

KORPORATĪVĀS SOCIĀLĀS ATBILDĪBAS UN ILGTSPĒJAS KONCEPCIJA

Piemērošanas joma
Latvija

Spēkā no
2018. gada 1. septembra

Versija
2.0.

Apstiprinātājs
ERGO Insurance SE, ERGO Life Insurance SE Latvija filiāles
vadītājs

SATURA RĀDĪTĀJS

	Punkta nosaukums	slaida numurs
1.	Koncepcijas mērķis un priekšmets	3
2.	Piemērošanas joma	3
3.	Stratēģija	3
	3.1. Stratēģiskie pīlāri	3
	3.1.1. Ilgtspējīga biznesa prakse kā stratēģijas sastāvdaļa	4
	3.1.2. Vide kā stratēģijas sastāvdaļa	4
	3.1.3. Mūsu darbinieku un sabiedrības apņemšanās kā stratēģijas sastāvdaļa	5
	3.1.4. Ziņošana	5
	3.2. Stratēģiskais ietvars	5
	3.3. KSA stratēģiskie mērķi	7
4.	Vispārējā pārvaldība	8
	4.1. Pienākumi	8
	4.2. Procesu kontrole un atbilstība politikai	8
	4.3. Spēkā stāšanās	8
5.	Atsauce	8

1. Konceptijas mērķis un priekšmets

Korporatīvās sociālās atbildības un ilgtspējas koncepcijas (turpmāk – koncepcija) mērķis ir nodrošināt izpratni un rīcības plānu attiecībā uz ilgtspējīgu uzņēmējdarbības praksi. Šī koncepcija ir izstrādāta, ņemot vērā reģionālos aspektus, kā arī grupas korporatīvās atbildības stratēģiju.

Korporatīvā sociālā atbildība (turpmāk – KSA) ir uzņēmumu atbildība rīkoties ētiski un ņemt vērā to ietekmi uz sabiedrību kopumā, vienlaikus saglabājot resursus un darbojoties tādā veidā, kas veicina uzņēmējdarbību ilgtermiņā.

ERGO ilgtspēja nozīmē:

Atbildība par ietekmi, ko organizācija atstāj uz savu apkārtni biznesa, vides un sociālajā ziņā. Apzināta ietekmes pārvaldība nozīmē zemākas izmaksas, uzlabotas ārējās attiecības un labāk pārvaldītus riskus; Prasmīga organizācijas pozicionēšana ekonomiskajā realitātē, ņemot vērā sociālos un ekonomiskos izaicinājumus, vides iespējas un apdraudējumus. Apziņa, ka katru organizāciju apkļauj ieinteresētās personas. Labu attiecību veidošana un attīstīšana, kuru pamatā ir iesaistīšanās un dialogs, ar ieinteresētajām personām, ir izšķirīga, jo tā ne tikai ietekmē iespējas pārvaldīt riskus, bet arī atbalsta attīstību un rada organizācijai konkurences priekšrocības;

Organizācijas transformācija un attīstība, kā arī tās ilgtermiņa vērtības radīšana, balstoties uz inovācijām un intelektuālo kapitālu.

Ilgspējība ir atbilde uz mūsdienu pasaules izaicinājumiem, kas potenciālos draudus un riskus pārvērš ERGO attīstības iespējās.

2. Piemērošanas joma

Šī politika ir piemērojama visiem *ERGO Insurance SE* Latvijas filiāles darbiniekiem.

3. Stratēģija

3.1. Stratēģiskie pīlāri

KSA un ilgtspējas jomā mēs koncentrējamies uz četrām darbības jomām:



Ilgtspējīga biznesa prakse	Vide	Ieguldījums	Ziņošana
<ul style="list-style-type: none"> • Mūsu klienti • Mūsu darbinieki • Mūsu investīcijas • Korporatīvā pārvaldība 	<ul style="list-style-type: none"> • Mūsu vides pārvaldība • Potenciāla izmantošana, resursu aizsardzība 	<ul style="list-style-type: none"> • Mūsu ieguldījums sabiedrībā • Mūsu darbinieku ieguldījums 	<ul style="list-style-type: none"> • ERGO ilgtspējas ziņojumi • Galvenie finanšu rādītāji • Galvenie nodarbinātības rādītāji • Galvenie vides rādītāji • Mūsu rādītāji par sabiedrības iesaisti

1. attēls – KSA un ilgtspējības stratēģiskie pīlāri

3.1.1. Ilgtspējīga biznesa prakse kā stratēģijas sastāvdaļa

ERGO proaktīvi ņem vērā vides, sociālos un pārvaldības aspektus apdrošināšanas biznesā un ieguldījumu pārvaldībā. Mūsu biznesā vide, kurā mēs strādājam, kļūst arvien sarežģītāka, un nemitīgi parādās jauni riski. Klimata pārmaiņas un demogrāfiskais spiediens rada būtiskas pārmaiņas mūsu pasaulē. ERGO ir gatava šo mainīgo apstākļu izaicinājumiem.

