



Socialinės atsakomybės ataskaita

už 2024 m.



Šia socialinės atsakomybės ataskaita UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ dalijasi ne tik savo rezultatais, bet ir nuoširdžiai įsipareigoja toliau siekti aukštų standartų aplinkosaugos, žmogaus teisių, antikorupcinės veiklos ir duomenų apsaugos srityse.

Ši ataskaita ne tik atspindi mūsų vykdomas veiklas ir iniciatyvas, bet ir parodo, kaip jos įtvirtina mūsų vertybes ir tikslus.

1. Tvarumas

Tvarumo principai nustatyti Tvarumo politikoje. Joje UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ įsipareigoja taikyti tvarumo principus visoje veikloje ir sprendimuose, mažinti energijos suvartojimą, skatinti atsakingą atliekų tvarkymą, racionaliai naudoti gamtos išteklius.

numatyti pagrindiniai atsakingo verslo vykdymo principai, atsižvelgiant į aplinkosaugos, socialinės atsakomybės ir valdysenos veiksnius, t. y. Bendrovė aktyviai sieks įdiegti ASV kriterijus vidaus teisės aktuose susijusiuose su investavimu, rizikos valdymu, draudimo produktais, darbuotojais, tiekėjų pasirinkimu, tačiau ASV kriterijai nėra vertinami pavieniui - atsižvelgiama ir į kitus praktikoje taikomus kriterijus. Politika taikoma visoms Bendrovės sritims, kuriose kyla su tvarumu susijusių rizikų.

Bendrovė yra pasitvirtinusi Tvarumo strategiją 2023 – 2026 metams, kurioje yra konkretizuoti siektini tikslai/rodikliai. Kiekvieną ketvirtį stebimi nustatyti tvarumo rodikliai. Už rodiklių vykdymo stebėjimą atsakingi rizikų valdymo srities darbuotojai. Stebėsenos rezultatai aptariami Bendrovės Rizikų komitete bei pristatomi Valdybai ir Stebėtojų tarybai.

Per paskutinius metus mes suskaičiavom ir palyginome, kiek išnaudojome įvairių resursų: popieriaus, elektros, šildymo, degalų, dyzelio, dujų, vandens, šaldymo skysčių, komandiruotes lėktuvu (km), komandiruotes traukiniu (km). 2024 m. palyginti su 2023 m., mažiau sunaudojome: šilumos, vandens, šaldymo skysčių ir popieriaus.

RESURSAS	2023 M.	2024 M.
Šiluma	777 GJ	658 GJ
Elektra	124 MWh	158 MWh
Vanduo	744 m ³	608 m ³
Popierius	1 t	0,4 t
Degalai	2,25 t*	2,58 t
Natūralios dujos	881 m ³	729 m ³
Šaldymo skysčiai	0.0081 kg	0,0059 kg
Komandiruotės lėktuvu	25524 km	25285 km
Komandiruotės traukiniais	0 km	0 km

*patikslintas 2023 m. sunaudotas degalų kiekis.

Bendrovė atnaujino Tvarumo rizikos vertinimo investiciniuose sprendimuose politiką, kurioje nustatytos įmonės, į kurias vengiama investuoti, kurių reikšmingą pajamų dalį sudaro pajamos iš tabako produktų, alkoholio, lošimų organizavimo ir pan. Taip pat politika nustatoma pareiga vertinti ASV (aplinkosaugos, socialinius ir valdysenos) kriterijus investavimo sprendimams priimti.

Tvarumo strategija numato investicijų dalies padidinimą, t. y. ne mažiau kaip 6 % investicinio portfelio vertės investuoti į žalias obligacijas (klimato ir energetikos kaitos sritis). Šiuo metu investuojame 7,3 %.

2024 m. Bendrovėje įdiegta nauja atostogų sistema. Atostogų sistema leidžia mobiliai naudotis ja, yra moderni ir draugiška aplinkai (visiškai atsisakyta popieriaus). Atostogų sistemos pagalba yra patogesnis atostogų užsakymas, derinimas ir tvirtinimas, kuris apsiriboja tik keliais paspaudimais, taip pat galima matyti tikslus atostogų likučius, atostogų grafikus.

