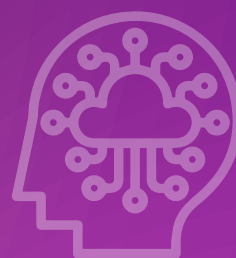


2021 METŲ METINIS PRANEŠIMAS





AB „LIETUVOS DRAUDIMAS“ METINIS PRANEŠIMAS

už metus, pasibaigusius 2021 m. gruodžio 31 d.

RINKOS APŽVALGA

2021 metais Lietuvos ne gyvybės draudimo rinka atsistatė ir kompensavo 2020 metų kritimą. Remiantis Lietuvos banko duomenimis, šalies ne gyvybės draudimo rinka, įskaitant ir šalyje veikiančius užsienio draudimo įmonių filialus, 2021 metais pasirašė 721 mln. eurų draudimo įmokų, t. y. 8,5 proc. daugiau negu 2020 metais.

2021 metais ne gyvybės draudimo rinkoje buvo sudaryta 7,1 mln. draudimo sutarčių, kurių skaičius, palyginti su 2020 metais, augo 5,1 proc. 2021 metų pabaigoje Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkoje galiojo 5,3 mln. sutarčių, 6,8 proc. daugiau nei 2020 metais. Daugiausia sudarytų draudimo sutarčių 2021 metais buvo transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo (TPVCAD) – 43 proc. visų sutarčių, šiek tiek mažiau nei 2020 metais.

Pagal pasirašytas įmokas Transporto priemonių valdytojų privalomasis civilinės atsakomybės draudimas išlieka didžiausia ne gyvybės draudimo rūšimi – 2021

metais ji sugeneravo 239 mln. eurų įmokų, t. y. 33 proc. visų ne gyvybės draudimo rinkos įmokų. Verslo segmento Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimas augo 4,5 proc., gyventojų segmente ši draudimo rūšis 2021 metais toliau krito, joje įmokos 2021 metais sumažėjo 6,1 proc.

Antra didžiausia pagal pasirašytas įmokas rūšis yra sausumos transporto priemonių kasko draudimas. Kasko pasirašytos draudimo įmokos 2021 metais sudarė tiek pat kiek 2020 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 2021 metais siekė beveik 16 proc., tuo tarpu verslo segmento kasko draudimo pasirašytos įmokos augo beveik 5 proc.

Trečia didžiausia draudimo rūšis yra turto draudimas, sudarantis 19 proc. visų draudimo įmokų. 2021

metais turto draudimas beveik padvigubino augimą, lyginant su 2020 metais, įmokos padidėjo 15 proc.

Kartu šios trys rūšys – TPVCAD, kasko ir turto draudimas – pagal pasirašytas draudimo įmokas sudaro beveik 76 proc. visos Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos.

2021 metais AB „Lietuvos draudimas“ pasirašytos įmokos ne gyvybės draudimo produktuose augo daugiau nei rinka Lietuvoje, tačiau kiek mažiau Estijoje. Bendrovė išlaiko lyderio poziciją Lietuvoje, o Estijoje patenka tarp keturių didžiausių ne gyvybės draudimo bendrovių.

2021 metais AB „Lietuvos draudimas“ sudarė 2 mln. draudimo sutarčių, t. y. beveik tiek pat sutarčių kaip 2020 metais. Pasirašytų draudimo įmokų augimo tempas yra 8,8 proc. Iš viso 2021 metais Bendrovė Lietuvos rinkoje pasirašė 214 mln. eurų įmokų. Pagal turimą šalies rinkos dalį AB „Lietuvos draudimas“ išlieka stipriu rinkos lyderiu – 2021 metų pabaigoje jai priklausė 29,7 proc. visos rinkos.

Gyventojų draudimo rinkos įmokos 2021 metais siekė 324 mln. eurų. Gyventojų segmento rinkos įmokų augimas, lyginant su 2020 metais, buvo 5,3 proc., AB „Lietuvos draudimas“ augo 3,3 proc. Bendrovės verslo klientų segmento augimas buvo žymiai didesnis negu gyventojų segmento. AB „Lietuvos draudimas“ pasirašytų verslo draudimo įmokų suma 2021 metais augo 17,2 proc., kai rinka augo 11,3 proc.

Didelę įtaką 2021 metais rinkos augimui turėjo sveikatos draudimas, kurio įmokų suma, palyginti su 2020 metais, padidėjo beveik 26 proc. AB „Lietuvos draudimas“ užimama sveikatos draudimo rinkos dalis ūgtelėjo sparčiausiai iš visų draudimų, siūlančių šią paslaugą – nuo 15,2 proc. iki 17,5 proc.

ESTIJOS RINKA

Estijos ne gyvybės draudimo rinkoje 2021 m. pasirašyta bendra 399 mln. eurų įmokų suma, kuri augo 4,2 proc. palyginti su 383 mln. eurų 2020 m. AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialo bendra pasirašyta ne gyvybės draudimo įmokų suma 2021 m. augo 3,6 proc. palyginti su 2020 m. ir iš viso sudarė 58 mln. eurų. Estijos statistikos departamento duomenimis, AB „Lietuvos draudimas“ rinkos dalis buvo 14,5 proc., t. y. per metus ji sumažėjo 0,2 proc. AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas buvo ketvirtas pagal pasirašytas įmokas Estijos ne gyvybės draudimo rinkoje.

TPVCAD rinkos įmokos neatsigavo ir liko mažesnės už ankstesnio laikotarpio įmokas -4 proc. (-3,6 mln. eurų). Augimą rinkoje daugiausia palaikė stiprus sveikatos draudimas (+190 proc. arba 3,85 mln. eurų), privačių automobilių draudimas (+6,5 proc. arba 4,1 mln. eurų), privataus turto draudimas (+5,6 proc. arba 3,9 mln. eurų), kuris krizių metu būna atspariausias, ir materialinių nuostolių draudimo augimas (+30 proc. arba 4 mln. eurų), kurį daugiausia lėmė LHV.

Ne gyvybės draudimo struktūroje 2021 m. dominavo transporto priemonių draudimas, kuris sudarė 55 proc., įskaitant kasko draudimą, kuris sudarė 31 proc., po to sekė turto draudimas su 29 proc. bendra pasirašytų įmokų suma rinkoje.

2021 m. gruodžio mėn. šalyje ne gyvybės draudimo sektoriuje veikė 13 bendrovių, tarp kurių 4 didžiausios bendrovės turėjo apie 70 proc. Estijos ne gyvybės draudimo rinkos. Estijos kapitalo draudimo įmonė „LHV Kindlustus“ pradėjo aktyviai siūlyti transporto priemonių draudimą 2021 m. „LHV Kindlustus“ taip pat siūlo būsto draudimą, TPVCAD ir kelionių draudimą, taip pat įrangos, papildomą garantinį draudimą ir materialinių nuostolių draudimą.

