

Mes – visuomenei

2014



„Lietuvos draudimas“, būdama didžiausia ne gyvybės draudimo rinkos bendrove ir viena iš Lietuvos verslo lyderių, skiria ypatingą dėmesį įmonės socialinės atsakomybės sričiai.

Bendrovė rūpinasi visuomenės nariais, darbuotojais ir aplinka. Jau šešerius metus (nuo 2008-ųjų) 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. Taip pat priklausome ir Lietuvos atsakingo verslo asociacijai (LAVA). Ji vienija Lietuvos įmones, valdžios institucijas ir nevyriausybines organizacijas, kurios saviveikloje 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 draudimas“ dirbanti komanda yra mūsų verslo sėkmės pagrindas. Neabejojame, kad profesionalūs, stiprūs, motyvuoti specialistai užtikrina nuolatinę bendrovės veiklą ir tobulėjimą. Todėl ypatingai didžiuojamės, jog trejus metus iš eilės – 2012, 2013 ir 2014 metais „Lietuvos draudimas“ pripažintas „Geriausiu darbdaviu“ Lietuvoje, o 2014 m. buvo išrinktas ir „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 Lietuvos įmonėje. 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 vykdome 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 šviesdama visuomenę draudimo bei finansų klausimais, dalyvaujama rėmimo programose ir inicijuodama 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. „Lietuvos draudimas“ siekia išlaikyti įgytą klientų pasitikėjimą ir išlikti draudimo kompanija, kuria gyventojai pasitiki labiausiai. Kurdami tarpusavio pasitikėjimą mes siekiame geriausiai suprasti klientų poreikius ir siūlyti juos atitinkančius sprendimus, bendrauti paprastai ir klientui patogiu būdu bei 100 proc. tesėti savo duotus pažadus.

Palyginus su kitomis draudimo bendrovėmis, „Lietuvos draudimas“ yra kompanija, kuria gyventojai pasitiki labiausiai. 48 proc. besidraudžiančių gyventojų teigia, kad „Lietuvos draudimą“ vertina kaip patikimą bendrovę, o tarp „Lietuvos draudimo“ klientų taip manančių yra net 83 procentai. Klientų pasitikėjimas bendrove lemia tai, kad „Lietuvos draudime“ net 60 proc. klientų yra ilgalaikiai, besidraudžiantys Bendrovėje jau daugiau nei 5 metus.

PASLAUGŲ KOKYBĖ IR IŠSKIRTINIS KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Išskirtinis klientų aptarnavimas yra viena iš trijų prioritetinių „Lietuvos draudimo“ strateginių krypčių. 2014 metais bendrovė toliau įgyvendino projektus ir pokyčius, kurie dar aukščiau iškėlė paslaugų kokybės ir klientų aptarnavimo standartų kartelę ne gyvybės draudimo rinkoje.

2014 m. gegužės mėnesį „Lietuvos draudimas“ pristatė elektroninę klientų savitarnos svetainę „Savas LD“. Šis sistema sudarė galimybes klientams su draudimo bendrove bendrauti dar patogiau ir paprasčiau, 24 val. per parą, 7 dienas per savaitę. Prie šios savitarnos svetainės prisijungę klientai gali valdyti savo draudimo sutartis ir sąskaitas nuotoliniu būdu, matyti, kiek turi galiojančių sutarčių, kada jos baigia galioti, ar yra apmokėtinų sąskaitų ir čia pat jas apmokėti, pratęsti draudimo sutarties galiojimą ar sudaryti naują draudimo sutartį.

2014 m. „Lietuvos draudimas“ tęsė 2013 m. pradėtą klientų patirties valdymo projektą, kurį inicijavo atlikęs rinkos ir klientų elgsenos bei įpročių pokyčių tyrimus. Bendrovė tobulino vidinių procesų efektyvumą siekiant pagerinti klientų aptarnavimą. Atlikta pagrindinių produktų „revizija“, atsižvelgiant į klientų patirtį žalų reguliavimo procese, ir įgyvendinta pakeitimų. Kad būtų suprantamesnė ir aiškesnė, atnaujinta klientams teikiama popierinė ir elektroninė medžiaga. Sukurta klientų patirties žalų srityje matavimo sistema, leidžianti aiškiai matyti, kuriuose konkrečiai sąlyčio taškuose Bendrovė neatitinka klientų lūkesčių, o kuriuose yra vertinama labai gerai. Be to, atsižvelgiant į klientų poreikius, remiantis šiuo projektu, siekiama sukurti įrankį, leidžiantį pamatuoti ir optimizuoti pasiūlymo kūrimo greitį, kad šis atitiktų klientų poreikius.

Nuo liepos mėn. pradėjo veikti speciali stiklo dūžio žalų reguliavimo skambučių linija. Toks specializuotas sprendimas yra ne tik patogus ir paprastas klientams, bet ir taupo jų laiką, padeda efektyviau sutvarkyti žalą.

2014 metais „Lietuvos draudimas“ taip pat tobulino katastrofinių žalų, kai dėl kraštutinių oro sąlygų nukenčia daug klientų, reguliavimą. Bendrovėje įdiegtas SGRIPS hidrometeorologinis įrankis ir pasitelkiama papildoma hidrometeorologijos centro paslauga. Ji naudinga ne tik žaloms reguliuoti, bet ir leidžia vykdyti prevencinę veiklą: apie gamtos jėgų grėsmes, pavojingus reiškinius Bendrovė sužino prieš 3 dienas ir gali ne tik pasirengti didesniai žalų srautui, bet ir įspėti apie gresiančius pavojus savo klientus. Ateityje šio įrankio pranašumai bus išnaudoti dar plačiau ir patogiau klientams.

