

Pažangos ataskaita

Pateikiame ketvirtąją „Swedbank“ Lietuvoje Pažangos ataskaitą, patvirtindami savo įsipareigojimą laikytis Pasaulinio susitarimo principų ir stiprinti korporacinę socialinę atsakomybę savo kasdienėje veikloje.

Ataskaitoje apžvelgiame 2010 m. gruodžio 1 d. – 2011 m. gruodžio 1 d. veiklas ir pasiektą pažangą, remiantis JT Pasaulinio susitarimo principais, kurie reglamentuoja žmogaus ir darbuotojų teises, darbdavio vaidmenį, aplinkos apsaugą ir kovą su korupcija.

Šiais metais tęsėme daugelį anksčiau pradėtų veiklų, o naujausiais ir didžiausiais pasiekimais laikome keletą dalykų. Pirma – didžiujamės, kad tvarumo principai tapo mūsų veiklos organizavimo ašimi: jie įtvirtinti organizacijos misijoje, vizijoje ir tiksluose. Juos sustiprina ir 2011 m. patvirtinta Tvarumo politika bei kiti dokumentai.

Antras svarbus šių metų pasiekimas – dar didesnis darbuotojų įgalinimas ir įtraukimas sprendžiant svarbius klausimus. Išplėtojome iniciatyvas, kuriomis siekiame padėti kiekvienam banko darbuotojui augti ir tobulėti, o bendrus visiems banko darbuotojams svarbius sprendimus priimame aktyvaus dialogo metu.

Trečioji mūsų pažangą atskleidžianti kryptis – ekonominio ir finansinio raštingumo iniciatyvos. Esame įsitikinę, kad turime prisidėti tose srityse, kur mūsų patirtis ir pagalba turėtų didžiausią teigiamą poveikį. Todėl šiemet tęsėme ir stiprinome edukacinę kryptį, įtraukdami naujas interesų grupes – pradėjome projektą „Senjorų finansų akademija“, kartu su partneriais inicijavome verslo profesionalų savanorystės mokyklose iniciatyvą „Kam to reikia?!“.

Kasdienėje veikloje mes susiduriame su įvairiomis interesų grupėmis, žinome jų poreikius ir problemas. Todėl šiemet ne tik dalinomės patirtimi su įvairiomis visuomenės grupėmis, bet ir skatinome verslo, nevyriausybinių organizacijų ir valdžios institucijų dialogą. Organizavome susitikimus ir įvairias diskusijas, kuriose šių grupių atstovai sprendė šaliai, verslui ir visuomenei svarbius klausimus.

Vykdydami šias veiklas ir matydami jų rezultatus matome, kad mūsų pasirinktas kelias yra teisingas. Todėl ateityje tęsime pradėtas iniciatyvas, į jas įtrauksime platų ratą suinteresuotųjų šalių ir kartu sieksime kurti vertę aplinkai, kurioje veikiame.



Kęstutis Vanagas

„Swedbank“ Korporatyvinių reikalų departamento direktorius

„SWEDBANK“ BANKININKYSTĖ

„Swedbank“ siekia kurti tvarią bankininkystę ir nuolat aktyviai ieško naujų būdų, kaip galėtų prisidėti prie visuomenės gerovės bei užtikrinti perspektyvią ekonominę grąžą. „Swedbank“ siekia teikti finansines paslaugas, padedančias esamiems ir būsimiems klientams būti tvariams.

Stiprus pamatai veiklai

„Swedbank“ rūpinasi, kad banko veikla būtų tvari, o finansiniai rodikliai stabilūs. „Swedbank“ Lietuvoje yra stiprios „Swedbank“ finansinės grupės dalis. Tarp kitų Europos bankų šios grupės kapitalo pakankamumo rodiklis yra vienas didžiausių – šiuo metu tai 18,7 procento.

Atsakingas kreditavimas

„Swedbank“ tvarios veiklos principai atsispindi ir kreditavimo srityje – vienas iš banko finansuojamų projektų prioritetų yra aplinką tausojantys, taršą mažinantys atsinaujinančios energijos ir bei senų būstų energetinio efektyvumo projektai.

