



AB Šiaulių bankas
Socialinės atsakomybės ataskaita
2016 m.

Turinys

| | |
|---|----|
| BANKO SOCIALINĖS VEIKLOS PRINCIPAI | 3 |
| VADOVO ŽODIS | 4 |
| APIE ATASKAITĄ | 5 |
| APIE BANKĄ | 6 |
| VERTĖS GRANDINĖ | 12 |
| SUINTERESUOTŪJŲ ŠALIŲ ĮTRAUKIMAS | 12 |
| SOCIALIAI ATSAKINGOS BANKO VEIKOS SRITYS IR TIKSLAI | 13 |
| DARBUOTOJAI | 13 |
| LYGIOS GALIMYBĖS IR ĮVAIROVĖ | 14 |
| ATLYGIS | 14 |
| DARBDAVIO IR DARBUOTOJO SANTYKIAI | 15 |
| GRĮŽTAMASIS RYŠYS | 15 |
| PAPILDOMŲ NAUDŲ KREPŠELIS | 16 |
| DARBO APLINKA | 18 |
| UGDYMAS IR SAVIUGDA | 19 |
| DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMO SKATINIMAS | 20 |
| ETIŠKA DARBOVIETĖ | 21 |

| | |
|--|----|
| KLIENTAI | 22 |
| KOKYBIŠKOS PASLAUGOS | 22 |
| PASLAUGŲ PRIEINAMUMAS | 22 |
| KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ | 23 |
| ATSAKINGAS INFORMAVIMAS | 24 |
| GEROS BANKŲ PRAKTIKOS KODEKSAS | 24 |
| APLINKOSAUGA | 25 |
| INDĖLIS Į ENERGETINĮ EFEKTYVUMĄ ŠALYJE | 25 |
| IŠTEKLIŲ NAUDOJIMAS | 26 |
| AUGMENIJOS TAUSOJIMO INICIATYVA | 28 |
| BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ | 29 |
| SKIRTUMŲ TARP REGIONŲ MAŽINIMAS | 29 |
| VERSLUMO SKATINIMAS | 30 |
| VERSLO IR STUDIJŲ SAŠAJŲ STIPRINIMAS | 31 |
| TRADICIJŲ IR KULTŪROS PUOSELĖJIMAS | 32 |
| SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMAS | 33 |
| KORUPCIJOS PREVENCIJA | 34 |
| PINIGŲ PLOVIMO PREVENCIJA | 35 |

BANKO SOCIALINĖS VEIKLOS PRINCIPAI

AB Šiaulių bankas (toliau – Bankas) yra tarptautinės Jungtinių Tautų (JT) iniciatyvos „Pasaulinis susitarimas“ (*Global Compact*) dalyvis nuo 2008 m.

Savo veikloje Bankas vadovaujasi 10 „Pasaulinio susitarimo“ principų – prisiima ir laikosi nuolatinio įsipareigojimo stiprinti savo socialiai atsakingą veiklą, visada vadovautis **1 žmogaus teisių**, **2 darbuotojų teisių**, **3 aplinkosaugos** ir **4 korupcijos prevencijos** principais.

1 ŽMOGAUS TEISĖS

- | | |
|-------------|--|
| 1 principas | Įmonės turi remti ir gerbti tarptautinę žmogaus teisių apsaugą |
| 2 principas | ir užtikrinti, kad jų veikloje nebūtų pažeidžiamos žmogaus teisės. |

2 DARBUOTOJŲ TEISĖS

- | | |
|-------------|---|
| 3 principas | Įmonės turi remti laisvę steigti asociacijas ir pripažinti kolektyvinių derybų teisę, |
| 4 principas | jos turi eliminuoti visas priverstinio darbo formas, |
| 5 principas | uždrausti vaikų darbo jėgos panaudojimą |
| 6 principas | bei panaikinti bet kokią diskriminaciją užimtumo ir profesinės veiklos srityse. |

3 APLINKOS APSAUGA

- | | |
|-------------|--|
| 7 principas | Įmonės turi remti prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą, |
| 8 principas | imtis iniciatyvų, kuriomis siekiama skatinti didesnę atsakomybę už aplinkos apsaugą, |
| 9 principas | skatinti aplinkai palankių technologijų plėtrą ir sklaidą. |

4 ANTIKORUPCIJA

- | | |
|--------------|--|
| 10 principas | Įmonės turi kovoti su visomis korupcijos formomis, įskaitant papirkinėjimą ir kyšininkavimą. |
|--------------|--|

VADOVO ŽODIS

2016-ieji mums buvo paženklinoti rekordais – uždirbome didžiausią pelną per savo gyvavimo istoriją, puikūs buvo pagrindiniai veiklos rodikliai. Kartu su šiais rezultatais ypač džiugina tai, kad pernai tapome antru banku Lietuvoje pagal klientų aptarnavimo kokybę – į šią sritį buvome sutelkę dėmesį pastaruosius kelerius metus.

Svarbu, kad praeitais metais investuotojai rodė pasitikėjimą mumis – banko akcijos buvo tarp 10-ties labiausiai prekiaujamų Baltijos šalių akcijų. Taip pat patekome į „Nasdaq Vilnius“ Baltijos šalių apdovanojimų 20-tuką, kuriame įvertinamos geriausiai informaciją atskleidžiančios ir su investuotojais bendraujančios listinguojamos bendrovės.

Sėkmingą veiklą lydėjo ir tarptautinis įvertinimas. Reitingų agentūra „Moody's Investors Service“ 2016 m. pagerino banko reitingus. Leidiniai „Global Finance“ ir „The Banker“ paskelbė geriausiu 2016-ųjų banku Lietuvoje. „European Business Awards“ (EBA) tarptautinio konkurso finale varžėmės dėl „Metų augimo strategijos“ apdovanojimo.

Šie laimėjimai dar labiau mus įpareigoja būti socialiai atsakingiems. Esame mūsų visuomenės narys, darantis įtaką kitiems, ir mūsų pareiga – užtikrinti, kad ši įtaka būtų teigiama.

