

Socialinės  
atsakomybės  
ataskaita | 2015

Mūsų stiprybė - mūsų šaknyse

# SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS VEIKLOS KRYPTYS

Šiaulių bankas (toliau – Bankas), būdamas tarptautinės iniciatyvos „Pasaulinis susitarimas“ (Global Compact) dalyvis, prisiima ir laikosi nuolatinio įsipareigojimo stiprinti savo socialiai atsakingą veiklą, visada vadovautis žmogaus teisių, darbuotojų teisių, aplinkosaugos bei korupcijos

prevencijos principais. Bankas rūpinasi savo darbuotojas, aktyviai prisideda prie bendruomeninių ir plačiosios visuomenės projektų, siekdamas gerinti gyvenimo kokybę, skatinti darnią ekonominę plėtrą ir aplinkosaugą.

Savo veikloje Bankas vadovaujasi DEŠIMČIA „Pasaulinio susitarimo“ principų:

ŽMOGAUS  
TEISĖS



**1 principas**

**2 principas**

Siekiame: remti ir gerbti tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos srityje  
užtikrinti, kad neprisidėtume prie žmogaus teisių pažeidimo

DARBO  
JĖGA



**3 principas**

**4 principas**

**5 principas**

**6 principas**

remti asociacijų laisvę ir pripažinti teisę į veiksmingas bendras derybas  
Siekiame: eliminuoti privalomą ar priverstinį darbą  
panaikinti vaikų darbą  
panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija

APLINKO-  
SAUGA



**7 principas**

**8 principas**

**9 principas**

remti prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą  
Siekiame: imtis iniciatyvų aplinkosaugos atsakomybei didinti  
skatinti aplinkai palankių technologijų plėtrą ir sklaidą

KOVA SU  
KORUPCIJA



**10 principas**

Kovojame su visomis korupcijos formomis (tarp jų – ir papirkimu bei kyšininkavimu)

„Pasaulinio susitarimo“ principai: <http://www.unglobalcompact.org/aboutTheGC/TheTenPrinciples/index.html>.

# VADOVO ŽODIS



2015 metai Šiaulių bankui buvo ypač sėkmingi – pasiekėme geriausius finansinius rezultatus per visą banko veiklos istoriją. Sudarydami vieną didžiausių praeitų metų sandorių – įsigydami AB banką „Finasta“ ir AB finansų maklerio įmonę „Finasta“ – sustiprinome pozicijas investicijų rinkoje ir kartu suteikėme savo klientams papildomų investicinių galimybių.

Kitas svarbus laimėjimas – nuolat augantis klientų skaičius ir jų pasitikėjimas. Pernai atliktas bankų sektoriaus klientų aptarnavimo kokybės tyrimas parodė, kad Šiaulių banko klientų aptarnavimo kokybė viršijo bankų sektoriaus vidurkį ir per praeitus metus pagerėjo daugiausia tarp visų Lietuvoje veikiančių bankų. Tai mums tapo didele paskata dar labiau gerinti aptarnavimą ir toliau įgyvendinti į klientus orientuotą veiklos strategiją. Pernai atnaujino savo prekės ženklą ir pristatė

naują įvaizdžio strategiją. Ją įgyvendindami, atskleidėme mūsų banko išskirtinumą ir užsibrėžėme tapti vienu labiausiai darbuotojų branginamų ir klientų vertinamų lietuviškų prekių ženklų.

Džiaugiamės, kad banko augimą ir pokyčius įvertino autoritetingos institucijos: įtakingas tarptautinis žurnalas „The Banker“ ir verslo bei finansų leidinys „Global Finance“ Šiaulių banką pripažino geriausiu 2015-ųjų banku Lietuvoje. Toks veiklos pripažinimas įkvepia padaryti dar daugiau. Dirbdami vieningoje komandoje, galime įgyvendinti daug naudingų projektų.

Augdami ir stiprėdami, didelį dėmesį skyrėme socialinei atsakomybei stiprinti – santykiams su darbuotojais, klientais, bendruomenėmis ir plačiąja visuomene gerinti. Tai – sėkmingos mūsų plėtros ištakos, o nuveikti darbai – tvirtas pagrindas toliau tobulėti.

Kviečiame išsamiau susipažinti su Šiaulių banko socialinės atsakomybės veikla, kurią vykdydami vadovaujames Jungtinių Tautų „Global Compact“ organizacijos Pasaulinio susitarimo principais – žmogaus teisių gynimu, santykių su darbuotojais gerinimu, aplinkos tausojimu ir kova su korupcija.

**Vytautas Sinius**

AB Šiaulių banko administracijos vadovas



# APIE ŠIAULIŲ BANKĄ

Bankas, beveik ketvirtį amžiaus teikdamas profesionalias finansines paslaugas privatiems ir verslo klientams, siekia jiems būti patikimas, lankstus ir dėmesingas finansinis partneris, kuriam itin svarbu – kurti šalies potencialą, auginti Lietuvos gyventojų ir verslo gerovę.

Ypač didelį dėmesį Bankas skiria smulkiąjam ir vidutiniam verslui skatinti visuose šalies regionuose. Aktyviai dalyvaudamas Lietuvos Respublikos Vyriausybės inicijuojamuose verslo skatinimo projektuose, daugiabučių namų atnaujinimo programoje ir finansuodamas savivaldybių bei regioninius projektus, Bankas reikšmingai prisideda prie verslo plėtros Lietuvoje.

