LIETUVOS DRAUDIMAS

SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS ATASKAITA

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

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.

KORPORATYVINĖS SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPAI AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“

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 vadovaujamasi 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.

Veikdama kaip socialiai atsakinga įmonė, AB „Lietuvos draudimas“ visą dėmesį skiria šioms pagrindinėms veiklos sferoms: „Sukurkime saugų pasaulį“ (iniciatyvos, skirtos saugumui keliuose skatinti); „Kuriančios bendruomenės“ (iniciatyvos, skirtos stiprinti bendruomeniškumą, ypač regioninės reikšmės), skatinant bendrą veiklą ir įtraukiant į savanorystę Bendrovės darbuotojus. Tai veiklos, apimančios darbuotojų įsitraukimą ir dalyvavimą įvairiuose renginiuose bei Bendrovės darbuotojų iniciatyvos; „Jungianti istorija“ (AB „Lietuvos draudimas“ remia nacionalinio pasididžiavimo projektus skatindama modernų paveldą bei jaunimo finansinį švietimą ir (ar) visuomenės finansinę integraciją apimančius projektus). Veikdama šiose srityse (remdama šių sričių projektus ar organizuodama įvairias šias sritis apimančias kampanijas) Bendrovė siekia bendram tikslui suburti kuo daugiau žmonių ir kartu pabandyti išspręsti problemas – apsaugoti mus supantį pasaulį ir skatinti pokyčius, kurie padėtų sukurti saugesnę bei tvaresnę ateitį.

APSAUGOK MANE

2018 metais AB „Lietuvos draudimas“ tęsė vaikų saugumo keliuose akciją „Apsaugok mane“. 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.

19-tą kartą surengtos akcijos „Apsaugok mane“ metu Bendrovė kiekvieną Lietuvos pėsčiąjį moksleivį visą rugsėjo mėnesį apdraudė 5 tūkst. eurų suma. Švietimo ir mokslo ministerijos duomenimis, 2018 metais šalies mokyklose iš viso mokosi 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. 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, 2018 metais rugsėjį pavyko išvengti moksleivių žūčių keliuose.

Akcijos „Apsaugok mane“ metu 2018 metais AB „Lietuvos draudimas“ toliau tęsė ir plėtė iniciatyvą dovanoti šviesą atspindinčias liemenes šios akcijos mažesnių miestų ir rajonų mokykloms. 2018 metais Anykščių, Pasvalio, Joniškio, Raseinių, Širvintų, Molėtų, Šilutės, Zarasų, Utenos, Marijampolės mokyklų pradinių klasių moksleiviams AB „Lietuvos draudimas“ nupirko ir padovanojo 10 tūkstančių šviesą atspindinčių liemenių. Jos skiriamos saugesnėms vaikų išvykoms.

Šio projekto metu per 2017–2018 metus vaikams jau padovanota 22 tūkstančiai šviesą atspindinčių liemenių. 2017 metais liemenės padovanotos 12-os rajonų mokykloms.

Įgyvendinant „Apsaugok mane“ iniciatyvą per 19 metų pavyko pasiekti visuomenės neabejingumą vaikų, kurie po vasaros atostogų grįžta į mokyklas, saugumui ir paskatinti rūpintis jais atsakingai. AB „Lietuvos draudimas“ šią socialinės atsakomybės sritį laiko viena iš prioritetinių ir tęs akciją „Apsaugok mane“ ateinančiais metais.

VIENINTELIO ATRASTO ORIGINALAUS LIETUVOS NEPRIKLAUSOMYBĘ LIUDIJANČIO AKTO DRAUDIMAS

AB „Lietuvos draudimas“ Lietuvos Nepriklausomybės Atkūrimo 100-ųjų metinių proga apdraudė iš Vokietijos užsienio reikalų ministerijos politinio archyvo gautą Lietuvos Tarybos 1918 m. vasario 16 d. priimtą nutarimą, skelbiantį 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. AB „Lietuvos draudimas“ metų pabaigoje pratęsė šio dokumento draudimo laikotarpį.

„AŠ GALIU PADĖTI“

2018 metais AB „Lietuvos draudimas“ pradėjo programą „Aš galiu padėti“. Ši iniciatyva, rengiama bendradarbiaujant su Lietuvos Raudonuoju Kryžiumi, yra skirta kurti saugią aplinką ir padėti ištikus nelaimei. 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“ inicijavo pirmosios pagalbos mokymus savo darbuotojams ir klientams, kad tais atvejais, kai šalia jų atsitinka nelaimė, kiekvienas gebėtų suteikti pirmąją pagalbą iki atvykstant medikams. 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.

Projekto metu iš viso buvo surengta 211 mokymų sesijų 18-oje šalies miestų, jų metu suteikti pirmąją pagalbą išmokyta daugiau nei 2 400 žmonių. Ši iniciatyva taip pat skleidė pirmosios pagalbos suteikimo patarimus plačiajai visuomenei įvairiais visuomenės informavimo kanalais.

SAVANORIŠKA DARBUOTOJŲ VEIKLA

Praėjusiais metais Bendrovė padovanojo draudimą patriotinio projekto „Misija: Sibiras“ ekspedicijos į Sibirą dalyviams.

Bendrovės darbuotojai aktyviai dalyvauja suburdami Bendrovės komandas įvairiuose viešuose sporto renginiuose: 2018 metais AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai bėgo „Danske 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 aukciono metu buvo paaukoti pinigai, už kuriuos nupirkti televizoriai buvo padovanoti Jonavos senelių globos namams. Taip pat darbuotojai aktyviai remia gyvūnų globos namus.

AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ ESTIJOS FILIALO SOCIALIAI ATSAKINGA VEIKLA

2018 metų rugpjūčio mėnesį AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas jau antrą kartą surengė geriausio vairuotojo konkursą „Geriausias automobilio parkavimas Taline“. Šios iniciatyvos tikslas – ugdyti geresnius vairuotojų įgūdžius, ypač gebėjimo saugiai pasistatyti automobilį, nes net trečdalis eismo įvykių atsitinka dėl prastų vairuotojų įgūdžių statant automobilį.

Taip pat visus 2018 metus Estijos filialas vykdė aktyvią kampaniją socialiniuose tinkluose, skirtą žalų prevencijai, kurios metu kas savaitę vartotojai buvo informuojami apie įvairius žalą sukeliančius įvykius.

PASIEKIMAI IR APDOVANOJIMAI

Kasmet atliekamo Lietuvos Reputacijos tyrimo duomenimis, 2018 metais AB „Lietuvos draudimas“ pripažinta geriausią reputaciją turinčia draudimo bendrove Lietuvoje ir viena iš geriausią reputaciją turinčių įmonių visoje šalyje, vertinant visus sektorius. AB „Lietuvos draudimas“ geriausią reputaciją turinčių įmonių Lietuvoje bendroje TOP 15 reitingų lentelėje pakilo per penkias pozicijas – iš dešimtos vietos į penktą, palyginus su 2017 metais.

Vertinant verslo sektorių B2C (verslas – vartotojui), AB „Lietuvos draudimas“ pagal reputacijos indeksą užėmė trečią vietą tarp geriausią reputaciją turinčių B2C įmonių. Šis nepriklausomas tyrimas atliekamas kasmet, jo metu 2018 metais apklaustas 1 371 tyrimo dalyvis iš trijų skirtingų visuomenės grupių – sprendimų priėmėjai (įmonių vadovai, politikai ir pan.), nuomonės lyderiai (ekspertai, žurnalistai, rinkodaros specialistai ir pan.), visuomenės atstovai (18–74 metų šalies gyventojai) – 1 000. Įmonių reputacijos tyrimo metu buvo vertinama ir skirtingų verslo sektorių reputacija, atsižvelgiant į tris pagrindinius kriterijus: gera reputacija, patrauklumas ir teigiamas įvertinimas, pasitikėjimas.

Tradicinis slapto pirkėjo tyrimas, kurį kasmet nepriklausomai nuo rinkos dalyvių atlieka UAB „Slapto pirkėjo tyrimai“ (prekės ženklas „Dive Lietuva“), parodė, kad AB „Lietuvos draudimas“ pripažinta geriausiai klientus aptarnaujančia ne gyvybės draudimo bendrove. Tyrimas atskleidė, kad bendras klientų

aptarnavimo kriterijų įvykdymas draudimo sektoriuje 2018 m. siekė 89,7 proc. iš 100-o galimų. Tai atitinka vidutinę aptarnavimo kokybės grupę, o geriausiai klientus aptarnaujančios AB „Lietuvos draudimas“ vertinimas siekia 92,8 proc.

Dienraščio „Verslo žinios“ periodiškai atliekamas įsimintiniausių reklamų tyrimas, atliktas 2018 metų pabaigoje (kalėdiniu laikotarpiu), atskleidė, kad respondentai kaip įsimintiniausią (6–7 vietos tarp geriausių) ir labiausiai patikusią (3 vietą) įvardijo AB „Lietuvos draudimas“ pardavimų akcijos reklamą „Drauskis LD – laimėk BMW“. Šis įvertinimas pasiektas reklaminiu biudžetu neprilygstant didiesiems reklamdaviams.

Rinkodaros konferencijoje „Password 2018“ išrinktos efektyviausios metų rinkodaros kampanijos, AB „Lietuvos draudimo“ senjorų saugumo programa pripažinta „Efektyviausia pardavimų skatinimo kampanija už atrastą teisingą įžvalgą ir pasiektus puikius rezultatus“.

„LIETUVOS DRAUDIMAS“ – GERIAUSIAS DARBDAVYS

PERSONALO SRITIS

Kasmet vidutinė AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų kaita svyruoja nuo 12 iki 16 proc. Bendra Bendrovės darbuotojų kaita 2018 m. padidėjo nuo 12 iki 15 proc., savanoriška – nuo 7 iki 11 proc. Palyginus Bendrovės kaitos rodiklį su rinkos duomenimis, pastebima, kad rinkoje kaita yra dar didesnė ir siekia 23 proc., kur 5 proc. tenka nesavanoriškai ir 17 proc. savanoriškai kaitai. Kaita draudimo sektoriuje – 25 proc., savanoriška – 18 proc. (Korn Ferry duomenys).

AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu vidutinis darbuotojų skaičius (skaičiuojant patvirtintais visais etatais) 2018 m. buvo 1 342 (2017 m. – 1 361).

AB „Lietuvos draudimas“ didelį dėmesį skiria darbuotojų vidinei karjerai ir skatina darbuotojų ugdymą Bendrovės viduje: 31 proc. laisvų darbo vietų užpildo savi darbuotojai (t. y. kas trečią laisvą AB „Lietuvos draudimas“ poziciją užėmė vidinis darbuotojas).

2018 metais 70 darbuotojų (neįskaitant pardavimų srities) padarė vidinę karjerą Bendrovėje, iš jų 12 paskirti vadovais, o 5 vadovai tapo aukštesnio lygio vadovais. 2018 m. iš viso Bendrovėje praktiką atliko 5 studentai (2017 m. – 23), iš jų 1 po praktikos buvo įdarbintas į asistento pareigas. Iš viso per 2018 m. į asistento poziciją buvo įdarbinti 77 darbuotojai (2017 m. – 47), o 17 asistentų perkelti į specialisto poziciją (22 proc. iš visų asistentų).