Taigi toliau sieksime būti darbovieta, kurioje kiekvienas darbuotojas yra branginamas ir socialiai saugus. Mūsų tikslas – būti banku, kuriuo kiekvienas klientas gali pasitikėti ir kuriame jis tinkamai gauna reikalingas paslaugas. Tobulėsime dėdami pastangas tausoti aplinką kasdienėje veikloje. Veiksime sąžiningai konkuruodami, skaidriai ir tvariai. Mes žinome, kad tik taip būsime naudingi Lietuvos visuomenei ir visam šalies ūkiui.

Dėkoju, kad skaitote šią mūsų socialinės atsakomybės ataskaitą. Joje pristatome Jums savo veiklą, kurią vykdydami vadovaujamės JT „Global Compact“ Pasaulinio susitarimo principais.

Vytautas Sinius
Banko administracijos vadovas



APIE ATASKAITĄ

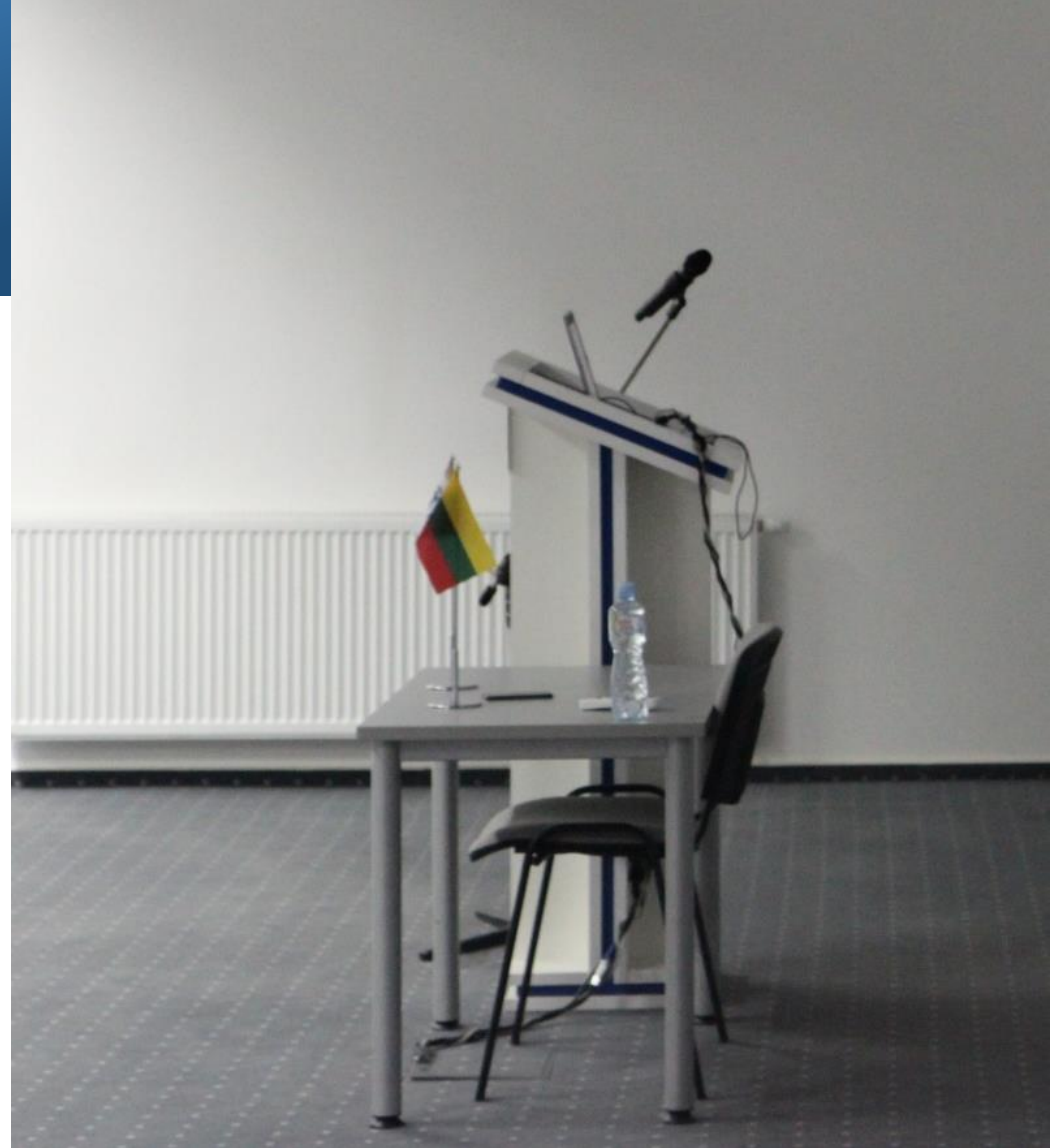
Nuo 2010 m. Bankas kasmet teikia socialinės atsakomybės ataskaitas, kurios viešai skelbiamos Banko interneto svetainės www.sb.lt skiltyje „Socialinė atsakomybė“ ir „Global Compact“ interneto svetainėje.

Čia pateikiama Banko socialinės atsakomybės ataskaita už 2016 m. sausį–gruodį.

Ataskaitoje pateikiami duomenys surinkti iš Banko vidaus dokumentų ir darbuotojų, atsakingų už ataskaitoje minimas sritis. Ataskaita neaudituota.

TIKSLAS

Socialinės atsakomybės ataskaitą už 2017 m., apimančią ir Banko patronuojamąsias įmones, parengti pagal Visuotinės ataskaitų teikimo iniciatyvos (angl. *Global Reporting Initiative*, GRI) rekomendacijas finansinių paslaugų sektoriui.



APIE BANKĄ VEIKLOS KRYPTYS

1992 m. įsteigtas Bankas yra sparčiai bei stabiliai auganti finansų įstaiga su diversifikuota akcininkų baze, pasiskirsčiusia tarp Lietuvos ir užsienio akcininkų, įskaitant Europos plėtros ir rekonstrukcijos banką, valdantį 18 proc. Banko akcijų.

Bankas siekia būti patikimas, lankstus ir dėmesingas finansinis partneris, kuriam itin svarbu – auginti šalies potencialą, Lietuvos gyventojų ir verslo gerovę.