Savo veikloje vadovaudamasis tokiais principais, kaip pagarba, atsakingumas, geranoriškumas, profesionalumas, atidumas ir pan., Bankas užmezga ir puoselėja pasitikėjimu grindžiamus, ilgalaikius tarpusavio ryšius bei tvirtus santykius su klientais ir partneriais.

2015 metais aktyviai prisidedamas prie visai šaliai svarbių projektų – euro įvedimo ir prisijungimo prie bendros mokėjimų eurais erdvės (SEPA), Bankas kartu įgyvendino numatytas savo organizacinės struktūros ir veiklos pertvarkas, kurios leido efektyviau dirbti ir aptarnauti klientus, praplėsti klientams reikalingų finansavimo bei investicinių paslaugų spektrą.

Svarūs 2015 metų Banko veiklos rezultatai patvirtino, kad orientacija į savą rinką, veiklos tęstinumas ir lankstumas priimant sprendimus, būdingi Bankui, didina klientams kuriamą vertę bei jų pasitikėjimą, stiprina Banką ir atveria naujų perspektyvų.

Bankas, būdamas vienu iš didžiausių lietuviško kapitalo bankų bei turėdamas solidų Europos rekonstrukcijos ir plėtros banko (ERPB) palaikymą, pastaraisiais metais dar labiau sutvirtino savo pozicijas šalies finansų rinkoje ir planuoja toliau sutelktai bei kryptingai augti, kartu prisidedamas prie šalies ūkio plėtros.

# APIE ŠIAULIŲ BANKĄ

Bankas priima indėlius, teikia paskolas, atlieka piniginius pervedimus ir dokumentinius atsiskaitymus, keičia valiutas savo klientams, išduoda debeto ir kredito korteles, atlieka

prekybos finansavimą, investuoja į vertybinius popierius ir jais prekiauja bei atlieka kitas operacijas, numatytas Lietuvos Respublikos bankų įstatyme ir Banko įstatuose.

## Banko patronuojamosios įmonės

2015 m. gruodžio 31 d. Bankas turėjo šias tiesiogiai valdomas patronuojamąsias įmones, papildančias Banko veiklą ir teikiamų paslaugų spektrą:



Finansinė nuoma  
(lizingas) ir veiklos nuoma



Investicijų valdymo  
veikla



Nekilnojamojo turto  
valdymo veikla



Nekilnojamojo turto  
valdymo veikla



Nekilnojamojo ir kilnojamojo  
turto valdymo veikla



Daugiabučių gyvenamųjų  
namų kvartalo plėtra



Finansinės nuomos veikla,  
vartojimo kreditai



gyvybės draudimo bendrovė  
Gyvybės draudimo  
sprendimai

## 2015 m. gruodžio 31 d. Bankas taip pat turėjo:

- netiesiogiai valdomą patronuojamąją įmonę UAB „Sandworks“ (nekilnojamojo turto valdymo veikla);
- tiesiogiai valdomas patronuojamąsias įmones, laikomas parduoti:
  - UAB „Trade Project“ (nekilnojamojo turto valdymo veikla);
  - UAB „Investicinio turto valdymas“ (nekilnojamojo turto valdymo veikla);

- UAB „ŽSA 1“, UAB „ŽSA 2“, UAB „ŽSA 3“,  
UAB „ŽSA 4“, UAB „ŽSA 5“  
(nekilnojamojo turto valdymo veikla)

- netiesiogiai valdomą patronuojamąją įmonę, laikomą parduoti,
  - UAB „Žalgirio sporto arena“ (nekilnojamojo turto valdymo veikla).

# APIE ŠIAULIŲ BANKĄ

## AB banko „Finasta“ ir AB finansų maklerio įmonės „Finasta“ įsigijimas

2015 m. liepos 17 d. Bankas įsigijo 100 proc. AB banko „Finasta“ ir AB finansų maklerio įmonės „Finasta“ akcijų, taip įgydamas šių subjektų kontrolę.

Atsiskaitymui už akcijas Bankas pateikė AB „Invalda INVL“ pasirašyti 21,35 mln. Banko naujos emisijos akcijų, kurių bendra nominalioji vertė yra 6,19 mln. Eur.

Emisija buvo įregistruota, ir AB „Invalda INVL“ įgijo nuosavybę į naujosios emisijos akcijas, tik gavus Banko priežiūros institucijos – Lietuvos banko, leidimą dėl Banko įstatų pakeitimo, susijusio su įstatinio kapitalo didinimu.

Emisijos registravimo procedūros buvo užbaigtos ir pakeisti Banko įstatai užregistruoti 2015 m. rugsėjo 14 d.

2016 metų pradžioje AB bankas „Finasta“ ir AB FMĮ „Finasta“ reorganizuotos, prijungiant jas prie Banko.

## Banko akcijos

Banko akcijos yra listinguojamos NASDAQ vertybinių popierių biržos Baltijos Oficialiajame prekybos sąraše. Kaip ir kasmet, Bankas 2015 m. dalyvavo NASDAQ Baltijos šalių bendrovių informacijos atskleidimo ir ryšių su investuotojais vertinimo projekte „Baltic Market Awards“ (BMA).



Banko santykių su investuotojais įvertinimas parodė, kad bankas išsamiai atskleidžia informaciją – Banko ataskaitos įvertintos palankiai: metinės finansinės ataskaitos ir metinis pranešimas įvertintas 17,4 balo.

