



## SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PAŽANGOS ATASKAITA 2016

## VADOVĖS ŽODIS



Medicinos bankas nuo 2006 m. kasmet rengia socialinės atsakomybės pažangos ataskaitą, kuri pateikiama banko tinklapyje [www.medbank.lt](http://www.medbank.lt) ir „GlobalCompact“ interneto svetainėje, taip siekdamas nuosekliai vystyti socialinę atsakomybę, parodydamas, kad laikomės ir ateityje planuojame laikytis Pasaulinio susitarimo principų savo kasdienėje veikloje.

Pasaulinio susitarimo (Global Compact) narys esame nuo 2005 m. birželio mėnesio.

Medicinos bankas prisijungė prie Pasaulinio susitarimo (toliau – PS) tikėdamas, jog dešimt PS principų yra labai svarbūs, siekiant sukurti ilgalaikę banko vertę klientams, kolektyvui bei akcininkams.

Medicinos banko socialinės atsakomybės pažangos ataskaitoje pateikiame 2016 m. pasiekimus, diegiant Pasaulinio susitarimo principus 2016 metų veiklos politikoje.

**Dalia Klišauskienė**

Valdybos pirmininkė, administracijos vadovė



## MEDICINOS BANKO VIZIJA

Pelningai ir efektyviai dirbanti finansų institucija, tapusi patikimu finansiniu partneriu smulkiam ir vidutiniam verslui, ūkininkams ir situacijose, kai reikia greitų bei lanksčių finansinių sprendimų.

## BANKO SIEKIAI

- Būti pirmaujančiu smulkaus ir vidutinio verslo aptarnavimo srityje;
- Operatyviai teikti finansines paslaugas privatiems klientams;
- Kompleksiškai plėtoti darbuotojų profesinius įgūdžius ir kelti banko bendravimo su klientais kultūrą;
- Palaikyti aukštą veiklos procesų technologinį lygį ir efektyvumą.

## MEDICINOS BANKO MISIJA

Padėti banko klientams vystyti nuosavą verslą, kurti vertę banko akcininkams ir būti geidžiamu darbdaviu banko darbuotojams.

## DARBUOTOJAI



Medicinos banko Personalo valdymo politikoje deklaruojama, jog žmonės yra viena iš didžiausių Medicinos banko vertybių. Darbo santykiai yra grindžiami šiais principais: saugių ir sveikatai nekenksmingų 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, padorumo, atsakomybės ir pavyzdingumo principais.

- Medicinos banke 2016 m. gruodžio 31 d. dirbo 79 vyrai ir 338 moteris. Viso 417 darbuotojų, t. y. 14,5 proc. mažiau nei 2015 m. pabaigoje.
- 14 proc. visų banko darbuotojų yra vadovai (iš jų moterų vadovių – 58 proc., vyrų vadovų – 42 proc.).

- Per 2016 m. Medicinos banke buvo sukurtos 25 naujos darbo vietos. Per 2016 m. buvo priimta 103 nauji darbuotojų. Jiems buvo organizuojami „Naujokų mokymai“.
- 274 banko darbuotojai kėlė kvalifikaciją mokymuose.
- 2016 m. neužfiksuota nusižengimų dėl priverstinio ar privalomojo darbo.
- Sudarytos palankios sąlygos, suderinus su vadovu, pasirinkti asmeninį darbo laiko grafiką.
- Banke dirba 2 darbuotojai su negalia. 2016 m. pabaigoje buvo 1,4 proc. pensijinio amžiaus darbuotojų (nuo bendro darbuotojų skaičiaus).
- 2016 m. pabaigoje jauniausiajam banko darbuotojui buvo 19 metų, vyriausiajam – 74 metai.
- 2016 m. Medicinos banko darbuotojai banko lėšomis buvo skiepijami nuo gripo.
- Per 2016 m. vaiko priežiūros, tėvystės ir nėštumo bei gimdymo atostogose iš viso buvo 65 darbuotojas.
- 2016 m. praktiką Medicinos banke atliko 11 studentų.

