

MEDICINOS BANKAS

SOCIALINĖS PAŽANGOS ATASKAITA

2010

MEDICINOS BANKAS

2010 metai buvo dar vieni ekonominio nuosmukio išgyvenimo metai Lietuvoje, kurio negatyvius ekonominius padarinius pajuto visas šalies ūkis. Per šį laikotarpį vyravo negatyvios ekonomikos dalyvių nuotaikos: bedarbystė šalyje išaugo iki 17,8 proc., mažėjo šalies vartotojų lūkesčiai ir atitinkamai faktinis šalies vidaus vartojimo lygis, mažėjo šalies patrauklumas užsienio investuotojams ir t.t. Per šį laikotarpį ir toliau didėjo ūkio subjektų, susiduriančių su finansiniais sunkumais, kiekis, augo bankrutuojančių įmonių skaičius. Bankas, atsižvelgdamas į esamą nepalankią šalies ekonominę situaciją, ieškojo abipusiškai priimtinių sprendimų, kurie sudarytų prielaidas klientams, turintiems finansinių sunkumų, įvykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus. Nežiūrint visų Banko pastangų, neigiama bendra šalies ekonominė situacija bei tebesitęsianti kainų korekcija nekilnojamojo turto rinkoje, turėjo didelės įtakos išaugusiai kredito rizikai bei neigiamiems 2010 metų Banko finansiniams rezultatams.

Banko veiklos rizika valdoma laikantis principų, nustatytų banko valdybos patvirtintoje Rizikos valdymo politikoje. Atitinkamos rizikos ribojamos taikant vidaus limitų sistemą. Banko rizikos struktūra yra tradicinė, joje vyrauja kredito, palūkanų normos, užsienio valiutos kurso, likvidumo ir operacinė rizika.

Nuo 2005 m. birželio mėnesio UAB Medicinos bankas yra Jungtinių tautų inicijuoto tarptautinio judėjimo už socialiai atsakingą verslą Pasaulinio susitarimo (Global Compact) narys. Šiuo metu Pasauliniame susitarime dalyvauja keli tūkstančiai bendrovių, tarptautinių darbo ir pilietinės visuomenės organizacijų iš viso pasaulio.

Pasaulinis susitarimas (PS) – tai didžiausia pasaulyje savanoriška įmonių socialinės atsakomybės (ISA) iniciatyva. PS tikslas – skatinti įmones veikti atsakingai: nedaryti žalos aplinkai, bendruomenei, kitam verslui ir bendromis su Jungtinėmis Tautomis, valdžios institucijomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis pastangomis dalyvauti sprendžiant socialines ir aplinkos apsaugos problemas, prisidėti prie visuomenės raidos ir ekonomikos augimo. Pasaulinis susitarimas (PS) skatina verslo įmones savo veiklą vykdyti remiantis dešimčia universalių principų: žmogaus teisių, darbuotojų teisių ir aplinkos apsaugos bei prisidėti prie kovos su korupcija. Banko sistemos dokumentai – klientų aptarnavimą ir kreditavimą reglamentuojantys teisės aktai bei banko vidaus tvarkos taisyklės - papildyti socialinę atsakomybę skatinančiomis nuostatomis. Banke propaguojamas aukštas darbuotojų tarpusavio ir darbuotojų – klientų santykių kultūros lygis.

Daugelį metų banke puoselėjama graži tradicija: Valstybinis Vilniaus styginių kvartetas pirmąją naujų metų darbo dieną dovanoja koncertą banko darbuotojams ir klientams. Bankas kiekvienais metais remia S. Karoso labdaros ir paramos fondą, kuris jau 12 metų teikia finansinę pagalbą jauniems muzikams, būsimiesiems meno profesionalams, vyresnės kartos menininkams, globoja įvairius kultūrinius projektus, konkursus. UAB Medicinos bankas prisijungė prie PS tikėdamas, jog dešimt PS principų yra labai svarbūs siekiant sukurti ilgalaikę banko vertę klientams, kolektyvui bei akcininkams.

Banko 2009–2011 metų strateginiame veiklos plane PS principais numatyta vadovautis sprendžiant darbo organizavimo klausimus.