AB „Lietuvos draudimas“ tęsia reikalingų pardavimo specialistų ugdymą toliau vykdydama jaunesniųjų draudimo konsultantų ugdymo programą: 2018 metais buvo priimta 40 jaunesniųjų draudimo konsultantų, dalis 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“ Estijos filialas daugiausia dėmesio 2018 metais skyrė geroms darbo sąlygoms, darbo ir poilsio balansui išlaikyti, darbuotojų pripažinimui ir apdovanojimui, vidinei komunikacijai, mokymams. Visi darbuotojai baigė BDAR reikalavimų mokymus. Bendrovės Estijos filialas dalyvavo Estijos socialinės apsaugos ministerijos programoje „Šeima ir šeimai draugiška darbovietė“, skirtoje vystyti šeimos ir darbo suderinamumą.

Plėtojant darbuotojų pripažinimo kultūrą Estijos filialo darbuotojams rengti įvairūs pasiekimų minėjimai, nominuotas Metų darbuotojas, pagerbti darbuotojai, minintys darbo filiale jubiliejų, ir kita.

„LIETUVOS DRAUDIMO“ DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS – 83 PROC.

AB „Lietuvos draudimas“ didžiuojasi savo įsitraukusiais darbuotojais. Tai leidžia mums išlaikyti geriausius darbuotojus dinamiškoje darbo rinkoje. Nuo 2012 metų mes vertiname darbuotojų įsitraukimą naudodami gerai pasaulyje žinomą AON „Geriausių darbdavių“ įsitraukimo tyrimo metodologiją.

Kiekvienais metais Bendrovės darbuotojai pildo internetinę anoniminę įsitraukimo apklausą. Šioje apklausoje matuojamas įsitraukimas bei kiti svarbūs faktoriai, tokie kaip mokymasis ir tobulėjimas, įgalinimas (autonomija), aukščiausia vadovybė, darbo ir laisvalaikio balansas, atlygis ir pripažinimas, ir kt. Kiekvienas vadovas, turintis 5 ar daugiau darbuotojų, gauna savo komandos rezultatus, kuriuos po to analizuoja, pristato komandai ir kartu su ja diskutuoja bei sudaro veiksmų planus. Taip darbuotojai ne tik pasako savo nuomonę, bet ir gali dalintis savo įžvalgomis, o kartu ir nuspręsti, kokių veiksmų reikėtų jų įsitraukimui didinti.

Darbuotojų įsitraukimo matavimas ir veiksmų planų sudarymas bei įgyvendinimas leidžia mūsų Bendrovei išlaikyti aukštus įsitraukimo rezultatus: 2018 metais AB „Lietuvos draudimas“ įsitraukimo indeksas buvo 83 proc. (įsitraukusių darbuotojų procentas organizacijoje), ir tai AON sertifikatu patvirtina, kad AB „Lietuvos draudimas“ yra vienas geriausių darbdavių ne tik Lietuvoje, bet ir Baltijos valstybėse šeštą kartą nuo 2012 metų.

AB „Lietuvos draudimas“ „Geriausio darbdavio“ tyrimas yra naudojamas kaip įrankis objektyviai pamatuoti, kaip Bendrovei sekasi kurti pasitikėjimo ir įsitraukimo kultūrą. 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.

Pagal šio tyrimo metodiką, įsitraukęs darbuotojas yra toks darbuotojas, kuris kalba apie organizaciją, savo ateitį sieja su ja ir dirba siekdamas organizacijos tikslų. Šių trijų įsitraukimo komponentų rezultatas Bendrovėje yra net 8 proc. punktais aukštesnis nei geriausių darbdavių vidurkis. 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, darbdavys įgyja konkurencinį pranašumą kovojant dėl geriausių rinkoje esančių darbuotojų.

Pripažinimas geriausiu darbdaviu yra ypatingas laimėjimas dar ir dėl to, kad tokį rezultatą pavyksta pasiekti didelei Bendrovei, kuri turi plačiai po Lietuvą išsibarsčiusį darbuotojų tinklą. 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. Tyrimo rengėjų patirtis kitose šalyse rodo, kad geriausio darbdavio titulas dar labiau sustiprina organizacijos patrauklumą darbuotojų akyse ir prisideda prie teigiamo organizacijos įvaizdžio kūrimo bei palaikymo išorėje.

PAPILDOMOS NAUDOS DARBUOTOJAMS. NAUJO DARBO KODEKSO ĮGYVENDINIMAS BEI PASIRENGIMAS MOKESČIŲ REFORMAI

AB „Lietuvos draudimas“ savo darbuotojams suteikė daugiau, nei numato nuo 2017 m. liepos 1 d. įsigaliojusio Darbo kodekso reikalavimai. Atsižvelgiant į darbuotojų atostogų laikotarpius, nuspręsta atostogų dienas iš kalendorinių į darbo dienas konvertuoti nuo 2018 metų – taip darbuotojai galėjo palankiau pasinaudoti sukauptomis kasmetinėmis atostogomis ir metų pradžioje konvertuojant atostogas nebuvo nė vieno faktiškai dirbančio darbuotojo, kuris būtų sukaupęs nepanaudotų atostogų daugiau kaip už trejus metus.

Rūpindamasi darbuotojų sveikata bendrovė AB „Lietuvos draudimas“ suteikia ir ligos atostogas. Taip kiekvienam darbuotojui per metus suteikiamos iki 4-ių darbo dienų atostogos, skirtos pagerinti sveikatą tais atvejais, kai darbuotojas nesikreipia į gydymo įstaigą, t. y. lengvesnių ir trumpalaikių sveikatos sutrikimų atvejais. Darbuotojai aktyviai naudojasi šia nauda – per 2018 m. jomis pasinaudojo daugiau nei pusė 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 patogu, pavyzdžiui, pasiilginti atostogas ir atostogauti papildomą atostogų savaitę arba išskaidyti padieniui ir penkias savaites dirbti po keturias darbo dienas.

