

# 2019 METŲ METINIS PRANEŠIMAS





# AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ METINIS PRANEŠIMAS

už metus, pasibaigusius 2019 m. gruodžio 31 d.

## RINKOS APŽVALGA

2019 metais Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos augimas, lyginant su 2018 metais, kiek sulėtėjo. Remiantis Lietuvos banko duomenimis, šalies ne gyvybės draudimo rinka, įskaitant ir šalyje veikiančius užsienio draudimo įmonių filialus, 2019 metais pasirašė 675 mln. eurų draudimo įmokų, t. y. 7 proc. daugiau negu 2018 metais.

2019 metais ne gyvybės draudimo rinkoje buvo sudaryta 7,4 mln. draudimo sutarčių, kurių skaičius, palyginti su 2018 metais, išaugo 5 proc. 2019 metų pabaigoje Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkoje galiojo 4,8 mln. sutarčių, beveik tiek pat kaip ir 2018 metais. Daugiausia sudarytų draudimo sutarčių 2019 metais buvo transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo (TPVCAD) – 44 proc. visų sutarčių.

Pagal pasirašytas įmokas Transporto priemonių valdytojų privalomasis civilinės atsakomybės draudimas išlieka didžiausia ne gyvybės draudimo rūšimi – 2019 metais ji sugeneravo 259 mln. eurų

įmokų, t. y. 38 proc. visų ne gyvybės draudimo rinkos įmokų. Verslo segmento Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo augimas buvo mažesnis ir šiek tiek viršijo 2 proc., gyventojų segmente ši draudimo rūšis augo kiek greičiau, jame įmokos 2019 metais didėjo 5 proc.

Antra didžiausia pagal pasirašytas įmokas rūšis yra sausumos transporto priemonių kasko draudimas. Kasko pasirašytos draudimo įmokos 2019 metais sudarė beveik ketvirtadalį (23 proc.) visų ne gyvybės draudimo rinkos įmokų, kai sutarčių skaičiaus dalis yra gerokai kuklesnė ir sudaro 4 proc. Gyventojų segmente sausumos transporto priemonių draudimo augimas 2019 metais buvo dviženklis ir viršijo 11 proc., tuo tarpu verslo segmento kasko draudimo pasirašytos įmokos augo vos 1 proc.

Trečia didžiausia draudimo rūšis yra turto draudimas, sudarantis 17 proc. visų draudimo įmokų. Turto draudimas 2019 metais išlaikė nuosaikų augimą ir augo stabiliu tempu – įmokos padidėjo 8 proc.

Kartu šios trys rūšys – TPVCAD, kasko ir turto draudimas – pagal pasirašytas draudimo įmokas sudaro beveik 80 proc. visos Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos.

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ pasirašytos įmokos ne gyvybės draudimo produktuose augo kiek mažiau nei rinka tiek Lietuvoje, tiek Estijoje. Nepaisant to, Bendrovė išlaiko lyderio poziciją Lietuvoje, o Estijoje patenka tarp keturių didžiausių ne gyvybės draudimo bendrovių.

## LIETUVOS RINKA

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ sudarė 2,1 mln. draudimo sutarčių, t. y. 2 proc. daugiau draudimo sutarčių negu 2018 metais. Pasirašytų draudimo įmokų augimo tempas viršijo 6 proc. Iš viso 2019 metais Bendrovė Lietuvos rinkoje pasirašė 204 mln. eurų įmokų. Pagal turimą šalies rinkos dalį AB „Lietuvos draudimas“ išlieka stipriu rinkos lyderiu – 2019 metų pabaigoje jai priklausė 30,2 proc. visos rinkos. Turima rinkos dalis viršijo 30 proc. ribą trečius metus iš eilės.

Gyventojų draudimo rinkos įmokos 2019 metais siekė 312 mln. eurų. Gyventojų segmento rinkos įmokų augimas, lyginant su 2018 metais, buvo 8 proc., AB „Lietuvos draudimas“ augo 6 proc. Gyventojams skirtų ne transporto priemonių Bendrovės produktų augimas pralenkė rinkos rodiklius.

Bendrovės verslo klientų segmento augimas buvo didesnis negu gyventojų segmento ir kiek didesnis negu visos komercinės rinkos. AB „Lietuvos draudimas“ pasirašytų verslo draudimo įmokų suma 2019 metais padidėjo 7 proc., kai rinkos augimas nesiekė 7 proc.

Didelę įtaką 2019 metais rinkos augimui turėjo sveikatos draudimas, kurio įmokų suma, palyginti su 2018 metais, padidėjo 25 proc. AB „Lietuvos draudimas“ užimama sveikatos draudimo rinkos dalis ūgtelejo sparčiausiai iš visų draudikų, siūlančių šią paslaugą – nuo 9 proc. iki 12 proc.

## ESTIJOS RINKA

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas 2019 metais pasirašė 5 proc. daugiau ne gyvybės draudimo įmokų nei 2018 metais – iš viso už 63 mln. eurų. Remiantis Estijos statistikos departamento duomenimis, 2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ filialas augo kiek lėčiau nei rinka ir jo rinkos dalis Estijoje siekė 16 proc. AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas užėmė ketvirtą poziciją pagal įmokas Estijos ne gyvybės draudimo rinkoje.

## BENDROVĖS VEIKLOS REZULTATAI

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu pasirašė 267 mln. eurų ne gyvybės draudimo įmokų ir, palyginti su 253 mln. eurų pasirašytų įmokų 2018 metais, pasiekė 5,5 proc. augimą. Bendrovė sėkmingai augo abiejose savo rinkose – tiek Lietuvos, tiek Estijos.

AB „Lietuvos draudimas“ abiejose savo rinkose dirbo pelningai. Grynasis AB „Lietuvos draudimas“ pelnas, įskaitant ir Estijos filialo rezultata, 2019 metais siekė 21,5 mln. eurų, kai 2018 metais jis sudarė 17,5 mln. eurų. 2019 m. Bendrovės veikla buvo pelninga tiek vykdant ne gyvybės draudimo veiklą, tiek valdant investicijų portfelį.

Iš tiesioginės ne gyvybės draudimo veiklos per 2019 metus Bendrovė uždirbo 21,4 mln. eurų pelno (2018 metais – 19,6) mln. eurų. Sėkmingą ne gyvybės draudimo veiklos rezultatą ir stabilų pelną lėmė toliau augusios uždirbtos įmokos, kurios yra Bendrovės verslo apimčių didėjimo pasekmė, gerėjantys dalies verslo segmentų rezultatai, mažėjantis išlaidų santykinis rodiklis ir pelninga filialo Estijoje veikla. Bendrovės nuolat vykdoma fiksuotų sąnaudų kontrolė, efektyvumo didinimo veiksmai neleidžia išlaidų rodikliui didėti tiek pat ar daugiau, nei auga pajamos, o tai lemia Bendrovės pelningumo rodiklių gerėjimą.

2019 metais Bendrovė tęsė konservatyvią investavimo politiką, koncentruodama investicijas į Europos vyriausybių ir stiprių įmonių skolos vertybinius.

2019 metai vertinant investicinę veiklą Bendrovei buvo labai sėkmingi. Iš investicinės veiklos AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu uždirbo 3,9 mln. eurų pelno, palyginti su 1,2 mln. eurų pelno, uždirbto iš investicinės veiklos 2018 metais. Sėkmingą veiklą nulėmė AB „Lietuvos draudimas“ strategija investuojant laikytis konservatyvios politikos, 2019 metais išsisprendė JAV ir Kinijos konfliktas dėl muitų, kas metų pabaigoje davė teigiamą postūmį ir investuotojų lūkesčių kilimą.

Kasmet auga Bendrovės klientams atlygintų žalų suma. Bendrovė kartu su Estijos filialu 2019 m. klientams atlygino ne gyvybės draudimo nuostolių už 138 mln. eurų, t. y. 8 proc. daugiau nei prieš metus (2018 m. – 128 mln. eurų).

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ pelno mokesčio sąnaudos išaugo 12,6 proc. ir sudarė 3,1 mln. eurų (2018 m. – 2,8 mln. eurų).

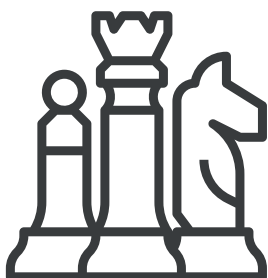
## AKCININKAI IR STRUKTŪRA

AB „Lietuvos draudimas“ priklauso Lenkijos ir Vidurio bei Rytų Europos draudimo grupei „Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna“ (PZU SA), kuri 2019 metais valdė 100 proc. AB „Lietuvos draudimas“ akcijų.

Bendrovė per 2019 metus neįsigijo, nepereleido ir 2019 m. gruodžio 31 d. neturėjo savų akcijų.

AB „Lietuvos draudimas“ 2019 metais ir 2019 m. gruodžio 31 d. neturėjo patronuojamųjų įmonių.

AB „Lietuvos draudimas“ turi filialą Estijoje, kuris įregistruotas pavadinimu „Lietuvos Draudimas AB Eesti filiaal“. Bendrovės kodas 12831829, registruota buveinė Parnu mnt. 141, Talinas, Estija.



## STRATEGIJA

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ veikė pagal galiojančią AB „Lietuvos draudimas“ 2016–2020 metų strategiją „Sėkmės kodas“. Pagal šią strategiją Bendrovė saugo ir stiprina Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos lyderio pozicijas ir sėkmingai veikia siekdama stabilių finansinių rezultatų: nuoseklaus pelningumo, ambicingo kombinuoto draudimo rodiklio bei efektyvaus išlaidų valdymo.

## BENDRASIS DUOMENŲ APSAUGOS REGLAMENTAS

Įgyvendindama 2018 m. gegužės 25 d. įsigaliojusį Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (BDAR) AB „Lietuvos draudimas“ nuolat veikia užtikrindama aukštą duomenų apsaugos lygį, t. y. reguliariai peržiūri bei atnaujina savo vidines tvarkas, reglamentuojančias asmens duomenų tvarkymą, kad jos atitiktų galiojančio teisinio reguliavimo (įstatymų, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos nustatytų reikalavimų) nuostatas bei aktualių teismų sprendimų išaiškinimus. 2019 metais buvo atnaujinta AB „Lietuvos draudimas“ Privatumo politika bei pagrindinius asmens duomenų apsaugos principus reglamentuojanti AB „Lietuvos draudimas“ Asmens duomenų teisinės apsaugos tvarka, su kuria pasirašytinai supažindinti visi Bendrovės darbuotojai. Kasmet visi Bendrovės darbuotojai savo žinias asmens duomenų apsaugos srityje gilina laikydami visiems privalomą žinių patikrinimo testą.