Medicinos banko socialinės pažangos ataskaita pristato mūsų laimėjimus diegiant Pasaulinio susitarimo principus 2010 metų veiklos politikoje. Šių principų laikysimės ir ateityje.

Valdybos pirmininkas, administracijos vadovas



Gintaras Treinys

MEDICINOS BANKAS

Pasaulinis susitarimas grindžiamas žmogaus teisių, darbuotojų teisių, aplinkosaugos ir kovos su korupcija principais, kurie yra įtvirtinti: 1948 m. Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje; 1998 m. Tarptautinės darbo organizacijos deklaracijoje dėl pagrindinių principų ir teisių darbe; 1992 m. Rio de Ženeiro deklaracijoje dėl aplinkosaugos ir plėtros; 2000 m. Jungtinių Tautų konvencijoje prieš korupciją.

Medicinos banko socialinės pažangos ataskaita pristato banko laimėjimus diegiant Pasaulinio susitarimo principus 2009 metų veiklos politikoje.

1. Žmogaus teisės

- **1 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje; ir**
- **2 principas: Užtikrintų, kad jos pačios neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų.**

UAB Medicinos bankas pritaria šiems žmogaus teisių principams.

Medicinos bankas gerbia žmogaus teises, numatytas Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje, visose savo veiklos srityse ir jokia forma neprisideda prie žmogaus teisių pažeidimo.

Medicinos banko Personalo valdymo politikoje deklaruojama, jog žmonės yra viena iš didžiausių Medicinos banko vertybių. Darbo santykiai yra grindžiami šiais principais: saugiu ir sveikatai nekenksmingu darbo sąlygų sudarymo; teisingo apmokėjimo už darbą; darbo santykių stabilumo; visų formų priverstinio ir privalomojo darbo draudimo; asociacijų laisvės; darbo santykių subjektų lygybės, nepaisant jų lyties, seksualinės orientacijos, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, pilietybės ir socialinės padėties, tikėjimo, santuokinės ir šeimyninės padėties, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų, priklausomybės politinėms partijoms ir visuomeninėms organizacijoms, aplinkybių, nesusijusių su darbuotojų dalykinėmis savybėmis.

Vidaus darbo tvarkos taisyklėse numatyta, kad banko darbuotojai vykdydami savo pareigas privalo laikytis pagarbos žmogui ir bankui, teisingumo ir nešališkumo, nesavanaudiškumo ir lojalumo, padrumo, atsakomybės ir pavyzdingumo principais..

Veiksmai

Banko 2009–2011 metų strategijoje numatyta siekti kurti gerovę banko darbuotojams (išsaugoti racionalų darbuotojų skaičių ir darbuotojų moralinį bei materialinį suinteresuotumą darbo rezultatais); apibrėžta nuostata nuolat tobulinti ir įgyvendinti personalo mokymus bei personalo vertinimo, skatinimo, žinių atestavimo sistemą.

Veiksmai, orientuoti į socialinių problemų sprendimą bei visuomenės raidos augimo skatinimą

Kiekvienais metais Medicinos bankas skatina darbuotojus tobulėti, dalyvauti kvalifikacijos kėlimo kursuose ir organizuoja vidinius bei siunčia darbuotojus į išorinius mokymus. Mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas naudingas ir darbuotojams, ir organizacijai, nes didina darbuotojų pasitikėjimą savo žiniomis, sukuria didesnes karjeros perspektyvas, taip pat didina darbo našumą ir garantuoja reikiamo banko narių kvalifikacijos lygio palaikymą.

MEDICINOS BANKAS

2010 metais banko kolektyvui buvo organizuoti 4 renginiai: rugsėjo mėnesį banko darbuotojai dalyvavo Rudens sporto šventėje, o gruodžio mėnesį buvo organizuotas kalėdinis renginys, skirtas Medicinos banko darbuotojams, bei kalėdinis renginys darbuotojų vaikams. Banko darbuotojų komanda dalyvavo I-ame Lietuvos bankų kartingų čempionate ir užėmė 6 vietą.

Medicinos bankas prisideda prie visuomenės meninės raidos bei vaikų ir jaunimo užimtumo skatinimo ir toliau tęsia gražią tradiciją remdami "Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondą" bei palaikydami šiltus santykius su "Valstybinio Vilniaus kvartetu".

