

## PAŽANGOS ATASKAITA UŽ 2016 METUS

*Esame svarbus finansų rinkos dalyvis, todėl įvertindami tvarumo aspektus ir atsižvelgdami į juos priimant sprendimus, galime sumažinti socialines, finansines ir ekologines rizikas. Siekiame aktyviai prisidėti kuriant tvaresnę visuomenę, verslo bendruomenę.*

*Tvarumo aspektus „Swedbank“ integruoja į pagrindinius banko procesus ir verslo sprendimus. „Swedbank“ Lietuvoje duomenis apie pažangą tvarumo srityje teikia „Swedbank“ grupei, kuri apibendrintą tvarumo ataskaitą už 2016 kalendorinius metus pateikia ir kaip dalį metinės banko ataskaitos. Tai leidžia tiksliai paaiškinti, kaip mes dirbame įgyvendindami tvarumo žingsnius savo versle.*

*„Swedbank“ grupės tvarumo ataskaita rengiama pagal Global Reporting Initiative (GRI) gaires. Ataskaita yra peržiūrima audito kompanijos „Deloitte“.*

*„Swedbank“ svetainės [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt) skiltyje Tvari veikla reguliariai publikuojame informaciją apie pažangą šioje srityje, dokumentus, iliustruojame savo veiklą nuotraukomis ir vaizdo medžiaga.*

*Ši ataskaita, pateikiama Pasaulinio susitarimo tinklui, apima būtent banko Lietuvoje veiklą ir pažangą tvarumo srityje.*

*Dovilė Grigienė, „Swedbank“ Lietuvoje vadovė*

## TVARUMAS VERSLO PROCESUOSE

### **Veikla prižiūrima ir apibrėžiama dokumentais**

Grupės lygiu veikia „Swedbank“ Etikos taryba. Organizacijoje patvirtinti dokumentai, užtikrinantys žmogaus teises ir skaidrią veiklą: Žmogaus teisių ir skaidrumo politika, Interesų konfliktų politika, Darbuotojų elgesio kodeksas, Etikos taisyklės ir etikos gairės, Tvarumo politika, Aplinkos apsaugos politika, Lyčių lygybės ir įvairovės politika, Atlygio politika, Žmogaus teisių ir skaidrumo politika, Kovos su korupcija politika, Darbuotojų sandorių su finansinėmis priemonėmis sudarymo taisyklės bei Konfidencialios informacijos apie finansines priemones ir/ar emitentus nustatymo ir valdymo taisyklės, Banko veiklą papildančių paslaugų pirkimo vadovas, instrukcija bei taisyklės, Tiekėjo elgesio kodeksas, Verslo klientų poveikio aplinkai klausimynas, Asmens duomenų tvarkymo taisyklės bei Informacijos saugojimo taisyklės. Minėtos politikos yra patvirtintos banko Lietuvoje valdybos, paskirti už įgyvendinimą atsakingi banko padaliniai.

Siekiant suvienodinti valdymo ir vidaus kontrolės standartus visoje „Swedbank“ grupėje, diegiama skaidri, veiksminga ir vienoda grupės veiklą reglamentuojančių dokumentų sistema. Pagal bendrą procesą visos grupės politikos, instrukcijos ir direktyvos yra peržiūrimos ir atnaujinamos kiekvienais metais.

Organizacijoje veikia pranešimo apie galimus interesų konfliktus ar etikos pažeidimus procedūra (whistle blowing).

### **Vertiname klientų poveikį aplinkai**

Nuo 2012 m. vykdomė procesą, kai su verslo klientais dirbantys vadybininkai, remdamiesi **Verslo klientų poveikio aplinkai klausimynu (Tvarumo analizės klausimynu)**, vertina

didžiausių mūsų klientų verslo poveikį aplinkai. Tokių verslo klientų 2016-aisiais buvo 350. Klausimyno pagalba vertinama kliento rizika, susijusi su tvarumo principų laikymusi ir kaip ji gali lemti mūsų bei paties kliento reputaciją bei pelningumą, jeigu ta rizika pasitvirtintų. Klausimyno pagalba vertinama kliento atsakomybė už aplinkos apsaugą, jo socialinė atsakomybė, prisitaikymas prie klimato kaitos ir panašūs aspektai. 2016 metais „Swedbank“ Lietuvoje užpildytų klausimynų duomenis auditavo kompanija „Deloitte“.

### **Vertiname tiekėjų poveikį aplinkai**

Mūsų tiekėjai turi pasirašyti „Swedbank“ grupės **Tiekėjo elgesio kodeksą**, kurio pagalba įtvirtiname savo siekį bendradarbiaujant su tiekėjais propaguoti teisėtą, profesionalią ir sąžiningą praktiką, apimančią pagarbos žmogaus teisėms, verslo etikos ir aplinkosauginius aspektus.

Tiekėjas privalo užtikrinti, kad jis pats ir jo subrangovai laikysis tam tikrų su pagarba žmogaus teisėms, aplinkos apsauga, veiklos etika susijusių sąlygų. Iki šiol nė viena kompanija neatsisakė pasirašyti Tiekėjo elgesio kodekso.