Tvari energetika

„Swedbank“ turi didelės patirties investicijų į ekologišką energetiką srityje – bankas finansavo jau dešimt vėjo jėgainių parkų, kurie sudaro apie 70 proc. Lietuvos vėjo energetikos ūkio. Suteikdamas paskolas vėjo jėgainių statybos projektams „Swedbank“ skatina investuoti į šiuolaikines ekologiškas technologijas ir prisideda prie aplinkos taršos mažinimo. „Swedbank“ finansuotos vėjo jėgainės į atmosferą išmetamą CO₂ kiekį kasmet sumažina 188 tūkst. tonų, palyginti su įprastomis šiluminėmis elektrinėmis, kurios gamintų tokį patį elektros energijos kiekį.

2011 m. pradėjo veikti „Swedbank“ finansuoti vėjo jėgainių parkai: Tauragės rajone, Griežpelkių kaime bendrovė „Vėjo gūsis“ pastatė penkias vėjo jėgaines, o UAB „Vėjo vatas“ Tauragės rajone – Griežpelkių II, Kamščių, Nemeilų, Lauksargių ir Žilučių kaimuose – pastatė septynias vėjo jėgaines. UAB „Gemba“ Lazdijų rajone, Kolonijos kaime pastatė tris „Enercon“ jėgaines, kurių bokštai siekia 78 m aukštį. Tai – pirmasis vėjo jėgainių parkas Lazdijų rajone.

„Swedbank“ yra aktyvus Lietuvos vėjo elektrinių asociacijos narys. Ji vienija Lietuvos vėjo energetikos rinkos dalyvius – investuotojus, įrangos gamintojus bei paslaugų teikėjus. Asociacija siekia pritraukti naujų investicijų į šalies vėjo energetikos sektorių ir skatinti ekologišką energetiką. Asociacija savo veikla prisideda ir prie Lietuvos energetinės nepriklausomybės didinimo bei tarptautinių įsipareigojimų dėl atsinaujinančių energijos šaltinių vykdymo.

Tvarus būstas

„Swedbank“ dalyvauja 2011 m. antroje pusėje startavusioje „Jessica“ iniciatyvoje. Jos autoriai – Europos investicijų bankas, Europos komisija ir Europos Tarybos plėtros bankas. Lietuvoje „Jessica“ fondo lėšos yra skiriamos seniems daugiabučiams namams, kurių statybos leidimas išduotas iki 1993 m., atnaujinti. Programoje dalyvaujančių namų butų savininkai, didindami savo būstų energetinį efektyvumą, sunaudoja mažiau energijos.

„Swedbank“ teikia profesionalias konsultacijas daugiabučio namo atnaujinimo finansavimo klausimais, dalyvauja butų savininkų susirinkimuose. Šiuo metu daugiabučio namo modernizacijos finansavimo klausimais bankas konsultuoja 18 bendrijų. Apsisprendusioms atnaujinti daugiabutį namą bendrijoms bankas suteikia ir administruoja kreditą visiems butų savininkams.

Tvarumo principų plėtra

„Swedbank“ siekia populiarinti tvarumo principus ir skatina savo verslo klientus bei partnerius mąstyti ir veikti, vadovaujantis tais pačiais tvarios veiklos principais, todėl nuo 2012 m. susitikimuose su įmonėmis banko atstovai kalbės apie atsakingą verslą, aptars bendradarbiavimo galimybes padedant įmonėms plėtoti tvarumo principais paremtą veiklą.

2011 m. daugiau kaip 60 pagrindinių „Swedbank“ tiekėjų pildė kokybės valdymo ir aplinkos apsaugos anketą, kurios tikslas – išsiaiškinti, kokius veiksmus tiekėjas vykdo ar kokių planuoja

imtis siekdamas įdiegti aplinkosaugos principus gamybos, pakuotės, atliekų tvarkymo ir transporto srityse.