# BANKO VERSLO FILOSOFIJA



## Misija

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

## Banko vertybės

- Pasitikėjimas
- Profesionalumas
- Pagarba
- Atsakomybė

# DARBUOTOJAI

Bankas – tai darbuotojai, viena didelė komanda. Tik puoselėjant ilgalaikį ryšį su jais, kuriant vieningą, bendromis vertybėmis grįstą kultūrą ir palankią darbo aplinką, skatinant

savirealizaciją, sėkmingai įgyvendinama veiklos strategija ir pasiekiami išsikelti tikslai. Tam Banke skiriamas ypač didelis dėmesys.

## Bendroji informacija

2015 m. gruodžio 31 d. Banke dirbo 719 darbuotojų. Palyginti su 2014 metais, 2015-aisiais darbuotojų Banke padaugėjo beveik 6 procentais. Jiems sudaromos lygios

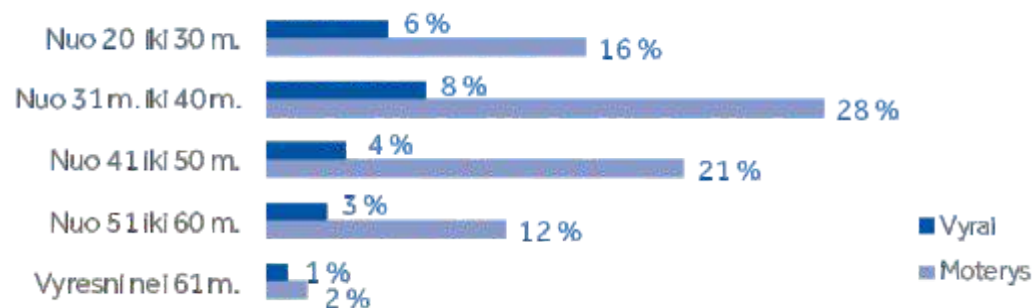
karjeros galimybės, neatsižvelgiant į amžių, lytį, tautybę, tikėjimą ir pan.

## Banko darbuotojų skaičius 2013–2015 metais\*



\* Atitinkamų metų pabaigos duomenys.

## Darbuotojai pagal amžių ir lytį\*



\* 2015 m. gruodžio 31 d. duomenys.



# DARBUOTOJAI



## Banko vertybių diegimo projektas

Bankas, siekdamas stiprinti darbuotojų, kaip svarbiausios organizacijos dalies, savivoką, didinti jų motyvaciją įgyvendinant asmenines profesines ambicijas ir aktyviai bei iniciatyviai siekiant bendrų Banko tikslų, tęsė 2014 m. pradėtą Banko vertybių diegimo projektą.

2014 m. Vertybių konferencijose pasitvirtintas ir išgrynintas pagrindines vertybes bei misiją 2015-aisiais beveik 800

Banko ir Banko grupės darbuotojų išsamiai nagrinėjo keturiuose Vertybių forumuose, žaisdami realių darbinių situacijų žaidimus. Šie renginiai padėjo geriau suvokti bendrąsias vertybes bei reikšmingą jų poveikį kiekvienam asmeniškai ir visiems bendrai, suprasti kolegas, jų elgseną bei reikmes, dar labiau pagerinti tarpusavio komunikaciją ir mikroklimatą Banke.

# DARBUOTOJAI

## Banko organizacinės kultūros vertinimas

Siekdamas žengti dar toliau gerinant darbo aplinką ir atmosferą, Bankas inicijavo išorinį darbuotojų nuomonių tyrimą: 2015 m. spalio–lapkričio mėnesiais buvo atliktas

Klaipėdos universiteto Socialinių mokslų fakulteto specialistų parengtas anketinės apklausos formato AB Šiaulių banko organizacinės kultūros vertinimo tyrimas.

## Klausimyną darbuotojams sudarė 12 kriterijų (po 5 teiginius):

vertybės	ritualai, tradicijos	simbolis	vizija, misija, tikslai
požiūris į klientą	istorija	vadovavimas	komandinis darbas
herojai	bendravimas organizacijoje	inovacijos	socialinė atsakomybė

Tyrimas padėjo išsiaiškinti, kas banko darbuotojams yra svarbu, kokie veiksniai lemia gerą savijautą, kuria palankų mikroklimatą, taip pat identifikuoti esamą situaciją, įvertinti emocinę aplinką, nustatyti, kiek Banke dirbantys žmonės linkę siekti tikslų.

2014–2015 metais Banke itin daug dėmesio buvo skiriama organizacijos kultūrai, pagrįstai bendromis vertybėmis, ir atnaujintam įvaizdžiui.

Atnaujinto Banko prekės ženklo filosofijos pagrindinis leitmotyvas – augimas, darna, stabilumas. Augimo siekiame

visi. Klientams svarbu, kad esame Bankas, kuris jiems padeda augti, kuris teikia stiprybės tarsi būtų visa ko pagrindas, visko šaknys.

Tyrimas parodė, kad Banko organizacinė kultūra įgyvendinama, Vertybių projekto tikslai realizuojami sėkmingai: tradicijos, simbolis, vizija, misija bei tikslai gerai suvokiami.

Šiuo metu, remiantis specialistų rekomendacijomis, susitelkta prie kitų organizacinę kultūrą stiprinančių sričių, numatyti ir atliekami darbuotojų įsitraukimą didinantys ir mikroklimatą gerinantys veiksmai.

