalyvavo Vilniaus saugaus eismo mokyklos rengiamose pamokose, kurias inicijavo „Lietuvos draudimas“. Šiose pamokose pirmą kartą saugaus eismo pamokų mokytoju tapo robotas. Jį sukūrė Kauno technologijos universiteto Panevėžio instituto Technologijų fakulteto ekspertai. Nuotoliniu būdu valdomas robotas sudomino vaikus žaisminga ugdymo forma, kuri padėjo jiems sužinoti, kaip pagelbėti kitiems pėstiesiems saugiai pereiti per pėsčiųjų perėjas ir skatino kasdien laikytis saugaus eismo taisyklių.

„Lietuvos draudimas“, bendradarbiaudamas su Vilniaus miesto savivaldybe, pagamino ir pradinių klasių moksleiviams išdalino 2 tūkstančius šviesą atspindinčių liemenių. Jos aktyviai naudojamos Vilniaus pradinių mokyklų moksleiviams keliaujant į ekskursijas ar pažintines pamokas už mokyklos ribų. Šios liemenės naudojamos 75-iose sostinės mokyklose. Rugsėjo pradžioje vykusios akcijos „Apsaugok mane“ metu specialiais akcijos ženklais pažymėta daugiau nei 2000 pavojingų pėsčiųjų perėjų prie bendrojo ugdymo mokyklų visoje Lietuvoje. Prie akcijos kasmet prisijungia visos šalies savivaldybės, o „Lietuvos draudimas“ visą rugsėjo mėnesį visiems moksleiviams dovanoja nemokamą nelaimingų atsitikimų draudimą. Šio draudimo suma vienam vaikui siekia 10 tūkst. litų. Nors šiemet pirmasis rudens mėnuo buvo saugesnis nei ankstesniais metais, be sužalojimų neapsieita. Moksleiviai pateko į autoįvykius ir eidami per perėją į mokyklą, ir važiuodami dviračiu. 2013 metais kelyje buvo sužaloti 4

moksleiviai, visų nukentėjusių vaikų tėvams ar globėjams „Lietuvos draudimas“ išmokėjo nuo kelių šimtų iki 3000 litų draudimo išmokų.

Praėjusiais metais „Lietuvos draudimo“ inicijuojama vaikų saugaus eismo akcija „Apsaugok mane“ žiniasklaidoje buvo tarp trijų didžiausių įtaką bendrovės komunikacijos efektyvumui turėjusių žinių ir pasiekė itin platų šalies gyventojų auditoriją.

NACIONALINIS KELIŲ EISMO TAISYKLIŲ EGZAMINAS

Ketvirtus metus iš eilės „Lietuvos draudimas“, bendradarbiaudamas su Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos miestų savivaldybėmis bei didžiausiu Lietuvoje naujienų portalu „Delfi“ surengė Nacionalinį kelių eismo taisyklių (KET) egzaminą. Pagrindinis jo tikslas – paskatinti savanoriškai pasitikrinti kelių eismo taisyklių žinias bei ugdyti vairavimo kultūrą Lietuvoje: skatinti pozityvius vairuotojų ir eismo dalyvių elgesio pokyčius kelyje, formuoti teigiamą požiūrį į saugumą, greitį bei kitus vairavimo aspektus. Egzaminu siekiama parodyti, kokios svarbios yra kelių eismo taisyklės saugiam visų eismo dalyvių judėjimui. Atkreiptas kiekvieno vairuotojo dėmesys į naujausius kelių eismo taisyklių pasikeitimus ir tinkamą jų pritaikymą kasdienėse situacijose.

Nacionalinis kelių eismo taisyklių egzaminas vyko 2013 m. balandžio mėnesį. Kelių eismo žinias dalyviai pasitikrino penkiuose didžiuosiuose šalies miestuose. Šiemet pirmą kartą egzaminą gyvai kartu su Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Panevėžio miestų gyventojais laikė ir šiauliečiai. Jie buvo kviečiami pasitikrinti žinių į „Lietuvos draudimo“ biurą Šiauliuose.

