

2020 METŲ METINIS PRANEŠIMAS





AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ METINIS PRANEŠIMAS

už metus, pasibaigusius 2020 m. gruodžio 31 d.

RINKOS APŽVALGA

Paskelbta pandemija ir dėl jos įvesti kai kurių veiklų ar sričių suvaržymai turėjo neigiamos įtakos ne gyvybės draudimo rinkai. 2020 metais Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos augimas, lyginant su 2019 metais, nežymiai krito. Remiantis Lietuvos banko duomenimis, šalies ne gyvybės draudimo rinka, įskaitant ir šalyje veikiančius užsienio draudimo įmonių filialus, 2020 metais pasirašė 664 mln. eurų draudimo įmokų, t. y. 1,6 proc. mažiau negu 2019 metais.

2020 metais ne gyvybės draudimo rinkoje buvo sudaryta 6,8 mln. draudimo sutarčių, kurių skaičius, palyginti su 2019 metais, krito 8,2 proc. 2020 metų pabaigoje Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkoje galiojo 4,9 mln. sutarčių, 2 proc. daugiau nei 2019 metais. Daugiausia sudarytų draudimo sutarčių 2020 metais buvo transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo (TPVCAD) – 45 proc. visų sutarčių, šiek tiek daugiau nei 2019 metais.

Pagal pasirašytas įmokas Transporto priemonių valdytojų privalomasis civilinės atsakomybės draudimas išlieka didžiausia ne gyvybės draudimo rūšimi – 2020 metais ji sugeneravo 237 mln. eurų įmokų, t. y. 36 proc. visų ne gyvybės draudimo rinkos įmokų. Verslo segmento Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo kritimas buvo nežymiai didesnis ir krito 8,6 proc., gyventojų segmente ši draudimo rūšis krito kiek lėčiau, jame įmokos 2020 metais sumažėjo 8,3 proc.

Antra didžiausia pagal pasirašytas įmokas rūšis yra sausumos transporto priemonių kasko draudimas. Kasko pasirašytos draudimo įmokos 2020 metais sudarė tiek pat kiek 2019 metais visų ne gyvybės draudimo rinkos įmokų – 23 proc., sutarčių skaičiaus dalis yra gerokai kuklesnė ir sudarė 6 proc. Gyventojų segmente sausumos transporto priemonių draudimo augimas 2020 metais išliko teigiamas ir viršijo 7 proc.,

tuo tarpu verslo segmento kasko draudimo pasirašytos įmokos krito beveik 7 proc.

Trečia didžiausia draudimo rūšis yra turto draudimas, sudarantis 16 proc. visų draudimo įmokų. Turto draudimui pandemija neturėjo neigiamos įtakos kaip motoriniams draudimams, todėl 2020 metais turto draudimas 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 77 proc. visos Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos.

2020 metais AB „Lietuvos draudimas“ pasirašytos įmokos ne gyvybės draudimo produktuose krito daugiau 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

2020 metais AB „Lietuvos draudimas“ sudarė 2 mln. draudimo sutarčių, t. y. beveik 10 proc. mažiau draudimo sutarčių negu 2019 metais, pasirašytos įmokos sumažėjo 3,4 proc. Iš viso 2020 metais Bendrovė Lietuvos rinkoje pasirašė 197 mln. eurų įmokų. Pagal turimą šalies rinkos

dalį AB „Lietuvos draudimas“ išlieka stipriu rinkos lyderiu – 2020 metų pabaigoje jai priklausė 29,6 proc. visos rinkos.

Gyventojų draudimo rinkos įmokos 2020 metais siekė 308 mln. eurų. Gyventojų segmento rinkos įmokų kritimas, lyginant su 2019 metais, buvo 1,4 proc., AB „Lietuvos draudimas“ krito 3,1 proc. Bendrovės verslo klientų segmento kritimas buvo neįvertinamas didesnis negu gyventojų segmento. AB „Lietuvos draudimas“ pasirašytų verslo draudimo įmokų suma 2020 metais krito 4 proc., kai rinka krito 1,8 proc.

Didelę įtaką 2020 metais rinkos augimui turėjo sveikatos draudimas, kurio įmokų suma, palyginti su 2019 metais, padidėjo daugiau nei 14 proc. AB „Lietuvos draudimas“ užimama sveikatos draudimo rinkos dalis užtelėjo sparčiau – iš visų draudimų, siūlančių šią paslaugą – nuo 11,8 proc. iki 15,2 proc.

ESTIJOS RINKA

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas 2020 m. pasirašė 10 proc. mažiau ne gyvybės draudimo įmokų nei 2019 m. – iš viso už 56 mln. eurų. Remiantis Estijos statistikos departamento duomenimis, 2020 m. AB „Lietuvos draudimas“ filialo augimas buvo neigiamas ir jo rinkos dalis Estijoje siekė 14,7 proc. AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas užėmė ketvirtą poziciją pagal įmokas Estijos ne gyvybės draudimo rinkoje.

FINANSINIAI BENDROVĖS REZULTATAI

2020 metais AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu pasirašė 253 mln. eurų ne gyvybės draudimo įmokų ir palyginti su 267 mln. eurų pasirašytų įmokų 2019 metais, sumažėjo 5,2 proc.

Grynasis AB „Lietuvos draudimas“ pelnas, įskaitant ir Estijos filialo rezultata, 2020 metais siekė 25,7 eurų, kai 2019 metais jis sudarė 21,5 mln. eurų. 2020 m. Bendrovės veikla buvo pelninga tiek vykdant ne gyvybės draudimo veiklą, tiek valdant investicijų portfelį.

