



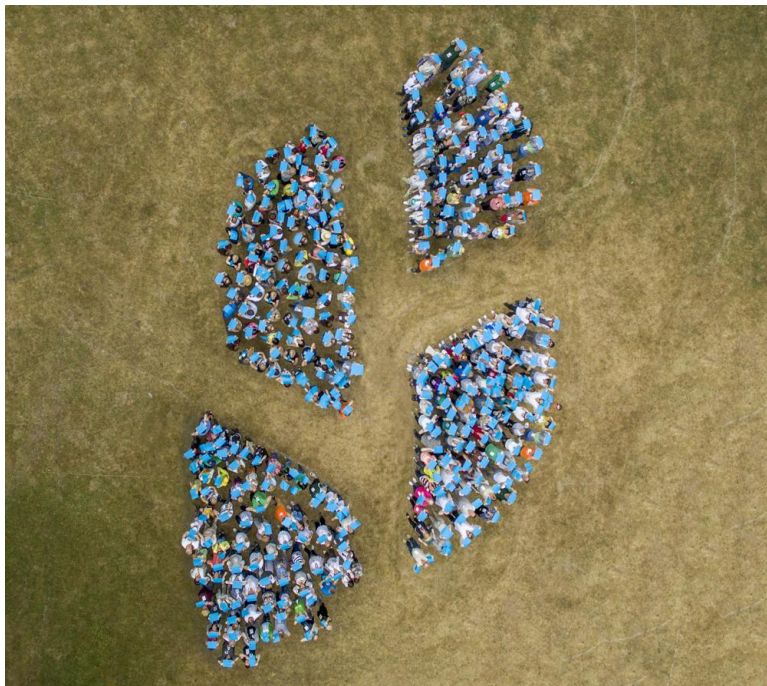
2018 M. SOCIALIAI ATSAKINGOS VEIKLOS ATASKAITA

Parengta pagal pasaulinės atsakingumo iniciatyvos standartą

TURINYS

APIE ATASKAITĄ.....	3
VADOVO ŽODIS	4
STRATEGIJA IR ANALIZĖ.....	5
BENDROVĖS APIBŪDINIMAS	6
ETIKA IR INTEGRALUMAS	10
BENDROVĖS VALDYMAS.....	12
DARBUOTOJAI	15
SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ ĮTRAUKIMAS.....	16
ATASKAITOS PARAMETRAI	19
EKONOMINIS VEIKSMINGUMAS	21
SKAIDRUMAS IR KORUPCIJOS PREVENCIJA	23
APLINKOSAUGA	25
SANTYKIAI SU DARBUOTOJAIS	27
BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ	29
ATITIKTIS.....	31

APIE ATASKAITĄ



Nuo 2008 m. Šiaulių bankas yra Jungtinių Tautų inicijuoto „Pasaulinio susitarimo“ narys. Rengdamas socialinės atsakomybės ataskaitą, bankas vadovaujasi susitarimo principais, o šiais metais antrą kartą teikia ataskaitą, paremtą „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. Global Reporting Initiative, GRI) rekomendacijomis.

Nuo 2010 m. bankas kasmet teikia išsamias socialinės atsakomybės ataskaitas, kurios viešai skelbiamos banko interneto svetainės skiltyje „Socialinė atsakomybė“ ir „Global Compact“. Šioje ataskaitoje pateikiama Banko socialinės atsakomybės ataskaita už 2018 m. sausio-gruodžio mėn.

Šiaulių banko socialiai atsakingos veiklos ataskaitoje pristatoma banko pažanga santykiuose su darbuotojais, klientais ir bendruomene, aplinkosaugos srityje.

Klausimus ir komentarus dėl socialiai atsakingos veiklos ataskaitos kviečiame teikti el. paštu komunikacija@sb.lt

VADOVO ŽODIS



Didžiuojamės, kad esame lietuviškas bankas. Kiekvieną dieną teikdami finansines paslaugas klientams, neabejotinai prisidedame prie jų gerovės kūrimo, idėjų ir ambicijų realizavimo.

Juk suteiktas kreditas įmonei reiškia naujai atsiveriančias galimybes – verslo plėtrą, inovacijas, sukuriamas naujas darbo vietas. Tinkamas finansavimo sprendimas gyventojams suteikia

postūmį įgyvendinti ilgai brandintą svajonę – sukurti jaukius namus, išplėsti akiratį, įgyti vertingų žinių.

Džiaugiamės galėdami prisidėti prie visuomenės augimo, bet kartu suvokiame savo atsakomybę. Todėl savo žiniomis, galimybėmis ir energija skatiname šalies ūkio augimą, ugdome verslumo gebėjimus, stipriname bendruomenes, rūpinamės švaria aplinka.

Suteikdami teigiamą impulsą visuomenei, augame ir mes patys, o socialiai atsakinga veikla suteikia gilią prasmę mūsų darbams.

2018 metų socialiai atsakingos veiklos ataskaitoje susipažinkite su Šiaulių banko požiūriu į tvarią veiklą bei konkrečiais darbais, kuriuos nuveikėme visuomenės labui.

Šiaulių banko administracijos vadovas Vytautas Sinius

STRATEGIJA IR ANALIZĖ



Pagrindinis poveikis, rizika ir galimybės

Svarbiausios organizacijos poveikio sritys nustatytos atsižvelgiant į grupės įmonių veiklos pobūdį ir ilgalaikę strategiją.

Ekonomika

Kasdien bankas prisideda prie Lietuvos ekonomikos augimo. Siūlydamas platų smulkiojo ir vidutinio verslo finansavimo priemonių spektrą, bankas siekia skatinti šių įmonių plėtrą ir augimą. Būdamas pagrindiniu daugiabučių renovacijos partneriu šalyje, bankas prisideda prie energijos efektyvumo didinimo projektų.

Socialinė sritis

Siekiant skatinti šalies gyventojų verslumą, banko darbuotojai reguliariai skaito pranešimus apie verslo plėtros galimybes.

Siekdamas stiprinti ir būti arčiau bendruomenių, bankas remia socialinius, kultūrinius projektus ir iniciatyvas regionuose.

Aplinka

Bankas siekia nuosekliai mažinti sunaudojamų išteklių kiekį, tausoti aplinką, kurioje veikia.

BENDROVĖS APIBŪDINIMAS



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

Prioritetinės banko veiklos kryptys:

- verslo finansavimas;
- vartojimo finansavimas.