Medicinos bankas ketina ir toliau remti Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondą, kuris padeda jauniems menininkams ir jiems skiria labdarą ir palaikyti Valstybinio Vilniaus kvarteto meninę veiklą.

Pasiekti rezultatai

2010 m. 207 (43 proc.) banko darbuotojų kėlė kvalifikaciją vidiniuose mokymuose, o 19 darbuotojų (4 proc.) dalyvavo išoriniuose mokymuose.

Kaip ir kiekvienais metais, taip ir 2010-ųjų metų pirmąją Naujųjų metų darbo dieną, buvo surengtas Valstybinio Vilniaus kvarteto pasirodymas banko darbuotojams.

Kiekvienais metais Medicinos bankas organizuoja kalėdinę šventę. 2010 metais taip pat buvo organizuota kasmetė kalėdinė šventė Medicinos banko darbuotojams ir kalėdinė šventė darbuotojų vaikams. Vaikams organizuojamoje šventėje dalyvavo apie 267 darbuotojai ir jų šeimos nariai, mažiesiems šventėms dalyviams Raganukės teatre buvo surengtas spektaklis bei dalinamos dovanėlės.

MEDICINOS BANKAS

2. Darbuotojų teisės

- **3 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų asociacijų laisvę ir pripažintų teisę į veiksmingas bendras derybas.**
- **4 principas: Siekiama panaikinti bet kokį privalomąjį ar priverstinį darbą.**
- **5 principas: Siekiama panaikinti vaikų darbą.**
- **6 principas: Siekiama panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.**

Medicinos bankas remia asociacijų laisvę ir pripažįsta teisę į veiksmingas bendras derybas, remia siekį panaikinti vaikų darbą bei diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija. Taip pat bankas savo kasdienėje veikloje palaiko principą vengti priverstinio darbo.

Veiksmai

Banko darbuotojai yra nuolat informuojami ir raginami sudaryti darbo tarybą, tam yra suteiktos techninės galimybės, gali būti naudojama vidinė banko interneto svetainė ar kitos pasirinktinės priemonės.

Personalo valdymo politikoje apibrėžta banko neutralumo sąjungoms/asociacijoms pozicija, asociacijų galimybės, kartu su darbuotojais viešai suderintos ir aptartos kolektyvinių derybų sąlygos.

Pasiekti rezultatai

2010 metais Medicinos banke sudaryta Etikos komisija.

2010 m. kovo mėnesį Banko valdyba patvirtino UAB Medicinos banko darbuotojų Etikos (garbės) kodeksą. Kodekse kaip viena iš banko vertybių įtvirtintas nediskriminavimo principas: "Darbuotojai privalo vienodai traktuoti kitus asmenis ir vengti bet kokios diskriminavimo formos (rasinės, nacionalinės, lyčių, dėl amžiaus, nacionalinės, lyčių, dėl amžiaus, fizinės negalios, politinių pažiūrų, filosofinės pasaulėžiūros ar religinių įsitikinimų ir kt.)"

4 principas: Siekiama panaikinti bet kokį privalomąjį ar priverstinį darbą.

Vidiniuose norminiuose aktuose bankas yra numatęs oficialių nuostatą dėl darbo valandų, sveikatos ir saugos, darbuotojams keliamų reikalavimų ir darbo užmokesčio.

Banko vidaus darbo tvarkos taisyklėse pažymėta, kad darbo laikas negali būti ilgesnis kaip 40 val. per savaitę. Darbuotojams, kuriems taikoma suminė darbo laiko apskaita, darbo laikas negali būti ilgesnis kaip 48 val. per savaitę ir 12 val. per darbo dieną (pamainą).

Banko darbuotojams, dirbantiems nepertraukiamai (klientų aptarnavimo skyrių/poskyrių, valiutos keityklų bei apsaugos darbuotojams) gali būti nustatyta suminė darbo laiko apskaita. Jeigu suminiu darbo laiko apskaitos laikotarpiu viršijamas nustatytas darbo valandų skaičius, darbuotojų pageidavimu sutrumpinama darbo diena arba suteikiama poilsio diena arba papildomai apmokama kaip už viršvalandinį darbą. Jeigu suminės darbo laiko apskaitos laikotarpiu darbuotojas, dėl nuo darbdavio priklausančių priežasčių dirba mažiau, negu tai darbuotojų kategorijai nustatytas darbo valandų skaičius, už faktiškai dirbto laiko ir nustatyto darbo laiko skirtumą yra apmokama kaip už prastovą.

