



## SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PAŽANGOS ATASKAITA 2017

## 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 2017 m. pasiekimus, diegiant Pasaulinio susitarimo principus 2017 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 šeiminės padėties, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų, priklausomybės politinėms partijoms ir visuomeninėms organizacijoms, aplinkybių, nesusijusių su darbuotojų dalykinėmis savybėmis.

- Medicinos banke 2017 m. gruodžio 31 d. dirbo 79 vyrai ir 304 moteris. Viso 383 darbuotojų, t. y. 8 proc. mažiau nei 2016 m. pabaigoje.
- 2017 m. gruodžio 31 d. 13,6 proc. visų banko darbuotojų buvo vadovai (iš jų moterų vadovių – 48 proc., vyrų vadovų – 52 proc.).
- Per 2017 m. buvo priimta 79 nauji darbuotojai. Naujiems ir ilgiau dirbantiems Banko darbuotojams buvo organizuojami įvairūs mokymai.
- 2017 m. neužfiksuota nusižengimų dėl priverstinio ar privalomojo darbo.

- Sudarytos palankios sąlygos, suderinus su vadovu, pasirinkti asmeninį darbo laiko grafiką.
- 2017 m. pabaigoje Banke dirba 3 darbuotojai su negalia.
- 2017 m. pabaigoje jauniausiajam banko darbuotojui buvo 21 metų, vyriausiajam – 67 metai.
- 2017 m. praktiką Medicinos banke atliko 16 studentų, 3 iš jų liko dirbti Banke.

2017 m. atnaujintos papildomų naudų darbuotojams taisyklės – visi Banko darbuotojai draudžiami sveikatos draudimu (yra išimčių) ir suteikiama galimybė 2 dienas per kalendorinius metus pasinaudoti trumpalaikiu nedarbingumu dėl ligos (gaunant vidutinį darbuotojo darbo užmokestį) be laikinojo nedarbingumo pažymėjimo.

2017 m. gruodžio mėn. visuose banko filialuose ir Centrinėje būstinėje vyko darbuotojų Kalėdiniai renginiai. Birželio mėnesį banko darbuotojai dalyvavo vasaros šventėje Anykščiuose. Šventės metu banko darbuotojai turėjo galimybę susipažinti su Anykščių krašto kultūra, aplankyti Anykščius garsinančius objektus, sustiprinti komandą įvairių užsiėmimų bei užduočių metu.

Kaip ir pastaruosius penkerius metus, taip ir 2017 m. buvo surinkta banko darbuotojų komanda, kuri dalyvavo VIII-jame Lietuvos banko asociacijos organizuojamame Lietuvos bankų kartingų čempionate, kuriame laimėjo prizines vietas.

Banko komanda 2017 m. antrus metus iš eilės dalyvavo bankinio sektoriaus protų mūšio varžybose.



## KLIENTAI

Siekiant didinti klientų pasitenkinimą ir gerinti paslaugų teikimą, bankas kiekvienais metais atlieka slapto pirkėjo tyrimą, kuris padeda nustatyti klientų aptarnavimo kokybę, įvertinti teikiamų paslaugų efektyvumą ir suprasti klientų lūkesčius.

Medicinos bankas – nuolat tobulėjantis bei siekiantis pasiūlyti klientams operatyvius ir veiksmingus finansinius sprendimus. Mums yra svarbus kiekvienas klientas, todėl visada stengiamės profesionaliai patarti ir rasti optimaliausią sprendimą, tenkinantį klientų poreikius.

2017 m. klientams pasiūlytos specialios sąlygos:

- Siekiant skatinti klientus naudotis internetine bankine sistema (IBS), buvo taikomas 0,05 proc. priedas privatiems klientams, padėjusiems terminuotąjį indėlį eurais internetu.
- Gyventojams, planuojantiems verslo pradžia, suteikta galimybė atidaryti kaupiamąją sąskaitą Medicinos banke ir suformuoti naujos įmonės įstatinį kapitalą internetu. Verslo klientams pasiūlytas specialus nemokamų paslaugų planas STARTUOJU.
- Medicinos banko klientai, kurie naudojami internetinių parduotuvių paslaugomis, pasirinkę atsiskaityti per Medicinos banką, pervedimus atlieka nemokamai.

- 2017 m. Medicinos banke buvo tęsiama akcija SODROS lėšų gavėjams. Sukurtas nemokamų paslaugų ir specialių pasiūlymų krepšelis, atsižvelgiant į šios visuomenės grupės jautrumą ir lūkesčius.

Medicinos bankas 2017 m. organizavo klientams indėlių akciją ir kartu su partneriu RIA perlaidų akciją. Nugalėtojams buvo įteiktas 21 Samsung prizas: 6 išmanieji televizoriai, 3 planšetiniai kompiuteriai, 6 mobilieji telefonai ir 6 išmaniosios apyrankės.

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 siūlomais verslo finansavimo sprendimais ir kitomis jiems aktualiomis paslaugomis.