PRIORITETINĖS BANKO VEIKLOS KRYPTYS

- Vartojimo finansavimas
- Smulgiojo ir vidutinio verslo finansavimas
- Taupymas ir investavimas
- Kasdienės bankininkystės paslaugos

VERTYBĖS

- Pasitikėjimas
- Profesionalumas
- Pagarba
- Atsakomybė

MISIJA

Mūsų vienos šaknys. Teikdami finansines paslaugas, kuriame Lietuvos žmonių ir verslo gerovę bei augame kartu.

ILGAMEČIAI BANKO PARTNERIAI:

Europos rekonstrukcijos
ir plėtros bankas



Europos investicijų bankas



Europos investicijų fondas



APIE BANKĄ AKCININKAI

2016 m. gruodžio 31 d. Banko akcininkų skaičius buvo 3 401.

STAMBIAUSI AKCININKAI:

| Akcininkas | Akcijų dalis, % |
|---|-----------------|
| Europos rekonstrukcijos ir plėtros bankas | 18,24 |
| „Swedbank AS“ (Estija) klientai | 9,41 |
| AB „Invalda INVL“ | 6,79 |
| Gintaras Kateiva | 5,82 |

Daugiau – Banko interneto svetainėje www.sb.lt: „Apie banką“
-> „Banko investuotojams“ -> „Informacija apie akcijas“ ->
[„Stambiausi akcininkai“](#).

APIE BANKĄ BANKO VALDYMAS

- Visuotinis akcininkų susirinkimas
- Stebėtojų taryba – kolegialus priežiūros organas
- Valdyba – kolegialus valdymo organas
- Administracijos vadovas – vienasmenis valdymo organas

APIE BANKĄ

BANKO PATRONUOJAMOSIOS ĮMONĖS

Gyvybės draudimo UAB „Bonum Publicum“
gyvybės draudimas



UAB „Šiaulių banko investicijų valdymas“
investicijų valdymas



TIESIOGIAI VALDOMOS PATRONUOJAMOSIOS ĮMONĖS *

UAB „SB lizingas“
finansinė nuoma, vartojimo kreditai



UAB „Šiaulių banko lizingas“
finansinė nuoma ir veiklos nuoma



UAB Šiaulių banko turto fondas
nekilnojamojo turto valdymas



UAB „SBTF“
nekilnojamojo ir kilnojamojo turto valdymas, administravimas



UAB „Minera“
nekilnojamojo turto valdymas



UAB „Pavasaris“
daugiabučių gyvenamųjų namų kvartalo plėtojimas



NETIESIOGIAI VALDOMOS PATRONUOJAMOSIOS ĮMONĖS *

UAB „Sandworks“
nekilnojamojo turto valdymas

UAB „Apželdinimas“
apželdinimas, aplinkos tvarkymas

PATRONUOJAMOSIOS ĮMONĖS, SKIRTOS PARDUOTI *

- UAB „Trade Project“
- UAB „Investicinio turto valdymas“
- UAB „ŽSA 1“, UAB „ŽSA 2“, UAB „ŽSA 3“, UAB „ŽSA 4“, UAB „ŽSA 5“ ir UAB „Žalgirio sporto arena“.

* 2016 m. gruodžio 31 d. duomenys

APIE BANKĄ BANKO PASLAUGOS

- Banko sąskaitų atidarymas ir administravimas eurais bei užsienio valiuta Lietuvos ir užsienio klientams
- Lėšų pervedimas eurais ir užsienio valiuta į sąskaitas bankuose, veikiančiuose Lietuvoje bei užsienyje
- Komunalinių mokesčių ir kitų įmokų surinkimas
- El. sąskaitos paslauga, periodiniai ir sąlyginiai mokėjimai
- Sąskaitų valdymas internetinės bankininkystės sistemoje
- Mobiliosios bankininkystės paslaugos
- Mokėjimo kortelių išdavimas ir administravimas
- Įvairių trumpalaikių ir ilgalaikių kreditų teikimas
- Prekyba užsienio valiutomis
- Taupymo ir investicinės paslaugos

APIE BANKĄ PAGRINDINIAI VEIKLOS REZULTATAI

Tvari Banko veikla, kryptinga plėtra ir puikūs pastarųjų metų veiklos rezultatai leidžia Bankui reikšmingai prisidėti prie šalies ūkio augimo.

2016 m. Banko grupė uždirbo 43,7 mln. eurų neaudituito grynojo pelno – tai 83 proc. daugiau nei 2015 m. Pelningumui nemažos įtakos turėjo netipinės veiklos rezultatai: bendras kapitalo grąžos rodiklis viršijo 26 proc., išlaidų ir pajamų santykis – 42 proc.

Banko grupės paskolų ir finansinės nuomos portfelis per 12 mėnesių išaugo 13 proc. ir metų pabaigoje viršijo 1 mlrd. eurų ribą. Indėlių portfelis per metus išaugo 4 proc. ir 2016 m. gruodžio pabaigoje siekė beveik 1,5 mlrd. eurų.

Per metus smarkiai pagerėjo turto kokybės rodikliai: neveiksnių pozicijų santykis su turtu sumažėjo nuo 7,5 iki 4,7 proc., rizikos sąnaudų rodiklis 2016 m. siekė 0,7 proc. – beveik 3 kartus mažiau negu 2015 m.

Išsamios Banko finansinės ataskaitos, pelningumo rodikliai, veiklos riziką ribojantys normatyvai, turto kokybės rodikliai ir reitingai skelbiami Banko interneto svetainėje www.sb.lt; „Apie banką“ → „Banko investuotojams“ → [„Finansinės ataskaitos, rodikliai ir prospektai“](#).

APIE BANKĄ BANKO AKCIJOS

Banko akcijos yra listinguojamos *Nasdaq* vertybinių popierių biržos Baltijos Oficialiajame prekybos sąrašė.

Baltijos rinkos apdovanojimuose, kuriuos kasmet rengia *Nasdaq*, Bankas užėmė antrą vietą „Metų nario“ apdovanojimuose.

SANTYKIŲ SU INVESTUOTOJ AIS VERTINIMAS

Bankas išsamiai atskleidžia informaciją – Banko ataskaitos įvertintos palankiai: metinei finansinei ataskaitai ir metiniam pranešimui skirta 17,93 balo iš 20.