FINANSINIAI BENDROVĖS REZULTATAI

2021 metais AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu pasirašė 272 mln. eurų ne gyvybės draudimo įmokų ir palyginti su 253 mln. eurų pasirašytų įmokų 2020 metais, pasiekė 7,5 proc. augimą. Bendrovė sėkmingai augo abiejose savo rinkose – tiek Lietuvos, tiek Estijos.

AB „Lietuvos draudimas“ abiejose savo rinkose dirbo pelningai. Grynasis AB „Lietuvos draudimas“ pelnas,



įskaitant ir Estijos filialo rezultata, 2021 metais siekė 26,9 mln. eurų, kai 2020 metais jis sudarė 25,7 mln. eurų. 2021 m. Bendrovės veikla buvo pelninga tiek vykdant ne gyvybės draudimo veiklą, tiek valdant investicijų portfelį.

Iš tiesioginės ne gyvybės draudimo veiklos per 2021 metus Bendrovė uždirbo 27,9 mln. eurų pelno (2020 metais – 27,6 mln. eurų). Sėkmingą ne gyvybės draudimo veiklos rezultata ir stabilų pelną lėmė toliau augusios uždirbtos įmokos, kurios yra Bendrovės verslo apimčių didėjimo pasekmė ir mažėjantis išlaidų santykinis rodiklis. Bendrovės fiksuotų sąnaudų kontrolė, efektyvumo didinimo veiksmai neleidžia išlaidų rodikliui didėti tiek pat ar daugiau nei auga pajamos, o tai lemia Bendrovės pelningumo rodiklių gerėjimą.

2021 metais Bendrovė tęsė konservatyvią investavimo politiką, koncentruodama investicijas į Europos vyriausybių

skolos vertybinius popierius bei saugius stiprių įmonių vertybinius popierius.

2021 metai vertinant investicinę veiklą Bendrovei buvo taip pat sėkmingi. Iš investicinės veiklos AB „Lietuvos draudimas“ kartu su Estijos filialu uždirbo 3,2 mln. eurų pelno, palyginti su 2,8 mln. eurų pelno, uždirbto iš investicinės veiklos 2020 metais.

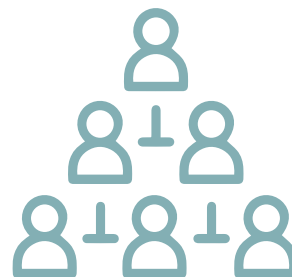
Kasmet auga Bendrovės klientams atlygintų žalų suma. Bendrovė kartu su Estijos filialu 2021 m. klientams atlygino ne gyvybės draudimo nuostolių už 142,9 mln. eurų, t. y. 10 proc. daugiau nei prieš metus (2020 m. – 130,3 mln. eurų).

2021 metais AB „Lietuvos draudimas“ pelno mokesčio sąnaudos išaugo 11 proc. ir sudarė 3,9 mln. eurų (2020 m. – 3,5 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 2021 metais valdė 100 proc. AB „Lietuvos draudimas“ akcijų.

Bendrovė per 2021 metus neįsigijo, neperleido ir 2021 m. gruodžio 31 d. neturėjo savų akcijų. AB „Lietuvos draudimas“ 2020 metais ir 2021 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

„Lietuvos draudimas“ 2020–2021 metais veikė pagal strategiją „Restart“. Strategija buvo orientuota į sėkmingą augimą, įmonės kaštų bazės optimizavimą siekiant išlaikyti rinkos lyderio pozicijas bei turėti stabilius finansinius rezultatus: nuoseklų pelningumą, ambicingą kombinuotą draudimo rodiklį bei efektyviai valdyti išlaidas.

2021-ųjų metų pabaigoje Bendrovė pasitvirtino naują strategiją 2022–2024 metams. Joje įmonė įsivardino savo tikslus susiedama juos ir su akcininko „PZU SA“ veiklos kryptimis. AB „Lietuvos draudimas“ ir toliau vykdys nuoseklią veiklą siekdamas stabilaus augimo bei geriausias klientų patirties. Bendrovė taip pat yra numatysiu daugiau dėmesio skirti tvarumo veikloms bei toliau kryptingai investuoti į darbuotojų gerovę.

BENDROVĖS KLIENTAI IR JŲ PATIRTIS

2021 metų pabaigoje AB „Lietuvos draudimas“ turėjo 597 234 unikalios klientus. Iš jų 561 937 fiziniai ir 31 297 juridiniai klientai. 2020 metais Bendrovė turėjo 588 155 klientus.

AB „Lietuvos draudimas“, siekdamas tobulinti teikiamas paslaugas ir sąlyčio su klientu taškus, nuo 2010 metų taiko „Klientų balso“ sistemą. Ši sistema padeda išklausti ir

išgirsti klientų nuomonę. 2021 metų pabaigoje „Klientų balso“ NPS (angl. Net Promoter Score) rodiklis siekė 77 proc. (2020 m. – 74 proc.).

Per 2021 metus privačių klientų skaičius sparčiausiai augo būsto, kasko, privalomojo civilinės atsakomybės draudimo produktuose. Juridinių klientų segmente didžiausias augimas buvo fiksuotas sveikatos ir kasko draudimuose.

„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 CIVILINĖS ATSAKOMYBĖS DRAUDIMAS:

2021-aisiais Bendrovė tobulino Privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo pasiūlymą ir klientams pasiūlė naują papildomą vertę prie įprasto draudimo paketo – draudimą nuo visiško automobilio sunaikinimo, orientuotą į klientus neturinčius kasko, bet norinčius apsisaugotų nuo nuostolių, kai po auto įvykio, kalto kliento automobilis yra pripažįstamas neremontuojamu (ekonomiškai neapsimoka remontuoti). Tokiu atveju klientui galima maksimali išmoka iki 10 000 Eur.

KASKO DRAUDIMAS

Po 2020 metais rinkai pristatyto atnaujinto kasko produkto, „Lietuvos draudimas“ 2021 metais jį toliau tobulino ir gerino, orientuodamasis į vertės didinimą klientui. Buvo padidinta nelaimingų atsitikimų draudimo suma nuo 10 000 iki 15 000 Eur, taip pat atnaujintos produkto taisyklės, kuriose panaikintos „pilkos zonos“, padidintas techninės pagalbos limitas nutikus įvykiui užsienyje, patikslintas gyvenamojo automobilio apibrėžimas.

BŪSTO DRAUDIMAS

2021 metais Bendrovė iš esmės peržiūrėjo būsto produkto draudimo taisykles ir išleido naują taisyklių redakciją siekdama, kad produkto apsauga atlieptų aktualius klientų poreikius. Pakeitimai buvo skirti ištaisyti neatitikimus, sumažinti „pilkąsias zonas“ dėl draudžiamųjų įvykių ir žinoma, papildyti aktualiausiomis vertėmis, kad draudimo apsauga būtų nuolat aktuali ir labiausiai atitinkanti kliento augančius poreikius rinkoje.

