

# 2023 | Socialinės atsakomybės ataskaita

ADB „Compensa Vienna Insurance Group“, priklausanti „Vienna Insurance Group“ (VIG), teikia draudimo paslaugas Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje. Vadovaudamasi savo siekiu „Suteikiame apsaugą Jūsų gerovei“, taip pat VIG ir „Compensa“ tvarumo programa bei strateginėmis programomis, bendrovė siekia būti socialiai atsakinga ir prisidėti prie visuomenės gerovės.

Mūsų požiūris į suinteresuotąsias šalis, pvz., klientus, darbuotojus, verslo partnerius, akcininkus, yra grindžiamas sąžiningumu ir tvarumu. Mūsų draudimo veikla remiasi pasitikėjimu ir patikimumu. Siekdama užsibrėžtų tikslų, bendrovė griežtai laikosi Verslo etikos kodekse, Lygių galimybių politikoje, Kovos su sukčiavimu politikoje, Kyšininkavimo ir korupcijos politikoje ir Sąžiningos konkurencijos užtikrinimo procedūrose nustatytų standartų, kurie grindžiami mūsų vertybėmis.

## Apie mūsų tvarumo ir aplinkosaugos vadybos sistemą

Igyvendinant strategijos programą „Compensa '24“, vienas iš bendrovės prioritetų buvo ESG (*Environmental* – aplinkosaugos, *Social* – socialinės ir *Governance* – valdymo) strategijos sukūrimas.

## Nustatytą veiklos planą sudarė:

1. Strateginių kryptių išgryninimas
2. Darbuotojų mokymas ir įsitraukimas
3. Sertifikavimas
4. Stebėsenos planas
5. ESG rizikos valdymas

## 1. Strateginės kryptys

2023 m. „Compensa“ strateginės kryptys ESG srityje buvo suderintos su VIG VIG25 tvarumo programa. Programą sudaro šešios tolesniame skyriuje aprašytos „poveikio sritys“, įskaitant ir atitinkamą „Compensa“ veiklą.

2023 m. spalio ir lapkričio mėn. Vilniuje ir Vienoje vyko seminarai su VIG Galimybių vadybos departamento darbuotojais, atsakingais už VIG ESG programą, kurių metu buvo pristatyti grupės ESG tikslai ir ambicijos bei suderinti ateities veiksmų planai.

## 2. Darbuotojų mokymas ir įsitraukimas

2023 m. sukaupėme nemažai informacijos apie gerąją praktiką ir veiksmus, kurių galėtume imtis tvarumo srityje. Skatiname savo darbuotojus taip pat domėtis šia informacija, todėl ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ mokymo platformoje sukūrėme visiems bendrovės darbuotojams prieinamą Tvarumo akademiją, kurioje reguliariai teikiame su tvarumu susijusią informaciją.

### Tvarumo akademija

#### Turinio pavyzdžiai:



#### Mūsų planeta: Mūsų reikalas

Pasaulinė verslo bendruomenė gali būti galinga jėga, skatinanti veikti gamtos labui. Esame įsitikinę, kad pokyčiai yra įmanomi. „Mūsų planeta: Mūsų reikalas – filmas verslo įmonėms, įkvėptas „Netflix“ seriale „Mūsų planeta“, kurį gali peržiūrėti visi „Compensa“ darbuotojai.

#### Pasaulio gyventojų skaičiaus augimas. Hansas Roslingas

Per ateinančius 50 metų pasaulio gyventojų skaičius išaugs iki 9 milijardų. Vargingiausių žmonių gyvenimo lygio kėlimas tampa itin svarbus. Tai paradoksaliaus pranešimas, prieinamas bendrovės mokymų platformoje, kurį Hansas Roslingas pristato TED@Cannes, pasitelkdamas spalvingą duomenų rodymo technologiją.

#### Interaktyvus klimatas EN-ROADS

Darbuotojai gali stebėti, kaip klimatas keitėsi visose šalyse (galima rasti bet kurią šalį).

#### Klimato kaitos generatorius

Norint suprasti galimą poveikį ateityje, galima naudoti virtualų klimato kaitos scenarijaus simulatorių.