Mūsu klienti

Mūsu klientu vajadzības un prasības nosaka visu, ko mēs darām kā business. Mēs paužam sava zīmola solījumu ar skaidru saziņu, viegli saprotamiem produktiem, plašu iespēju klāstu, lai klienti varētu sniegt mums atsauksmes, un augstas kvalitātes klientu konsultācijām. Klienti tiek mudināti nodrošināt atgriezenisko saiti, izmantojot dažādus kanālus, lai mēs varētu nepārtraukti turpināt uzlabot mūsu dokumentu un procesu saprotamību.

Mūsu darbinieki

Mūsu darbinieku plašais kvalifikāciju klāsts, pieredze un domāšanas veidi ir ļoti noderīgi ERGO, tāpēc mēs vēlamies atbalstīt un veicināt šo dažādību un mūsu darbinieku potenciālu kā mūsu korporatīvās kultūras neatņemamu sastāvdaļu. ERGO vislabākajā veidā izmanto personāla attīstības programmas, lai nodrošinātu augstākās kvalitātes attīstību darbiniekiem, kuriem ir potenciāls, visos amatu līmeņos. Vēl mēs nodrošinām taisnīgu atalgojumu un labumus, kā arī veicinām visu ERGO darbinieku labklājību, īpašu uzmanību pievēršot darba un privātās dzīves līdzsvaram.

Mūsu investīcijas

Ilgtspējas principi attiecas arī uz ieguldījumiem, kas veikti ERGO. Mēs ņemam vērā šo atbildību ar piesardzīgu un tālredzīgu ieguldījumu pārvaldību, ko atbalsta mūsdienīga kontroles sistēma. Orientējošs ietvars mūsu ilgtspējīgas ieguldījumu stratēģijai ERGO Baltijā un visā grupā ir sniegts Vispārīgajās ieguldījumu vadlīnijās, kuras izstrādājis mūsu mātes uzņēmums *Munich Re*, un ieguldījumu fondu izvēles procedūrā, kurā sīki aprakstīts, kādi fondi tiek izvēlēti mūsu klientiem. ERGO ieguldījumu pārvaldības galvenais mērķis vienmēr ir spēt izpildīt saistības pret klientiem.

Vairāk nekā pusi no klientiem saņemtajām prēmijām ERGO grupa iegulda uzņēmumos, kas ņem vērā ekonomiskos, ētiskos un vides aspektus. Šie uzņēmumi gūst panākumus, vienlaikus rūpējoties par apkārtējo vidi un sabiedrību. ERGO grupa iegulda akcijās un korporatīvajās obligācijās, kas kotētas ilgtspējības indeksos. Arī valdības obligācijas tiek izskatītas, izmantojot ilgtspējības kritērijus.

Korporatīvā pārvaldība

ERGO ir bez nosacījumiem apņēmusies īstenot atbildīgu korporatīvo pārvaldību. Mēs atbilstam likumā noteiktajiem standartiem, kā arī pašu korporatīvajiem noteikumiem un ievērojam stingrus ētikas principus. Saistošs Rīcības kodekss nosaka integritātes standartus, kas mūsu darbiniekiem jāievēro savā uzņēmējdarbības praksē. Rīcības kodekss nosaka mūsu augstākās vadības un visu uzņēmuma darbinieku rīcību.

3.1.2. Vide kā stratēģijas sastāvdaļa

Klimata pārmaiņām jau šodien ir būtiska ietekme uz apdrošināšanas biznesu. Mēs esam visas grupas vides pārvaldības sistēmas sastāvdaļa, un kopš 2015. gada mūsu darbība ir bijusi oglekļa emisiju ziņā neitrāla. Kā ERGO Baltijas valstīs mēs regulāri ziņojam grupai par mūsu Baltijas datiem, kas pēc tam tiek analizēti grupas līmenī, izmantojot visas grupas vides pārvaldības sistēmu. Jau daudzus gadus ERGO ir uzņēmusies atbildību par vidi.