2013 m. užfiksuotas rekordinis dalyvių skaičius – beveik 3,3 tūkst. dalyvių. Iš jų pirmą kartą per ketverių metų Nacionalinio KET egzamino istoriją nei vienam dalyviui nepavyko išvengti klaidų. Spręsdami iš 20 klausimų sudarytą egzaminą dalyviai vidutiniškai klydo po 13 kartų. Spręsti egzaminą užduočių Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos savivaldybėse bei Panevėžio ir Šiaulių „Lietuvos draudimo“ skyriuose susirinko daugiau nei 150 savanorių. Aktyviausiai kelių eismo taisyklės dalyviai pasitikrino internetu. Tokių buvo apie 3150. „Lietuvos draudimas“ drausmingiausius bei geriausiai kelių eismo taisyklės išmanančius vairuotojus motyvavo padovanodamas nemokamą draudimą metams bei kitus prizus.

VAIRAVIMO STILIAUS TESTAS

2013 m. gegužės mėnesį „Lietuvos draudimas“ kartu su Policijos departamentu prie VRM, vairavimo mokykla „Girdauskas Rally School“ ir naujienų portalu Delfi.lt vykdė vairuotojų interaktyvią apklausą-testą. Jis parodė, kad moterys vairuotojos savo vairavimo įgūdžius vertina geriau nei vairuotojai vyrai. Testas taip pat atskleidė, kad tarp vyrų daugiausia yra racionalių vairuotojų (52 proc.), bet mažiausia eismo teorijos žinovų (3 proc.). Moterys vairuotojos prisipažino, jog taip pat kaip ir vyrai yra silpnai teoriškai pasirengusios. Apklausą – testą taip pat parodė, kad net 9 proc. vyrų ir 5 proc. šalies moterų vairuotojų save laiko „kelių ereliais“ – vairuotojais dėl kurių nutrūktgalviško ir pavojingo vairavimo, kyla avarinės situacijos su (ne)laiminga pabaiga.

Į interneto portale „Delfi“ pateiktus „Vairavimo stiliaus“ testo klausimus atsakė daugiau nei 17 tūkst. interneto vartotojų – beveik 11 tūkst. vyrų ir per 6 tūkst. moterų vairuotojų.

Sėkmingai įgyvendintos „Lietuvos draudimo“ iniciatyvos tampa vis labiau žinomos ir kasmet pritraukia daugiau dalyvių.

JAUNASIS KOLEGA

AB „Lietuvos draudimas“ 2013 m. tęsė ilgametę partnerystę su „Lietuvos Junior Achievement“ (LJA) – organizacija, besirūpinančia moksleivių ekonominiu švietimu. Bendrovės darbuotojai dalyvavo projekte „Jaunasis kolega“, jo metu moksleivius supažindino su įmonės veikla.

ŽEMĖS VALANDA

Tradiciškai Bendrovės darbuotojai prisijungė prie pasaulinės iniciatyvos „Žemės valanda“ (angl. „Earth Hour“) ir valandai išjungė visą gyvybiškai nebūtiną elektros energiją ir apšvietimą

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ IR DARBO APLINKA

2013 metais „Lietuvos draudimas“ antrą kartą pripažintas „Geriausiu darbdaviu“. Bendrovė juo išrinkta atlikus tyrimą pagal pasaulyje pripažintą žmoniškųjų išteklių valdymo konsultavimo ir sprendimų bendrovės „Aon Hewitt“ sukurtą metodologiją. Tyrimas išaiškina geriausią darbdavį atliekant apklausas įmonės viduje, tyrimo rezultatai gaunami anonimiškai elektroniniu būdu apklausus visų grandžių organizacijos darbuotojus. „Lietuvos draudimas“ – vienintelis, pelnęs šį apdovanojimą didelių įmonių kategorijoje ir vienintelis Lietuvoje, pelnęs šį apdovanojimą dvejus metus iš eilės.