MEDICINOS BANKAS

Veiksmai

Banke viršvalandžiai nedirbami, išskyrus atvejus, kai negalima nutraukti darbo arba tenka atlikti skubų darbą. Su tokiomis situacijomis savo darbe susiduria tik nedidelis procentas Banko darbuotojų. Viršvalandžiai Banko darbuotojams numatomi laisvo darbo santykių šalių susitarimo pagrindu. Už atsisakymą dirbti viršvalandžius Banko darbuotojams netaikoma drausminė atsakomybė ar kitos sankcijos. Už viršvalandinį darbą darbuotojams mokama įstatymų nustatyta tvarka.

Pasiekti rezultatai

2010 m. nebuvo užfiksuota nusižengimų šioje srityje.

5 principas: Siekiama panaikinti vaikų darbą.

Darbas banke reikalauja išsilavinimo, kvalifikacijos ir specialių žinių, atsižvelgiant į tai, bankas nepraktikuoja vaikų priėmimą į darbą.

Veiksmai

Kiekvienais metais Medicinos bankas remdavo jaunimo užimtumo organizacijas, sportinių šokių kolektyvus, dailininkus. 2010 m., pasikeitus ekonominei situacijai, Medicinos bankas parėmė jau tradicija tapusį Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondą.

Pasiekti rezultatai

Medicinos banke 2010 m. nebuvo užfiksuota atveju, kad dirbtų vaikai. Jauniausio banko darbuotojo amžius buvo 20 metų. 2010 m. darbuotojų amžiaus vidurkis buvo 38 m.

6 principas: Siekiama panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.

Personalo valdymo politikoje apibrėžiama banko personalo planavimo, paieškos ir atrankos nuostatos. Pagrindiniai darbuotojų atrankos kriterijai: išsilavinimas, darbo patirtis, kvalifikacija, valstybinės kalbos mokėjimas.

Veiksmai

Vadovaujantis Personalo valdymo politika kandidatai atrenkami nepaisant jų lyties, seksualinės orientacijos, rasės, tautybės, kalbos, pilietybės ir socialinės padėties, tikėjimo, santuokinės ir šeimyninės padėties, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų, priklausomybės politinėms partijoms ir visuomeninėms organizacijoms, aplinkybių, nesusijusių su darbuotojų dalykinėmis savybėmis. Yra taikomi tik kvalifikaciniai atrankos kriterijai.

Pasiekti rezultatai

2010 m. gruodžio 31 d. banke dirbo 482 darbuotojai, iš jų 362 moterys. Vyrų skaičius išlieka beveik nepakitęs: 2009 m. buvo 126, 2010 m. – 120 vyrai.

MEDICINOS BANKAS

Medicinos bankas, priimdamas į savo kolektyvą naujus narius, priklausomai nuo pareigybių, priima ne tik aukštąsias mokyklas baigusius asmenis, bet ir darbuotojus, turinčius vidurinį ar profesinį išsilavinimą. Tuo pačiu suteikdamas galimybę ir skatindamas mokytis bei kelti kvalifikaciją.

Medicinos banko darbuotojų pasiskirstymas pagal išsilavinimą pateiktas 1 lentelėje.

1 LENTELE

Darbuotojų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Išsilavinimas	2011-01-01	2010-01-01
Aukštasis išsilavinimas	51%	48 %
Nebaigtas aukštasis išsilavinimas	2%	3 %
Aukštesnysis išsilavinimas	22%	22 %
Profesinis išsilavinimas	7%	8 %
Vidurinis išsilavinimas	18%	19 %

Palyginus su 2009 m., Medicinos banke darbuotojų, turinčių aukštąjį išsilavinimą, padidėjo 3 proc.

9,33 proc. visų banko darbuotojų yra vadovai (iš jų moterų vadovių – 58 proc., vyrų vadovų – 42 proc.). 2010 metų pabaigoje vyriausiam banko darbuotojui buvo 66 metų, (2009 m. pabaigoje vyriausiam banko darbuotojui buvo 70 metai.) Sumažėjo ir pensinio amžiaus žmonių, per 2010 m. jų buvo 12. Tai sudaro 2,48 proc. visų banke dirbančių žmonių. 86,5 proc. banko darbuotojų šis darbas buvo pagrindinis, 13,5 proc. ėjo antraeiles pareigas.