Papildomai, siekiant užtikrinti tinkamą BDAR reikalavimų įgyvendinimą 2019 metais Bendrovėje buvo atliktas Asmens duomenų – informacijos saugos (BDAR) auditas.

Siekiant užtikrinti asmens duomenų apsaugą ir visą informaciją, susijusią su draudimu klientams pateikti saugiausiu būdu, kasmet plėtojama AB „Lietuvos draudimas“ savitarnos svetainė SavasLD, joje diegiami papildomi funkcionalumai.

2019 metais Bendrovės atstovas ir toliau dalyvavo ne gyvybės draudimo asociacijos organizuotoje BDAR darbo grupėje, kurios vienas iš tikslų kartu su pasirinkta advokatų kontora parengti draudimo sektoriaus elgesio kodeksą. Šį kodeksą suderinus su Valstybine duomenų apsaugos inspekcija jis bus naudojamas kaip papildoma priemonė, užtikrinanti AB „Lietuvos draudimas“ veiklos atitikimą BDAR reikalavimams.

## PASITIKĖJIMAS SVARBIAUSIA

AB „Lietuvos draudimas“ misija skelbia, kad mes esame patikimi ekspertai ir naujas kryptis nubrėžiantys ne gyvybės draudimo rinkos lyderiai, kuriantys bei teikiantys nuolat aktualius ir naujoviškus draudimo sprendimus visiems Lietuvos gyventojams ir verslo įmonėms.

Vykdydama savo veiklą Bendrovė išlaiko didžiausią pasitikėjimą tarp klientų, nes draudimo veiklos pagrindas – pažadas klientui padėti ištikus nelaimei.

Tyrimų duomenimis, AB „Lietuvos draudimas“ laikomas draudiku, kuriuo labiausiai pasitikima visoje rinkoje, ir tai yra Bendrovės išskirtinumas. 2019 m. spalio mėn. atliktos visuomenės nuomonės apklausos duomenimis, 42 proc. ne

gyvybės draudimo paslaugomis besinaudojančių gyventojų pasitiki AB „Lietuvos draudimas“, Bendrovė yra labiausiai rekomenduojama įmonė draudimo rinkoje (išorinis rekomendacijos rodiklis, matuojamas apklausos metu NPS (angl. Net Promoter Score) ir nurodantis grynąjį palankių klientų rodiklį – 48 proc.).

Bendrovė AB „Lietuvos draudimas“, siekdama tobulinti teikiamas paslaugas ir sąlyčio su klientu taškus, nuo 2010 metų taiko „Klientų balso“ sistemą. Ši sistema padeda išklausti ir išgirsti klientų nuomonę. Per 2019 metus „Klientų balso“ sistema apklausta daugiau nei 24 tūkstančiai Bendrovės klientų. „Klientų balso“ NPS rodiklis 2019 metų pabaigoje siekė 72,9 proc.

## PASIEKIMAI IR APDOVANOJIMAI

AB „Lietuvos draudimas“ ypatingą dėmesį klientų aptarnavimui skiria nuolat, o jo kokybė – nuoseklaus darbo, nuolatinio dėmesio ir tvarumo rezultatas. Pastaruosius metus „Lietuvos draudimo“ klientų aptarnavimo lygis tyrimais yra vertinamas ne mažiau kaip 90 proc. ir patenka į draudimo kompanijų trejetuką, o 2019 metais atlikto tradicinio slapto

pirkėjo tyrimo, kurį kasmet nepriklausomai nuo rinkos dalyvių atlieka UAB „Slapto pirkėjo tyrimai“ (prekės ženklas „Dive Lietuva“), rezultatai parodė, kad AB „Lietuvos draudimas“ yra geriausiai klientus aptarnaujanti ne gyvybės draudimo bendrovė, kurios rezultatas siekia 91 proc. Visos draudimo rinkos vidurkis siekė 86 proc. iš 100-o galimų.

## BENDROVĖ PASIRAŠĖ GENERALINĖS RANGOS SUTARTĮ NAUJO BIURŲ IR GYVENAMŲJŲ NAMŲ KOMPLEKSO STATYBAI

2019 metų rudenį AB „Lietuvos draudimas“ gavo Statybų leidimą, kuris suteikia teisę Bendrovės valdomame sklype Vilniuje, J. Basanavičiaus g. 10, statyti administracinių ir gyvenamųjų pastatų kompleksą. Kompleksą statys konkurso būdu pasirinktas generalinis rangovas – AB „Panevėžio statybos trestas“. Komplekso projekto autoriai – Lietuvos ir Danijos įmonių „Archinova“ ir „PLH Arkitekter A/S“ architektų komanda.

Šis administracinių ir gyvenamosios paskirties pastatų kompleksas visuomenei buvo pristatytas 2018 metų vasarą, projektas apsvartytas ir patvirtintas visų atsakingų institucijų bei jo statybai išduotas statybos leidimas. Kompleksą sudarys 3 600 kv. m ploto administracinės paskirties ir 2 000 kv. m ploto gyvenamosios patalpos, bus įrengtos požeminės parkavimo aikštelės. Didžiausiame

komplekso pastate įsikurs visi „Lietuvos draudimo“ centrinės būstinės darbuotojai. Čia bus įrengta 300 natūralia dienos šviesa apšviestų darbo vietų, modernūs susirinkimų kambariai, poilsio erdvės. Šalia jo bus pastatytas biurų kompleksas bei modernių butų – studijų pastatas, kuriuos visus jungs vidinis kiemelis su laiptų terasomis. Visos patalpos bus įrengiamos autonomiškai, su atskirais įvažiavimais, įėjimais bei erdve automobiliams statyti. Pastatuose projektuojamas optimalus mikroklimatas iš atsinaujinančių šaltinių, pastatai atitiks A+ klasę. Dalis požeminio parkavimo vietų bus naudojamos visuomenės reikmėms pagal sutartį su Vilniaus miesto savivaldybe.

Komplekso įrengimą planuojama užbaigti 2022 m., AB „Lietuvos draudimas“ investicija į projektą sieks 18,5 mln. eurų.

## VERTĖS STRATEGIJA KLIENTAMS: YRA SKIRTUMAS, KUR DRAUSTIS

### PAPILDOMA VERTĖ KLIENTAMS, BESIDRAUDŽIANTIEMS PRIVALOMUOJU VAIRUOTOJŲ CIVILINĖS ATSAKOMYBĖS DRAUDIMU

AB „Lietuvos draudimas“ tęsė 2015 metais pradėtą vertės strategiją privatiems klientams, toliau tobulindama ir plėsdama daugiau vertės klientui turinčius produktus. Papildomos vertės sukurtos naujos kartos privalomojo transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo (TPVCAD) klientams.

2019 metais papildomai sukurtos paslaugos, skirtos dar labiau praplėsti TPVCAD apimtį: klientams pasiūlyta akcija, kai įsigydami draudimą jie gavo naują nemokamą vertę – asmens civilinės atsakomybės draudimą metams, visai šeimai važiuojant dviračiu, paspirtuku, riedučiais, riedžiu, riedlente. Papildoma paslauga buvo orientuota į šeimas ir praplėtė privalomojo draudimo apsaugos ribas, klientams pasakant, kad „nėra skirtumo, ką vairuojate, yra skirtumas, kur draustis“.

Be papildomų verčių, Bendrovė ir toliau išlieka vienintele rinkoje, kuri TPVCAD klientams kartu su draudimu siūlo nemokamą techninės pagalbos kelyje paslaugą. Techninė pagalba yra neatsiejama privalomojo draudimo dalis, keičianti vartotojo nuostatus, kad yra skirtumas, kur draustis, net renkantis privalomąjį draudimą. Techninės pagalbos kelyje draudimas, apsidraudus privalomuoju draudimu, galioja neužsivedant automobiliui, pasibaigus kurui, po eismo įvykio prireikus nugabenti automobilį į aikštelę ar servisą, užtrenkus dureles ar raktelius, užklampus sniege arba purve ar tiesiog prireikus konsultacijos telefonu. Paslauga teikiama visą parą visomis dienomis visoje Lietuvos teritorijoje, kliento pagalbos iškvietimas nuo skambučio iki atvykimo miesto ribose yra ne ilgesnis kaip valanda.

Bendrovė siekia, kad klientų patirtys būtų kuo geresnės ir paprastesnės, todėl prisideda prie naujų technologijų vystymo. 2019 metų pabaigoje, kai buvo sukurta elektroninė eismo įvykių deklaravimo sistema, klientus AB „Lietuvos draudimas“ paragino atsitikus eismo įvykiui naudotis išmaniu elektroninės deklaracijos pildymo būdu.

Eismo įvykio deklaraciją sudaro 15 punktų, kuriuos turi užpildyti abu eismo įvykio dalyviai. Kaskart vairuotojai turėdavo pildyti visus punktus ranka, patyrus stresą tai padaryti trukdavo ilgai, įsiveldavo klaidų. Elektroninė deklaracija leidžia visiškai eliminuoti klaidų tikimybę, nes programa veikia taip, kad neužpildžius vieno žingsnio, klientas negali tęsti toliau. Taip pat toks pildymas užima mažiau laiko ir yra neabejotinai patogesnis klientams. Pildant e-deklaraciją visi duomenys automatiškai pateikiami draudimo bendrovei ir klientams nebereikia siųsti deklaracijų ir įvykio vietos nuotraukų, kaip pildant popierinę formą.

### SAVITARNOS SVETAINĖ „LIETUVOS DRAUDIMO“ KLIENTAMS – SAVASLD

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ toliau vystė ir savitarnos erdvę klientams „SavasLD“. Joje buvo skatinamas klientų aktyvumas (loterijos klientams), klientams pasiūlyta nauja patogi galimybė užregistruoti asmens ir transporto žalas – savitarnos sistema automatiškai užregistruoja žalą ir atsiunčia draudėjui žalos numerį.