Pagrindiniai kriterijai, kuriais remiantis pagal pasaulyje pripažintą „Aon Hewitt“ metodiką yra atrenkami „Geriausio darbdavio“, yra tvarius veiklos rezultatus lemiantys veiksniai: darbuotojų įsitraukimas, patikima lyderystė, aukštų veiklos standartų kultūra, darbdavio įvaizdžio suderinamumas ir žmogiškojo kapitalo stabilumas. Žmogiškųjų išteklių ekspertų ir šią sritį tiriančių mokslininkų teigimu, organizacijos išrinkimas geriausiu darbdaviu sustiprina įmonės patrauklumą, pasitikėjimą ja, įrodo įmonės veiklos pripažinimą.

Gauti apdovanojimai rodo, kad „Lietuvos draudimas“ sėkmingai vysto socialinės atsakomybės veiklos veiklą, skirtą darbuotojams. Bendrovės ilgalaikis tikslas – ugdyti darbuotojų įsitraukimą, pastebėti ir padėti talentams, skatinti darbuotojus siekti karjeros tikslų, sudaryti sąlygas visiems darbuotojams gerai jaustis darbo vietoje, žinoti savo tikslus bei įmonės lūkesčius ir jaustis įvertintiems, motyvuotiems, supraciems ir reikalingiems.

Lygios galimybės darbuotojams ir karjeros skatinimas

AB „Lietuvos draudimas“ užtikrina lygių galimybių darbo aplinką. 2013 metais nebuvo užfiksuota darbuotojų skundų dėl diskriminacijos ar persekiojimo.

Amžiaus grupė	Darbuotojų dalis
iki 30	28%
31-40	24%
41-50	22%
>50	26%

Atsižvelgiant į AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų struktūrą pagal amžių, matome, kad 2013 metais bendrovėje darbuotojų diskriminacijos pagal amžių nebuvo. Tarp „Lietuvos draudimo“ vadovų, moterų, neįskaičiuojant grupių vadovų, dalis sudaro 59 proc. Įskaičiuojant grupių vadoves, moterys „Lietuvos draudime“ užima 58 proc. vadovaujančių pozicijų įmonėje.

„Lietuvos draudime“ yra nuosekliai skatinama vidinė karjera, o reikalingų darbuotojų užimti pozicijas ir darbo vietas pirmiausia ieškoma organizacijos viduje. Bendrovėje vidinė karjera skatinama siekiant įmonės darbuotojams suteikti galimybę realizuoti save ir pasiekti kuo aukštesnių rezultatų. Todėl įmonės viduje organizuojamos darbuotojų pasitenkinimo apklausos, pagal kurių rezultatus įgyvendinami pokyčiai, vyksta pokalbiai su vadovais, motyvavimo renginiai, mokymai, kolegų apklausų metu vertina vieni kitų darbą ir pan. Tokie veiksmai skatina atsiskleisti darbuotojus, nebijoti rodyti iniciatyvos, siekti rezultatų ir patiems valdyti savo karjeros galimybes. Sėkmingai vidinės ir tarptautinės karjeros laiptais kopiantys kolegos taip pat įkvepia nesustoti.

„Lietuvos draudimo“ darbuotojai akcentuoja, kad jiems labai svarbu, jog įmonės skleidžiamos vertybės sutampa su jų puoselėjamosiomis – todėl, net ir uždarius darbovietės duris, nesunku likti įmonės „ambasadoriumi“.

