

# 2009 METŲ VEIKLOS ATASKAITA



# Skunriai

## **Mūsų metai**

- 4 AB „Lietuvos draudimas“ metinis pranešimas
- 10 Svarbiausi Bendrovės įvykiai
- 12 Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos apžvalga

## **Kaip veikiame**

- 15 Misija. Vizija. Vertybės
- 16 Bendrovės struktūra
- 18 Akcininkai
- 18 Stebėtojų taryba
- 18 Valdyba
- 20 Didžiausi partneriai ir klientai
- 20 Paslaugos
- 22 Investavimo politika
- 22 Perdraudimo politika
- 23 Naujovės klientams

- 25 Socialinės atsakomybės ataskaita

- 33 AB „Lietuvos draudimas“ finansinė atskaitomybė



Mūsų metai

AB „LIETUVOS  
DRAUDIMAS“ METINIS  
PRANEŠIMAS UŽ METUS,  
PASIBAIGUSIUS 2009 M.  
GRUODŽIO 31 D.

2009-uosius norisi pavadinti iššūkių, kuriuos įveikėme, metais. Lietuvai ir visam šaliai verslui, neišskiriant mūsų bendrovės, tai buvo sulėtėjusios ekonomikos metai, tačiau į juos AB „Lietuvos draudimas“ (toliau – Bendrovė) žengė pasiruošusi veiklai naujomis sąlygomis.

Neatsisakydami mūsų prioritetų – orientacijos į klientą, patikimumo ir dėmesio veiklos modernizavimui – efektyvinome Bendrovės veiklą, pagal klientų poreikius tobulinome draudimo paslaugų pasiūlą. Šios priemonės leido efektyviai veikti ekonomikos sunkmečio sąlygomis ir išlaikyti tvirtą Bendrovės lyderystę.

2009 metų pradžioje, kalbėdami apie ateitį, prognozavome, kad šalies bendram vidaus produktui (BVP) mažėjant 10–15 proc., ne gyvybės draudimo rinkoje 2009 m. mažės apie 20–30 proc. Šiandien matome, kad niūrios prognozės pildosi – BVP sumažėjo 15 proc., o draudimo rinkoje – 25,5 proc.

Tokius draudimo rinkos pokyčius daugiausia lėmė verslo draudimo sektoriaus smukimas. Per praėjusius metus jis mažėjo 32,8 procento. Gyventojų ne gyvybės draudimo sektorius smuko kiek mažiau – 15,5 procento. Iš draudimo rūšių atspariausias krizei buvo turto draudimas, o labiausiai smuko kasko draudimas.

Nors tokie ekonomikos smukimo rezultatai, be abejo, paveikė ir Bendrovės veiklos rodiklius, yra ir teigiamų sunkmečiui rezultatų. Visų pirma, krizė ypač išryškino draudimo partnerių patikimumo svarbą. Palankia 2009 m. tendencija tapo išaugęs žmonių finansinio saugumo poreikis, tad vis didesnę įtaką klientų sprendiniams dėl draudimo pasirinkimo darė platesnis draudimo rizikų padengimas ir teikiama papildoma nauda. Gera permaina yra ir ta, kad žmonės pradėjo atidžiau skaityti sutartis, gilintis į taisykles, draudimo sąlygas, daugiau dėmesio skyrė žalių sureguliuavimo greičiui bei kokybei. Visa tai leidžia prognozuoti ilgalaikius klientų elgsenos pokyčius ir didesnę rinkos brandą ateityje.

2009 m. AB „Lietuvos draudimas“ įveikė veiklos pasikeitusiomis sąlygomis egzaminą, o svarbiausia, kad buvę geri draudimo partneriai mūsų klientams augimo metais, tokie pat patikimi likome ir kriziniu laikotarpiu. Tikime, kad bendradarbiaudami įveiksime ekonomikos sunkmečio iššūkius, o ekonomikos augimą kartu su mūsų klientais pasitiksime sutvirtėję ir sustiprinę mūsų partnerystės ryšius.

## VEIKLOS REZULTATAI

AB „Lietuvos Draudimas“ išlieka šalies ne gyvybės draudimo rinkos lyderiu, tačiau, kaip ir visos rinkos, Bendrovės finansiniams rezultatams darė įtaką ekonominė situacija šalyje.

AB „Lietuvos draudimas“ 2009 metais uždirbo 55,6 mln. litų audituoto grynojo pelno. Tai 40 proc. daugiau nei 2008 metais, kai jis buvo 39,7 mln. litų. Iš investicinės veiklos (obligacijų, akcijų ir valdomo nekilnojamojo turto) bendrovė uždirbo 35,4 mln. litų (2008 metais buvo patirta 5,8 mln. litų nuostolių).

Per metus AB „Lietuvos draudimas“ pasirašytos ne gyvybės draudimo įmokos mažėjo 32 proc. – nuo 510 mln. litų iki 349 mln. litų. Bendrovė ir toliau valdo didžiausią – 32,9 proc. – šalies ne gyvybės draudimo rinkos dalį.

Bendrovės klientai per metus pasirašė 452 tūkst. naujų draudimo sutarčių. Iš viso AB „Lietuvos draudimas“ turi 0,96 milijono sutarčių.



USŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ

Kaip ir ankstesniais metais, sparčiausiai augantis Bendrovės segmentas 2009 m. buvo turto draudimas. AB „Lietuvos draudimas“ turto draudimo augimas siekė 1,7 procento. Augo ir draudimas nuo nelaimingų atsitikimų – pernai skaičiai siekė 1,2 proc.

AB „Lietuvos draudimas“ per praėjusius metus klientams atlygino ne gyvybės draudimo nuostolių už 218 mln. litų – 14 proc. mažiau nei ankstesniais metais (252 mln. litų).

## KRYPTIS – KLIENTO POREIKIAI



AB „Lietuvos draudimas“ turi apie 500 tūkst. privačių ir verslo klientų. Tikime, kad tokią Bendrovės lyderystę draudimo rinkoje užtikrina aukščiausia mūsų klientų aptarnavimo kokybė ir jiems teikiamų paslaugų papildoma nauda.

Pastaraisiais metais kartu su viena žymiausių pasaulyje konsultacijų bendrove „McKinsey&Company“ nuosekliai įgyvendinome AB „Lietuvos draudimas“ modernizavimo programas, kurių dėka buvo pertvarkyta Bendrovės struktūra, sukurti aiškesni ir greitesni darbo procesai, įdiegtos naujos technologijos.

Visa tai leido įtvirtinti Bendrovės lyderystės prielaidą – aiškią mūsų orientaciją į klientą ir jo poreikius. Tikime, kad sėkmingam verslui visų pirma reikia suprasti klientą, vėliau jį pritraukti, o svarbiausia – išlaikyti.

Atsižvelgdami į individualius klientų poreikius, esame sukūrę skirtingus klientų reikalavimus atitinkančius aptarnavimo kanalus. Klientai, pageidaujantys gauti išsamių konsultacijų ir visas jiems reikiamas draudimo paslaugas, kviečiami į Bendrovės klientų aptarnavimo skyrius. Taupantieji laiką turi galimybę išsikviesti draudimo konsultantus į jiems patogią vietą, o mėgstantys reikalus tvarkyti telefonu ar internetu, gali tai padaryti paskambinę trumpuoju numeriu 1828 arba pasinaudoję elektroninėmis draudimo paslaugomis AB „Lietuvos draudimas“ interneto svetainėje [www.ld.lt](http://www.ld.lt).

Savo veikloje nemažai dėmesio skiriame tam, kad draudimo išmokos klientus pasiektų kaip įmanoma greičiau. Greitą žalų išmokėjimą, kaip vieną AB „Lietuvos draudimas“ išskirtinumą, pastebi ir klientai. Pavyzdžiui, per 2009 m. telefonu sureguliuojamų žalų dalis išaugo iki 45 proc., o pusė visų draudimo išmokų buvo išmokėtos per 1–5 darbo dienas.

Be minėtų priemonių, praėjusiais metais Bendrovė, gerindama teikiamų paslaugų kokybę, įdiegė naują klientų atsiliepimų valdymo sistemą. Tokia sistema užtikrina, kad į klientų užklausas ir pretenzijas Bendrovės darbuotojai atsako ne ilgiau kaip per 10 dienų (Draudimo priežiūros komisijos nustatytas terminas yra 30 dienų). Vis dėlto AB „Lietuvos draudimas“ praktika parodė, kad pusė klientų pretenzijų išsprendžiamos net greičiau – tą pačią dieną, kitos, sudėtingesnės – per 2–10 dienų.

AB „Lietuvos draudimas“ taip pat tęsė Bendrovės klientų aptarnavimo skyrių rekonstravimo ir prekės ženklo keitimo darbus. Pernai visi Bendrovės padaliniai buvo atnaujinti pagal pakeisto prekės ženklo reikalavimus. Šiuo metu Bendrovė turi 95 klientų aptarnavimo padalinius visoje Lietuvoje. Draudimo paslaugas taip pat parduoda ir klientus konsultuoja plačiausias šalyje draudimo tarpininkų, brokerių ir kitų bendrovės partnerių tinklas.

## PAPILDOMA PASLAUGŲ NAUDA



Būdama draudimo rinkos lyderė, AB „Lietuvos draudimas“ nuolat pateikia naudingų naujovių, kurios padeda apsidrausti paprasčiau ir suteikia klientams papildomos naudos.

Lietuvoje prasidėjus ekonominei krizei, finansinis saugumas gyventojams ir verslui tapo ypač svarbus. Atsižvelgdami į tai, praėjusiais metais kurdami naujas paslaugas pirmiausia orientavomės į draudimo naudos apdraustiesiems didinimą.

AB „Lietuvos draudimas“ išplėtė apsaugą, taikomą vairuotojams, apsidraudusiems privalomuoju vairuotojų atsakomybės draudimu. Jų automobiliams buvo nemokamai suteikiamas papildomas draudimas nuo gamtos jėgų žalos. Paprastai tokia draudimo apsauga taikoma tik automobiliams, apdraustiems transporto priemonių (kasko) draudimu.

Be to, Bendrovė pradėjo organizuoti avarijose nepataisomai sudaužytų automobilių aukcionus ir padeda automobilių savininkams gauti geriausią kainą. Šia papildoma paslauga nemokamai naudojasi kasko polisus įsigiję vairuotojai, taip pat tie, kurie į avariją pateko dėl Bendrovės klientų, apsidraudusių privalomuoju draudimu, kaltės.

Praėjusiais metais AB „Lietuvos draudimas“ pastatų draudimu apsidraudusiems klientams pasiūlė pagalbą atstatant ar remontuojant dėl draudžiamųjų įvykių nukentėjusį nekilnojamąjį turtą. Namų turtą ar turto civilinę atsakomybę apdraudusiems gyventojams ir verslo klientams pradėta teikti pagalba keičiant dėl draudžiamųjų įvykių prarastą ar sugadintą buitįs techniką.