Naujiems klientams 2021 metais „Lietuvos draudimas“ tęsė prailginto būsto draudimo pasiūlymą. Siekiant paskatinti nesidraudusius gyventojus pasirūpinti būsto draudimu, Bendrovė organizavo komunikacijos kampaniją „Pailgintas būsto draudimas“ ir dovanavo 15 mėn. būsto apsaugą už 12 mėn. kainą. Akcijos metu visiems naujiems klientams, išsirinkus jų poreikius atitinkantį būsto draudimą, suteikėme vienodas papildomas vertes: padidinta civilinės atsakomybės draudimo suma, nemokamą asmens civilinės atsakomybės draudimą bei prailgintą draudimo apsaugą.

ASMENS DRAUDIMAS

2021 metų antrąją pusę „Lietuvos draudimas“ pradėjo su akcija klientams „Du draudimai dovanų“ ir didelį dėmesį skyrė asmens draudimo pardavimams šeimų segmentui. Visiems naujiems šeimų asmens draudimu apdraudusiems klientams buvo padovanoti du papildomi draudimai: asmens civilinės atsakomybės ir gydymo išlaidų.

KELIONIŲ DRAUDIMAS

Reaguodama į besitęsiančią pandemiją, 2021-aisiais Bendrovė savo klientams pasiūlė galimybę įsigyti kelionių draudimo produktą su aktualia, papildomai pasirenkama COVID-19 rizika.



KLIENTŲ APTARNAVIMAS

KLIENTŲ APTARNAVIMAS BIURUOSE

2021-aisiais AB „Lietuvos draudimas“ investavo į savo biurų atnaujinimą visoje Lietuvoje ir 2022-aisiais planuoja šiuos darbus tęsti. Iš viso Bendrovė atnaujino 26 savo biurus (palyginimui 2020 metais atnaujinti – 5, 2019 – 10 biurų patalpų), kuriuos pritaikė hibridiniam darbui.

Sprendimas dirbti hibridiniu būdu reiškia, kad Bendrovės darbuotojai, atsižvelgiant į besitęsiančią pandemiją, biure

dirba 0,5 koeficientu – dalį laiko dirbdami biure ir dalį namuose. Tokiam darbo modeliui reikalingos ir atnaujintos patalpos, kuriose būtų efektyviai išnaudotos mažesniais darbuotojų kiekiu reikalingos erdvės.

Kartu šis atnaujinimas reiškia ir modernius sprendimus Bendrovės klientams bei patogumą darbuotojui. Kiekvienas hibridiniam darbui pritaikytas biuras įrengtas atsižvelgiant į

vyraujančias šiuolaikines tendencijas: atnaujintas interjeras, sutvarkyta santechnika, el. tinklai, įrengtos klientų aptarnavimui patogios erdvės.

KLIENTŲ APTARNAVIMAS E. ERDVĖJE

2021 metai buvo dar vieni skaitmenizacijos šuolio metai, kurie pratęsė su COVID-19 pandemijos pradžia suintensyvėjusį klientų poreikį – draudimo klausimus spręsti nuotoliniu būdu. Matydama besikeičiančius klientų įpročius Bendrovė ir šiemet sutelkė dėmesį į klientų aptarnavimą e. erdvėje – toliau tobulino savo savitarnos sistemą Savas LD ir plėtė e. erdvėje galimų įsigyti paslaugų spektrą.

Vertinant klientų aktyvumą Bendrovė skaičiuoja tokius savitarnos rezultatus:

- Sėkmingų prisijungimų prie savitarnos skaičius 2021 metais paaugo net 54,2 proc., lyginant su 2020.
- 2021 metais fiksavome + 0,5 mln. daugiau sėkmingų prisijungimų.
- Kartu su prisijungimų augimu, 32 proc. augo ir apmokėjimai per Savas LD, kurių buvo surinkta beveik 7 mln. Eur daugiau nei 2020.

Per 2021-uosius gerindama klientų patirtį savitarnoje Bendrovė skyrė tam didžiąją dalį IT resursų ir atliko tokius pakeitimus:

- Patobulinimai pinigų likučio valdymo ir mokėjimo srityje;
- Praplėsti kasko žalų registravimo funkcionalumai;
- Kortelių mokėjimų plėtra;
- Verslo produktų pasiūlymų administravimo patobulinimai;
- Vairuotojų privalomojo civilinės atsakomybės draudimo žalų registravimo ir administravimo procesas;
- Žalų turto registravimo ir administravimo procesas.

Bendrai visi veiksmai leido reikšmingai padidinti aktyvių klientų dalį savitarnoje. Bendrovė fiksuoja, kad 2021-aisiais savitarnoje buvo 49,9 proc. aktyvių privačių klientų (2020 m. – 37,2), ir 16,5 proc. verslo klientų (2020 m. – 6,7 proc.).

Be pokyčių savitarnoje Bendrovė paruošė naujus produktus, kuriuos klientai gali patogiai įsigyti e. erdvėje, t. y. būsto ir kasko draudimo produktus. Taip pat komanda dirbo tobulindama kliento kelią „Lietuvos draudimo“ puslapyje www.ld.lt, kad šis būtų greitesnis ir patogesnis klientui.

VERSLO KLIENTAI – SANTYKIAI PAGRĮSTI PASITIKĖJIMU

Artimas ryšys ir pasitikėjimas – tai kertiniai aspektai, kuriuos Bendrovė puoselėja bendraudama su „Lietuvos draudimo“ verslo klientais. Siekiant sklandžiai bendradarbiauti, mūsų organizacijoje vykdomė įvairias iniciatyvas – juridinius klientus kviečiame į šviečiamuosius ir pramoginius renginius, raginame pasikalbėti ne tik apie verslą ar būsimus kontraktus, tačiau pabendrauti ir kiek kitoje, neformalioje aplinkoje.

2021 m. duomenimis verslo sektoriuje pasiekėme 22,8 % rinkos dalies, per 12 mėnesių augome 17,2 % lyginant su 2020 m. Vertiname, kad verslo klientai pasitiki, renkasi mus ir leidžia prisidėti prie jų verslo saugumo.

2021 m. ir verslo klientų poreikiai atliepė bendrą nuotaiką – verslai ieškojo kelių į geresnę fizinę ir psichologinę savo darbuotojų sveikatą, o žmonės vertino tokius darbdavių žingsnius. Sveikatos apsaugai išliekant svarbiu aspektu, 2021 metais AB „Lietuvos draudimas“ ir toliau plėtė apdraustųjų sveikatos draudimu skaičių ir padidino savo rinkos dalį šiame produkte, siūlydamas papildomų veiksmų kompleksą, kuris padėjo išplėsti šio segmento skvarbą ir paskatino naudotis sveikatos draudimu tas įmones, kurios anksčiau šio draudimo neturėjo.

Skaičiuojama, kad per 2021 metus Sveikatos draudimas visoje rinkoje augo 25,9 %, o AB „Lietuvos draudimas“ sveikatos draudimo pardavimai kasmet auga – 2020 m. 47,2 %, o 2021 m. 44,7 % ir turima rinkos dalis pasiekė 17,5 %, kas reiškia, kad bendrovė įsitvirtinimo antroje vietoje rinkoje.