Privatiems ir verslo klientams Banke teikiamos šios paslaugos:

- banko paslaugų planai už nustatytą mėnesio mokestį (privatiems klientams);
- 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;
- elektroninės 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;
- įvairių rūšių indėlių sutarčių sudarymas;
- investicinės paslaugos:
- tarpininkavimas, sudarant sandorius vertybinių popierių (VP) biržose;
- VP sandorių sudarymas už biržos ribų;
- konsultavimas VP išleidimo, įsigijimo ir perleidimo klausimais;
- įmonių išleistų akcijų apskaitos tvarkymas;
- skolos vertybinių popierių (SVP) leidimas;
- VP emisijų prospektų rengimas;
- kitos investicinės paslaugos;
- proginių monetų, numizmatinių rinkinių platinimas ir kt.

GRI

102-1

GRI

102-2

Centrinės būstinės vieta

Banko pagrindinė buveinė įsikūrusi Šiauliuose.

Operacijų veiklos vykdymo vieta

Banko padaliniai veikia pagrindiniuose Lietuvos miestuose ir regionų centruose, kurie yra finansiškai aktyvūs. Banko paslaugos teikiamos visoje Lietuvoje.

Nuosavybė ir teisinė forma

Šiaulių bankas yra akcinė bendrovė.

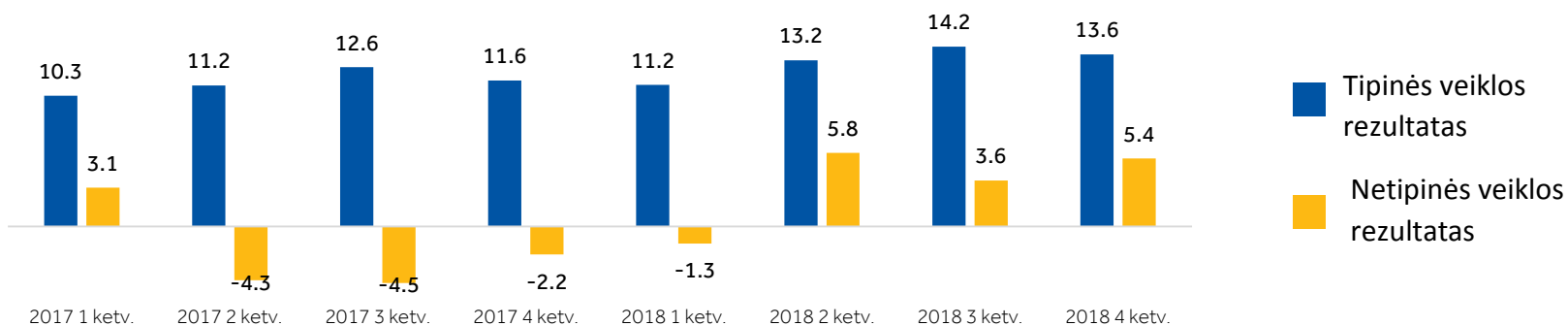
Banko išleistos akcijos yra įtrauktos į Nasdaq indeksus. 2018 m. gruodžio 31 d. Banko akcininkų skaičius buvo 4 992.

Aptarnaujamos rinkos

Banko paslaugos teikiamos Lietuvos Respublikoje.

Organizacijos mastas

2018 metais banko grupė uždirbo 52,6 mln. eurų, bankas – 53,1 mln. eurų neaudituito grynojo pelno. Palyginus su 2017 metais, praėjusių metų banko grupės tipinės veiklos stabilios pajamos augo 14 proc.



GRI
102-3

GRI
102-4

GRI
102-5

GRI
102-6

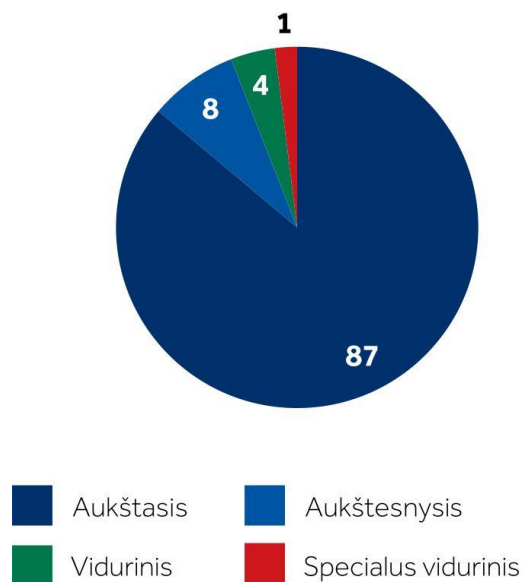
GRI
102-7

Informacija apie įdarbintus darbuotojus ir kitus darbininkus

2018 m. gruodžio 31 d. Banke dirbo 714 darbuotojai, kartu su Banko grupės bendrovėmis - 815 darbuotojai.

2018 m. gruodžio 31 d. Banko grupėje dirbo 80 proc. moterų ir 20 proc. vyrų.

Grupės darbuotojų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc.

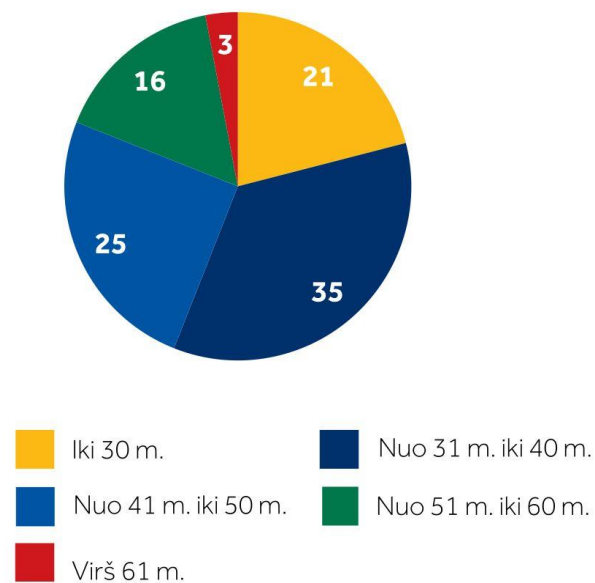


Atsargumo principas arba metodas

Žr. 102-30 ataskaitos kriterijų.

Plačiau: 2018 m. finansinės atskaitomybės aiškinamojo rašto dalis „Finansinių rizikų valdymas“.