Atsižvelgdama į pasikeitusią ekonominę situaciją, Bendrovė iki 300 tūkst. litų padidino maksimalią draudimo nuo nelaimingų atsitikimų sumą.

Verslo klientams AB „Lietuvos draudimas“ pradėjo siūlyti nemokamą verslo rizikos vertinimo paslaugą. Ją teikia Bendrovės verslo rizikos vertintojai, kurie atvykę įvertina individualias verslui aktualias rizikas.

Manome, kad papildomos naudos suteikimas klientams pasiteisina ir skatina labiau vertinti draudimo apsaugos užtikrinamą finansinį saugumą. Tikime, kad tokie gyventojų ir verslo poreikiai ateityje dar stiprės, todėl renkantis draudimą papildoma nauda bus vis svarbesnė.

# TARPTAUTINIO KAPITALO BENDROVĖ

AB „Lietuvos draudimas“ priklauso vienai didžiausių pasaulyje draudimo grupių „RSA“. Bendrovės akcijas valdo šios grupės kompanija „Codan“ A/S – jai priklauso 99,9 proc. AB „Lietuvos draudimas“ akcijų.

2009 m. AB „Lietuvos draudimas“ įstatinis kapitalas buvo 10,5 mln. litų. Bendrovės akcininkų nuosavybė sudarė 265,8 mln. litų.

„RSA“ grupės finansiniai 2009 metų rezultatai buvo paskelbti 2010 m. vasario 25 d.

Naudodamiesi naryste tarptautinėje grupėje, Bendrovės vietos patirtį papildome tarptautinėmis žiniomis. „RSA“ grupės veikla ir pasiekimai AB „Lietuvos draudimas“ įkvepia savo veiklą tobulinti ne tik verslo organizavimo srityje. Grupė daug dėmesio skiria savo socialinei atsakomybei prieš visuomenę, yra daug kartų įvertinta tarptautiniais šios srities apdovanojimais. Tarp jų: „The Good Shopping Guide“, „Investor Relations



ŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ

Society“, „Goldan Sachs“, pirmasis draudikas, kuris gavo „Carbon Trust Standart“ apdovanojimą už CO2 mažinimą grupės mastu, „Business in the community“ grupę „RSA“ įtraukė į platininį „TOP 25“ bendrovių reitingą („Companies that Count“) ir dienraščio „Observer newspaper“ (geriausias reitingas už etišką veiklą tarp „FTSE 350“ kompanijų). 2009 metais „RSA“ grupė pasirašė tarptautinę bendradarbiavimo sutartį su „WWF“ („World Wildlife Foundation“). Siekiame, kad „RSA“, kaip socialiai atsakingos grupės, veiklos standartai būtų įtvirtinti ir Lietuvoje, tad itin dėmesį skiriame savo Bendrovės socialinei atsakomybei prieš darbuotojus ir visuomenę.

## GERIAUSIA VIETA DIRBTI



Nors AB „Lietuvos draudimas“, kaip ir visas šalies verslas, buvo paveikta ekonomikos sąstingio, praėjusiais metais stengėmės išlaikyti kuo palankesnes sąlygas mūsų darbuotojų darbui ir tobulėjimui.

2009 m. pradžioje, siekiant didesnio veiklos efektyvumo, buvo atsisakyta į plėtrą orientuotų ir rinkai sulėtėjus be pakankamo darbo krūvio likusių pareigybių. Tai lėmė, kad Bendrovės darbuotojų skaičius visoje Lietuvoje per metus nežymiai sumažėjo ir metų pabaigoje buvo 1 293. Vis dėlto siekdami išlaikyti savo vieno geriausių šalyje darbdavių vardą, daug dėmesio skyrėme darbuotojams skatinti. Be įprastų standartinių skatinamųjų priedų, AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojams suteikiame: papildomos pensijos kaupimas, gyvybės ir sveikatos draudimai, draudimas nuo nelaimingų atsitikimų.

Geras Bendrovės darbuotojų darbas įvertinamas ir kasmet vykstančių „RSA“ grupės geriausių darbuotojų („Platinum Club“) rinkimų metu. Šis apdovanojimas skiriamas specialistams, kurie puikiai atlieka savo darbą, viršija lūkesčius ir nuosekliai vadovaujasi Bendrovės vertybėmis. Praėjusiais metais „Platinum Club“ apdovanojimą laimėjo net du mūsų darbuotojai.

2009 m. taip pat startavo vidinė Bendrovės iniciatyva, skirta visiems darbuotojams įtraukti į aktyvesnį draudimo paslaugų pardavimą. Draudimo bendrovės darbuotojai kviečiami perduoti žmonių ar įmonių, kurioms yra reikalingos draudimo paslaugos, ryšių duomenis. Specialistams su jais sudarius draudimo sutartis, kontaktą perdavusiam kolegai skiriamas finansinis atlygis.

Be finansinių priemonių, Bendrovė itin daug dėmesio skiria darbuotojų mokymams ir karjeros galimybėms. Visi AB „Lietuvos draudimas“ specialistai gali dalyvauti įvairiose tobulinimosi programose, numatytose asmeniniuose tobulėjimo planuose. Bendrovės darbuotojams pagal jų nurodytus tobulinimosi poreikius planuojami aukščiausio lygio mokymai, geriausiems specialistams ir vadovams visiškai ar iš dalies kompensuojamos studijos mokymosi įstaigose (BMI, Vilniaus universitetas, ISM ir kitur).

Be to, Bendrovėje yra sukurta mokymo sistema vadovams. Ji leidžia tobulinti ugdančiojo vadovavimo, lyderystės, komandinio darbo ir pokyčių valdymo žinias bei perduoti jas pavaldiniams. Atskira ilgalaikio mokymosi grupė taip pat sukurta geriausių regionuose dirbančių draudimo konsultantų tobulėjimui.

Net ir sunkiu ekonominiu laikotarpiu AB „Lietuvos draudimas“ 2009 m. papildomai investavo į darbuotojų mokymus, skirdamas daugiau kaip 300 tūkst. litų. Darbuotojai buvo mokami pardavimų meno, derybų ir vadovavimo įgūdžių, darbo teisės ir kt.

Nemažai dėmesio AB „Lietuvos draudimas“ skiria vidinei komunikacijai ir darbuotojų įtraukimui į geros darbo atmosferos kūrimą. Bendrovėje veikia „Idėjų bankas“, kuriam teikiami darbuotojų siūlymai yra reguliariai įgyvendinami. Specialistai noriai dalyvauja Bendrovės inicijuojamose socialinėse iniciatyvose, patys jas organizuoja. Be to, bendrumo dvasiai palaikyti kasmet reguliariai organizuojami darbuotojams skirti renginiai. Nors Bendrovės galimybes šioje srityje ir apkarpė ekonomikos sunkmetis, praėjusiais metais įvyko tradiciniai renginiai: konsultantų sąskrydis, žiemos šventė, boulingo turnyras ir pan.

Pagal UAB „Verslo žinios“, viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų įmonės UAB „TNS Gallup“ bei karjeros portalo cv.lt atliktos apklausos „Geidžiamiausias darbdavys 2009“ rezultatus, AB „Lietuvos draudimas“ buvo tarp dešimties geidžiamiausių darbdavių ir užėmė šeštąją vietą. Tikime, kad šį laimėjimą lėmė mūsų nuosekliai tobulinta personalo motyvavimo sistema.

## VEIKLA VISUOMENĖS LABUI



AB „Lietuvos draudimas“ siekia veikti kaip atsakingas visuomenės narys ir darbdavys, todėl prie gyventojų gerovės prisideda ne tik plėsdama verslą ir rūpindamasi savo darbuotojais, bet ir aktyviai šviesdama visuomenę draudimo bei finansų klausimais, dalyvaudama rėmimo programose ir inicijuodama socialinius projektus.

2009 m. jau dešimtus metus iš eilės rengėme saugaus eismo akciją „Apsaugok mane“, prie kurios prisidėjo ir beveik visos šalies savivaldybės. Akcijos metu vairuotojai raginami saugoti naujus mokslo metus pradedančius jauniausius eismo dalyvius, o akcijos ženklų pažymėtos perėjos šalia mokyklų primena apie saugų greitį ir atidumą kelyje.

Praėjusių metų „Apsaugok mane“ išsiskyrė tuo, kad minėdama iniciatyvos dešimties metų jubiliejų ir atsižvelgdama į šalies ekonominę situaciją, Bendrovė nusprendė pirmąją rugsėjo savaitę draudimo apsaugą moksleiviams taikyti visose šalies perėjose, o ne tik pažymėtose „Apsaugok mane“ ženklų. Be to, dėl ypach intensyvaus eismo Vilniuje buvo nuspręsta, kad sostinėje draudimo apsauga moksleiviams būtų taikoma visą rugsėjį.

Vaikų saugumui buvo skirta ir nauja AB „Lietuvos draudimas“ iniciatyva. Bendrovė kartu su didžiausiais Vilniaus ir Kauno plaukimo mokymo centrais surengė saugaus elgesio vandenyje pamokas vaikams bei dovanojo naują plaukimo inventorių.

Tęsiant Bendrovės iniciatyvas ekologijos srityje, kartu su VU Gamtos mokslų fakultetu įkurtas jaunimo aplinkosauginių iniciatyvų fondas įteikė pirmąsias stipendijas geriausių mokslinių darbų apie klimato kaitą ir jos poveikį aplinkai autoriams.

Ivairioms socialinėms iniciatyvoms AB „Lietuvos draudimas“ kasmet skiria daugiau nei 50 tūkst. litų.

Bendrovės socialinės iniciatyvos tradiciškai įtraukė ir darbuotojus. Akcijos „Apsaugok mane“ metu dar daugiau nei ankstesniais metais darbuotojų budėjo gatvėse ir rugsėjo 1-osios rytą padėjo moksleiviams saugiai pasiekti mokyklą. Taip pat Bendrovės specialistai noriai dalyvavo kartu su „Lietuvos Junior Achievement“ įgyvendinamame projekte „Jaunasis kolega“, kuriame bendravo su moksleiviais, supažindino juos su savo darbu.

Aktyviai inicijuodama socialinius projektus, Bendrovė palaiko ir kitų organizacijų bei



JSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ

žmonių sumanytų gerų idėjų įgyvendinimą. Taip buvo prisidėta prie legendinio maestro Vytauto Kernagio skulptūros atsiradimo ant Kuršių marių kranto iniciatyvos. Skulptūra buvo apdrausta nuo galimo vandalizmo.

AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai jau trečius metus dalyvavo „Dienos be automobilio“ iniciatyvoje. Praėjusiais metais ją palaikė ir vienai dienai važiavimo automobiliais atsisakė 500 Bendrovės darbuotojų.