Gerindama pasirinkimą klientams, per 2014 m. Bendrovė taip pat išplėtė savo žalų reguliavimo partnerių, teikiančių paslaugas „Lietuvos draudimo“ draudėjams, tinklą. Išplėtus Bendrovės klientus aptarnaujančių autoservisų tinklą, juose užtikrinama aukšta aptarnavimo kokybė, „Lietuvos draudimo“ klientų prioritetinis aptarnavimas, dėl šių priežasčių klientų žalos sutvarkomos efektyviau. 2014 metų pabaigoje Bendrovės partnerių, teikiančių išskirtinės kokybės paslaugas „Lietuvos draudimo“ klientams, tinklas apima 87 autoservisus visoje Lietuvoje, 8 jų remontuojami stiklai.

2014 metais išplėstas Bendrovės Skambučių centras, greitai ir kokybiškai telefonu aptarnaujantis klientus. Birželio mėnesį buvo atidarytas Skambučių centro skyrius Šiauliuose, jame įdarbinta (perkelta iš Kauno ir įdarbinta naujų) 14 darbuotojų. Šiauliuose dirba esamų klientų portfelius aptarnaujantys specialistai ir klientų apklausų darbuotojai.

Per 2014 metus „Lietuvos draudimas“ atidarė 9 naujus klientų aptarnavimo skyrius, jie įsikūrė klientams patogiose didelių prekybos centrų patalpose. Čia dirbti priimti 24 nauji pardavimų specialistai.

Klientų patogumui, „Lietuvos draudimas“ sukūrė ir išskirtinę transporto priemonę – draudomobilį. Tai – mobilusis klientų aptarnavimo padalinys ant ratų. Šis ryškiaspalvis automobilis gali atvykti į gyventojams patogią vietą, kurioje jie gali apsidrausti. Draudomobilis taip pat gali pasitarnauti esant katastrofinėms žaloms, perkeliant jį į vietą, kurioje registruojama daug žalų, kad jos būtų greičiau sureguliuojamos ir klientams sparčiau suteikiamos išmokos.

Augant Lietuvos ekonomikai, „Lietuvos draudimas“ nuo 2014 m. vasario 1 d. Miesto klientų regione įsteigė Smulkaus verslo skyrių. Jame dirba 15 smulkaus verslo vadybininkų, kurie rūpinasi augančiu ir potencialiu smulkiuoju verslu.

RYŠYS SU KLIENTAIS IR KITAIŠ VISUOMENĖS NARIAIS

Ryšius tarp kliento ir bendrovės užtikrina klientų atsiliepimų valdymo sistema „Klientų balsas“, kuri bendrovėje veikia jau 5 metus. 2014 metais Bendrovės pasiektas NPS (Net Promoter Score) rodiklis, atspindintis klientų palankumą, paaugo 2 p.p. – iki 62 procentų. 2013 ir 2012 m. šis rodiklis atitinkamai buvo 60 proc. ir 59 procentai. Klientų pasitenkinimo ir rekomendacijų augimas rodo, kad Bendrovės strateginė orientacija į klientų aptarnavimo gerinimą ir tam skiriamos investicijos yra rezultatyvios. Klientų pasitenkinimo ir rekomendacijų augimą 2014 m. labiausiai lėmė kainodaros sprendimai, aktyvesnis nuolaidų valdymo modelis, žalų administravimo patobulinimai (stiklo dūžio žalos administravimas vienu skambučiu, remonto be dažymo paslauga, partnerių paslaugų kokybės valdymas ir pan.) ir teikiamos informacijos klientui apie draudimą aiškumo stiprinimas (perrašyti klientams siunčiami laiškai jiems patrauklesne forma). Ypač gerėjo TPVCAPD ir būsto draudimu apsidraudusių klientų nuomonė.

2014 m. bendrovė aktyviai bendravo su savo klientais ir visuomenės nariais socialiniame tinkle „Facebook“. Tarp ne gyvybės draudimo bendrovių „Lietuvos draudimas“ turėjo didžiausią bendruomenę (daugiau nei 27 tūkst. gerbėjų). Iš viso per 2014 metus socialiniame tinkle „Facebook“ Bendrovės paskelbti įrašai pasiekė daugiau nei 4 mln. vartotojų auditoriją, o auditorijos įsitraukimo rodiklis yra 3,5 karto didesnis nei finansų kategorijos profilių įsitraukimo vidurkiai Lietuvoje ir pasaulyje.

„Lietuvos draudimas“ 2014 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.

2014 M. VYKDYTI RĖMIMO PROJEKTAI

Viena prioritetinių „Lietuvos draudimo“ socialinės atsakomybės krypčių – saugus eismas. 2014 metais bendrovė organizavo net keturis pačios iniciuotus saugaus eismo projektus, parėmė ir prisijungė prie kitų iniciatyvų. Saugaus eismo projektams per metus bendrovė skyrė daugiau nei 360 tūkstančių litų.

„NULIS PYKČIO“

Per 2014 metus „Lietuvos draudimas“ aktyviai plėtojo socialinę iniciatyvą „Nulis pykčio“. 2013 m. rugsėjo mėnesį pradėta ilgalaikė kampanija bendrovė siekia mažinti vairuotojų patiriamą pyktį kelyje ir skatinti vairuoti draugiškiau. Kaip rodo tyrimai, 95 proc. Lietuvos vairuotojų patiria neigiamas emocijas – pyktį, susierzinimą, išgąstį ar stresą – vairuodami, o pykčio lygį šalies keliuose vertina kaip aukštesnį nei vidutinį – 6,6 balo iš 10 maksimalių.

Pykčio valdymo pamokos

2014 m. pradžioje „Lietuvos draudimas“, bendradarbiaudamas su geriausiomis šalies vairavimo mokyklomis – „Draiveriu“ Vilniuje, „ARV-Auto“ Kaune ir „Kerulis ir partneriai“ Klaipėdoje, surengė pirmąsias pykčio valdymo pamokas. Šios pamokos buvo savanoriškos, jose vairuotojai mokėsi, kaip atpažinti kylančias neigiamas emocijas ir jas suvaldyti, kaip reaguoti į agresyvius vairuotojus, išvengti pyktį sukeliančių situacijų, atliko savianalizės testą.