APIE BANKĄ

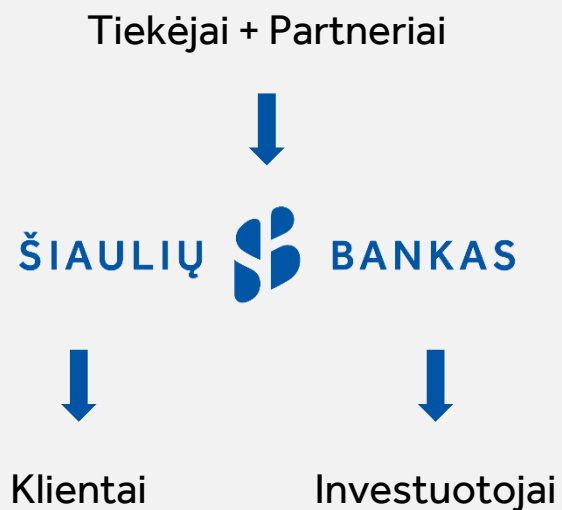
PRIKLAUSYMAS ASOCIJUOTOMS STRUKTŪROMS

- JT tarptautinė iniciatyva „Pasaulinis susitarimas“ (*Global Compact*)
- Pasaulinė tarpbankinių finansinių telekomunikacijų organizacija (SWIFT)
- „VISA Inc.“ tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija
- „MasterCard Worldwide“ mokėjimo kortelių organizacija
- Lietuvos bankų asociacija
- Vertybinių popierių birža AB „Nasdaq Vilnius“
- Lietuvos finansų maklerių asociacija
- Lietuvos darbdavių konfederacija
- Personalo valdymo profesionalų asociacija
- Lietuvos buhalterių ir auditorių asociacija
- Vilniaus prekybos, pramonės ir amatų rūmai

- Kauno prekybos, pramonės ir amatų rūmai
- Klaipėdos prekybos, pramonės ir amatų rūmai
- Šiaulių prekybos, pramonės ir amatų rūmai
- Panevėžio prekybos, pramonės ir amatų rūmai
- Klaipėdos pramonininkų asociacija
- Šiaulių pramonininkų asociacija
- Akmenės rajono verslininkų asociacija
- Kelmės rajono verslininkų asociacija
- Mažeikių verslininkų asociacija
- Tauragės apskrities verslininkų asociacija
- Telšių rajono verslininkų asociacija
- Šilalės rajono verslininkų sąjunga
- ISACA

VERTĖS GRANDINĖ

Siekiame teikti kokybiškas ir pažangias finansines paslaugas Lietuvos gyventojams ir verslui.



SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ ĮTRAUKIMAS

| | Įtraukimo būdai | Įsivertinimas |
|--------------------------|--|---------------|
| Darbuotojai | <ul style="list-style-type: none"> Socialinės iniciatyvos Pasiūlymų teikimo ir įgyvendinimo galimybės Pranešimo atitikties pareigūnui galimybė Metinis veiklos aptarimo pokalbis | ● |
| Akcininkai | <ul style="list-style-type: none"> Reguliaros ataskaitos Veiklos rezultatų pristatymai investuotojams | ● |
| Klientai | <ul style="list-style-type: none"> Klientų aptarnavimo kokybės tyrimai Komunikacija socialiniuose tinkluose Banko interneto svetainė | ● |
| Tiekėjai ir partneriai | - | ● |
| Reguliavimo institucijos | <ul style="list-style-type: none"> Reguliaros ataskaitos Dalyvavimas susitikimuose | ● |
| Bendruomenės, visuomenė | <ul style="list-style-type: none"> Rėmimo ir paramos projektai Šviečiamoji veikla | ● |
| Asocijuotos struktūros | <ul style="list-style-type: none"> Socialinės atsakomybės ataskaita „Pasauliniam susitarimui“ | ● |



Gerai



Patenkinamai



Blogai

SOCIALIAI ATSAKINGOS BANKO VEIKOS SRITYS IR TIKSLAI

DARBUOTOJAI

Bankas siekia gerinti gyvenimo kokybę Lietuvoje, skatinti darnią ekonominę plėtrą ir aplinką.

To siekiant dėmesys sutelkiamas į šias sritis, kurioms Bankas gali daryti teigiamą poveikį, t. y.:

- darbuotojai
- Banko klientai
- aplinkosauga
- bendruomenės ir plačioji visuomenė

2016 m. gruodžio 31 d. Banke dirbo 722 darbuotojai (2015 m. gruodžio 31 d. – 719 darbuotojų).

Banko grupės bendrovėse (neskaitant parduoti laikomų patronuojamųjų įmonių) 2016 m. gruodžio 31 d. dirbo 829 darbuotojai (2015 m. gruodžio 31 d. – 861 darbuotojas).

DARBUOTOJAI

LYGIOS GALIMYBĖS IR ĮVAIROVĖ

Kaip socialiai atsakingas darbdavys, Bankas vadovaujasi lygybės bei įvairovės principais ir suteikia lygias karjeros galimybes, neatsižvelgdamas į žmonių amžių, lytį, tautybę, tikėjimą ir pan.

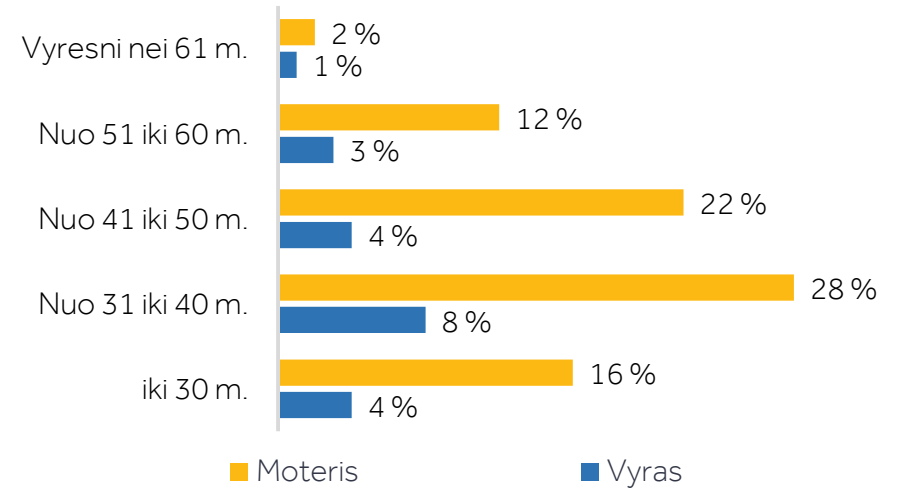
ATLYGIS

Reikalavimai, kurių Bankas laikosi, nustatydamas ir išmokėdamas darbuotojams atlygį, premijas ir kitas išmokas, skiriamas už veiklos rezultatus darbuotojams, bei suteikiamas kitas naudas, yra reglamentuoti Atlygio politikoje.