### 3. Sertifikavimas

Nuo 2022 m. „Compensa“ yra sertifikuota pagal ISO 14001 standarto reikalavimus. Esame įsipareigoję sau ir visoms suinteresuotosioms šalims laikytis aplinkosaugos reikalavimų bei kasmet pakartotinai atlikti ISO 14001 auditą. Kaip ir praėjusiais metais 2023 m. auditas buvo sėkmingas, o „Compensa“ pakartotinai sertifikuota.

Savo įsipareigojimus Baltijos šalyse patvirtinome taikydami Aplinkos apsaugos politiką.

Ir toliau aktyviai sekame pokyčius pasauliniu, Europos ir nacionaliniu lygmenimis bei stengiamės laikytis ne tik teisinių reikalavimų, bet ir savanoriškai veikti didindami tvarumą.

### 4. Stebėsenos planas

#### Nustatėme rodiklius, kuriais matuojame ir vertiname bendrovės tvarumo pažangą:

- sunaudoto popieriaus kiekis;
- darbuotojų dalyvavimas socialinėje veikloje;
- suvartojamos elektros energijos kiekis;
- sunaudotų degalų kiekis;
- naujų tiekėjų įsipareigojimas laikytis aplinkosaugos reikalavimų (vertinama nuo 2023 m.).

2024 m. tikslai, pagrindiniai veiklos rodikliai, prognozės ir veikla bus toliau detalizuojami pagal „šešias poveikio sritis“, remiantis bendromis VIG grupės pastangomis.

### 5. ESG rizikos valdymas

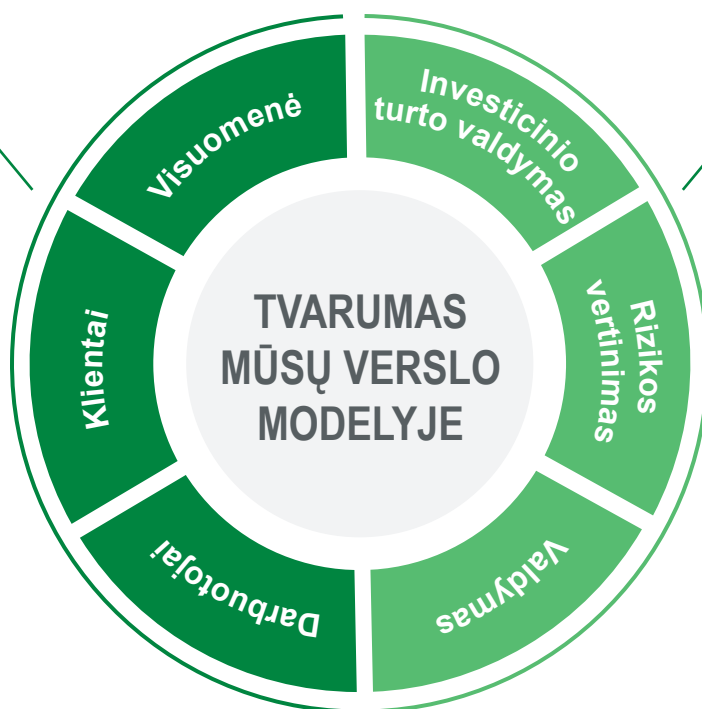
ESG rizikos vertinimas įtrauktas į bendrovės metinį rizikos vertinimo procesą ir apima platų galimo poveikio spektrą investicijoms, draudimui ir veiklai. Vertinama ESG rizikos reikšmė ir galimi pokyčiai ateityje bei planuojami rizikos mažinimo veiksmai. Klimato kaitos rizika ir jos galimas neigiamas poveikis bendrovei vertinamas atliekant metinį nuosavos rizikos ir mokumo vertinimą, kai analizuojamas 1,5, 2,0 ir 3,0 laipsnių visuotinio atšilimo poveikis bei nepalankiausių sąlygų scenarijai.