Kaune pamokos buvo surengtos būsimiems vairuotojams – profesionalams, Vilniuje ir Klaipėdoje – pradedantiesiems vairuotojams bei vairavimo instruktoriams. Iš viso pamokose dalyvavo apie 100 esamų ar būsimų vairuotojų bei vairavimo instruktorių.

Pykčio valdymo pamokos taip pat buvo skirtos įvertinti, ar vairuotojai vertintų jų naudą, ar mano, kad tokios pamokos yra naudingos ir turėtų būti organizuojamos vairavimo mokyklose platesniu mastu, siekiant mažinti pyktį šalies keliuose. Todėl pamokų dalyviai buvo prašomi įvertinti tokių pamokų naudą. Rezultatai parodė, 81 proc. šių pamokų dalyvių rekomenduotų pykčio valdymo mokymus išklausti visiems pradedantiesiems vairuotojams.

„ĮSIJUNK ŠYPSENĄ“ ŽENKLAI

2013 m. Lietuvoje pastačiusi pirmuosius kelio informacinius stendus „Įsijunk šypseną“ užmiestyje, 2014 m. bendrovė siekė jų įrengti ir pagrindiniuose šalies didmiesčiuose. Šis tikslas svarbus, nes „Lietuvos draudimo“ atliktas vairuotojų tyrimas parodė, kad miestų gatvėse vairuotojai su pykčio emocijomis susiduria apie 10 kartų dažniau nei užmiestyje. Todėl bendrovė kreipėsi į penkių didžiausių Lietuvos miestų – Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Pane-

vėžio ir Šiaulių – savivaldybes kviesdama prisijungti prie „Nulis pykčio“ iniciatyvos ir padėti mažinti pyktį miestų gatvėse.

Pirmieji penki „Įsijunk šypseną“ ženklai iškilo Vilniuje 2014 m. kovo 26 d. Europoje minint Mandagumo keliuose dieną. Jie buvo atidengti keturiose miesto eismo arterijose – pagrindinėse gatvėse, per kurias miesto centro link kasdien pravažiuoja apie 85 tūkst. automobilių – Ukmergės g., Savanorių pr., Pilaitės pr., Ozo g., taip pat vienas ženklas pastatytas intensyvaus eismo gatvėje miesto centre – leidžiantis nuo Tauro kalno.

Įrengus „Įsijunk šypseną“ stendus Vilniuje buvo atlikta vairuotojų apklausa. Ji parodė, kad beveik kas antras (45 proc.) vairuotojas, pravažiuodamas pro ženklą iš tiesų nusišypso. Psichologų teigimu, tai itin reikšmingas pasiekimas, nes šypseną yra labai svarbi mažinant pyktį šalies keliuose.

Be Vilniaus, „Įsijunk šypseną“ ženklai iki 2014 vasaros pabaigos įrengti ir kituose Lietuvos didmiesčiuose. Laikinojoje sostinėje stendai atidengti Ateities ir Raudondvario plentuose, Birštono ir Masiulio gatvėse bei Savanorių prospekte. Klaipėdoje ir Šiauliuose įrengta po 6 „Įsijunk šypseną“ ženklus. Uostamiestyje jie iškilo Liepojos gatvėje, iš abiejų eismo pusių Varnėnų ir Mokyklos gatvėse bei Šilutės plente už sankryžos su Jūrininkų prospektu, o saulės mieste – Tilžės, Karaliaučiaus gatvėse, Pramonės – Išradėjų gatvių sankryžoje bei dviejose Vilniaus gatvės vietose – ties įvažiavimu į Šiaulius ir netoli Vilniaus – Gumbinės gatvių sankryžos. Daugiausia ženklų – net 7, pastatyti Panevėžyje: J. Basanavičiaus, J. Tilvyčio, Klaipėdos, Smėlynės, Senamiesčio, Pušaloto gatvėse bei Vėžio kelyje.

Pastačius ženklus didmiesčiuose, į „Lietuvos draudimą“ kreipėsi iniciatyvūs Kėdainių miesto verslo – bendrovės „Daumantai LT“ – atstovai. Jie kvietė „Nulis pykčio“ iniciatyvą plėsti ir į šį Lietuvos viduryje esantį miestą. Bendradarbiaujant su „Daumantai LT“ ir Kėdainių rajono savivaldybe, „Lietuvos draudimas“ pastatė keturis „Įsijunk šypseną“ ženklus prie pagrindinių įvažiavimų į Kėdainių miestą – nuo Vilainių, Kauno, Dotnuvos ir Paobelės pusių. Šie ženklai skirti suteikti vairuotojams pozityvių emocijų ir taip mažinti patiriamą pyktį ar kitas neigiamas emocijas vairuojant.

Kėdainių miesto atstovų savanoriška iniciatyva pritraukti „Nulis pykčio“ rodo, kad šis projektas sprendžia aktualią socialinę problemą. Šalia to, „Įsijunk šypseną“ ženklas visuomenėje tapo pozityvių emocijų simboliu – jis naudojamas vienoje Vilniaus miesto mokyklų, su šiuo simboliu išleistas magnetukas-suvenyras, žiniasklaida juo iliustruoja publikacijas, o gyventojai – socialinių tinklų žinutes.

Greta pykčio valdymo pamokų ir „Įsijunk šypseną“ stendų plėtos miestuose, 2014 metus „Lietuvos draudimas“ toliau vykdė

informacinę-educacinę veiklą, susijusią su pykčio keliuose mažinimu. Psichologė, „Lietuvos draudimo“ pykčio keliuose valdymo konsultantė Eglė Masalskienė, reguliariai pasisakinėjo žiniasklaidoje apie pykčio keliuose problemą, jo valdymo būdus duodama patarimų vairuotojams, kaip elgtis jaučiant pyktį ar pastebint kitų vairuotojų agresiją.