Keletą metų iš eilės Medicinos bankas dalyvauja parodose „Ką pasėsi... 2017“, „EXPO Aukštaitija 2017“ ir „Šiauliai 2017“. 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 Lietuvoje. Lietuvos Respublikos pasienio teritorijose ir tarptautiniuose oro uostuose banko padaliniai yra vienintelės finansines paslaugas teikiančios įstaigos. Klientų patogumui banko padaliniai veikia daugelyje didžiųjų prekybos centrų bei yra sukonzentruoti regionų ir apskričių centruose.

2017 m. gruodžio 31 d. banko tinklą sudarė 52 klientų aptarnavimo padaliniai: 7 filialai, 45 klientų aptarnavimo skyriai ir poskyriai įvairiuose Lietuvos regionuose.



## VISUOMENĖ



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

2017 m. Medicinos bankas klientams ir partneriams siuntė popierines ir elektroninės versijos kalėdines atvirutes. Įsigydamas kalėdinį atviruką, Medicinos bankas parėmė visuomeninę organizaciją „Gelbėkit vaikus“.

2017 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 2017 m. Medicinos banko padaliniuose į aukų dėžutes buvo paaukota 2 085,88 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.

2017 metais Medicinos bankas užsakė išsamų transporto energijos vartojimo auditą ir pastatų energinio naudingumo įvertinimą. Šio energijos vartojimo audito tikslas buvo išanalizuoti pastatų, inžinerinių sistemų, išorinių atitvarų, higienos sąlygas, transporto energetinį efektyvumą. Vadovaudamiesi gautais rezultatais ir išvadomis, Medicinos bankas priėmė atitinkamas energijos taupymo priemones: pakeista dalis pastato langų, atlikta dalis pastato sienų remonto, renovuota dalis šildymo sistemos, pakeistos lemputės, sandarintos ventiliacijos šachtos.

Per 2017 metus renovuota 12 banko padalinių. Tęsiant iniciatyvą 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 banko darbuotojai naudoja tarnybinį ir operatyvinį transportą, lengvuosius automobilius. Automobilių parkas yra 1 – 4 metų senumo su Euro 5 ar Euro 6 emisijos standartais, kurių sąnaudos yra apie 21 proc. nuo visų energijos sąnaudų šildymui ir vandeniui. Viena iš jėgų, veikiančių transporto priemonių degalų sąnaudas, yra pasipriešinimas judėjimui, todėl transporto priemonės važinėja su A ženklu pažymėtomis padangomis, kurios užtikrina

didžiausią degalų ekonomiją. Reguliariai atliekamas techninis automobilių aptarnavimas specializuotose stotyse, matuojamas išmetamųjų dujų CO kiekis. Nė vieno automobilio CO kiekis išmetamosiose dujose neviršija Europos normų.

2017 metais banke buvo pakeista nauja spausdinimo ir kopijavimo įranga, įdiegta OptimaDoc sistema, kuri užtikrina dokumentų skenavimą į savo elektroninį paštą, vartojimo kontrolę, saugų spausdinimą, popieriaus ir popieriaus atliekų mažinimą.

2017 metų pabaigoje visos kompiuterinės darbo vietos buvo pakeistos naujos kartos kompiuteriais (Intel Next Unit of Computer). Tai leido sumažinti darbo vietos elektros sąnaudas, kompiuteriai visiškai neturi besisukančių dalių dėl to jų skleidžiamas triukšmo lygis artimas 0.

Įsigydamas naują kompiuterinę įrangą Medicinos bankas didelį dėmesį kreipia į elektros sąnaudų klasę bei poveikio aplinkai lygį. Perkama įranga turi atitikti ne mažesnę kaip A+ energijos taupymo klasę arba EPEAT GOLD<sup>[1]</sup> poveikio aplinkai lygį.

Apie 80% banko duomenų ir paslaugų pasiekama iš vidiniame „Debesyje“ (Cloud Computing) veikiančios programinės įrangos. Tai leidžia optimaliau išnaudoti fizinių serverių resursus, perkelti dalį procesų nuo klientams skirtų darbo vietų į serverius. Renkantis

---

[1] 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.

paslaugas, privalumas teikiamas virtualioje aplinkoje veikiantiems sprendimams. Tikslas – optimizuoti verslo procesus, iki minimumo supaprastinti darbo vietos įrengimą, sumažinti įrangos suvartojamos energijos bei sukuriamų elektroninių atliekų kiekį.

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. Naudojant elektroninius dokumentus sumažinamos popieriaus ir spausdinimo medžiagų sunaudojimas.

## 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 taisyklėse reglamentuotas pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių organizavimas ir įgyvendinimas Medicinos banke, duomenų apie klientų 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 savo veikloje vadovaujasi principu „Pažink savo klientą“ ir teikia finansines paslaugas tiems klientais, kurių turimos lėšos ir turtas yra pagrįsti ir kurių kilme neabejojama.

Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos efektyvumui padidinti, vykdant Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus, 2017 metais buvo peržiūrėtos ir atnaujintos Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių vykdymo taisyklės, Asmens tapatybės nustatymo taisyklės, Registracijos žurnalų tvarkymo ir informacijos pateikimo FNTT taisyklės ir kiti Medicinos banko vidaus dokumentai, reglamentuojantys pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją.

Banko klientų aptarnavimo padalinių darbuotojams nuolat organizuojami mokymai pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos tema.