# DARBUOTOJAI

## Bendravimo ir bendradarbiavimo ugdymas

Su tikslu padėti darbuotojams efektyvinti savo veiklą ir kurti pozityvius santykius bei aplinką darbe, 2015-aisiais buvo rengiamas seminarų ciklas „Žmonės, pokyčiai, rezultatai“, kuriame Banko darbuotojai verslo konsultantų padedami analizavo savo darbo organizavimo procesus bei įvairius tarpusavio aptarnavimo aspektus.



Šis matavimas leido darbuotojams prisidėti efektyvinant savo bei kolegų darbą, išsiaiškinant, ką ir kaip reikia keisti. Darbuotojai skatinami sudaryti tolesnės savo veiklos

Po mokymų pirmą kartą Banke darbuotojai atliko tarpusavio aptarnavimo kokybės matavimą, kuris parodė, kad tarpusavio aptarnavimo kokybė Banke yra 8,5 balo (iš 10 galimų).

efektyvinimo planą. Įvertinus šio matavimo naudą, jį numatyta tęsti.

## Banko struktūros optimizavimas ir darbo sąlygų gerinimas

Atsižvelgiant į tai, kad veiklos sėkmei didelę įtaką daro darbuotojams suprantama organizacijos struktūra, pareigų ir atsakomybės paskirstymas, 2015 metais metais buvo įgyvendintas Banko tinklo padalinių struktūros tobulinimo projektas.

Buvo aiškiai atskirti padaliniai pagal jų veiklos apimtį, atsakomybes bei administracinį pavaldumą ir sukurta tipinė padalinio pareigybių struktūra.

2015 m. pabaigoje Banke veikė keturi filialai – Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių. Po 10 filialų bei klientų aptarnavimo skyrių tapo klientų aptarnavimo centrais. Visus 2015-uosius, siekiant, kad veikla būtų efektyvesnė, buvo modernizuoti banko padaliniai.

Rūpindamasis, kad darbo aplinka būtų patogi ir palanki darbui, Bankas nuolat investuoja į patalpų keitimą, remontą, baldus, įrangą ir pan. Pastaruosius kelerius metus iš eilės tam skiriamos lėšos nuosekliai augo.

# DARBUOTOJAI

## Banko investicijos darbo sąlygoms gerinti

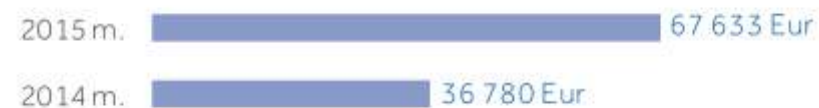


## Darbuotojų kvalifikacijos kėlimas

Bankas investuoja į profesinį ir asmeninį darbuotojų tobulėjimą. 2015 metais ypač atkreiptas dėmesys į naujų ar po motinystės atostogų grįžusių darbuotojų parengimą darbui, norint jų integraciją padaryti kuo sklandesnę ir lengvesnę.

To siekiant, pernai Banke startavo naujų darbuotojų ugdymo programa. Kelių dienų mokymuose Banko specialistai – vidiniai treneriai – dalijasi su naujais darbuotojais profesinėmis žiniomis ir įgūdžiais, atsako į kylančius klausimus. 2015-aisiais mokymai, gilinantys darbuotojų profesines žinias, buvo organizuojami reguliariai.

## Banko investicijos į darbuotojų kvalifikacijos kėlimą



Palyginti su 2014 m., padidėjo 84 proc.

Rengdamiesi darbuotojų mokymams, Banko vidiniai treneriai dalyvavo išorės konsultantų parengtoje ir vedamoje vidinių trenerių rengimo programoje. Šios programos dalyviai įgijo išsamių suaugusiųjų mokymo žinių, lavino auditorijos valdymo ir iškalbos įgūdžius, tobulino kokybiško pristatymų rengimo gebėjimus.

Visi Banko vadovai ir darbuotojai, atsižvelgiant į savo darbo specifiką, dalyvavo įvairiuose renginiuose ir mokymuose Lietuvoje bei užsienyje.

# DARBUOTOJAI

## Veiklos aptarimo metiniai pokalbiai – grįžtamasis ryšys

Efektyvinant veiklos valdymą ir siekiant geriausių galimų veiklos rezultatų, 2015 metais Banke toliau naudojama 2014-aisiais pradėta vieninga veiklos aptarimo pokalbių sistema. Ja remdamiesi vadovai su savo darbuotojais kasmet reguliariai aptaria atliekamus darbus ir planuojamus įgyvendinti projektus, išsiaiškina darbuotojų turimas kompetencijas, reikalingas sėkmingai veiklai ir vertybėmis pagrįstam elgesiui,

## Darbuotojų įsitraukimas kuriant ir diegiant naujoves

Banke siekiama darbuotojus kuo labiau įtraukti į bendras projektines veiklas, kuriose jie galėtų keistis idėjomis, žiniomis bei patirtimi, tobulėtu. Kiekvienas darbuotojas gali užregistruoti savo pasiūlymus ar idėjas naudodamasis

## Darbuotojų pasiūlymai ir jų įgyvendinimas 2014 ir 2015 metais

	2014	2015
Iš viso pateikta pasiūlymų	32	42
Iš jų įgyvendinta	7	8
Iš jų pradėta įgyvendinti prieš pasiūlymą	4	4
Iš jų priimta įgyvendinti	1	5
Iš jų svarstoma	9	12

Pastaba. Į šią suvestinę neįtraukti pasiūlymai buvo atidėti arba atmesti.

taip pat išsakomi lūkesčiai, susiję su darbuotojais, vadovais ir Banku, karjeros galimybės bei ugdymosi poreikiai, suformuojami Banko padalinių metiniai tikslai.