Skatinimo priedai darbuotojams

Medicinos bankas, siekdamas, kad darbuotojai būtų motyvuoti ir lojalūs, taiko įvairius skatinimo būdus.

Banko pašalpų ir dovanų skyrimo banko darbuotojams tvarkoje, numatyti įvairūs atvejai, kai darbuotojams skiriamos pašalpos (stichinės nelaimės (gaisro), ligos, darbuotojo ar jo šeimos nario mirties atveju) ir dovanos (santuokos sudarymo, vaiko gimimo bei jubiliejaus proga), taip pat numatyti atvejai, kai už vertingus nuopelnus bankui, sąžiningai ir nepertraukiamai išdirbusiam banke daugiau kaip 5 metus darbuotojui gali būti skiriamos dovanos.

Siekiant užtikrinti piniginių ir nepiniginių išmokų skaidrumą, 2010 metais buvo patvirtinta Atlygio politika, kurioje patvirtinti kintamojo atlygio nustatymo ir mokėjimo principai ir vertinimo kriterijai bei patvirtinti Skatinimo ir motyvacijos fondo nustatymo ir mokėjimo principai. Taip pat vykdomos ir skatinimo akcijos. 2010 m. su partneriu UAB DK „PZU Lietuva“ buvo vykdoma „Skatinimo akcija Medicinos banko darbuotojams“, kurios tikslas - motyvuoti darbuotojus sudaryti kuo daugiau draudimo sutarčių (polisų) už tai gaunant piniginius prizus. 2010 m. buvo vykdomos „Padalinių varžybos“, kurios tikslas – motyvuoti darbuotojus siekti kuo geresnių padalinio rezultatų už tai gaunant dovanų kuponus.

Darbuotojų skatinimui naudojamos ir nepiniginės skatinimo priemonės: papildomos atostogų lengvatos ir papildomų poilsio dienų suteikimas.

MEDICINOS BANKAS

3. Aplinkos apsauga

- *7 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą;*
- *8 principas: Imtųsi iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti; ir*
- *9 principas: Skatintų aplinkai palankių technologijų vystimąsi ir paplitimą.*

Medicinos bankas pritaria šiems principams.

Banko darbuotojams nuolat primenama saugoti aplinką, tausoti gamtos išteklius, savo veikla nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų.

2009–2011 m. Medicinos banko ITS strateginiuose planuose numatyta plėtoti elektronines ir mobiliąsias paslaugas, gerinti jų kokybę, plėsti jų turinį tradicines paslaugas verčiant elektroninėmis paslaugomis.

Veiksmai

2008 metais Medicinos bankas, siekdamas efektyviai naudoti energijos išteklius, pradėjo diegti virtualius serverius. Pradžioje jie buvo naudojami bandomojoje aplinkoje, o nuo 2009 metų – ir gamybinėje. 2010 metais daugiau nei 50 proc. serverių veikia naudojant virtualias aplinkas. 2010 m., pasibaigus anksčiau įsigytų serverių tarnavimo laikotarpiui, buvo įsigijami nauji serveriai, kuriuos pasirenkant buvo kreipiamas dėmesys į jų spartą. Buvo vadovaujamas principu „mažiau fizinių serverių, bet didesnė skaičiuojamoji galia“. Didelis dėmesys skiriamas perkelti įmonės paslaugas į „Debesį“ (Cloud Computing). Tai leis optimaliau išnaudoti serverių resursus, perkelti dalį procesų nuo klientinių darbo vietų į serverius. Tikslas – optimizuoti verslo procesus, iki minimumo supaprastinti darbo vietas įrengimą, sumažinti įrangos suvartojamos energijos bei sukuriamų elektroninių atliekų kiekį.

Diegiant naujas kompiuterines darbo vietas ypač didelis dėmesys skiriamas techninės įrangos aplinką tausojančioms savybėms, tokioms kaip „Energy Star“. Tai yra taupūs elektrai įrenginiai, kurie padeda sutaupyti elektros sąnaudas.