2016 metais toliau vykdėme **tiekėjų patikrinimus**. Visos grupės mastu (Lietuvoje, Latvijoje, Estijoje ir Švedijoje) buvo aplankyti tiekėjai veiklą vykdytys verslo valdymo ir administravimo, aviacijos, IT, telekomunikacijų, valymo, elektros tiekimo, inkasavimo, kompetencijų kėlimo, apskaitos ir kitose srityse. Susitikimų metu buvo vertinama, kaip tiekėjai laikosi elgesio kodekso nuostatų. Dar prieš susitikimus tiekėjams siunčiame klausimyną, tiekėjo atsakymai į jo klausimus leidžia mums įvertinti, kaip tiekėjas atitinka reikalavimus, susijusius su elgesio kodeksu ir socialine atsakomybe. Tada suplanuojamas vizitas ir apsilankoma tiekėjo įmonėje. Vizituoja du „Swedbank“ darbuotojai iš skirtingų šalių. Specialioje formoje yra pateikiami komentarai, vaizdai iš vizito metu aplankytos įmonės, surašomos išvados ir susitarimai. Susitikimo metu aplankomos administracinės ir gamybinės, ar paslaugų teikimo patalpos, bendraujama su įmonės vadovybe, personalo ir kitų padalinių bei darbuotojų sąjungos atstovais. Jei pastebima dalykų, neatitinkančių Tiekėjo elgesio kodekse numatytų sąlygų, surašoma ataskaita įmonei ir susitariama, kaip tai bus sprendžiama, numatomas laikotarpis, iki kada pokyčiai turėtų būti įgyvendinti. Tuomet papildomai organizuojamas tarpinis susitikimas, kurio metu įvertinama, kaip buvo išspręstos susitarime aprašytos problemos.

Po tiekėjų patikrinimų „Swedbank“ ir toliau dialogo pagalba skatina patikrintų organizacijų progresą.

### **Žmogaus teisės ir korupcija**

Nuolatos vykdome **pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją**, vadovaudamiesi ir LR patvirtintais teisės aktais, ir Grupės bei vidiniais dokumentais. Įgyvendindami principą „Pažink savo klientą“, vykdome nuolatinę klientų dalykinių santykių stebėseną: stebime, kad piniginių lėšų kilmė nebūtų susijusi su neteisėta/nelegalia veikla ir imamės priemonių, kad piniginių lėšomis nebūtų atsiskaitoma už neteisėtą veiklą, kuri, be kita ko, būna susijusi ir su korupcija, ir su žmogaus teisių pažeidimais. Mes taip pat įgyvendiname **tarptautinius susitarimus**, kurie taikomi, kad būtų užtikrinta taika ir saugumas, kad būtų skatinama demokratija ir žmogaus teisės arba kad būtų užkirstas kelias masinio naikinimo ginklų platinimui.

Visi banko darbuotojai kasmet pildo/atnauja **ekonominių interesų deklaracijas**, todėl nuolatos prižiūrime, kad banko darbuotojai vengtų galimų interesų konfliktų bei nedalyvautų įmonėse, vykdančiose neteisėtą veiklą.

Bankas yra sukūręs ir nuolatos atnauja darbuotojų mokymo ir švietimo programas aukščiau paminėtose srityse. 2016 metų pabaigoje darbuotojai pakviesti mokytis atnaujinto pinigų plovimo prevencijos mokymo.

## Darbo principai

Laikomės Pasaulinio susitarimo akcentuojamų principų. 2016 metais, kaip ir kasmet, kiekvienas naujas darbuotojas kartu su darbo sutartimi pasirašė ir **Kolektyvinę sutartį**. Nuo 2007 m. organizacijoje veikianti **Darbo taryba** 2016 m. svarstė 15 darbuotojų klausimų ar nusiskundimų, dalyvavo trijose konfliktinėse situacijose, susiklosčiusiose tarp darbuotojo ir darbdavio. Per metus įvyko 9 Darbo tarybos posėdžiai, tarp jų – susitikimai su tarnybų ir filialų vadovais. Siekiant dirbti efektyviau, 2016 m. buvo sudarytos darbo grupės atskiroms Darbo tarybos funkcijoms vykdyti. 2016 m. kovo mėnesį buvo patvirtintas atnaujintas Darbo tarybos veiklos reglamentas. 2016 m. lapkričio mėnesį dalyvauta „Swedbank“ Darbo tarybos Europos šalių atstovų susitikime. Vienas iš „Swedbank“ Darbo tarybos narių yra EWC (European Work Council) narys.

2016 metais tęsiami kasmetiniai susitikimai su įmonės aukščiausio lygio vadovais ir su tais vadovais, iš kurių kuruojamų sričių sulaukta daugiausia paklausimų.

2016 metais Darbo taryba pradėjo pasirengimą galimam naujo darbo kodekso įsigaliojimui bei jo galima įtaka kolektyvinės darbo sutarties pokyčiams. Trečdalis Darbo tarybos narių dalyvavo VU organizuotuose mokymuose apie naująjį darbo kodeksą ir jo nuostatas. Darbo tarybos atstovai bendradarbiauja su teisininkais ir personalo srities darbuotojais dėl jautrių klausimų, susijusių su galimu naujojo darbo kodekso įvedimu, pvz.: galimas pokytis dėl atostogų dienų ir pan. Darbo taryba yra pasirengusi reaguoti kai tik bus naujienų dėl naujojo darbo kodekso.

## Darbuotojų sauga ir sveikata

Vykdomi centralizuoti darbuotojų saugos ir sveikatos, gaisrinės saugos mokymus visiems įmonės darbuotojams. Mokymai parengti elektroninėje erdvėje.

2016 metais atlikta 14 registruotų mikroklimato parametrų matavimų ir darbo sąlygų vertinimų centrinės būstinės pastatuose bei 6 mikroklimato parametrų matavimai ir darbo sąlygų vertinimas Klientų aptarnavimo centruose. Darbo sąlygos atitinka rekomenduojamas normas.

2016 metais išvežta 60 kg farmacinių atliekų utilizavimui specializuotoje įmonėje. Darbuotojai gali atnešti iš savo namų pasibaigusio galiojimo medikamentus ir išmesti į specialų konteinerį.