2015 metais veiklos aptarimo pokalbių sistema buvo įdiegta visiems Banko ir jo patrunuojamųjų įmonių darbuotojams.

informacine sistema arba pateikti elektroniniu paštu siunčiant už produktų kūrimą bei plėtrą atsakingiems departamentams. 2015 metais darbuotojai, teikdami pasiūlymus, buvo aktyvesni, palyginti su 2014 metais.

# DARBUOTOJAI

## Darbuotojų skatinimas ir parama jiems

Darbuotojai už profesionalumą, iniciatyvumą ir atsakingumą bei pastangas siekiant bendrų Banko tikslų, kaip ir kasmet, 2015-aisiais Banke buvo skatinami finansiškai – skiriant piniginius ketvirčio priedus.

Be to, 2015 m. buvo įdiegta pardavimo skatinimo sistema, kurios dalyviai – klientų aptarnavimo vadybininkai bei kreditų pardavimo specialistai – kas mėnesį, ketvirtį ir pasibaigus metams asmeniškai bei padalinių ir regionų mastu buvo skatinami skelbiant jų sėkmės istorijas, įteikiant sertifikatus, skiriant papildomų laisvų dienų ar premijas, prizus už geriausius rezultatus.

## Bendras Banko darbuotojų laisvalaikis

Svarbus Banko vaidmuo skatinant bendrą darbuotojų laisvalaikį, rengiant žmones vienijančius renginius, kuriuose noriai dalyvauja didelė dalis visų Banko ir Banko grupės darbuotojų. Vienas iš reikšmingiausių, jau tradicinių Banko

Banko darbuotojai sveikinami asmeninių švenčių proga. Į sunkią situaciją patekusiems darbuotojams suteikiama finansinė ir kita reikiama parama.

Bankas puoselėja ilgalaikius darbo santykius su darbuotojais. 2015 m. pabaigoje beveik 25 proc. darbuotojų buvo išdirbę Banke ilgiau nei 10 metų. Siekiant pagerbti šiuos darbuotojus, 2015-aisiais jiems buvo skirtos premijos ir Banko padėkos ženkleliai.

renginių – kiekvienais metais organizuojamos vasaros šventės. „Vasaros šventė 2015“ vyko Lietuvos liaudies buities muziejuje Rumšiškėse.



# DARBUOTOJAI

## Rūpinimasis darbuotojų sveikata

Darbuotojų sveikata – dar viena svarbi Banko socialinės veiklos kryptis. Siekiant paskatinti sveiką gyvenimą bei fizinį aktyvumą, remiamos Banko darbuotojų tinklinio, krepšinio ir kartingų komandos, dalyvaujančios

tarpbankiniuose sporto turnyruose, taip pat įvairios sportinės darbuotojų iniciatyvos, tokios kaip bėgimo maratonai, dviračių žygiai, orientacinio sporto varžybos ir pan.

Kasmet Banke taikomos prevencinės geros sveikatos užtikrinimo priemonės:

darbuotojams kompensuojama dalis kai kurių sporto klubų išlaidų

apmokamas vakcinavimas nuo gripo

organizuojamas darbuotojų bendrasis sveikatos tikrinimas Banke

Be to, Bankas 100 proc. apmoka pirmas dvi darbuotojo nedarbingumo dienas (pagal Lietuvos Respublikos įstatymus privalomi 80 proc.). Per 2015 m. šia socialine

garantija pasinaudojo daugiau kaip 250 darbuotojų. 2014 m. taip buvo apmokėtos 372 ligos dienos, 2015 m. – 505, t. y. 133 dienomis daugiau.

## Informacijos sklaida

Stiprindamas santykius su darbuotojais, motyvuodamas juos, Bankas daug dėmesio skyrė vidinei komunikacijai. Vidinė komunikacija buvo svarbi ir įgyvendinant socialines iniciatyvas, skatinant darbuotojus į jas įsitraukti.

Aktyviausiai tam naudotas kanalas – intranetas, t. y. vidinė Banko svetainė, taip pat pranešimai bendruoju darbuotojų elektroninio pašto adresu.



# KLIENTAI

## Klientų aptarnavimo kokybės gerinimas

Įgyvendindamas į klientus orientuotą strategiją ir puoselėdamas artimus bei ilgalaikius ryšius, Bankas nuolat stebi ir vertina klientų aptarnavimo kokybę ir siekia ją gerinti.

2015 metais itin aktyviai Banke diegiamu klientų aptarnavimo standartu buvo kuriama vieninga klientų aptarnavimo kultūra, didinamas klientų pasitenkinimas ir lojalumas, ugdomi kokybiški darbuotojų bendravimo ir darbo su klientais įgūdžiai.