AB „Lietuvos draudimas“ su Bendrovės Darbo taryba, kurią pagal Bendrovės darbuotojų skaičių sudaro 11 narių, iš jų vienas narys deleguotas AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų profsąjungos, per 2018 m. suderino pagal naujo LR darbo kodekso reikalavimus atnaujintas Bendrovės darbo tvarkos taisykles, pagal BDAR reikalavimus atnaujintą Bendrovės asmens duomenų teisinės apsaugos tvarką, taip pat numatomus darbuotojų darbo apmokėjimo pokyčius, susijusius su nauja mokesčių reforma, įsigaliojančia nuo 2019 m.

Įgyvendinant minėtus pokyčius 2018 m. Bendrovė su profesinių sąjungų atstovais pasirašė naujos redakcijos Kolektyvinę sutartį, kurią absoliučia balsų dauguma patvirtino AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojai, ji galioja visiems Bendrovės darbuotojams.

Per 2018 m. su visais darbuotojais yra pasirašytos naujos redakcijos darbo sutartys. Naujose darbo sutartyse numatytos alternatyvios proporcingo mokymo išlaidų grąžinimo galimybės, o įgyvendinant nuo 2019 m. pradžios prasidedančią LR mokesčių reformą fiksuotos pareiginės algos dydis suapvalintas darbuotojo naudai palankiau, nei numatyta įstatyme – iki euro vienetų. Atsižvelgiant į atliekamo darbo pobūdį, kai kuriems darbuotojams nustatytas lankstusis darbo laiko režimas ir nuotolinio darbo galimybės. Tarp grupės įmonių bendrų darbuotojų sudarytos naujos rūšies darbo sutartys su keliais

darbdaviais – tai leidžia supaprastinti tokių darbo santykių valdymą, administravimą ir pasidalinti sąnaudas.

2018 m. AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojui vidutiniškai per metus teko apie 31 val. mokymų (apie 4 dienos): darbuotojai kėlė kvalifikaciją vidinių ar išorinių mokymų metu bei seminaruose, vyko semtis patirties į konferencijas Lietuvoje ir užsienyje, taip pat mokėsi elektroninėje LD akademijoje – eLDa, dalyvavo renginyje „Moksliukų dienos“.

2018 m. apie 200 darbuotojų dalyvavo 26 konferencijose Lietuvoje bei 36 konferencijose užsienyje (Vokietijoje, Austrijoje, Lenkijoje, Vengrijoje, Belgijoje, Prancūzijoje, Latvijoje, Estijoje ir kt. šalyse).

AB „Lietuvos draudimas“ tęsia savo vidinę programą talentingiausiems ir potencialiausiems Bendrovės specialistams. 2018 m. vasarą startavo nauja AB „Lietuvos draudimas“ Talentų programa. Jos metu 18-ka potencialių savo srities specialistų pusantrų metų tobulins lyderystės, savęs pažinimo, komandinio darbo, projektų valdymo ir kitus lyderiui reikalingus įgūdžius. Šios programos tikslas – suteikti intensyvius mokymus ir galimybių potencialiausiems specialistams prisijungti prie įvairių sričių Bendrovei svarbių projektų bei ugdyti įvairias specialistų kompetencijas.

Darbuotojai ugdo naujus įgūdžius bei kelia kvalifikaciją ne tik mokymuose, padedant išorės lektoriams, tačiau perima patirtį ir vieni iš kitų. Septintąjį kartą Bendrovė įgyvendino „Moksliukų dienų“ iniciatyvą, kurios metu skirtingų sričių darbuotojai veda kolegoms skirtingus mokymus įvairiomis temomis. 2018 metais surengta 19 mokymų sesijų, kuriose dalyvavo apie 540 dalyvių.

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 2018 m. Bendrovėje sunaudota 1 726,5 MWh elektros energijos. Tai, palyginti su 2017 metais, kai buvo sunaudota 1 950 MWh, yra 13 proc. mažiau. Estijos filiale sunaudota 104,6 MWh elektros energijos.

Patalpoms šildyti 2018 metais suvartota 6 317,26 GJ energijos, palyginti su 2017 metais, energijos suvartojimas sumažėjo 12,7 proc. Estijos filiale šildymui suvartota 687 GJ energijos.

AB „Lietuvos draudimas“ spaudiniams sunaudoto popieriaus kiekis 2018 metais sudarė 18,31 t. Šis rodiklis, palyginti su praėjusiais metais, padidėjo 8,3 proc. Estijos filialas toliau tęsia iniciatyvą siekdamas tapti biuru be popieriaus, todėl 2018 metais buvo toliau mažinamas suvartojamo popieriaus skaičius: 2018 metais sunaudota 0,76 t popieriaus, arba 32 proc. mažiau nei 2017 metais.

Bendrovė per metus visuose savo skyriuose Lietuvoje sunaudojo 8 777,48 kub. m vandens, t. y. 6,3 proc. daugiau nei ankstesniais metais. Gamtinių dujų per minėtą laikotarpį sunaudota 29,7 tūkst. kub. m, jų suvartojimas sumažėjo 8,3 proc.

Bendrovei priklausantys automobiliai per metus iš viso nuvažiavo 5,6 mln. km, t. y. 1,7 proc. mažiau nei 2017 metais. Estijos filiale nuosavų automobilių nėra.

Daugiausiai – 4,5 mln. km – nuvažiuota dyzeliniais automobiliais, 1,03 mln. km – benzininiais, o varomais dujomis – 112 tūkst. km. Bendrovės darbuotojų naudojamais automobiliais nuvažiuota 42 tūkst. km, taksi automobiliais Bendrovės poreikiams – 5,3 tūkst. km.

Per 2018 m. komandiruočių metu darbuotojai trumpo atstumo skrydžiais bendrai nuskrido 4 007 km, vidutinio ilgio skrydžiai sudarė 67 423 km, ilgo atstumo – 31 314 km.