Bendrovė, siekdama mažinti neigiamą poveikį aplinkai ir klimatui bei laikydamosi tvaraus vystymosi principų skatina darbuotojus rinktis netaršius keliones į darbą/ iš darbo būdus. Šiam tikslui pasiekti Centriname biure turime įrengtų vietų darbuotojų dviračiams ir el. paspirtukams laikyti, elektros įkrovimo stotelių elektromobiliams įkrauti. Bendrovės veikloje naudojame netaršius gamtai 2 hibridinius (benzinas/ elektra) automobilius.





2. Darbuotojai

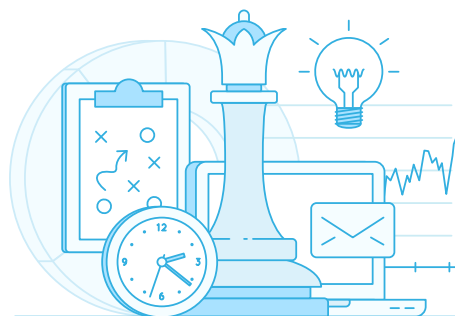
Atlygio politika užtikrina tvaraus ir profesionalaus, sąžiningo ir skaidraus elgesio su klientais reikalavimus, siekiant, kad klientai gautų objektyviai gerą ir sąžiningą paslaugą, atitinkančią kliento poreikius ir lūkesčius. Atlygio komponentai suderinami su tvariais veiklos rezultatais bei galimų tvarumo rizikų nustatymu ir valdymu.

Bendrovė suteikia darbuotojams sąlygas dirbti hibridiniu darbo modeliu arba lanksčiai: darbuotojai turi galimybę iki 6 savaičių per metus naudotis darbostogomis bet kurioje ES šalyje, taip pat gali pasirinkti lanksčią darbo laiko pradžią (intervalu nuo 7.00 iki 9.00 val.) suderinę su tiesioginiu vadovu. Taip pat papildomos naudos ir garantijos taikomos darbuotojams: nemokami skiepai, papildomas sveikatos draudimas, telemedicinos paslaugos, gyvybės draudimas darbuotojų ir jų šeimos nariams. Papildomas sveikatos draudimas darbuotojams leidžia

pasitikrinti savo sveikatą bet kurioje jiems patogioje gydymo įstaigoje su galimybe susigrąžinti dalį sumokėtų išlaidų. Be to galima susigrąžinti išlaidas už kitas medicines paslaugas ar prekes. Kartą per metus atliekama darbuotojų apklausa, siekiant geriau suprasti darbuotojų poreikius. Darbuotojų gerovę Centriniam biure užtikrina ir naujas modernus biuras su ergonomiškais baldais, prisitaikančiais prie darbuotojų ūgio, poilsio/valgymo zonos su tvaria įranga, automatiškai prisitaikančiu apšvietimu.

Tvarumo strategijoje įvardinti ir tikslai susiję su darbuotojų kaita bei tinkamu darbo bei poilsio derinimu:

- ✓ darbuotojų atleidimų jų pačių iniciatyva rodiklis neturi viršyti 7,5% (2024 m. pabaigoje buvo 5,2%);
- ✓ pradelstų atostogų rodiklis - ne daugiau kaip 5 dienos vienam darbuotojui už ankstesnius metus einamųjų metų pabaigoje (2024 pabaigoje buvo 4,97 d.).



Bendrovėje reguliariai kasmet atliekamas darbuotojų nuomonės tyrimas. Pirminis tyrimas atliktas 2023 m., 2024 m. atliktas pakartotinis tyrimas, taip pat išplėsta tyrimo apimtis – įtraukti ir regionų darbuotojai/tarpininkai. Tyrimas atliekamas darbuotojams pildant apklausą internetu. Tyrimo metu klausiama darbuotojų nuomonės apie darbdavį, ar jį rekomenduotų kitiems asmenis, taip pat analizuojamos temos, susijusios su darbuotojų tobulėjimu, bendradarbiavimu, karjeros galimybėmis, vadovo ir vidinės komunikacijos vertinimu. Po tyrimo rezultatų Bendrovėje ruošiami planai darbo ir bendradarbiavimo sąlygoms gerinti. Lyginant 2023 m. ir 2024 m. centrinio biuro tyrimų rezultatus, 2024 m. tyrimo rezultatas paaugo 7 p.p. Siekiant užtikrinti Bendrovės tvarumo tikslus, darbuotojai skatinami išnaudoti suteikiamą 1 apmokamą darbo dieną per metus savanorystei. 2024 m. darbuotojai savanoriavo gyvūnų prieglaudose, gamino žvakes Ukrainos kariams, buvo kraujo donorais.