AB „Lietuvos draudimas“ aktyviai siekia prisidėti ir prie visuomenės švietimo finansinio saugumo klausimais. Gyventojų edukacinei veiklai vykdyti Bendrovė yra paskyrusi gyventojų draudimo patarėją, kurio pagrindinė užduotis – rūpintis patarimų gyventojams finansinės apsaugos didinimo ir draudimo planavimo klausimais sklaida.

Bendrovė taip pat tęsė savo rėmimo įsipareigojimus – palaikydama šalį garsinančias tradicijas rėmė Šarūno Marčiulionio krepšinio akademiją ir „Lietuvos ryto“ krepšinio komandą.

Tikime, kad verslo lyderystė įpareigoja mus prisidėti prie visuomenės raidos ir gerovės augimo, todėl 2010 m. liksime ištikimi savo socialiniams įsipareigojimams ir toliau plėsime mūsų iniciatyvas.

## SVARBIAUSIA – PATIKIMAS PARTNERIS KLIENTAMS



2009 m. nebuvo paprasti visai Lietuvai, tačiau turime kuo didžiuotis išsaugoję savo tvirtą lyderystę, rinkai pristatę naujovių ir sėkmingai pertvarkę savo veiklą darbui sulėtėjusios ekonomikos sąlygomis. Vis dėlto labiausiai didžiuojamės, kad buvome patikimas partneris mūsų klientams – AB „Lietuvos draudimas“ draudimu apsidraudusiems gyventojams ir bendrovėms.

Ankstesniais metais pristatę naują mūsų Bendrovės ženklą, 2009 m. galėjome iš tiesų atskleisti naujas perduodamas vertybes. Juk besisukantis ratas ir šūkis „Gyvenimas nesustoja“ reiškia, kad kartais užklumpančius sunkumus galima įveikti, o mūsų pareiga – padėti klientams tą padaryti.

Savo pareiga laikydami patikimos klientų draudimo apsaugos užtikrinimą, džiaugiamės per metus pagelbėję daugeliui savo klientų. Patikimas jų finansinio saugumo garantas būsimieji ir 2010 metais.

Papildoma informacija, atsižvelgiant į reikalavimus, patvirtintus LR vertybinių popierių komisijos 2007 m. vasario 23 d. nutarimu Nr. IK-3 „Periodinės ir papildomos informacijos rengimo ir pateikimo taisyklės“, yra pateikiama priede prie AB „Lietuvos draudimas“ 2009 m. metinio pranešimo.

Kęstutis Šerpytis  
AB „Lietuvos draudimas“ valdybos pirmininkas  
2010 m. kovo 15 d.

## SVARBIAUSI BENDROVĖS ĮVYKIAI



**Sausis.** AB „Lietuvos draudimas“ 2009 metus pradėjo įdiegdamas naują klientų atsiliėpmų valdymo sistemą. Nuo šiol į klientų užklausas ir pretenzijas Bendrovės darbuotojai atsako ne ilgiau kaip per 10 dienų (Draudimo priežiūros komisijos nustatytas terminas yra 30 dienų). Praktika parodė, kad pusė klientų pretenzijų išsprendžiamos net greičiau – tą pačią dieną, kitos, sudėtingesnės – per 2–10 dienų.

Atlygintas didžiausias 2009 metų nuostolis dėl gaisro – „Gandalizdžio“ kavinės savininkui išmokėta 1,6 mln. litų. Žala išmokėta per 5 dienas.

„Lietuvos draudimo“ klientų privalomojo vairuotojų draudimo polisai šiuo metu galioja ir Rusijoje. Keliaujant į šią šalį papildomai draustis nebereikės.

**Vasaris.** Verslininkams pasiūlyta nauja nemokama paslauga, padėsianti įvertinti verslo draudimo rizikas. Kiekvieną bendrovę pasirenkę konsultuoti plataus profilio keliaujantys „Lietuvos draudimo“ rizikos vertintojai, kurie padės identifikuoti aktualiausias grėsmes, nuo kurių galima apsidrausti, ir sukurs individualius finansinės draudimo apsaugos planus.

**Balandis.** „Lietuvos draudimas“ jau trečią kartą dalyvavo „Lietuvos Junior Achievement“ programoje „Jaunasis kolega“. Pernai Bendrovę aplankė daugiau nei 100 moksleivių, kurie domėjosi centrinės buveinės ir žalių centro Vilniuje, Skambučių centro Kaune bei mūsų skyrių įvairiuose Lietuvos miestuose veikla.

Ivertinusi rinkos augimo tendencijas bei atsižvelgdama į akcininkų įsigijimus Rytų ir Vidurio Europoje, Bendrovė sumažino savo įstatinį kapitalą. Sumažinus įstatinį kapitalą, „Lietuvos draudimo“ mokumo rodiklis 2,6 ir yra vienas aukščiausių Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkoje.

„Geidžiamiausio darbdavio“ konkurse, kurį kasmet organizuoja „Verslo žinios“, „Lietuvos draudimas“ yra tarp 10 geidžiamiausių įmonių ir užima 6 vietą.

**Gegužė.** Rūpindamasi vaikų saugumu vasarą, Bendrovė mokyklinio amžiaus vaikams inicijavo saugaus elgesio vandenyje pamokas. Šias pamokas vedė ir patarimus vaikams dalijo garsiausi Lietuvos plaukikai, Olimpinės rinktinės nariai: Vytautas Janušaitis, Saulius Binevičius, Rimvydas Šalčius ir Edvinas Dautartas. Vilniaus ir Kauno plaukimo centrams suteikta „Lietuvos draudimo“ parama – padovanotos Bendrovės ženklų papuoštos plaukimo lentelės.

**Liepa.** Bendrovė pristatė naujieną – padidino maksimalią draudimo nuo nelaimingų atsitikimų sumą, ji siekė 300 tūkst. litų. Tai – didžiausia Lietuvoje siūloma draudimo nuo stambių traumų ir mirties dėl nelaimingo atsitikimo suma.

„Lietuvos draudimas“ pradėjo organizuoti avarijose nepataisomai sudaužytų automobilių aukcionus, kurių metu automobilių savininkai gali gauti geriausią kainą. Paslauga nemokamai suteikiama „Lietuvos draudime“ kasko polisus įsigijusiems vairuotojams bei tiems, kurie į avariją pateko dėl bendrovės klientų, apsidraudusių privalomuoju draudimu, kaltės.

**Rugpjūtis.** „Lietuvos draudimas“ suteikė nemokamą paslaugą pastatų draudimu apsidraudusiems klientams. Jiems siūloma rinktis draudimo išmoką ir patiems

MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ

remontuoti sugadintą turtą ar palikti rūpesčius „Lietuvos draudimui“, kuris organizuos ir prižiūrės turto remonto ir atstatymo darbus.

Turtą ar turto civilinę atsakomybę apdraudusiems klientams, dėl vagysčių, gaisrų ar kitokių nelaimių praradusiems buitį bei elektronikos techniką, taip pat nereiks rūpintis naujos įsigijimu. Tai padarys „Lietuvos draudimas“ kartu su partneriu „Topo centru“. Ši papildoma paslauga siūloma visiems privatiems ir verslo klientams.

Draudimo specialistai pažymi, kad papildomos nemokamos paslaugos ir nauda, siūlomos klientams, skatina labiau vertinti draudimo apsaugos užtikrinamą finansinį saugumą, o renkantis draudimą papildoma nauda bus vis svarbesnė. Todėl kuriant naujas paslaugas pirmiausia orientuojamasi į draudimo naudos apdraustiesiems didinimą.

**Rugsėjis.** Jau dešimtą kartą rugsėjis Lietuvoje prasideda „Lietuvos draudimo“ iniciuota akcija „Apsaugok mane“. Akcijos metu vairuotojai raginami kelyje saugoti vaikus. „Lietuvos draudimas“ akcijos 10-mečio proga nuo nelaimingų atsitikimų apdraudė visus vaikus, einančius per perėjas visoje Lietuvoje. Vilniuje vaikai buvo apsaugoti visą rugsėjo mėnesį.

Prie „Lietuvos draudimo“ komandos prisijungė Darius Nedzinskas. Jis pradėjo vadovauti Verslo klientų departamentui bei eiti Valdybos nario pareigas.

**Spalis.** Sėkmingai įgyvendinta Būsto draudimui populiarinti skirta kampanija. Įvykdyta unikali, analogų Lietuvoje iki šiol neturinti apklausa „Vagys mato kitaip“, kurios metu rinkos tyrimų kompanijos specialistai apklausė nuteistuosius įkalinimo įstaigose. Apklausa atskleidė nuteistųjų požiūrį į turto apsaugą ir vagystę bei vagysčių iš būstų specifiką. Šis projektas pripažintas geriausiu pasauliniame viešųjų ryšių kampanijų konkurse Sabre, laimėjo kategorijoje „Geriausias tyrimo panaudojimas komunikacijai“.

„Lietuvos draudimas“ kartu su VU Gamtos mokslų fakultetu įteikė premijas geriausiems klimato kaitos tyrėjams. Skatinti klimato kaitos tyrėjus už jų atliktus tyrimus ir kitą mokslinę veiklą pradėjo Bendrovės įkurtas Jaunimo aplinkosauginių iniciatyvų fondas.

„Lietuvos draudimas“ apdraudė legendinio Lietuvos estrados artisto Vytauto Kernagio skulptūrą, stovinčią Nidoje ant marių kranto nuo galimo vandalizmo.

**Lapkritis.** Pasiūlyta naujiena privalomojo vairuotojų atsakomybės draudimo klientams. Pirmąkart Lietuvoje jiems nemokamai suteikiamas papildomas draudimas nuo gamtos jėgų žalos.

„Lietuvos draudimas“ 2009 metais net 45 proc. klientų žalų sureguliuo telefonu 1828, o pusė visų žalų išmokama per 1–5 dienas. Greitą žalų išmokėjimą, kaip vieną AB „Lietuvos draudimas“ išskirtinumą, pastebi ir klientai. Šis telefonu sureguliuojamų žalų santykis – plačiai pripažintas efektyvaus žalų reguliavimo standartas pasaulyje. „Lietuvos draudimas“ yra pirmoji Lietuvoje draudimo kompanija, kuri savo klientams sureguliuoti žalas pasiūlė telefonu.