Kasmet įmonėje organizuojamose **kraujo donorystės** akcijose savo krauju dalinasi daugiau nei 100 darbuotojų.

„Swedbank“ darbuotojai draudžiami **sveikatos draudimu**, jeigu pageidauja, skiepijami nuo gripo. 2016 metais toliau **didiname sveikatos draudimo įmoką bei sumą**, skirta profilaktiniam sveikatos patikrinimui, taip pat padarėme lankstesnį draudimo ciklą – ne vieną kartą per metus, o kiekvieną ketvirtį tam, kad nauji darbuotojai galėtų kuo greičiau pradėti naudotis sveikatos draudimu.

Šaltuoju metų laiku ir 2016-aisiais darbuotojus vaišiname arbata su imbieru ir medumi. Be to, kiekvieną antradienį visus padalinių darbuotojus (visoje Lietuvoje) pasiekia **šviežių sezoninių vaisių krepšeliai**.

Vieną kartą per ketvirtį banke organizuojamos **Sveikatingumo savaitės** – darbuotojai kviečiami užsiimti įvairiomis sportinėmis veiklomis, turi galimybę dalyvauti paskaitose apie sveikatą bei sveiką gyvenimo būdą, varžytuvėse, kviečiančiose judėti.

Darbuotojai yra susibūrę į futbolo, krepšinio, tinklinio, dviračių, bėgimo komandas.

## **Darbuotojų motyvacija**

Siekiant skatinti ilgalaikės vertės kūrimą organizacijoje, „Swedbank“ Lietuvoje darbuotojams siūlomas atlygio paketas, kuris susideda iš fiksuoto darbo užmokesčio ir kintamojo atlygio. Kintamas atlygis organizacijoje yra sumodeliuotas taip, kad aiškiai atspindėtų mūsų vertybes, verslo filosofiją bei atitiktų reikalavimus, kuriuos keliame ir klientams. Taigi didžioji dauguma „Swedbank“ grupės darbuotojų yra banko akcininkai.

## **Visapusis ugdymas**

2016 metais vienam darbuotojui skyrėme apie 24 mokymų valandas. Pakvietėme darbuotojus į daugybę visose trijose Baltijos šalyse vykstančių ugdančių veiklų **„Suaugusiųjų mokymosi savaitės 2016“** metu. Šių metų tema buvo susijusi su išmanumu ir skaitmenizacija.

Veiklų numatėme ištis įvairių: video dirbtuvės, mini verslo hakatonas, tiesioginės video transliacijos (Lietuvoje, Latvijoje, Estijoje vienu metu), video susitikimai – diskusijos. Buvo galimybė išbandyti virtualios realybės (VIVE) akinius. Kolegos buvo kviečiami susitikti su ypatingais pranešėjais, sudalyvauti įdomiose paskaitose. Daugybę veiklų perkėlėme į e. erdvę. Darbuotojai dalyvavo „online“ žaidimuose.

Banke veikiančios **„Swedbank akademijos“** siūlomos įvairios mokymosi programos ir e. mokymai ugdo profesines ir asmenines kompetencijas. Siekiame padėti darbuotojams įgyti kompetencijų, reikalingų jų profesinei sėkmei bei užtikrinančių tvarią banko verslo plėtrą. Daug dėmesio skyrėme skaitmenizacijai, pardavimo tinklo žmonių mokymui kaip kurti puikią patirtį klientui. Sukurtos 4 naujos vadovų mokymo programos, atliepančios svarbiausius vadovo įgūdžius, reikalingus darbui su žmonėmis itin dinamiškoje, mažai nuspėjamoje verslo aplinkoje. Jose dalyvavo apie 45 vadovai.

Itin daug dėmesio skyrėme **įvairovės temai**. Visų verslo linijų vadovai dalyvavo diskusinėse sesijose įvairovės tema. Surengta daugiau nei 15 mokymų, kuriuose dalyvavo apie 200 vadovų. Tęsiame ir 2 tikslines programas: **Parengtis lyderystei** – darbuotojams, galvojantiems apie vadovo kelią, bei **Asmeninės lyderystės dirbtuvės** – visiems, norintiems patirti banko veiklų įvairovę, sustiprinti savo asmeninės lyderystės gebėjimus, projektų valdymo įgūdžius, prisidėti prie itin bankui svarbių temų nagrinėjimo.

Siekiame plėsti darbuotojų akiratį įvairiose meno, istorijos, kultūros, sveikos gyvensenos srityse. Todėl nuo 2010 m. organizuojame renginius **„Pokalbiai po ažuolu“**. Į šiuos renginius pranešėjais kviečiame įdomius žmones, žinomus visuomenės veikėjus, kurie pasidalina savo žiniomis, patirtimi. Renginiai atviri, juos lankyti gali ne tik darbuotojai ir jų artimieji, bet ir klientai, miestų gyventojai, visuomenė. Per 2016 metus suorganizuota 9 renginiai, kuriuose apsilankė apie 630 žmonių.

Kasmet „Swedbank“ sudaro galimybes įvairių universitetų ir kitų aukštųjų mokyklų studentams **atlikti praktiką, stažuotę** ir susipažinti su banko kasdiene veikla. 2016 metais priėmėme 134 praktikantus ir 133 stažuotojus.

## **Savanorystė**

„Swedbank“ darbuotojus aktyviai skatiname savanoriauti, užsiimti korporatyvine savanoryste jie gali darbo metu. Per 2016-uosius metus „Swedbank“ Lietuvoje darbuotojai savanorystei skyrė apie 13 000 darbo valandų.