„SWEDBANK“ SANTYKIAI SU KLIENTAIS

„Swedbank“ siekia rūpintis visais klientais ir darbuotojais, nesvarbu, kokia jų ekonominė padėtis, amžius, lytis, etninė kilmė, seksualinė orientacija ar negalia bei skiria didelį dėmesį savo paslaugų tobulinimui pagal klientų teikiamą grįžtamąjį ryšį.

Ryšys su klientais

„Swedbank“ kuria pasitikėjimu paremtus ryšius su klientais, teikiančius pagrindą ilgalaikiam ir sėkmingam bendradarbiavimui, todėl 2011 metais vykdė „Kompaso“ projektą. Jo tikslas – struktūrizuoti ir efektyviai dirbti su klientais, atsižvelgiant į jų poreikius ir siūlant tinkamus sprendimus. Banko darbuotojai kasmet su klientais asmeniškai aptaria jų finansinius poreikius, išsiaiškina lūkesčius, pateikia konkrečiam klientui tinkamus sprendimus.

„Kompasas“ taip pat motyvuoja „Swedbank“ darbuotojus, nes padeda plėsti jų kompetenciją. Tai matyti iš bendrų darbuotojų nuomonės tyrimo rezultatų, kurie parodo gerėjančius darbuotojų pasitenkinimo, motyvacijos, organizacijos efektyvumo rodiklius. Žinias apie „Kompaso“ verslo modelį mokymuose jau yra gilinę apie 1100 darbuotojų.

2011 m. remdamiesi klientų pasitenkinimo tyrimų rezultatais „Swedbank“ specialistai skyrė didelį dėmesį klientų aptarnavimo kokybės gerinimui, pvz., gerokai patrupino sąskaitų atidarymo laiką mažindami pildomų dokumentų kiekį. 2011 pirmą ketvirtį tiek bendras klientų pasitenkinimas, tiek banko rekomendavimas buvo vertinami 86% (iš 100%). Baigiantis metams – ketvirto ketvirčio duomenimis – bendras pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis išaugo iki 89%, o rekomendavimas iki 88%.

Senjorų finansų akademija

„Swedbank“ skatina vyresnio amžiaus žmones drąsiai remtis technologijomis kasdienėms finansinėms operacijoms vykdyti. Šiuo tikslu 2011 m. „Swedbank“ įkūrė „Senjorų finansų akademiją“. Ja siekiama sukurti aplinką, kurioje tiesiogiai, paprastai ir senyvo amžiaus žmonėms priimtina forma, specialiai apmokyti senjorai konsultantai atsakytų į senjorams rūpimus klausimus apie atsiskaitymą banko kortele, naudojimąsi bankomatu, interneto banku.

Tapti projekto partneriais „Swedbank“ pakvietė pensininkų sąjungą „Bočiai“. Jos nariai aktyviai įsitraukė į „Senjorų finansų akademijos“ viešinimą plačiai visuomenei. Per pirmuosius 3 finansų akademijos veikimo mėnesius 26-iose „Swedbank“ padaliniuose konsultavosi 3585 senjorai. 14-oje Lietuvos miestų veikianti programa pritraukia vyresnius nei 60 m. amžiaus žmones, kurie itin retai arba niekada nėra mokėję banko kortelę.

Jaunimo švietimas

„Swedbank“ skiria daug dėmesio jaunosios kartos finansiniam švietimui. Atskiroms jaunimo amžiaus grupėms bankas organizuoja veiklas, ugdančias supratimą apie bankininkystę ir finansus, stengiasi pasiekti jaunimą jiems patraukliausiais būdais ir keliais. Jaunoji karta ugdoma būti finansiškai išsilavinusi ir atsakinga.