Mūsu vides pārvaldība

Mēs, ERGO, vēlamies turpināt uzlabot savu ieguldījumu mūsu planētas aizsardzībā. ERGO vides pārvaldības sistēma ir balstīta uz grupas sertificētu vides pārvaldības sistēmu, kas ļauj mums konsekventi vadīt savu rīcību vides jomā visā mūsu darbībā. Mēs savus reģionālos datus iesniedzam grupai un tādējādi vides pārvaldības sistēma ir daļa no grupas standartizētās sistēmas, kura sertificēta pēc visā pasaulē atzīta ISO 14001 standarta. Mūsu vides pārvaldības sistēma vadās arī pēc šīs koncepcijas un Baltijas Korporatīvās sociālās atbildības un ilgtspējas politikas, kā arī pēc grupas izvirzītajām prasībām.

Katru dienu mēs paaugstinām darbinieku izpratni par šīm problēmām, izmantojot akcijas un ikdienas komunikāciju. Mēs, ERGO, veicinām paradumu domāt uz priekšu – par mūsu planētas nākotni. Visiem mūsu darbiniekiem ir sava loma, ietaupot papīru un ūdeni un samazinot atkritumu daudzumu, lai dotu labumu videi.

3.1.3. Mūsu darbinieku un sabiedrības apņemšanās kā stratēģijas sastāvdaļa

Mūsu darbinieki:

Katru dienu ERGO darbinieki aktīvi piedalās ar vides aizsardzību un veselīgu dzīvesveidu saistītu aktivitāšu veicināšanā un norisē, sniedzot atbalstu sabiedriskā labuma organizācijām. Viņi tiek mudināti nodrošināt proaktīvu atgriezenisko saikni par minētajām aktivitātēm, lai vēl vairāk palielinātu darbinieku apmierinātību, lojalitāti un iesaisti.

Sabiedrības līdzdalībai ERGO ir senas tradīcijas. Sabiedrības iesaistes izdevumos ietilpst ziedojumi, sociālā sponsorēšana un korporatīvās atbildības līdzdalība.

Sabiedrības atbalsta prioritārās jomas ir:

izglītība, vides aizsardzība, veselīga dzīvesveida veicināšana, sabiedrības informētības / iesaistes veicināšana. Tikai daži piemēri ir mežu atjaunošana, sporta aktivitāšu atbalstīšana, stipendiju izmaksa, piedalīšanās labdarības pasākumos u.c.

3.1.4. Ziņošana

Mēs regulāri ziņojam ieinteresētajām personām par savu darbību, lai labāk izprastu viņu vajadzības. Mēs sniedzam skaidru un caurskatāmu pārskatu par mūsu korporatīvās atbildības norisi detalizētā, viegli saprotamā ziņojumā ar svarīgākajiem finanšu, vides un cilvēkresursu rādītājiem, kas kalpo arī par pamatu jaunu darbības virzienu sistemātiskai plānošanai šajās jomās. Tāpat mēs regulāri un detalizēti ziņojam grupai par mūsu sasniegumiem un pasākumiem saistībā ar ilgtspējību, kas tiek analizēti grupas līmenī, un rezultāti tiek publicēti grupas gada ilgtspējas ziņojumā.

ERGO ilgtspējas ziņojumi

Par pašreizējām darbībām un vispārējo progresu tiek ziņots grupai un citām ieinteresētajām personām saskaņā ar Globālās ziņošanas iniciatīvas (GZI) standartiem. GZI ir iniciatīva, kas vērsta uz ilgtspējības

pārskatu standarta izstrādi. Vietējā līmenī mēs sagatavojam ziņojumu, pamatojoties uz ilgtspējīgas attīstības mērķiem.

Pārskati ietver informāciju par galvenajiem finanšu rādītājiem, galvenajiem darbinieku rādītājiem, galvenajiem vides rādītājiem, mūsu rādītājiem par sabiedrības līdzdalību.