Per 2018 m. AB „Lietuvos draudimas“ išvežė 913,5 kub. m atliekų, palyginti su 2017 metais, atliekų išvežta 12,5 proc. mažiau.

Bendrovė prisidėjo ir prie atliekų perdirbimo – per metus jos darbuotojai išrūšiavo ir atidavė perdirbti 4,79 t popieriaus, t. y. 53 proc. daugiau nei 2017 metais.

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.

BŪTI LYDERIU, KURTI VERTĘ KLIENTAMS IR NAUDĄ AKCININKAMS

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

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

Kęstutis Šerpytis
Generalinis direktorius

2019 m. kovo 29 d.

SOCIAL RESPONSIBILITY: CREATING A SAFER WORLD

Lietuvos draudimas AB acts as a socially responsible member of the society and employer. The Company seeks to provide the best insurance offers and ideal customer service to its clients, and seeks ways of making the provided offers and services to be beneficial to the public. Therefore, it actively initiates and develops social responsibility projects.

LIETUVOS DRAUDIMAS AB CORPORATIVE SOCIAL RESPONSIBILITY PRINCIPLES

Lietuvos draudimas AB has been a participant of the Global Compact since 2008 and seeks to integrate the ten principles of the Compact as a part of its everyday organisation's culture and everyday work. The Global Compact principles, which the Company uses as its guide, are:

Principle 1: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights in their area of influence.

Principle 2: Make sure that businesses are not complicit in human rights abuses.

Principle 3: Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.

Principle 4: Businesses should seek elimination of all forms of forced and compulsory labour.

Principle 5: Businesses should seek effective abolition of child labour.

Principle 6: Businesses should seek elimination of discrimination in respect of employment and occupation.

Principle 7: Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.

Principle 8: Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.

Principle 9: Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.

Principle 10: Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.

The Company, as a socially responsible part of the public, acts according to the above-mentioned principles.

Acting as a socially responsible company, Lietuvos draudimas AB focuses all its efforts on the following main areas of operation: "Create a safe world" (initiative aimed at road safety promotion); "Creating communities" (initiative aimed at strengthening communities, especially on a regional level), promoting cooperation and involving the Company's employees in volunteering activities. These are the activities featuring involvement and participation of employees in various events and the Company's employee initiatives and donations; "Connecting history" (Lietuvos draudimas AB supports the national pride projects and promotes modern heritage and financial education of young people and/or projects of public financial integration). While being active in these areas (supporting the projects in these areas or organising various campaigns focused on such experiences), the Company seeks to bring together as many people as possible for a common cause to solve the problems together – to protect the world surrounding us and promote changes, which could facilitate the creation of a safer and more sustainable future.

PROTECT ME

In 2018, Lietuvos draudimas AB initiated the children's road safety action "Protect me". This is one of the long living social responsibility initiatives in Lithuania. It was first initiated in 2000 by Lietuvos draudimas AB together with the Vilnius City Municipality in Vilnius, which in the long-run spread across Lithuania.

During the 19th "Protect me" initiative, the Company insured every

pedestrian schoolchild in Lithuania in the month of September for the amount of EUR 5,000. According to the data of the Ministry of Education and Science, in 2018 approximately 320 thousand schoolchildren were studying in the schools of Lithuania. In the event a pedestrian schoolchild is involved in a traffic accident, his or her parents or guardians must report it to Lietuvos draudimas AB by calling 1828 and receive their insurance benefit.
There were 3 reports of children involved in accidents in September of the initiate. All their parents or guardians received the appropriate insurance benefits. Fortunately, no pupil road fatalities were reported in September 2018.

During the "Protect me" project of 2018, Lietuvos draudimas AB continued and expanded the project initiative to provide the schools of smaller towns and regions with safety vests. In 2018, Lietuvos draudimas AB purchased and presented 10,000 safety vests to children in primary classes of schools in Anykščiai, Pasvalys, Joniškis, Raseiniai, Širvintos, Molėtai, Šilutė, Zarasai, Utena and Marijampolė. They will be used to ensure safety of children during school outings.

In the course of implementation of this project in the period of 2017–2018, 22,000 safety vests have been provided to children. In 2017, safety vests were presented to 12 regional schools.

During 19 years of implementation of the "Protect me" initiative, this project succeeded in drawing the public's attention to the safety of children who return to schools after summer holidays, and encouraging to take care of these children with utmost responsibility. Lietuvos draudimas AB considers this social responsibility area to be one of its priority areas and will continue the "Protect me" initiative in the coming year.

Insuring the only found original copy of the Lithuanian Independence Act
In preparations to celebrate the 100 years anniversary of the restoration of the Lithuanian Independence, Lietuvos draudimas AB insured the Lithuanian Council's Decision of 16 February 1918 proclaiming the Independence of Lithuania, brought from the Political Archive of the Federal Ministry of the Interior of Germany.

The Company has provided extensive insurance coverage for this single found original copy of the Independence Act, which has become the symbol of Lithuania's 100th anniversary. This insurance coverage ensures its all-round safety during transporting, safekeeping and exposition as well as insurance of the place of exposition, in case the document, the area of exposition or visitors sustain damage due to a sudden and unexpected event. It is not common in archive practice that original documents leave the storage facilities for a longer period of time; therefore, particularly high safety standards are applied to their protection. From January to November, the document was displayed at the House of Signatories in Vilnius. At the end of the year, Lietuvos draudimas AB signed the extension of the document's insurance coverage.