Medicinos bankas savo kasdienėje veikloje stengiasi visais įmanomais būdais sumažinti duomenų kaupimą popieriuje, didžioji dalis informacijos saugoma skaitmeninėse laikmenose. Reikiama informacija popieriniame variante spausdinama mažesniu šriftu, ant abiejų popieriaus lapo pusių – taip taupomos popieriaus sąnaudos.

Medicinos bankas siūlo klientams įvairias akcijas, kurių pagalba siekiama taupyti energiją, popierių ir žmoniškuosius išteklius.

Nemaža dalis procesų yra automatizuojami ir centralizuojami, dėl to efektyviau išnaudojami IT resursai, mažinami kaštai, taupomas laikas ir medžiagos.

Visiems banko padaliniams duotas nurodymas nuolat stebėti elektros apšvietimo naudojimą, t. y. nepalikti įjungto elektros apšvietimo darbuotojams nesant kabinetuose, buitinėse ir kitose patalpose per pietų ir kitokias pertraukas. Po darbo valandų ir ne darbo dienomis įjungiamas tik būtinas avarinis apšvietimas bendro naudojimo patalpose (laiptinėse ir kt.). Patalpos apšviečiamos elektros energiją taupančiomis lemputėmis. Per 2010 m. Medicinos banke įdiegta 80 proc. daugiau energijas taupančių lempučių. Teritorijos apšvietimui įjungti ir išjungti sumontuota automatinė sistema, valdoma daviklių priklausomai nuo natūralaus lauko apšvietumo. Banko centrinės būstinės

MEDICINOS BANKAS

šildymas automatiškai reguliuojamas davikliu priklausomai nuo lauko temperatūros. Sunaudojamam vandens kiekiui sumažinti tualetuose sumontuoti reguliuojamo nuleidžiamo vandens kiekio bakeliai.

Pagal 2009–2011 metų strateginį veiklos planą labai svarbi visiška vidinių ir išorinių sistemų, duomenų, procesų integracija. Didžiulis dėmesys skiriamas tam, kad pagrindiniai procesai būtų vykdomi serverių platformose, o ne darbo vietose. Taip bus sumažintos darbo vietos įrengimo, aptarnavimo, energijos suvartojimo sąnaudos. Siekiant labiau centralizuoti procesus, prioritetas bus teikiamas naujoms žiniatinklio pagrindu sukurtoms technologijoms. Tai leis naudotis įvairiais kompaktiškais, mobiliaisiais, „plonaisiais“ ir pan. įrenginiais, kuriuose pritaikomos žiniatinklio technologijos. Diegiant naujas kompiuterines darbo vietas ypač didelis dėmesys skiriamas techninės įrangos aplinką tausojančioms savybėms, tokioms kaip „Energy Star“. Didelis dėmesys bus skiriamas vidinių procesų valdymui ir kontrolei, diegiant grupinio darbo įrankius, informacijos apsikeitimo (*exchange*) sistemas, darbuotojų išteklių valdymo (ERP), ryšių su klientais valdymo (CRM) ir kitas verslo valdymo bei duomenų analizės sistemas. 2011 m. vykdomas IBS sistemos, kuri taptų pagrindine klientų aptarnavimo posisteme, tobulinimas. Naudojant sistemos modulius bus galima sujungti banko informacines sistemas su rinkoje dalyvaujančių paslaugų ir prekių bei elektroninio turinio pardavėjų sistemomis, klientų informacinėmis sistemomis. Informacinė banko interneto svetainė bus labiau suasmeninta. Svetainės lankytojai galės susiformuoti juos dominančius informacijos blokus, gauti jiems skirtus banko pasiūlymus. Tai turėtų skatinti lankytojus tapti banko klientais.

Pasiekti rezultatai

2010 m. Medicinos banke buvo tęsiama akcija SODROS lėšų gavėjams. Sukurtas nemokamų paslaugų ir specialių pasiūlymų krepšelis, atsižvelgiant į šios visuomenės grupės jautrumą ir lūkesčius, taip pat siekiama skatinti vyresnius banko klientus naudotis internetinės bankinės sistemos privalumais.

80 procentų banko automobilių parko yra ne senesnis nei 3 metai, reguliariai atliekamas techninis automobilių aptarnavimas specializuotose stotyse, matuojamas išmetamųjų dujų CO kiekis. Nė vieno automobilio CO kiekis išmetamosiose dujose neviršija Europos normų.