3.2. Stratēģiskais ietvars

KSA un ilgtspējības stratēģiskās vadības ietvars parāda saistību starp galvenajiem ietvara komponentiem un definē biznesa koncepcijas, kas ir svarīgas visiem organizācijas darbiniekiem, ar kuru palīdzību viņi vada sevi un savu darbību. Ietvars atbalsta politikas, procedūras, stratēģijas, misiju un vīziju, darbojoties kā enkurs un atskaites punkts ikdienas lēmumu pieņemšanā. Tas arī sniedz izpratni par šīm koncepcijām un vada un virza organizāciju ilgā laika posmā tās stratēģijas nodrošināšanā.



Iedvesmojošs	Vērtības	Par ko mēs iestājamies? Ētika, principi, uzskati
	Vīzija	Kurp mēs ejam? Ko mēs tiecamies sasniegt? Cerība, ambīcijas
	Misija	Ko mēs darām? Kam mēs to darām? Motivācija, mērķis
Sasniedzams	Prioritātes	Uz ko mēs koncentrēsimies? Kontaktpunkti, iespējas, tendences, tirgi, nozares
	Stratēģiskie mērķi	Kā mēs progresēsim? Plāns, mērķi, secība
Īpašs un taustāms	Darbības, pasākumi un GDR	Kas mums jā dara? Kā mēs zinām? Īpašnieki, termiņi, resursi, rezultāti

2. attēls. KSA un ilgtspējības stratēģiskās pārvaldības ietvars

Nākamajās sadaļās ir aprakstīti ERGO misijas un vīzijas formulējumi, aprakstītas korporatīvās vērtības un solījumi, noteiktas prioritātes un definēta KSA un ilgtspējas stratēģija ar konkrētiem mērķiem un pasākumiem, lai novērtētu panākumus to sasniegšanā.

Kas mums ir svarīgs (vērtības un solījumi)

Darbības filozofija vai principi, kas nosaka ERGO iekšējo rīcību, kā arī attiecības ar klientiem, partneriem un akcionāriem, balstās uz trim pamatvērtībām:

Saprast labāk: Lai padarītu mūsu produktus un pakalpojumus saprotamus, mēs komunicējam ar klientiem viegli saprotamā valodā, kas ir tas, kas viņiem patiešām nepieciešams. Tieši tā mūsu klienti piedzīvo vislabāko apkalpošanu.

Inovatīvs katru dienu: Mēs ar entuziasmu attīstāmies, maināmies kopā ar cilvēkiem un viņu vajadzībām.

Vienmēr uzticams: Mēs strādājam pie tā, lai padarītu mūsu klientu dzīvi labāku, pārņemot daļu no viņu ikdienas problēmām / riskiem. Tādā veidā mēs viņiem piedāvājam jaunas iespējas.

Ko mēs vēlamies sasniegt (vīzija)

Mēs darbojamies ārkārtīgi dinamiskā vidē, kurā ne tikai dabas katastrofas, bet arī sarežģīti jauni riski var radīt lielus zaudējumus un ietekmēt cilvēkus, kā arī veselības ekonomikas. Tāpēc mēs uzskatām, ka mūsu pienākums ir agrīni identificēt iepriekš nezināmus riskus un izstrādāt apdrošināšanas risinājumus, kas rada ilgtspējīgu vērtību ikvienam.

Kāpēc mēs pastāvam (misija)

Mūsu misija ir "apdrošināt nozīmē saprast". Mūsu pārdošanas aģenti un darbinieki savā darbībā vadās pēc klientu vēlmēm un vajadzībām. Tāpēc mēs cenšamies uzsākt dialogu ar mūsu klientiem dažādos veidos ERGO sevi uzskata par problēmu risinātāju, kurš sniedz atbalstu un pakalpojumus, kas sniedzas tālu ārpus līguma noslēgšanas. Mēs vēlamies, lai mūsu klienti justu, ka viņi ir vislabākajās rokās.

Uz ko mēs koncentrējamies (prioritātes)

Mēs pielietojam mūsu zināšanas un praktiskos risinājumus, lai samazinātu riskus un nodrošinātu segumu cilvēkiem un viņu individuālajiem dzīves plāniem. Tādā veidā mēs radām sociālo un ekonomisko pievienoto vērtību.

Mēs esam pielāgojuši savu KSA un ilgtspējas stratēģiju kopīgas vērtības pieejai. Tas nozīmē, ka savas uzņēmējdarbības ietvaros mēs vēlamies apvienot ekonomisko un sociālo progresu, lai risinātu galvenās globālās problēmas, kuras var atrisināt tikai strādājot kopā. Izstrādājot savu KSA un ilgtspējas stratēģiju, mēs vadāmies pēc Apvienoto Nāciju Organizācijas Ilgtspējīgas attīstības mērķiem.