### Mūsų tvarumo pastangos pagal „šešias poveikio sritis“

„Compensa“, kaip ir VIG, tvarumo programoje daugiausia dėmesio skiriama „poveikio sritims“, kaip nurodyta ir detaliau aprašyta žemiau:

**Socialinis  
fokusas**

**Aplinkosaugos  
fokusas**



## I. Rizikos vertinimas

### Žalioji ekonomika ir draudimo paslaugų plėtra

Siekdami Europos Sąjungos tikslo iki 2050 m. tapti pirmuoju klimatui neutraliu žemynu, esame įsipareigoję imtis novatoriškų ir atsakingų veiksmų. Suprasdami šio įsipareigojimo svarbą pasauliniu ir vietiniu mastu, „Compensa Vienna Insurance Group“ siekia prisidėti prie žaliosios ekonomikos transformacijos bei tapti draudimo ekspertu šioje srityje.

2023 m. Lietuvos rinkai pristatėme žaliųjų įrenginių draudimą; klientai gali apdrausti saulės elektrines, elektromobilių įkrovimo stoteles namuose ir panašią įrangą. Atsinaujinančiosios energijos sektoriuje vyksta pokyčiai, Baltijos šalyse vis dažniau kuriami nauji vėjo jėgainių ir saulės elektrinių parkai. Aktyviai padedame klientams pereiti prie naujos energetikos sistemos.



2024 m., atsižvelgdami į patirtį ir klientų prioritetus, toliau plėtosime kitas su žaliosios ekonomikos sritimi susijusias paslaugas. Mums svarbu, kad draudimo paslaugos ne tik atitiktų šiandienos poreikius, bet ir numatytų šiuolaikinio vartotojo bei verslo poreikius netolimoje ateityje.

## II. Klientai

### Kova su patyčiomis socialiniuose tinkluose

Suprasdama, kad socialiniai tinklai tapo virtualiais namais daugeliui žmonių, „Compensa Vienna Insurance Group“ imasi aktyvių veiksmų ir lyderystės skatindama pagarbų elgesį šioje erdvėje, ugdydama tiek vaikus, tiek suaugusiuosius ir padėdama žmonėms, tapusiems patyčių socialiniuose tinkluose aukomis.

#### Neapykantai STOP.

Kiekvienas vaikas vertas  
būti padrąsintas, ne įžeidinėjamas



2023 m. atnaujinome „Neapykantai STOP“ paslaugą, kuria galima apdrausti atskirai, nereikalaujant apdrausti kitų objektų. Apdraustajam suteikiama psichologinė ir teisinė pagalba, informacija ir atitinkamos paslaugos, būtinos norint išvengti, sumažinti ar pašalinti nepageidaujamas patyčių pasekmes.

### Klientų patirčių valdymas

2023 m. „Compensa Vienna Insurance Group“ įsteigė Klientų patirčių valdymo skyrių, kurio tikslas – skatinti į klientus orientuotą požiūrį įmonės procesuose ir gerinti klientų patirtį.

Pagrindinės sritys, kuriose dirba klientų patirčių valdymo skyrius, apima sklandų klientų duomenų rinkimą ir naudojimą, vertės pasiūlymų kūrimą, apimančią specialias produktų ir paslaugų savybes, atsižvelgiant į klientų poreikius, klientų kelionių žemėlapių sudarymą ir jautrių vietų šiose srityse sprendimą.

### Skundų nagrinėjimas

2023 m. sukūrėme skundų nagrinėjimo pareigybę, įdiegėme atskirą skundams skirtą el. paštą su automatine skundų aptikimo funkcija, taip pat parengėme automatinę skundo formą interneto svetainėje.

Tolesnis skundų nagrinėjimo proceso tobulinimas aptariamas kas mėnesį vykstančiuose Skundų komiteto posėdžiuose, kuriuose kas ketvirtį išsamiau aptariama skundų statistika ir susiję klausimai.

## III. Visuomenė

### Socialinio aktyvumo diena įmonėje

Nuo 2022 m. į naudų darbuotojams sąrašą įtraukėme apmokamą darbo dieną savanorystei kad paskatintume darbuotojus įsitraukti į bendrovės arba individualiai planuojamą socialinę veiklą.