I CAN HELP

In 2018, Lietuvos draudimas AB launched "I can help" programme. This initiative has been organised in cooperation with the Lithuanian Red Cross and is intended to create a safe environment and offer assistance during accidents. This programme designed to teach first aid assistance is intended for the company employees and clients. With regards to the essence of the insurance business, the promise is made to provide assistance when it is needed, therefore, Lietuvos draudimas AB initiated the first aid assistance training for its employees and clients to ensure that in the event of accident everyone is able to provide assistance before arrival of the medical emergency response team. 5 minutes – this is how long it takes for a human brain to die. In the event of cardiac arrest, a person stops breathing, and due to compromised blood flow, the brain's oxygen supply is cut off and it stops functioning in only 4-5 minutes. It takes some 10 minutes or longer for the ambulance to arrive. The aim of the project is to protect the Company's employees and their family members, as well as the clients, because the Company wants to enhance the safety and assurance both at work and at home in the event of life-threatening situations. If the heart massage is performed in time, it can help to avoid fatality and save someone's life; therefore, the ability to provide first aid assistance is a vital skill.

The total of 211 training sessions were organised in 18 cities across the country during this project, where more than 2,400 people were trained to offer emergency assistance. This initiative was also aimed at offering advice on the provision of first aid assistance by means of different public information channels.

VOLUNTEER WORK OF EMPLOYEES

Last year, the Company donated insurance to the participants of a patriotic project "Mission: Siberia", the expedition to Siberia.

The Company's employees actively take part in the Company's teams in various public sports events: in 2018, Lietuvos draudimas AB employees participated in the Danske Vilnius Marathon, the Velomarathon, and played basketball and football with other companies' teams in various inter-company tournaments.

The Company's employees actively create and participate in social initiatives. During this year's auction, the funds donated were used to purchase television sets for a Jonava retirement home. The employees also actively support animal shelters.

LIETUVOS DRAUDIMAS AB ESTONIAN BRANCH SOCIALLY RESPONSIBLE ACTIVITIES

In August 2018, Lietuvos draudimas AB Estonian branch organised its second driver competition: "Best car parking in Tallinn". The aim of this initiative is to train better driving skills, especially safe parking of vehicles, since a third of all traffic accidents occur due to poor parking skills of drivers.

Additionally, during the entire year of 2018, the Estonian branch executed an active campaign in social networks aimed at damage prevention, during which the drivers were informed about various events causing damage.

ACHIEVEMENTS AND AWARDS

According to the annual Lithuanian Reputation Survey, in 2018, Lietuvos draudimas AB was recognised to be the insurance company with the best reputation in Lithuania and the company with the highest reputation in the country in all sectors. In the TOP 15 general rating list of Lithuanian companies with the best reputation, Lietuvos draudimas AB climbed five positions up – from the tenth, taken in 2017, to the fifth position.

In the B2C (business-to-consumer) business sector, Lietuvos draudimas AB is classified as the third best according to the reputation index among the B2C companies with the highest reputation. This independent survey is carried out annually. In 2018, it was carried out on a sample of 1,371 respondents from three different public groups – decision makers (company managers, politicians, etc.), opinion leaders (experts, journalists, marketing specialists, etc.) and society representatives (country residents aged 18-74) – 1,000. The Company's reputation survey included evaluation of reputation in different business sectors

taking into account three main criteria: good reputation, attractiveness and positive assessment, and trust.

According to the results of the traditional mystery shopping survey conducted annually independently from the market participants by Slapto pirkėjo tyrimai UAB (trademark Dive Lietuva), Lietuvos draudimas AB was acknowledged to be the non-life insurance company with the best customer service. The survey revealed that the fulfilment of the general customer service criteria in the insurance sector amounted to 89.7% of 100 possible in 2018. This corresponds to the average service quality group. Meanwhile, the best customer service assessment of Lietuvos draudimas amounted to 92.8%.

In the periodic survey of the most memorable ads conducted by the daily newspaper Verslo Žinios at the end of 2018 (Christmas period), the sales promotion advertising "Buy insurance in LD, win BMW!" of Lietuvos draudimas AB was named as the most memorable (places 6-7 among the best) and most liked (place 3) advertising. This evaluation was achieved with the advertising budgets that do not compare to the largest advertisers.

Among the most effective marketing campaigns of the year chosen during Password 2018 marketing conference, Lietuvos draudimas AB seniors safety programme was recognised to be the Most Effective Sales Promotion Campaign for its insightful concept and excellent results achieved.

LIETUVOS DRAUDIMAS – BEST EMPLOYER

HUMAN RESOURCES

The annual average turnover at Lietuvos draudimas AB fluctuates between 12% and 16%. The general employee turnover in 2018 increased from 12% to 15%, voluntary from 7% to 11%. Comparing the Company's turnover indicator with market data demonstrates that the market turnover is even higher, amounting to 23%, where 5% accounts for involuntary and 17% for voluntary turnover. The turnover in the insurance sector is 25%, voluntary – 18% (according to Korn Ferry data).

The average number of employees (counted in approved FTE) in Lietuvos draudimas AB together with the Estonian branch was 1,342 in the financial year 2018 (1,361 in 2017).

Lietuvos draudimas AB pays a lot of attention to the internal career of its employees and promotes education of its employees inside of the Company: 31% of vacant positions at the Company are filled internally (i.e., every third vacancy is taken by the internal employee of Lietuvos draudimas AB).

In 2018, 70 employees (excluding sales areas) made an internal career at the Company, of which 12 were appointed managers, and 5 became managers of a higher level. In 2018, a total of 5 trainees took their internships at the Company

(23 in 2017), 1 of them was employed by Lietuvos draudimas AB after the internship period ended. A total of 77 people were employed as assistants in 2018 (47 in 2017), and 17 of these assistants were promoted to specialist positions (22% of all assistants).

Lietuvos draudimas AB continues upbringing of the needed sales specialists by continuing the junior insurance consultant's training programme in Lithuania: 40 junior insurance consultants were employed in 2018, half of them made the internal career and were transferred to the insurance consultant positions.

2 employees of the Company are delegated members of the Labour Disputes Commission under the State Labour Inspectorate, representing both the employer's and trade union's interests.