# LIETUVOS NE GYVYBĖS DRAUDIMO RINKOS APŽVALGA

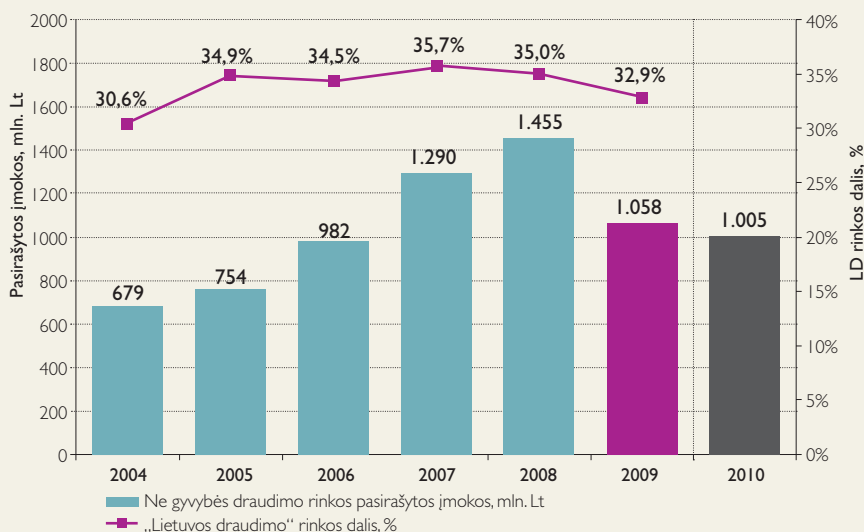
2009 m. pabaigoje ne gyvybės draudimo rinkoje iš viso veikė 8 draudimo bendrovės ir 8 ES filialai. 2009 m. vyko įmonių reorganizavimosi procesai: IF draudimo kompanija Lietuvoje veiklą tęsė kaip ES draudimo įmonių filialas, BTA pradėjo reorganizavimosi į ES filialą procesą, o 2008 m. Lietuvoje pradėjusi veiklą Švedijos kapitalo ne gyvybės draudimo bendrovė „Nordicia“ pradėjo prisijungimo prie „Gjensidige Baltic“ Lietuvos filialo procesą.

AB „Lietuvos draudimas“ 2009 m. ir toliau išliko neabejotinas rinkos lyderis, turėdamas 32,9 proc. rinkos ir artimiausius konkurentus apyvarta lenkdamas 2,6 karto.

## RINKOS DINAMIKA IR 2010 M. PROGNOZĖ

2009 m. draudimo rinka smuko atspindėdama bendrą Lietuvos ekonomikos situaciją bei vartotojų nuotaikas. Ne gyvybės draudimo rinkai atskaitiniai metai buvo ypač sudėtingi – 2008 metais augusi 13 proc., 2009 m. ji sumažėjo 27,3 proc. ir pasiekė 1,1 mlrd. litų apyvartą. 2010 m. prognozuojama, kad ne gyvybės rinka gali dar sumažėti 5 proc.

Ne gyvybės draudimo rinkos plėtra 2004-2010 m.



2009 metais gyventojai, saugodami savo turtą, sveikatą, buvo aktyvesni nei verslininkai. Komercinio draudimo rūšys praėjusiais metais smuko 35,9 proc., o gyventojų draudimo rūšys – 15,5 proc.

2009 m. ne gyvybės draudimo rinkai optimistiškiausias buvo pirmasis jo ketvirtis. Tai lėmė apie 15 proc. išaugusios turto draudimo apimtys. Šios rūšies augimui įtakos turėjo metų pradžioje aktyvi žemės ūkio draudimo plėtra. Tačiau tai neilgai truko, nes buvo pakeista žemės ūkio draudimo parama ūkininkams ir 2009 m. pabaigoje sumažėjus paramai, turto draudimo sektorius krito 34,9 proc.

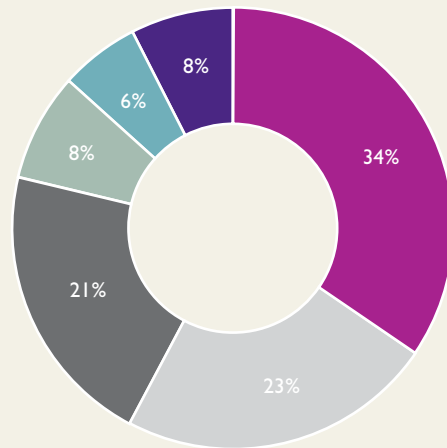
ŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ METAI MŪSŲ

Sudėtingiausia situacija ne gyvybės draudimo rinkai buvo trečiasis metų ketvirtis. Paskelbus trečio ketvirčio BVP rezultatus, kurie parodė, kad Lietuvos ūkio nuosmukis yra mažesnis nei prognozuota, deja, optimistinių nuotaikų ne gyvybės draudimo rinkoje neįnešė, ir rinka toliau traukėsi.

2009 m. labiausiai turėjo įtakos verslo draudimo sektoriui. Mažėjantys naujų automobilių pardavimai, mažėjančios įmokos, įmonių polinkis prisiimti daugiau rizikos sau lėmė komercinio kasko draudimo apimčių sumažėjimą iki 47,1 proc., o transporto priemonių valdytojų privalomojo civilinės atsakomybės draudimas (TPVPCAD) krito apie 31,7 proc. Vertinant tai, kad 2010 m. naujų automobilių pardavimų kritimas išliko didelis, komercinio transporto draudimo rūšių žymaus atsigavimo nesitikima.

Remiantis praėjusių metų bei 2010 m. pradžios gyventojų draudimo rūšių tendencijomis, manome, kad turto ir nelaimingų atsitikimų draudimo rūšys palengva ima didėti. Kalbant apie gyventojų transporto priemonių (kasko ir TPVCA) draudimą, tendencijos panašios kaip ir verslo draudimo sektoriuje – greito atsigavimo nesitikima.

Praėjusiais metais ne gyvybės draudimo įmokoms krentant 27,3 proc., draudimo išmokos priešingai – augo 12 proc. 2009 m. klientams buvo atlyginta žala už 830 mln. litų. Tradiciškai daugiausia buvo išmokėta TPVCA draudimo grupėje.



- TPVCA draudimas 364,7 mln. Lt, 34%
- Kasko draudimas 245,4 mln. Lt, 23%
- Turto draudimas 22,6 mln. Lt, 21%
- Nelaimingų atsitikimų draudimas 84,0 mln. Lt, 8%
- BCA draudimas 61,5 mln. Lt, 6%
- Kitos draudimo grupės 80,0 mln. Lt, 8%

# Kaip veikiamo





KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKI

## MISIJA

Mes esame patikimas draudimo partneris, užtikrinantis saugumą ir laisvę veikti.

## VIZIJA

„Lietuvos draudimas“ – pirmas kiekvieno pasirinkimas:

- moderniausias ir efektyviausias rinkoje;
- labiausiai priimtinas klientams;
- patraukliausias darbuotojams.

## VERTYBĖS



### PUIKUS APTARNAVIMAS

Esame arti kliento.

Tikime, kad kiekvienas žmogus yra vertingas.

Ieškome ir atrandame abipusiškai naudingų sprendimų.

Dalydamiesi žiniomis ir patirtimi, siekiame bendro tikslo.

### IKI GALO ATLIKTAS DARBAS

Nebijome įsipareigoti ir tvirtai laikomės duotų pažadų.

Pripažįstame savo klaidas, iš jų mokomės ir jų nekartojame.

Pasitikime ir užsitarnaujame kitų pasitikėjimą.

### IŠMINTINGA VEIKLA

Atrandame geriausius sprendimus, remdamiesi savo žiniomis ir patirtimi.

Gera žinoma tai, ką darome, ir aktyviai siekiame sužinoti dar daugiau.

Keliame sau ambicingus tikslus ir juos įgyvendiname.

### ŠAUNIOS IDĖJOS

Esame atviri naujovėms – nestandartiniai sprendimai atveria mums naujas galimybes.

Siekiame būti pavyzdžiu kitiems.

### POZITYVUS NUSITEIKIMAS

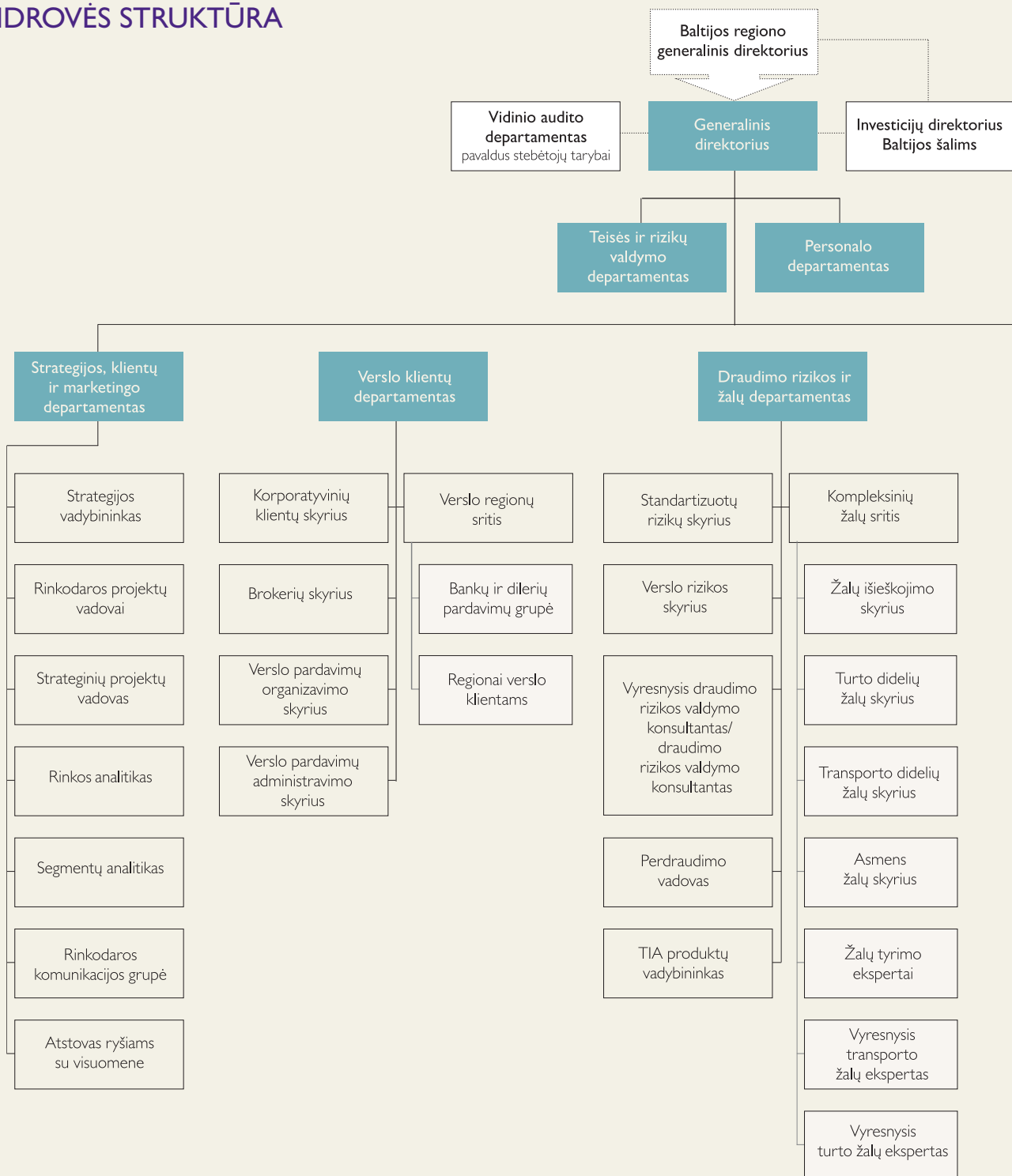
Pasiekiame didelių pergalių, kasdien laimėdami mažas kovas.