Siekiame, kad Socialinio aktyvumo dienoje kasmet dalyvautų vis daugiau darbuotojų. 2023 m. ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ tikslas Baltijos šalyse buvo įtraukti į Socialinio aktyvumo dieną ne mažiau kaip 55 proc. darbuotojų (2022 m. – 40 proc., 2021 m. – 30 proc.).

Šį tikslą pavyko pasiekti – 539 darbuotojai (59 proc.) dalyvavo įvairiose bendrovės organizuojamose iniciatyvose Lietuvoje, Latvijoje ir Estijoje.

## Parama pažeidžiamoms socialinėms grupėms

„Compensa“ užmezgė ilgalaikius bendradarbiavimo santykius su paramos ir labdaros fondu „Mamų Unija“ ir Maltos ordinu, nustatė ilgalaikio bendradarbiavimo kryptis su abiem organizacijomis bei tęsė bendradarbiavimą su kitomis organizacijomis – „Maisto banku“, gyvūnų prieglaudomis „Lesė“, „Penkta koja“.

**LIETUVA:** 234 darbuotojai savanoriavo Bendrovės organizuojamose veiklose kartu su „Maisto banku“, Maltos ordinu, „Mamų unija“, „Hold Earth“, „Caritas Lietuva“ ir gyvūnų prieglaudomis.



**MAMŲ UNIJA**

**„MAMŲ UNIJA“:** darbuotojai dalyvavo Šeimos namų tvarkymo darbuose (kambarių, langų, reabilitacijos korpuso ir bendrų erdvių priežiūra, aplinkos tvarkymas, augalų sodinimas ir kt.), „Mamų unijai“ teikėme paramą buitine technika ir baldais, kuriuos įsigijome už Pyragų dienos metu surinktas lėšas.





**MALTOS ORDINAS:** kolegos visoje Lietuvoje aktyviai dalyvavo projekte Maltos ordino „Gerumo pyragai“, kepė šventinius pyragus ir ruošė maisto paketus vyresnio amžiaus bei neįgaliems žmonėms.



---

2023 m. buvo surengtas Darbuotojų rankdarbių (mezginių, papuošalų, paveikslų, karpinių iš popieriaus, keramikos dirbinių ir kt.) aukcionas, o surinktos lėšos skirtos Maltos ordino jaunimo namams „Istorijos“ ir Jono Valančiūno fondui.

---



## „Hold Earth“:

Siekdama tvarumo tikslų, 2023 m. bendrovė prisijungė prie medžių sodinimo iniciatyvos ir pasodino 360 medžių. Nors jie taps ošiančiu mišku tik po 20 metų, pasodintos pušys ir eglės jau dabar prisidės prie kovos su klimato kaita.



**LATVIJA:** 195 darbuotojai aktyviai dalyvavo dviejose biure surengtose labdaros mugėse. Visi paaukoti pinigai buvo skirti gyvūnų prieglaudoms visoje Latvijoje ir už juos nupirkta gyvūnų prieglaudoms reikalingos įrangos. Darbuotojai vedžiojo šunis, kapojo malkas, taisė voljerus, tiesė takus ir kirto nereikalingus krūmus gyvūnų prieglaudoje.

**ESTIJA:** 110 darbuotojų dalyvavo 3 bendrovės iniciatyvose: tęsė tradiciją ir atliko namų ruošos darbus lru slaugos namuose, savanoriavo Elistverės gyvūnų prieglaudoje ir vyko sodinti medelių į Pietų Estiją.



### Socialinė veikla darbuotojų iniciatyva

ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ taip pat remia ir skatina pačių darbuotojų socialines iniciatyvas. Jau tapo tradicija kasmet prisidėti prie darbuotojų iniciatyvos išpildyti vaikų namuose globojamų ar į dienos centrus atvykstančių vaikų svajones.

### Draudimo sektoriaus simuliacinis žaidimas studentams

Beveik kasmet „Compensa“ kviečia studentus – būsimus draudimo ekspertus – pritaikyti studijų metu įgytas teorines žinias praktinėse situacijose, vertinant konkrečius veiklos rezultatus draudimo sektoriaus simuliaciniame žaidime. Studentai galėjo iš arčiau susipažinti su bendrovėje vykstančiais procesais, tikslingu išteklių valdymu ir paskirstymu, kad draudimo bendrovė gyvuotų ir galėtų patikimai apsaugoti tai, kas svarbu jos klientams.