Iš tiesioginės ne gyvybės draudimo veiklos per 2020 metus Bendrovė uždirbo 27,6 mln. eurų pelno (2019 metais – 21,4 mln. eurų). Sėkmingą ne gyvybės draudimo veiklos rezultatą ir stabilų pelną lėmė mažesnis išmokėtų žalų dydis, gerėjantys dalies verslo segmentų rezultatai ir mažėjančios veiklos sąnaudos. Pastovi Bendrovės fiksuotų sąnaudų kontrolė, susitelkimas efektyvumo didinimo veiksams neleido išlaidų rodikliui didėti, nežiūrint į sumažėjusias pasirašytas draudimo įmokas, o tai lemia Bendrovės pelningumo rodiklių gerėjimą.

2020 metais Bendrovė tęsė konservatyvią investavimo politiką, koncentruodama investicijas į Europos vyriausybų

skolos vertybinius popierius. Iš investicinės veiklos AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu uždirbo 2,7 mln. eurų pelno, palyginti su 3,9 mln. eurų pelno, uždirbto iš investicinės veiklos 2019 metais.

Bendrovės atlygintų žalų suma, lyginant su praeitais metais sumažėjo 5,7 proc. Bendrovė kartu su Estijos filialu 2020 m. klientams atlygino ne gyvybės draudimo nuostolių už 130,3 mln. eurų, (2019 m. – 138,1 mln. eurų).

2020 metais AB „Lietuvos draudimas“ pelno mokesčio sąnaudos išaugo 13 proc. ir sudarė 3,5 mln. eurų (2019 m. – 3,1 mln. eurų).



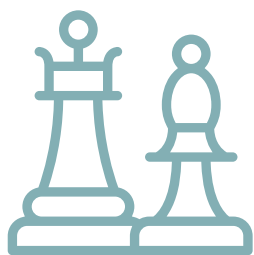
AKCININKAI IR STRUKTŪRA

AB „Lietuvos draudimas“ priklauso Lenkijos ir Vidurio bei Rytų Europos draudimo grupei „Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna“ (PZU SA), kuri 2020 metais valdė 100 proc. AB „Lietuvos draudimas“ akcijų.

Bendrovė per 2020 metus neįsigijo, nepelerdo ir 2020 m. gruodžio 31 d. neturėjo savų akcijų. AB „Lietuvos drau-

dimas“ 2019 metais ir 2020 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.



ĮMONĖS STRATEGIJA

2020 metais „Lietuvos draudimas“ pristatė naują strategiją „Restart“, pagal kurią veiks 2020–2022 metais. Strategija orientuota į sėkmingą augimą siekiant ir toliau išlaikyti rinkos lyderio pozicijas bei turėti stabilius finansinius rezultatus: nuoseklų pelningumą, ambicingą kombinuotą draudimo rodiklį bei efektyviai valdyti išlaidas.

BENDROVĖS KLIENTAI IR JŲ PATIRTIS

2020 metų pabaigoje AB „Lietuvos draudimas“ turėjo 588 155 unikalūs klientus. Iš jų 558 712 fiziniai ir 29 443 juridiniai klientai. 2019 metais Bendrovė turėjo 586 204 klientus.

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. 2020 metų pabaigoje „Klientų balso“ NPS (angl. Net Promoter Score) rodiklis siekė 74,4 proc.

(2019 m. – 72,9 proc.). Taip pat Bendrovė 2020 metais reikšmingai pagerino žalią administravimo NPS rodiklį, kuris pasiekė 70 proc. (2019 m. – 58,5 proc.)

Per 2020 metus privačių klientų skaičius sparčiausiai augo gyventojų turto produkte, o mažėjo tik privalomojo draudimo produkte. Juridinių klientų segmente didžiausias augimas fiksuotas komerciniame transporte (KASKO).

„YRA SKIRTUMAS, KUR DRAUSTIS“ – VERTĖS STRATEGIJA PRIVATIEMS KLIENTAMS

AB „Lietuvos draudimas“ tęsė 2015 metais pradėtą vertės strategiją privatiems klientams, toliau tobulindama ir plėsdama daugiau vertės klientui turinčius produktus.

PRIVALOMASIS VAIRUOTOJŲ DRAUDIMAS

Papildomos vertės sukurtos naujos kartos privalomojo transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo (TPVCAD) klientams. 2020 metais „Lietuvos draudimas“ klientams pristatė dar platesnę techninės pagalbos apsaugą TPVCAD klientams. Rinkoje išskirtinę paslaugą sudaro 10 verčių paketas.

Techninės pagalbos kelyje draudimas, apsidraudus privalomuoju draudimu, galioja neužsivedant automobiliu, pasibairgus 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. 2020 pavasarį šią pagalbą papildė tokios vertės: automobilio transportavimas sumaišius degalus ir sutrikus vairuotojo sveikatai bei taksi iš įvykio vietos.

AB „Lietuvos draudimas“ teikiama techninė pagalba kelyje klientams padėti 2020 metais buvo kviečiama beveik 17 tūkst. kartų. Techninės pagalbos paslauga naudojasi ir Bendrovės kasko klientai, ir visi Bendrovės privalomojo civilinės atsakomybės draudimo klientai. Populiariausia paslauga išliko automobilio transportavimas.

KASKO DRAUDIMAS

Bendrovė 2020 metais rinkai pristatė atnaujintą KASKO produktą. Produkto išskirtinumas – dar geresnės pakaitinio automobilio sąlygos Lietuvoje bei išplėtos techninės pagalbos vertės: buvo atnaujintos produkto taisyklės, patobulinta kainodara, įtrauktas lankstesnis draudimo sąlygų pasirinkimas.