Laimime dėl savo stiprybės, o ne dėl kitų silpnumo.

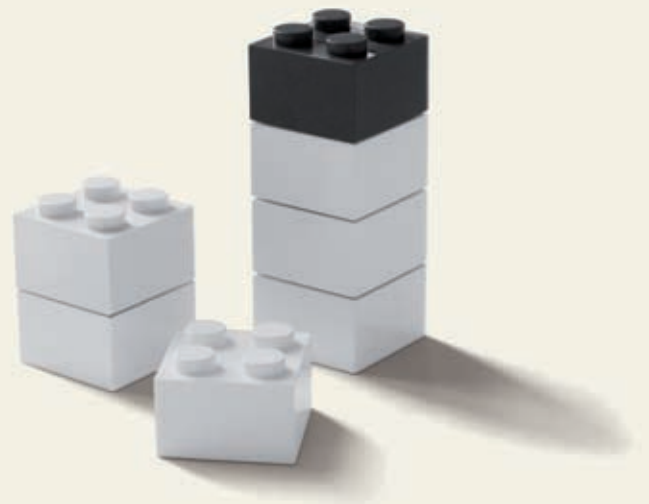
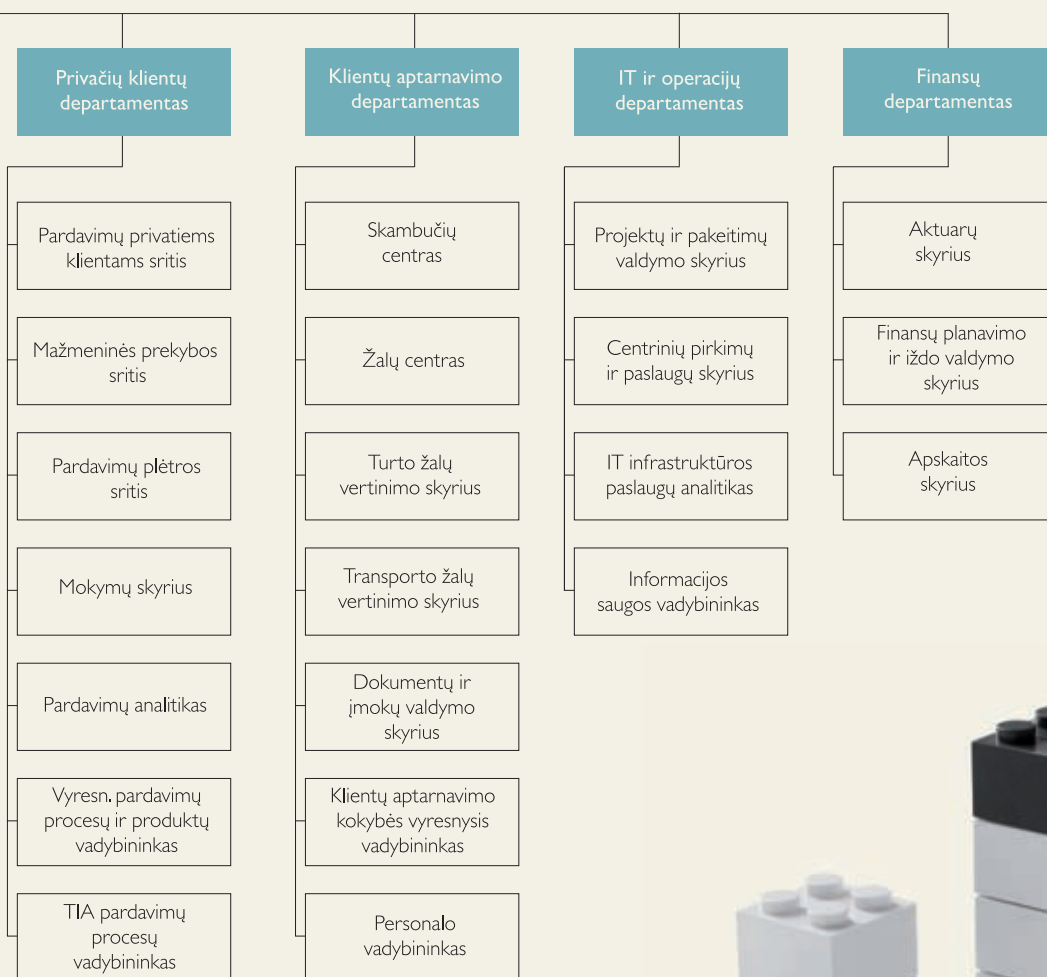
Kolegų pergalėmis džiaugiamės kaip savo laimėjimais.

KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME

## BENDROVĖS STRUKTŪRA



KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME



KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME

## AKCININKAI

AB „Lietuvos draudimas“ priklauso vienai didžiausių pasaulyje draudimo grupių „RSA“. Jos akcijas valdo šios grupės bendrovė „Codan“, turinti 99,9 proc. „Lietuvos draudimo“ akcijų. 2009 metus „RSA“ baigė uždirbusi 554 mln. svarų pelno prieš mokesčius ir pasirašiusi 6,737 mlrd. svarų įmokų – 4 proc. daugiau nei 2008 metais.

## STEBĖTOJŲ TARYBA

**Andrew John Burke**

Stebėtojų tarybos pirmininkas, „RSA“, Jungtinė Karalystė

**Kaido Kepp**

„Codan Forsikring“, Estija

**Helle Meineche**

„Codan“, Danija

**Tara Kneafsey**

„Balta“, Latvija

## VALDYBA



**Kęstutis Šerpytis**

AB „Lietuvos draudimas“ valdybos pirmininkas, generalinis direktorius



**Vygantas Reifonas**

AB „Lietuvos draudimas“ Finansų departamento direktorius



**Julius Kondratas**

AB „Lietuvos draudimas“ Draudimo rizikos ir žalų departamento direktorius

KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME

**Aurelija Kazlauskienė**

AB „Lietuvos draudimas“ Strategijos, klientų ir marketingo departamento direktorė

**Daina Daubarė**

AB „Lietuvos draudimas“ Pardavimų privatiems klientams departamento direktorė

**Darius Nedzinskas**

AB „Lietuvos draudimas“ Verslo klientų departamento direktorius

**Artūras Juodeikis**

AB „Lietuvos draudimas“ Klientų aptarnavimo departamento direktorius

**Virginija Mikutaitė**

AB „Lietuvos draudimas“ Personalo departamento direktorė

KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME

## DIDŽIAUSI PARTNERIAI IR KLIENTAI



### DIDŽIAUSI DRAUDIMO BROKERIAI

Vienas svarbiausių AB „Lietuvos draudimas“ sėkmės veiksnių yra sklandus bendradarbiavimas su savo partneriais – draudimo brokeriais ir tarpininkais.

UADBB „Altas“  
UADBB „AON Lietuva“  
UADBB „Arlina“  
UADBB „Balto link“  
UADBB „CITO draudimas“  
UADBB „Colemont draudimo brokeris“  
UADBB „Draudimo pasaulis“  
UADBB „Drausma“  
UADBB „Drauelita“  
UADBB „Esame kartu“

UADBB „Jūsų spurtas“  
UADBB „Legator“  
UADBB „Lisandra“  
UADBB „MAI Lietuva“  
UADBB „Marsh Lietuva“  
UADBB „NNSA“  
UADBB „Noxale“  
UADBB „RDD“  
UADBB „Rizikos cesija“  
UADBB „Swedbank draudimo brokeris“

### DIDŽIAUSI KLIENTAI

„Achemos“ grupė  
„Agrokoncerno“ grupė  
UAB „ALD Automotive“  
UAB „Alkesta“  
AB „Baltijos laivų statykla“  
„BLRT“ grupė  
„DNB NORD“ grupė  
UAB „G4S Lietuva“  
„Hermis Capital“ grupė  
Kauno termofikacijos elektrinė  
„KRS“ grupė  
„Linas Agro“ grupė  
„Litagros“ grupė  
„Lukoil“ grupė  
„MG Baltic“ grupė  
„Modus“ grupė  
UAB „Palink“

„Rimi“ grupė  
„Rokiškio sūrio“ grupė  
„RST“ grupė  
„Rubicon“ grupė  
UAB „Sanitex“  
„SBA“ grupė  
„SEB“ grupė  
„Sostenos“ grupė  
UAB „Swedbank autoparko valdymas“  
„Swedbank“ grupė  
„Šiaurės vilko“ grupė  
„TEO“ grupė  
„Vičiūnų“ grupė  
„Vilniaus energijos“ grupė  
„ŽIA valda“ grupė

## PASLAUGOS

### PASLAUGOS VERSLUI

#### Įmonės turto draudimo paslaugos

- Įmonių ir organizacijų turto draudimas.
- Turto visų rizikų draudimas.
- Įrenginių gedimų draudimas.
- Elektroninės ir kompiuterinės įrangos visų rizikų draudimas.

#### Įmonės transporto draudimo paslaugos

- Vairuotojų privalomasis draudimas.
- Transporto priemonių (kasko) draudimas.
- Geležinkelio transporto priemonių draudimas.

#### Įmonės darbuotojų ir svečių draudimo paslaugos

- Nelaimingų atsitikimų draudimas.



IKIAME KAIKVEIKIAME KAIKVEIKIAME KAIKVEIKIAME KAIKVEIKIAME KAIKVEIKIAME KAIKVEIKIAME

- Kompleksinis kelionių draudimas.
- Užsieniečių gydymo išlaidų Lietuvoje draudimas.

#### **Įmonės veiklos draudimo paslaugos**

- Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas.
- Bendrosios profesinės civilinės atsakomybės draudimas.
- Verslo nutrūkimo draudimas.
- Keleivių grupinis nelaimingų atsitikimų draudimas.
- Laivų ir laivų valdytojų civilinės atsakomybės draudimas.
- Rangovo civilinės atsakomybės privalomasis draudimas.
- Darbdavio civilinės atsakomybės draudimas.
- Statinio projektuotojo civilinės atsakomybės privalomasis draudimas.
- Vežėjų kelių transportu ir ekspeditorių atsakomybės draudimas.
- Krovinių draudimas.
- Statybų ir montavimo visų rizikų draudimas.

#### **Smulkiojo verslo draudimo programa**

- Pastatų ir turto draudimas.
- Atsargų ir įrenginių draudimas.
- Elektronikos draudimas.
- Verslo nutrūkimo draudimas.
- Bendrosios civilinės atsakomybės draudimas.
- Darbdavio civilinės atsakomybės draudimas.