## Profesijų diena

Bendrovėje „Compensa“ apsilankė ir pradinių klasių moksleiviai, kurie buvo pasveikinti per profesijų dieną. Būsimojus draudimo specialistus supažindinome su skirtingomis bendrovėje dirbančių kolegų pareigomis ir leidome jiems „pasimatuoti“ įvairius darbus dirbančių kolegų batus, atliekant linksmas užduotis.



## Sporto ir kultūros rėmimas

ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ nuolat pabrėžia ne tik komandinio darbo, bet ir aktyvios socialinės veiklos svarbą, todėl prisidėti prie šaliai svarbių projektų ir iniciatyvų yra vienas iš mūsų tikslų. 2023 m. tęsėme sėkmingą ir įkvepiančią partnerystę su Lietuvos krepšinio lyga ir pratęsėme „Compensa“ prekės ženklo naudojimo teisę „Compensa“ koncertų salei.

## IV. Darbuotojai

### Lygių galimybių ir įsitraukimo skatinimas

**LYGIOS GALIMYBĖS.** Mūsų standartas – vienodai elgtis su visais darbuotojais ir kandidatais į darbą, neatsižvelgiant į lytį, rasę, tautybę, kalbą, kilmę, socialinę padėtį, įsitikinimus, pažiūras, amžių, seksualinę orientaciją, negalią, etninę kilmę ar religiją ir šeimyninę padėtį.

Bendrovė džiaugiasi savo darbuotojų įvairove ir siekia užtikrinti, kad su jais būtų elgiamasi sąžiningai. Bet kurio asmens įdarbinimas grindžiamas tik jo gebėjimais, kvalifikacija, kompetencija, patirtimi ir profesinėmis savybėmis. Bendrovėje vyrauja asmenybių, kultūrų ir kalbų įvairovė – tai viena iš mūsų stiprybių.

„Compensa“ stebi lygias galimybes ir įsitraukimą – atliekame darbuotojų apklausas, analizuojame rezultatus, kuriais remdamiesi sudarome tobulinimo planą. Tyrimas parodė, kad 97 proc.

respondentų sutinka, jog visi turi lygias galimybes, kad sėkmingai dirbtų mūsų įmonėje; 98 proc. respondentų patvirtino, kad vadovai skatina įvairovę; 96 proc. sutinka, kad su visais įmonės darbuotojais elgiamasi sąžiningai, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį ar socialines pažiūras; 96 proc. sutinka, kad įmonėje yra palanki aplinka atvirai ir laisvai reikšti nuomonę bei mintis.

**SKAIDRUMAS.** Priimdami sprendimus stengiamės išlikti skaidrūs. Mūsų darbuotojai turi lygias galimybes siekti karjeros ir pokyčių, neatsižvelgiant į jų amžių, lytį, seksualinę orientaciją, negalią, etninę kilmę, religinius įsitikinimus ir šeimyninę padėtį. Užtikriname vienodas darbo sąlygas ir lygias galimybes kelti kvalifikaciją bei tobulinti įgūdžius. Visi tą patį darbą dirbantys darbuotojai turi teisę į vienodą darbo užmokestį.

**DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMAS.** Esame atviri visoms idėjoms ir skatiname dialogą su darbuotojais. 2022–2023 m. paskelbėme keletą iniciatyvų ir paraginame darbuotojus teikti idėjas, pasiūlymus bei dalyvauti diskusijose. Siekiame suteikti grįžtamąjį ryšį apie kiekvieno nuomonę – mums svarbu, kad kolegos jaustųsi bendrovės dalimi ir dalyvautų priimant verslo sprendimus.

2024 m. planuojame dalyvauti visos VIG grupės darbuotojų įsitraukimo tyrime, kurį organizuos „Great Place to Work“.

**PAGARBA.** Mūsų santykiai su darbuotojais, verslo partneriais ir institucijomis pasižymi abipusiu, pagarbiu bei patikimu bendradarbiavimu. Esame atviri bendravimui ir bendradarbiavimui šalies bei tarptautiniu lygmenimis.