BŪSTO DRAUDIMAS

Kaip ir kasmet, 2020 metais esamų klientų draudimo sąlygos buvo papildytos vertėmis, kad draudimo apsauga būtų nuolat aktuali, atitiktų poreikius, o klientai jaustų Bendrovės rūpestį.

Naujiems klientams 2020 metais buvo pateikti du verčių variantai: „būstas“ ir „būstas plus“, kuriuose padidinome civilinės atsakomybės sumas, nemokamai pridėjome asmens civilinę atsakomybę bei suteikėme pailgintą draudimo apsaugą. Siekiant paskatinti nesidraudusius gyventojus pasirūpinti būsto draudimu, Bendrovė organizavo komunikacijos kampaniją „Pailgintas būsto draudimas“ ir dovanavo 15 mėn. būsto apsaugą, už 12 mėn. kainą.

ASMENS DRAUDIMAS

2020 metus „Lietuvos draudimas“ pradėjo su akcija klientams „Du draudimai dovanų“ ir didelį dėmesį skyrė asmens draudimo pardavimams šeimų segmentui. Visiems naujiems šeimą asmens draudimu apdraudusiems klientams buvo padovanoti du papildomi draudimai: asmens civilinės atsakomybės ir gydymo išlaidų.

Reaguodama į pandemiją, 2020-aisiais bendrovė pasiūlė privatiems klientams galimybę įsigyti Asmens draudimo produktą su aktualia COVID-19 rizika.

ASMENS CIVILINĖS ATSAKOMYBĖS DRAUDIMAS

2020-ųjų vasarą „Lietuvos draudimas“ pristatė naują produktą – asmens civilinės atsakomybės draudimą. Iki šių

metų klientai panašią draudimo apsaugą įsigyti galėdavo šalia kito draudimo, t. y. pirkdami būsto draudimą, esant poreikiui galėdavo turėti ir ACA apsaugą, tačiau ne tokią plačią. 2020-aisiais klientams buvo pasiūlytas atskiras produktas su didesnėmis draudimo sumomis, išplėsta teritorija, kurį įsigijus galima apsisaugoti nuo finansinių nuostolių, kai žala padaroma tretiesiems asmenims.

Dažniausiai pasitaikančios situacijos yra: neatsargus vaikų elgesys kai sugadinamas turtas, gyvūnų sukeltos žalos, bei nemotorinių transporto priemonių (dviračių, paspirtukų, riedžių) atsitikimai.

MOKSLEIVIŲ DRAUDIMO PROGRAMA

Pandemijos metu didžioji dalis moksleivių mokėsi nuotoliniu būdu. Norėdama prisidėti prie švietimo šalyje bendrovė modifikavo ir išplėtė nuo 2018 metų vykdytą „Pradinukų draudimo“ programą. 2020 programa išplėsta į „Moksleivių draudimo“ programą, kurioje:

- Sulaukta virš 20 tūkst. registracijų ir nemokamai apdrausta beveik 18 tūkst. vaikų „Moksleivių draudimu“ (5 000 Eur suma) nuo nelaimingų atsitikimų eismo įvykio metu.
- Padovanota daugiau e. mokymosi aplinkų.
- Papildomas dėmesys skirtas mokytojams – už klasės registraciją mokytojui buvo padovanotas Asmens civilinės atsakomybės draudimas metams.

Šia programa Bendrovė siekia sumažinti tėvų išlaidas mokslo metų pradžioje ir padidinti saugumo jausmą šeimoje bei suteikti vaikams šiuolaikiškas mokymo priemones. Programa vykdoma bendradarbiaujant su partneriu „E. mokykla“.



KLIENTŲ APTARNAVIMAS

2020 metais prasidėjusi pasaulinė pandemija skatino dar efektyviau vystyti klientų aptarnavimo nuotoliniu būdu sistemas, o aptarnavimą pardavimo taškuose svarbiausia buvo padaryti kuo saugesnį.

Bendrovė valdo didžiausią pardavimų tinklą ir turi klientų aptarnavimo skyrius skirtinguose Lietuvos miestuose. 2020 metais visuose „Lietuvos draudimo“ skyriuose buvo įrengtos saugios klientų aptarnavimo vietos: stalų atitvarai,

dezinfekcijos priemonės. Pardavimų tinklo darbuotojai buvo aprūpinti veido kaukėmis, skydeliais, pirštinėmis, apmokyti tinkamai dezinfekuoti klientų aptarnavimo vietą. Bendrovės biuruose ir klientų aptarnavimo taškuose buvo įgyvendinami visi LR įstatymuose nurodyti COVID-19 saugumo reikalavimai: atstumo laikymas, srautų reguliavimas, patalpų vėdinimas.

SAVITARNOS SVETAINĖS VYSTYMAS

2020-aisiais bendrovė dar daugiau dėmesio skyrė klientų aptarnavimui e. erdvėje. Siekiant prisidėti prie pandemijos valdymo, bendrovė savo klientus informavo ir ragino rinktis nuotolinį aptarnavimą. „Lietuvos draudimo“ svetainėje klientai gali įsigyti reikiamus produktus, matyti visas turimas sutartis, patogiai apmokėti sąskaitas.