Apie 500 valandų darbuotojai savanoriškai skyrė **iniciatyvos „būsiu\_“** veikloms (2016 metais ji dar vadinos **„Kam to reikia?!“**), IT srities darbuotojai daugiau nei 1200 valandų savanoriškai skyrė studentų mokymui ir daugiau nei 11 tūkstančių valandų savanorystės fiksuota **„Gerų**

**darbų vasaros“ projekte**, kai daugiau nei 1400 banko darbuotojų turėjo galimybę pasinaudoti banko suteiktą laisvadieniu bei 15 eurų biudžetu ir jį paskirti geriems darbams, kurių reikia įvairioms įstaigoms, organizacijoms, bendruomenėms, šeimoms. Plačiau apie projektą skaitykite skilties „Swedbank“ aplinkosaugoje ir visuomenėje“ paragrafe „Bendruomeniškumas ir savanorystė“.

Vien tuometinėje iniciatyvoje **„Kam to reikia“** (dabar jos pavadinimas – „būsiu\_“) per 2016 metus dalyvavo 42 „Swedbank“ darbuotojai, jie įgyvendino 444 projektus, savanoriavo beveik 30 tūkstančius minučių (arba 500 valandų), aplankė 251 mokyklą.

2016 metais išleista pirmoji „Swedbank“ IT akademijos studentų karta. IT akademija – tai programa, kai praktikos ir stažuotės metu studentai yra apmokomi ir pasiekia jaunesniojo specialisto lygį. Visi, ir programos autoriai, ir jos dėstytojai yra savanoriai banko darbuotojai, norintys prisidėti auklėjant jaunąją kartą ir išmėginti save naujoje rolėje. 15 ir 26-ių tos karto studentų po stažuotės liko dirbti banke. 2017 metais programą karojame, turime 25 naujus mokinius ir drauge su „Investuok Lietuvoje“ dalyvaujame aukštųjų mokyklų IT sturidų programų peržiūros ir tobulinimo procesuose.

2016 metais darbuotojai tradiciškai aukojo kraują **Nacionaliniam kraujo centrui**, skaitė paskaitas universitetuose.

### **Branginame darbuotojų asmeninį laiką**

Jau eilę metų siūlome darbuotojams papildomas mokamas atostogas kuriant šeimą, studijoms, aukštosios mokyklos baigimo progą. Darbuotojams, auginantiems pradinukus, suteikiamos atostogos rugsėjo 1-osios progą, o jeigu darbuotojo vaikai jau dideli, suteikiame atostogas vaiko mokyklos baigimo progą ir kitais darbuotojo šeimai svarbiais atvejais. Taip pat suteikiame papildomų atostogų už darbo stažą.

Suvokdami profesinio ir asmeninio gyvenimo balanso svarbą, ėmėme aktyviai ieškoti sprendimų, kurie leistų padidinti mūsų kaip darbdavio lankstumą. Juolab, kad darbuotojų nuomonės tyrimo rezultatai rodo, kad asmeninio ir profesinio gyvenimo balansas yra viena iš tobulintinų sričių organizacijoje. Aiškiai apibrėžėme, ką mums reiškia lankstumas, išanalizavome, kokias lankstumo formas jau taikome, generavome idėjas apie tai, kokių dar norėtume. 2016 metais dirbome su trimis sritimis, kuriose norėjome sudaryti lanksčias darbo sąlygas:

1. Formalūs darbo santykiai – darbo laikas ir darbo vieta;
2. Papildomos naudos darbuotojams;
3. Tobulėjimas ir karjera.

### **Formalūs darbo santykiai – darbo laikas ir darbo vieta**

2016 m. pasiūlėme galimybę rinktis lankstų darbo laiką (darbo pradžios ir pabaigos laiką, skirtingos trukmės darbo dienas ar darbą dalimi etato) bei galimybę darbuotojams dirbti iš nuotolinės darbo vietos. Lankstus darbo grafikas bei galimybė dirbti iš nuotolinės darbo vietos yra palankus derinant asmeninius ir profesinius poreikius, taip pat tikime, kad lankstūs sprendimai palengvina ir vaiko priežiūros atostogose esančių darbuotojų grįžimą į darbą.

### **Papildomos naudos darbuotojams**

Pradinio ir jaunesniojo mokyklinio amžiaus vaikus auginantiems darbuotojams taip pat siūlome sprendimus, palengvinančius vaikų užimtumo vasaros atostogų metu ir/ar po pamokų klausimus – siūlome organizacijos dalinai kompensuojamas vasaros stovyklas, jau esame įrengę ir planuojame įrengti „popamokinius“ kambarius darbuotojų vaikams pagrindiniuose banko pastatuose. Dar viena papildoma nauda, kurią pasiūlėme darbuotojams – 3 papildomos laisvos

darbdavio pilnai apmokamos dienos per metus darbuotojui susirgus.

### **Tobulėjimas ir karjera**

Nuosekliai dirbame tobulindami karjeros valdymo sistemą organizacijoje: pasiūlėme karjeros valdymo mokymus darbuotojams, individualias karjeros konsultacijas, organizuojame „**Karjeros savaitę**“, kad darbuotojai galėtų išgryninti savo norus karjeros srityje ir sužinotų, kokios yra karjeros galimybės organizacijoje.

### **Organizacijoje sekami rodikliai, susiję su lygių galimybių tema**

2016 m. gruodžio mėn. duomenimis organizacijoje dirbo 230 pavaldinių turinčių darbuotojų, iš kurių 54 proc. moterų ir 46 proc. vyrų. Visi „Swedbank“ Lietuvoje vadovai dalyvavo mokymuose apie įvairovę ir lyčių lygybę.

Pasiekėme lyčių balanso paties aukščiausio lygio vadovų lygmenyje 40/60%.