2016 m. gruodžio mėn. visuose banko filialuose vyko darbuotojų Kalėdiniai renginiai. Vilniuje nuotaikingo pramoginio Kalėdinio renginio metu Vilniuje Medicinos banko darbuotojai klausėsi Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondo organizuoto klasikinės muzikos atlikėjų koncerto.

Rugsėjo mėnesį banko darbuotojai dalyvavo pažintinėje Rudens šventėje Kaune. Šventės metu banko darbuotojai turėjo galimybę įsijausti ir pažinti tarpukario Lietuvos laikinosios sostinės dvasią, papročius ir tradicijas. Iš arčiau susipažinti su to laikmečio kultūros

ypatumais, plaukti laivu ilgiausia Lietuvos upe – Nemunu, aplankyti Kauno pilį bei miesto rotušę. Susipažinti su žavingomis ir pikantiškomis laikinosios sostinės paslaptimis, paragauti to meto patiekalų.

Kaip ir pastaruosius ketverius metus, taip ir 2016 m. buvo surinkta banko darbuotojų komanda, kuri dalyvavo VII-jame Lietuvos banko asociacijos organizuojamame Lietuvos bankų kartingų čempionate.

Banko komanda 2016 m. pirmą kartą dalyvavo bankinio sektoriaus protų mūšio varžybose ir rudens sezone užėmė IV vietą.

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 atitinkamo 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.

Darbuotojų skatinimui naudojamos ir nepiniginės skatinimo priemonės: papildomos atostogų lengvatos, poilsio diena gimtadienio proga.

2016 m. dalis darbuotojų banko iniciatyva už ilgametį stažą bei kitus nuopelnus buvo apdrausti sveikatos draudimu.



## KLIENTAI

Siekiant gerinti klientų aptarnavimo kokybę, 2016 m. bankas atsižvelgiant į slaptąjo pirkėjo rezultatus atnaujino Klientų aptarnavimo standartą. Klientų aptarnavimo standartas yra gairės, kurių turi laikytis kiekvienas banko darbuotojas, tiesiogiai dirbantis su klientais.

Banko veikla paremta partneryste – tiek tarp darbuotojų, tiek tarp klientų. Klientams skiriamas ypatingas dėmesys, dažnai klientų vadybininkai asmeniškai vyksta pas klientus, domisi jų poreikiais ir išsiaiškinus siūlo būtent jiems tinkamus finansinius sprendimus.

2016 m. klientams buvo siūlomos šios specialios sąlygos:

- + 0,05 proc. palūkanų priedas fiziniams klientams, padėjusiems terminuotąjį indėlį eurais internetu. Tokiu būdu sutaupoma energetinių ir laiko išteklių.
- Verslo klientams specialūs nemokamų paslaugų planai STARTUOJU ir AUGU.
- Medicinos banko klientai, kurie naudojami internetinių parduotuvių paslaugomis, pasirinkę atsiskaityti per Medicinos banką, pervedimus atlieka nemokamai.

- 2016 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 (IBS) privalumais.

Medicinos bankas 2016 m. klientus palepino net keliomis indėlių akcijomis, kuriose buvo galima laimėti išmaniuosius televizorius bei pakvietimus dviem asmenims Druskininkų viešbutyje „Pušynas“.

Bankas aktyviai dalyvauja, organizuoja ir remia įvairius smulkaus ir vidutinio verslo bei ūkininkų renginius, konferencijas, mokymus, kuriuose esami ir potencialūs klientai supažindinami su Medicinos banko verslo finansavimo galimybėmis ir kitomis jiems aktualiomis paslaugomis.

Keletą metų iš eilės Medicinos bankas dalyvauja parodoje „Ką pasėsi... 2016“, „EXPO Aukštaitija 2016“, „Šiauliai 2016“ ir „Individuali statyba 2016“.