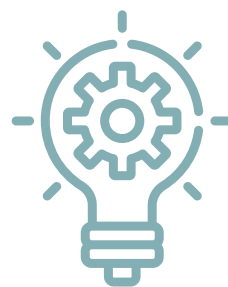


Prisidėdama prie emocinio stabilumo ir sveikatingumo Bendrovė savo sveikatos draudimo verslo klientams organizavimo nuotolines paskaitas sveikatinimo temomis. Ryšiui puoselėti AB „Lietuvos draudimas“ 2021-aisiais sukūrė naują e. erdvę bendravimui su brokeriais ir tarpininkais, kur patogiai dalinasi svarbia informacija bei ekspertų įžvalgomis. Taip pat vykdė prevencinę komunikacijos liniją socialiniame tinkle „LinkedIn“ pavadinimu #patarimasverslui.

2021 metai džiugino ir naujomis partnerystėmis su kitais Lietuvos rinkos verslais kuriant geriausių patirtį klientams. Pradėta bendradarbiauti su AB „Lietuvos paštas“, „Tele2 Lietuva“, „Elektrum Lietuva“, kurios padeda kiekvienam klientui AB „Lietuvos draudimas“ paslaugas įsigyti jam patogiausiu būdu.

INOVACIJOS

Skaitmenizacija ir nuotolinis darbas 2020 metais prasidėjęs kaip atsakas į krizę, 2021 metais virto į transformuojantį mechanizmą, kuris kvietė plėsti verslo principus. AB „Lietuvos draudimas“ ambicija – diegti inovacijas draudimo rinkoje taip efektyvinant įmonės darbuotojų veiklą ir gerinant klientų patirtį.



ŽALOS REGULIAVIMAS – KLIENTUI PATOGIAUSIU METU

Nuo pat pandemijos pradžios AB „Lietuvos draudimas“ fiksavo augantį klientų aktyvumą internete: tiek įsigyjant produktus, tiek naudojantis savitarna bei administruojant žalas. Pristatydama prie naujų klientų įpročių 2021-aisiais AB „Lietuvos draudimas“ reikšmingai atnaujino žalų administravimo sritį atlikdama esminius pakeitimus. Pirmasis pakeitimas įgyvendintas 2021 m. rugpjūčio mėnesį, kai visas žalų registravimo procesas perkeltas į savitarnos svetainę Savas LD.

Žalos tvarkymas savitarnoje klientui reiškia moderniam pasaulyje aktualiausias dalykus: laisvę tvarkyti žalą patogiu metu, bet kurią savaitės dieną (24/7) bei duomenų saugumą. Savitarna apsaugota unikaliais kliento prisijungimais, tad tai yra saugiausias būdas bendrauti su draudiku.

Kliento žalų registravimas savitarnoje užtikrina ir greitesnį žalų administravimą, nes pats procesas tampa tiesesnis – kai visa kliento informacija yra vienoje vietoje, ekspertas greičiau

ją valdo, peržiūri, analizuoja, dėl to klientą išmoka pasiekia greičiau nei įprastai.

Klientams, kurie rečiau naudojami paslaugomis internete, Bendrovė buvo paruošusi visą informacinę medžiagą, kurioje pažingsniui paaiškinamas naujas procesas. „Lietuvos draudimo“ skambučių centro komanda buvo pasiruošusi padėti kiekvienam klientui, konsultuodama žalų registravimo metu. Taip pat visuose klientų aptarnavimo taškuose Bendrovė yra įrengusi savitarnos kompiuterius arba planšetes, kuriais galima naudotis jungiantis prie savitarnos, o ten dirbantys ekspertai visada yra pasiruošę padėti kilus klausimams.

2021-ųjų metų pabaigoje vertindama pokyčio sėkmę Bendrovė fiksuoja, kad 82 proc. privačių klientų jau naudojami savitarna Savas LD savo žalų registravimui. Atitinkamai žvelgiant į verslo klientus taip pat matomas pokytis – savitarnoje žalas registruoja 66 proc. klientų.

SUREGULIUOTOS PIRMOS ŽALOS BE DARBUOTOJO ĮSITRAUKIMO

2021-ųjų metų rudenį pirmą kartą AB „Lietuvos draudimas“ istorijoje buvo sureguliuota motorinė žala be žalų darbuotojų dalyvavimo – t. y. visiškai robotizuotu būdu. Robotizuotas būdas – savitarnoje Savas LD pradėjusi veikti Privalomojo vairuotojų civilinės atsakomybės draudimo ir kasko draudimo žalų skaičiuoklė.

Naujai įdiegta skaičiuoklė įgalina klientą savarankiškai ne tik informuoti apie žalą faktą, bet ir nurodžius apgadintimus – iškart gauti išmokos paskaičiavimą, kurį atlieka algoritmas. Klientas visą žalų administravimo kelią nueina savarankiškai: registruoja žalą savitarnoje, įsivertina nuostolį, pateikia dokumentus, žalą nuotraukomis, nurodo banko sąskaitą bei sutikęs su įvertinta žala gauna išmoką. Visame šiame procese joks žalų darbuotojas nedalyvauja.

Tam, kad automatinis algoritmas apskaičiuotų kliento žalą, įrankis buvo pritaikytas AB „Lietuvos draudimas“ klientų poreikiams, Bendrovės darbuotojai nustatė ir sudiegė taisykles kiekvienam galimam automobilio apgadintimui įvertinti, būtent pagal šias taisykles algoritmas vertina ir apskaičiuoja klientui priklausančią išmoką.

Žalos išmokėjimas vyksta trimis etapais:

- Sugadinimų suvedimas – klientas sukelia reikalingą informaciją į sistemą ir pažymi sugadintimus;
- Įvertinimas pagal taisykles – vidinis algoritmas įvertina kliento pažymėtus apgadintimus pagal nustatytas taisykles;
- Skaičiavimo mechanizmas – algoritmo apskaičiuota išmoka nusiunčiama klientui, kuris ir patvirtina ar ši jam tinkama;

- Jei klientas su algoritmo nurodyta suma nesutinka, tik tuomet žala perduodama žalų specialistui administruoti toliau.

Robotizuotas žalos reguliavimas leidžia AB „Lietuvos draudimas“ maksimaliai sutrumpinti žalos ciklą ir klientui išmoką sumokėti per trumpiausią laiką, kartu taupant ir mūsų komandos darbo resursus. Planuojama, kad ateityje šis automatinis procesas vystysis taip, kad po kliento sprendimo „Sutinku“, jis gaus išmoką kelių valandų ar net minučių laikotarpyje, t. y. ne ilgiau nei trunka momentinis mokėjimas.