Sumažinome nepagrįstą atlyginimų skirtumą tarp vyrų ir moterų atlygio tose pačiose pozicijose iki statistinio 1%.

Tikime, kad visuomenė turi judėti lyčių lygybės ir įvairovės link. Apie klausimus, susijusius su šia tema, kalbame viešai įvairiuose renginiuose ir socialiniuose tinkluose:

- Prieš prasidedant 2016 m., gruodžio viduryje, Tarptautinio moterų filmų festivalio **ŠERSĖLIAFAM** metu vyko konferencija „**Ieškokite moters. Įkvėpimai**“. Konferencijos metu „Swedbank“ vadovė **Dovilė Grigienė** kalbėjo „Kaip atrasti įkvėpimą ir motyvaciją siekiant profesinės karjeros“.
- **Pasaulio lietuvių jaunimo susitikime** 2016 metais liepos mėnesį „Swedbank“ vadovė **Dovilė Grigienė** skaitė pranešimą apie neatrastas ir neišnaudojamas **moterų galimybes versle**: „Moterų potencialas dar neišnaudotas“.
- „**Go Forward!**“ – tai renginių ciklas apie moterų lyderystę, karjerą. Šie renginiai skirti įkvėpti moteris drąsiai siekti karjeros iššūkių. 2016 m. lapkričio mėnesį renginyje, kuriame dalyvavo „Swedbank“ Personalo vadovė Milda Autukaitė kalbėjo apie tai, kas yra sėkminga karjera ir kokių klaidų galima išvengti karjeros kelyje.
- 2016 m. pabaigoje „Swedbank“ vidinės komunikacijos kanaluose ir „Swedbank Lietuvoje“ Facebook paskyroje pradėjome video **kampaniją „Mūsų skirtumai mus vienija“**. Siekiame, kad savo veikloje neturėtume išankstinių nuostatų dėl darbuotojų lyties, amžiaus, principų, idėjų – kas tai bebūtų, nes tikime, kad įvairovė yra mūsų stiprybė. (Nuoroda: <https://www.facebook.com/SwedbankLietuvoje/videos/1308324172524337/> )

**Siekiame įtraukti darbuotojus į organizacijos sprendimų priėmimą.** Jau daugiau nei dešimt metų organizuojame **darbuotojų nuomonės tyrimus**, užtikrinančius grįžtamąjį ryšį iš darbuotojų apie įvairius organizacinius aspektus (lyderystę, darbo sąlygas, darbuotojų įsitraukimą ir kt.). 2016 metais buvo tęsiamas dviejų tyrimų modelis: kas ketvirtį atliekame trumpą „Engagement Pulse“ apklausą, kuri yra orientuota į komandas (ne bendrą organizacijos vaizdą) ir skirta „pamatuoti“ komandų savijautą, o kartą per metus vykdomė „Human Capital Report“ tyrimą. Jis padeda įvertinti strategiškai svarbias sritis organizacijoje.

Iškelti įvairias idėjas, pasidalinti nuomonėmis bei komentuoti kolegų įrašus darbuotojai gali **nuomonėms ir diskusijoms skirtame „Swedbank“ forume**. Šio forumo tikslas – skatinti aktyvų visų darbuotojų dialogą įvairiais mums rūpinčiais klausimais ir temomis.

### **„SWEDBANK“ APLINKOSAUGOJE IR VISUOMENĖJE**

**Matuojame savo veiklos poveikį aplinkai**

Mes pripažįstame, kad vienas iš rimčiausių iššūkių, su kuriuo susiduria žmonija, yra klimato kaita. Matome, kad dėl klimato pokyčių kyla grėsmė pasaulinei gerovei ir susiduriama su socialinių, ekonominių ir aplinkosauginių kaštų klausimais. Veiklą vystome taip, kad CO2 emisijos rodikliai, susiję su mūsų veikla, būtų kuo mažesni. Matuojame savo veiklos tiesioginį ir netiesioginį poveikį. 2016 m. sunaudoti ištekliai ir energija užfiksuota tokiais skaičiais: vanduo – 20 236 m3; centrinis šildymas – 5409 mWh, gamtinės dujos – 4793 m3, šiuokšlės perdirbimui – 57,12 m3, užkasamos šiuokšlės – 1781 m3, žalioji elektros energija (banko patalpose naudojame žalią elektros energiją) – 5480329 m3, kitokia elektros energija (pvz.: banko nuomojamų patalpų savininko teikiama elektros energija) – 1925062 m3.

### **„Swedbank“ visuomenėje**

Esame sudėtinė visuomenės dalis, todėl aktyviai įsitraukiame sprendžiant socialinius visuomenės iššūkius, rūpinamės visuomenės edukacija finansų klausimais, toks požiūris yra mūsų verslo idėjos dalis. Tvarumas yra užkoduotas mūsų vertybėse ir jį atspindi pagrindinis „Swedbank“ tikslas: skatinti stiprią ir tvarią daugelio gyventojų ir įmonių finansinę padėtį. Esame įsipareigoję tvariai ir atsakingai vystyti verslą, nes tikime, kad tik taip galime sukurti ilgalaikius santykius su mūsų klientais.

### **Edukacija**

#### **Iniciatyva „būsiu\_“**

Skatiname visuomenę dalintis žiniomis su jaunąja karta: vystome iniciatyvą „būsiu\_“, kurios ankstesnis vardas žinomas kaip „Kam to reikia?!“ 2016 metais iniciatyvai augant ir plečiantis nuspręsta planuoti ne tik interneto platformos tobulinimo darbus, bet ir pakeisti pavadinimą, kuris geriau atspindėtų užaugusios iniciatyvos veiklą.