Tādējādi mēs esam identificējuši šādus trīs izaicinājumus, kas ir svarīgi mums kā korporatīvai struktūrai, mūsu klientiem un sabiedrībai kopumā:

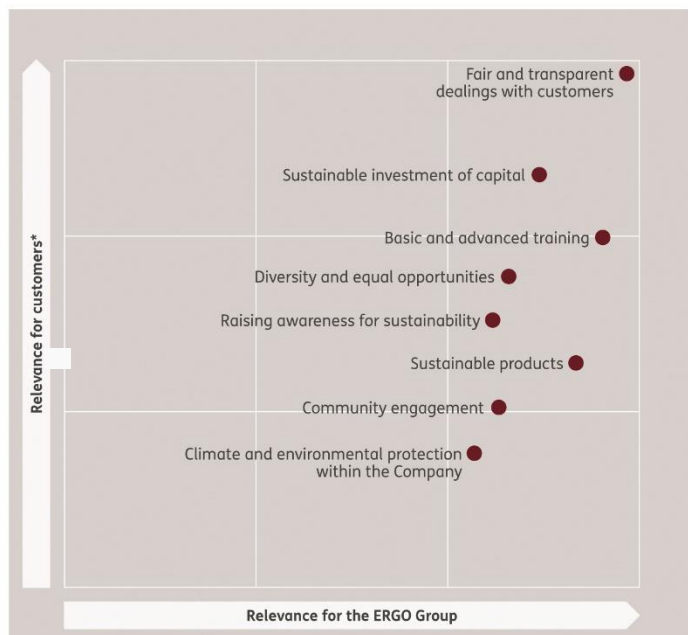
- klimata pārmaiņu ietekmes mazināšana,
- piekļuves veselības aprūpei uzlabošana un
- riska apzināšanās uzlabošana.

Mums ir atbilstošas prasmes, resursi un zināšanas par risku, lai izstrādātu jaunus risinājumus un izmantotu biznesa iespējas. Cieši sadarbojoties ar atzītiem partneriem, mēs radām pievienoto vērtību, ieguldot ne tikai finanšu resursus, bet arī mūsu zinātību.

Stratēģiskie mērķi, pasākumi un GDR

Pastāvīgus panākumus mēs gūsim tikai tad, ja izdosies harmonizēt ekonomiskos, vides un sociālos faktorus. Mēs, ERGO, esam koncentrējuši savu KSA un ilgtspējas pārvaldību uz konkrētiem mērķiem, lai šo vēlni sasniegtu. Mēs virzāmies uz šo mērķu sasniegšanu ar konkrētiem pasākumiem.

Stratēģiskie mērķi tiek organizēti, ņemot vērā astoņus KSA un ilgtspējas būtiskuma jautājumus. ERGO grupa identificēja šos jautājumus sistemātiskas būtiskuma analīzes ietvaros. Ilgtspējīgas KSA visaptverošais jautājums rada papildu būtiskuma problēmu.



Piemērotība klientiem*	Godīgi un caurskatāmi darījumi ar klientiem
	Ilgspējīgas kapitāla investīcijas
	Pamatapmācība un padziļināta apmācība
	Daudzveidība un vienlīdzīgas iespējas
	Izpratnes veicināšana par ilgtspējību
	Ilgspējīgi produkti
	Sabiedrības iesaistīšana
	Klimata un vides aizsardzība uzņēmumā
	Atbilstība Ergo grupai

Attēls 1 – ERGO grupas noteiktās būtiskās KSA un ilgtspējas tēmas

Tālāk apkopoti KSA un ilgtspējas stratēģijas mērķi ar konkrētiem GDR. Mērķi tika izstrādāti atbilstoši astoņiem KSA un ilgtspējas būtiskuma jautājumiem.