## Klientų aptarnavimo kokybės pažanga

2015 m. lapkritį–gruodį „Dive Lietuva“ atliko bankų sektoriaus klientų aptarnavimo kokybės tyrimą. Jo rezultatai parodė, kad Banko bendrasis klientų aptarnavimo kokybės rodiklis, viršijęs 87,6 proc. bankų sektoriaus vidurkį, pasiekė 90,3 proc. ir atitinka aukščiausią klientų aptarnavimo kokybės lygį.

## Banko bendrasis klientų aptarnavimo kokybės rodiklis 2013–2015 metais\*



\* „Dive Lietuva“ rinkos palyginimo tyrimai.

Siekiant padėti darbuotojams gerai suvokti standartą ir pakelti klientų aptarnavimo lygį, pernai buvo rengiami mokymai darbuotojams, atlikti tyrimai ir aptarnavimo kokybės matavimas.

2015 m. rugsėjo–spalio mėnesiais tyrimų bendrovė „Dive Lietuva“ atliko Banko klientų pasitenkinimo ir NPS (banko rekomendavimo) tyrimus. Tyrimas atskleidė, kad Banko:

- bendrasis klientų pasitenkinimo rodiklis - 94,2 proc.;
- bendrasis NPS rodiklis - 91.

Palyginti su kitais Lietuvoje veikiančiais bankais, Bankas per praėjusius metus padarė didžiausią pažangą – klientų aptarnavimo kokybę pagerino 5, 5 proc., pakildamas net per keturias pozicijas.



# KLIENTAI



## Banko paslaugų prieinamumas ir patogumas

Teikdamas finansines paslaugas, Bankas daug investuoja į tai, kad jos būtų patogios ir prieinamos visiems klientams, neatsižvelgiant į jų tautybę, lytį, amžių, gyvenamąją vietą ir pan.

To siekdamas Bankas naujas bankininkystės tendencijas pritaiko klientų poreikiams, padarydamas paslaugas pasiekiamas įvairiais elektroniniais kanalais, kartu, atsižvelgdamas į atokesnių šalies vietovių bei vyresnių gyventojų reikmes, aptarnauja klientus tiesiogiai Banko padaliniuose visoje Lietuvoje.

2015 m. gruodžio 31 d. iš viso Bankas turėjo 70 klientų aptarnavimo padalinių 38 šalies miestuose ir miesteliuose. Tarp komercinių bankų tai vienas plačiausių padalinių tinklų šalyje.

Klientai daugelyje padalinių finansinėms operacijoms atlikti gali naudotis ne tik klientų aptarnavimo vadybininkų paslaugomis, bet ir stacionariose vietose įrengtų elektroninių kanalų privalumais, taip paspartindami savo mokėjimus.

2015 metais Bankas palengvino naujos įmonės steigimo žingsnius, suteikdamas galimybę kaupiamąją sąskaitą Banke atsidaryti internetu, pasirašyti šios sąskaitos sutartį elektriniu parašu ir suformuoti įkuriamos įmonės įstatinį kapitalą. Planuojama per Banko internetinės bankininkystės sistemą „SB linija“ šią galimybę suteikti ir esamiems klientams.

# KLIENTAI

## Grįžtamasis ryšys

Bankas siekia atsidėkoti klientams už naudojimąsi Banko paslaugomis bei lojalumą, kurdamas jiems papildomą vertę, išreikšdamas dėmesingumą.

Bankas, bendradarbiaudamas su Kraujolaboratorija.lt, savo klientams, keičiantiems „Visa“ mokėjimo kortelę į „MasterCard“, dovanojo nemokamą lipidogramos kraujo

## 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 –

tyrimą ir lojalumo kortelę „Mūsų Kraujas“. Projektas tęsiamas iki šiol.

Brangindamas savo klientus ir puoselėdamas ryšį su jais, Bankas 2015 m. Tarptautinę kliento dieną paminėjo į klientų aptarnavimo padalinius atvykusius klientus vaišindamas lietuviškais obuoliais – išdalytos 2 tonos šių vaisių ir nepamatuojama galybė gerų emocijų.

tuos, kurių nenustato teisės aktai), taip pat siektingą elgsenos modelį. Teikdamas informaciją apie klientus, Bankas tvirtai laikosi konfidencialumo nuostatų.

# KLIENTAI

## Klientų informavimas

Savo veiklos rezultatus Bankas skelbia viešai: kiekvieną ketvirtį bei pusmetį savo interneto svetainėje pateikia finansines ataskaitas, kiekvienais metais skelbia išsamią metinės atskaitomybės ataskaitą.

## Informacija klientams teikiama:

- Banko padaliniuose;
- Banko interneto svetainėje;
- elektroninės bankininkystės sistemoje „SB linija“;
- per mobiliąją Banko programėlę;
- elektroniniais laiškais;
- klientų informavimo telefonu;
- trumpaisiomis žinutėmis;
- žiniasklaidoje;
- socialiniuose tinkluose.

Prieš Lietuvai prisijungiant prie bendros mokėjimų eurais erdvės (SEPA), gyventojai ir įmonės bei organizacijos visais galimais elektroniniais kanalais buvo aktyviai informuojami apie būsimus svarbius mokėjimų pokyčius, o verslo

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

klientams didžiuosiuose šalies miestuose buvo organizuojami nemokami seminarai. Per 2015 metus atsakyta į 18 230 klientų paklausimų raštu, gauti 59 595 skambučiai ir 488 pretenzijos..