Iniciatyvos „būsiu\_“ tikslas – būti visiems mokiniams prieinama platforma, kuri vienija įvairių sričių Lietuvos profesionalus, norinčius padėti mokyklą bebaigiantiems jaunuoliams pasirinkti profesinį kelią. Platformos [www.busi.eu](http://www.busi.eu) pagalba padedame Lietuvos mokyklų mokiniams ir įvairių profesijų atstovams susitikti. Moksleiviai gali pasisemti gyvenimiškos patirties tiesiai iš profesionalų. Per 2016 metus prie iniciatyvos „būsiu\_“ prisijungė 67 mokyklos, 966 mokytojai, 79 įmonės, 165 praktikai, įvyko 3796 verslo atstovų ir moksleivių susitikimai. Iš viso „būsiu\_“ jau padėjo surengti daugiau nei 8 tūkst. moksleivių ir profesionalų susitikimų, kuriuose dalyvavo daugiau nei 200 tūkst. moksleivių. Iniciatyvoje dalyvauja beveik 1 tūkst. šalies mokyklų ir 3,3 tūkst. mokytojų, daugiau nei 500 šalies įmonių ir 1,3 tūkst. profesionalų.

### **Dalinamės ekspertine komunikacija visuomenei**

Vyriausiasis banko ekonomistas dr. Nerijus Mačiulis ir tuometinė Finansų instituto vadovė Odeta Bložienė buvo pripažinti nuomonės lyderiai – TNS LT duomenimis, 2016 m. jie pateko į dažniausiai žiniasklaidoje cituojamų nuomonės lyderių 20-uką. N. Mačiulis apskritai buvo dažniausiai 2016 m. žiniasklaidoje cituotas visų verslo sektorių, įskaitant finansų, atstovas.

### **Bendruomeniškumas ir savanorystė**

Įsitraukimas sprendžiant visuomenei svarbius iššūkius yra svarbi mūsų organizacijos kultūros dalis. Daug metų nuosekliai remiame veiklas, susijusias su finansinio raštingumo ugdymu, jaunimo edukacija ir verslumo skatinimu. Aktyviai savanoriaujame įvairiuose projektuose. Remiame ir palaikome iniciatyvą „būsiu\_“ (ankstesnis pavadinimas – „Kam to reikia?!“). „Swedbank“ darbuotojai supažindina moksleivius su savo profesija, skiria laiko jaunų verslininkų konsultacijoms. Taip pat kasmet džiaugiamės kolegų iniciatyva nelikti abejingiems ir įsitraukti į bendruomenės ar nevyriausybių organizacijų iniciatyvas padėti skurstantiems, dalyvauti kraujo donorystės akcijose, tvarkyti aplinką ar pasirūpinti beglobiais gyvūnais.

2016 metais pradėjome projektą „**Gerų darbų vasara**“. Pakvietėme savo darbuotojus nuvykti į savo gimtuosius miestus, pasikalbėti su bendruomenėmis, kaimynais, atidžiai apsidairyti aplink ir įvertinti, gal kažkam greta mūsų reikalinga pagalba. Paskatinome darbuotojus pasinaudoti savanorystei suteikiamu laisvadieniu ir kiekvienam savanoriui skiriamu 15 eurų biudžetu, burtis į komandas ir aptarti, kam ir kokios pagalbos reikia ir kur geriausia nukreipti savo laiką, jėgas ir gerus norus. Iniciatyvą palaikė **daugiau nei 1400 darbuotojų**, kurie padėjo neįgaliems žmonėms, nepasiturinčioms ar daugiavaikėms šeimoms, dienos centrų lankytojams, pagyvenusiems žmonėms, bendruomenių nariams, gyvūnams. Buvo bendradarbiaujame su daugeliu įvairių organizacijų ir bendruomenių. Įvardijus poreikį, komandos, kurių mažiausia – 1 žmogus, o didžiausia – 101, vyko į tas vietas, kur jų pagalba buvo labai reikalinga. Projekto idėją pristato šis vaizdo įrašas: <https://youtu.be/ajngTljpmLI>

2017 metais projektą „Gerų darbų vasara“ tęsiame.

### **„Swedbank“ Finansų institutas rūpinasi visuomenės finansiniu švietimu**

2016 m. įvyko apie 80 „Swedbank“ Finansų instituto susitikimų su įvairiomis visuomenės interesų grupėmis. Moksleiviai, studentai, įmonių, institucijų, žiniasklaidos, visuomenės atstovai dalyvavo Finansų instituto organizuojamose paskaitose, pamokose, rengiamuose pranešimuose, seminaruose, konferencijose. 2016 m. Vaikų Finansinio švietimo savaitės metu „Swedbank“ ir „Swedbank“ Finansų instituto darbuotojai susitikimų ir e. pamokų apie finansinį raštingumą metu pasiekė net 160 Lietuvos mokyklų ir daugiau nei 6000 įvairaus amžiaus moksleivių.

2016 m. jau 7 kartą bendradarbiaujant su Švietimo ir mokslo ministerija bei gundymo plėtotės centru Finansų institutas organizavo **Nacionalinę ekonomikos mokytojų konferenciją**, kurioje dalyvavo apie 160 ekonomikos ir verslumo mokytojų iš visos Lietuvos.

2016 metais tapome generaliniu projekto „**Išmani Lietuva**“ rėmėju. Jo metu išmanumo tema maždaug pusės tūkstančio straipsnių pavidalu visuomenei buvo pristatoma „Verslo žiniuose“, bendruose verslo pusryčiuose, konferencijoje „Išmani Lietuva“, kurią globojo prezidentė Dalia Grybauskaitė. Konferencijoje dalyvavo daugiau nei 4000 lankytojų.