### **PASLAUGOS GYVENTOJAMS**

#### **Transporto draudimo paslaugos**

- Vairuotojų civilinės atsakomybės draudimas (TPVPCAD).
- Transporto priemonės (kasko) draudimas.
- Visapusiškas transporto priemonės draudimas (Kasko + TPVPCAD).

#### **Būsto draudimo paslaugos**

- Būsto draudimas.

#### **Draudimas nuo nelaimių**

- Nelaimingų atsitikimų draudimas.

#### **Draudimas keliautojams**

- Kompleksinis kelionių draudimas.
- Medicinos išlaidų ir repatriacijos draudimas.
- Bagažo ir asmens daiktų draudimas.
- Civilinės atsakomybės draudimas.
- Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų kelionės metu.
- Nenumatytų kelionės išlaidų draudimas.

#### **Draudimas ūkininkaujantiems, turintiems gyvūnų**

- Ūkininko turto draudimas.
- Gyvūnų draudimas.



## INVESTAVIMO POLITIKA



2009 m. AB „Lietuvos draudimas“ investicinę veiklą galima įvertinti kaip labai sėkmingą. Metų pabaigoje įmonės investicinio portfelio vertė buvo 526,4 mln. Lt. Portfelio vertė sumažėjo dėl įvykusio įstatinio kapitalo mažinimo.

Iš investicinės veiklos į vertybinius popierius buvo gautas 43,7 milijonų litų pelnas, tai geriausias rezultatas per bendrovės istoriją. Tačiau metų pabaigoje perkainojus valdomą nekilnojamąjį turtą, jo vertė sumažėjo 8,3 mln. litų ir bendras investicinės veiklos rezultatas tapo 35,4 mln. litų. 2008 metais bendrovė iš investicinės veiklos buvo patyrusi 6 mln. litų nuostolį, o 2007 bendras pelnas iš investicijų siekė 20,1 mln. litų.

2009 metai buvo lūžio metai finansinėse rinkose, kai ekonominė situacija pradėta vertinti palankiau po sunkių krizinių 2008 m. ir buvo palankūs investicinei veiklai. Daugumos rizikingų turto klasių vertės nustojo mažėti ir pradėjo kilti, nors ir nepasiekė prieš krizinių kainų lygio. Tačiau bendrovės investicinė veikla visiškai padengė 2008 metais patirtus nuostolius ir uždirbo planuotą gerokai didesnę pelną negu eiliniiais metais. Tai pavyko dėl bendrovės nuoseklios ir konservatyvios investavimo politikos bei laiku priimtų taktinių sprendimų.

Siekdama užtikrinti patikėtų lėšų saugumą, didžiąją portfelio dalį Bendrovė investavo į aukšto reitingo vyriausybių skolos vertybinius popierius. Nors šios investicijos neišsiskiria dideliu pelningumu, jos garantuoja reikiamą portfelio likvidumą ir patikimumą.

Investicijos į nekilnojamąjį turtą sudarė nedidelę investicinio portfelio dalį – tik 6,6 proc. portfelio vertės. Tai patalpos ir statiniai, naudojami Bendrovės kasdienėje veikloje. Šios ilgalaikės investicijos padeda siekti didesnio Bendrovės pagrindinės veiklos efektyvumo bei apsaugo nuo galimos infliacijos ilgalaikėje perspektyvoje.

Iš kitų investicijų paminėtini indėliai bankuose ir užsienio investicinių fondų vienetai, kurie sudaro nedidelę portfelio dalį. Tokia portfelio struktūra leidžia Bendrovei pasiekti pagrindinių tikslų pusiausvyrą – užtikrinti ir patikėtų lėšų saugumą, ir reikiamas investicines pajamas.

Bendraudama su akcininkais, AB „Lietuvos draudimas“ tobulina rizikos valdymo procedūras, kontrolės mechanizmus, diegia naujus investicijų valdymo mechanizmus.

## PERDRAUDIMO POLITIKA

### Perdraudimo bendrovės:

„Swiss Re“ (Šveicarija, „Standard & Poor's“, reitingas A+);  
 „Gen Re“ (JAV / Vokietija, AA+);  
 „Hannover Re“ (Vokietija, AA-);  
 „Munich Re“ (Vokietija, AA-);  
 „Everest Re“ (Bermudai, A+);  
 „Scor“ (Prancūzija, A);  
 „Sirius International“ (Švedija, A-).

Vykdydama Bendrovės perdraudimo politiką, AB „Lietuvos draudimas“ siekia užtikrinti įmonės veiklos stabilumą ir patikimumą bei sumažinti nuostolių svyravimus, kuriuos galėtų sukelti stambūs pavieniai įvykiai ar katastrofinio pobūdžio žalos.

Bendrovės perdraudimo programa įgyvendinama obligatorinio (automatinio) ir fakultatyvinio perdraudimo sutartimis. Perdraudimo programas AB „Lietuvos

IKIAME KAIPIEIKIAME KAIPIEIKIAME KAIPIEIKIAME KAIPIEIKIAME KAIPIEIKIAME KAIPIEIKIAME

draudimas“ sudaro remdamasi savo praktika ir ilgamete akcininkų patirtimi. Bendrovė užtikrina perdraudimo apsaugą, dalyvaudama vienos iš didžiausių pasaulyje draudimo grupės „RSA“, „RSA“ Centrinės ir Rytų Europos bei Baltijos regionų bei draudimo bendrovės „Codan“ perdraudimo programose.

2009 m. planuojant perdraudimo programas, pagrindinis AB „Lietuvos draudimas“ tikslas buvo pasirinkti perdraudikus, kurių finansinis pajėgumas ir perspektyvos atitiktų teikiamos perdraudimo apsaugos dydį. Padidėjęs nestabilumas pasaulio finansų rinkose pastaraisiais metais neigiamai paveikė perdraudimo bendrovių rezultatus ir reitingus, todėl itin daug dėmesio skiriama nuolatinei ir reguliariai perdraudikų finansinei būklei, ypač jos vystymosi tendencijoms stebėti.

Atsižvelgiama ir į gamtinių jėgų sukeltų nuostolių padažnėjimą Lietuvoje, stichinių nelaimių bei katastrofinio pobūdžio įvykių skaičiaus augimą Europoje ir pasaulyje, didėjančią rizikų koncentraciją, su naujų įstatymų ir teisinės praktikos taikymu susijusius rizikos pokyčius. Taip pat Bendrovė siekia išlaikyti ir pagerinti savo padėtį rinkoje, operatyvumo rodiklius ir aptarnavimo lankstumą. Visi AB „Lietuvos draudimas“ perdraudimo politikos principai ir perdraudimo programos bei maksimaliai prisiimamos rizikos lygis pagal kiekvieną draudimo klasę yra formalizuoti, reguliariai peržiūrimi ir tvirtinami aukščiausių Bendrovės valdymo struktūrų – Stebėtojų tarybos ir Valdybos.

AB „Lietuvos draudimas“ bendradarbiavimas su perdraudimo bendrovėmis ir perdraudimo brokeriais pagrįstas efektyvumo, profesionalumo, patikimumo, stabilumo bei ilgalaikiškumo principais. Pasirinkdama perdraudikus tam tikroms draudimo klasėms, įmonė laikosi Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos ir pasaulinės draudimo grupės „RSA“ standartų, reglamentuojančių perdraudikų finansinio pajėgumo įvertinimą. Griežtesnių reikalavimų taikymas ypač pabrėžiamas ilgalaikių ir stambių rizikų perdraudime. AB „Lietuvos draudimas“ siekia sudaryti perdraudimo sutartis taip, kad ilgainiui visos jų šalys būtų patenkintos bendradarbiavimo rezultatais.

AB „Lietuvos draudimas“ taip pat atlieka tarptautinių bendrovių rizikų perdraudimą, Lietuvoje atstovaudama draudimo bendrovei „RSA“ ir jos partneriams.

## NAUJOVĖS KLIENTAMS



Mūsų šūkis „Gyvenimas nesustoja“ skatina nuolat kurti ir tobulėti. Didžiuojamės savo klientams kasmet pristatydami naujas paslaugas, suteikdami papildomą naudą ir tobulindami bendravimą su klientais. Nemažai naujienų pristatėme ir 2009 metais.

Viena jų – didžiausia šiuo metu Lietuvoje siūloma maksimali draudimo nuo nelaimingų atsitikimų suma. Draudimo nuo stambių traumų ir mirties dėl nelaimingo atsitikimo suma dabar siekia 300 tūkstančių litų.

Kelios naujienos pastatų ir turto draudimo klientams. Pastatų draudimu apsidraudę klientai nuo šiol visus turto atstatymo rūpesčius gali patikėti „Lietuvos draudimui“. Bendrovė organizuos ir prižiūrės turto remonto ir atstatymo darbus. Apdraudusiems turtą ar turto civilinę atsakomybę nebereikia patiems rūpintis naujos buities ir elektrotechnikos įsigijimu – dėl vagysčių, gaisrų ar kitokių nelaimių prarastą techniką nauja pakeis „Lietuvos draudimas“ kartu su technikos ekspertais iš Topo centro.

KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIKIAME KAIPVEIK

Kasko draudimo klientams ir tiems, kurių automobiliai nukentėjo avarijose dėl mūsų klientų kaltės, bendrovė nemokamai padeda aukciono būdu parduoti visiškai sugadintus, nebepataisomus automobilius ir gauti už juos geriausią kainą.

Verslo klientams pasiūlyta nemokama paslauga – keliaujantys rizikos vertintojai. Į kiekvieną bendrovę pasirengę atvykti specialistai ne tik išnagrinės didžiausias verslininkų rizikas, bet ir patars, kokius draudimus pasirinkti, kaip sutaupyti, kokias rizikas ir kokiomis sąlygomis drausti pirmiausia bei sukurs individualius finansinės draudimo apsaugos planus.

Greičiau, efektyviau, patogiau bendrauti su klientais „Lietuvos draudimo“ specialistams padeda 2009 metų pradžioje įdiegta nauja klientų atsiliepimų valdymo sistema. Ši naujovė leidžia į klientų užklausas ir pretenzijas atsakyti ne ilgiau kaip per 10 dienų (Draudimo priežiūros komisijos nustatytas terminas yra 30 dienų). Tačiau jau dabar aišku, kad pusė klientų pretenzijų išsprendžiamos net greičiau – tą pačią dieną, kitos, sudėtingesnės – per 2–10 dienų.



Mes – visuomenėi

MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI

## AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ

### KAS YRA KORPORATYVINĖ (ĮMONIŲ) SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ?

Pasaulinio susitarimo (Global Compact) tikslas – skatinti įmones veikti atsakingai: nedaryti žalos aplinkai, bendruomenei, kitiems verslams ir bendromis pastangomis su Jungtinėmis Tautomis, valdžios institucijomis ir nevyriausybiniėmis organizacijomis dalyvauti socialinių ir aplinkos apsaugos problemų sprendime, prisidėti prie visuomenės raidos ir ekonomikos augimo.