IŠKOVOTI APDOVANOJIMAI

Aktuali, įtraukianti visuomenę ir rezultatyvi „Nulis pykčio“ kampanija 2014 m. sulaukė tarptautinio pripažinimo: Paryžiuje ji tituluota geriausiu 2014 m. socialinės atsakomybės projektu Europoje. Šį apdovanojimą „Nulis pykčio“ iškovojo komunikacijos projektų konkurse „European Excellence Awards 2014“. „European Excellence Awards“ komisijos nariai „Lietuvos draudimo“ kampaniją įvertino už pasiektus rezultatus ir įgyvendintų priemonių išskirtinumą: atliktą išsamiausią Lietuvos vairuotojų tyrimą apie pyktį keliuose, sukurtus specialius kelio informacinius standus „Įsijunk šypsena“, kurie jau 37-iose Lietuvos vietose primena vairuotojams vairuoti draugiškiau, taip pat surengtas pykčio valdymo pamokas pradedantiesiems vairuotojams ir kitus veiksmus.

„Nulis pykčio“ sulaukė įvertinimo ir Lietuvoje – ji pripažinta geriausiu komunikacijos projektu Lietuvoje 2013-2014 metais. Auksinio metų projekto titulą kampanija iškovojo pirmą kartą Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos surengtuose apdovanojimuose „PaRa 2014“.

VAIKŲ SAUGAUS EISMO AKCIJA „APSAUGOK MANE“

Rudenį, prasidedant naujiems mokslo metams visoje Lietuvoje AB „Lietuvos draudimas“ 15-tą kartą surengė saugaus eismo akciją „Apsaugok mane“. Ši akcija skirta atkreipti vairuotojų dėmesį ir paskatinti juos būti budriems bei apsaugoti jauniausius ir labiausiai pažeidžiamus eismo dalyvius – vaikus.

MODERNIAUSIA PERĖJA LIETUVOJE

Vilniuje akcijos „Apsaugok mane“ organizatoriai – „Lietuvos draudimas“, Vilniaus miesto savivaldybė ir Vilniaus apskrities vyriausiasis policijos komisariatas, paskelbdami apie vaikų akcijos pradžią pristatė moderniausią nereguliuojamą pėsčiųjų perėją Lietuvoje. Ja tapo Šeškinės mikrorajone esanti perėja prie Žygimanto Augusto pagrindinės mokyklos. Akcijos partneriai ją rekonstravo iš pagrindų: Vilniaus miesto savivaldybė paklojo naują

asfaltą, įrengė saugumo salelę, prieš perėją ir joje išliejo dangą, kuri sumažina automobilio slydimo kelią stabdant, pažymėjo perėją „Apsaugok mane“ ženklu, sutvarkė aplinką. „Lietuvos draudimas“ prie rekonstrukcijos prisidėjo nupirkdamas perėjai naujausią pėsčiųjų saugumo įrangą Lietuvoje – šį įrangą nupirkta „Lietuvos draudimo“ klientų, besinaudojančių elektronine savitarnos sistema „Savas LD“ ir atsakiusių popierinių laiškų, sutaupytomis lėšomis.

„Lietuvos draudimo“ nupirkta technologinė sistema Lietuvoje panaudota pirmą kartą – įrangą įspėja vairuotojus apie prie perėjos artėjančius pėsčiuosius bei dviratininkus. Jie užfiksuoja mi judesio davikliais ir radijo ryšio pagalba perduoda informaciją apie tai į valdymo blokus. Pastarieji automatiškai įjungia geltonos spalvos žybsinčius ir abiem kryptimis važiuojantiems vairuotojams matomus įspėjamuosius signalus, įmontuotus virš perėjos ženklo ir kelio dangoje. Tamsiu paros metu taip pat automatiškai įsijungia papildomas apšvietimas, kuris apšviečia šaligatvio dalį, kad vairuotojas geriau matytų pėsčiąjį ar dviratininką.

Ši sistema yra pritaikyta veikti sudėtingomis oro sąlygomis ir intensyvaus eismo gatvėse. Ji veikia naudodama saulės energiją ir be saulės šviesos gali savarankiškai funkcionuoti net 168 valandas, nes įspėjamuosiuose žibintuose įdiegta moderniausia LED technologija, kuri sunaudoja 3 kartus mažiau elektros energijos. Vilniaus miesto savivaldybė, ruošdamasi akcijai ir siekdama priminti vairuotojams važiuoti dėmesingai, ypač ties mokyklomis, prie jų esančias 96 pėsčiųjų perėjas pažymėjo „Apsaugok mane“ ženklu. Iš viso Vilniuje šiuo ženklu paženklintos buvo 241 perėja, savivaldybė taip pat įrengė 13 naujų pėsčiųjų perėjų, dalį perėjų atnaujino įrengdama saugumo saleles, greičio rodymo ženklus, kryptinį apšvietimą ar dirbtinius greičio mažinimo kalnelius. Lietuvos moksleiviams – vertingasis draudimas

Akcijai minint 15 metų jubiliejų „Lietuvos draudimas“, bendradarbiaudamas su šalies savivaldybėmis, apdraudė visus šalies moksleivius nuo nelaimingų atsitikimų eismo įvykiuose apdraudė 50 proc. didesnę sumą – 15 tūkst. litų. Šis draudimas galiojo visą parą visoje Lietuvos teritorijoje, bet kuriam pėsčiajam moksleiviui, kuris būtų sužalotas ar žūtų eismo įvykio metu.

NACIONALINIS KELIŲ EISMO TAISYKLIŲ EGZAMINAS

Pavasarij „Lietuvos draudimas“ jau penktus metus iš eilės surengė Nacionalinį kelių eismo taisyklių (KET) egzaminą. Jis buvo rengiamas internete – pagrindiniame naujienų portale Delfi.lt, taip pat 5 didžiuosiuose šalies miestuose – Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose ir Panevėžyje.

Šios „Lietuvos draudimo“ socialinės iniciatyvos tikslas – paskatinti vairuotojus savanoriškai, reguliariai pasikartoti ir 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.