Grupės darbuotojų pasiskirstymas pagal amžių, proc.



GRI
102-8

GRI
102-11

Išorinės iniciatyvos

Šiaulių bankas nuo 2010 m. yra Jungtinių tautų iniciatyvos „Pasaulinis susitarimas („Global Compact“) dalyvis.

Narystė asociacijose

Organizacijos, asociacijos ir asocijuotos struktūros, kurių veikloje dalyvauja Bankas:

- Lietuvos bankų asociacija;
 - Lietuvos finansų maklerių asociacija;
 - Lietuvos darbdavių konfederacija;
 - Personalo valdymo profesionalų 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;
 - Panevėžio prekybos, pramonės ir amatų rūmai Utenos filialas
- Klaipėdos pramonininkų asociacija;
 - Šiaulių pramonininkų asociacija;
 - Akmenės rajono verslininkų asociacija;
 - Kelmės rajono verslininkų asociacija;
 - Mažeikių verslininkų asociacija;
 - Tauragės apskrities verslininkų asociacija;
 - Šilalės rajono verslininkų sąjunga;
 - ISACA;
 - BNI rekomendacijų marketingo paslauga;
 - Vertybinių popierių birža NASDAQ OMX Baltic;
 - Pasaulinė tarpbankinių finansinių telekomunikacijų organizacija (SWIFT);
 - „MasterCard Worldwide“ tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija;
 - Visa Inc;
 - JT tarptautinė iniciatyva „Pasaulinis susitarimas“ (angl.k. Global Compact).

GRI
102-12
GRI
102-13

ETIKA IR INTEGRALUMAS



Kasdienėje veikloje banko darbuotojai vadovujasi trimis pamatiniais principų rinkiniais:

- banko vertybėmis
- Etikos kodeksu
- Klientų aptarnavimo standartu.

Keturias banko vertybes (pasitikėjimas, profesionalumas, pagarba, atsakomybė) 2014 m. vykusioje visuotinėje banko konferencijoje kartu išgrynino visi banko darbuotojai.

Tam, kad banko vertybes ir jas apibūdinančias elgsenas būtų paprasčiau suprasti ir priimti,

nuo 2015 m. banke žaidžiamas vertybių žaidimas. Jo tikslas – identifikuoti banko vertybines nuostatas labiausiai atitinkantį elgesį kasdienėse situacijose. Vertybių žaidimas skatina darbuotojus bendradarbiauti, keistis požiūriais ir priimti bendrą sprendimą. Tokį žaidimą kas ketvirtį rengiamose „Naujokų dienose“ žaidžia visi nauji darbuotojai.

Banke vadovujamasi Etikos kodeksu- darbe netoleruojamos jokios nelygybės, smurto, psichologinio ar pan. spaudimo apraiškos bei diskriminacijos formos.

Banke įdiegtas bendras anoniminio pranešimo intraneto kanalas, skirtas atitikties pareigūnui, per kurį bet kuris darbuotojas gali pranešti apie bet kokio norminio reikalavimo pažeidimą, vykdomą banke. Pranešimas tiriamas, jam pasitvirtinus, operatyviai imamasi reikiamų veiksmų pažeidimui pašalinti.

Klientų aptarnavimo standartas apibrėžia darbuotojų elgesį aptarnaujant klientus.

Konsultacijų mechanizmai ir etikos klausimai

Banke galioja anoniminio pranešimo atitikties pareigūnui ir banko skyrimo komiteto pirmininkui mechanizmai. Anoniminius pranešimus bet kuriuo paros metu galima pateikti banko intraneto svetainėje. Pranešimo atitikties pareigūnus mechanizmas skirtas pranešti apie bet kokius Banko grupės darbuotojų (įskaitant ir vadovus) atliekamus galimai neteisėtus veiksmus - Banko, jo klientų, partnerių, darbuotojų turto vagystės, sukčiavimo atvejus, piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi, interesų konfliktus, įtarimus dėl Banko etikos kodekso nuostatų ar kitų Banko vidaus teisės aktų reikalavimų nesilaikymo ir pan. Už šį mechanizmą atsakingas banko Atitikties ir prevencijos departamentas.

Pranešimo banko skyrimo komiteto pirmininkui priemonė suteikia galimybę konfidencialiai (norint - ir anonimiškai) pranešti apie bet kokį padarytą ar galimą įtarimą dėl atskiro Banko organo nario arba nedidelės narių grupės nuomonės, kuri gali pakenkti Banko interesams, pažeidimą.

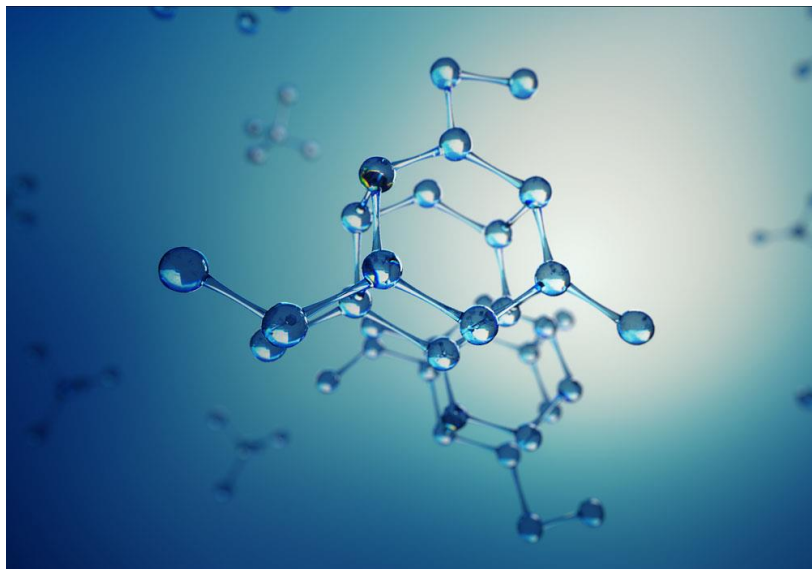
Visi pranešimai konfidencialūs, o pranešėjui pageidaujant, ir anonimiški. Su pranešimų kanalais naujokų mokymuose supažindinami visi nauji darbuotojai.

Informacija apie etišką ir neetišką elgesį pateikta banko Etikos kodekse.

Per 2018 metus pranešimų gauta nebuvo.