Šiomet savitarnoje buvo įdiegti patobulinimai:

- Sukurta galimybė klientams už paslaugas mokėti lanksčiau dalimis su automatinio įmokų nurašymu, naudojantis 3 didžiųjų bankų paslaugomis.
- Buvo pabaigtas naujos žalų administravimo sistemos „Mano žalos“ projektas. Ši sistema savitarnoje Savas LD „Lietuvos draudimo“ klientams suteikia galimybę

patogiai ir saugiai pateikti informaciją apie įvykį ar registruoti žalą, o žalų administravimo darbuotojai gali greitai ir operatyviai aptarnauti klientus. Šioje erdvėje taip pat įdiegta inovatyvi skaičiuoklė (Auda Smart), kuri automatiškai paskaičiuoja draudimo išmoką, kurią klientas gali pamatyti savo telefone. Jei viskas tinkama, klientas per dvi-tris dienas išmoką gauna į banko sąskaitą. „Mano žalos“ – tai inovatyvus ir efektyvus sprendimas, kuris suteikia galimybę kurti dar geresnę kliento patirtį.

Bendrai per 2020 metus Bendrovė fiksuoja prisijungimų prie savitarnos Savas LD augimą – klientai prie savitarnos sėkmingai jungėsi daugiau nei 922 tūkst. kartų (2019 m. – 251 tūkst.).

BENDRADARBIAVIMAS SU AGREGATORIAIS

AB „Lietuvos draudimas“ atsižvelgdamas į klientų poreikį ir saugumą perkant paslaugas nuotoliniu būdu 2020-aisiais pradėjo bendradarbiavimą su agregatoriais. Nuo balandžio mėnesio bendrovės klientai Privalomojo draudimo (TPV-CAD) pasiūlymus galėjo gauti edrauda.lt bei draudimas.lt internetinėse platformose, o nuo lapkričio mėn. ir „Perlas“ terminaluose.

VERSLO KLIENTŲ PRODUKTAI

Svarbiausia 2020 metais „Lietuvos draudimo“ verslo strategijoje buvo padėti šalies verslams įveikti pandemijos sukeltus iššūkius. Reaguodamas į situaciją dar 2020 metų balandžio mėnesį „Lietuvos draudimas“ pristatė draudimą verslui nuo COVID-19 viruso. Jis buvo sukurtas kartu su didžiausia šalies brokerių draudimo bendrove „Aon Baltic“ ir kvietė verslus apdrausti savo darbuotojus. Artėjant antrai koronaviruso bangai bendrovė adaptavo siūlytą apsaugą, praplėtė ją sudariusi galimybę kiekvienam gyventojui apsidrausti Asmens draudimu su COVID-19 rizika, o juridiniams klientams sudaryti Darbuotojų draudimo sutartis su šia rizika, turintiems Sveikatos draudimo apsaugą galima kompensuoti su COVID-19 susijusius tyrimus ar paslaugas.

COVID-19 draudimu darbuotojus draudė įmonės negalinčios suteikti jiems nuotolinio darbo galimybių. Per visus metus pasiūlymu AB „Lietuvos draudimo“ pasiūlymu pasinaudojo daugiau kaip 300 Lietuvos įmonių, kurios apdraudė virš 50 000 šalies darbuotojų. 2020 metų pabaigoje bendrovė skaičiavo, kad apdraustiems įmonių darbuotojams jau buvo išmokėjusi daugiau kaip 44 tūkst. Eur.

Sveikatos apsaugai darantis vis aktualesnei, 2020 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 įmonės, kurios anksčiau šio draudimo neturėjo. 2020 metų duomenimis, Bendrovės užimama sveikatos draudimo rinkos dalis ūgtelėjo sparčiausiai iš visų draudimų, siūlančių šią paslaugą – nuo 11,8 proc. iki 15,2 proc.

Prisidėdama prie emocinio stabilumo ir sveikatingumo Bendrovė savo Sveikatos draudimo klientams organizavimo nuotolines paskaitas sveikatinimo temomis.

Vertindama situaciją šalyje ir nuotoliniu paslaugų svarbą Bendrovė į Sveikatos draudimo padengiamų išlaidų paketą įtraukė ir nuotolinių medicinos konsultacijų apmokėjimą ir pradėjo bendradarbiavimą su „Mano daktaras“, kur sudarė savo Sveikatos draudimo klientams itin patogias sąlygas užsiregistruoti pas specialistą naudojantis šia e. sistema ar gauti nuotolinę konsultaciją.

INOVACIJOS

AB „Lietuvos draudimas“ ambicija – diegti inovacijas draudimo rinkoje taip efektyvinant įmonės darbuotojų veiklą ir gerinant klientų patirtį.

INOVATYVI PARDAVIMŲ SISTEMA

2020-aisiais bendrovė baigė svarbų naujos pardavimų sistemos etapą – į greitesnę ir efektyvesnę pačios bendrovės sukurtą pardavimų sistemą „goLD“ buvo įdiegti ir naudojimui paleisti visi produktai privatiems klientams. „goLD“ inovatyvi, informatyvi ir intuityvi pardavimų sistema, kurią Bendrovė sukūrė įmonės viduje. Sistema ilgainiui visiškai pakeis iki šiol naudotas pardavimų sistemas ir leis sukurti šiuolaikišką, dar paprastesnį ir patogesnį draudimo produktų pardavimo procesą.