„Lietuvos draudimas“ skatina darbuotojų vidinę karjerą. Per 2013 metus, neskaičiuojant draudimo konsultantų asistentų, vidinę karjerą padarė 39 darbuotojai: 26 darbuotojai vertikalią, 13 – horizontalią. 2012 metais vidinę karjerą padarė 35 darbuotojai: 18 – vertikalią, o 17 – horizontalią. Prieš kelerius metus įsteigta draudimo konsultanto asistento pareigybė – tai pirmas karjeros laiptelis, ant kurio stovėdamas asistentas auga, kad taptų profesionaliu draudimo konsultantu. Nuo 2010 metų jau 84 draudimo konsultantų asistentai pakilo į draudimo konsultanto pareigas. Per 2013 metus vidinę karjerą padarė 19 draudimo konsultantų asistentų.

Tokiu būdu, „Lietuvos draudimas“ kiekvienam darbuotojui siekia sukurti optimalias darbo sąlygas, suteikia galimybes tobulėti, realizuoti savo idėjas, siekti karjeros.

Siekiant darbuotojus motyvuoti ir tinkamai atlyginti, bendrovėje galioja kolektyvinė sutartis, kurioje numatytos papildomos socialinės garantijos, papildomos apmokamos atostogos, svarbiausi įdarbinimo, apmokėjimo principai.

Bendrovėje sukurta aiški ir struktūrizuota atlygio bei skatinimo sistema, paremta nustatytų metinių tikslų įgyvendinimu, o kiekvienam darbuotojui sukurtas aiškus ir pagrįstas naudų planas, apie kurį informaciją galima rasti Bendrovės intranete.

Šiuo metu „Lietuvos draudimas“ savo darbuotojams siūlo daugiau nei pusšimtį įvairių papildomų naudų: nuo galimybės naudotis įvairiomis partnerių paslaugomis iki darbuotojų švenčių, nuo laisvo grafiko kai kurių pareigybių darbuotojams iki deramo atlygio už pasiektą rezultatą. Dešimtys galimybių dalyvauti savanorystės projektuose, mokytis ir mokyti, užsiėmimai darbuotojų vaikams, galimybės ir sąlygos į darbą atvykti dviračiu, įvairūs „žalieji“ projektai, skatinantys prisidėti prie aplinkos apsaugos, sukuria teigiamą atmosferą ir visos šios priemonės lemia, kad darbuotojai yra patenkinti savo darbo vieta, savo bendrove.

Darbuotojų pasitenkinimo ir įsitraukimo tyrimas

2013 metų pabaigoje Bendrovėje dirbo 1 131 darbuotojas.

Svarbiausia Bendrovei – ugdyti įsitraukusius darbuotojus. Toks darbuotojas yra patenkintas savo darbo vieta, užduotimis ir pareigomis, žino, ko iš jo tikimasi darbe, turi visas sąlygas tobulėti ir jaučia pripažinimą už nuveiktus darbus. Tyrimų duomenimis, labiausiai įsitraukusiose organizacijose 12 proc. aukštesnis klientų pasitenkinimas, 18 proc. geresnis produktyvumas, be to, šiose organizacijose 15 proc. mažesnė darbuotojų kaita. Darbuotojų įsitraukimas matuojamas remiantis tarptautiniais standartais ir vykdomas pagal tą pačią metodiką viso pasaulio kompanijose.

2013 metais jau 7 kartą „Lietuvos draudimo“ darbuotojai dalyvavo kasmetinėje Darbuotojų įsitraukimo apklausoje. Savanoriškai į klausimus atsakė ir savo vertinimus pateikė 96,4 proc. „Lietuvos draudimo“ darbuotojų. Bendrovės darbuotojų įsitraukimo rezultatas yra 4,61 penkių balų sistemoje. Pagal jį „Lietuvos draudimas“ yra 85-oje procentinėje, tai reiškia, kad 85 proc. pasaulio įmonių, dalyvavusių šių metų apklausoje, turi žemesnį įsitraukimo balą.