The Company is a member of the Human Resource Management Professionals Association (PVPA) participating actively in the activities and events of this organisation. One of the Company's employees is a lecturer of the HR Standard Programme organised by PVPA.

In 2018, Lietuvos draudimas AB Estonian branch mainly focused on maintaining good working conditions and balance between work and rest, employee acknowledgement and incentive, internal communication and training. All employees completed the training according to the GDPR requirements. The Company's Estonian branch participated in the Estonian programme of the Ministry of Social Affairs "Family and family-friendly workplace", which is designed to enhance reconciliation of family and work.

During the development of the employee recognition culture, the employees of the Estonian branch were presented with various achievement celebration events, the Employee of the Year nomination, the employees celebrating their anniversaries at the working place were honoured and celebrated, etc.

ENGAGEMENT OF LIETUVOS DRAUDIMAS AB EMPLOYEES – 83 PERCENT

Lietuvos draudimas AB takes pride in its engaged employees. It allows the Company to sustain its best employees in the dynamic labour market situation. Since the year 2012, the Company has measured the engagement of its employees according to the world-recognised Aon Best Employer involvement research methodology.

Every year, the Company's employees fill out an anonymous online involvement survey. This survey measures engagement and other important factors, such as learning and improvement, empowerment/autonomy, top management, work/rest balance, remuneration and recognition, etc. Every manager who has 5 or more employees receives the results of his team, which he analyses and presents to the team to initiate a discussion and set up action plans. In this manner, the employees can both express their opinions and are empowered to share their insights, as well as to determine which actions are required to enhance their engagement.

Measuring employee engagement, producing and implementation of actions plans allow our Company to maintain a high engagement level. In 2018, Lietuvos draudimas AB engagement index was 83% (a percentage of engaged employees in the organisation). As confirmed by Aon certifications, for the sixth time since 2012, Lietuvos draudimas AB is one of the best employers both in Lithuania and in the Baltic States.

The Lietuvos draudimas AB "Best Employer" research is used as a tool to objectively measure how well the Company is creating trust and an engagement culture in the workplace. By actively and openly cooperating with each employee, the Company manages to preserve the focus on a human being, the engagement of all employees and their satisfaction. Trust is successfully built not only in relations with clients but also inside the Company, i.e. between the employees and the employer: communication is open and uncomplicated, understanding each other is valued, and promises are kept.

According to this research method, an engaged employee is an employee who talks about the organisation, associates his future with it, and works for the benefit and result of the organisation. The result of these three engagement components is 8 percentage points higher than the

average of the best employers. Lietuvos draudimas AB does its best for the employees to be proud of working at the Company, to recommend it to their friends and acquaintances, and to become true ambassadors of the Company. In such a way, by creating the conditions for the Company's employees to become its ambassadors, the employer earns a competitive advantage in the fight for the best employees available on the labour market.

Being recognised as the best employer is a special achievement also because such a result is achieved by a large Company with the network of its employees spread across Lithuania. It is a great challenge to achieve results where the employees are actively engaged in the Company's activities and express their satisfaction on various aspects of the organization for a large company which has departments with tens or dozens of employees spread throughout the country. The experience of survey organisation experts in other countries shows that the title of the best employer reinforces the attractiveness of the organisation in the eyes of employees even further and adds up to the creation and supporting of a positive image of the organisation for the outside world.

ADDITIONAL BENEFITS FOR EMPLOYEES. IMPLEMENTATION OF THE NEW LABOUR CODE AND PREPARATION FOR TAX REFORM

Lietuvos draudimas AB provided to its employees more than what is stipulated in the requirements of the Labour Code that came into force on 1 July 2017. Taking into account the employee holiday leave periods, it has been decided to convert leave days from calendar to business days as of 2018, which allowed the employees to use their accumulated annual leave days in a more advantageous way, and when converting the leave days at the start of the year, there was not a single employee with unused leave days accumulations for more than three years.

Caring for the health of its employees, Lietuvos draudimas AB implemented the sick leave. Each employee is granted annually up to 4 business days to recover their health, whenever the employee is not treated by a healthcare institution, for example in cases of lighter and shorter-term health problems. The employees actively enjoy these benefits – more than half of the Company's employees used this possibility in 2018.

In order to improve the work and rest balance, in 2018, the Company introduced additional leave for employees employed for more than two years who produce good and efficient results – 5 calendar days per calendar year. The employees can use these days as they see fit, for example, to extend their leave by a week or take separate days off and work five weeks of four working days.

In 2018, together with the Company's Workers Council, which, according to the number of the Company's employees, comprises 11 members, where one of the members is delegated to Lietuvos draudimas AB labour union, Lietuvos draudimas AB coordinated the renewed Company's Internal Work Regulations according to the requirements of the new Labour Code

of the Republic of Lithuania, renewed the Company's Procedure for Protection of Personal Data according to the GDPR requirements, as well as the expected employee remuneration modifications related to the new Tax Reform to come into force in 2019.

For the purposes of implementation of the said changes, in 2018, the Company signed the recast Collective Agreement with the representatives of labour unions, which was confirmed by the absolute majority vote of the employees and is binding to all of the Company's employees.

In the course of 2018, the recast employment contracts were signed with all the employees. The new employment contracts provide for the alternative proportional training expenses restitution possibilities, while implementing the LR Tax Reform that comes into force as of the beginning of 2019, the fixed wage amount is rounded up to euro units for the employee benefit more than provided by the law. Taking into account the nature of the work performed, flexible working hours and remote work possibilities were made available to certain employees. The new type of an employment contract with several employers was concluded between the companies of the group in relation to shared employees, which allows simplifying the management and administration of such labour relations, and division of costs.

In 2018, an employee of Lietuvos draudimas AB received an average of ~31 hours of training (~4 days) per year: internal and external qualification improvement trainings and seminars, visits to Lithuanian and foreign companies allowing to expand experience, learning via the electronic LD Academy – eLDa, and participation in the Geek Days.