Pažintis su finansų valdymu

„Swedbank“ jau penktus metus vykdo jaunimo programą ZOOM, skirtą moksleivių ir studentų finansų valdymo ir investavimo įgūdžiams ugdyti kūrybingumui skatinti. Projektas apima dviejų amžiaus grupių – 7–13 ir 14–22 m. amžiaus – jaunimą. Programos dalyviai į finansų sritį žengia lydimi tėvų – jiems padedant formuojami įgūdžiai valdyti nedidelius savo finansus, suprasti pinigų vertę ir mokytis sąmoningai jais naudotis. Paaugliai savarankiškai dalyvauja programos konkursuose, kaupia žinias apie asmeninius finansus. Jaunimui pritaikytos atsiskaitymo kortelės formuoja asmeninių finansų valdymo įgūdžius.

2011 m. „Swedbank“ atnaujino nuolat vykstantį ZOOM investavimo žaidimą – sistemoje galima išsamiau analizuoti savo finansinių instrumentų portfelį, vaizdinė informacija padeda investavimo žaidimo dalyviams geriau įsisavinti investavimo principus ir suprasti finansų rinkas. Investavimo žaidime virtualiais pinigais vykdomos finansinės operacijos šešiose akcijų biržose ir keturiuose investiciniuose fonduose. Jaunieji investuotoja kaupia patirtį, kuri pravers tikroje biržoje. Nuo 2007 m. pabaigos investavimo žaidimo dalyvių ratas išaugo iki 30,6 tūkst. jaunuolių iš visos Lietuvos. Žaidimas sukurtas bendradarbiaujant su Stokholmo aukštosios ekonomikos mokyklos Rygoje (Stockholm School of Economics in Riga) studentų sąjungos atstovais.

Parama savarankiško gyvenimo pradžioje

2011 m. „Swedbank“ sudarė 3,7 tūkst. valstybės remiamų paskolų sutarčių, tai yra daugiau nei pusė visoje rinkoje suteiktų paskolų studijoms. „Swedbank“ skatina jaunus žmones atsakingai žiūrėti į skolinimąsi, todėl nuo pat studijų finansavimo programos pradžios ne tik administravo valstybės remiamų paskolų studentams teikimą, bet ir skatino studentus atsakingai pradėti savarankišką gyvenimą, padėti pagrindus finansinei nepriklausomybei. „Swedbank“ sukūrė edukacinių priemonių apie atsakingą skolinimąsi ir paskolos grąžinimą.

Technologinis pažangumas

Vienas pagrindinių „Swedbank“ siekių – bendrauti su klientais jiems patogiais būdais, prisitaikyti prie klientų poreikių. Populiarėjant šiuolaikinėms technologijoms „Swedbank“ ėmėsi kurti naujas paslaugas ir išnaudoti naujus kanalus.

Finansų planavimo skatinimas

2011 m. „Swedbank“ toliau plėtojo nemokamą finansų valdymo įrankį „Mano biudžetas“, skirtą banko interneto banko klientams ir papildė jį galimybe valdyti bendrus šeimos finansus. „Mano biudžetas“ automatiškai visas pajamas ir išlaidas suskirsto į tam tikras grupes, todėl klientai gali įvertinti savo ar bendrą šeimos finansinę situaciją, kontroliuoti išlaidas, nusistatyti jų limitus, grupes, analizuoti biudžetą, lyginant su praėjusio laikotarpio pajamomis ir išlaidomis, ar kitaip tvarkyti sąskaitas „Swedbank“. Bankas nuolat kuria atgalinį ryšį su „Mano biudžeto“ vartotojais ir atsižvelgdamas į jų atsiliepimus įrankį aktyviai tobulina.

Bankininkystės plėtra mobiliuosiuose telefonuose

2011 m. „Swedbank“ tapo prieinamas savo klientams ir išmaniaisiais telefonais. Bankas sukūrė aplikaciją mobiliems telefonams, kuriuose yra įdiegta „Android“ operacinė sistema. Aplikacija leidžia kelių mygtukų paspaudimu atlikti visas svarbiausias kasdienės operacijas mobiliojo telefono ekrane, peržiūrėti asmeninio biudžeto planavimo įrankio „Mano biudžetas“ statistiką.