Aukščiausioje kvartilėje AB „Lietuvos draudimas“ tvirtai įsitvirtinęs jau 6-tus metus iš eilės, ir šis rezultatas stabiliai auga. Aukščiausia pasaulio kompanijų kvartilė – tai 25 proc. kompanijų, kurių darbuotojų įsitraukimas yra didžiausias pasaulyje. Kaip žinia, aukštą darbuotojų įsitraukimą yra kur kas sunkiau pasiekti didelėms įmonėms, turinčioms didelį darbuotojų skaičių.

AB „Lietuvos draudimas“ vykdomas darbuotojų įsitraukimo tyrimas leidžia bendrovės viduje užtikrinti kokybiškesnį komandinį tarpusavio bendravimą ir ryšius su padalinio vadovais, taip pat parengti veiksmų planą, kuris prisideda prie dar geresnio darbuotojų įsitraukimo bei darbo sąlygų bendrovėje.

Darbuotojų įsitraukimas neįsivaizduojamas ir be vidinės komunikacijos, kuri „Lietuvos draudime“ yra 100 proc. sąžininga, atvira ir savalaikė, be išnaudojimo. Perduodama informacija darbuotojams yra aiški ir suprantama. Iki šiol reguliariai atliekama vidinės komunikacijos vertinimo apklausa kasmet parodo, kad 98 proc. darbuotojų supranta, kokia yra įmonės strategijos kryptis bei suvokia savo tiesioginio darbo reikšmę Bendrovės strateginiams tikslams pasiekti. 89 proc. „Lietuvos draudimas“ darbuotojų yra patenkinti vidine komunikacija.

Darbuotojams skiriamos akcijos

„Lietuvos draudimas“ ypatingą dėmesį skiria darbuotojų aplinkai, emocinei būklei ir patogumui bei komfortui darbe. Bendrovėje veikia su darbuotojais suderinta ir kolektyvinėje sutartyje numatyta papildomų naudų kiekvienam darbuotojui programa, ji apima finansines premijas, partnerių pasiūlymus, papildomas laisvas dienas ir kitas įvairias papildomas naudas darbuotojams.

2013 metais Bendrovėje ypač sustiprinta ši papildomų naudų programa – didžiausias dėmesys skirtas darbuotojų sveikatai ir sveikai gyvensenai. Birželio mėnesį buvo pradėta iniciatyva „Vitaminas LD“, ją sudarė šios dalys: medicininė sveikatos patikra (mobiliųjų medikų komandų vizitai į skyrius ir pagrindinių sveikatos tyrimų atlikimas tiesiog darbo vietose), sveikatingumo renginiai ir iniciatyvos (dalyvavimas viešuose bėgimo, dviračių maratonuose ir kitose sveiką gyvenimo būdą propaguojančiose bendrose veiklose). Sudarytas sveikatos gidas kiekvienam darbuotojui (speciali skiltis su svarbia sveikatingumo informacija intranete ir vidinės komunikacijos priemonėmis).

Dėmesys darbuotojams – visą darbo ciklą

AB „Lietuvos draudimas“ dirbančiai komandai yra sukurta bendra darbuotojų ugdymo, skatinimo ir motyvavimo sistema, nuo pat naujo darbuotojo įvedimo iki efektyvių ryšių palaikymo su išėjusiais į pensiją darbuotojais. Įgyvendinat šią sistemą, kiekvienam naujam darbuotojui priskiriamas bičiulis – kasdienis vedlys bendrovėje; naujokai kviečiami į „LD Naujokų dieną“, kurios metu kompanijos vadovai, įskaitant ir generalinį direktorių, supažindina su AB „Lietuvos draudimas“ strategija bei tikslais. Tuo tarpu vyriausiems, besiruošiantiems palikti kompaniją darbuotojams, yra skirtas „Senjorų klubas“, kurio tikslas – suteikti galimybę senjorams jaustis įsitraukusiems ir reikalingiems savo buvusiai darbovietei.