Atlygio politikos principai:

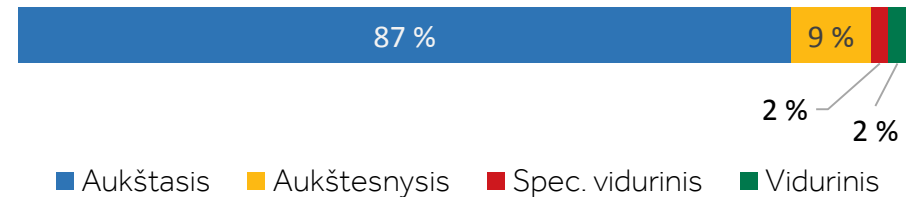
- vidinis teisingumas – lygiavertės, pagal atsakomybę, pareigybės apmokamos panašiai
- išorinis konkurencingumas – mokamo atlygio lygis rinkoje leidžia pritraukti, motyvuoti ir išlaikyti reikiamus darbuotojus

Banko darbuotojai pagal amžių ir lytį*



Aukštąjį išsilavinimą yra įgiję 627 Banko darbuotojai, aukštesnįjį – 64, specialųjį vidurinį – 14, vidurinį – 17 darbuotojų*.

Banko darbuotojai pagal išsilavinimą*



* 2016 m. gruodžio 31 d. duomenys

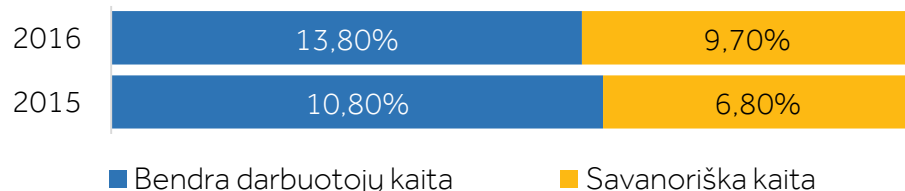
DARBUOTOJAI

DARBDAVIO IR DARBUOTOJO SANTYKIAI

Banke puoselėjami tvarūs ir ilgalaikiai darbo santykiai, kuriant bendromis vertybėmis grįstą ir nuolat tobulėti skatinančią kultūrą, sudarant saugias ir palankias darbo sąlygas.

Beveik 30 proc. darbuotojų yra išdirbę Banke ilgiau nei 10 metų*.

Darbuotojų kaita Banke



GRĮŽTAMASIS RYŠYS

Efektyvinant veiklos valdymą ir siekiant geriausių galimų veiklos rezultatų bei darbuotojų įsitraukimo ir pasitenkinimo, Banke kartą per metus vyksta asmeninis veiklos aptarimas, vadovaujantis Metinių veiklos aptarimo pokalbių tvarka.

Šio pokalbio metu vadovai su savo darbuotojais:

- aptaria atliekamus darbus ir planuojamus projektus
- išsiaiškina darbuotojų turimas kompetencijas, reikalingas sėkmingai veiklai ir vertybėmis pagrįstam elgesiui
- išsakomi lūkesčiai, susiję su darbuotojais, vadovais ir Banku
- aptariamos karjeros galimybės ir ugdymosi poreikiai

* 2016 m. gruodžio 31 d. duomenys

DARBUOTOJAI

PAPILDOMŲ NAUDŲ KREPŠELIS

Papildomų naudų ir socialinių garantijų krepšelis tiek visą, tiek ne visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams:

- ketvirčio priedai už Banko, padalinio ir individualių profesinių tikslų įgyvendinimą
- metinės premijos su atidėtu išmokėjimu darbuotojams, kurių profesinė veikla ir priimami sprendimai gali turėti reikšmingą įtaką Banko prisiimamai rizikai
- pardavimų skatinimo sistema, kuria nustatomi geriausi tinklo padalinių darbuotojai, jie motyvuojami
- vienkartinės premijos darbuotojų asmeninių švenčių ir Bankui reikšmingų įvykių proga
- kasmetė vasaros sporto ir laisvalaikio šventė
- darbuotojų krepšinio, tinklinio, kartingų komandų skatinimas
- kasmetis nemokamas vakcinavimas nuo gripo
- Banko 100 proc. apmokamos pirmos 2 darbuotojo nedarbingumo dienos
- dalies sporto klubo abonemento išlaidų kompensavimas
- pagalba įvykus nelaimei darbuotojo šeimoje



DARBUOTOJAI

2016 m. papildomų naudų krepšelis papildytas dviem naujomis išskirtinėmis naudomis:

- papildomos pensijos kaupimo programa „Kaupkime kartu“ – galimybė kaupti papildomą pensiją, kai dalį įmokos moka pats darbuotojas, dalį skiria darbdavys
- darbuotojų tarpusavio motyvavimo sistema „Ačiū tau“ – galimybė įvertinti kolegų nuopelnus (įsitraukimą, pagalbą, efektyvumą ir pan.) taškais – elektroniniais obuoliais, kuriuos galima išsikeisti į įsteigtus prizus

Naujosios naudos dar padidino Banko, kaip darbdavio, patrauklumą ir darbuotojų įsitraukimą bei iniciatyvą, sustiprindamos komandą.



DARBUOTOJAI

DARBO APLINKA

Darbas Banke leidžia derinti profesinius ir asmeninius siekius bei poreikius:

| | Banko darbuotojų skaičius | Procentinė Banko darbuotojų skaičiaus dalis |
|--------------------------------------|---------------------------|---|
| 2016 metais | | |
| tėvystės atostogos suteiktos | 7 | 1 % |
| vaiko priežiūros atostogos suteiktos | 94 | 13 % |

Banke siekiama kurti saugias ir sveikatai nekenksmingas darbo vietas, reguliariai modernizuojant ir rekonstruojant patalpas, atnaujinant įrangą. 2016 m. šiam tikslui buvo skirta 14 785,06 Eur.