**Korporatyvinė (įmonių) socialinė atsakomybė** – tai principas, kai įmonės atsižvelgia į visuomenės poreikius, atsakingai vykdydamos visas savo veiklas, kurios daro poveikį vartotojams, darbuotojams, akcininkams, bendruomenėms ir aplinkai. (LR socialinės apsaugos ir darbo ministerija).

### „RSA“ GRUPĖS POLITIKA ĮMONIŲ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS SRITYJE

„RSA“ ir jai priklausančios įmonės visame pasaulyje įsipareigoja rimtai valdyti savo verslo daromą poveikį aplinkai, žmonėms ir bendruomenėms. Tai reiškia, kad ir atskiri asmenys, ir visa bendrovė elgiasi atsakingai ir etiškai.

Būdamas pagrindiniu komercinės, pramoninės ir individualios rizikos draudiku, teikdamas komercinio pobūdžio naudą, „RSA“ grupė ir jai priklausančios narės prisideda prie papildomos vertės visuomenei kūrimo. Apie savo verslo ir aplinkai atsakomybę „RSA“ atsiskaito nuo 1999 m.

„Lietuvos draudimas“ Pasaulinio susitarimo (Global Compact) iniciatyvos nare tapo 2008 m., todėl savo socialinės atsakomybės ataskaitą pristato pirmą kartą. Nepaisant to, Bendrovė nuolat teikia akcininkams informaciją apie atskiras įmonės vykdomas socialinės atsakomybės politikas.

Verslo atsakomybė – tai procesas, kurį įgyvendindama bendrovė į savo veiklą ir sąveiką su suinteresuotaisiais asmenimis integruoja aplinkos apsaugos ir socialinės srities reikalus.

„RSA“ grupės ir „Lietuvos draudimo“, kaip šios grupės nario, požiūris į verslo atsakomybę yra grindžiamas verslo principais ir nuomone apie prekės ženklą, kuomet ir remiasi visi veiksmai bei sąveika su suinteresuotaisiais asmenimis. Šiuos veiksmus palaiko pagrindinių sričių politikos:

- aplinkosaugos srities,
- sąveikos su bendruomene,
- žmogaus teisių srities.

Pagrindinis dėmesys visoje įmonių grupėje skiriamas trimis strateginėms temoms: aplinkos ir klimato pokyčiams, saugumui ir socialinei sanglaudai.





MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI

## ĮVERTINIMAI, APDOVANOJIMAI, DALYVAVIMAS VISUOMENINĖSE INICIATYVOSE

2009 m. bendrovė pateko ir į geidžiamiausių darbdavių Lietuvoje dešimtuką ir užėmė 6-ąją vietą. Šį geidžiamiausių darbdavių sąrašą skelbia „Verslo žinios“, viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „TNS Gallup“ bei karjeros portalas cv.lt, atlikę gyventojų apklausą.

„Lietuvos draudimas“ yra ilgametis Draudikų asociacijos narys. Tai ne gyvybės draudimo kompanijas vienijanti, ne pelno siekianti organizacija, dalyvaujanti formuojant bendrą draudimo politiką ir puoselėjanti teigiamą draudimo įvaizdį visuomenėje.

Nuo 2007 metų kartu su bankininkystės, telekomunikacijų rinkų lyderiais ir organizacija „GerasAptarnavimas.lt“ AB „Lietuvos draudimas“ įkūrė Aptarnavimo kokybės asociaciją ir tapo tikraisiais jos nariais. Asociacija rūpinasi bendrų klientų aptarnavimo kokybės normų kūrimu, vertinimo kriterijų nustatymu ir bendrų standartų įdiegimu.

Nuo 2008 m. „Lietuvos draudimas“ yra Nacionalinio atsakingo verslo tinklo narys.

## SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ. ŽMOGAUS TEISĖS, ATSAKOMYBĖ RINKOJE IR VISUOMENEI

„RSA“ grupė ir visos jos narės laikosi priimtų žmogaus teisių apsaugos politikos, kurios tikslas – kuo labiau sumažinti riziką, kad „RSA“ pati ar kartu su verslo partneriais ir tiekėjais pažeis tarptautinius žmogaus teisių standartus.

Ja siekiama saugoti verslą pateikiant pagrindinių žmogaus teisių principų sistemą, kuria „RSA“ vadovaujasi vykdydama savo veiklą.

Ypač dėmesys skiriamas šioms sritims:

- Pirkimo tarnyboms, kai svarstomi svarbūs pasiūlymai, sutartims su trečiosiomis šalimis, verslo partneriams, tiekėjams ir jų tiekimo grandinėms, kai tai įgyvendinama. Prioritetas turi būti teikiamas principų taikymui esamiems tiekėjams, atsižvelgiant į faktinę ir potencialią žmogaus teisių riziką bei vykdant perpardavimus. Neįmanoma įvertinti kiekvieno tiekėjo ir visos tiekimo grandinės.
- Tarnyboms, dirbančioms su verslo partneriais (komercinėmis linijomis, bendromis įmonėmis ir pan.), siekiant užtikrinti, kad partneriai laikytųsi tokių pačių principų savo veikloje ir tiekimo grandinėje, kai tai įgyvendinama.

## PARAMA IR LABDARA



### BENDRUOMENĖS IR LABDAROS POLITIKA

Mums būti atsakingai įmonei – tai reiškia dalyvauti bendroje veikloje su suinteresuotomis grupėmis. Tai taikoma mūsų bendruomenėms. Mūsų bendruomenių programa skirta gražai, pagalbai skurstantiems žmonėms ir klientų bei darbuotojų vietos bendruomenių paramai užtikrinti.

Prioritetinės „RSA“ nustatytos dėmesio sritys, kurios visos susijusios su draudimu, yra šios:

- sauga,
- socialinė integracija (pvz., švietimas, jaunimas, finansinė integracija ir pan.),
- aplinka.

Paramos strateginės kryptys yra šios:

Vaikų saugumas, aplinkosauga, mokslo pažangos projektai, eismo saugumas ir jaunimo programos bei sportas. Iš viso paramai ir labdarai 2009 m. skirta: 416 tūkst. Lt.

MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI

## VAIKŲ SAUGUMAS

Kasmet „Lietuvos draudimas“ organizuoja **dvi socialines akcijas vaikų saugumui užtikrinti – „Plaukimo mokykla“ ir „Apsaugok mane“.**

Akcijos **„Plaukimo mokykla“** tikslas – užtikrinti vaikų saugumą vandens telkiniuose vasaros atostogų metu.

Akcijos **„Apsaugok mane“** tikslas – užtikrinti vaikų saugumą keliuose sugrįžus į mokyklas po vasaros atostogų. 2009 m. ši akcija šventė savo dešimtmetį. Taip pat ji įtraukia visus bendrovės darbuotojus, kurie rugsėjo 1-ąją **budi prie perėjų ir padeda vaikams saugiai pasiekti mokyklą.**

## RŪPINIMASIS BENDRUOMENE

2009 m. „Lietuvos draudimas“, bendradarbiaudamas su Kalėdų departamentu prie LR vidaus reikalų ministerijos, gyventojams pateikė neįkainojamą **informaciją namų saugumo klausimais** – atliko unikalų tyrimą **„Vagys mato kitaip“**, kurio metu buvo apklausti už vagystes kalintys nuteistieji.

„Lietuvos draudimas“ **skatina tarp darbuotojų savanorystės principus.** 2009 m. bendradarbiaujant su Raudonojo Kryžiumi sudaryta bendrovės savanorių grupė, kuri pradėjo **„Pirmosios pagalbos“ mokymus.**

Taip pat bendradarbiaudami su Raudonojo Kryžiumi Kalėdų laikotarpiu bendrovės darbuotojai **savanoriškai rinko reikalingus drabužius ir higienos priemones vienišiemis senukams.**

## „LIETUVOS DRAUDIMAS“ REMIA



### NACIONALINIAI PROJEKTAI

#### „Jaunasis kolega“

Kartu su organizacija „Lietuvos Junior Achievement“ nuo 2007 metų inicijuojamas ir remiamas moksleivių ugdymo projektas „Jaunasis kolega“, ugdantis aktyvią ir verslią visuomenę.

2009 metais „Lietuvos draudimo“ skyriuose visoje Lietuvoje apsilankė ir su kompanijos verslo modeliu susipažino daugiau kaip 100 „Lietuvos Junior Achievement“ programos dalyvių – moksleivių ir jų mokytojų.

### SPORTO RĖMIMAS

#### „Lietuvos ryto“ krepšinio klubas

„Lietuvos draudimas“ remia lietuviškas vertybes ir šalies vardo garsinimą pasaulyje. Viena stipriausių šalyje klubų – „Lietuvos ryto“ – rėmėja „Lietuvos draudimas“ yra nuo 2001 metų. 2009 metais šiam klubui skirta 300 tūkst. Lt.

MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI

### Šarūno Marčiulionio krepšinio akademija

„Lietuvos draudimas“ remia jaunosios krepšinininkų kartos ugdymą. Nuo 1995 metų įmonė bendradarbiauja su viena stipriausių šalyje krepšinio mokyklų – Šarūno Marčiulionio krepšinio akademija. Viena akademijos auklėtinių komanda nuo 2005 metų pavadinta „Lietuvos draudimo“ vardu.

### PARAMOS IR LABDAROS RODIKLIAI:

2009 m. AB „Lietuvos draudimas“ paramai skyrė 415 962 LTL

## SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ. DARBO SANTYKIAI



„Lietuvos draudimo“ siekis – būti pirmu kiekvieno pasirinkimu. Tokiu pirmu pasirinkimu siekiame būti ir pagal kriterijų **„patraukliausias darbuotojams“**, nes mums ypač rūpi **darbuotojų gerovė**. Didžiojoji stipria, motyvuota profesionalių darbuotojų komanda. Čia kiekvienas darbuotojas yra vertinamas, skatinamas tobulėti ir imtis naujų iniciatyvų.

### TYRIMAS APIE DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMĄ Į DARBĄ

Nepaisant 2009 m. bendrovėje vykusių pokyčių bei dėl ekonominio sunkmečio bendrovėje vykusio kaštų taupymo, darbuotojų įsitraukimo į darbą apklausos rezultatas parodė, kad „Lietuvos draudimo“ darbuotojų labai aukštas įsitraukimo į darbą balas liko bemaž nepakitęs (4,15 – 2009 m., 4,17 – 2008 m.). Tai vienas aukščiausių įsitraukimo balų ne tik „RSA“ grupėje (bendras grupės balas – 3,99), bet ir beveik siekia 25 proc. pasaulio kompanijų, turinčių labiausiai į darbą įsitraukusius 1173 darbuotojus (4,15 balo).