Asmeninis tobulėjimas – pagrindas karjerai

Skaitlingiausiai „Lietuvos draudimas“ darbuotojų grupei – draudimo konsultantams – specialiai sukurta atskira motyvavimo programa – „LD Žvaigždynas“, o pardavėjų žinių bagažą rūpinasi „LD Akademija“. Potencialiausi kompanijos darbuotojai yra suburti į specialią lyderystės ugdymo programą „LD Talentai“. Darbuotojų motyvavimui skiriami ir didieji įmonės renginiai, tokie kaip Vasaros šventė ar bendrovės Kalėdinis vakarėlis, tradicinis renginys geriausiems pardavimo konsultantams. Tradiciškai bendrovė apdovanoja geriausius ketvirčio pardavimo agentus, metų vadovus, o bendrovės viduje renkamas ir geriausias darbuotojas bei „Metų svajonių komanda“. Personalo vadovai glaudžiai dirba su departamentų vadovais ir darbuotojais, siekia identifikuoti tobulėjimo poreikius, padeda spręsti sudėtingas situacijas, organizuoja motyvacinius renginius komandoms.

Jau trejus metus veikia virtuali mokymosi erdvė „Learning Zone“. 2013 metais „Learning Zone“ erdvėje AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai užbaigė daugiau kaip 97 tūkst. privalomų bei savanoriškų mokymų ir testų: vienas darbuotojas vidutiniškai užbaigė 90 mokymų arba 7,5 mokymo per mėnesį. Palyginti: 2012 metais buvo užbaigta 54 tūkst. mokymų, vidutiniškai vienas darbuotojas užbaigė 47,8 mokymo arba 4 mokymus per mėnesį.

Mokymuisi „Learning Zone“ erdvėje kiekvienam darbuotojui yra skirta viena valanda per savaitę. Tuo metu (ar kitu savo pasirinktu laiku, nes tiesiogiai klientų neaptarnaujantys darbuotojai skatinami individualiai planuoti savo laiką) galima individualiai mokytis pagal sudarytas programas, prisijungti prie el. mokymosi kursų, skaityti internete esančią profesinę literatūrą. Naudojantis „Learning Zone“ Bendrovės darbuotojai operatyviai supažindinami su naujovėmis arba kita privaloma informacija. Mokymosi erdvėje „Learning Zone“ yra skelbiama pardavimo tinklui aktuali informacija, vyksta pardavimo ir žalų darbuotojų licencijavimo procesas.

Be to, darbuotojai turi galimybę mokytis ir vieni iš kitų. Kasmet organizuojamose „Mokslukų dienose“ patys darbuotojai tampa mokytojais besidalindami savo žiniomis bei patirtimi, tuo pačiu mokosi kaip dirbti su auditorija, kaip pristatyti, įgydami naujų įgūdžių.

Šeimos ir darbo interesų derinimas

AB „Lietuvos draudimas“ galioja Šeimos ir darbo derinimui padedanti sistema, pagal kurią kiekvienas darbuotojas turi galimybę naudotis lanksčiu darbo grafiku. Studijuojantys darbuotojai gali derinti darbą ir studijas.

2013 metų rugsėjį „Lietuvos draudimas“ paskelbė Šeimos mėnesiu: kvietė darbuotojus daugiau laiko praleisti su savo šeima, dalyvauti kartu įvairiuose renginiuose. Jau tapo tradicija, kad visiems tėveliams, kurie augina mokyklinio amžiaus vaikus iki 12 metų, rugsėjo 1-ąją Bendrovė dovanoja laisvą dieną ir kviečia ją praleisti kartu su šeima. Kaip ir kasmet surengta Šeimos popietė: į darbovietę pakviesti darbuotojų vaikai galėjo susipažinti su tėvelių darbu, aplinka ir praleisti visą popietę kartu. Šeimos popietės surengtos įvairių miestų Bendrovės skyriuose. Tokiu būdu siekiama, kad vaikai suprastų, kokį darbą dirba jų tėveliai, paprastais žodžiais jiems būtų paaiškinama, kuo užsiima įmonė, kokius produktus kuria.