Komunikacija socialiniuose tinkluose

„Swedbank“ siekia bendrauti su klientais ir visuomene jiems patogiais būdais, todėl 2011 m. bankas tapo aktyvus socialinių tinklų dalyvis. „Swedbank“ bendrauja su savo draugais „Facebook“ tinkle, kur ne tik skelbia naujienas, bet ir padeda skubiai spręsti kylančius klausimus, rengia diskusijas su bankininkyste susijusiais klausimais. „Swedbank“ atsako į klientų užklausas tiek „Facebook“, tiek „Twitter“ tinkluose.

Pagalba finansinių sunkumų ištiktiesiems

„Swedbank“ nuosekliai dirba su žmonėmis ir įmonėmis, kurioms kyla grėsmė susidurti su finansinėms problemomis. Pastebėję pirmuosius galimų sunkumų požymius – net ir kelias dienas vėluojantį mokėjimą – banko darbuotojai susisiečia su klientais elektroniniu ryšiu, telefonu arba kviečia susitikti. Kiekvienas atvejis yra individualiai analizuojamas ir priimamas klientui tinkamiausias sprendimas, iškilus reikalui atliekami pakeitimai finansinių įsipareigojimų sutartyse. Šiuo metu jau daugiau nei trečdalis būsto paskolas turinčių šeimų, kurioms sunkmečio metu buvo atlikti paskolų pertvarkymai, savo įsipareigojimus vykdo laiku. Kitai daliai atlikti paskolų pertvarkymai leis sėkmingai vykdyti finansinius įsipareigojimus ateityje.

Banko interneto svetainėje yra pateikta išsami informacija, kaip reikėtų elgtis, susidūrus su finansinėmis problemomis. Šiais klausimais banko ekspertai dažnai pasisako viešojoje erdvėje, primindami, kad prieš skolinantis būtina įvertinti savo finansines galimybes, atitinkamai keisti įpročius.

Bankininkystė žmonėms su negalia

„Swedbank“ stengiasi užtikrinti, kad regos negalią turintys klientai galėtų patogiai vykdyti savo kasdienės bankininkystės operacijas. Bankas sudaro galimybę šiems klientams naudotis interneto banku – jiems skirti specialūs PIN kodų generatoriai kodą pasako balsu. „Swedbank“ interneto puslapis taip pat yra pritaikytas regos negalią turintiems žmonėms – svetainė suteikia galimybę pasididinti teksto dydį, įdiegta galimybė internete perklausti pagrindinių banko paslaugų sutartis.

2012 m. pradžioje „Swedbank“ planuoja keturiuose didžiausiuose Lietuvos miestuose užbaigti įrengti specialius regos negalią turintiems žmonėms skirtus bankomatus su garso funkcijomis.

„SWEDBANK“ DARBUOTOJAI

„Swedbank“ vertina savo darbuotojus ir jų indėlį į sėkmingą banko veiklą. Organizacija skiria daug dėmesio darbuotojų kompetencijoms didinti ir sudaro sąlygas savarankiškai tobulėti.

Darbuotojų interesų atstovavimas

Siekiant didinti darbuotojų pasitenkinimą kasdiene veikla ir užtikrinti, kad jų interesai yra atstovaujami, o nuomonė išklausa, „Swedbank“ įkurta Darbo taryba, atstovaujanti visiems banko darbuotojams. Darbo taryba aktyviai bendrauja su darbuotojais, rengia susitikimus, kurių metu diskutuoja apie darbuotojų motyvaciją, darbo sąlygas, santykius, išklauso darbuotojų išsakomas problemas įvairiais klausimais, kartu su atsakingais darbuotojais dalyvauja tikrinant, kaip darbo sąlygos atitinka reikalavimus.

2011 m. Darbo tarybos vykdyta darbuotojų apklausa apie darbo sąlygas parodė, kad 60 proc. respondentų yra visiškai patenkinti, 40 proc. – patenkinti, bet galėtų pateikti pasiūlymų darbo sąlygoms tobulinti. Darbo taryba atsižvelgė į darbuotojų pasiūlymus, susijusius su darbo sąlygų gerinimu, ir perdavė juos už tai atsakingiems banko darbuotojams.