Sistemos funkcionalumas kasdien AB „Lietuvos draudimas“ konsultantų, tarpininkų, brokerių ir paslaugų teikimo partnerių darbą paverčia paprastesniu, greitesniu bei efektyvesniu. Sistema suteikia galimybę sukurti pasiūlymą klientui vos per kelis žingsnius, t. y. suvedus pagrindinę informaciją apie klientą kelių mygtukų pagalba sugeneruojamas pasiūlymas, o pateiktą pasiūlymą paversti draudimo sutartimi galima vos vieno mygtuko spustelėjimu. Naujojoje pardavimų valdymo sistemoje aiškiai pateikta visa pardavėjui aktuali informacija apie klientą: išdraustumas, besibaigiančios sutartys, artimiausi mokėjimai ir pan. Šis žingsnis leidžia Bendrovės pardavimų komandai ir su AB „Lietuvos draudimas“ bendradarbiaujantiems brokeriams greičiau ir efektyviau įvykdyti pardavimą ir suteikti klientui inovatyvesnę draudimo paslaugos pirkimo patirtį.

HAKATONAS

Į inovacijų kūrimą įmonė įtraukia savo darbuotojus. Šiomet pirmą kartą bendrovėje buvo surengtas nuotolinis (įvertinant pandemijos riziką) duomenų analitikos hakatonas (datathon). Per 24 valandas darbuotojai fokusavosi į konkrečią verslo sritį – sukčiavimų tyrimą žalose. Buvo sukurti du įrankių prototipai, kurie remiasi dirbtiniu intelektu, o jų naudojimas reikšmingai prisidės prie greitesnio ir paprastesnio sukčiavimų atskleidimo ateityje.



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.

DARBAS PAGAL AGILE

AB „Lietuvos draudimas“ Informacinių technologijų ir operacijų departamentas jau ne vienerius metus tęsia darbą pagal Agile metodiką, naudoja 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.

ESTIJOS FILIALO VEIKLA

Estijos filialas sutelkė dėmesį į savitarnos platformos kūrimą. Kovą klientams buvo atvertas savitarnos portalas, kuriame žmonės galės matyti ir atnaujinti savo kontaktinius duomenis, peržiūrėti ir atsisiųsti draudimo polisus, peržiūrėti sąskaitas faktūras ir jas apmokėti, taip pat užsisakyti ir atsisiųsti žaliąją kortelę. 2021 m. savitarnos svetainė bus tobulinama ir padės Estijos filialui tapti dar modernesniam, skaidresniam ir unikaliau paslaugų teikėjui.

ŽALŲ REGULIAVIMAS LIETUVOJE

Per 2020 metus Lietuvoje užregistruotų žalų skaičius vienetais, palyginti su 2019 metais, augo 9,37 proc., iš viso užregistruota 215,6 tūkst. žalų. Didžiausią dalį Bendrovės sureguliuotų žalų Lietuvoje 2020 metais sudarė sveikatos žalos – 47,0 proc. ir transporto žalos 28,6 proc.

Bendrovė 2020 metais 73 proc. visų žalų sureguliuo per mėnesį, 27,8 proc. – per 5 dienas, 7,7 proc. žalų atlygino tą pačią dieną, kai apie ją buvo pranešta. Pandemijos situacija atnešė naują požiūrį į žalų apžiūras. Bendrovė daugiau žalų administravo iš klientų pateiktų sugadinto turto, transporto priemonių ir apdraustų daiktų nuotraukų.

Be pandemijos nuostolių, 2020-aisiais šalį siaubė kelios didelės audros. 2020 metais Bendrovės klientams dėl audrų ir kitų gamtos stichijų atlyginta 4,23 mln. eurų. 2020 metais daugiausiai nuostolių sukėlė kovo 12-14 dienomis praūžusi audra ir liūtis, nuostoliai siekia 1,6 mln. eurų. Daugiausiai nukentėjo Vilniaus bei Kauno miestai.

2020 metais baigta reguliuoti ir atlyginta didžiausia žala (0,140 mln. eurų) juridiniam asmeniui – dėl 2016 metais įvykusios vagystės, kurios metu, buvo pavogti kliento sandėlyje saugomi prietaisai – transformatoriai.

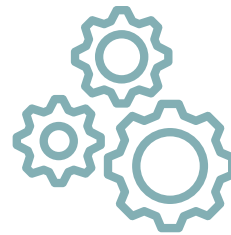
Didžiausia 2020 m. įvykusi ir atlyginta žala privačiam klientui – 0,180 mln. eurų už apdegusį gyvenamąjį namą – pilnai sudegė antras aukštas, stogas, pirmas aukštas smarkiai sulietas vandeniu.

Didžiausia 2020 metais įvykusi ir sureguliuota žala juridiniam klientui - išmokėta 0,146 mln. eurų dėl įvažiavimo į automatinį automobilio identifikavimo prietaisą.

Palyginus su 2019 metais, Bendrovėje išaiškinta 7,8 proc. mažiau (2020 m. – 769 vnt.) sukčiavimo atvejų, o jų vertė (neišmokėta suma) siekė 1,492 mln. eurų – 15,1 proc. mažiau nei 2019 metais. Dažniausiai pasitaikantys sukčiavimo tipai pagal išaiškintų sukčiavimų skaičių: 29 proc. - didinamas nuostolis, 26 proc. - įvykio aplinkybių klastojimas, 13 - proc. bandymas gauti draudimo išmoką apsidraudus po įvykio. Nors pagal skaičių įvykio aplinkybių klastojimas siekia tik 26 proc., tačiau šie atvejai yra didesnės vertės, įvykio aplinkybių klastojimas sudaro 35 proc. visų išaiškintų sukčiavimų vertės per 2020 metus (kai 2019 metais sudarė 30 proc.). Didžiausias 2019 metais išaiškintas sukčiavimas siekia 73,8 tūkst. eurų, šio įvykio metu buvo mėginama klastoti įvykio aplinkybes.