GOLD – MODERNI PARDAVIMŲ SISTEMA

2021-aisiais Bendrovė visus savo pardavimus privatiems klientams ir dalį verslo pardavimų pradėjo vykdyti tik naudojantis savo pačių sukurta inovatyvia ir intuityvia pardavimų sistema goLD. Sistemos funkcionalumas kasdienį AB „Lietuvos draudimas“ konsultantų, tarpininkų ir brokerių 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 suteikiant klientui inovatyvesnę draudimo paslaugos pirkimo patirtį, o darbuotojui – modernų ir lengvai naudojamą įrankį.

ESTIJOS FILIALO VEIKLA

2020 m. pabaigoje buvo pristatytas sveikatos draudimo produktas siekiant dalyvauti sparčiai augančioje sveikatos draudimo rinkoje. Per pirmąjį pusmetį AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas sutelkė dėmesį į tolesnį sveikatos draudimo produkto kūrimą produkto sistemoje ir savitarnos platformoje. Produktas buvo pristatytas 2021 m. liepos mėn. ir antrasis pusmetis buvo labai sėkmingas, nes pardavimai viršijo planą.

Buvo pradėtos kelios žalių administravimo iniciatyvos, siekiant didesnio veiksmingumo:

- Buvo pradėtas tiesioginis žalų administravimas su keliomis patikimomis automobilių remonto dirbtuvėmis ir pasirašytos pirmosios sutartys su automobilių remonto dirbtuvėmis siekiant padidinti kasko ir TPVCAD žalų administravimo veiklos veiksmingumą;
- Užbaigtas klientų vertės (pagal šviesoforo šviesų principą) nustatymo rengimas ir jis pradėtas taikyti TIA – visi žalų ir kliento laukai rodo 3 dydžius: kliento bendrą pasirašytų įmokų sumą, žalos sumą ir polisų skaičių;

- Toliau vystomas automatinio sąskaitų faktūrų apmokėjimo procesas administruojant žalas, projektą numatyta pradėti 2022 m. pradžioje. Pagrindinis tikslas yra sumažinti rankinio darbo apimtį administruojant žalas ir automatizuoti žalų administravimo procesą.

Vykdomas savitarnos portalo II etapo vystymas: žalų formose iš anksto įrašomi polisų duomenys, pateikiama sutarties nutraukimo forma, kuriamos reklamos vietos. Atnaujinimus planuojama paleisti 2022 m. Tolesnė planuojama savitarnos plėtra, kuri prasideda 2022 m., yra žalų registravimo remonto dirbtuvėms funkcionalumas.

Skolų valdymo gerinimas pradedant SMS siuntimo projektą, siunčiant SMS žinutes draudėjams apie neapmokėtas sąskaitas faktūras. Projektas duoda laukiamų rezultatus.

Pradėtas pardavinėti TPVCAD draudimas už mėnesines iš anksto apmokamas įmokas internetinėje parduotuvėje ir tiesioginio pardavimo kanalu.

ŽALŲ REGULIAVIMAS LIETUVOJE

Per 2021 metus Lietuvoje užregistruotų žalų skaičius vienetais, palyginti su 2020 metais, augo 43,98 proc., iš viso užregistruota 311,6 tūkst. žalų. Didžiausią dalį Bendrovės sureguliuotų žalų Lietuvoje 2021 metais sudarė sveikatos žalos – 54,67 proc. ir transporto žalos 22,30 proc.

Bendrovė 2021 metais 73,20 proc. visų žalų (išskyrus sveikatos žalas) sureguliuo per mėnesį, 28,23 proc. – per 5 dienas, 5,55 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.

2021 metais Bendrovės klientams dėl audrų ir kitų gamtos stichijų atlyginta 2,87 mln. eurų. 2021 metais daugiausiai nuostolių sukėlė gausus sniegas žiemos periodu, nuostoliai siekė 1,27 mln. eurų.

2021 metais baigta reguliuoti ir atlyginta didžiausia žala (0,553 mln. eurų) juridiniam asmeniui – dėl 2018 metais įvykusio gaisro, kurio metu sudegė grūdų sandėlis.

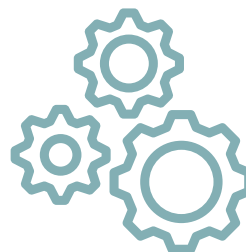
Didžiausia 2021 m. įvykusi ir atlyginta žala privačiam klientui – 0,145 mln. eurų už sudegusį verslo paskirties statinį.

Didžiausia 2021 metais įvykusi ir sureguliuota žala juridiniam klientui – 0,551 mln. eurų dėl biodujų jėgaineje kilusio gaisro.

Palyginus su 2020 metais, Bendrovėje išaiškinta 68,27 proc. daugiau (2021 m. – 1294 vnt.) sukčiavimo atvejų, o jų vertė (neišmokėta suma) siekė 2,342 mln. eurų – 56,92 proc. daugiau nei 2020 metais. Dažniausiai pasitaikantys sukčiavimo tipai pagal išaiškintų sukčiavimų skaičių: 52,09 proc. – didinamas nuostolis, 17,08 proc. – įvykio aplinkybių klastojimas, 9,74 proc. – bandymas gauti draudimo išmoką apsidraudus po įvykio. Nors pagal skaičių įvykio aplinkybių klastojimas siekia tik 17,08 proc., tačiau šie atvejai yra didesnės vertės, įvykio aplinkybių klastojimas sudaro 34,91 proc. visų išaiškintų sukčiavimų vertės per 2021 metus (kai 2020 metais sudarė 34,90 proc.). Didžiausias 2021 metais išaiškintas sukčiavimas siekia 0,455 mln. eurų, šio įvykio metu buvo mėginama klastoti įvykio aplinkybes ir didinti nuostolį.

ŽALŲ REGULIAVIMAS ESTIJOJE

AB „Lietuvos draudimas“ Estijos filialas užregistravo 29 083 žalas 2021 m., kas yra 7,2 proc. daugiau nei 2020 m. Didžiausią dalį žalų Estijos filiale sudarė su transporto priemonėmis susijusios žalos, sudariusios 68,5 proc. (2020 m. – 65,2 proc.) visų žalų, su privačiu turtu susijusios žalos – 18,8 proc. (2020 m. – 19,1 proc.) ir kelionių draudimo žalos – 3,9 proc. (2020 m. – 8,6 proc.).



PERSONALO SRITIS

AB „Lietuvos draudimas“ 2021 metais dirbo 866 darbuotojai (2020 m. – 958). Vidutinis AB „Lietuvos draudimas“ darbuotojų stažas yra 10,6 meto, o vidutinis amžius 42 metai. Šis rodiklis yra stabilus, nekintantis jau 6 metus. 2021 m. kaitos rodiklis buvo 19,8 % (savanoriška kaita – 15,3 %).



DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS

AB „Lietuvos draudimas“ stebi ir analizuoja savo darbuotojų įsitraukimą nuo 2000 metų bei inicijuoja veiksmus, kurie skatina darbuotojų įsitraukimą.

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.