### **Aktualizuojame smulkaus verslo ir verslumo temas**

Identifikavę visuomenei aktualią smulkaus verslo vystymo problemą, siekdami keisti situaciją bei atkreipti bendruomenių dėmesį į smulkųjį verslą, 2015 metų viduryje inicijavome visuomenę sutelkiantį smulkaus verslo skatinimo bei edukacijos projektą „**Kiekvienas gali būti didelis**“. Mažosios ir vidutinės įmonės – šalies ekonomikos stuburas. Jos suvienija bendruomenes, palaiko ir skatina gyventojų užimtumą. Smulkusis verslas yra gyvybiškai svarbus Lietuvos ekonomikai. Lietuvoje smulkiosios įmonės kartu su vidutinėmis sudaro absoliučią šalyje veikiančių įmonių daugumą. Jos įdarbina 8 iš 10 gyventojų ir sukuria apie 68 proc. šalies bendrojo vidaus produkto (BVP).

„Swedbank“ turi daugiau nei 1 500 000 privačių klientų ir apie 35 000 aktyvių smulkaus verslo įmonių, sudarančių 40 proc. Lietuvos rinkos. Smulkaus verslo įmonėms trūksta žinių, e. sprendimų verslo plėtrai. Dominuoja gryniesi pinigai. Todėl projektas „Kiekvienas gali būti didelis“ siekia padėti smulkiesiems verslams augti ir stiprėti, dalinantis žiniomis, ekspertų patarimais ir banko turimais įrankiais bei padėti jiems išspręsti opiausią problemą – nuolatinio klientų srauto pritraukimą ir išlaikymą. 2016 metų pabaigoje projekte dalyvavo apie 3000 prekybos vietų arba virš 2000 įmonių.

Per 2016 metus projektas ir informacija apie jame dalyvaujančias įmones buvo viešinama nacionaliniu mastu, projekto paskyra „Facebook“ sulaukė daugiau nei **38 tūkst. gerbėjų**,



sutelkta **3 tūkstančiai dalyvių**, suorganizuoti trys smulkaus verslo savaitgaliai, Kalėdų mugė, sukurti **8 edukacinių video seminarų** bei **14 smulkaus verslo sėkmės istorijų**, kurie kartu sulaukė beveik **120 tūkst. peržiūrų** socialiniuose tinkluose bei naujienų portale „Delfi“.

Tradiciškai bendradarbiaujame su įvairiomis **startuolių** iniciatyvomis – 2016 metais nemokamą auditoriją 5 kartus suteikėme **„Hub Camp“** renginiams, kuriuose lankėsi planuojantys savo verslą arba jau jį pradėję verslininkai.

Bendradarbiaujame su **„BZNStart“**, prisidėdami prie jų organizuojamų renginių start-up'ams. Kiekvieną mėnesį parengiame profesionalius atsakymus į „BZNStart“ skaitytojų klausimus. Dažniausiai tai būna patarimai finansavimo, rinkodaros, teisiniais klausimais. 2016 metais įvyko 5 „BZNStart“ renginiai, „Swedbank“ juose konsultavo jaunuosius verslininkus.

### **Siekiame auginti visuomenės e. raštingumo įgūdžius**

Socialinės žiniasklaidos kanaluose publikuojame edukacinius video filmukus, atskiroje skiltyje [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt) svetainėje interneto vartotojai gali rasti mokomuosius filmukus apie tai, kaip naudotis išmaniąja programėle, mobiliąja bankininkyste.

2016 metais rinkai pristatėme naują mokėjimo sprendimą – bekontaktes mokėjimo korteles ir aktyviai mokėme gyventojus ir prekybininkus naudotis pažangiais ir laiką taupančiais sprendimais. Prekybininkams pasiūlėme išmaniuosius kortelių skaitytuvus – ši nauja priemonė prekybininkams sudaro geresnes galimybes priimti elektroninius mokėjimus. 2016 metais pristatėme naują edukacinę naujienų platformą „Žinių terasa“.

Bendradarbiaujame su **„Tech City Vilnius“** kuria siekiama didinti susidomėjimą IT srities profesijomis, ugdyti šios srities talentus. Esame asociacijos **„Langas į ateitį“** nariai, ji visuomenę skatina sumaniai naudotis informacinių ryšių technologijomis ir e. paslaugomis.

Bendradarbiaujame su informacinių technologijų ir verslumo skatinimo renginiu **„Switch It“**. **2016 metais buvome pagrindinis šio renginio rėmėjas**. 2016 metais renginyje apsilankė apie 10000 dalyvių, jame užfiksuotas pasaulio Gineso rekordas – didžiausia pasaulyje programavimo pamoka, kurioje dalyvavo virš 700 moksleivių.

### **Sukčiavimo prevencija**

2016 m. bankas kaip ir kasmet toliau aktyviai informavo visuomenę, kaip apsaugoti nuo galimų sukčiavimo atvejų ir asmeninių duomenų vagysčių. Komunikacijos kanalais pasirinkome tradicines priemones – pranešimus spaudai, spaudos konferencijas, platinome vaizdo reportažus, rengėme informacinius grafikus, kuriuos publikavome „Facebook“ paskyroje. Augant interneto ir mobiliųjų įrenginių vartotojų skaičiui, rengėme informaciją saugumo internete temomis. Kalbėjome apie išmaniųjų telefonų saugumą, apie dalykus, į kuriuos reiktų atkreipti dėmesį naudojantis internetu išmaniajame telefone, apie netikras e. parduotuves, netikras loterijas, apie tai, kaip elgtis praradus dokumentus ir panašiomis temomis. Iš viso per 2016 metus mūsų patarimai šiomis temomis paskelbti 15-oje straipsnių portaluose, 6-iose radijo bei 1-oje TV laidoje.