2014 m. egzamine pirmą kartą buvo įtraukti klausimai vaizdo įrašo formatu, nufilmavus realias eismo situacijas, taip pat klausimai apie vairavimo kultūrą. Egzamino rezultatai parodė, kad video klausimai laikantiems egzaminą buvo lengviausi – šiuose klausimuose egzaminu dalyviai klydo rečiausiai (teisingai atsakė apie 60 proc. dalyvių). Vidutiniškai dalyviai padarė po 10 klaidų, o iš daugiau nei 2 tūkst. dalyvių tik keturi asmenys sugebėjo teisingai išspręsti visus 20 egzaminu klausimų. Tiesa, tai geresnis rezultatas nei 2013-aisiais, kai egzaminų dalyviai vidutiniškai padarė net 13 klaidų.

Iš viso penktajame nacionaliniame KET egzamine per jam skirtas 30 minučių sudalyvavo apie 2 tūkst. šalies gyventojų, dauguma jų žinias patikrino internetu. Dar apie 7 tūkst. gyventojų savanoriškai patikrino KET žinias po egzaminui skirtu laiku.

Gyvai spręsti egzaminu užduotis Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos savivaldybėse bei Panevėžio ir Šiaulių „Lietuvos draudimo“ skyriuose susirinko daugiau nei 150 savanorių. „Lietuvos draudimas“ drausmingiausias bei geriausiai kelių eismo taisyklės išmanančius vairuotojus motyvavo padovanodamas nemokamą automobilio draudimą metams.

Perėjų atnaujinimas visoje Lietuvoje

„Lietuvos draudimas“ 2014 metų pavasarį įdiegė elektroninę savitarnos sistemą „Savas LD“, kurioje bendrovės klientai gali patogiai matyti ir valdyti savo draudimo dokumentus – sutartis, sąskaitas ir kitus. Nors pagrindinė šios sistemos nauda – patogumas klientams, ji tuo pačiu įtraukė visas tris bendrovės socialinės atsakomybės kryptis – tvarios ateities, saugaus eismo ir kuriančios bendruomenės.

Tvoria ateitimi „Savas LD“ padeda rūpintis mažindamas bendrovės veiklos pėdsaką aplinkai: klientai visus dokumentus gali gauti ir valdyti elektroniniu būdu, tad mažinamos dokumentų spausdinimo bei korespondencijos apimtys. Žinant, kad „Lietuvos draudimas“ turi beveik pusę milijono klientų ir kasmet jiems išsiunčia apie milijoną dokumentų paprastu paštu, savitarnos sistema padeda reikšmingai tausoti aplinkos išteklius ir mažinti taršą.

Greta to, „Lietuvos draudimas“ įgalino savo klientus padaryti gerą darbą – paskelbė, kad klientai, kurie pradės naudotis sa-

vitarnos sistema ir atsisakys tradiciniu paštu siunčiamų dokumentų, sutaupys korespondencijai skirtų lėšų ir jas bendrovė skirs 10-ties pavojingiausių nereguliuojamų pėsčiųjų perėjų Lietuvoje atnaujinimui. Taip „Lietuvos draudimas“ skatino klientų bendruomenę lengvu veiksmu prisidėti didinant saugumą šalies keliuose. Lėšas skirti perėjų atnaujinimui bendrovė pasirinko todėl, kad Lietuvoje pėstieji eismo dalyviai dažnai tampa eismo nelaimių aukomis. 2013 m. Lietuvos keliuose žuvo 97 pėstieji, dar 1149 buvo sužaloti. Dauguma šių nelaimių įvyksta miestuose, net iki 80 proc. jų – pėsčiųjų perėjose. Atnaujinant perėjas siekiama, kad jos taptų saugesnės pėstiesiems ir geriau pastebimos vairuotojams.

Bendrovė paskelbė, kad per 2014-2015 metus visoje Lietuvoje bus atnaujinta 10 perėjų ir tam bus skirta iki 200 tūkst. litų. Penkias perėjas numatyta atnaujinti didžiausiuose šalies miestuose – Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Panevėžyje ir Šiauliuose, keturias – miestuose, kuriuose „Lietuvos draudimo“ klientai aktyviausiai pereis prie savitarnos sistemos ir atsisakys laiškais siunčiamų dokumentų, o dar vieną perėją bendrovė pakvietė išrinkti visuomenę, balsuojant „Lietuvos draudimo“ puslapyje „Facebook“ socialiniame tinkle.

Per 2014 metus buvo atnaujintos penkios perėjos didmiesčiuose. Vilniuje, prieš pat mokslo metų pradžią, „Lietuvos draudimas“ su Vilniaus miesto savivaldybe įrengė moderniausią nereguliuojamą pėsčiųjų perėją Lietuvoje. Šeškinės mikrorajone, prie Žygimanto Augusto pagrindinės mokyklos esančioje perėjoje pritaikytos Lietuvoje iki šiol nenaudotos saugumo technologijos, kurios įspėja vairuotojus apie prie perėjos artėjančius pėsčiusius bei dviratininkus. Judesio davikliai užfiksuoja taku besitartinčius eismo dalyvius ir automatiškai įjungia įspėjamuosius signalus, kurie įmontuoti kelio dangoje bei prie perėjos ženklų. Vairuotojai mato ne tik žybsinčius signalus – matomumui pagerinti automatiškai įjungiamas papildomas perėjos apšvietimas.

Kaune „Lietuvos draudimo“ klientų sutaupytais lėšomis sutvarkyta viena iš pavojingiausių nereguliuojamų pėsčiųjų perėjų, esanti V. Krėvės prospekto pradžioje. Ši perėja, kurioje įvyko ne vienas skaudus įvykis, rekonstruota iš esmės: perkelta atokiau nuo viešojo transporto stotelės, įrengti vairuotojų dėmesį atkreipiantys ryškesni perėjos ženklai bei išlieta speciali raudonos spalvos danga, kuri sumažina automobilio slydimo ir stabdymo kelią.