Įsitraukimo tyrimą stebime dvejomis kryptimis, kiek turime **įsitraukusių darbuotojų** ir koks yra **procentilis**, lyginant su kitomis organizacijomis pasaulyje. Procentilio vertinimas – tai organizacijos diagnostika, kai vertinami tik kiekybiniai duomenys (koks balas buvo skirtas atsakant į pateiktus klausimus), o įsitraukimo lygiams nustatyti jau imami visi klausimai bei kokybiniai duomenys, pvz., atsakymų pildymo laikas balais, komentarai ir jų pobūdis, t. y. teigiami, neigiami ar net neįrašyti. Savo įmonės rezultatą šiame lyginame su 2019-ųjų metų rezultatu, nes tuomet naudojome tą pačią metodiką ir su kitų įmonių, atliekančių šį tyrimą, rezultatais.

Remiantis tyrimo duomenimis, šiais metais „Lietuvos draudime“ 27 % darbuotojų yra įsitraukę, lyginant su 2019 metais, šis skaičius užaugo daugiau nei trigubai. Šie darbuotojai yra įsitraukę ir jaučiasi patenkinti. Jie yra motyvuoti dirbti geriau nei tikimasi, taip pat rodo puikų pavyzdį kitiems ir dėl bendrovės yra pasiryžę kasdien nueiti ekstrą mylią.

64 % darbuotojų patenka į skalę per vidurį. Tai reiškia, kad šie darbuotojai puikiai atlieka savo darbą ir yra labai svarbi

organizacijos dalis. Jie turi būti vertinami ir pripažinti, kai jie pasiekia išsikeltus tikslus. Tačiau šie darbuotojai papildomo žingsnio nėra linkę žengti.

9 % organizacijos darbuotojų priskiriami neįsitraukusių grupei. Šie darbuotojai yra tylomis arba pasyviai neįsitraukę. Jie nuleido rankas ar pasidavė, bet daugelis iš jų turi potencialo tapti labiau įsitraukę, jei nepasitenkinimo priežastys būtų pašalintos.

Vertinant procentilio rodiklį atliekama organizacijos analizė, lyginant pasiektus rodiklius su kitomis įmonėmis visame pasaulyje. Žemiausias galimas procentilis yra 1 %, didžiausias 99 %. Procentiliu vertinamos 4 organizacijos kryptis:

- **Įsitraukimo kultūra** – ar organizacijoje egzistuoja kultūra, užtikrinanti pagarbą darbuotojams, motyvuojanti juos, suteikianti jiems galimybių ir pasiūlanti iššūkių?
- **Motyvavimas ir santykiai** – ar vadovai motyvuoja darbuotojus siekti pačių geriausių rezultatų? Ar kuria stiprius santykius ir buria vieningą komandą?
- **Strateginė darna** – ar darbuotojai supranta, kuria kryptimi juda organizacija ir kaip jie prisideda prie jos sėkmės?
- **Įgyvendinimas** – ar vadovai aiškiai apibrėžia lūkesčius, užtikrina darbuotojų atskaitomybę ir siekia apčiuopiamų rezultatų?

98 procentilis sako, kad veiklos, kurias AB „Lietuvos draudimas“ vykdo dėl savo darbuotojų yra vertinamos, tinkamos ir suprantamos darbuotojams. Iš esmės darbuotojai vertina tai, ką jiems suteikia bendrovė: aplinką, kultūrą, karjeros galimybes, jiems aiškios įmonės strateginės kryptis ir pan. Kartu šis rodiklis parodo, kad šiuo aspektu esame geresni už 98 % tyrime dalyvavusių įmonių, o tai išties puikus rezultatas.

VIDINĖ KARJERA

„AB „Lietuvos draudimas“ didelį dėmesį skiria darbuotojų vidinei karjerai ir skatina darbuotojų augimą įmonės viduje. 2021-aisiais 63 proc. laisvų pozicijų buvo užimta vidiniais kandidatais (2020 m. – 59 proc.). 2021 metais 90 darbuotojų padarė vidinę vertikalią arba horizontalią karjerą (2020 m. – 74). 3 specialistai tapo vadovais (2020 m. – 7), o 7 vadovai tapo kito lygio/kitos srities vadovais (2020 m. – 4).

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



PAPILDOMOS NAUDOS

Šiandieninėje visuomenėje, kai nuotolinis ar hibridinis darbas tampa neatsiejama visų organizacijų dalimi, vis dažniau kalbama ne tik apie tokio darbo ypatumus, bet ir apie darbuotojų savijautą. Neretai dirbdami namuose jaučiame, kaip išsitrina riba tarp darbo ir asmeninio gyvenimo, o stokojant socialinio kontakto su kolegomis pasigendame bendrumo ir priklausymo organizacijai jausmo, sunkiau susitvarkome su kylančiomis emocijomis, mažiau judame.

AB „Lietuvos draudimas“ jau antri metai dirbame per nuotolį, ateityje toliau planuojame dirbti hibridiniu būdu ir mums rūpi, kad kiekvienas mūsų darbuotojas adaptuotųsi ir jaustųsi gerai. Suprasdama viso to aktualumą, Bendrovė kvietė darbuotojus kartu rūpintis savo emocine ir fizine gerove ir pristatė tęstinę programą „Jaučiuosi gerai“. Darbuotojai dalyvavo paskaitose apie emocijas darbe, psichologinį atsparumą, atjautą. Taip pat darbuotojai buvo kviečiami fizinę savijautą gerinti dalyvaujant Bendrovės organizuojamuose ėjimo iššūkiuose kaip „LD šimtmečio iššūkis“ ir „Walk15 organizacijų iššūkis“.

Atsižvelgdama į nuotolinio ir hibridinio darbo tendencijas ir rūpindamasi kokybiška darbuotojų darbo vieta namuose, Bendrovė skyrė finansinę dovaną – 200 Eur kiekvienam darbuotojui (išskyrus asistentus) pasigerinti savo darbo vietą namuose.

Siekiant geresnio darbo ir laisvalaikio balanso Bendrovė patvirtino darbostogas – 182 dienas per metus Europos Sąjungoje visiems darbuotojams, kuriems leidžia darbo pobūdis. Darbostogas, vienas iš tų dalykų, kurios atkeliavo su nuotoliniu darbu, pasitikėjimu grįsta lyderyste ir įsitvirtina kaip normali praktika, kai darbuotojas pasirenka nuotoliniu būdu dirbti būdamas kitoje šalyje.

Darbuotojai ypatingai gerai vertina Bendrovės papildomą naudą – 5 papildomas atostogų dienas per kalendorinius metus. Ši nauda suteikiama ilgiau nei dvejus metus dirbantiems darbuotojams. AB „Lietuvos draudimas“ skatina darbuotojus išlaikyti darbo ir laisvalaikio balansą, gerą savijautą, todėl rūpinasi, kad darbuotojai skirtų papildomo laiko savo poilsiui.

AB „Lietuvos draudimas“ ir toliau rūpinosi darbuotojų sveikata ir visus darbuotojus (gerai įvertintus ir praėjusius bandomąjį laikotarpį) 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. Bendrovė taip pat suteikė galimybę nemokamai pasiskiepyti nuo gripo. Kaip ir kiekvienais metais AB „Lietuvos draudimas“ draudė savo darbuotojus nuo nelaimingų atsitikimų.

DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJŲ STIPRINIMAS

2021-aisiais metais tęsėsi pandemija, kuri sąlygojo nuotolinį arba hibridinį darbą. Šios darbo formos lėmė ir nuotolinį mokymąsi bei dalyvavimą konferencijose. Net 95 proc. mokymų vyko nuotoliniu formatu. Per 2021 metus mokymuose dalyvavo 1102 įmonės darbuotojai. AB „Lietuvos draudimas“ 1 darbuotojui vidutiniškai per metus teko apie 27 val. mokymų. Darbuotojai kvalifikaciją kėlė vidiniuose ir išoriniuose mokymuose bei seminaruose, visiems darbuotojams organizuojamose paskaitose programoje „Jaučiuosi gerai“, o taip pat „Lyderystės konferencijoje“, patirties sėmėsi užsienio ir Lietuvos konferencijose, taip pat mokėsi elektroninėje AB „Lietuvos draudimas“ akademijoje – eLDA, kitose mokymų platformose.

2021 m. darbuotojams intranete buvo sukurta „Asmeninio tobulėjimo“ skiltis, kurioje darbuotojai turi galimybę

žiūrėti video paskaitas, rasti rekomenduojamus skaitinius ir tinklalaides.

Dalyvavome 18 konferencijų Lietuvoje ir 8 konferencijose užsienyje. Konferencijose dalyvavo 307 darbuotojai. 2021 m. daugiausia mokymų temos buvo susijusios su profesinių bei bendrųjų kompetencijų stiprinimu, kaip pvz.: kaip motyvuoti save kintančioje aplinkoje, atsparumas pokyčiams, asmeninis efektyvumas, santykių kūrimas ir palaikymas, derybos, emocijų pažinimas, psichologinis atsparumas ir pan. Taip pat stiprinome naujai tapusių vadovų kompetencijas.

Darbuotojai ugdė naujus įgūdžius ne tik mokymuose, padedant išorės lektoriams, tačiau dalinosi ir savo patirtimi su kolegomis vidinėse iniciatyvose „Popiečio pašnekesiai“, „E.kava“ ir pan.

ESTIJOS FILIALO VEIKLA

Įkvėpti teigiamo atgalinio ryšio praėjusiais metais, Estijos filialas pakartojo labdaringas veiklas, orientuotas į medicinos personalą bei greitosios pagalbos tarnybas. Šį kartą

organizacija prisidėjo vaisiais ir taip palaikė medicinos personalą, dirbantį šiais sudėtingais COVID-19 pandemijos laikais.



SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ: SAUGAUS PASAULIO KŪRIMAS

TVARIVEIKLA 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. 2021-aisiais metais Bendrovė skyrė daug dėmesio planuodama ir įsivardindama konkrečius veiksmus, kuriais 2022–2024 metais dar aktyviau veiks tvarumo srityje.

2021 m. AB „Lietuvos draudimas“ atsižvelgdama į akcininko „PZU SA“ veiklą atnaujino savo „Aplinkos apsaugos politiką“, kurios tikslas sumažinti Bendrovės daromą poveikį aplinkai ir pateikti padaliniams nuoseklią veiklos sistemą, remiantis kuria turi būti matuojamas ir registruojamas poveikis aplinkai. Bendrovė taip pat patvirtino naują Žmogaus teisių politiką, atsižvelgiant į „PZU SA“ atitinkamą politiką. Šios politikos tikslas – apsaugoti žmogaus teises ir sukurti įvairovę palaikančią organizaciją.

2021 m. spalį Bendrovė perėmė ir pradėjo vadovautis „PZU Grupės tvaraus vystymosi politika“, pagal kurią yra numačiusi veiksmus aplinkosaugos ir tvarumo rizikoms valdyti. Pagal šį dokumentą Bendrovė yra nusimačiusi vykdyti tvarumo veiksmus tokiomis kryptimis:

- įtakos klimato kaitai mažinimas, palaikant klientų tvarius pasirinkimus Bendrovės pasiūlymais;
- vystyti ir siūlyti klientams ekologiškesnius paslaugos realizavimo sprendimus;
- minimizuoti poveikį aplinkai, renkantis partnerius ir tiekėjus;
- vykdyti socialinės atsakomybės veiksmus, susijusius su sveikesnio gyvenimo būdo populiarinimu, ligų prevencija tiek visuomenėje, tiek savo komandoje;
- palaikyti darbo ir poilsio balansą ir rūpintis „Lietuvos draudimo“ darbuotojų emocine patirtimi darbe.

Atsižvelgiant į ES „Žaliąjį kursą“ Bendrovė 2021-aisiais metais pradėjo peržiūrėti savo turimą rizikų valdymų sistemą, kad galėtų dirbti pagal pasaulinę tvarumo rizikos vadybos sistemą ISO4001 ir ateinančiais metais tapti sertifikuota šio standarto.

2022–2024 metų strategijoje AB „Lietuvos draudimas“ yra įsitraukęs aktualius Jungtinių Tautų „Darnaus vystymosi tikslus“, kuriuose vykdys socialiai atsakingą ir tvarią veiklą artimiausius metus.

„MAŽIAU POPIERIAUS!“

2021-uosius metus Bendrovė pradėjo su nauju, tvaresniu įpročiu ir pradėjo iniciatyvą „Mažiau popieriaus“. Baigiantis 2020-iesiems suskaičiavome, kad naudodami popierių savo procesuose per vieną mėnesį jo sunaudojame tokį kiekį, kad skaičiuojant tvarumo skaičiais nukertame 31 medį. Šis skaičius tapo atspirtimi itin reikšmingiems pokyčiams „Lietuvos draudime“. Projektas „Mažiau popieriaus“ apėmė bene kiekvieną sritį „Lietuvos draudime“ ir tapo reikšminga naujų įpročių ir kitokios kultūros dalimis.

Projekto apimtyje buvo peržiūrėti procesai, įvertinta, kokiais būdais galima sumažinti popierinių dokumentų skaičių. Remiantis surinkta informacija, buvo atlikti šie veiksmai:

- į diegėme e. parašą;
- didelį fokusą skyrėme savitarnos svetainės savasLD.lt vystymui ir procesų perkėlimui į skaitmeninę erdvę;
- peržiūrėjome procesus ir dalį jų perkėlėme į skaitmeninę erdvę: pakeitėme skolų pranešimų procesą ir tokiu būdu sumažinome popierinių laiškų pranešimų skaičių, skaitmenizavome dažniausiai naudojamus dokumentus, kuriuos reikėdavo siųsti popieriniu paštu ir pan.;
- didinome e. deklaracijos žinomumą mūsų klientų tarpe ir skatinome ja naudotis;
- nustatėme limitus spausdinant spausdintuvais;
- nustatėme spausdinimo būdą „spausdinti ant abiejų pusių“;
- sumažinome spausdintuvų skaičių;
- priminėme tiek darbuotojams, tiek ir klientams apie skaitmeninius sprendimus, pvz.: privalomojo civilinės atsakomybės draudimo nebereikia turėti automobilyje ir pan. Taip pat skatinome darbuotojus prieš spausdinant dokumentą pagalvoti – ar tikrai tai yra būtina – tokiu būdu stiprinome naują įprotį.