ŽALŲ REGULIAVIMAS ESTIJOJE

2020 m. AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas užregistravo 27 118 žalų, ir tai yra 17 proc. mažiau nei 2019 m. – dėl viruso nustatyti judėjimo apribojimai teigiamai veikė motorinių transporto priemonių žalų dažnį. Didžiausia žalų dalis Estijos filiale buvo transporto žalos, kurios sudarė 67,5 proc. visų žalų, 17,8 proc. privačios nuosavybės žalų ir 8,1 proc. kelionių draudimo žalų.



PERSONALO SRITIS

2020-ieji buvo didelių pokyčių metai darbo organizavimo srityje. „Lietuvos draudimas“ rūpindamasis savo darbuotojų saugumu visą savo veiklą perkėlė į nuotolinį darbą – pavasarį prasidėjus karantinui 97 proc. įmonės darbuotojų dirbo nuotoliniu būdu. Atsižvelgiant į šalies saugumo reikalavimus metų eigoje dalis darbuotojų (daugiausia pardavimo taškuose), laikantis saugumo reikalavimų ir reguliuojant srautus, grįžo į biurą. Didžioji dalis darbuotojų visus metus tęsė darbą nuotoliniu būdu.

Nepaisant sudėtingų sąlygų šalies darbo rinkoje „Lietuvos draudimui“ pavyko išlaikyti stabilius rodiklius. Bendra Bendrovės darbuotojų kaita įprastai svyruoja nuo 15 iki

11 proc. 2020 m. kaitos rodiklis buvo 13,5 proc. Palyginus Bendrovės kaitos rodiklį su rinkos duomenimis, pastebima, kad Lietuvos darbo rinkoje kaita 2020 metais buvo didesnė ir siekia 22 proc., draudimo sektoriuje – 19 proc.

AB „Lietuvos draudimas“, kartu su Estijos filialu 2020 metais dirbo 1 266 darbuotojai (skaičiuojant patvirtintais visais etatais). Lyginant su ankstesniais metais bendras darbuotojų skaičius 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 6 metus.

DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS

AB „Lietuvos draudimas“ įsitraukimo tyrimas yra naudojamas kaip įrankis objektyviai pamatuoti, kaip Bendrovei sekasi kurti pasitikėjimo ir įsitraukimo kultūrą, įvertinti strateginę darną, motyvavimą ir santykius bei tikslų įgyvendinimą. 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 darbuotojų ambasadoriais, darbdavys įgyja konkurencinį pranašumą kovojant dėl geriausių rinkoje esančių darbuotojų.

AB „Lietuvos draudimas“ stebi ir analizuoja savo darbuotojų įsitraukimą nuo 2000 metų bei inicijuoja veiksmus, kurie skatina darbuotojų įsitraukimą. 2020 metais tyrimas buvo atliktas atsižvelgiant į pasikeitusią darbo organizavimo situaciją, nuotolinį darbą, darbdavio elgesį per pandemiją. Apklausą atliko įmonė „Kantar TNS“, kuri rezultatus lygino su Lietuvos gyventojų apklausos duomenimis. Tyrime sudalyvavo 90 proc. visų Bendrovės darbuotojų, kurių įsitraukimą „Kantar TNS“ matavo remdamasi tokiais pagrindiniais kriterijais:

- Bendru pasitenkinimu
- Rekomendacija
- Pakartotinu įsitarbinimu

- Kolegų motyvacija
- Įmonės veikla ir sėkme.

Tyrimas parodė, kad „Lietuvos draudimo“ darbuotojų įsitraukimo indeksas 69, o tai yra 28 punktais daugiau nei Lietuvos vidurkis. Taip pat remiantis tyrimu Bendrovė įvertino galimybę ateityje tęsti mišrų darbo modelį, kuomet išlaikomas nuotolinio darbo ir darbo biure balansas. Didžioji dauguma (75 proc. Bendrovės darbuotojų) pasisakė, kad dirbti per nuotolį rinktųsi 3 ir daugiau darbo dienų: 3 dienas – 33 proc. 4 dienas – 17 proc., visos 5 dienas – 25 proc. Vieną dieną per savaitę dirbti namie norėtų 4 proc.

Tyrimu buvo įvertinta ir kaip pavyksta priimti sprendimus, ir kaip būti efektyviais lyginant darbą prieš pandemiją ir pandemijos metu.

- Sprendimų priėmimą ir darbo organizavimą vertinome labai aukštu 9,2 (iš 10) balu ir jis nekito lyginant vertinimus prieš pandemiją ir pandemijos metu.
- Asmeninį, savo komandos ir kitų komandų efektyvumą taip pat vertinome labai aukštai: atitinkamai 8,8; 9,0 ir 8,8. Pandemijos metu šie vertinimai kito labai nežymiai (-0,2 p. p.).



VIDINĖ KARJERA

AB „Lietuvos draudimas“ didelį dėmesį skiria darbuotojų vidinei karjerai ir skatina darbuotojų augimą įmonės viduje. 2020-aisiais 59 proc. laisvų pozicijų buvo užimta vidiniais kandidatais (2019 m. – 56 proc.). 2020 metais 74 darbuotojai padarė vidinę vertikalią arba horizontalią karjerą (2019 m. – 75). 7 žmonės tapo vadovais iš specialistų (2019 m. – 3), o 4 vadovai tapo kito lygio / kitos srities vadovais (2019 m. – 4).

2020 metais „Lietuvos draudime“ buvo išrinkta ir darbus pradėjo nauja darbo taryba, kurioje 11 narių, iš jų vienas narys deleguotas AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų profsąjungos. 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.