Bendrovė pasisako prieš bet kokios kilmės diskriminaciją: dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, lytinės orientacijos, negalios ir pan. Tiek priimdami naują darbuotoją, tiek jam darant vidinę karjerą užtikriname vienodas galimybes ir sąlygas.

Svarbu pažymėti, kad 2024 m. Bendrovėje atnaujintos Lygių galimybių ir Smurto ir priekabiavimo prevencijos politikos. Taip pat kasmet atliekami Smurto ir priekabiavimo prevencijos mokymai tam, kad būtų užtikrinta sveika ir saugi darbo aplinka. Darbuotojai turi galimybę anonimiškai pranešti apie politikų nuostatų pažeidimus el. paštu personalas@pzu.lt.

Bendrovėje patvirtintos atnaujintos PZU grupės Žmogaus teisių ir Aplinkos apsaugos politikos, kurios nustato pareigą saugoti ir gerbti žmogaus teises. Bendrovė supranta svarbą apsaugoti nuo diskriminacijos žmones priklausančius grupėms, kurios ypatingai jautrios žmogaus teisių pažeidimams, įskaitant vyresnio amžiaus žmones, vaikus ir žmones su negalia. Bendrovė jaučia atsakomybę už mus supančią aplinką, todėl įsipareigoja mažinti poveikį aplinkai.

Bendrovėje 2024 m. dirbo: 80 % moterų ir 20 % vyrų. Bendrovėje kasmet peržiūrima Atlygio politika, kurioje nurodyta, kad joje vadovaujamosi tvarumo tikslais. Svarbu ir tai, kad 2024 m. negautas nė vienas skundas dėl darbo sąlygų pažeidimų, saugos nesilaikymo ir pan.

Mes laikome savo darbuotojus svarbiausiu veiksniu, kuris formuoja mūsų sėkmę. Mūsų prioritetas užtikrinti saugias darbo vietas, sąžiningą atlyginimą ir galimybes karjeros augimui – tai padeda atlikti Bendrovėje patvirtintos tvarkos ir politikos, tokios kaip Atlygio politika,

Lygių galimybių politika ir t.t. Darbuotojai draudžiami Telemedicinos draudimu, kas padeda užtikrinti itin skubų kvalifikuotos pagalbos gavimą. Darbuotojams suteikiamos lanksčios darbo sąlygos dirbti: galimybė dirbti hibridiniu būdu, lanksti darbo laiko pradžia. Šiomis sąlygomis naudojasi didžioji dalis darbuotojų.

Esame sukūrę vidaus mechanizmus, kurie padeda stebėti žmogaus teisių laikymąsi Bendrovėje, bei primename darbuotojams apie jų teises.

2025 m. pr. Bendrovė pasirašė metinę partnerystę su MB „Trenktours“, kurie organizuoja TrenkTuro masinius pėsčiųjų žygius po gražiausius Lietuvos kampelius, tokiu būdu skatindama darbuotojus išnaudoti aktyvaus poilsio privalumus. Visi įmonės centrinio biuro ir gyvybės tinklo darbuotojai turės galimybę žygiuoti nemokamai pasirinktuose žygiuose ir trasose ištisus metus. Be to, Bendrovė jausdama atsakomybę, suteikia nemokamą traumų (nelaimingų atsitikimų) draudimą visiems žygeiviams, kurie užsisakys draudimą registracijos metu.

3. Klientai

Mes suvokiame, kad mūsų veiksmai turi poveikį ne tik mūsų darbuotojams ir klientams, bet ir bendruomenei. Mes stengiamės užtikrinti, kad teikiant paslaugas būtų gerbiamos žmogaus teisės bei atidžiai stebime ir vertiname mūsų produktų ir paslaugų poveikį visuomenei – periodiškai atliekame klientų apklausas. Bendrovei nebuvo skirtos poveikio priemonės ar priežiūros institucijos baudos.

Siekiame teikti kokybiškas paslaugas, todėl pokalbiai su klientais įrašomi naudojant „Future voice“ programą. Šie pokalbiai periodiškai perklausomi (perklausos vykdomos kas savaitę, atsižvelgiant į konsultanto darbo stažą, pagal Klientų aptarnavimo tvarkoje nustatytus kriterijus), kad būtų įvertinta aptarnavimo kokybė.