# BENDRUOMENĖ IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

Siekdamas skatinti smulkų ir vidutinį verslą bei šalies regionų ūkio plėtrą ir mažinti tarp jų esančius skirtumus, Bankas 2015-aisiais toliau išskirtinį dėmesį skyrė daugiabučių namų renovacijai ir jos finansavimo

galimybėms pristatyti visuomenei, taip pat vykdė verslininkų ir planuojančių pradėti verslą asmenų šviečiamąją veiklą, rėmė verslumą skatinančias iniciatyvas.

## Skirtumų tarp šalies regionų mažinimas

Atkreiptinas dėmesys, kad didelė dalis daugiabučių renovacijos projektų, kuriuos finansuoja Bankas, yra įgyvendinama ne didžiuosiuose Lietuvos miestuose. Tai leidžia mažinti regionų ekonominio augimo skirtumus – tose vietovėse:

- gerėja estetinis daugiabučių vaizdas;
- gyventojai įgyja galimybę sumažinti sąskaitas už šildymą ir padidinti gyvenamųjų patalpų energinį efektyvumą;
- pasirašomos sutartys su projektus administruojančiomis įmonėmis ir statybų rangovais, t. y. sudaromos sąlygos darbo vietoms kurti.

Lietuvos savivaldybės, kuriose renovacija aktyviausia: Ignalinos, Druskininkų, Molėtų, Anykščių, Jonavos ir Kelmės rajono.

# BENDRUOMENĖ IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

## Verslo skatinimo renginiai, projektai ir iniciatyvos

Bankas aktyviai dalyvauja, organizuoja ir remia konferencijas, seminarus, mokymus, kuriuose esami bei potencialūs klientai supažindinami su verslo finansavimo galimybėmis ir kitomis jiems aktualiomis paslaugomis.

Jau keletą metų Bankas dalyvauja įvairiuose miestuose vykstančiuose „Verslas veža“ renginiuose. 2015 m. Bankas pristatė finansavimo ir kitas verslumą skatinančias galimybes tokiuose renginiuose kaip, pavyzdžiui, Šiaulių prekybos, pramonės ir amatų rūmų organizuota tarptautinė konferencija „Investicijų planas Europoje: ar pasiruošę priimti iššūkius?“, Kauno technologijos universiteto verslo konferencija „Inovatyvus verslas: ar visos galimybės išnaudotos?“ ir pan.

Bankas taip pat prisidėjo rengiant praktinę konferenciją „Verslo plėtros forumas 2015“ Kaune, skyrė finansinę paramą Šiaulių pramonininkų asociacijos konferencijai „Eksporto plėtra ir investicijų pritraukimas“, Lietuvos laisvosios rinkos instituto verslo skatinimo iniciatyvoms, Utenos verslo informacijos centro verslo nominacijoms ir kt. projektams.

Regionuose dirbantys Banko specialistai bendradarbiauja su VŠĮ Lietuvos žemės ūkio konsultavimo tarnybos biurais ir periodiškai rengia susitikimus su ūkininkais visoje Lietuvoje.

# BENDRUOMENĖ IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

## Verslo ir studijų sąsajų stiprinimas bei parama

Bankas, vertindamas šalies verslo perspektyvas, įvairiškai stiprina verslo ir studijų sąsajas.

2015 m. Bankas tradiciškai skyrė vardines semestro stipendijas dviem Vytauto Didžiojo universiteto finansinio profilio studentams už akademinis laimėjimus ir nuolatinį siekį tobulėti.

Bankas taip pat:

- rėmė prof. habil. dr. Aleksandro Vasiliausko mokomosios knygos „Strateginis valdymas: įmonių ir nacionalinės ekonomikos strategijų sintezė“ leidybą;

- 2015 m. rudenį mokslo metų pradžios proga daliai šalies mokyklų dovanavo naujų modernių Lietuvos laisvosios rinkos instituto išleistų vadovėlių „Ekonomika per 31 valandą“.

Būdamas atviras aukštųjų mokyklų studentams, Bankas kiekvienais metais priima įvairių studijų programų studentus atlikti praktiką, organizuoja mokymus darbo vietose, suteikia galimybę būsimiems darbo rinkos dalyviams įgyti reikiamos patirties bei žinių ir formuoti darbo įgūdžius. 2015 metais Banke praktiką atliko daugiau kaip 60 studentų.



# BENDRUOMENĖ IR PLAČIOJI VISUOMENĖ

## Parama miestų ir miestelių bendruomenėms bei gyventojams

Būdamas lietuvišku banku, Bankas didelį dėmesį skiria šalies miestų ir miestelių bendruomenių tradicijoms puoselėti ir kultūriniam gyvenimui skatinti.

2015 metais Bankas paramai skyrė apie 37,5 tūkst. Eur. Didžioji dalis paramos lėšų buvo skirta bendruomenių, kultūros ir sporto projektams.

Pernai tradiciškai skirta finansinė parama Rugsėjo 1-osios šventei Vilniuje, Šiaulių miesto šventėms „Šiaulių dienos“ bei „Aš – mažasis šiaulietis“, Marijampolės „Miesto dienoms 2015“ ir derliaus šventei „Sūduvos kraitė“, Panevėžio žemdirbių šventei „Derlius 2015“, Alytaus, Rokiškio, Joniškio, Šilutės, Telšių ir kt. miestų šventėms bei kultūros renginiams.