GRI
102-17

BENDROVĖS VALDYMAS



Valdymo struktūra

Visuotinis akcininkų susirinkimas

Stebėtojų taryba – kolegialus priežiūros organas

Valdyba – kolegialus valdymo organas

Administracijos vadovas – vienasmenis valdymo organas

Išsamiau – metinio pranešimo skiltyje „Banko valdymas“

Aukščiausiojo valdymo organo ir jo komitetų sudėtis

Banko valdybos nariai:

- Algirdas Butkus – valdybos pirmininkas
- Vytautas Sinius
- Donatas Savickas
- Daiva Šorienė
- Vita Urbonienė
- Jonas Bartkus
- Ilona Baranauskienė

Banke veikia Rizikos, Audito, Skyrimo, Atlygio, Paskolų, Rizikų valdymo ir Regiono paskolų komitetai.

Išsamiau – metinio pranešimo skiltyse „Banko valdymas“ ir „Banke sudarytų komitetų nariai, jų veiklos kryptys“

Aukščiausio valdymo organo pirmininkas

Banko valdybos pirmininkas – Algirdas Butkus.

Aukščiausio valdymo organo nominavimas ir atranka

Valdybos narius renka, atšaukia ir prižiūri jos veiklą Banko stebėtojų taryba. Valdybos kadencija – ketveri metai, kadencijų skaičius neribojamas. Jeigu renkami pavieniai valdybos nariai, jie renkami iki veikiančios valdybos kadencijos pabaigos.

GRI
102-18

GRI
102-22

GRI
102-23

GRI
102-24

Interesų konfliktai

Banko stebėtojų tarybos ir valdybos nariai veikia Banko ir akcininkų naudai, vengdami interesų konfliktų. Visi sandoriai su Banko vadovais sudaromi rinkos sąlygomis. Banko valdybos darbo reglamente yra nuostata, kad valdybos narys privalo vengti veiklos, kuri gali sukelti interesų konfliktą. Valdybos narys, prieš pradėdamas eiti savo pareigas, privalo atskleisti visą informaciją Bankui, dėl kurios gali kilti interesų konfliktas, ir šią informaciją nuolat atnaujinti. Valdybos narys neturi teisės balsuoti ir dalyvauti valdybos posėdyje, kai sprendžiamas su jo veikla valdyboje susijęs ar jo atsakomybės klausimas, taip pat kai svarstomi klausimai, dėl kurių narys gali turėti interesų, arba kai dėl valdybos nario objektyvumo nebuvimo Bankui gali kilti pavojus.

Aukščiausio valdymo organo vaidmuo nustatant tikslą, vertybes ir strategiją

Valdyba analizuoja ir vertina Banko vadovo pateiktą medžiagą apie Banko veiklos strategijos įgyvendinimą, Banko veiklos organizavimą.

Išsamiau: metinio pranešimo skiltyje „Sandoriai su susijusiomis šalimis“.

Aukščiausio valdymo organo kolektyvinės žinios

Valdybos nariai reguliariai dalyvauja svarbiausiose šalies ekonomikos konferencijose. Kartą per metus vyksta strateginė aukščiausio lygio vadovų sesija, kurioje valdybos ir stebėtojų tarybos nariai išklauso pranešimų įvairiomis temomis nuo globalių ekonomikos tendencijų iki socialinės ar demografinės aplinkos, inovacijų, strateginio valdymo ir t.t.

Aukščiausio valdymo organo veiklos rezultatų vertinimas

Banko skyrimo komitetas kartą per metus vertina Banko valdymo organų struktūrą, dydį, sudėtį ir veiklos rezultatus ir, jei reikia, teikia rekomendacijas dėl pokyčių. Valdymo organų vertinimas pateikiamas Skyrimo komiteto metinėje ataskaitoje. Viena Skyrimo komiteto funkcijų taip pat yra reguliariai vertinti atskirų direktorių įgūdžius, žinias bei patirtį ir apie tai pranešti kolegialiam organui.

Ekonominio, aplinkosauginio ir socialinio poveikio įvardijimas ir valdymas

Ekonominis, aplinkosauginis ir socialinis poveikis vertinamas aukščiausių vadovų lygmenyje planuojant bendrovės veiklą.

GRI
102-25

GRI
102-26

GRI
102-27

GRI
102-28

GRI
102-29

Rizikos valdymo procesų efektyvumas

Bankas analizuoja, vertina, priiima ir valdo rizikas arba rizikų grupes, su kuriomis susiduria savo veikloje.

Rizikos valdymo politika, patvirtinta banko stebėtojų tarybos ir jos pagrindu parengtos skirtingų rizikos rūšių valdymo procedūros, padeda užtikrinti rizikos valdymo proceso vientisumą Grupėje.

Rizikos valdymo politikos tikslas – apibrėžti rizikas bei jų valdymo principus Grupės veikloje. Kadangi įvairios rizikos, su kuriomis susiduria Grupė, yra tarpusavyje susijusios, jų valdymas yra centralizuotas – šiuo tikslu banke veikia Rizikų valdymo komitetas. Vienas iš pagrindinių banko rizikos valdymo komiteto tikslų – rizikos valdymo sistemos organizavimas ir koordinavimas.

Grupė peržiūri savo rizikos valdymo procedūras ir sistemas reguliariai, bent kartą į metus, atsižvelgdama į rinkos pokyčius, naujus produktus ir naujai atsiradusius geriausios praktikos principus.

Šiaulių banko įmonių grupė kasmet atlieka savęs vertinimą. Šio proceso metu analizuojamos rizikos rūšys, kurios gali kilti iš bankinės veiklos ir turėti banko grupei reikšmingos įtakos. Išskiriamos svarbiausios rizikos rūšys, su kuriomis susiduria Grupė, yra: kredito, rinkos, likvidumo, koncentracijos, operacinė, IT ir atitikties rizikos.

Išsamiau:

2018 m. finansinės atskaitomybės aiškinamojo rašto dalis „Finansinių rizikų valdymas“.

Aukščiausiojo valdymo organo vaidmuo teikiant tvarumo ataskaitas

Ataskaitą peržiūri Banko Administracijos vadovas.

GRI
102-30

GRI
102-32

DARBUOTOJAI



Atlyginimų nustatymo politika

Banke darbuotojų atlygį nustato Atlygio politika, priedų skyrimo tvarka, Kintamojo atlygio paskyrimo, apskaičiavimo ir išmokėjimo tvarka, Darbo užmokesčio ir susijusių išmokų skaičiavimo ir išmokėjimo taisyklės, Darbo tvarkos taisyklės bei kiti vidaus teisės aktai.