PERSONALO SRITIES VEIKLA ESTIJOS FILIALE

Estijos filialas 2019 m. dalyvavo Estijos socialinės apsaugos ministerijos ilgalaikėje programoje „Šeimai draugiškas darbdavys“. Programa skirta remti darbo ir laisvalaikio balansą. Programoje Estijos filialas apdovanotas sidabru. Filiale buvo tęsiama tradicija rinkti geriausią darbuotoją.



PAPILDOMOS NAUDOS

2020 metais, kuomet sveikatos priežiūros klausimas tapo dar aktualesnis nei įprastai, AB „Lietuvos draudimas“ visus gerai įvertintus ir praėjusius bandomąjį laikotarpį darbuotojus apdraudė Sveikatos draudimu. Bendrovė taip pat tęsė papildomą „sveikadienių“ naudą, t. y. atostogas, skirtas 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.

Gerindama darbo ir poilsio balansą nuo 2018 metų Bendrovė įvedė ir tęsia papildomų atostogų naudą: ilgiau nei dvejus metus gerai bei efektyviai dirbantiems darbuotojams suteikdama 5 papildomas atostogų 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.

PASIEKIMAI IR APDOVANOJIMAI

„Lietuvos draudimas“ 2020 metais buvo apdovanotas „PR impact awards“ 3 vietas apdovanojimu už vidinės komunikacijos veiksmus perkeliant visus darbuotojus dirbti nuotoliniu būdu. Bendrovė užtikrina ir teikia prioritetą greitai, efektyviai ir skaidriai informacijos sklaidai įmonės viduje, o tai turėjo didelę įtaką pandemijos metu įgyvendinat naują darbo modelį ir palaikant darbuotojų emocinį stabilumą. Pagrindiniai kriterijai, kuriais remiantis bendrovė vertino vidinės komunikacijos efektyvumą buvo:

- įtaka kuriant emociškai saugią aplinką, kurie darbuotojai įvertino 9,36 balo (iš 10).
- pasitikėjimas darbdaviu – 96 proc. darbuotojų įvardino, kad pasitikėjimas darbdaviu pandemijos metu padidėjo (44 proc.) arba nepakito (51 proc.).





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

Taip pat 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.

PARAMA SVEIKATOS SISTEMAI

AB „Lietuvos draudimas“ reagavo į situaciją šalyje prasidėjus pandemijai ir skyrė paramą sveikatos sistemai. Buvo įgyvendinta 30 000 Eur parama būtiniausiomis medicininėmis priemonėmis didžiausiai šalyje ligoninei – Kauno klinikoms bei 20 000 Eur skirta privačiam kovos su koronavirusu fondui – „Gydymo įstaigų paramos fondas“.

Paramą „Kauno klinikoms“ nuspręsta teikti sužinojus, kad kovos su koronavirusu pradžioje įstaigai stinga reikiamų priemonių – medicininių kaukių, respiratorių ir kt. AB „Lietuvos draudimas“ atliko priemonių pirkimą – daugiau nei 15 000 medicininių kaukių ir daugiau nei 2 000 respiratorių buvo perduoti gydymo įstaigai.

ESTIJOS FILIALO PARAMA SVEIKATOS SISTEMAI

Dėl pandemijos susidarius sudėtingai padėčiai Estijoje, Bendrovės filialas prisidėjo prie to, kad greitosios medicinos pagalbos, ligoninių ir pavojaus signalo centrų darbuotojai visoje Estijoje išliktų sveiki. Krizių židiniuose esančioms ligoninėms paaukota pirminės apsaugos priemonių už 3 880 Eur.

APSAUGOK MANE

2020 metais AB „Lietuvos draudimas“ tęsė vaikų saugumo keliuose akciją „Apsaugok mane“, ją surengdamas jau 21 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. 2020 metais „Apsaugok mane“ metu Bendrovė, kaip ir kasmet, kiekvieną Lietuvos pėsčiąjį moksleivį visą rugsėjo mėnesį apdraudė 5 tūkst. eurų suma. Švietimo ir mokslo ministerijos duomenimis, 2020 metais šalies mokyklose

iš viso mokėsi apie 320 tūkst. moksleivių. Pėsčiąjam moksleiviui patekus į eismo įvykį, jo tėvai ar globėjai turi pranešti apie jį AB „Lietuvos draudimas“ telefonu 1828 ir gauti priklausančią draudimo išmoką.

Įgyvendinant „Apsaugok mane“ iniciatyvą per 20 metų pavyko pasiekti visuomenės neabejingumą vaikų, kurie po vasaros atostogų grįžta į mokyklas, saugumui ir paskatinti rūpintis jais atsakingai.

MENTORYSTĖ LIETUVOS JUNIOR ACHIEVEMENT PROGRAMOJE

2019 metais AB „Lietuvos draudimas“ atnaujino ilgametę partnerystę su „Lietuvos Junior Achievement“ ir 2020-aisiais tęsė šią iniciatyvą. „Lietuvos Junior Achievement“ yra nevyriausybė 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 mokiniams vystyti pirmuosius verslus: konsultuoja, tampa mentoriais, suteikia praktikos.

2020-ųjų pavasarį šalyje pradėjus įgyvendinti nuotolinį mokymą, 10 AB „Lietuvos draudimas“ mentorių toliau dirbo su mokiniais nuotoliniu būdu. Viena iš „Lietuvos draudimo“ vadovų mentoriaujamų komandų 2020-ųjų mokslo metų pabaigoje, baigiamajame „Lietuvos Junior Achievement“ programos renginyje pateko į geriausiųjų dešimtuką. Tame pačiame renginyje Bendrovė įsteigė į savo nominaciją – apdovanojo „Inovatyviausią jaunąją moksleivių bendrovę“.