Spaudiniams sunaudoto popieriaus kiekis 2021 metais sudarė 2,92 t. Šis rodiklis, palyginti su praėjusiais metais, sumažėjo 402 proc. Iš viso metų pabaigoje Bendrovė turėjo 80 proc. klientų, kuriuos aptarnauja be popierinių

dokumentų ir popierių, skirtą klientų aptarnavimui, sumažino 70 proc. Skaičiuojant medžiais popieriaus sumažinome tiek, kad iš 31 medžio per mėnesį, 2021 m. liko vos 8 medžiai.

KITŲ RESURSŲ NAUDOJIMAS

Nuo 2011 m. 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.

Per 2021 m. Bendrovėje sunaudota 1 582 MWh elektros energijos. Tai, palyginti su 2020 metais, kai buvo sunaudota 1 493 MWh, yra 5,7 proc. daugiau.

Patalpoms šildyti 2021 metais suvartota 5 682 GJ energijos, palyginti su 2020 metais, energijos suvartojimas sumažėjo 3,5 proc.

Bendrovė per 2021 metus visuose savo skyriuose Lietuvoje sunaudavo 3 364 kub. m vandens, t. y. 57 proc. mažiau nei ankstesniais metais. Gamtinių dujų per minėtą laikotarpį sunaudota 36,8 tūkst. kub. m.

Bendrovės darbuotojų naudojami automobiliai per metus iš viso nuvažiavo 1 724 mln. km. Daugiausiai – 1 368 mln. km – nuvažiuota dyzeliniais automobiliais, 338 tūkst. km – benzininiais. Per 2021 m. komandiruočių metu darbuotojai nuskrido 45,503 tūkst. km.

Per 2021 m. AB „Lietuvos draudimas“ išvežė 824 kub. m atliekų, palyginti su 2020 metais, atliekų išvežta 4,8 proc. daugiau. Bendrovė prisidėjo ir prie atliekų perdirbimo – per metus jos darbuotojai išrūšiavo ir atidavė perdirbti 1,7 t popieriaus.



APLINKOSAUGA ESTIJOS FILIALE

Elektros suvartojimas Estijos filiale sudarė 176 MW, 2020 m. jis buvo 194 MW. Šiluminės energijos suvartojimas Estijos filiale sudarė 253 GJ, 2020 m. jis buvo 194 GJ. Vandens suvartojimas Estijos filiale 2021 m. sudarė 344 m³, 2020 m. jis buvo 336 m³.

Popieriaus suvartojimas Estijos filiale liko toks pats kaip ir 2020 m. – 0,8 t.



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.

2021 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 ir visos informacijos, susijusios su draudimu, apsaugą, taip pat siekiant suteikti galimybę klientams minėtą informaciją pateikti saugiausiu bei patogiausiu būdu, toliau plėtojama AB „Lietuvos draudimas“ savitarnos svetainė SavasLD, joje diegiami papildomi funkcionalumai.

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 antikorporcinių teisės aktų. Bendrovėje yra numatyta, kad darbuotojams, galintiems susidurti su kyšininkavimu ir korupcija vykdant veiklą, turi būti prieinami antikorporcinės politikos įgyvendinimui aktualūs mokymai.

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

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

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



ŽMOGAUS TEISIŲ PRIEŽIŪRA

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

AB „Lietuvos draudimas“ gerbia ir palaiko teisę į vienodas galimybes ir nediskriminuojantį elgesį, teisę į žmogaus saugumą, vaikų teises, asociacijos laisvę ir teisę į kolektyvias derybas. Bendrovė užtikrina, kad jos veikloje nebus taikomas prievartinis darbas, darbuotojams bus suteikta saugi ir sveikatai palanki darbo vieta ir bus sumokamas sąžiningas atlyginimas, nebus mokami kyšiai, o Bendrovės produktai nebus naudojami piktnaudžiauti žmogaus teisėmis.



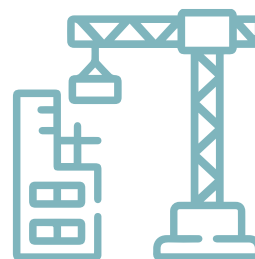
BENDROVĖ TĘSIA NAUJO BIURŲ IR GYVENAMŪJŲ NAMŲ KOMPLEKSO STATYBAS

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. Komplekso statybos pradėtos 2020 m. sausio 2 d. Kompleksą stato konkurso būdu pasirinktas generalinis rangovas – AB „Panevėžio statybos trestas“. Komplekso projekto autoriai – Lietuvos ir Danijos įmonių „Archinova“ ir „PLH Arkitekter A/S“ architektų komanda.

Šis administracinių ir gyvenamosios paskirties pastatų kompleksas visuomenei buvo pristatytas 2018 metų vasarą, projektas 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“ darbuotojai.

Čia bus įrengtos hibridiniam darbo modeliui tinkamos darbo vietos, modernūs susirinkimų kambariai, poilsio erdvės. Šalia jo bus pastatytas biurų kompleksas bei modernių butų – studijų pastatas, kuriuos visus jungs vidinis kiemelis. Visos patalpos bus įrengiamos autonomiškai, su atskirais įvažiavimais, įėjimais bei erdve automobiliams statyti. Pata-



tuose 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. rudenį, AB „Lietuvos draudimas“ investicija į projektą sieks 18,5 milijono eurų.

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

BŪTI LYDERIU, KURTI VERTĘ DARBUOTOJAMS, KLIENTAMS IR AKCININKAMS

Bendrovė 2021-aisiais atnaujino savo įmonės misiją ir vertybes. „Dirbame tam, kad jūsų ateitis būtų saugi ir rami“ – įvardinusi tokią misiją Bendrovė kalba apie kiekvieno saugumą – tiek savo darbuotojų, kuriems duoda geriausio darbdavio pažadą, tiek savo klientų, kurių pasitikėjimą laiko pagrindiniu veiklos vertinimu, tiek akcininkų, dėl kuriuo investicijų AB „Lietuvos draudimas“ nuolat siekia būtų lyderiais rinkoje, veikti pelningai ir tvariai.

AB „Lietuvos draudimas“ savo veikloje vadovaujasi trimis vertybėmis:

- **Noras laimėti** klientų, darbuotojų ir akcininkų labui;
- **Laisvė veikti** įgalinanti smalsumą ir lyderystę, kuriant inovacijas rinkoje;
- **Bendradarbiavimas** pagrįstas skaidria, sąžininga ir efektyvia partneryste.



Kęstutis Šerpytis
Generalinis direktorius

2022 m. kovo 28 d.