Didžiuosiuose miestuose ir regionuose dirbantys banko specialistai bendradarbiauja su VŠĮ Lietuvos žemės ūkio konsultavimo tarnyba ir nuolat rengia susitikimus su ūkininkais visoje Lietuvoje. Renginių metu aptariamos žemdirbiams aktualios temos – Europos Sąjungos paramos naujovės, ūkio finansų tvarkymas, galimybės gauti banko paskolą ir kt.

Banko klientai turi teisę savo pageidavimus, siūlymus ar paklausimus pateikti nemokamu telefonu visą parą, el. paštu ar socialiniame tinkle Medicinos banko facebook profilyje.

Medicinos bankas savo veiklos rezultatus viešai skelbia interneto svetainėje: ketvirčio bei pusmečio finansines ataskaitas, metams pasibaigus išsamią metinės atskaitomybės ataskaitą.



Apie kitus svarbius banko veiklos pokyčius klientai informuojami naudojant tinkamiausius jiems informacijos sklaidos kanalus.

Medicinos bankas turi vieną plačiausių klientų aptarnavimo padalinių tinklą tarp Lietuvoje veikiančių komercinių bankų ir kredito unijų, kurios priima lėšas ir teikia kreditus. Tam tikrose išskirtinėse vietose (Lietuvos Respublikos pasienio teritorijose, tarptautiniuose oro uostuose) banko padaliniai yra vienintelės finansines paslaugas teikiančios įstaigos. Klientų patogumui banko padaliniai veikia daugelyje didžiųjų prekybos centrų. Likę padaliniai sukonzentruoti regionų ir apskričių centruose.

2016 m. gruodžio 31 d. banko tinklą sudarė 57 klientų aptarnavimo padaliniai: 7 filialai, 49 klientų aptarnavimo skyriai ir poskyriai, 1 valiutos keitykla įvairiuose Lietuvos regionuose.

## VISUOMENĖ



Medicinos bankas prisideda prie visuomenės meninės raidos bei vaikų ir jaunimo užimtumo skatinimo ir toliau tęsia gražią tradiciją remdamas Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondą (fondas teikia paramą jauniems muzikams, būsimiems meno profesionalams) bei palaikydamas šiltus santykius su Valstybiniu Vilniaus kvartetu.

2016 m. Medicinos bankas klientams ir partneriams siuntė popierines ir elektroninės versijos kalėdines atvirutes. Įsigydamas kalėdinį atviruką, Medicinos bankas parėmė visuomeninę organizaciją „Gelbėkit vaikus“.

2016 m. Medicinos bankas dalyvavo „Gelbėkit vaikus“ organizuotoje Kalėdų paramos akcijoje.

2016 m. Medicinos bankas tęsė projektą kartu su visuomenine organizacija „Gelbėkit vaikus“ ir daugelyje banko padalinių pastatė aukų dėžutes, siekiant surinkti kuo daugiau lėšų organizacijos tikslams įgyvendinti.

Per 2016 m. Medicinos banko padaliniuose į aukų dėžutes buvo paaukota 1562,52 Eur. Šios lėšos buvo skirtos paramai maistu, drabužiams, būtiniausioms mokyklinėms priemonėms, vaikams taip pat buvo teikiama psichologinė pagalba.

## APLINKOS APSAUGA



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

2016 m. Medicinos banko naujai įsteigtuose padaliniuose vietoje paprastų elektros lempučių naudojamos energiją taupančios ir LED lemputės. Taip tęsiama iniciatyva Žalioji protokolas, kurį pasirašęs Medicinos bankas patvirtino, kad yra susipažinęs su socialinės iniciatyvos „Tiek, kiek reikia“ idėjomis, skatinančiomis racionalų elektros energijos vartojimą įmonėse ir organizacijose, šioms idėjoms pritaria ir pasižada jas taikyti praktikoje.

Medicinos bankas perka elektros energiją, kuri 100 proc. pagaminta iš atsinaujinančių šaltinių. Tai įrodo gautas sertifikatas „Powered by green“.