Renkantis naujus automobilius, dėmesys kreipiamas į „Blue“ modelius. Šie automobiliai pasižymi degalų taupymo ir taršos mažinimo technologijomis.

Modernizuotas centrinės būstinės ir filialų sujungimo tinklas, atliekami darbai procesų valdymo sistemos diegimui.

MEDICINOS BANKAS

4. Kova su korupcija

- **10 principas: Verslo organizacijos turi kovoti prieš visas korupcijos formas (tame tarpe papirkinėjimą ir kyšininkavimą).**

Medicinos bankas pritaria šiam principui.

Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių vykdymo tvarkos apraše reglamentuojamas pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių organizavimas bei įgyvendinimas UAB Medicinos banke, duomenų apie klientų, jų atstovų ir įgaliotinių atliekamas pinigines operacijas ir sandorius rinkimas, apdorojimas, tvarkymas, perdavimas Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybai prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau vadinama – FNTT) ir atitinkamų duomenų, dokumentų ar jų kopijų saugojimas.

Banko komercinių paslapčių taisyklėse nustatoma UAB Medicinos banko grupės komercinių paslapčių naudojimo, saugojimo ir atskleidimo tvarka. Šių taisyklių paskirtis – užtikrinti banko grupės klientų ir kitų komercinių paslapčių maksimalią apsaugą taip, kad jos nebūtų prieinamos neturintiems teisės jų žinoti banko grupės darbuotojams ir tretiesiems asmenims.

Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse reglamentuojami santykiai, kurie susiformuoja UAB Medicinos banke tvarkant banko klientų ir darbuotojų asmens duomenis. Šių taisyklių tikslas – reglamentuoti asmens duomenų tvarkymą banke, užtikrinant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, kitų įstatymų bei teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą, laikymąsi ir įgyvendinimą, užtikrinti žmogaus privataus gyvenimo neliečiamumo teisę tvarkant asmens duomenis ir nustatyti banko klientų (fizinį asmenų) ir darbuotojų teises ir pareigas, kylančias tvarkant asmens duomenis.

Veiksmai

Banko darbuotojai, kaip apibrėžta banko darbuotojų etikos (garbės) kodekse, privalo būti nepriekaištingos reputacijos, lojalūs, savarankiški, sąžiningi, objektyvūs, elgtis nesavanaudiškai, laikytis aukštų profesinės etikos standartų ir vengti situacijų, dėl kurių galėtų kilti interesų konfliktas, laikytis sąžiningumo, skaidrumo ir nešališkumo principų visose veiklos srityse ir to paties tikisi iš Banko klientų ir partnerių. Darbuotojai negali priimti, siūlyti ar duoti dovanų ar kitos asmeninės naudos, kuri koku nors būdu galėtų įtakoti jų veiklą, susijusią su jo atliekamomis funkcijomis ar užimamomis pareigomis ir galėtų būti laikoma papirkimu. Bankas reikalauja, kad Banko darbuotojai laikytųsi sąžiningumo, skaidrumo ir nešališkumo principų visose veiklos srityse ir to paties tikisi iš Banko klientų ir partnerių. Darbuotojai privalo vadovautis Banke galiojančiais vidiniais teisės aktais, reglamentuojančiomis komercinės informacijos naudojimą, atskleidimą, saugojimą ir pan., ir būti susipažinę su informacijos, laikomos komercine paslaptimi, taisyklėmis. Už konfidencialios informacijos atskleidimą Bankas gali taikyti poveikio priemones, numatytas Lietuvos Respublikos įstatymuose ir Banko vidaus teisės aktuose arba kreiptis dėl jų pažeidimo į atitinkamas Lietuvos Respublikos įgaliotas institucijas.

Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių vykdymo tvarkos apraše apibrėžta: Apie įtartinas ar neįprastas pinigines operacijas ir sandorius Bankas FNTT informuojama neatsižvelgiant į pinigines operacijos dydį. Svarbiausi kriterijai yra pinigines operacijos įtartinumas arba neįprastumas. Banko darbuotojas, dirbdamas su klientu, atlikdamas dalykinių santykių stebėjimą, privalo nustatyti, ar pinigine operacija atitinka bent vieną tvarkoje nustatytą kriterijų ir (ar) Banko nustatytus kriterijų sąlyginius požymius.