Kartu su partneriu **„Aukok.lt“**, kuriam 2016 metais skyrėme finansinę paramą, „Swedbank“ interneto banke esame sukūrę **Erdvę geriems darbams**. Taip siūlome savo klientams aukoti ir prisidedame prie aukojimo kultūros Lietuvoje skatinimo.

2016 metais **16 skirtingų „Aukok.lt“ projektų** sulaukė daugiau nei **51 tūkstantį eurų paramos**, kurią „Swedbank“ klientai aukėjo už elektroninius atsiskaitymus sukauptais e. taškais.

Klientai nusprendė juos paaukoti, o bankas pavertė į eurus. Kasmet vis daugiau žmonių pasinaudoja galimybe aukoti labdarai e. taškais užuot iškeitę juos į prizus. Palyginimui 2014 metais ši suma sudarė 20 tūkst. eurų, 2015 metais – 36 tūkst. eurų. Projektus, kuriems daugiau nei 51 tūkst. eurų paaukota 2016 metais, klientai galėjo pasirinkti iš sąrašo, kurį sudarome drauge su „Aukok.lt“ atstovais. Siekiame, kad tai būtų skirtingų sričių aukojimo projektai. 2016 metais paramą „Swedbank“ klientai skyrė šiems projektams: „Ištiesk gerumui ranką, „Labdaros valgyklėlė“, „Padėkime pasveikti mūsų Penktoms kojoms“, „Sukurk jaunuoliams saugią erdvę“, „Tėvų palikti vaikai prašo pagalbos išmokyti rašyti ir kalbėti“, „Įkurkime Šv. Pranciškaus onkologijos centrą kartu“, „Misija Sibiras‘16“, „Padėkime gabiems ir talentingiems Lietuvos vaikams“, „Padėkime skurstantiems patiems pasirūpinti savimi“, „Pastatykime „SOS vilties apartamentus“, „Praskaidrinkime onkologinėmis ligomis sergančių vaikučių kasdienybę“, „Auginanti ir gydanti draugystės galia“, „Justina ir kiti nepritekliuje gyvenantys LIETUVOS vaikai prašo Jūsų pagalbos“, „Pažink kultūrą – augink save!“, „Sveikos kanopos – naudingas žirgas“ ir „Sidabrinė linija“: prikelt senolius naujam gyvenimui“.

Jau tapo tradicija, kad „Swedbank“ Lietuvoje **darbuotojų vasaros šventės** metu tradiciškai drauge su kolegomis atliekame **Gerą darbą**. Kasmet kalbamės su bendruomenėmis, partneriais ir sprendžiame, koks jis galėtų būti, kokios pagalbos ir kam gali reikėti. Kadangi 2016 metais vasarą pradėjome naują „**Gerų darbų vasaros**“ projektą, kurio metu savanoriauti ir atlikti gerus darbus įvairiose bendruomenėse ar organizacijose skatinome visus savo darbuotojus suteikdami laisvadienį ir 15 eurų biudžetą kiekvienam savanoriui geriems darbams atlikti, į vasaros šventę pakvietėme keturis žmones, kurie darbuotojams – būsimiems savanoriams – papasakojo apie savanorišką veiklą. Siekėme praplėsti darbuotojai akiratį savanorystės srityje. Pakvietėme Merūną, „Tris seseris“, „Maltos ordino“ ir „Vaikų linijos“ atstovus. Pranešėjai pasakojo apie skirtingas savanorystės galimybes. Siekėme įkvėpti darbuotojus daryti gerus darbus.

2016 metais, kaip ir ankstesniais metais, „Swedbank“ Lietuvoje išlaikė **bankininkystės sektoriaus lyderio poziciją socialinėje žiniasklaidoje**. Esame aktyvūs „Facebook“, „Youtube“, „LinkedIn“ ir „Instagram“, platformose. „Facebook“ paskyroje klientai mums užduoda klausimus ir iškelia problemas, įrašus prižiūri ir į juos atsako banko specialistai. 2016 metais publikavome medžiagą apie mobiliąją bankininkystę, interneto banko sprendimus, savitarnos galimybes, pirmieji pristatėme mokėjimų inovacijas, tokias kaip bekontaktes mokėjimo korteles ar išmaniuosius kortelių skaitytuvus smulkiam verslui bei komunikavome globalias elektroninės bankininkystės technologijų vystymosi tendencijas. Taip pat atsirado nauja kryptis - aktyvi darbdavio įvaizdžio komunikacija.

2016 metų pabaigoje „Swedbank“ Lietuvoje turėjo virš 63 tūkstančių „Facebook“ gerbėjų.

### Įvertinimai

„Swedbank“ – Brand Maps tyrimai – „Swedbank“ – prekės ženklas Nr.1 Lietuvoje; mėgstamiausių prekės ženklų tyrimas (TNS Emor) – „Swedbank“ yra tarp TOP 10; mylimiausių prekės ženklų tyrimas (DDB ir GfK) – „Swedbank“ yra Nr. 1 finansiniame sektoriuje, Nr.4 – tarp visų prekės ženklų Lietuvoje; Pasitikėjimo bankais tyrimas – „Swedbank“ yra NR.1, bankas, kuriuo pasitikima labiausiai.

„Swedbank“ grupės dokumentas, kuriame apjungiamą Tvarios veiklos informacija, pateikiame metinėje ataskaitoje, ir 2016 metų GRI ataskaita, yra čia:  
[https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sc/@all/@gs/@com/documents/publication/cid\\_2264074.pdf](https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sc/@all/@gs/@com/documents/publication/cid_2264074.pdf)