Taip pat draudimo produktų platintojai turi atlikti įvairius mokymus ir išlaikyti testus tam, kad galėtų dirbti su klientais.



2024 m. kovo 4-10 d. atliktas PZU prekės ženklo tyrimas. Bendrovė yra antra gyvybės draudimo rinkoje pagal primintinį žinomumą (78 proc.) ir ketvirta pagal svarstymą (18 proc.) ir šešta pagal naudojimą (7 proc.).



2024 m. buvo atlikti du reprezentatyvūs visuomenės tyrimai: šalies visuomenės tyrimas apie rūpinimąsi savo sveikata (tikslas - išsiaiškinti šalies gyventojų sporto, mitybos, sveikatos priežiūros įpročius ir vaikų draudimo įpročius) ir šalies gyventojų finansinių prioritetų tyrimas (tikslas - išsiaiškinti gyventojų finansinius prioritetus, šeimos ir asmeninės gerovės svarbą, bei finansinės apsaugos poreikį).



2024 m. rugsėjo gruodžio mėn. Bendrovė vykdė akciją, kurios metu dovanojo nemokamą telemedicinos draudimą (nuotolinių gydytojų konsultacijų) Lietuvos gimdymo namuose gimusiems naujagimiams.

4. Socialinės atsakomybės laikymasis

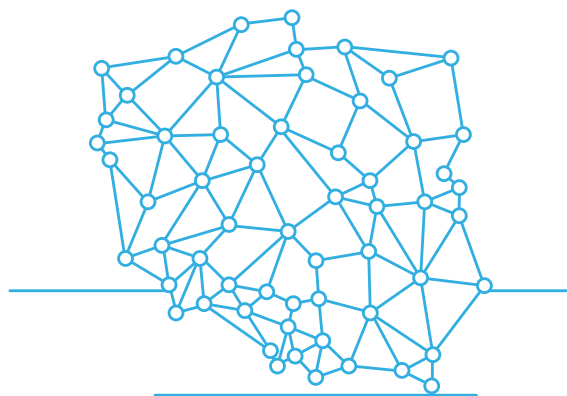
- ✓ Mes įsitikinę, kad sėkmingas verslas ne tik skaičiuojamas pelnu, bet ir tuo, kaip mes prisidedame prie bendros visuomenės gerovės.
- ✓ Per pastaruosius metus mūsų socialinės atsakomybės pastangos davė konkrečių rezultatų: vykdėme aktyvią socialinę veiklą didindami žmonių sąmoningumą sveikatingumo tema.
- ✓ Mes siekiame teigiamo poveikio bendruomenėms ir visuomenei bei skatiname darbuotojų įsitraukimą į socialinius veiksmus.
- ✓ Nuo 2023 m. Bendrovėje suteikiama per metus 1 apmokama diena savanoriavimui. Darbuotojai išnaudodami šią dieną 2024 m. savanoriavo gyvūnų prieglaudoje, gamino žvakes Ukrainos kareiviams bei davė kraujo ir t. t.
- ✓ Mes įsipareigojame toliau stiprinti mūsų socialinės atsakomybės veiklą ieškodami naujų būdų, kaip padėti pažeidžiamoms grupėms. 2025 m. skatinsime darbuotojus dalyvauti tvarumo iniciatyvose, todėl turime tikslą įtraukti 90 proc. darbuotojų sudalyvauti soc. iniciatyvose.