Klaipėdoje viena pavojingiausių buvo išrinkta ir atnaujinta nereguliuojamoji pėsčiųjų perėja Sausio 15-osios gatvėje ties sankryža su Birutės gatve. Intensyvioje gatvėje esančioje perėjoje buvo įrengta saugumo salelė, prieš perėją iš abiejų kelio pusių išlieta speciali raudonos spalvos danga, kuri sumažina automobilio slydimą staigiai stabdant.

Panevėžyje bendradarbiaujant su miesto savivaldybe, „Lietuvos draudimo“ klientai prisidėjo modernizuojant Aukštaičių – Sirupio gatvių sankryžoje esančią nereguliuojamąją perėją, kurioje 2013 m. žuvo žmogus. Čia įrengta saugumo salelė ir kryptinis apšvietimas, užtikrinantis geresnį pėsčiųjų bei vairuotojų matomumą, atnaujintas ženklavimas.

Penktajame iš didmiesčių – Šiauliuose – atnaujinta pavojiinga perėja Pramonės gatvėje. Joje taip pat buvo itin reikalinga saugumo salelė, o be jos „Lietuvos draudimas“ taip pat pastatė vairuotojų dėmesį atkreipiančius ryškius kelio ženklus geltoname fone bei perdažė pėsčiųjų perėjos dangą.

Be didmiesčių, praėjusiais metais taip pat paaiškėjo, kuriuose miestuose bus atnaujintos pavojiingiausios perėjos 2015 metais. Aktyviausiai „Savas LD“ pradėjo naudotis Radviliškio, Kėdainių, Šalčininkų ir Visagino miestų gyventojai, o „Facebook“ tinkle daugiausia vartotojų pasiūlė atnaujinti perėją Vilniuje.

PARTNERYSTĖ SU ŠVIETIMO ORGANIZACIJOMIS

AB „Lietuvos draudimas“ 2014 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. Bendrovė taip pat rėmė ISM Vadybos ir ekonomikos universiteto vykdomą „100 ISM talentų programą“. Taip pat „Lietuvos draudimas“ skyrė paramą Lietuvos vaikų ir jaunimo centrui.

ŽEMĖS VALANDA

Tradiciškai Bendrovės darbuotojai prisijungė prie pasaulinės iniciatyvos „Žemės valanda“ (angl. „Earth Hour“) ir valandai išjungė visą gyvybiškai nebūtiną apšvietimą. Šia akcija siekiama bent trumpam sumažinti žemės taršą ir atkreipti dėmesį į ekologijos problemas. Sprendžiant jas, bendrovė taip pat prisijungė prie akcijos „Diena be automobilio“.

KITI SOCIALINIAI IR PARAMOS PROJEKTAI

„Lietuvos draudimas“ 2014 m. tęsė socialinės atsakomybės praktiką savanoriškai teikdamas paramą nevyriausybiniams Lietuvos organizacijoms. Bendrovės darbuotojai inicijavo paramą Vilijampolės socialinės globos namams (padovanota 10 tvarkingų ir gerai veikiančių kompiuterių) ir dalyvavo socialiai remtiems vaikams skirtoje Maltos ordino akcijoje: darbuotojai savanoriškai aukoję mokyklinių reikmenų. Darbuotojų paaugotų būtiniausių higienos reikmenų parama buvo perduota Maltos ordino globojamiems vienišioms žmonėms.

Darbuotojai, mylintys gyvūnus, aukoję produktų (ėdalo) gyvūnų globos organizacijoms.

Bendrovė taip pat suteikė vertingą paramą kitiems projektams: apdraudė patriotinio projekto „Misija: Sibiras“ ekspedicijos į Sibirą dalyvius, nuo traumų – pramoginio projekto „Ledo šokiai“ dalyvius, prisidėjo prie Vilniaus miesto savivaldybės organizuojamos iniciatyvos „Dovana Vilniui“ ir padovanojo miestui Europos aikštės apželdinimo sprendimą, parėmė geriausio jaunojo vairuotojo rinkimus.

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ IR DARBO APLINKA

2014 metais „Lietuvos draudimas“ jau trečius metus iš eilės pripažintas „Geriausiu darbdaviu“ Lietuvoje bei tapo „Geriausiu darbdaviu“ Rytų ir Centrinėje Europoje didelių įmonių kategorijoje. Bendrovė šiais titulais apdovanota 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 tarptautinį apdovanojimą didelių įmonių kategorijoje ir vienintelis Lietuvoje, pelnęs tokį apdovanojimą trečius metus iš eilės.

Pagrindiniai kriterijai, kuriais remiantis pagal pasaulyje pripažintą „Aon Hewitt“ metodiką yra atrenkami „Geriausio darbdavio“, yra tvarių veiklos rezultatus lemiantys veiksniai: darbuotojų įsitraukimas, patikima lyderystė, aukštų veiklos standartų kultūra, darbdavio įvairių suderinamumas ir žmogiškojo kapitalo stabilumas. Žmogiškųjų išteklių ekspertų ir šių 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, suprastiems ir reikalingiems.

Aukšto darbuotojų įsitraukimo rezultato išlaikymas, kuris labiausiai daro įtaką geriausio darbdavio titului, yra itin svarbus „Lietuvos draudimui“, nes šiemet tyrimas buvo atliekamas „per einamąjį laikotarpį“. Bendrovės darbuotojams ir viešai jau buvo paskelbta apie akcininko pasikeitimą, tačiau sandoris nebuvo galutinai užbaigtas ir tyrimo metu darbuotojams nebuvo žinoma, kada, kaip ir kokiomis sąlygomis bus baigtas akcininkų pasikeitimo sandoris ir kaip šie sprendimai darys įtaką jų pačių ateičiai. Bendrovės vadovų komanda įdėjo labai daug pastangų ir ypač aktyviai, skaidriai, aiškiai bendravo su visais darbuotojais, o pasiektas rezultatas įrodo, kad aktyvi ir atvira vidinė komunikacija buvo tinkamai ir pozityviai priimta pačių darbuotojų. Šis įvertinimas rodo, kad „Lietuvos draudimas“ atrado tinkamą darbuotojų poreikių ir veiklos strategijos derinį.