GRI
102-35

Metinio pranešimo skiltis „Atlygio politika“

GRI
102-36

Atlyginimo nustatymo procesas

Nuo 2017 m. banke remiamasi Korn Ferry Hay Group metodika, kai nustatant atlygį atsižvelgiama į atlygių režius konkreitiems pareigybių lygiams. Rėžiai nustatomi vertinant visą šalies rinką, taip pat atsižvelgiant į regioninius skirtumus (išskyrus vadovaujančias pareigybes). Tai leidžia užtikrinti vidinį ir išorinį atlygio teisingumą.

SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ ĮTRAUKIMAS

Suinteresuotųjų šalių grupių sąrašas

Suinteresuotosios šalys	Įtraukimo būdai
Darbuotojai	<ul style="list-style-type: none">• Socialinės iniciatyvos;• Pasiūlymų teikimo ir įgyvendinimo galimybės Pranešimo atitiktis; pareigūnui galimybė;• Metinis veiklos aptarimo pokalbis;• Banko vidinis tinklalapis (intranetas).
Akcininkai	<ul style="list-style-type: none">• Reguliarios ataskaitos;• Veiklos rezultatų pristatymai investuotojams;• Akcininkų susirinkimai.
Klientai	<ul style="list-style-type: none">• Klientų aptarnavimo kokybės tyrimai;• Komunikacija socialiniuose tinkluose;• Banko interneto svetainė;• Renginiai klientams.
Tiekėjai ir partneriai	-
Reguliavimo institucijos	<ul style="list-style-type: none">• Reguliarios 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.
Žiniasklaida	<ul style="list-style-type: none">• Pranešimai;• Komentarai;• Renginiai.

Suinteresuotųjų šalių nustatymas ir atranka

Suinteresuotosios šalys atrinktos įvertinus organizacijos veiklos pobūdį ir tai, kam organizacija gali daryti tiesioginį ar netiesioginį poveikį bei kas turi poveikį organizacijai.

Požiūris į suinteresuotųjų šalių pasitelkimą

Klientų grįžtamojo ryšio siekiama atliekant Slapto pirkėjo bei Klientų rekomendavimo indekso (NPS rodiklio) tyrimus. Klientų grįžtamojo ryšio siekiama atliekant Slapto pirkėjo, Klientų rekomendavimo indekso (NPS rodiklio) ir Lietuvos komercinių bankų sektoriaus klientų aptarnavimo kokybės ir darbuotojų pardavimo įgūdžių tyrimus.

Slapto pirkėjo tyrimu vertinama klientų aptarnavimo kokybė banko padaliniuose. Tyrimu įvertinama, kuriose srityse aptarnaudami klientus darbuotojai dar turėtų pasitempti, o kuriose dirba nepriekaištingai. Tyrimo duomenimis remiamasi rengiant kasmetinius klientų aptarnavimo vadybininkų mokymus.

NPS rodiklio tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kaip privatūs ir verslo klientai vertina Šiaulių banką. Per 2018 m. buvo atlikti du NPS tyrimai. Vieną tyrimą atliko išorės bendrovė, kitą – atsakingi banko darbuotojai.

Lietuvos komercinių bankų sektoriaus klientų aptarnavimo kokybės ir darbuotojų pardavimo įgūdžių tyrimo tikslas – išmatuoti ir palyginti pagrindinių klientų aptarnavimo kokybės kriterijų išpildymą Lietuvos komercinių bankų sektoriuje, nustatyti stipriausias ir silpniausias aptarnavimo sritis bei įvertinti klientų aptarnavimo kokybės tendencijas. 2018 m. slapto pirkėjo tyrimas buvo atliktas vieną kartą, jį atliko išorės bendrovė.

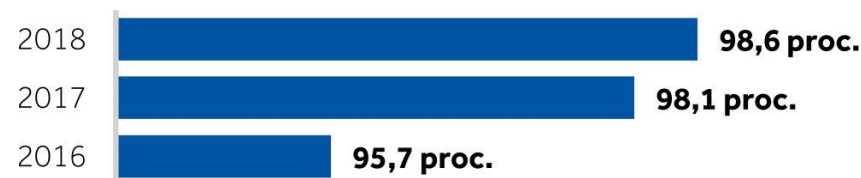
Kiti suinteresuotųjų šalių įtraukimo būdai nurodyti 102-40 rodiklio skiltyje.

GRI
102-42

GRI
102-43

Pagrindinės temos ir iškeltos problemos

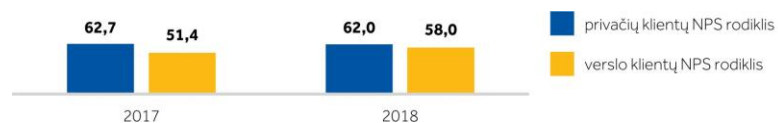
Atliekant Slapto pirkėjo tyrimą 2018 m., Šiaulių bankas tapo geriausiai klientus aptarnaujančiu banku. Klientų aptarnavimo kokybę įvertinta 98,6 proc.



Tyrimas atskleidė stipriąsias ir tobulintinas klientų aptarnavimo puses, geriausią rezultatą pasiekę padaliniai paskatinti apdovanojimais.

NPS rodiklio tyrimo duomenimis, daugelis klientų buvo patenkinti banko paslaugomis, o dažniausiai tarp tobulintinų

sričių nurodytą elektroninę bankininkystę. NPS rodiklis 2018 m. siekė 60, NPS rodiklis 2017 m. siekė 57,4.



Lietuvos komercinių bankų sektoriaus klientų aptarnavimo kokybės ir darbuotojų pardavimo įgūdžių tyrimo duomenimis buvo nustatyta, kokią poziciją Lietuvos komercinių bankų sektoriuje užima Šiaulių bankas, vertinant klientų aptarnavimo kokybę bei pardavimo įgūdžių rezultatus. Tyrimas parodė, jog Šiaulių bankas yra pirmas minėtame sektoriuje ir jo klientų aptarnavimo rodiklis yra 98.6 proc.