MEDICINOS BANKAS

Banko darbuotojas nustatęs, kad klientas atliko arba atlieka įtartina pinigine operacija ar sandorį, nepaisant pinigine operacijos ar sandorio sumos, privalo: tą pinigine operacija ar sandorį sustabdyti ir užpildyti „Įtartinis pinigine operacijos ar sandorio sustabdymo registracijos lapas“; nedelsdamas praneša padalinio vadovui apie įtartinis operacija. Banko padalinio vadovas, nedelsiant susipažįsta su gauta informacija, patikrina ją ir nusprendęs, kad mineta informacija reikia pranešti FNTT persiunčia šia informacija į Banko centrinę būstinę Banko darbuotojui, atsakingam už PPP Banke.

Banko darbuotojas, atsakingas už PPP Banke: dar kartą patikrina visą gautą informacija ir įsitikinęs, kad sustabdyta pinigine operacija ar sandoris yra įtartini per 3 darbo valandas nuo jos atlikimo arba sustabdymo momento praneša FNTT pateikdamas pranešimą raštu arba techninėmis teksto perdavimo priemonėmis.

Banko darbuotojai, atsakingi už PPP filiale, vykdydami nuolatinę kliento dalykinių santykių stebėseną privalo atkreipti dėmesį į tokią veiklą, kuri, jų nuomone, dėl savo pobūdžio gali būti susijusi su pinigų plovimu ir (ar) teroristų finansavimu, ir ypač į sudėtingus ar neįprastai didelius sandorius ir visas neįprastas sandorių struktūras, kurios neturi akivaizdaus ekonominio ar matomo teisėto tikslo. Tokių operacijų ar sandorių vykdymo pagrindo ir tikslo tyrimo rezultatai turi būti pagrindžiami dokumentais ir saugomi 10 metų nuo operacijų ar sandorių vykdymo dienos.

Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos efektyvumui padidinti Banke įdiegtas rizikos vertinimo pagrįstas metodas, kuris banke yra automatizuotas, t.y. visi banko klientai suskirstomi į rizikos grupes taip banke sudaromas padidintos rizikos klientų sąrašas. Rizikos vertinimas banke vyksta reguliariai. Atsižvelgiant į banko klientui nustatytą rizikos grupę, atitinkamu periodiškumu yra atliekamas dalykinių santykių su klientu stebėjimas. Dalykinių santykių su klientu stebėjimo procesas taip pat yra automatizuotas, t.y. kliento vadybininkas gauna elektroninius pranešimus, kad jo administruojamam klientui reikia atlikti dalykinių santykių stebėseną.

Banko komercinių paslapčių taisyklėse nurodyta, kad darbuotojas privalo saugoti ir neprarasti banko grupės komercinę paslaptį sudarančios informacijos. Darbuotojas turi užtikrinti, kad banko grupės komercinę paslaptį sudaranti informacija būtų naudojama tik pareigoms atlikti. Darbuotojas banko grupės komercinę paslaptį sudarančios informacijos privalo nekopijuoti, nesiųsti elektroniniu paštu, neįrašyti į magnetines laikmenas, neišnešti iš banko ar jo antrinės įmonės patalpų ar kitaip nenaudoti turėdamas tikslą ją perduoti banko grupės konkurentams ar panaudoti prieš banko grupę. Darbuotojas, nutraukęs darbo santykius su banku ar jo antrine įmone, privalo perduoti visą banko grupės komercinę paslaptį sudarančią informacija atitinkamai banko padalinio ar banko antrinės įmonės vadovo nurodytam darbuotojui.

Pasiekti rezultatai

Įdiegtas ir automatizuotas rizikos vertinimo pagrįstas metodas.

Automatizuotas dalykinių santykių su klientu stebėjimo procesas.

Visi Banko klientų aptarnavimo specialistai dalyvauja periodiškai (kartą metuose) organizuojamuose išsamiuose mokymuose pinigų plovimo ir terorizmo finansavimo prevencijos tema.

Kasmet organizuojami mokymai kokybiško klientų aptarnavimo srityje Banko darbuotojams, aptarnaujantiems klientus.