Nuolat investuojama į technologijas, kurios palengvina ir paspartina darbą. 2016 m. Banke intensyviai buvo įgyvendinamas projektas „Paprastai ir greitai“ – naudojant naują šiuolaikišką dokumentų valdymo sistemą, buvo automatizuojami, standartizuojami ir efektyvinami vidaus veiklos procesai.



DARBUOTOJAI

UGDYMAS IR SAVIUGDA

Bankas daug dėmesio skyrė sudarydamas darbuotojams visas galimybes kaupti žinias apie esamus ir naujus Banko produktus, su jais susijusius pokyčius bei naujoves – 2016 m.:

- organizuota 12 unikalių vidinių auditorinių mokymų
- įdiegta nauja mokymosi forma – elektroniniai mokymai
- aukščiausio lygio vadovai dalyvavo vadovo kompetencijų mokomojoje sesijoje



DARBUOTOJAI

Investicijos į darbuotojų ugdymą Banke

| | 2015 m. | 2016 m. |
|------------------------------------|---------|-----------|
| Ugdymo biudžetas, Eur | 67 633 | 100 000 ↑ |
| Mokymų sąnaudos 1 darbuotojui, Eur | 100 | 138 ↑ |

2016 m. vidutinis einamųjų mokymų laikas, tenkantis vienam Banko darbuotojui, yra 7,5 val.



DARBUOTOJAI

DARBUOTOJŲ ĮSITRAUKIMO SKATINIMAS

Banke siekiama darbuotojus kuo labiau įtraukti į bendras projektines veiklas, kuriose jie galėtų keisti idėjomis, žiniomis bei patirtimi, tobulėtų.

Efektyvi įsitraukimo skatinimo priemonė – galimybė užregistruoti savo pasiūlymus ar idėjas Banko informacinėje sistemoje.

Teikdami siūlymus, kasmet darbuotojai vis aktyvesni

| | 2014 m. | 2015 m. | 2016 m. |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|
| Iš viso pateikta darbuotojų pasiūlymų | 32 | 42 | 48 |
| Iš jų: | | | |
| įgyvendinta | 7 | 8 | 15 |
| pradėta įgyvendinti prieš pasiūlymą | 4 | 4 | 1 |
| priimta įgyvendinti | 1 | 5 | 14 |
| svarstoma | 9 | 12 | 13 |

ETIŠKA DARBOVIETĖ

Banke vadovaujamosi Etikos kodeksu. Netoleruojamos jokios nelygybės, smurto, psichologinio ar pan. spaudimo apraiškos bei diskriminacijos formos darbe.

Banke veikia bendras anoniminio pranešimo atitikties pareigūnui kanalas, per kurį bet kuris darbuotojas anonimiškai gali pranešti apie bet kokio norminio reikalavimo pažeidimą, vykdomą Banke.

Pranešimas tiriamas, jam pasitvirtinus operatyviai imamasi reikiamų veiksmų pažeidimui pašalinti.

KLIENTAI

Banko paslaugomis naudojasi beveik 330 tūkst. privačių ir daugiau kaip 26 tūkst. verslo klientų.

KOKYBIŠKOS PASLAUGOS

Bankui svarbu, kad klientai konkurencingomis sąlygomis gautų visas finansines paslaugas, atitinkančias šiuolaikinės rinkos poreikius. Atsižvelgiant į juos, tobulinamos esamos paslaugos, kuriami nauji sprendimai.

2016 m. pasiūlyti pagrindiniai nauji produktai

- Keturių skolinimosi priemonių rinkinys „Galimybių kreditas“
- Terminuotasis indėlis su papildomomis palūkanomis
- Banko paslaugų planai privatiems klientams
- Novatoriškų mažų ir vidutinių bei vidutinės kapitalizacijos įmonių finansavimas pagal „ES InnovFin finansavimas inovatoriams“ iniciatyvą

2016 m. klientams suteikta papildoma elektroninė galimybė – Banko internetinės bankininkystės sistemoje patogiai prekiauti vertybiniais popieriais Baltijos šalių rinkose.

PASLAUGŲ PRIEINAMUMAS

Bankas siekia, kad klientams jo paslaugos būtų prieinamos, neatsižvelgiant į jų tautybę, lytį, amžių, gyvenamąją vietą ir pan.

Banko paslaugomis klientai gali naudotis vienu plačiausių klientų aptarnavimo padalinių tinklų šalyje ir visais elektroniniais kanalais – 2016 m. gruodžio 31 d. duomenimis:

- 209 bankomatai (14 iš jų pinigus priimančios bankomatai), veikiantys 48 Lietuvos vietovėse
- 2 063 UAB „Perlo paslaugos“ terminalai visoje Lietuvoje – lėšoms išsigryninti ar padėti į sąskaitą
- internetinės bankininkystės sistema „SB linija“
- mobilioji programėlė „Šiaulių bankas“

Banko Kontaktų centras teikia informaciją klientams el. paštu, el. bankininkystės sistemoje ir telefonu:

| | 2015 m. | 2016 m. |
|------------------------------|---------|---------|
| Atsakyta į paklausimus raštu | 18 230 | 23 669 |
| Gauta skambučių telefonu | 59 595 | 74 755 |
| Gauta pretenzijų | 488 | 799 |

KLIENTAI

KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

2014 m. Banke įsteigus Klientų aptarnavimo kokybės departamentą ir pastaraisiais metais ėmus ypač aktyviai diegti klientų aptarnavimo kokybės standartą, aptarnavimo kokybė kasmet reikšmingai gerėja.

2016 m. Banko klientų aptarnavimo kokybės rodiklis tapo antras geriausias rezultatas tarp visų 7 bendrovės „Dive Lietuva“ tyrime dalyvavusių bankų Lietuvoje.

Banko bendrasis klientų aptarnavimo kokybės rodiklis pagal nepriklausomus slaptąjį pirkėjo tyrimus, atliktus tyrimų bendrovės „Dive Lietuva“:



IŠSIKELTAS TIKSLAS

Nuolat gerinti ir palaikyti ne mažesnę nei 90 proc. klientų aptarnavimo kokybės rodiklio reikšmę.