5. Valdysena

- ✓ Mes laikome valdyseną esminiu veiksmu mūsų organizacijos sėkmei ir skaidrumui. Mūsų valdysenos modelis apima efektyvų vadovavimą ir atskaitomybę visuomenei, klientams ir darbuotojams. Darbuotojai laikosi rinkos etikos ir sąžiningumo principų visoje Bendrovės veikloje.
- ✓ Mes remiame atsakingą vadovavimo praktiką, kuri padeda skatinti etiškumą ir socialinę atsakomybę organizacijoje. Tai apima vadovų pavyzdžio vaidmenį įgyvendinant etikos ir socialinės atsakomybės standartus – Bendrovėje patvirtintos interesų konfliktų valdymo politikos ne tik darbuotojams, bet ir Valdybos ir Stebėtojų tarybos nariams, kuriomis siekiama užtikrinti aukščiausius elgesio standartus. Vadovų sąžiningumą ir skaidrumą sprendimų priėmimo procese padeda užtikrinti Bendrovėje patvirtinta Antikorupcijos politika bei Pranešimų apie pažeidimus tvarka. Šiomis politikomis sukuriame nepriekaištingo elgesio standartai ne tik darbuotojams, vadovybei tarpusavio santykiuose, bet ir elgesyje su klientais. Taip pat nustatomos galimybės informuoti apie bet koki netinkamą elgesį.
- ✓ Galime teigti, kad šiam momentui mes sukūrėme efektyvias valdysenos sistemas, kurios padeda pagerinti organizacijos veiklą.
- ✓ Mes įsipareigojame toliau stiprinti mūsų valdysenos ir skaidrumo pastangas siekiant aukštų valdysenos ir etikos standartų, skatinant atsakomybę ir sąžiningumą.
- ✓ Mes siekiame veikti atviroje ir skaidrioje aplinkoje, kurioje visos suinteresuotosios šalys gali dalyvauti ir prisidėti prie organizacijos tikslų.

6. Duomenų Apsauga

Mes tvirtai laikomės aukštų standartų, siekdami užtikrinti asmens duomenų saugumą ir privatumą. Mūsų organizacija įsipareigoja laikytis visų taikomų duomenų apsaugos teisės aktų ir reguliavimo reikalavimų – tai padeda užtikrinti Bendrovėje patvirtinta Asmens duomenų teisinės apsaugos tvarka, kuri periodiškai peržiūrima. Asmens duomenis saugome tik tokiais tikslais, kuriems gavome sutikimą arba yra kitas teisinis pagrindas. Užtikriname, kad mūsų darbuotojai būtų apmokyti duomenų apsaugos klausimais ir veiktų laikydamiesi griežtų saugumo procedūrų – kasmet darbuotojams rengiami mokymai duomenų apsaugos temomis, sprendžiami testai įvertinti jų žinias. Taip pat periodiškai siunčiami informaciniai pranešimai siekiant šviesti darbuotojus asmens duomenų apsaugos tema.



Mes imamės techninių ir organizacinių priemonių, kad užtikrintume asmens duomenų saugumą, pavyzdžiui Bendrovėje taikomos sertifikuotos saugumo technologijos, kurios padeda apsaugoti nuo neteisėto duomenų prieigos ar perdavimo. Atliekami periodiniai duomenų saugumo auditai ir įvertinimai, siekiant užtikrinti tinkamus saugumo standartus. Paskutinis asmens duomenų apsaugos auditas atliktas 2022 m.

Nuolat siekiame gerinti mūsų duomenų apsaugos standartus – kasmet peržiūrimos su asmens duomenų apsauga susijusios tvarkos ir kiti reikalavimai tam, kad būtų užtikrinti aukščiausi standartai.



7. Antikorupcinė veikla

Bendrovė stengiasi užtikrinti, kad visi mūsų veiksmai būtų skaidrūs ir sąžiningi. Yra sukurtas vidinis kanalas pranešti apie bet kokio tipo pažeidimus bei veiklos trūkumus. Organizuojame reguliarią komunikaciją darbuotojams apie korupcinių veiklų suvokimą. Esame nustatę aiškias taisykles dėl dovanų priėmimo ir teikimo, pildomas dovanų registras. Priimamų ir teikiamų dovanų vertės yra nustatytos ir ribojamos, taip nustatyta, kokio pobūdžio dovanos gali būti priimanamos ir teikiamos. Siekiame užtikrinti interesų konfliktų vengimą - apie bet kokią net potencialų interesų konfliktą turi būti informuojamas personalas ir atitiktis.

Mes investuojame į mūsų darbuotojų sąmoningumą dėl korupcijos pavojų. Šie veiksmai apima privalomus antikorupcijos mokymus mūsų darbuotojams – 2024 m. organizuoti vidiniai mokymai darbuotojams bei testu patikrintos jų antikorupcinės žinios. Skatiname atvirai pranešti apie galimas korupcijos atvejus, suteikiant konfidencialumą el. paštu pranešanuose sejuapsauga@pzu.lt.

2024 m. negauta skundų dėl korupcinio pobūdžio veiklų.