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ IR APLINKOSAUGA

„Lietuvos draudimas“ naudoja „žaliąją“ energiją, o prekių ir paslaugų teikėjus atsakingai pasirenka ir pagal tai, kaip jie atitinka ekologiškai atsakingo verslo kriterijus.

Nuo 2011 metų „Lietuvos draudimas“ perka ir naudoja „žaliąją“ elektros energiją, pagamintą iš atsinaujinančių šaltinių. Bendrovė tapo pirmąja šalyje, kuriai įteiktas tai patvirtinantis sertifikatas „Powered by Green“. Šiuo sertifikatu įvertinami verslo atstovai, kurie savo darbui naudoja gamtai draugiškus išteklius, o jų veikla – puoselėjanti aplinką.

Bendrovė aktyviai prisideda prie atliekų perdirbimo.

Per 2013 metus AB „Lietuvos draudimas“ sunaudavo 2,1 mln. kWh elektros energijos, o tai yra 3,5 proc. mažiau nei 2012-aisiais, kai bendrovė sunaudavo 2,177 mln. kWh energijos. Patalpų šildymui Bendrovė 2013 m. išleido 601,9 tūkst. Lt, o tai yra 1,4% mažiau nei 2012 metais.

Įmonė per metus sunaudavo 11,25 tūkst. kubinių metrų vandens visuose savo skyriuose Lietuvoje, tai yra 7,1 % daugiau nei 2012 m. (10,5 tūkst. m³). Gamtinių dujų sunaudojimas sumažėjo 5% nuo 29 tūkst. m³ 2012 metais iki 27,5 tūkst. m³ dujų 2013 metais.

Bendrovės autoparkas nuvažiavo 4,98 mln. kilometrų ridą, kuriai buvo sunaudota 133 tūkst. litrų benzino (29% viso bendrovės sunaudoto kuro), 292 tūkst. litrų dyzelinio kuro (65% kuro) bei 27,8 tūkst. litrų suskystintų dujų (6% sunaudoto kuro). Papildomai, Bendrovės poreikiams, taksi automobiliais buvo nuvažiuoti 2453 km. Šiam atstumui bendrovė išleido 6476 Lt. su PVM sumą. Per 2013 metus komandiruotėse darbuotojai trumpų atstumų skrydžiuose nuskrido bendrai 331 tūkst. km, o ilgų atstumų skrydžiuose – 334 tūkst. kilometrų atstumą.

2013 metais „Lietuvos draudimas“ išvežė 1.1 tūkst. m³ atliekų, sunaudavo 26 t popieriaus spaudiniams ir 0,4 t marketingo tikslams.

Siekdamas sumažinti taršą ir skatinti antrinių žaliavų perdirbimą, „Lietuvos draudimas“ bendradarbiavo su elektronikos ir popieriaus perdirbimo įmonėmis: „EMP Recycling“ – 2013 metais buvo perdirbta 1,6 tonos elektronikos, „Ekotransportas“ – 2013 metais buvo perdirbta 3,4 t popieriaus.

„Lietuvos draudimo“ darbuotojai patys dalyvauja ir palaiko aplinkos apsaugą skatinančias iniciatyvas – pavyzdžiui, 2013 metais jau ketvirtą kartą prisijungė prie pasaulinės iniciatyvos „Žemės valanda“ (Earth Hour) ir valandai išjungė visą gyvybiškai nebūtiną apšvietimą. Dalyvaujama ir kituose projektuose, skirtuose prisidėti prie harmoningos žmogaus ir gamtos subalansuotos plėtros. 2013 metais Bendrovė tęsė vieną iš naujausių projektų „@Medis“ siekė kiek galima sumažinti siunčiamų popierinių laiškų skaičių, atnaujinus elektroninio pašto adresų bazes ir jas išnaudojant komunikacijoje su klientais.