Be to, „Lietuvos draudimo“ darbuotojai 4,41 (iš 5) balo įvertina teiginį „aš didžiuojasi, galėdamas dirbti mūsų bendrovėje“, o teiginį „savo įmonę rekomenduočiau kaip labai gerą darbdavį“ darbuotojai įvertino 4,19 (iš 5) balo. 2009 m. tyrime dalyvavo 94 proc. darbuotojų nuo aukščiausio lygio vadovų iki draudimo konsultantų.

### KOLEKTYVINĖ SUTARTIS

- Bendrovėje galioja ir pagal reikalą atnaujinama kolektyvinė sutartis, apibrėžianti darbuotojų ir darbdavio santykius. „Lietuvos draudimo“ kolektyvinėje sutartyje numatytos papildomos socialinės garantijos darbuotojams, papildomos mokamos atostogos, kurių neregamentuoja LR darbo kodeksas. Taip pat apibrėžiamos atleidimo iš darbo, apmokėjimo keitimo ir kiti svarbūs principai.
- Veikia aktyvi **profsąjunga**, su kuria plėtojamas dialogas pačiais darbuotojams aktualiausiais klausimais; darbdavio ir darbuotojo santykius reglamentuoja kolektyvinė sutartis.

### ATLYGIS IR SKATINIMO SISTEMA

Bendrovėje sukurta **aiški ir struktūrizuota atlygio bei skatinimo sistema**, paremta nustatytų metinių tikslų įgyvendinimu ir bendrai sutartų Bendrovės elgsenų atitikimu.

MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI

Naudojant „RSA“ pareigybių vertinimo sistemą ir tarptautinę „HAY“ konsultacinės kompanijos patirtį, sudarytas darbuotojų naudos planas, priklausantis nuo darbuotojo užimamos pareigybės. Kiekvienas darbuotojas informaciją apie jam priklausančią naudą gali rasti specialiai išleistoje knygelėje.



## MOKYMAI

Bendrovė siekia, kad jos darbuotojai nuolat tobulėtų, įgytų naujų žinių ir įgūdžių. Mokymų programos kuriamos ir vykdomos atsižvelgiant į kompanijos prioritetus ir darbuotojų ugdymo poreikius. Taip pat vykdomos lyderių ugdymo programos, siekiant tarp darbuotojų atrasti ir užauginti naujus talentus, naujus įvairių sričių vadovus. Bendrovė ypač dėmesį skiria jaunosios kartos ugdymui.

Darbuotojai skatinami pasidalyti idėjomis „Idėjų banke“, o kiekvienas darbuotojas planuoja savo karjerą ir aptaria ją su vadovais, sudaromi asmeniniai darbuotojų planai.

- Net ir sunkiu ekonominiu laikotarpiu „Lietuvos draudimas“ 2009 m. papildomai investavo į darbuotojų mokymus, skirdamas daugiau kaip 500 tūkst. litų. Darbuotojai buvo mokami pardavimų meno, derybų ir vadovavimo įgūdžių, darbo teisės, lyderystės pokyčių metu ir kt.
- Priklausymas „RSA“ grupei bendrovės darbuotojams suteikė galimybę dalyvauti tarptautinėse mokymų programose „Fast Track“, „Graduates“ ir „Leadership Development Program“. Vien į šiuos tarptautinius mokymus „Lietuvos draudimas“ 2009 m. investavo 150 tūkst. litų.
- Taip pat bendrovė, investuodama į savo ateities lyderius, iš dalies parėmė jų aukštojo mokslo studijas, skirdama 50 000 Lt.
- Iš „LD talentų“ programos po įgyvendintų pokyčių 2009 m. 5 dalyviai tapo naujais tam tikrų padalinių vadovais.
- Išplėtota ugdančiojo vadovavimo sistema, skatinanti darbuotojus siekti ambicingų rezultatų.
- Jau ketvirtus metus plėtojama lyderystės skatinimo programa. Siekiant išugdyti lyderius, darbuotojai skatinami planuoti savo karjerą, kuriami darbuotojų ir karjeros planai. Be to, siekiant užtikrinti pamainą dabartiniams vadovams, potencialiausiai darbuotojai buriami į specialią lyderystės ugdymo programą „LD talentai“.

## SVEIKATOS PRIEŽIŪRA, DRAUDIMAS

Pagal geriausius pasiektus rezultatus kompanijos darbuotojai skatinami sveikatos, jos priežiūros ar kitais draudimais.

- Sveikatos draudimas (metams – už 5700 Lt) skiriamas labiausiai pasižymėjusiems ir geriausių rezultatų pasiekusiems kompanijos darbuotojams. Šiuo metu sveikatos draudimu kompanijoje naudojasi apie 120 darbuotojų.
- Visi „Lietuvos draudimo“ darbuotojai yra apdrausti visą parą galiojančiu draudimu nuo nelaimingų atsitikimų.
- Visi norintys darbuotojai rugsėjo-spalio mėnesiais nemokamai skiepijami nuo gripo.
- Nuolaidos medicinos paslaugoms Bendrovės partnerių įstaigose.

MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI

Mokesčiai nuo tų naudų, kurios turėjo būti apmokestintos, yra sumokėti ir darbuotojams dėl tokių naudų gavimo papildomos mokestinės naštos neatsiranda.

### SPORTAS, LAISVALAIKIS

- Kasmet darbuotojams organizuojamos šventės: konsultantų sąskrydis, Žiemos šventė, boulingo turnyras, motyvaciniai renginiai.
- Krepšinio komanda dalyvauja „Draudikų taurės“ turnyre.

Mobilieji telefonai ir pokalbiai, automobilis, degalų kortelės, pašalpos, papildomos atostogos suteikiamos pagal pareigybių lygį ir yra aiškiai reglamentuotos.

Kiekvienas darbuotojas gali pasirinkti lankstų darbo pradžios ir pabaigos grafiką – darbą pradėti 7–9 val. ryto ir baigti 16–18 val. Tai ne tik patogus darbuotojams, bet ir padeda sutaupyti bei tausoti energiją ir saugoti aplinką – pasirenkamas atvykimo į darbą laikas, išvengiant miesto spūsčių, be to, skirtingas atvykimas prisideda prie spūsčių nesusidarymo.

Vidutiniškai 2009 m. bendrovės darbuotojas gavo papildomos naudos už 2 100 Lt.

Per pastaruosius metus bendrovė darbuotojų papildomai naudai skyrė apie 3 mln. Lt.

### KOVA SU DISKRIMINACIJA, SMURTU AR PRIEVARTA DARBE

Bendrovėje užtikrinti aukščiausi lyčių lygybės politikos bei priekabiavimo dėl lyties prevencijos priemonių standartai. Ši politika patvirtinta remiantis „RSA“ grupės standartais, su ja supažindinti visi darbuotojai ir jos griežtai laikomasi.

### SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ. GAMTOSAUGA. IŠTEKLIŲ TAUSOJIMAS

AB „Lietuvos draudimas“ daromas poveikis aplinkai yra mažas, nes įmonės tiesioginė veikla – draudimo paslaugos. Pagrindiniai poveikio aplinkai šaltiniai: įmonės transporto tarša, šilumos ir elektros energijos sunaudojimas įmonės patalpose, atliekų (ypač popieriaus) susidarymas darbo procese.

- „Lietuvos draudimas“, būdama socialiai atsakinga bendrovė, rūpinasi aplinka ir investuoja į **technologijas, kurios taupo resursus bei neteršia aplinkos.**
- Taip pat veikia **efektyvi internetinės saugos sistema**, kuri apsaugo darbuotojus nuo pašalinių nereikalingų laiškų bei galimų virusų.

Įmonė priklauso tarptautinei organizacijai „Forge Group“, vienijančiai finansų sektoriaus bendroves. Jos tikslas – aktyviai prisidėti prie neigiamo poveikio ir pavojaus aplinkai mažinimo ir šalinimo. Savo veikloje taupydama išteklius ir saugodama aplinką, AB „Lietuvos draudimas“ pagal „Forge Group“ metodiką vadovaujasi 9 pagrindiniais principais, apimančiais elektroninio bendravimo ir elektroninio archyvo pirmenybę prieš popierinį, verslo kelionių būtinumo vertinimą, pasirenkant bendravimą konferenciniu



MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI MES –VISUOMENEI

ryšiu, atvykimą į darbą dviračiu, energijos taupymą, popieriaus perdirbimą, atliekų kiekio mažinimą.

„Lietuvos draudimas“ laikosi „RSA“ grupės politikos „Galvok žaliai“ („Think green“) ir siekia tapti aplinkai itin draugiška įmone.

Atliekų kiekis per 2009 metus, palyginti su 2008 metais, sumažėjo 20 proc.

**Per 2009 metus AB „Lietuvos draudimas“ proc. sumažino: elektros sunaudojimą 7proc., šildymo sąnaudas 11proc., popieriaus sąnaudas 10 proc., dujų šildymui 21 proc., 8 proc. degalų.**

Elektros sunaudojimas 2009 m: 3.170.000 kWh

Vandens sunaudojimas 2009 m.: 9.158 m<sup>3</sup> (kubiniai metrai)

Dujų sunaudojimas: 2009 m.: 33 tūkst. m<sup>3</sup> (kubiniai metrai)

Šildymas: 2009 m. 2069 (MWh)

Atliekos: 91,5 t, perdirbta 5t. popieriaus

Popieriaus sunaudojimas: 36,5 t

2010 m. prognozė. Nedidinti sąnaudų.

#### PARAMA APLINKOSAUGINIAMS PROJEKTAMS:

- „Lietuvos draudimas“ kartu su VU Gamtos mokslų fakultetu 2008 metų pabaigoje įkūrė jaunimo aplinkosauginių iniciatyvų fondą, kuris teikia stipendijas geriausių mokslinių darbų apie klimato kaitą ir jos poveikį aplinkai autoriams.
- 2009 m. „RSA“ grupė tapo „World Wildlife Foundation“ partneriu, tad per ateinančius trejus metus „Lietuvos draudimas“ kartu su visa „RSA“ grupe prisidės prie klimato kaitos keliamų rizikų tyrimų, ypač Baltijos jūros regione.

## SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ. ANTI-KORUPCINĖS PRIEMONĖS.

Visos įmonės, „RSA“ grupės narės, laikosi griežtos antikorupcinės politikos.

„RSA“ grupės įmonės yra įsipareigojusios kovoti su kyšininkavimu ir korupcija pagal griežčiausius tos šalies, kuriose veikia, etinius ir teisinius standartus.

Apie bet kokius bandymus įteikti kyšį grupės nariai privalo nedelsdami pranešti vietos teisės saugos atstovams ir savo vadovybei.

Grupės intranete yra paskelbtos taisyklės ir patarimai, kaip ir kada bendrovės „RSA“ narės gali teikti ir gauti dovanas ar kitas paslaugas, nepažeisdamos antikorupcinių įstatymų.