In 2018, ~200 employees attended 26 conferences in Lithuania and 36 conferences abroad (in Germany, Austria, Poland, Hungary, Belgium, France, Latvia, Estonia and other countries).

Lietuvos draudimas AB continues its internal programme for the most talented and potent Company specialists. In the summer of 2018, the new Talent Programme was launched by Lietuvos draudimas AB. During this six-months' programme, 18 potential specialists will be developing their leadership, self-acceptance, teamwork, project management skills and other expertise required from leaders. The aim of this programme is to provide intense training and possibilities to contribute to the development of important Company projects in various areas of expertise by its most potent specialists and improve their competences.

The employees develop their new skills and improve their qualifications not only during training and by helping external lecturers but also by drawing experience from each other. The Company organised the Geek Days initiative for the seventh time. During this initiative, employees from various areas of expertise provide training to their colleagues on different topics. In 2018, 19 training sessions were organised with approximately 540 participants.

SOCIAL RESPONSIBILITY AND ENVIRONMENTAL PROTECTION

Although the impact on nature and environmental pollution from the companies working in the same field as Lietuvos draudimas AB is minimal, we always search for ways for efficient consumption of resources we use every day and contribute to a more cherished environment. Therefore, since 2011, Lietuvos draudimas AB has been using energy from renewable energy sources as a part of its energy consumption. This is confirmed by the "Powered by Green" certificate. The Company strives to recycle as large a portion of secondary raw materials as possible, and choose more efficient means of transportation and more economical ways to travel for work assignments. The Company also seeks to apply the sustainable business principles in cooperation with its partners.

The Company used 1,726.5 MW of electricity in 2018. In 2017, power consumption amounted to 1,950 MW, which is 13% less. The energy consumption of the Estonian branch amounted to 104.6 MW.

In 2018, the energy consumption for heating of premises comprised 6,317.26

GJ, and compared to 2017, decreased by 12.7%. The heating energy consumption of the Estonian branch amounted to 687 GJ.

The amount of paper used by Lietuvos draudimas AB for printing amounted to 18.31 tons in 2018, and compared to last year's indicator, increased by 8.3%. The Estonian branch continues the initiative seeking to become a paperless office; therefore, it continued to focus on reducing paper consumptions in 2018: 0.76 tons of paper were used in 2018, which is by 32% less than in 2017.

In the course of the year, in all its division in Lithuania, the Company used 8,777.48 m^3 of water, which is by 6.3% more than in the previous year. The natural gas consumption amounted to 29.7 m^3, comprising an 8.3% decrease.

The mileage of the vehicles owned by the Company comprised a total of 5.6 million km, which is 1.7% less than in 2017, The Estonian branch owns no company vehicles.

The most travelling, i.e. 4.5 million km, was made by diesel cars, 1.03 million km – by petrol cars, and 112 thousand km – by LPG cars. The distance travelled by the Company's vehicles comprised 42 thousand km and 5.3 thousand km – by taxi for the Company's needs.

In 2018, the Company's employees flew a total of 4,007 km of short-haul flights, 103 67,423 km of medium-haul flights, and 31,314 km of long-haul flights.

In 2018, Lietuvos draudimas AB removed 913.5 m3 of waste, which is 12.5% less than in 2017.

The Company also contributed to the recycling of waste – during the year 2018, its employees separated and recycled 4.79 tons of paper, which is 53% more than in 2017.

CORRUPTION PREVENTION

Lietuvos draudimas AB takes a strict stance in its corruption and bribery prevention policy, which is binding for all Company employees and applies to all its activities. Lietuvos draudimas AB employees have no right to give, offer or accept any type of bribes or "process acceleration payments", as well as any inappropriate gifts or offerings. This commitment applies not only in interactions with the state officials but also with any natural or legal persons.

Lietuvos draudimas AB internal company intranet webpage has published the rules and advice list on how and when employees can give or take presents or other services without violating the anti-corruption legal acts. The Company has determined that employees who might encounter bribing and corruption in their activities should have access to anti-corruption policy implementation relevant training.

The Company's team members must immediately inform the law enforcement representatives or their own management regarding any attempts of bribing. The Company has undertaken the obligation to combat bribery and corruption according to the legal acts in force in Lithuania, codes of conducts, and according to the best practice, which is disclosed in the Company's Corruption and Bribery Prevention Policy.

The community of Lietuvos draudimas AB also joins the fight against corruption, as well as adherence to the supporting principle, which prohibits to support and allocate funds to political parties, military organisations, organisations representing any single religion and persons who seek individual support.

HUMAN RIGHTS

Acting as a socially responsible company, Lietuvos draudimas AB supports the human rights principles proclaimed in the Universal Declaration of Human Rights, the ILO Labour Core Conventions, and is a signatory of the UN Global Compact. The Company undertook to ensure that all types of human right violations are eliminated from its activities.

Lietuvos draudimas AB respects and upholds the right to equal opportunities and non-discriminatory behaviour, the right to security of persons, children's rights, freedom of association and the right to collective bargaining. In its activities, the Company ensures that no forced labour is used, that a safe and healthy workplace is provided and employees are paid a fair wage, that no bribes are paid and the Company's products are not used to abuse human rights.

BEING A LEADER, CREATING VALUE FOR CLIENTS AND BENEFITS TO THE SHAREHOLDERS

In 2019, the "Sekmes kodas 2016–2020" (Success Code 2016–2020) strategy will be further consistently implemented, the Company will further consistently upkeep its mission to be a reliable insurance expert and a leader of non-life insurance drawing new directions, and creating and providing relevant and innovative insurance solutions.

The Company will seek growth and ensured leadership on the market, as well as profitable activities. It will provide exceptional customer service and will seek to maintain a high level of employee involvement.

Kęstutis Šerpytis
Chief Executive Officer

27 March 2019