61 procentas 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.

Pasibaigus dažams spalvotų spausdintuvų kasetėse, jos neišmetamos, bet gražinamos tiekėjams papildymui.

Nuolatos tobulinama banko klientų aptarnavimo internetu sistema IBS, kuri buvo integruota su bankine informacine sistema. Tai užtikrina duomenų vientisumą, automatizuotus procesus, sumažinama klaidų tikimybė.

2016 metų pabaigoje 70 proc. visų kompiuterinių darbo vietų buvo pakeista į naujos kartos kompiuterius (Intel Next Unit of Computer). Tai leido sumažinti darbo vietos elektros sąnaudas, mažiau užima fizinės vietos, mažesnis skleidžiamas triukšmas. Ateityje planuojama visų darbo vietų pakeitimas į šios platformos kompiuterius.

Įsigydami naują kompiuterinę įrangą Medicinos bankas didelį dėmesį kreipia į elektros sąnaudų klasę bei poveikio aplinkai lygį. Perkama įranga turi atitikti nemažesnę kaip A+ energijos taupymo klasę arba EPEAT GOLD\* arba EPEAT SILVER\* poveikio aplinkai lygį.

Toliau vystomas duomenų ir įmonės paslaugų perkėlimas į „Debesį“ (Cloud Computing). Tai leidžia optimaliau išnaudoti serverių resursus, perkelti dalį procesų nuo klientinių darbo vietų į serverius. Tikslas – optimizuoti verslo procesus, iki minimumo supaprastinti darbo vietos įrengimą, sumažinti įrangos suvartojamos energijos bei sukuriamų elektroninių atliekų kiekį.

---

\* EPEAT is the authoritative Eco rating system for electronics that uses a comprehensive and transparent process to evaluate a product's environmental performance.

Managed by an independent, non-profit organization, EPEAT's rigorous criteria are set by experts thru an open-source development model, enabling people to feel confident that their electronics purchases reflect their commitment to protecting the environment. With three performance tiers – Gold, Silver and Bronze – EPEAT helps people identify products that are easy to upgrade and recycle, contain fewer toxins, and use less energy.

Bankas nuolat vysto elektroninę kliento bylą, elektroninių dokumentų naudojimą. Didelis dėmesys skiriamas procesų optimizavimui, duomenų integracijai, rutininių procesų automatizavimui. Tai sumažina žmogiškųjų klaidų kiekį, darbuotojas daugiau laiko gali skirti kvalifikacijos kėlimui.

Bankas skatina savo klientus naudotis pažangiomis paslaugų formomis, akcentuodamas elektroninių paslaugų prieinamumą ir patogumą.

Didelė dalis sveikinimų klientams ir partneriams švenčių proga yra siunčiama elektroniniu paštu, siekiant mažinti sunaudojamo popieriaus kiekį.

## KOVA SU KORUPCIJA



Medicinos bankas, teikdamas finansines paslaugas, įgyvendina teisės aktų, reglamentuojančių pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją, reikalavimus. Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių vykdymo tvarkoje reglamentuojamas pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių organizavimas bei įgyvendinimas 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 ir atitinkamų duomenų, dokumentų ar jų kopijų saugojimas. Bankas, teikdamas paslaugas, vadovaujasi principu „Pažink savo klientą“ ir dirba su tais klientais, kurių turimos lėšos ir turtas yra pagrįsti ir kurių teisėtumu neabejojama.

Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos efektyvumui padidinti 2016 metais buvo atnaujinta Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių vykdymo tvarka, bei pakoreguotos asmens tapatybės nustatymo bei pinigų plovimo prevencijos registracijos žurnalų tvarkymo taisyklės.

Banko klientų aptarnavimo specialistams organizuoti mokymai pinigų plovimo ir terorizmo finansavimo prevencijos tema. Taip pat nuotoliniu būdu per mokymo sistemą organizuoti mokymai visiems banko darbuotojams.