## Veiklos tikslas ir mūsų vertybės

Mūsų vertybės yra tarsi Šiaurinė žvaigždė priimant kasdienes sprendimus. Klausimus apie tikslą ir vertybes taip pat užduodame naujų darbuotojų atrankos ir kompetencijų vertinimo metu.

### Veiklos tikslas:

**Suteikiame apsaugą Jūsų gerovei.**

### Šūkis:

**Saugome tai, kas svarbu.**

## Vertybės:

- Esame patikimi;
- Pranokstame lūkesčius;
- Kuriame inovacijas;
- Plėtojame paprastumą.

Pabrėždami vertybių svarbą, kiekvienais metais nominuojame po tris kiekvienos vertybės ambasadorius – darbuotojus, kurie savo darbu, asmeninėmis savybėmis ir elgesiu labiausiai atspindi konkrečios vertybės bruožus.

## Idėjų bankas

2023 m. sukūrėme Idėjų banką, kuriame Darbuotojai gali siūlyti savo idėjas, kaip pagerinti darbo aplinką, bendrovėje vykstančius procesus, efektyviau dirbti ir labiau įsitraukti.

2023 m. buvo pateikta keletas idėjų, iš kurių 2 buvo įtrauktos į vykdomus projektus, 5 įgyvendintos, o 4 planuojama įgyvendinti artimiausiu metu.

## V. Valdymas

Siekdami tvarumo tikslų, organizavome vidinį spausdinamo popieriaus mažinimo konkursą, kuris leido sumažinti perkamo popieriaus kiekį 16 proc.

Žengdami į 2023 metus, įsivertinome valdomas patalpas, jų panaudojimą, nuotolinio darbo galimybes ir kai kuriuose biuruose pavyko sumažinti naudojamų patalpų plotą – Latvijoje 35 proc., Estijoje – 11 proc.

## Korupcijos ir kyšininkavimo prevencija

Vykdydami savo veiklą griežtai laikomės šalyse, kuriose veikiame, ir Europos Sąjungoje galiojančių teisės aktų, etikos bei moralės normų. Esame prieš bet kokią korupciją ir kyšininkavimą. Bendrovė įgyvendino kovos su kyšininkavimu ir korupcija procesus, kurie užtikrina skaidrią bendrovės veiklą.

ADB „Compensa Vienna Insurance Group“ įsipareigoja laikytis visų kovos su kyšininkavimu ir korupcija įstatymų visose šalyse, kuriose ji yra įsteigta, teikdama draudimo paslaugas ir stebėdama, kaip jos darbuotojai ir draudimo agentai laikosi šių įstatymų. Ši procedūra yra neatsiejama ir taikoma kartu su Interesų konflikto politika, taip pat Atitikties politika ir Verslo etikos kodeksu, kad būtų laikomasi etikos principų.

## Konkurencija

Savo verslo veikloje laikomės sąžiningos konkurencijos taisyklių. Bendrovė siekia saugoti, palaikyti ir kurti laisvą, sąžiningą bei lygiavertę konkurenciją, įpareigodama stabdyti pasitikėjimą ir konkurenciją ribojančią veiklą, nustatydamas asmenų, kaltų dėl sumažėjusio pasitikėjimo ir konkurencijos, atsakomybę. Bendrovėje draudžiama nesąžininga konkurencija, visi darbuotojai privalo vengti bet kokių veiksmų, kurie pažeidžia ar gali pažeisti nedominavimo ir konkurencijos taisykles.

## VI. Investicinio turto valdymas

Bendrovė atsisakė investavimo į įmones, kurios susijusios su uždraustais ginklais, šilumine anglimi, nafta ir dujomis arba JT Pasaulinio susitarimo ir žmogaus teisių pažeidimais.

Bendrovė sąmoningai siekia didinti žaliųjų investicijų dalį savo portfelyje (pvz., Atsinaujinančios energijos šaltiniai, žaliosios obligacijos, aplinkai nekenksmingi statybos metodai, namų renovacija ir kt.).



Deividas Raipa

ADB „Compensa Vienna Insurance Group“  
Generalinis direktorius