VIENTELIO 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 ilgiam laikui palieka saugyklas, todėl jų saugumui keliami itin aukšti reikalavimai.

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 puoselejamoms 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 2020 m. Bendrovėje sunaudota 1 493 MWh elektros energijos. Tai, palyginti su 2019 metais, kai buvo sunaudota 1 661 MWh, yra 3,77 proc. mažiau. Estijos filiale sunaudota 93 MWh elektros energijos.

Patalpoms šildyti 2020 metais suvartota 5 880 GJ energijos, palyginti su 2019 metais, energijos suvartojimas sumažėjo 4,95 proc.

AB „Lietuvos draudimas“ spaudiniams sunaudoto popieriaus kiekis 2020 metais sudarė 11,74 t. Šis rodiklis, palyginti su praėjusiais metais, sumažėjo 31,69 proc.

Bendrovė per 2020 metus visuose savo skyriuose Lietuvoje sunaudavo 5 902,40 kub. m vandens, t.y. 40,6 proc. mažiau nei ankstesniais metais. Gamtinių dujų per minėtą laikotarpį sunaudota 29,9 tūkst. kub. m, jų suvartojimas sumažėjo 4,42 proc.

Bendrovės darbuotojų naudojami automobiliai per metus iš viso nuvažiavo 5 599 mln. km. Daugiausiai – 4 413 mln. km – nuvažiuota dyzeliniais automobiliais, 1 078 mln. km – benzininiais, o varomais dujomis – 107,4 tūkst. km. Bendrovės darbuotojai nuvažiavo taksi automobiliais Bendrovės poreikiams 1,2 tūkst. km. Per 2020 m. komandiruočių metu darbuotojai nuskrido 25,173 tūkst. km

Per 2020 m. AB „Lietuvos draudimas“ išvežė 793,71 kub. m atliekų, palyginti su 2019 metais, atliekų išvežta 13,9 proc. mažiau. Bendrovė prisidėjo ir prie atliekų perdirbimo – per metus jos darbuotojai išrūšiavo ir atidavė perdirbti 1,27 t popieriaus.

APLINKOSAUGA ESTIJOS FILIALE

2020 m. Estijos filiale sunaudota 42 MWh elektros energijos, palyginti su 93 MWh 2019 m. Palyginti su 2019 m. (1 010 GJ), Estijos filialo šildymo energijos sąnaudos sumažėjo 13,6 proc. ir sudarė 873 GJ. Estijos filialas sunaudavo 336 kub. m vandens. Dėl COVID-19 2020 m. jo sunaudota 62 proc. mažiau nei 2019 m., nes kelis mėnesius biurai buvo uždaryti, ir dauguma darbuotojų dirbo iš namų.

Popieriaus sąnaudas 2020 m. Estijos filialui pavyko sumažinti nuo 0,97 t iki 0,8 t.

Estijos filiale nuosavų automobilių nėra.



BENDRASIS DUOMENŲ 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.

2020 metais buvo atnaujinta AB „Lietuvos draudimas“ Privatumo politika bei pagrindinius asmens duomenų apsaugos principus reglamentuojančios AB „Lietuvos draudimas“ Asmens duomenų teisinės apsaugos tvarka, Asmens duomenų saugumo pažeidimų nustatymo ir tyrimo tvarka ir Poveikio asmens duomenų apsaugai vertinimo tvarka, su kuriomis pasirašytinai supažindinti visi bendrovės darbuotojai. Kasmet visi AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai savo

žinias asmens duomenų apsaugos srityje gilina laikydami visiems privalomą žinių patikrinimo testą.

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

2020 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.

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 antikorupcinių teisės aktų. Bendrovėje yra numatyta, kad darbuotojams, galintiems susidurti su kyšininkavimu ir korupcija vykdant veiklą, turi būti prieinami antikorupcinės 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, kurią 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 sveikatai palanki darbo vieta ir bus sumokamas sąžiningas atlyginimas, nebus mokami kyšiai, o Bendrovės produktai nebus naudojami piktnaudžiauti žmogaus teisėmis.



BENDROVĖ TĘSIA NAUJO BIURŲ IR GYVENAMŲJŲ NAMŲ KOMPLEKSO STATYBAS

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 statybos pradėtos 2020 m. sausio 2 d. Kompleksą stato konkurso būdu pasirinktas generalinis rangovas – AB „Panevėžio statybos trestas“. Kompleksą projektuoja Lietuvos ir Danijos įmonių „Archinova“ ir „PLH Arkitekter AVS“ architektų komanda.



Šis administracinių ir gyvenamosios paskirties pastatų kompleksas visuomenei buvo pristatytas 2018 metų vasarą, projektas apsvaistytas 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 pabaigti 2022 m., AB „Lietuvos draudimas“ investicija į projektą sieks 18,5 milijonų eurų.

Sklypą, kuriame iškilis statiniai, „Lietuvos draudimas“ valdo pagal žemės panaudos sutartį su Nacionaline žemės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos. Jo užstatymas administraciniais, komercinės paskirties ir gyvenamaisiais pastatais buvo patvirtintas 2007 metais sklypo detalajame plane, kurį pavirtino Vilniaus miesto savivaldybė.

BŪTI LYDERIU, KURTI VERTĘ DARBUOTOJAMS, KLIENTAMS IR AKCININKAMS

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

Raimondas Geleževičius
L.e.p. Generalinis direktorius

2021 m. kovo 26 d.