### BŪSTO DRAUDIMAS

Kaip ir kasmet, 2019 metais esamų klientų draudimo sąlygos buvo papildytos vertėmis, kad draudimo apsauga būtų nuolat aktuali, atitiktų poreikius, o klientai jaustų Bendrovės rūpestį. Stebint įvykstančių žalų ir išmokų statistiką bei siekiant vykdyti pasirinktą strateginę kryptį – užtikrintai atlyginti grėsmingiausių žalų padarinius – 2019 m. buvo padidintos draudimo sumos vietos sutvarkymo (po įvykio) išlaidoms, vandens išsiliejimo iš stacionarių įrenginių, sutartinių įsipareigojimų vykdymo išlaidoms skirtos draudimo sumos. Butų gyventojams ir toliau siūlomos dvigubai didesnės civilinės atsakomybės draudimo sumos, o siekiant skatinti sąžiningumą ir atsakomybę prieš kitus, tris kartus padidintos draudimo sumos šeimos civilinės atsakomybės draudimui, kuris atlygina nuostolius trečiųjų asmenų turtui bei sveikatai.

Siekiant paskatinti nesidraudusius gyventojus pasirūpinti būsto draudimu, Bendrovė organizavo komunikacijos kampaniją, skirtą atkreipti Lietuvos gyventojų dėmesį į situacijas, kai draudimo pagalbos prireikia tada, kai tenka padengti gaisro ar vandens išsiliejimo padarinius. Pardavimo skatinimui surengta loterija, kurios metu vienas klientas laimėjo butą Vilniuje.

### ASMENS DRAUDIMAS

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ didelį dėmesį skyrė asmens draudimo pardavimams. Sukurtos papildomos vertės asmens draudimo sutartis atnaujinantiems klientams bei pagerintos asmens draudimo sąlygos visiems klientams:

pagerintos sąlygos patyrus dantų sužalojimus, sutrumpintas gydymo laikotarpis patyrus smulkias traumas, papildytas papildomų ligų sąrašas 5-iomis naujomis ligomis, ligų sąrašė iš viso yra 14 draudžiamųjų ligų.

Siekiant paskatinti asmens draudimu draustis šeimas, Bendrovė įgyvendino pardavimų skatinimo akcijas: vienos iš jų metu klientams surengta loterija, kurios prizas – kelionė visai šeimai į Paryžiaus Disneilendą

Nuo 2019 m. sausio 1 d. peržiūrėti ir pakeisti Asmens draudimo fiksuotos kainos pasiūlymo paketai vaikams ir suaugusiems. Šie fiksuotos kainos pasiūlymai yra peržiūrėti ir klientams pagerinami kasmet, siekiant jiems suteikti daugiau vertės.

## PRADINUKŲ DRAUDIMO PROGRAMA

AB „Lietuvos draudimas“, siekdama sumažinti tėvų išlaidas mokslo metų pradžioje ir padidinti saugumo jausmą šeimoje bei suteikti vaikams šiuolaikiškas mokymo priemones, kartu su partneriu „E. mokykla“ toliau vykdė 2018 metais pradėtą „Pradinukų draudimo“ programą. „Pradinukų draudimo“ programa pradinukams suteikia nemokamą specialų AB „Lietuvos draudimas“ draudimą visiems mokslo metams ir nemokamą elektroninių pratybių licenciją, skirtą naudoti per EMA (Elektroninė mokymosi aplinka) mokymosi aplinką, taigi „Pradinukų draudimo“ programa leidžia 1–4 kl. mokiniais pažinti išmanųjį mokymosi procesą, o tėvams pasirūpinti mažojo moksleivio draudimu eismo įvykių metu visus mokslo metus.

## PARDAVIMO TINKLAS

Vienas iš Bendrovės išskirtinimų – didžiausias nuosavas pardavimų tinklas Lietuvoje, leidžiantis aptarnauti klientus jiems patogiose vietose, net mažuose miesteliuose. Šiuo metu Bendrovė turi daugiau nei 100 nuosavų pardavimo taškų visoje Lietuvoje. Kasmet šis tinklas optimizuojamas atsižvelgiant į patogumą klientui ir jų elgseną, siekiant didesnio pardavimo tinklo efektyvumo. 2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ atidarė du naujus modernius klientų aptarnavimo skyrius Ukmergės 282, Vilnius (prekybos centras „Maxima“), K. Baršausko g. 66A, Kaunas (prekybos centras „Molas“). Į naujas patalpas perkelti keturi skyriai regionuose, iš pagrindų renovuoti 7 skyriai, juose sukuriant modernias ir patogias klientų aptarnavimo erdves. Visuose pardavimo skyriuose klientams įrengti savitarnos kompiuteriai.

2019 metais ir toliau Bendrovė didelį dėmesį skyrė klientų aptarnavimo mokymams visiems darbuotojams,

siekdama ugdyti darbuotojų kompetencijas bei žinias. Buvo organizuojami vidiniai bei išoriniai mokymai.

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas 2019 metais toliau sėkmingai didino ir vystė pardavimus internetu. Šiuo kanalu pardavimai augo 23 proc., palyginti su 2018 metais, ir sudarė 10 proc. visų Estijos filialo pasirašytų įmokų. Internetu Estijos klientams siūloma įsigyti visus pagrindinius ne gyvybės draudimo produktus: transporto priemonių valdytojų privalomąjį civilinės atsakomybės draudimą (TPVCAD), kasko draudimą, kelionių draudimą, privataus turto ir asmens draudimą.

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas 2019 metais tęsė itin sėkmingą bendradarbiavimą su SEB banku ir SEB lizingu teikdamas jo klientams draudimo paslaugas.

## PASLAUGOS VERSLO KLIENTAMS

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ ir toliau plėtė apdraustųjų skaičių ir padidino savo rinkos dalį sveikatos draudimo produkte, siūlydamas papildomų veiksmų kompleksą, kuris padėjo išplėsti šio segmento skvarbą ir paskatino naudotis sveikatos draudimu tas įmones, kurios anksčiau šio draudimo neturėjo. 2019 metų duomenimis, Bendrovės užimama sveikatos draudimo rinkos dalis ūgtelėjo sparčiausiai iš visų draudikų, siūlančių šią paslaugą – nuo 9 proc. iki 12 proc.

AB „Lietuvos draudimas“, siekdama paskatinti darbuotojus ir darbdavius aktyviau naudotis sveikatos draudimu, 2019

metais organizavo ir vykdė veiklas, nukreiptas į geresnį produkto supratimą bei papildomų verčių apsidraudusiems suteikimą. Bendrovė sukūrė ir rinkai pasiūlė vienkartinį pusę metų galiojančius trumpalaikio sveikatos draudimo paketus, skirtus susipažinti su šio draudimo privalumais. Taip pat Bendrovė visoje Lietuvoje organizavo paskaitų ciklus, verslo pusryčius, dalyvavo konferencijose, rengė mokymus darbdaviams ir darbuotojams apie darbuotojų motyvavimą, sveikatinimą ir sveikatos draudimą.

## KLIENTAI

2019 metų pabaigoje Lietuvos draudimo bendrovė turėjo 586 204 unikalios privačius ir juridinius klientus, jų skaičius, palyginti su 2018 metais, paaugo iki 1 proc.

Tarp privačių klientų Bendrovė sparčiausiai (procentais) augino asmens draudimo klientų skaičių. Tarp juridinių klientų labiausiai augo sveikatos draudimo klientų skaičius.



## BENDRADARBIAVIMAS SU STARTUOLIAIS

AB „Lietuvos draudimas“ domisi besikuriančiais finansinių paslaugų startuoliais ir nuolat ieško inovatyvių draudimo sprendimų vartotojams. Siekdami suprasti, kokių draudimo paslaugų nori dabarties klientas, ir būti arčiau naujoviškų paslaugų vystymo, 2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ pradėjo bendradarbiavimą su startuoliu „Saugo“. Bendrovė laiko šį bendradarbiavimą savo investicija į inovacijas.

Startuolis „Saugo“ vartotojams siūlo kelias paslaugas. Pagrindinė – dviejų tipų pratęsta garantija: įprasta garantija, dengianti gedimų remonto išlaidas pagal visus gamintojo

garantijoje įvardytus punktus bei draudimo taisykles, arba „premium“ garantija, kuri suteikia galimybę sugedus daiktui, jį iškart pakeisti nauju. Priklausomai nuo gamintojo suteikiamos garantijos laikotarpio, ją pratęsti galima ilgiausiai papildomam trejų metų terminui. Per šį laikotarpį garantija nepasinaudojus, suteikiama galimybė susigrąžinti iki 30 proc. sumokėtos sumos į „Saugo“ sąskaitą. Pratęstos garantijos paslauga sparčiai populiarėja tiek Lietuvoje, tiek užsienyje, nes įsiviraujant tvarumo tendencijoms, vartotojai nori būti tikri, kad įsigytas pirkinys tarnaus kuo ilgiau.

## INOVACIJOS

Viena iš svarbiausių AB „Lietuvos draudimas“ vertybių – inovatyvumas. Bendrovė nuolat ieško inovatyvių sprendimų, kuriuos pasiūlytų besikeičiant aplinkai. Pasaulyje besikuriantys draudimo ir finansų startuoliai nuolat yra AB „Lietuvos draudimas“ dėmesio centre. Bendrovės atstovai dalyvauja diskusijose, renginiuose, kur dalijasi savo įžvalgomis apie naują požiūrį ir naujoves, galinčias ateityje keisti tradicinę draudimo rinką. AB „Lietuvos draudimas“ ambicija – aplenkti bent vienu žingsniu kuriant inovacijas ir jas diegiant. Siekiant inovatyvumo kasdienėje Bendrovės veikloje, daug dėmesio skiriama darbuotojų inovatyvumui skatinti ir ieškoti pažangių sprendimų.

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ toliau tęsė hakatonų (kūrybinių dirbtuvių) iniciatyvą – buvo surengtas hakatonas kartu su kitais verslo partneriais bei mokslininkais. Šiame hakatone dalyviai tobulino ir vystė idėjas, susijusias su dirbtiniu intelektu, kuris suvokia lietuvių kalbą ir galimybėmis jį pritaikyti versle.

Hakatonas – tai specifinio formato renginys, trunkantis visą parą be pertraukų, kurio metu susibūrusios komandos kuria ankstyvos stadijos produktus. Į komandas susiburia ne tik

Bendrovės programuotojai, bet ir kitų verslo sričių atstovai, o po paros pristatomi komandų sukurtų idėjų prototipai.