3.3. KSA stratēģiskie mērķi:

- Godīgi un caurskatāmi darījumi ar klientiem**
 Pasākums: saprotamas un caurskatāmas komunikācijas nodrošināšana ar klientiem.
- Ilgspējīgi produkti**
 Pasākums: videi draudzīgu tehnoloģiju veicināšana un pielāgošanās klimata pārmaiņu sekām, saziņa ar ilgtspējīgi orientētiem apdrošināšanas klientiem.
- Daudzveidība un vienlīdzīgas iespējas**
 Pasākums: sieviešu īpatsvars vadošos amatos, sadarbības veicināšana starp paudzēm, darba un privātās dzīves līdzsvara uzlabošana.
- Klimata un vides aizsardzība uzņēmumā**
 Pasākums: kontrolēta klimata neitralitāte, videi draudzīgas mobilitātes veicināšana.
- Izpratnes veicināšana par ilgtspējību**

Pasākumi: darbinieku, klientu un biznesa partneru izpratnes veicināšana par atbildību un ilgtspēju.

- **Sabiedrības iesaiste**

Pasākums: darbinieku iesaistes sabiedrībā veicināšana, piedaloties uzņēmuma brīvprātīgo programmā, sabiedrības iesaistes izdevumi.

- **Ilgspējīgas kapitāla investīcijas**

Pasākums: atbildīga ieguldījumu pārvaldība.

- **Pamatapmācība un padziļināta apmācība**

Pasākums: padziļinātas un personiskas apmācības veicināšana darbiniekiem un vadītājiem, nākamās paaudzes darbinieku veicināšana.

4. Vispārējā pārvaldība

4.1. Pienākumi

Korporatīvo komunikāciju departaments līdz kārtējā gada marta beigām izstrādā ikgadēju KSA plānu, paredzot aktivitātes, kas saistītas ar darba vidi / darbiniekiem, vidi un sabiedrību. Uzņēmuma stratēģija kopā ar darbības plāniem ir aprakstīta atsevišķos dokumentos.

Gada KSA plānu ir jāapstiprina KSA komitejai. Arī KSA koncepcija tiek katru gadu pārskatīta un atjaunināta atbilstoši KSA komitejas norādītajām biznesa vajadzībām.

KSA komitejas locekļi ir par Latvijas darbību atbildīgais valdes loceklis, Korporatīvo komunikāciju departaments, Pārdošanas atbalsta, Cilvēkresursu un biroja administrēšanas nodaļa un valdes locekļa palīgs.

KSA koncepcija apraksta ilgtspējīgas uzņēmējdarbības prakses ietvaru, bet, ņemot vērā ka *ERGO Insurance SE* un *ERGO Life Insurance SE* darbojas Baltijas līmenī, ir ieviestas detalizētas politikas, kas nosaka vadlīnijas un obligātus noteikumus ERGO darbībai visās trijās Baltijas valstīs, aprakstot biznesa stratēģiju, darba vidi / darbiniekus, attiecības ar ieinteresētajām personām un korporatīvo pārvaldību.

Visi ERGO darbinieki Latvijā ir atbildīgi par šīs Koncepcijas satura pārzināšanu, saskaņā ar kuru viņiem vajadzētu darboties un rīkoties.

Korporatīvo komunikāciju departaments sadarbībā ar Cilvēkresursu un biroja administrācijas nodaļu ir atbildīgs par šīs koncepcijas ieviešanu un par ziņošanu par gada rezultātiem KSA un ilgtspējas jomā ERGO. Pēc uzņēmuma rezultātu iegūšanas, bet ne vēlāk kā 30. aprīlī, ziņojumu jāsagatavo un jāapstiprina KSA komitejā.

Ziņojumā iekļauta informācija par ERGO progresu un pasākumiem saistībā ar KSA un ilgtspēju. Ziņojums nodrošina skaidru un caurskatāmu pārskatu par ERGO darbību detalizētā, viegli saprotamā ziņojumā ar svarīgākajiem finanšu, vides un cilvēkresursu rādītājiem, kas kalpo arī par pamatu jaunu darbības virzienu sistemātiskai plānošanai šajās jomās.

4.2. Procesa kontrole un atbilstība politikai

Korporatīvās komunikācijas departaments sadarbībā ar Cilvēkresursu un biroja administrēšanas nodaļu ir atbildīgi par šīs koncepcijas ieviešanas uzraudzību un turpmāko procesu, lai nodrošinātu sistemātisku problēmu un iespējamo risku identificēšanu.

4.3. Spēkā stāšanās

Šī koncepcija stājas spēkā 2018. gada 1. septembrī.

5. Atsauces

ERGO Group AG Korporatīvās atbildības stratēģija (<http://www.ergo.com/lv/Verantwortung>)