Bankas ne vienus metus finansiškai remia Šiaulių krepšinio klubą „Šiauliai“. Kaip Vilniaus kolegijos socialinis partneris, suteikė paramą Ekonomikos fakultete veikiančios verslo praktinio mokymo firmos „VIKO bankas“ Pinigų muziejaus ekspozicijai papildyti.

Bendradarbiaujant su VŠĮ „Geros valios projektai“ valdomu aukojimo portalu aukok.lt, Banko klientų aptarnavimo padaliniuose įrengtose aukojimo dėžutėse per 2015 m. surinkta 2 312,47 Eur. Surinktos lėšos pervestos VŠĮ „Geros valios projektai“.

# APLINKOSAUGA

Siekdamas išsaugoti biologinę įvairovę ir ekosistemas, mažinti globalinio atšilimo poveikį, Bankas skatina taupyti energiją ir didinti energetinį efektyvumą.

## **Indėlis didinant energetinį efektyvumą šalyje**

Viena iš svarbiausių priemonių šalies mastu – Lietuvai svarbi Daugiabučių namų atnaujinimo (modernizavimo) programa, prie kurios Bankas svariai prisideda nuo 1999 m., finansuodamas renovacijos projektus. Bankas yra daugiabučių atnaujinimo (modernizavimo) kreditavimo lyderis Lietuvoje.

Siekdamas, kad ši svarbi programa vyktų sparčiau bei sklandžiau, bendradarbiaudamas su Europos investicijų banku, Bankas nuo 2014 metų prie šios programos

Iki 2016-ųjų pradžios pagal naują administratorių finansavimo programą:

- Bankas pateikė 1 240 preliminarių pritarimų dėl kreditavimo sutarčių pasirašymo (šių sutarčių bendra vertė – 300 mln. Eur);
- iš jų pasirašyta 860 kreditavimo sutarčių (bendra vertė – 190 mln. Eur).

prisideda ir kaip investuotojas: iki 2015 metų pabaigos Bankas šiam projektui skyrė 50 mln. Eur nuosavų lėšų.



# APLINKOSAUGA

## Banko elektroninės sistemos, taupančios išteklius

Siekdamas aplinkosauginių tikslų, 2015 m. Bankas įsigijo ir diegia elektroninę dokumentų valdymo sistemą bei tobulina kitas sistemas, leidžiančias sumažinti vidinio naudojimo

spaudinių skaičių, taip pat plėtoja bei populiarina savo teikiamas elektronines paslaugas, mažinančias išorinių spausdintų dokumentų poreikį.

## Popieriaus sunaudojimas Banke 2013–2015 metais:

Metai	Popieriaus sunaudojimas tonomis	Medžių skaičius šiam popieriui pagaminti
2015	57,8	1 387
2014	58,3	1 399
2013	80,2	1 925

Iš viso per šiuos trejus metus popieriaus sunaudojimas sumažėjo 28 procentais, išsaugoti 538 medžiai.

Pastaba. Projekto „Conservatree“ ([www.conservatree.org](http://www.conservatree.org)) skaičiavimu, vienai tonai biuro popieriaus pagaminti sunaudojami maždaug 24 medžiai, o laikraštiniam popieriui pagaminti užtenka 8–12 medžių.

Banko įdiegta elektroninė operatyvinių automobilių užsakymo sistema leidžia darbuotojams veiksmingai planuoti dalykines keliones grupėmis, kad, vykstant kuo

mažesniu skaičiumi automobilių, būtų sunaudota mažiau degalų ir sumažinta atmosferos tarša.

## Augmenijos tausojimo iniciatyvos

2015 m. Bankas, kalėdiniu laikotarpiu puošdamas visus savo padalinius, naudojo eglutes vazonuose. Iki 2016-ųjų pavasario saugoti medeliai persodinti tam skirtose žaliosiose zonose. Šią iniciatyvą Bankas planuoja kartoti kasmet.

Kaip sudedamąją jos dalį planuojama kiekvienais metais organizuoti bendrą Banko grupės ir klientų miško sodinimo talką „Investuojame į Lietuvos ateitį“ visuose šalies regionuose (2016 metų balandį ši talka jau įvyko).

# KORUPCIJOS PREVENCIJA

Banke ypatingas dėmesys skiriamas korupcijos prevencijai. Siekiant išvengti galimų interesų konfliktų, Banko darbuotojai

kiekvienais metais teikia ekonominių interesų deklaracijas.

**Darbuotojai įsipareigoję laikytis 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.

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

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

# 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 Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją, taip pat tarptautinių organizacijų (veiksmų prieš pinigų plovimą ir terorizmo finansavimą tarpvalstybinės grupės *Financial Action Task Force (FATF)*, įtraukiant, bet neapsiribojant Europos Sąjungos, Jungtinių Tautų teisės aktais, JAV Patriotinio akto (*USA Patriot Act*) nuostatas ir vadovaujantis geriausia bankininkystės praktika.

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

Socialinės atsakomybės ataskaita skelbiama AB Šiaulių bankas interneto svetainėje [www.sb.lt](http://www.sb.lt)  
ir „UN GlobalCompact“ partneriams.  
Su ataskaita taip pat gali susipažinti visos suinteresuotosios šalys.

**KONTAKTAI**

AB Šiaulių bankas  
Tilžės g. 149, LT-76348 Šiauliai, Lietuva  
8 700 55 055 (+370 37 301 337 skambinant iš užsienio)  
El. p. komunikacija@sb.lt  
[www.sb.lt](http://www.sb.lt)