AB „Lietuvos draudimas“ pripažinimas geriausiu darbdaviu yra ypatingas laimėjimas dar ir dėl to, kad tokį rezultatą pavyksta pasiekti didelei įmonei, kuri turi plačiai po Lietuvą išsibarsčiusį darbuotojų tinklą. Didelėje bendrovėje, kurios tinklą sudaro po

visą šalį išsidėstę skyriai su po keliolika ar keliasdešimt darbuotojų, pasiekti, kad darbuotojai aktyviai įsitrauktų į įmonės veiklą ir reikštų pasitenkinimą įvairiais organizacijos veiklos aspektais, yra didelis iššūkis. Tyrimo rengėjų patirtis kitose šalyse rodo, kad geriausio darbdavio titulas dar labiau sustiprina organizacijos patrauklumą darbuotojų akyse ir prisideda prie teigiamo organizacijos įvairių kūrimo bei palaikymo išorėje. Viena vertus, esant pakankamai įtemptai situacijai darbo rinkoje tai padeda pritraukti ir išlaikyti geriausius darbuotojus, kita vertus, kartu tai yra geras signalas išorės partneriams ir klientams – dirbate su įmone, kurioje gera dirbti.

LYGIOS GALIMYBĖS DARBUOTOJAMS IR KARJEROS SKATINIMAS

AB „Lietuvos draudimas“ užtikrina lygių galimybių darbo aplinką. 2014 metais nebuvo užfiksuota darbuotojų skundų dėl diskriminacijos ar persekiojimo.

Atsižvelgiant į AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų struktūrą pagal amžių ir lytį, bendrovėje darbuotojų diskriminacijos pagal amžių nebuvo.

AB „Lietuvos draudimas“ 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 puoselėjamomis – todėl, net ir uždarius darbovietės duris, nesunku likti įmonės „ambasadoriumi“.

„Lietuvos draudimas“ skatina darbuotojų vidinę karjerą. Per 2014 metus, neskaiciuojant draudimo konsultantų asistentų, vidinę karjerą padarė 49 darbuotojai (palyginimui, 2013 m. – 39 darbuotojai): 34 darbuotojai vertikaliai, 15 – horizontaliai. 2013 metais vidinę karjerą padarė 39 darbuotojai: 26 – vertikaliai, o 13 – horizontaliai. 2014 metais 8 specialistai, padarė vidinę karjerą, tapo vadovais.

Prieš kelerius metus įsteigta draudimo konsultanto asistento pareigybė 2014 metais buvo pakeista į jaunesniojo draudimo konsultanto. Šios pareigos – tai pirmas karjeros laiptelis, ant kurio stovėdamas asistentas auga, kad taptų profesionaliu draudimo konsultantu. Per 2014 metus priimti 44 nauji jaunesnieji draudimo konsultantai, iš jų 5 dar nesibaigus metams perkelti į aukštesnę – draudimo konsultanto – poziciją. Iš viso per metus vidinę karjerą padarė 25 buvę draudimo konsultantų asistentai, o nuo šio karjeros ir ugdymo projekto pradžios Bendrovės konsultantų gretas papildė 109 jaunesnieji darbuotojai.

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 gauti 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.

„Lietuvos draudimas“ atsakingai vykdo būsimų darbo rinkos dalyvių ugdymą: 2014 m. Bendrovėje dirbo 32 praktikantai, iš jų 6 po praktikos buvo įdarbinti mokinio pozicijose, ir 67 mokiniai (18 įdarbinta į specialistus).

Iš viso per 2014 metus sukurta 77 naujos darbo vietos. Vykdydant Skambučių centro plėtrą įsteigta 14 naujų darbo vietų, o perkeldami IT paslaugas į naujai suformuotą skyrių – 35. Darbuotojų pasitenkinimo ir įsitraukimo tyrimas

„Lietuvos draudimas“ 2014 metais nuosekliai siekė vieno iš strateginių savo tikslų – ugdyti įsitraukusius darbuotojus. Įsitraukę darbuotojai yra patenkinti 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.

2014 metų pabaigoje Bendrovėje dirbo 1.196 darbuotojai. „Lietuvos draudimo“ darbuotojų įsitraukimas matuojamas remiantis tarptautiniais standartais ir vykdomas pagal tą pačią metodiką, kaip ir viso pasaulio kompanijose. Vykdydant „Geriausio darbdavio“ tyrimą, 2014 metais „Lietuvos draudimo“ darbuotojai dalyvavo kasmetinėje Darbuotojų įsitraukimo apklausoje. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad 2014 m. darbuotojų įsitraukimas, nepaisant pokyčių akcininkų struktūroje, išliko itin aukštas ir siekė 75 procentus. Palyginimui, 2013 m. įsitraukimo rodiklis buvo 78 proc., o 2012 m. – 67 procentai. Atliekant „Geriausio darbdavio“ tyrimą be darbuotojų įsitraukimo buvo tiriami dar keturi kriterijai: patikima lyderystė (kiek aukščiausi organizacijos vadovai sugeba parodyti darbuotojams patrauklią ateities viziją, kiek savo elgesiu rodo pavyzdį ir geba efektyviai dirbti kaip komanda), aukštų veiklos standartų kultūra (kiek darbuotojai aiškiai žino organizacijos tikslus ir kaip jie asmeniškai prisideda prie organizacijos veiklos), darbdavio patrauklumas (kiek organizacija geba pritraukti tokius darbuotojus, kokių reikia, kad būtų sėkmingai įgyvendinti veiklos tikslai), žmogiškojo kapitalo stabilumas (kiek organizacija koncentruojasi į ilgalaikę ir tvirtą sėkmę bei skiria dėmesį kokybiškiems išorės santykiams ir stabiliam reikiamo lygio specialistų skaičiui užtikrinti, kad įgalintų organizaciją sėkmingai veikti dabar ir ateityje). Visose šiose srityse „Lietuvos draudimo“ rezultatai yra vidutiniškai 24 proc. geresni nei kitų tyrime dalyvavusių Lietuvos įmonių.