ATASKAITOS PARAMETRAI



Subjektai, įtraukti į konsoliduotą finansinę atskaitomybę

Banko patronuojamosios įmonės

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)

Gyvybės draudimo UAB „Bonum Publicum“ (gyvybės draudimas)

UAB „Šiaulių banko investicijų valdymas“ (investicijų valdymas)

UAB „ŽSA 5“ (pagrindinių buveinių veikla)

Netiesiogiai valdomos patronuojamosios įmonės

UAB „Sandworks“ (nekilnojamojo turto valdymas)

UAB „Apželdinimas“ (apželdinimas, aplinkos tvarkymas)

UAB „ŽSA 5“ (pagrindinių buveinių veikla)

Išsamiau – metinio pranešimo skiltyje „Banko įmonių grupė“

Ataskaitos turinio ir temų ribų apibrėžimas

Ataskaitoje pasirinktos tos temos ir kriterijai, apie kuriuos banke kaupiami duomenys bei kuriuos galima tiksliai įvertinti. Kiekvienai metais matuojami nauji, papildomi kriterijai.

GRI

102-45

GRI

102-46

Svarbių temų sąrašas

Socialiai atsakinga veikla, kuria Bankas siekia gerinti gyvenimo kokybę Lietuvoje, skatinti darnią ekonominę plėtrą ir aplinką, yra sutelkta į sritis, kurioms Bankas gali ir siekia daryti teigiamą poveikį, t. y.:

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

Į šią ataskaitą įtrauktos temos, susijusios su visomis šiomis sritimis.

Ataskaitinis laikotarpis

Ataskaita pateikta už 2018 metus.

Naujausios ataskaitos data

Nuo 2017 m. bankas teikia ataskaitą pagal Pasaulinę atskaitingumo iniciatyvą, GRI (*Global Reporting Initiative*) standartą. Ši ataskaita antroji.

Ataskaitų rengimo ciklas

Socialiai atsakingos veiklos ataskaita rengiama kasmet.

Kontaktinis punktas klausimams, susijusiems su ataskaita

Klausimus ir komentarus dėl socialiai atsakingos veiklos ataskaitos kviečiame teikti el. paštu komunikacija@sb.lt.

Pranešimai apie ataskaitų teikimą pagal GRI standartus

Ši ataskaita parengta pagal GRI standartų bazinį variantą.

Išorinis patikrinimas

Ši ataskaita yra audituota.

GRI
102-47

GRI
102-50

GRI
102-51

GRI
102-52

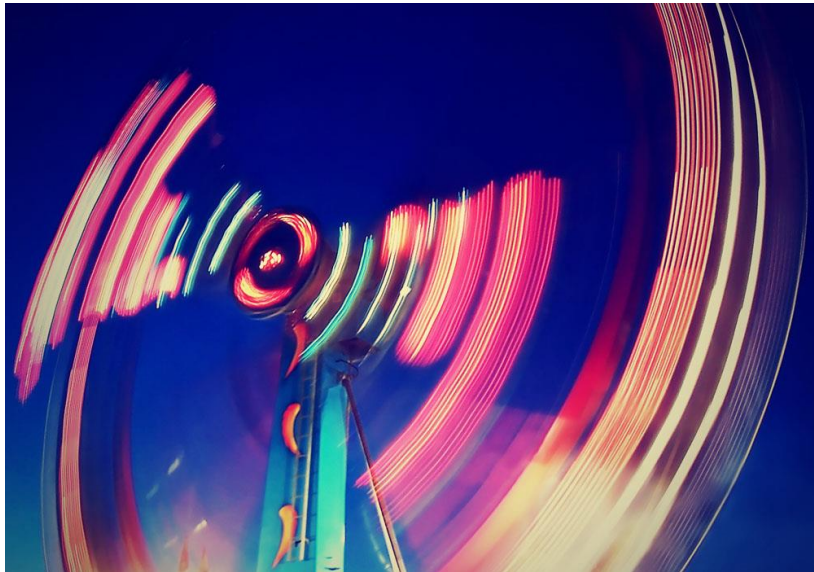
GRI
102-53

GRI
102-54

GRI
102-56



EKONOMINIS VEIKSMINGUMAS



Sukurta ir paskirstyta tiesioginė ekonominė vertė

Remiantis veiklos rezultatais, kasmet Visuotinis akcininkų susirinkimas sprendžia, ar mokėti dividendus akcininkams.

Duomenys apie banko mokėtus dividendus:

	2016	2017	2018
<i>Procentas nuo nominaliosios vertės</i>	0.69	1.72	1.72
<i>Dividendų suma, tenkanti vienai akcijai, Eur</i>	0.002	0.005	0.005
<i>Dividendų suma, Eur</i>	629 147	1 887 442	2 264 938
<i>Dividendų ir grynojo pelno santykis, proc.</i>	2,64	4,32	7,05

GRI

201-1

Žymus netiesioginis ekonominis poveikis

Smulkaus ir vidutinio verslo finansavimas

Viena prioritetinių banko veiklos sričių - smulkaus ir vidutinio verslo finansavimas, kurią bankas vystydamas skatina ir smulkiojo bei vidutinio verslo (SVV) plėtrą. Bankas aktyviai naudoja įvairius finansinės inžinerijos instrumentus, kurie sudaro galimybes finansuoti ir tokias įmones, kurios įprasto kredito gauti negalėtų, taip prisidedamas prie jų augimo.

Iš visų Lietuvoje veikiančių bankų Šiaulių bankas turi daugiausiai produktų su Europos Sąjungos priemonėmis, kurias administruoja UAB „Invega“: pasidalintos rizikos priemonė SVV finansavimui, įvairios portfelinės garantijos, skirtos SVV paskoloms, faktoringui bei lizingui. Taip pat bankas turi Europos investicinio banko administruojamą garantiją skirtą inovatyvių įmonių finansavimui, kuri skirta inovacijų plėtrai skatinti.

Daugiabučių renovacija ir regionų plėtra

Bankas siekia skatinti 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.

Šiaulių bankas yra daugiabučių renovacijos finansavimo lyderis – 2 iš 3 visų Lietuvoje atnaujinamų daugiabučių finansuojami Šiaulių banke. 2018 m. pabaigoje Šiaulių bankas pasirašė garantijos sutartį su Europos investiciniu banku daugiabučių renovacijos projektų įgyvendinimui. Pagal šią sutartį, Šiaulių bankas daugiabučių renovacijai skirs papildomai iki 150 mln. Eur.