AB „Lietuvos draudimas“ Informacinių technologijų ir operacijų departamentas jau ne vienerius metus tęsia darbą pagal SCRUM praktiką. Ši pasaulyje plačiai naudojama metodika padeda būti lankstesniems ir greičiau reaguoti į besikeičiančias situacijas. SCRUM paskirtis – didinti darbo našumą ir mažinti laiko sąnaudas, kad būtų galima prisitaikyti prie greitai besikeičiančios aplinkos, būti arčiau verslo ir pasiūlyti visiems geriausius sprendimus. Dėl SCRUM praktikos sumažinama didelių pakeitimų rizika, skaidant juos į mažesnes dalis – eksperimentus. SCRUM praktika Bendrovei leidžia greičiau pamatyti rezultatus diegiant vieną ar kitą pokytį ar inovaciją, pajauti naudą ar greičiau keisti sprendimus.

Informacinių technologijų (IT) padalinyje savo veiklą tęsė Praktikų bendruomenės (Communities of Practice), jose kolegos dalijasi žiniomis ir sprendžia darbinės problemas. Tai skatina bendradarbiavimą – vieną iš Bendrovės vertybių, nes Praktikų bendruomenėse dalyvauja kolegos iš kitų departamentų.



IT padalinyje svarbų vaidmenį vaidina Mentorystės programa. Jos tikslas – kartu su bendradarbiais mokytis naujų dalykų ir ieškoti inovatyvių sprendimų. Mentorystė – viena iš lyderystės formų, apibūdinančių lyderį, kurio pagrindinis tikslas yra kito žmogaus, šiuo atveju kolegos, ugdymas, konsultavimas, žinių gilinimas ir pagalba planuojant asmeninį augimą. Mentorystės programa kolegoms suteikia erdvės mokytis, jie patys yra atsakingi už savo tobulėjimą. Asmeniniuose susitikimuose su mentoriumi apžvelgiamos dabartinės sėkmės ir iššūkiai, numatomi tolimesni planai: sritys, kuriose norima tobulėti, veiklos tikslai, augimo planas.

Mentoriai palaipsniui perima dalį vadovų funkcijų ir tampa atsakingi už tobulėjimo procesus, reikalingų kompetencijų įgijimą.

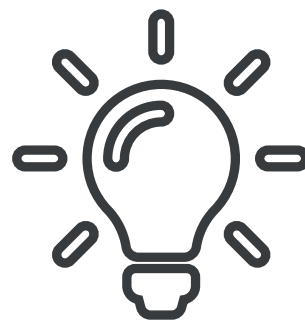
Siekiant ugdyti jaunus motyvuotus komandos narius, 2019 metais ITO departamente buvo įkurta „IT Talentų laboratorija“. Šios iniciatyvos dėka septyni kolegos sėkmingai prisijungė prie IT profesionalų komandos. „IT Talentų laboratorija“ padeda sėkmingai įsitvirtinti IT tiek anksčiau šioje srityje dirbusiems, tiek ir ne IT dirbusiems žmonėms.

---

## INOVACIJOS AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ ESTIJOS FILIALE

Bendrovės Estijos filialas siekia tapti vietos rinkos lyderiu ir išsiskirti iš kitų draudimo bendrovių. Estijos filialas pastebi, kad klientų, kurie atvyksta į skyrius skaičius pamažu mažėja, todėl skiria didelį dėmesį kasdieninių paslaugų skaitmenizavimui. Toliau kuriama ir vystoma savitarnos svetainė, leisianti Estijos filialui būti dar modernesniu, skaidresniu ir kitokiu paslaugų teikėju.

Estijos filialas išbando naujus automatizacijos būdus, pavyzdžiui, mažina rankinio darbo automatizuodamas atsiskaitymų sritį. Tai leidžia didinti klientų pasitenkinimo rodiklį.



---

## ŽALŲ REGULIAVIMAS LIETUVOJE

Per 2019 metus Lietuvoje užregistruotų žalų skaičius vienetais, palyginti su 2018 metais, augo 20,8 proc., iš viso užregistruota 197,5 tūkst. žalų. Didžiausią dalį Bendrovės sureguliuotų žalų Lietuvoje 2019 metais sudarė sveikatos žalos – 37,8 proc., ir transporto žalos – 37,7 proc.

Bendrovė 2019 metais 69 proc. visų žalų sureguliuo per mėnesį, 20 proc. – per 5 dienas, 5 proc. žalų atlygino tą pačią dieną, kai apie ją buvo pranešta.

2019 metais Bendrovės klientams dėl audrų ir kitų gamtos stichijų atlyginta 1,4 mln. eurų. 2019 metais daugiausiai nuostolių sukėlė sausio 14 dieną praūžusi pūga ir plikledis, nuostoliai siekia 377 tūkst. eurų. Labiausiai nukentėjo Vilniaus bei Kauno miestai.

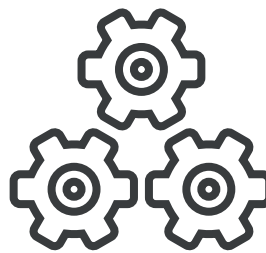
2019 metais baigta reguliuoti ir atlyginta didžiausia žala (390 tūkst. eurų) juridiniam asmeniui – dėl 2018 metais įvykusio gaisro, kurio metu buvo sugadintos kliento sandėlyje saugomos atsargos – būtinė technika.

Didžiausia 2019 m. įvykusi ir atlyginta žala privačiam klientui – 250 tūkst. eurų už sugadintą kombainą – dirbant laukuose patyrė išprovą nuo el. laidų ir išsilydė metalas.

Didžiausia 2019 metais įvykusi ir sureguliuota žala juridiniam klientui – išmokėta 228 tūkst. eurų dėl kilusio gaisro sugadinto įrenginio.

## ŽALŲ REGULIAVIMAS ESTIJOJE

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas 2019 metais užregistravo 33,3 tūkst. žalų, kas yra 1,8 proc. daugiau nei 2018 metais. Didžiausią dalį Estijos filialo žalų sudaro transporto žalos – 70 proc. visų žalų, turto žalos sudaro 16 proc., kelionių draudimo žalos – 8 proc.



## ŽALŲ PROCESŲ EFEKTYVINIMAS

Siekiant užtikrinti greitį ir efektyvumą žalos reguliavimo procese, kasmet augant žalų skaičiui bei didėjant klientų lūkesčiams, Bendrovėje vyksta strateginis projektas, kurio metu procesai pertvarkomi taip, kad klientams žalos reguliavimas būtų kuo paprastesnis ir efektyvesnis. Šis ilgalaikis pagal Bendrovės strategiją „Sėkmės kodas“ (2016–2020) vykstantis projektas apima tris žalų reguliavimo sritis – tai bendras žalų reguliavimo procesų efektyvinimas, komunikacijos tobulinimas su žalą patyrusiu klientu bei kliento pasitikėjimo žalų reguliavimo procesu didinimas. Šiais pokyčiais AB „Lietuvos draudimas“, norėdamas pateisinti klientų lūkesčius, efektyvina žalų reguliavimo procesus bei užtikrina aiškumą ir paprastumą klientams. 2019 metais įdiegta galimybė klientams registruoti asmens ir Kasko žalas bei pateikti dokumentus savitarnos „SavasLD“ kanalu; šiuo kanalu taip pat pradėta siųsti žalos informacija klientams, taip užtikrinant ne tik apsišvietimo informaciją greitį ir patogumą, bet ir apsišvietimo duomenimis saugumą. Išbandoma ir testuojama elektroninė programa, suteikianti galimybę klientui ne tik užregistruoti žalą ir pateikti jos dokumentus, bet tuo pačiu veiksmu gauti ir nedidelės, standartinės transporto žalos dydžio apskaičiavimą bei patvirtinti jos išmokėjimą.

Palyginus su 2018 metais, Bendrovėje išaiškinta 63,8 proc. daugiau (2019 m. – 834 vnt.) sukčiavimo atvejų, o jų vertė (neišmokėta suma) siekė 1,8 mln. eurų – 29,3 proc. daugiau

nei 2018 metais. Dažniausiai pasitaikantys sukčiavimo tipai pagal išaiškintų sukčiavimų skaičių: 33 proc. – didinamas nuostolis, 18 proc. – įvykio aplinkybių klastojimas, 17 proc. – bandymas gauti draudimo išmoką apsidraudus po įvykio. Nors pagal skaičių įvykio aplinkybių klastojimas siekia tik 18 proc., tačiau šie atvejai yra didesnės vertės, įvykio aplinkybių klastojimas sudaro 30 proc. visų išaiškintų sukčiavimų vertės per 2019 metus (kai 2018 metais sudarė 27 proc.). Didžiausias 2019 metais išaiškintas sukčiavimas siekia 58,8 tūkst. eurų, šio įvykio metu buvo mėginama klastoti įvykio aplinkybes.

Siekiant efektyvumo sukčiavimų prevencijos ir identifikavimo srityje, 2019 m. Bendrovės sistemose buvo įdiegta galimybė registruoti tyrimą ar informuoti tyrėją, dėl galimo sukčiavimo, kas padeda efektyviau ir greičiau sureaguoti į galimą klastą bei patogiau sekti visą tyrimo procesą.

AB „Lietuvos draudimas“ teikiama techninė pagalba kelyje klientams padėti 2019 metais buvo kviečiama daugiau nei 19 tūkst. kartų. Techninės pagalbos paslauga naudojasi ir Bendrovės kasko klientai (jiems teikiamas paslaugų paketas platesnis), ir visi Bendrovės privalomojo civilinės atsakomybės draudimo klientai. Populiariausia paslauga išliko automobilio transportavimas.

## PERSONALO SRITIS

Kasmet vidutinė AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų kaita svyruoja nuo 12 iki 16 proc. Bendra Bendrovės darbuotojų kaita 2019 m. sumažėjo nuo 15 iki 11 proc., savanoriška – nuo 11 iki 8 proc. Palyginus Bendrovės kaitos rodiklį su rinkos duomenimis, pastebima, kad rinkoje kaita yra dar didesnė ir siekia 21 proc., kur 5 proc. tenka nesavanoriškai ir 16 proc. savanoriškai kaitai. Kaita draudimo sektoriuje – 22 proc., savanoriška – 16 proc. („Korn Ferry“ duomenys). Estijos filialo kaitos rodiklis siekia 6,5 proc.

AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu vidutinis darbuotojų skaičius (skaičiuojant patvirtintais visais etatais) 2019 m. buvo 1 300 (2018 m. – 1 342).

Vidutinis AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų stažas yra 10 metų, o vidutinis amžius 42 metai. Šis rodiklis yra stabilus, nekintantis jau 5 metus.

AB „Lietuvos draudimas“ didelį dėmesį skiria darbuotojų vidinei karjerai ir skatina darbuotojų ugdymą Bendrovės

viduje: bendras visų darbuotojų karjeros rodiklis, skaičiuojat nuo visų pareigybių, 2019 metais buvo 34 proc. (t. y. kas trečią laisvą AB „Lietuvos draudimas“ poziciją užėmė vidinis darbuotojas).

2019 metais 58 darbuotojai (neįskaitant pardavimų srities) padarė vidinę karjerą Bendrovėje, iš jų 3 paskirti vadovais, o 4 vadovai tapo kito lygio/kitos srities vadovais. 2019 metais iš viso Bendrovėje praktiką atliko 4 studentai (2018 metais – 5). Iš viso per 2019 metus į asistento poziciją buvo įdarbinti 59 darbuotojai, o 26 asistentai perkelti į specialisto poziciją (44 proc. iš visų asistentų).

AB „Lietuvos draudimas“ tęsia reikalingų pardavimo specialistų ugdymą toliau vykdydama jaunesniųjų draudimo

konsultantų ugdymo programą: 2019 metais buvo priimti 32 jaunesnieji draudimo konsultantai, 17 iš jų siekė karjeros kilimo Bendrovės viduje ir tapo draudimo konsultantais.

2 Bendrovės darbuotojai yra deleguoti nariai Darbo ginčų komisijose prie Valstybinės darbo inspekcijos, kur atstovauja tiek darbdavių, tiek profsąjungų interesams.

Bendrovė yra Personalo profesionalų valdymo asociacijos (PVPA) narė, aktyviai dalyvaujanti šios asociacijos veikloje bei renginiuose. 1 Bendrovės darbuotojas yra PVPA rengiamos Personalo standarto programos lektorius.

## AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS

AB „Lietuvos draudimas“ didžiuojasi savo įsitraukusiais darbuotojais. Tai leidžia Bendrovei išlaikyti geriausius darbuotojus dinamiškoje darbo rinkoje. AB „Lietuvos draudimas“ nuolat stebi savo darbuotojų įsitraukimą bei inicijuoja veiksmus siekiant jį gerinti. Nuo 2000 metų Bendrovė kasmet vertina darbuotojų pasitenkinimą, įsitraukimą naudodama įvairių tikslingų skirtingas metodikas (pasaulyje žinomas „Gallup“, „AON Hewitt“ ir kt.). Nuolat ieškodama naujų, tikslių ir inovatyvių būdų vertinti darbuotojų patirtį, 2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų įsitraukimo tyrimą atliko naudodami JAV įmonės „CustomInsight“ sukurtą tyrimo įrankį.

Kaip ir kasmet visi Bendrovės darbuotojai pildė internetinę anoniminę įsitraukimo apklausą, o tyrimo algoritmai leido įvertinti ne tik atsakymus, bet ir kitus anketos pildymo parametrus (atsakymų greitį, pasiskirstymą komandose, komentarus ir kita), kuriais remiantis buvo pateiktos tyrimo išvados. Apklausoje įvertintas įsitraukusių žmonių kiekis ir matuojama, kaip darbuotojai vertina tai, ką įmonė daro dėl jų. AB „Lietuvos draudimas“ rezultatai buvo lyginami su daugiau nei 500 įvairių pasaulio organizacijų rezultatais.

Tyrimo metu gautas rezultatas – 98 procentilis – parodė, kad veiklos, kurias „Lietuvos draudimas“ vykdo dėl savo darbuotojų yra vertinamos puikiai, tinkamos ir suprantamos darbuotojams. Darbuotojai vertina tai, ką jiems suteikia Bendrovė: aplinką, kultūrą, karjeros galimybes, jiems aiškios įmonės strateginės kryptys. Kartu šis rodiklis parodo, kad šiuo aspektu bendrovės rezultatas yra geresnis už 98-is procentus tyrimo dalyvavusių įmonių.

Ši darbuotojų įsitraukimo ir pasitenkinimo matavimo metodologija leidžia išmaniau ir funkcionaliau įvertinti darbuotojų įsitraukimą bei suteikia galimybę vadovams ir



personalo specialistams daryti gilesnes išvalgas. Pagal šio tyrimo metodologiją, pagrįstą dirbtiniu intelektu, įvairiais algoritmais, – visi darbuotojai yra suskirstyti į tris įsitraukimo lygius, o kiekvienas lygis – į dar dvi kategorijas (iš viso šešias kategorijas). Tyrimas leido naujai pažvelgti į įsitraukusio darbuotojo sampratą ir jį įvertino pagal polinkį žengti extrą mylią. Nors 98 procentilis parodė, kad įmonės vykdomos veiklos lenkia didžiąją dalį tyrimo dalyvavusių įmonių, orientuojantis į tyrimo paminėtas tobulintinas sritis, kiekviena komanda rengia jiems aktualų veiksmų planą – situacijai gerinti, išlaikyti stiprybėms ir kita. Įsitraukimo veiksmų tikslas – gerinti darbuotojų patirtį, rasti unikalias motyvavimo priemones, efektyvinti kasdienę veiklą. Tokiu būdu darbuotojai yra įtraukiami į įmonės veiklos tobulinimą, jaučiasi jos dalimi. AB „Lietuvos draudimas“ siekia, kad darbuotojai didžiuotųsi dirbdami Bendrovėje, rekomenduotų Bendrovę savo draugams ir pažįstamiems, tapdami tikrais Bendrovės ambasadoriais. Taip, sudarant sąlygas darbuotojams tapti savo atstovaujamos darbovietės ambasadoriais, darbdayis įgyja konkurencinį pranašumą kovojant dėl geriausių rinkoje esančių darbuotojų.

Didelėje bendrovėje, kurios tinklą sudaro po visą šalį išsidėstę skyriai, o juose dirba keliolika ar keliasdešimt darbuotojų, pasiekti, kad darbuotojai aktyviai įsitrauktų į įmonės veiklą ir reikštų pasitenkinimą įvairiais organizacijos veiklos aspektais, yra didelis iššūkis, todėl Bendrovė nuolat siekia kuo tiksliau jausti įmonės pulsą, įtraukti visus darbuotojus į įsitraukimo veiksmų plano rengimą ir kurti inovatyvią, šiuolaikinius ir pasaulinius standartus atitinkančią darbovietę. Aktyviai ir atvirai bendraudama su kiekvienu darbuotoju, Bendrovė sugeba išlaikyti orientavimąsi į žmogų, visų darbuotojų įsitraukimą ir pasitenkinimą. Sėkmingai kuriamas pasitikėjimas

ne tik palaikant santykius su klientais, bet ir Bendrovės viduje, t. y. tarp darbdavio ir darbuotojo – bendraujama atvirai ir paprastai, svarbus vienas kito supratimas, duotų pažadų ištesėjimas.

AB „Lietuvos draudimas“ įsitraukimo tyrimas taip pat yra naudojamas kaip įrankis objektyviai pamatuoti, kaip Bendrovei sekasi kurti pasitikėjimo ir įsitraukimo kultūrą, įvertinti strateginę darną, motyvavimą ir santykius bei tikslų ir siekių įgyvendinimą.

---

## PAPILDOMOS NAUDOS DARBUOTOJAMS

AB „Lietuvos draudimas“ visada siekia turėti geriausius, motyvuotus, atsidavusius darbuotojus, todėl nuolat investuoja į įvairias veiklos sritis (naudas, socialines garantijas, darbuotojų mokymą ir ugdymą, sveikatinimą, teisingą atlygį ir kita), kurios padeda išlaikyti talentus.

2019 metais buvo priimtas sprendimas skirti sveikatos draudimą visiems gerai ir efektyviai dirbantiems darbuotojams, praėjus jų bandomajam laikotarpiui. Šis sprendimas įgyvendinamas nuo 2020 metų.

AB „Lietuvos draudimas“ savo darbuotojams suteikia daugiau, nei numato nuo 2017 m. liepos 1 d. įsigaliojusio Darbo kodekso reikalavimai. Rūpindamasi darbuotojų sveikata Bendrovė suteikia sveikadienius – tai yra atostogos, skirtos pagerinti sveikatą lengvesnių ir trumpalaikių sveikatos sutrikimų atvejais. Tokie sveikadieniai suteikiami kiekvienam darbuotojui, per metus gali būti suteikta iki 4-ių darbo dienų tais atvejais, kai darbuotojas nesikreipia į gydymo įstaigą ir sveiksta namuose. Darbuotojai aktyviai naudojami šia nauda – per 2019 m. jomis pasinaudojo apie 60 proc. Bendrovės darbuotojų.

Gerindama darbo ir poilsio balansą nuo 2018 metų Bendrovė įvedė ilgiau nei dvejus metus gerai bei efektyviai dirbantiems darbuotojams papildomas atostogas – 5 darbo

dienas per kalendorinius metus. Šias dienas darbuotojas gali išnaudoti taip, kaip jam patogiu, pavyzdžiui, pasiilginti atostogas ir atostogauti papildomą atostogų savaitę arba išskaidyti padieniui ir penkias savaites dirbti po keturias darbo dienas.

AB „Lietuvos draudimas“ veikia Bendrovės Darbo taryba, kurią pagal Bendrovės darbuotojų skaičių sudaro 11 narių, iš jų vienas narys deleguotas AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų profsąjungos. Per 2019 m. su Darbo taryba buvo suderintas Bendrovės darbo tvarkos taisyklių atnaujinimas. Atsižvelgiant į aptarnaujamų klientų poreikius įvesta suminė darbo laiko apskaita priimamojo administratoriams.

Įgyvendinant minėtus pokyčius 2019 m. Bendrovė su profesinių sąjungų atstovais pasirašė naujos redakcijos Kolektyvinę sutartį, kuri įsigaliojo nuo 2020 m. sausio 1 d., įteisindama darbuotojų pirštų antspaudų naudojimą jungiantis prie Bendrovės IT sistemų bei šių biometrinių duomenų tvarkymą minėtu tikslu.