KLIENTAI

ATSAKINGAS INFORMAVIMAS

Bankas atsakingai ir skaidriai informuoja klientus apie savo veiklos pokyčius, pagal poreikį naudodamas skirtingus klientams tinkamus informacijos sklaidos kanalus.

Veiklos rezultatus Bankas skelbia viešai savo interneto svetainėje www.sb.lt: „Apie banką“ -> „Banko investuotojams“ -> „[Finansinės ataskaitos, rodikliai ir prospektai](#)“.

GEROS BANKŲ PRAKTIKOS KODEKSAS

Bankas yra pasirašęs Geros bankų praktikos kodeksą ir jo laikosi.

Šiuo kodeksu siekiama puoselėti santykius su klientais, skatinti gerą bankininkystės praktiką, nustatant bankų veiklos bendruosius principus ir reikalavimus (tarp jų – tuos, kurių nenustato teisės aktai), taip pat siektiną elgsenos modelį.

Teikdamas informaciją apie klientus, Bankas tvirtai laikosi konfidencialumo nuostatų.



APLINKOSAUGA

Siekdamas išsaugoti biologinę įvairovę ir ekosistemas, mažinti globalinio atšilimo poveikį, Bankas prisideda didinant energetinį efektyvumą šalyje ir skatina taupyti energiją bei išteklius.

INDĖLIS Į ENERGERINĮ EFEKTYVUMĄ ŠALYJE

Viena iš svarbiausių energetinio efektyvumo skatinimo priemonių šalies mastu – Lietuvoje įgyvendinama Daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) programa. Prie jos Bankas svariai prisideda nuo 1999 m., aktyviai finansuodamas renovacijos projektus.

Siekdamas, kad ši svarbi programa vyktų sparčiau bei sklandžiau, bendradarbiaudamas su Europos investicijų banku, Bankas šiam projektui 2016 m. skyrė 70 mln. Eur nuosavų lėšų.

Daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) finansavimas 2016 m.

**Sutarčių skaičius,
vnt.** **Bendra projektų
vertė, mln. Eur**

Pateikta preliminarinių
pritarimų dėl kreditavimo
sutarčių pasirašymo

285

77

Pasirašyta kreditavimo
sutarčių

368

97



APLINKOSAUGA

IŠTEKLIŲ NAUDOJIMAS

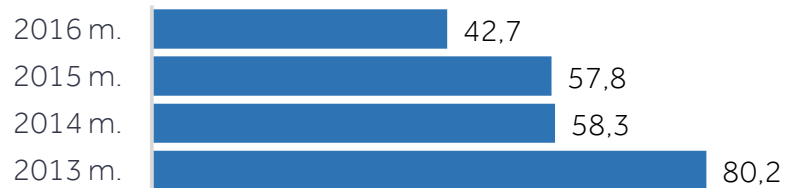
Popierius

Išteklų naudojimas Banke susijęs su dideliu vidinių ir išorinių spausdintinių dokumentų skaičiumi.

2016 m. ypač intensyviai tobulinama ir vis daugiau išnaudojama nauja dokumentų valdymo sistema leidžia reikšmingai sumažinti popieriaus ir spausdinimo priemonių kiekį, dėl efektyvesnių bei greitesnių procesų – ir kitus resursus.

Be to, 2016 m. pradėta kurti infrastruktūra darbuotojų elektroniniam parašui, kuriuo jie tvirtins visus vidinius dokumentus.

Popieriaus sunaudojimas Banke 2013–2016 metais (t)



APLINKOSAUGA

Transportas ir degalai

Siekiant, kad būtų sunaudota mažiau degalų ir sumažinta išmetamoji atmosferos tarša, Banke:

- naudojama elektroninė operatyvinių automobilių užsakymo sistema, leidžianti planuoti dalykines keliones grupėmis ir į keliones vykti kuo mažesniu skaičiumi automobilių
- skatinama susitikimus, kuriuose dalyvauja skirtinguose miestuose dirbantys darbuotojai ir partneriai, organizuoti Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Šiauliuose įrengtose moderniose telekonferencijų salėse

Transporto priemonių ir degalų naudojimas 2016 m.

| Benzinas | Transporto priemonės, vnt. | Degalų sunaudojimas, l |
|-----------------|----------------------------|------------------------|
| Banko nuosavybė | 31 | 52 950 |
| Kita | 26 | 40 421 |
| Iš viso: | 57 | 93 371 |

| Dyzelinas | Transporto priemonės, vnt. | Degalų sunaudojimas, l |
|-----------------|----------------------------|------------------------|
| Banko nuosavybė | 18 | 37 127 |
| Kita | 16 | 27 203 |
| Iš viso: | 34 | 64 330 |

APLINKOSAUGA

AUGMENIJOS TAUSOJIMO INICIATYVA

Siekdamas kompensuoti neigiamą įtaką aplinkai, 2016 m. Bankas organizavo bendrą Banko grupės ir klientų miško sodinimo talką „Investuojame į Lietuvos ateitį“ visuose šalies regionuose.

Šia iniciatyva Bankas išreiškė savo poziciją, kad geros investicijos neapsiriboja tik finansais. Vertingiausios investicijos yra tos, kai darbais prisiimama atsakomybė už aplinką, kurioje gyvenama ir kuri lieka būsimoms kartoms.

2016 m. talkos „Investuojame į Lietuvos ateitį“ metu pasodinta beveik 10 tūkst. eglaičių, ąžuoliukų ir berželių aplink keturis miestus – Vilnių, Kauną, Klaipėdą ir Šiaulius.



BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

SKIRTUMŲ TARP REGIONŲ MAŽINIMAS

Bankas siekia skatinti smulkųjį ir vidutinį verslą (SVV) bei šalies regionų ūkio plėtrą ir mažinti skirtumus tarp jų.

Viena iš priemonių – daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) finansavimas. Didelė dalis daugiabučių renovacijos projektų vyksta ne didžiuosiuose miestuose. Į šiuos projektus įsitraukia juos administruojančios įmonės bei statybų rangovai ir kuriamos darbo vietos regionuose.