AB „Lietuvos draudimas“ vykdomas darbuotojų įsitraukimo tyrimas leidžia bendrovės viduje užtikrinti kokybiškesnę komandinę 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 parodė, kad 96 proc. darbuotojų supranta, kokia yra įmonės strategijos kryptis bei suvokia savo tiesioginio darbo reikšmę Bendrovės strateginiams tikslams pasiekti.

2014 m. darbuotojų pasitenkinimo ir įsitraukimo kriterijai Bendrovei buvo itin aktualūs, nes keitėsi „Lietuvos draudimo“ akcininkai: Didžiosios Britanijos kompanija „Royal & Sun Alliance Insurance“ plc. Pardavė kompaniją vienai didžiausių Rytų ir

Vidurio Europos draudimo grupių „PZU“ SA („Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna“). Nepaisant šių pokyčių, darbuotojų įsitraukimas ir užsibrėžtus tikslus atitinkantys jų veiklos rezultatai, elgesys, paremtas vertybėmis, ir išskirtinis klientų aptarnavimas buvo išlaikytas stabiliai lygyje.

DARBUOTOJAMS SKIRIAMOS INICIATYVOS IR VEIKLOS

„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.

2014 metais Bendrovėje ir toliau vystyta darbuotojų sveikatos priežiūros ir palaikymo, sveiko gyvenimo būdo kryptis. Jos metu organizuoti renginiai ir sveikatos patikrinimai, darbuotojų komandos dalyvavo viešuose renginiuose. Darbuotojai nemokamai skiepijami nuo gripo ir erkinio encefalito.

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 darbovietai.

ASMENINIS TOBULĖJIMAS – PAGRINDAS KARJERAI

Skaitlingiausiai „Lietuvos draudimas“ darbuotojų grupei – draudimo konsultantams – specialiai sukurta atskira motyvavimo programa – „LD Žvaigždynas“, o pardavėjų žinių bagažu 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 festivalis ar bendrovės Kalėdinis vakarėlis. Tradiciškai bendrovė apdovanoja geriausius ketvirčio pardavimo agentus, metų vadovus, o bendrovės viduje renkamas „Boso

taurės“ laimėtojas – labiausiai nusipelnęs 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.

AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų kompetencijas ugdo laikydamasis 2 pagrindinių kryptų: skatindamas asmeninį darbuotojų tobulėjimą bei ugdydamas darbuotojus vidiniuose ir išoriniuose mokymuose. 2014 m. „Lietuvos draudimo“ darbuotojams iš viso buvo surengtos 606 dienos vidinių mokymų ir 238 dienos išorinių mokymų. Darbuotojai tobulėja ir asmeniškai ugdydami kompetencijas internetinėje mokymosi erdvėje. Joje Bendrovės darbuotojai operatyviai supažindinami su naujovėmis arba kita privaloma informacija, elektronine forma vyksta pardavimo ir žalių darbuotojų licencijavimo procesas.

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

ŠEIMOS IR DARBO SUDERINIMAS

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.

2014 metų rugsėjį „Lietuvos draudimas“ tradiciškai 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 susipažinti su tėvelių darbu, aplinka ir praleisti visą popietę kartu. Šeimos popietės surengtos įvairių miestų Bendrovės skyriuose.

SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ IR APLINKOSAUGA

„Lietuvos draudimas“ naudoja „žaliąją“ energiją, o prekių ir paslaugų tiekėjus atsakingai pasirenka tuos, kurie maksimaliai atitinka 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.

„Lietuvos draudimo“ duomenimis, per 2014 metus AB „Lietuvos draudimas“ sunaudėjo 2,023 mln. kWh elektros energijos, o tai yra 3,77 proc. mažiau nei 2013-aisiais, kai bendrovė sunaudėjo 2,103 mln. kWh energijos. Patalpų šildymui Bendrovė 2013 m. išleido 495,78 tūkst. Lt, o tai yra 17,7% mažiau nei 2013 metais.

Įmonė per metus sunaudėjo 8,8 tūkst. kubinių metrų vandens visuose savo skyriuose Lietuvoje, tai yra 21,7% mažiau nei 2013 m. (11,25 tūkst. m³). Gamtinių dujų sunaudojimas sumažėjo 14% nuo 27,5 tūkst. m³ 2013 metais iki 23,6 tūkst. m³ dujų 2014-aisiais.

Bendrovės autoparkas nuvažiavo 479 tūkst. kilometrų. Daugiausia – 337 tūkst. km nuvažiuota dyzeliniais automobiliais, benzininiais – 113 tūkst. km, o varomais dujomis – 28,7 tūkst. kilometrų. Dar apie 97 tūkst. kilometrų buvo nuvažiuota bendrovės darbuotojų naudojamais automobiliais. Papildomai, Bendrovės poreikiams, taksi automobiliais buvo nuvažiuoti 3727 km (52 proc. daugiau nei 2013-aisiais). Šiam atstumui bendrovė išleido 8198 Lt su PVM suma. Per 2014 metus komandiruotėse darbuotojai trumpų atstumų skrydžiuose nuskrido bendrai 24 tūkst. km, o ilgų atstumų skrydžiuose – 188,7 tūkst. kilometrų atstumą.

2013 metais „Lietuvos draudimas“ išvežė 962 m³ atliekų, sunaudėjo 27,22 t popieriaus spaudiniams ir 0,25 t marketingo tikslams.

„Lietuvos draudimo“ duomenys taip pat rodo, kad Bendrovė aktyviai prisidėjo prie atliekų perdirbimo. Per metus bendrovė išrūšiavo ir perdirbimui atidavė 2,26 tonų popieriaus.

„Lietuvos draudimas“ 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 vietos teisėsaugos atstovams 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 būtų prieinami antikorupcinės politikos įgyvendinimui aktualūs mokymai.

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

Korupcijos ir kyšininkavimo prevencijos politikoje taip pat išdėstytos šios tvaros 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 grupės 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.