Tarp grupės įmonių bendrų darbuotojų sudarytos naujos rūšies darbo sutartys su keliais darbdaviais – tai leidžia supaprastinti tokių darbo santykių valdymą, administravimą ir pasidalinti sąnaudas.

---

## DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ UGDYMAS

Per 2019 metus bent kartą mokymuose dalyvavo 966 įmonės darbuotojai. 2019 m. viduje organizuotų mokymų temos buvo susijusios su reikiamų kompetencijų stiprinimu: rezultatyvi komunikacija, lyderystės, bendradarbiavimo, streso valdymo, pokyčių valdymo, derybų, grįžtamojo ryšio teikimo, DiSC tipologijos mokymai. Jie buvo skirti tikslinėms darbuotojų grupėms: skirtingų sričių specialistams, pagal

individualių poreikį. Taip pat per metus daug dėmesio buvo skirta naujų vadovų mokymams. Jie dalyvavo išoriniuose atviruose mokymuose, kuriuose įgavo žinių apie emocinę kompetenciją, efektyvų vadovavimą bei vadovavimo komandai praktikas.

2019 m. AB „Lietuvos draudimas“ 1 darbuotojui vidutiniškai per metus teko apie 33 val. mokymų (apie 4 dienos). Darbuotojai kvalifikaciją kėlė vidiniuose bei išoriniuose mokymuose bei seminaruose, patirties sėmėsi užsienio ir Lietuvos konferencijose, taip pat mokėsi elektroninėje AB „Lietuvos draudimas“ akademijoje – eLDA. 2019 m. didėjo personalizuoto mokymosi išorinių elektroninių platformų pagalba, rezultatas: 14 darbuotojų savo kompetencijas stiprino e. būdu.

2019 m. AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai sudalyvavo 73-ose konferencijose Lietuvoje bei užsienyje; 54 darbuotojai dalyvavo 22-iose užsienio konferencijose, kurios vyko Portugalijoje, Vokietijoje, Šveicarijoje, Prancūzijoje, Danijoje, Nyderlanduose, Jungtinėje Karalystėje, Vengrijoje, Austrijoje, Lenkijoje ir Latvijoje. 408 Bendrovės darbuotojai dalyvavo 51-oje konferencijoje Lietuvoje.

2018–2019 m. AB „Lietuvos draudimas“ tęsė savo vidinę jau 5-tą Talentų programą, skirtą suteikti intensyvius mokymus, stiprinant turimas bei ugdant naujas kompetencijas. Talentų programos metu 18-ka geriausių savo srities specialistų pusantrų metų tobulino lyderystės, savęs pažinimo, komandinio darbo, projektų valdymo ir kitus lyderiui reikalingus įgūdžius, taip pat dalyvavo Bendrovės verslo projektuose, kurių rezultatai buvo pristatyti Valdybos nariams.

Darbuotojai ugdo naujus įgūdžius bei kelia kvalifikaciją ne tik mokymuose, padedant išorės lektoriams, tačiau perima patirtį ir vieni iš kitų. Aštuntąjį kartą Bendrovė įgyvendino „Mokslukų dieną“ iniciatyvą, kurios metu skirtingų sričių darbuotojai veda kolegoms skirtingus mokymus įvairiomis temomis. 2019 m. šis projektas išsiplėtė ir buvo

organizuojamas ne tik Vilniaus, bet ir Kauno centrinėse būstinėse. 2019 metais įvyko 16 vidinių pranešimų / mokymų skirtinguose miestuose, kuriuose sudalyvavo apie 510 įmonės darbuotojų. 2019 m. darbuotojai savo žinias plėtė įvairiuose kituose vidiniuose renginiuose/iniciatyvose, tokiuose kaip „Popiečio pašnekesiai“, „LDcoin projektas“, ITOD mentorystės programa ir t. t.

2018 metais hakatone sukurta virtuali AB „Lietuvos draudimas“ kriptovaliuta LDCoin 2019 metais ir toliau naudojama darbuotojų motyvavimui ir yra susieta su darbuotojų bendradarbiavimu bei įsitraukimu. Šią kriptovaliutą išgauna patys Bendrovės darbuotojai, o ją panaudoja dalyvaudami LDCoin aukcionuose ir įsigydami įvairius prizus. 2019 metais daug dėmesio buvo skiriama mentorystei. Aukcionuose už virtualią valiutą darbuotojai galėjo laimėti susitikimą su kitos srities kolega ar vadovu. Laimėtojai galėjo trumpam pakeisti savo profesiją ir pusdienį praleisti su kolega, kuris savo srityje dirba dėl unikalių žinių ir kompetencijų. Iniciatyva veikė visoje Lietuvoje – dėl įdomių susitikimų darbuotojai atvykdavo ir iš kitų miestų. Per metus įvyko net 11 susitikimų su kolegomis, kurie pasidalino savo patirtimi ir prisidėjo prie darbuotojų asmeninio augimo.

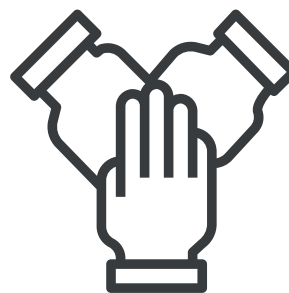
Pirmą kartą AB „Lietuvos draudimas“ paminėjo Personalo dieną. Tarptautinė personalo profesionalų diena (International HR Day) minima gegužės 20 dieną. Įdėta švęsti šią dieną prieš dvejus metus gimė Lietuvoje, Personalo valdymo asociacijos profesionalų (PVPA) konferencijoje, ji skirta kurti bendrumo jausmą ir stiprinti personalo veiklos supratimą organizacijose. Personalo dienos minėjimas Bendrovėje buvo pripažintas ir apdovanotas Personalo valdymo profesionalų asociacijos.

---

## PERSONALO SRITIES VEIKLA ESTIJOS FILIALE

Estijos filiale tęsiama mokymosi ir tobulėjimo programa darbuotojams, ji apima ir darbuotojų savitarnos portalą, kuriame galima dalyvauti e-mokymuose.

Estijos filialas 2019 metais dalyvavo šios šalies Socialinės apsaugos ministerijos programoje „Šeimai ir darbuotojams draugiška bendrovė“. Programa skirta remti darbo ir laisvalaikio balansą. Taip pat Estijos filialas surengė sveikatos mėnesį darbuotojams, paskelbė ir apdovanojo geriausių metų darbuotoją.





## SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ: SAUGAUS PASAULIO KŪRIMAS

AB „Lietuvos draudimas“ veikia kaip socialiai atsakingas visuomenės narys ir darbdavys. Bendrovė siekia savo klientams teikti geriausias draudimo paslaugas ir nepriekaištingą klientų aptarnavimą bei orientuojasi į būdus, kad teikiamos paslaugos ir aptarnavimas būtų naudingas visuomenei, todėl aktyviai veikia inicijuodama ir vystydama socialinės atsakomybės projektus. Savo veikloje AB „Lietuvos

draudimas“ vadovaujasi Bendrovės akcininko PZU grupės įmonių socialinės atsakomybės strategija 2018–2020 metams ir skiria ypatingą dėmesį socialinei atsakomybei versle. Remiantis šia strategija, visų PZU Grupės įmonių augimas turi būti suderintas su aplinkosauga ir priklausyti nuo tvaraus išteklių naudojimo. PZU įmonių grupė nori atsakingai tvarkyti savo kapitalą: finansinį, žmogiškąjį, aplinkos ir socialinį.

Veikdama kaip socialiai atsakinga įmonė, AB „Lietuvos draudimas“ visą dėmesį skiria akcininkų socialinės atsakomybės strategiją atitinkančioms šioms pagrindinėms sritims:

- „Sukurkime saugų pasaulį“ (iniciatyvos, skirtos saugumui keliuose, visuomenės saugumui skatinti);
- Jaunimo finansinį švietimą ir/ar visuomenės finansinį išprusimą apimančių projektų rėmimas;
- Darbuotojų savanorystei (Bendrovė skatina savanorystę, atitinkančią strategines paramos, labdaros ir socialinės atsakomybės sritis: savanoriškai veiklai per metus kiekvienam darbuotojui gali būti suteikiama iki 2 darbo

dienų. AB „Lietuvos draudimas“ skatina darbuotojų įsitraukimą ir dalyvavimą įvairiuose viešuose renginiuose atstovaujant AB „Lietuvos draudimas“. Ši sritis taip pat apima Bendrovės darbuotojų iniciatyvas ir aukas: šios aukos gali būti renkamos ir skiriamos įvardintoms socialinės atsakomybės strategijoje numatytoms sritims.

- „Kuriančios bendruomenės“ (skirtos stiprinti bendruomeniškumą, ypač regioninės reikšmės iniciatyvos), atitinkančios strategines paramos, labdaros ir socialinės atsakomybės sritis.

Veikdama šiose srityse, remdama šių sričių projektus ar organizuodama įvairias šias sritis apimančias

kampanijas, Bendrovė siekia bendram tikslui suburti kuo daugiau žmonių ir kartu išspręsti problemas, apsaugoti supantį pasaulį ir skatinti pokyčius, kurie padės sukurti saugesnę, tvaresnę ateitį.

AB „Lietuvos draudimas“ nuo 2008-ųjų yra Pasaulinio susitarimo (angl. Global Compact) narys ir savo veikloje siekia, kad dešimt šio susitarimo principų taptų organizacijos kultūros ir kasdienio darbo dalimi. Pasaulinio susitarimo principai, kuriais vadovaujama Bendrovėje:

- 1 principas:** siekti, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje.
- 2 principas:** siekti užtikrinti, kad verslo organizacijos nepažeistų žmogaus teisių.
- 3 principas:** siekti, kad verslo organizacijos remtų asociacijų laisvę ir pripažintų teisę į veiksmingas bendras derybas.
- 4 principas:** siekti panaikinti bet kokį privalomąjį ar priverstinį darbą.
- 5 principas:** siekti panaikinti vaikų darbą.
- 6 principas:** siekti panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.
- 7 principas:** siekti, kad verslo organizacijos remtų prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą.
- 8 principas:** siekti, kad verslo organizacijos imtųsi iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti.
- 9 principas:** siekti, 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).