Kiti modernizavimo projektai

Bankas dalyvauja ir energetinio efektyvumo didinimo programoje. 2018 m. buvo pasirašyta sutartis su VIPA, pagal kurią bankas kaip finansinis tarpininkas prisidedamas ir savomis lėšomis finansuos savivaldybių pastatų modernizavimą. Ši finansinė priemonė skirta savivaldybių viešųjų pastatų energijos efektyvumui didinti ir yra finansuojama iš Europos regioninės plėtros fondo.

Vietiniai pirkimai

2018 m. 91,6 proc. visų pirkimų sudarė vietiniai tiekėjai, 8,4 proc. – užsienio.

GRI

203-2

GRI

204-1



SKAIDRUMAS IR KORUPCIJOS PREVENCIJA



Su korupcija susijusios rizikos vertinimas

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.

Korupcijos ir interesų konflikto prevencija

Veiksmai, kuriuos galima apibrėžti kaip netoleruotinus korupcijos atvejus apibrėžiami AB Šiaulių banko etikos kodekse.

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 mokesčių prievolių vykdymo akto (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA) ir Bendrojo duomenų teikimo standarto (Common Reporting Standard – CRS) reikalavimus.

GRI
2015-1

Bendravimas ir mokymai apie kovos su korupcija politiką ir procedūras

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. Su Etikos kodeksu supažindinami visi nauji Banko darbuotojai.

Patvirtinti korupcijos atvejai ir veiksmai, kurių imtasi
2018 m. nebuvo nustatyta su korupcija susijusių incidentų.

Teisiniai veiksmai dėl konkurenciją ribojančio elgesio ir antimonopolinės praktikos
Per ataskaitinį laikotarpį tokių veiksmų nustatyta nebuvo.

GRI
205-2

GRI
205-3

GRI
206-1



Medžiagų sunaudojimas pakuotėms

Banko reikmėms pagaminta 1032 kg įvairių gaminių. Iš jų plastikinės mokėjimo kortelės – 394 kg, pakavimo priemonės (vokai, popieriniai ir plastikiniai maišeliai, reklaminiai įpakavimai, užraktai pinigams) – 638 kg.

Energijos suvartojimas organizacijoje

Degalų sunaudojimas

	2017 m. Sunaudo- tas kiekis tonomis	2018 m. Sunaudotas kiekis tonomis
<i>Benzinas</i>	96,72 t	91,83 t
<i>Dyzelinas</i>	67,70 t	72,00 t

Elektros suvartojimas

	2017 m.	2018 m.
<i>Elektra</i>	2549,443M Wh / 1127,04 6 MWh	2596,167 MWh / 1401,795 MWh
<i>Iš atsinaujinančių šaltinių, proc.</i>	44 %	54 %

GRI
301-1

GRI
302-1

Dujų suvartojimas šildymui

Per ataskaitinį laikotarpį suvartota 109306 kWh dujų.

	2017 m.	2018 m.
<i>D</i>	1093	2073
<i>u</i>	06	60
<i>j</i>	kWh	kWh
<i>o</i>		
<i>s</i>		

Organizacijoje naudojamas dviejų tipų šildymas – centrinis ir dujinis. Įvertinti centriniam šildymui sunaudotų energijos išteklių šiuo metu nėra galimybės.

Energijos suvartojimo mažinimas

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;
- Banko darbuotojai, į komandiruotes Lietuvos ribose, skatinami vykti viešuoju transportu (pvz., traukiniu, autobusu);
- skatinama susitikimus, kuriuose dalyvauja skirtinguose miestuose dirbantys darbuotojai ir partneriai, organizuoti Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Šiauliuose įrengtose moderniose telekonferencijų salėse.

Siekiant mažinti sunaudojamo popieriaus skaičių, 2018 m. ir toliau aktyviai vystyta vidinė ir išorinė dokumentų valdymo sistema, mažinanti spausdinamų dokumentų poreikį. 2018 m. banke buvo pradėtas naudoti pirmasis robotas, kurio dėka, iki šiol rankiniu būdu atliekami veiksmai, susiję su mokėjimo kortelių operacijomis, buvo automatizuoti.

Tiesioginės (1 taikymo sritis) ŠESD emisijos

Neskaičiuojama.

Netiesioginės energijos (2 taikymo sritis) ŠESD emisijos

Neskaičiuojama.

Neatitikimas aplinkosaugos įstatymams ir taisyklėms

Per ataskaitinį laikotarpį nenustatyta jokio aplinkosaugos įstatymų ir (arba) taisyklių nesilaikymo.

GRI
203-4

GRI
305-1

GRI
305-2

GRI
307-1

SANTYKIAI SU DARBUOTOJAIS

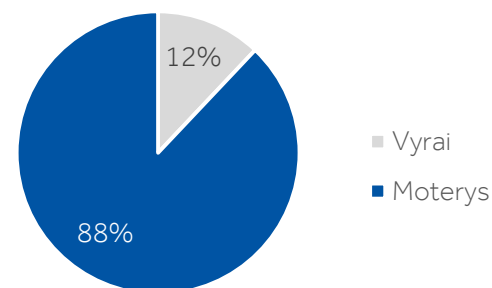


Naujų darbuotojų samda ir darbuotojų kaita

Bankas puoselėja ilgalaikius darbo santykius su darbuotojais. 2018 m. gruodžio 31 datai beveik 33 proc. Banko darbuotojų dirbo ilgiau nei 10 metų. 2018 metais bendra darbuotojų kaita buvo 13,2 proc. (2017 metais bendra darbuotojų kaita buvo 14,5 proc.).

2018 m. gruodžio 31 d. Banke iš viso dirbo 714 darbuotojai, Banko grupėje – 805 darbuotojai. Lyginant su 2017 m. gruodžio 31 d., darbuotojų skaičius banke padidėjo 1.2 proc.

Nauji darbuotojai 2018 m. pagal lytį:



Naujų darbuotojų skaičius pagal regioną 2018 m.:

Regionas	Naujų darbuotojų skaičius
Kauno reg.	30
Klaipėdos reg.	11
Šiaulių reg.	21
Vilniaus reg.	43
Viso:	105

Vaiko priežiūros atostogos

Pasinaudoti vaiko priežiūros atostogomis turi teisę visi darbuotojai, nepriklausomai nuo lyties.

GRI

401-1

GRI

401-3

*Darbuotojai, 2018 m. pasinaudoję vaiko priežiūros atostogomis**

Lytis	Darbuotojų skaičius
Moteris	31
Vyras	0
Viso:	31

*Į šį skaičių įeina tiek 2018 m. suteiktos, tiek besitęsusios vaiko priežiūros atostogos.