Miestai, kuriuose 2016 m. pasirašyta daugiausia daugiabučių renovacijos projektų finansavimo sutarčių

| Miestas | Sutarčių skaičius |
|--------------------|-------------------|
| Vilnius | 77 |
| Druskininkai | 76 |
| Ignalina | 68 |
| Palanga | 58 |
| Kaunas ir Klaipėda | po 45 |



BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

VERSLUMO SKATINIMAS

Bankas aktyviai dalyvauja, organizuoja ir remia konferencijas, seminarus, mokymus, kuriuose šalies SVV ar planuojantieji pradėti verslą supažindinami su verslo finansavimo galimybėmis:

- nemokamas seminarų ciklas Alytuje, Ukmergėje ir Vilniuje „Verslo finansavimo galimybės ES priemonėmis šiandien ir prognozės ateičiai“
- kūrybingumo ir ateities tendencijų konferencija „What's Next?“
- Verslo plėtros forumas 2016 ir kt.

2016 m. buvo skirta parama Mažeikių verslininkų asociacijai Verslo dieniui paminėti, VšĮ Utenos verslo informacijos centro renginiui „Utenos verslo nominacijos 2015“, Šiaulių prekybos, pramonės ir amatų rūmams, Lietuvos laisvosios rinkos institutui.

2016 m. Bankas pradėjo rengti ketvirčio susitikimus su verslo klientais regionuose „Verslo espresso“, kurių metu įžvalgomis klientams aktualiais klausimais dalijosi konsultantai:

- „Teisinio reglamentavimo iššūkiai ir perspektyvos smulkiojo ir vidutinio verslo įmonėse“
- „Kaip pritraukti ir išlaikyti talentus savo versle?“



BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

VERSLO IR STUDIJŲ SAŪSAJŲ STIPRINIMAS

2016 m. Bankas tradiciškai:

- skyrė vardines semestro stipendijas dviem Vytauto Didžiojo universiteto studentams
- dalyvavo mokslo įstaigų karjeros dienose
- inicijavo studentų grupių vizitus į Banką
- daugiau nei 60 studentų suteikė galimybę atlikti privalomąją arba savanorišką praktiką Banke



¹ Stipendija VDU Ekonomikos ir vadybos fakulteto finansų ir bankininkystės studijų programos magistrantei

² Stipendija VDU Menų fakulteto menų istorijos, kritikos ir medijų studijų programos studentei

BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

TRADICIJŲ IR KULTŪROS PUOSELĖJIMAS

Būdamas lietuviško kapitalo banku, Bankas didelį dėmesį skiria šalies miestų ir miestelių bendruomenių tradicijoms puoselėti ir kultūriniam gyvenimui skatinti Lietuvos regionuose.

2016 m. Bankas šiai paramai skyrė per 60 tūkst. Eur, didžiąją dalį – bendruomenių, kultūros ir sporto projektams:

- Utenos, Varėnos, Panevėžio, Marijampolės, Plungės, Rokiškio, Klaipėdos ir kitų miestų bei miestelių šventėms
- krepšinio klubui „Šiauliai“
- VšĮ Thomo Manno kultūros centrui
- Lietuvos muzikų rėmimo fondui
- Šiaulių „Aušros“ muziejui ir kt.



BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

SOCIALINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMAS

Bankas, siekdamas mažinti socialinę atskirtį, 2016 m. įteikė 100 modernių televizorių trims Lietuvos visuomeninėms labdaros ir pagalbos organizacijoms – Lietuvos „Caritui“, visuomeninei organizacijai „Gelbėkite vaikus“ bei Lietuvos samariečių bendrijai.

Nuo 2013 m. bendradarbiaudamas su VšĮ „Geros valios projektai“, Bankas suteikia galimybę klientams:

- per internetinės bankininkystės sistemą skirti norimą pinigų sumą aukok.lt socialiniams projektams
- aukoti grynuosius pinigus Banko padaliniuose esančiose aukojimo dėžutėse



Per 2016 m. aukojimo dėžutėse surinkta daugiau kaip 1 600 Eur, kurie pervesti VšĮ „Geros valios projektai“.

KORUPCIJOS PREVENCIJA

Banko darbuotojai įsipareigoję laikytis AB Šiaulių banko etikos kodekso, kuriame kaip svarbiausi yra išskiriami šie principai:

- sąžiningumo
- atsakomybės ir atskaitomybės
- pagarbos įstatymui, žmogui ir jo teisėms
- nešališkumo, objektyvumo ir teisingumo
- pavyzdingo elgesio

Etikos kodekse reglamentuojama, kokie poelgiai gali būti vertinami kaip netoleruoti korupcijos atvejai.

Siekiant išvengti galimų interesų konfliktų, Banko darbuotojai kiekvienais metais teikia ekonominių interesų deklaracijas.

Bankas atsakingai moka visus mokesčius Lietuvos valstybei, laikosi galiojančių teisės aktų, skaidriai rengia ir dalyvauja konkursuose.

Bankas įgyvendina Užsienio sąskaitoms taikomų mokestinių prievolių vykdymo akto (*Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA*) ir Bendrojo duomenų teikimo standarto (*Common Reporting Standard – CRS*) reikalavimus.

PINIGŲ PLOVIMO PREVENCIJA

Bankas atsakingai vykdo pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją, nuosekliai ir kryptingai įgyvendindamas esamas ir kurdamas naujas pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemones bei jas taikydamas savo veikloje:

- klientų, klientų atstovų ir naudos gavėjų tapatybės nustatymas
- informacijos apie dalykinių santykių tikslą bei pobūdį surinkimas ir patikrinimas („Pažink savo klientą“ taisyklės taikymas)
- dalykinių santykių ir piniginių operacijų stebėseną
- įtartinų piniginių operacijų identifikavimas ir informacijos perdavimas Finansinių nusikaltimų tyrimų tarnybai ir kt.

Esamos ir naujos pinigų plovimo prevencijos priemonės rengiamos atsižvelgiant į:

- teisės aktus, reglamentuojančius LR pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją
- FATF (*Financial Action Task Force*), ES, JT, JAV teisės aktų reikalavimus



KONTAKTAI

AB Šiaulių bankas

Tilžės g.149, LT-76348 Šiauliai

Tel. (8 41) 595 607

Faks. (8 41) 430 774

El. paštas komunikacija@sb.lt