Bendrovės, kaip socialiai atsakingos visuomenės narės, veikla yra vykdoma laikantis šių principų.

## APSAUGOK MANE

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ tęsė vaikų saugumo keliuose akciją „Apsaugok mane“, ją surengdamas jau 20 kartą. Tai – viena ilgiausiai gyvuojančių socialinės atsakomybės iniciatyvų visoje Lietuvoje. Ją AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Vilniaus miesto savivaldybe inicijavo 2000-aisiais metais Vilniuje, o ilgainiui išplėtė po visą Lietuvą.

Jubiliejinės, 20-osios akcijos „Apsaugok mane“ metu Bendrovė kiekvieną Lietuvos pėsčiąjį moksleivį visą rugsėjo mėnesį apdraudė 5 tūkst. eurų suma. Švietimo ir mokslo ministerijos duomenimis, 2019 metais šalies mokyklose iš viso mokėsi apie 320 tūkst. moksleivių. Pėsčiajam moksleiviui patekus į eismo įvykį, jo tėvai ar globėjai turi pranešti apie jį AB „Lietuvos draudimas“ telefonu 1828 ir gauti priklausančią draudimo išmoką.

Pagrindinis akcijos „Apsaugok mane“ tikslas – atkreipti visuomenės dėmesį į jauniausių ir pažeidžiamiausių eismo dalyvių – moksleivių saugumą miestų ir rajonų gatvėse. 20-osios „Apsaugok mane“ akcijos metu AB „Lietuvos

draudimas“ įgyvendino socialinį eksperimentą, skirtą parodyti, kiek iš tikrųjų kasdienėse situacijose žmonės yra linkę rūpintis vaikais keliuose. Šio socialinio eksperimento metu slaptomis kameromis filmuotose situacijose buvo fiksuojama, kiek suaugę žmonės yra linkę pastebėti ir apsaugoti per raudoną šviesą į kelią norinčius eiti vaikus. Per 9 filmavimo valandas inscenuota 50 bėgimų į kelią, tai matė 350 praeivių, tačiau tik 1 iš 10 suaugusiųjų atkreipė dėmesį į vaikus – juos sulaukė, patarė neiti per kelią. Likusieji niekaip nereagavo, kalbėjosi tarpusavyje ir buvo abejingi nesaugiai besielgiantiems vaikams.



„Apsaugok mane“ iniciatyvos misija – prisidėti prie vaikų saugumo keliuose, o viena iš svarbių šios misijos dalių yra visuomenės dėmesys. Šis socialinis eksperimentas buvo nušviestas žiniasklaidoje, socialinėse medijose jį pamatė 1,2 milijono žmonių. Iš viso apie akciją „Apsaugok mane“ nacionalinėje ir regioninėje žiniasklaidoje rašyta 111 kartų.

Akcijos „Apsaugok mane“ metu 2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ toliau tęsė ir plėtė iniciatyvą dovanoti šviesą atspindinčias liemenes šios akcijos mažesnių miestų ir rajonų mokykloms. Šviesą atspindinčio liemenės 2019 metais dovanotos jau trečius metus iš eilės. 2019 metais Gargždų, Jurbarko, Kelmės, Kuršėnų, Naujosios Akmenės, Plungės, Prienų, Radviliškio, Tauragės, Trakų, Ukmergės, Vilkaviškio mokyklų pradinėjų klasių moksleiviams AB „Lietuvos draudimas“ nupirko ir padovanojo 12 700 šviesą atspindinčių liemenių. Jos skiriamos saugesnėms vaikų išvykoms.

Šio projekto metu per 2017–2018 metus vaikams jau padovanota 22 tūkstančiai šviesą atspindinčių liemenių. Per trejus metus (2017–2019 metai) jų jau padovanota daugiau nei 35 tūkstančiai, liemenėmis aprengti 34-jų rajonų pradinukai – tai yra daugiau nei pusė šalies savivaldybių.

2018 metais akcijos „Apsaugok mane“ metu, rugsėjo mėnesį, AB „Lietuvos draudimas“ pranešta apie 3 eismo įvykiuose nukentėjusius vaikus. Visų jų tėvams ar globėjams buvo išmokėtos draudimo išmokos. Laimei, 2019 metų rugsėjį pavyko išvengti moksleivių žūčių keliuose.

Įgyvendinant „Apsaugok mane“ iniciatyvą per 20 metų pavyko pasiekti visuomenės neabejingumą vaikų, kurie po vasaros atostogų grįžta į mokyklą, saugumui ir paskatinti rūpintis jais atsakingai. AB „Lietuvos draudimas“ šią socialinės atsakomybės sritį laiko viena iš prioritetinių ir tęs akciją „Apsaugok mane“ ateinančiais metais.

## AŠ GALIU PADĖTI

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ antrus metus iš eilės tęsė programą „Aš galiu padėti“. Ši iniciatyva, rengiama bendradarbiaujant su Lietuvos Raudonuoju Kryžiumi, yra skirta kurti saugią aplinką ir padėti ištikus nelaimėi. Programa, kurios metu mokoma pirmosios pagalbos įgūdžių, skirta ir Bendrovės darbuotojams, ir klientams. Atsižvelgdama į draudimo verslo esmę – duodamą pažadą, kad prireikus pagalbos, ji bus suteikta, AB „Lietuvos draudimas“ 2019 metais toliau organizavo pirmosios pagalbos mokymus klientams, kad tais atvejais, kai šalia jų atsitinka nelaimė, kiekvienas gebėtų suteikti pirmąją pagalbą iki atvykstant medicams. 5 min. – per tiek laiko žūsta žmogaus smegenys. Jeigu sustoja širdis, žmogus nekvėpuoja, dėl sutrikusios kraujotakos smegenys negauna deguonies ir žūsta jau po 4–5 min. Greitoji pagalba paprastai atvažiuoja per 10 min. ar ilgiau. Šiuo projektu AB „Lietuvos draudimas“ siekia apsaugoti savo darbuotojus ir jų šeimos narius, taip pat klientus, nes Bendrovei rūpi, kad tiek darbe, tiek namuose kiekvienas iš mūsų jaustųsi saugiau ir užtikrinčiau, jei staiga prireiktų gelbėti gyvybę. Laiku atlikus dirbtinį kvėpavimą galima išvengti nelaimės ir išgelbėti gyvybę, todėl gebėti suteikti pirmąją pagalbą yra gyvybiškai svarbu.

2019 metais mokymai buvo skirti klientams, jie truko 6 savaites. Per tą laiką surengta 80 mokymų 20-tyje Lietuvos miestų, kuriuose dalyvavo ir pirmosios pagalbos kursą baigė 667 klientai.

Taip pat, norėdama atkreipti visuomenės dėmesį į pirmosios pagalbos suteikimo svarbą žmogaus gyvybei, Bendrovė sukūrė socialinį eksperimentą, kurio metu išgelbėtas žmogus po kurio laiko netikėtai susitinka su savo gelbėtojais. Šis eksperimentas buvo rodomas socialiniuose tinkluose.

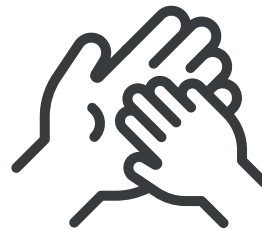
Iš viso per dvejus metus projekto metu buvo surengta 301 mokymų sesija. Ši iniciatyva taip pat skleidė pirmosios pagalbos suteikimo patarimus plačiajai visuomenei įvairiais visuomenės informavimo kanalais. Iniciatyva bus tęsiama ir 2020-aisiais metais.

## MENTORYSTĖ LIETUVOS „JUNIOR ACHIEVEMENT“ PROGRAMOJE

AB „Lietuvos draudimas“ viena iš svarbiausių socialinės atsakomybės sričių laiko jaunimo finansinio raštingumo ir švietimo sritį. 2019 metais Bendrovė atnaujino ilgametę partnerystę su Lietuvos „Junior Achievement“. Lietuvos „Junior Achievement“ yra nevyriausybinė organizacija, organizuojanti ekonominio švietimo ir verslumo ugdymo programas Lietuvos moksleiviams. Viena iš šios organizacijos veikos krypčių – Moksleivių mokomųjų bendrovių programa, kurios metu vyresniųjų klasių moksleiviai kartu su savo ekonomikos mokytojais ir mentoriais mokosi kurti verslo įmones. Prie šios programos prisidėjo ir

AB „Lietuvos draudimas“. Bendrovė, bendradarbiaudama su Lietuvos „Junior Achievement“, subūrė 10 mentorių komandą šalies jaunimui. Bendrovės skyrių vadovai skiria savo laiką ir padeda mokiniam vystyti pirmuosius verslus: konsultuoja, tampa mentoriais, suteikia praktikos. Mokinių kuriami verslai yra itin įvairūs – nuo drabužių augintiniams iš antrinių žaliavų kūrimo ir siuvimo iki ekologinių rašiklių iš perdirbtų žaliavų (popieriaus, šiaudų), nuo sveikų saldumynų gamybos iki 3D spausdintuvu sukurtos nešiojamosios meteorologinės stotelės, susietos su programėle išmaniajame telefone.

Bendradarbiavimas su Lietuvos „Junior Achievement“ – tai AB „Lietuvos draudimas“ socialinė iniciatyva, orientuota į jaunimo finansinį švietimą ir visuomenės finansinį raštingumą. 2020 metais AB „Lietuvos draudimas“ tęs šią mentorystės programą.



## SAVANORIŠKA DARBUOTOJŲ VEIKLA

AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai kasmet savanoriškai dalyvauja kraujo donorystės akcijose. 2019 metais kraujo paaukojo 152 Bendrovės darbuotojai.

Bendrovės darbuotojai įsitraukė į savanorišką kalėdinių vainikų pyrimo akciją, savanoriaudami Kalėdinių vainikų dirbtuvėse, kurių metu nupynė 200 vainikų. Šie vainikai skirti tiems vienišiams ir stokojančioms žmonėms, kuriems tokia dovana labai brangi. Juos globojamiems žmonėms Vilniuje, Klaipėdoje, Rokiškyje, Elektrėnuose, Panevėžyje, Visagine išdalino „Raudonojo kryžiaus“ savanoriai.

Bendrovės darbuotojai aktyviai dalyvauja suburdami Bendrovės komandas įvairiuose viešuose sporto renginiuose: 2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai bėgo „Vilniaus maratone“, dalyvavo „Velomaratone“, žaidė krepšinį, tinklinį ir futbolą su kitų bendrovių komandomis įvairiuose tarp bendrovių vykstančiuose turnyruose.