„Lietuvos draudimas“ taip pat siekia nuolat gerinti aplinkosaugos rezultatus savo veikloje ir užkirsti kelią žemės, oro ir vandens taršai.

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ IR KOVA SU KORUPCIJA

„Lietuvos draudimas“ laikosi griežtos korupcijos ir kyšininkavimo prevencijos politikos. Ji yra aiškiai apibrėžta dokumentuose ir taikoma visiems Bendrovės darbuotojams ir visai jos veiklai.

„Lietuvos draudimas“ yra įsipareigojęs kovoti su kyšininkavimu ir korupcija pagal griežčiausius Lietuvos etinius ir teisinius standartus. „Lietuvos draudimas“ netoleruoja jokių su kyšininkavimu ir korupcija susijusių pažeidimų, baudų ar kitų poveikių priemonių – Bendrovės tikslas yra negauti priežiūros institucijų ir/ar auditorių pastabų, susijusių su Bendrovės valdymu ar bet kuria veiklos sritimi. „Lietuvos draudimo“ darbuotojai neturi teisės duoti, siūlyti ar priimti bet kokio pobūdžio kyšius ar „proceso spartinimo mokėjimus“, taip pat nederamas dovanas ar vaišes. Toks įpareigojimas galioja ne tik bendradarbiaujant su valstybės pareigūnais, bet ir bet kuriuo fiziniu ar juridiniu asmeniu. Apie bet kokius bandymus įteikti kyšį Bendrovės komandos nariai privalo nedelsiant pranešti Teisės ir rizikų valdymo departamentui ir savo vadovybei. „Lietuvos draudimo“ intranete yra paskelbtos taisyklės ir patarimai, kaip ir kada darbuotojai gali teikti ir gauti dovanas ar kitas paslaugas, nepažeisdami antikorupcinių įstatymų. Bendrovėje yra numatyta, kad darbuotojams, galintiems susidurti su kyšininkavimu ir korupcija vykdant veiklą turi būti privalomi antikorupcinės politikos įgyvendinimui aktualūs mokymai.

Prie kovos su korupcija prisideda ir pat „Lietuvos draudimo“ labdaros ir paramos principų laikymasis, kuris neleidžia remti ir skirti lėšų politinėms partijoms, karinėms organizacijoms, kurių nors vieną religiją atstovaujančioms organizacijoms bei asmenims, kurie yra individualūs paramos siekėjai.

Korupcijos ir kyšininkavimo prevencijos politikoje taip pat išdėstytos šios tvarios veiklos gairės:

- Sukčiavimų prevencija ir kontrolė
- Finansinių nusikaltimų politika
- „Lietuvos draudimo“ ir privačių interesų derinimas
- Privačių interesų ir nepriekaištingos reputacijos deklaravimas
- „Lietuvos draudimo“ Reputacijos politika
- „Lietuvos draudimo“ informavimo apie pažeidimus politika
- „Lietuvos draudimo“ darbuotojo elgesio kodeksas

Visa „Lietuvos draudimo“ komanda tiki, jog verslo sėkmei yra labai svarbi gera reputacija visose srityse ir visos grupės bendrovės savo veikloje privalo atsižvelgti į veiklos poveikį savo reputacijai. Bendrovė savo veikloje vadovaujasi įsitikinimu, kad gera reputacija verslo segmente ženkliai prisideda prie Bendrovės vertės augimo. Reputacija yra labai svarbi kiekvieną dieną: sudarant sandorius ir bendraujant su klientais, akcininkais, verslo partneriais, verslo reguliavimo įstaigomis ir potencialiais darbuotojais. Ją kuriant remiamasi vertybėmis ir principais, žinomais kiekvienam „Lietuvos draudimo“ komandos nariui.