2018 metais suteiktos tėvystės atostogos

Lytis	Darbuotojų sk.
Vyras	6

Darbuotojų, sugrįžusių į darbą po vaiko priežiūros atostogų 2018 m., skaičius pagal lytį

Lytis	Darbuotojų sk.
Moteris	20
Vyras	1
Viso:	20

Vidutinis mokymų skaičius vienam darbuotojui per metus

Vidutinis mokymo dienų skaičius per metus banko tinklo darbuotojams – 1,5 dienos. Centro ir regioninių padalinių darbuotojams per metus vidutiniškai teko 8 valandos išorinių mokymų.

Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo ir pereinamojo laikotarpio pagalbos programos

Darbuotojų ugdymo sistema apima naujokų adaptacijos procesą, profesinius, specifinius (privalomus mokymus, reglamentuojamus LT teisės aktais), bendrųjų kompetencijų ugdymo mokymus.

Naujokų adaptacijos programai skirtos Naujokų dienos – 2 dienų renginys, kurio metu vidiniai lektoriai supažindina naujus darbuotojus su bendrove ir joje

vykstančiais procesais, padalinių funkcijomis ir atsakomybėmis. 2018 metais Naujokų dienose dalyvavo apie 90 naujų darbuotojų.

Kasmet Banko tinklo darbuotojams – klientų aptarnavimo vadybininkams, grupių vadovams organizuojami banko produktų žinių atnaujinimo mokymai bei klientų aptarnavimo įgūdžių atnaujinimo mokymai. Šių mokymų tikslas – suteikti, įtvirtinti ir ugdyti klientų aptarnavimo, aktyvaus pardavimo įgūdžius, keisti darbuotojų nuostatas, supažindinti darbuotojus su esamais ar naujais Banko produktais ir paslaugomis. 2018 metais įvyko 12 tokių mokymų projektų.

2017 m. pradėta vadovų rengimo programa – Vadovų akademija, 2018 m. baigėsi. Joje dalyvavo 94 banko aukščiausios ir vidurinės grandies vadovai, kurie programos metu tobulino vadovavimo, emocinio intelekto, darbo su komanda įgūdžius. Programos trukmė – 64 valandos vienam darbuotojui.

80 centro padalinių darbuotojai dalyvavo išoriniuose mokymuose, kur kėlė savo kompetenciją profesinėse srityse.

Per 2018 m. įvyko po dvi Vadovų klubo sesijas Vilniuje ir Šiauliuose. Aukščiausios grandies vadovai dalyvavo tęstinio ugdymo programoje: Vadovų supervizija ir Adaptyvi lyderystė. Siekiant efektyvumo, dirbant darbo grupėse ir profesionaliesnio projektų valdymo, didelis dėmesys banke 2018 m. buvo skiriamas projektų valdymo kompetencijos stiprinimui, organizuojant dviejų dienų Projektų valdymo mokymus projektų vadovams / vadovams ir vienos dienos mokymus aukščiausio lygio vadovams.

GRI

401-3

GRI

404-1

GRI

404-2

BENDRUOMENĖS IR PLAČIOJI VISUOMENĖ



Bendradarbiavimas su švietimo įstaigomis ar organizacijomis

2018 m. bankas rėmė:

- Lietuvos moksleivių sąjunga;
- Vilniaus kolegijos karjeros dienas.

2018 m. bankas bendradarbiavo:

- Vertino Vilniaus universiteto, Ekonomikos ir verslo fakulteto projektinius darbus;
- Šiaulių miesto Saulės gimnazijoje moksleiviams rengė paskaitas apie bankininko profesiją;
- Bendradarbiavo su Utenos kolegija. Vienas banko darbuotojas buvo egzaminų komisijos pirmininkas;
- Banko darbuotojai skaitė paskaitas / pranešimus Kėdainių bei Raseinių ūkininkų sąjungos renginiuose.

Bendruomenių stiprinimas

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

2018 metais Bankas skyrė 48 tūkst. eurų paramos bendruomenių, kultūros ir sporto projektams:

- Ukmergės, Alytaus, Šiaulių, Utenos, Varėnos miesto šventėms
- Pažaislio muzikos festivaliui;
- Lietuvos muzikų rėmimo fondui;
- Jūros šventei Klaipėdoje;
- Šiaulių Rotary klubui;
- Ir kitiems projektams.

Sporto organizacijos renginiai:

- Krepšinio klubui „Šiauliai“
- Dakaro raliui (V. Žalos ir Sauliaus Jurgelėno ekipažui).

Socialinės atskirties mažinimas

Nuo 2014 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 2018 m. aukojimo dėžutėse surinkta beveik 1700 eurų, kurie pervesti VšĮ „Geros valios projektai“.

GRI

413-1



Neatitikimų atvejai, susiję su produktų ir paslaugų informacija bei ženkliniu

2018m. rugpjūčio 28 d. Priežiūros institucija (Lietuvos bankas) skyrė Šiaulių bankui 0,03 proc. 2017 metų bendrųjų metinių veiklos pajamų dydžio, t. y. 28 113 eurų baudą už tai, kad bankas, laikotarpiu 2018 m. gegužės 1-31 d. televizijoje skleidamas vartojimo kredito reklamą, nesilaikė LR vartojimo kredito įstatymo 4 str. nurodytų reikalavimų, kad standartinė informacija būtų pateikta pastebimai ir rodoma pastebimai ilgą laiką. Bankas pripažino nepilnai įgyvendinęs įstatymo reikalavimus ir baudą sumokėjo.

Banko Kontaktų centras registruoja klientų nusiskundimus ar pretenzijas dėl informacijos apie paslaugas ar produktus pateikimo.

2018 m. nebuvo registruota neatitikimų atvejų, kai bankui ar Grupės įmonėms buvo skirta bausmė ar įspėjimas dėl netinkamo informavimo apie paslaugas.

Pagrįsti skundai dėl kliento privatumo pažeidimų ir klientų duomenų praradimo

Pagrįstų skundų dėl kliento privatumo pažeidimo Bankas nėra gavęs.

Socialinės ir ekonominės srities įstatymų ir nuostatų nesilaikymas

Bankas nėra nustatęs jokių socialinės ar ekonominės srities įstatymų ar nuostatų nesilaikymo atveju.

GRI
417-2

GRI
418-1

GRI
419-1