Bendrovės darbuotojai aktyviai kuria socialines akcijas ir jose dalyvauja. Šiais metais darbuotojų aukcionų metu buvo paaukotos lėšos ir jomis paremtos ne pelno siekiančios organizacijos.



## **VIENINTELIO ATRASTO ORIGINALAUS LIETUVOS NEPRIKLAUSOMYBĖ LIUDIJANČIO AKTO DRAUDIMAS**

AB „Lietuvos draudimas“ toliau tęsė draudimo apsaugos teikimą iš Vokietijos užsienio reikalų ministerijos politinio archyvo gauto Lietuvos Tarybos 1918 m. vasario 16 d. priimtą nutarimą, skelbiančiam Lietuvos nepriklausomybę.

Bendrovė, teikdama plačią draudimo apsaugą šiam vieninteliam atrastam Nepriklausomybės Akto originalui, kuris tapo Lietuvos 100-mečio minėjimo simboliu, užtikrino visapusišką jo saugumą: eksponavimo, saugojimo ir pervežimų metu, taip pat eksponavimo vietos draudimą, jei dėl staiga ir netikėtai įvykusio įvykio nukentėtų dokumentas, jo eksponavimo vieta ar lankytojai. Archyvų praktikoje nėra dažni atvejai, kai originalūs dokumentai ilgesniam laikui palieka saugyklas, todėl jų saugumui keliami itin aukšti reikalavimai. Dokumentas nuo sausio iki lapkričio mėnesio eksponuotas Signatarų namuose Vilniuje.

## **VIETOJE KALĖDŲ DOVANŲ PARTNERIAMS – AUKA KILNIEMS TIKSLAMS**

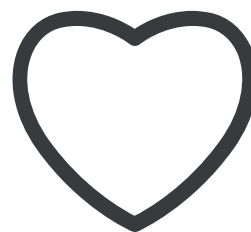
2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ pakvietė savo partnerius ir klientus vietoje tradicinių kalėdinių dovanų pasirinkti auką kilniems tikslams. Bendrovės darbuotojai, sveikindami partnerius, verslo klientus bei brokerius įteikė kitokias kalėdines dovanas – galimybę nuspręsti kokias iniciatyvas bus skirta auka. Klientai, partneriai ir brokeriai

galėjo rinktis paaukoti iniciatyvai „Apsaugok mane“ (šviesą atspindinčių liemenių ikimokyklinukams pirkimas ir dovanojimas); skirti auką pirmosios pagalbos mokymams vyresnių klasių moksleiviams ar prisidėti prie emocinės pagalbos vaikams po įvairių nelaimingų atsitikimų, kurią vykdo ne pelno organizacija „Raudonos nosys“.

## **AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ ESTIJOS FILIALO SOCIALIAI ATSAKINGA VEIKLA**

2019 metų rudenį AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas inicijavo šalmų dėvėjimo kampaniją #kiiverkaitseb (lietuviškai „šalmas apsaugo“, angliškai „helmet protects“). Šios kampanijos idėja nukreipta į elektrinių paspirtukų naudotojus, kurie dažniausiai vengia dėvėti apsauginius šalmus.

Estijos filialas taip pat nusprendė vietoje kalėdinių dovanų partneriams ir klientams paaukoti Vaikų fondui (Haapsalu Neurologinės reabilitacijos centrui).



## **SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ IR APLINKOSAUGA**

Nors tokių paslaugų srityje veikiančių bendrovių kaip AB „Lietuvos draudimas“ veikla turi tik minimalią įtaką gamtai ir aplinkos taršai, nuolatos ieškome būdų, kaip taupyti kasdien naudojamus išteklius ir prisidėti prie dar labiau puoselėjamos aplinkos. Todėl nuo 2011 m. bendrovėje AB „Lietuvos draudimas“ iš dalies naudojama iš atsinaujinančių energijos šaltinių pagaminta elektros energija – tai patvirtina sertifikatas „Powered by Green“. Bendrovėje kasmet siekiama perdirbti kuo didesnę dalį antrinių žaliavų, rinktis našesnes transporto priemones ir taupesnius būdus keliauti darbo reikalais. Tvarios veiklos principus Bendrovė siekia taikyti ir bendradarbiaudama su savo partneriais.

Per 2019 m. Bendrovėje sunaudota 1 661 MWh elektros energijos. Tai, palyginti su 2018 metais, kai buvo sunaudota 1 726 MWh, yra 3,8 proc. mažiau. Estijos filiale sunaudota 93 MWh elektros energijos.

Patalpoms šildyti 2019 metais suvartota 6 171 GJ energijos, palyginti su 2018 metais, energijos suvartojimas sumažėjo 2,3 proc. Estijos filiale šildymui suvartota 1 010 GJ energijos.

AB „Lietuvos draudimas“ spaudiniams sunaudoto popieriaus kiekis 2019 metais sudarė 15,5 t. Šis rodiklis, palyginti su praėjusiais metais, sumažėjo 18,4 proc. Estijos filialas toliau tęsia iniciatyvą siekdamas tapti biuru be popieriaus, 2019 metais sunaudota 1,0 t popieriaus.

Bendrovė per 2019 metus visuose savo skyriuose Lietuvoje sunaudavo 8,3 tūkst. kub. m vandens, t. y. 5,5 proc. mažiau nei ankstesniais metais. Gamtinių dujų per minėtą laikotarpį sunaudota 31,2 tūkst. kub. m, jų suvartojimas padidėjo 5,1 proc.

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas 2019 metais pradėjo iniciatyvą, skirtą raginti darbuotojus naudoti stalo vandenį vietoje buteliuose tiekiamo vandens, taip prisidėdama prie aplinkosaugos – mažindamas plastiko vartojimą ir taupydama vandens pristatymo kaštus.

Bendrovės darbuotojų naudojami automobiliai per metus iš viso nuvažiavo 6,3 mln. km.

Daugiausiai – 4,6 mln. km – nuvažiuota dyzeliniais automobiliais, 1,1 mln. km – benzininiais, o varomais dujomis – 590 tūkst. km. Bendrovės darbuotojai nuvažiavo taksi automobiliais Bendrovės poreikiams 4,8 tūkst. km.

Estijos filiale nuosavų automobilių nėra.

Per 2019 m. komandiruočių metu darbuotojai vidutinio ilgio skrydžiai sudarė 63 130 km, ilgo atstumo – 94 732 km.

Per 2019 m. AB „Lietuvos draudimas“ išvežė 900,9 kub. m atliekų, palyginti su 2018 metais, atliekų išvežta 1,42 proc. mažiau.

Bendrovė prisidėjo ir prie atliekų perdirbimo – per metus jos darbuotojai išrūšiavo ir atidavė perdirbti 0,9 t popieriaus.

---

## KORUPCIJOS PREVENCIJA

AB „Lietuvos draudimas“ laikosi griežtos korupcijos ir kyšininkavimo prevencijos politikos, kuri taikoma visiems Bendrovės darbuotojams ir visai vykdomai veiklai. AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai neturi teisės duoti, siūlyti ar priimti bet kokio pobūdžio kyšių ar „proceso spartinimo mokėjimų“, taip pat nederamų dovanų ar vaišių. Toks įpareigojimas galioja ne tik bendradarbiaujant su valstybės pareigūnais, bet ir su fiziniu ar juridiniu asmeniu.

AB „Lietuvos draudimas“ vidinio bendrovės intraneto svetainėje yra paskelbusi taisykles ir patarimų sąrašą, kaip ir kada darbuotojai gali teikti ir gauti dovanas ar kitas paslaugas nepažeisdami antikorpucinių teisės aktų. Bendrovėje yra numatyta, kad darbuotojams, galintiems susidurti su kyšininkavimu ir korupcija vykdant veiklą, turi būti prieinami antikorpucinės politikos įgyvendinimui aktualūs mokymai.

Apie bet kokius bandymus įteikti kyšį Bendrovės komandos nariai privalo nedelsdami pranešti teisėsaugos pareigūnams ir savo vadovybei. Bendrovė yra įsipareigojusi kovoti su kyšininkavimu ir korupcija atsižvelgiant į Lietuvoje galiojančius

teisės aktus, etikos standartus ir remiantis geriausia praktika, kuri išdėstyta Bendrovės Korupcijos ir kyšininkavimo prevencijos politikoje.

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



---

## ŽMOGAUS TEISIŲ PRIEŽIŪRA

Veikdama kaip socialiai atsakinga bendrovė, AB „Lietuvos draudimas“ laikosi žmogaus teisių principų, kurie nustatyti Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje, Darbo teisių ILO pagrindinėse konvencijose, ir yra Jungtinių Tautų Globalaus susitarimo signatarė. Bendrovė yra įsipareigojusi užtikrinti, kad jos veikloje būtų išvengta bet kokio žmogaus teisių pažeidimo.

AB „Lietuvos draudimas“ gerbia ir palaiko teisę į vienodas galimybes ir nediskriminuojantį elgesį, teisę į žmogaus

saugumą, vaikų teises, asociacijos laisvę ir teisę į kolektyvias derybas. Bendrovė užtikrina, kad jos veikloje nebus taikomas prievartinis darbas, darbuotojams bus suteikta saugi ir veiksminga palanki darbo vieta ir bus sumokamas sąžiningas atlyginimas, nebus mokami kyšiai, o Bendrovės produktai nebus naudojami piktnaudžiauti žmogaus teisėmis.

## BŪTI LYDERIU, KURTI VERTĘ KLIENTAMS IR NAUDĄ AKCININKAMS

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ toliau nuosekliai įgyvendino strategiją „Sėkmės kodas 2016–2020“, nuosekliai laikėsi savo misijos būti patikimais draudimo ekspertais ir naujas kryptis nubrėžiančiais ne gyvybės draudimo lyderiais, kuriančiais ir teikiančiais aktualius ir naujoviškus draudimo sprendimus.

Bendrovė rinkoje siekia užtikrintos lyderystės ir augimo, pelningos veiklos, teikia išskirtinį aptarnavimą klientams ir siekia išlaikyti aukštą darbuotojų įsitraukimo lygį.

Kęstutis Šerpytis  
Generalinis direktorius



2020 m. kovo 31 d.