Lietuvoje veikiančios Darbo tarybos atstovas dalyvauja ir Europos Darbo tarybos veikloje. Vadovaujantis Europos Komisijos 1994 metų direktyva, „Swedbank“ grupė 2007 metais įsteigė Europos darbo tarybą, kurią sudaro atstovai iš kiekvienos ES šalies, kurioje veikia „Swedbank“ grupė. Europos Darbo taryba darbuotojams suteikia teisę susitikti su įmonių vadovais visoje Europos Sąjungoje, gauti informacijos, konsultotis ir keisti nuomonėmis dėl įmonės tarptautinių klausimų.

Grįžamojo ryšio skatinimas

„Swedbank“ palaiko nuolatinį grįžtamąjį ryšį su darbuotojais ir atsižvelgia į jų nuomonę apie banke vykstančius projektus, todėl kasmet atlieka darbuotojų nuomonės tyrimą VOICE. 2011 m. bendras tyrimo indeksas, taip pat ir atskirų sričių vertinimai, rodantys darbuotojų pasitenkinimą, motyvaciją, organizacijos efektyvumo klausimus, augo jau antrus metus paeiliui.

Darbuotojai su savo vadovais aptarė tyrimo rezultatus, diskutavo įvairiais organizacijos veiklos ir valdymo klausimais, siūlė veiksmus, kuriais būtų galima pagerinti įvairius padalinio veiklos aspektus. Tokie veiksmai didina įsitraukimą į organizacijos veiklą, darbuotojų motyvaciją ir leidžia jiems spręsti su jų veikla susijusius klausimus bei problemas.

2010 m. visoje „Swedbank“ grupėje buvo paskelbta atnaujinta verslo filosofija. Vienas iš jos tikslų – vienodinti visų darbuotojų nuostatas, požiūrį į banko verslą bei elgesio standartus. Atnaujintoje verslo filosofijoje kalbama apie svarbų „Swedbank“ vaidmenį visuomenėje. 2011 metais „Swedbank“ vyko darbuotojų diskusijos apie tai, kaip prie atnaujintos verslo filosofijos įgyvendinimo prisideda kiekvienas darbuotojas. VOICE tyrimo rezultatai rodo, kad didžioji apklausoje

dalyvavusių darbuotojų dalis (77 proc.) tiki naujomis vertybėmis ir stengiasi savo veikloje jomis vadovautis.

Papildomos naudos

Nuo 2011 m. sausio 1 d. darbuotojams buvo grąžintos papildomos naudos – papildomos atostogos už darbo stažą, išmokos, susijusios su naujos šeimos kūrimu, sveikatos draudimas ir kitos, kurios 2010 m. daugumos darbuotojų pritarimu (1994 iš 2301 balsavusių) buvo sustabdytos vieniems metams.

Darbuotojų atranka

„Swedbank“ stengiasi parinkti kiekvienam darbuotojui tinkamiausią poziciją – taip yra sudaromos sąlygos profesiniam potencialui atsiskleisti. „Swedbank“ darbuotojų atrankos politika prioritetą skiria vidinių, banke jau dirbančių kandidatų, atsakomybei kelti ar keisti, jei tai įmanoma, tačiau pasiūlymas užimti laisvą darbo vietą pateikiamas tam kandidatui, kuris geriausiai atitinka konkrečiai pareigybei keliamus reikalavimus, vertinant jo kompetenciją ir patirtį.

Profesinis lavinimas

2011 m. kiekvienam darbuotojui „Swedbank“ skyrė vidutiniškai 20 mokymo valandų. Vadovų ugdymo programomis buvo ugdomi lyderystės įgūdžiai, tobulinamos personalo valdymo žinios, gilinami ugdomojo vadovavimo įgūdžiai.

Moderni nuotolinių mokymų sistema, kuri leidžia mokytis nesitraukiant iš darbo vietos, veikia visoje „Swedbank“ grupėje. Per 2011 metus sistemoje apsilankė 96 proc. darbuotojų. Kiekvienas iš jų naudodamasis šia sistema mokėsi vidutiniškai apie 8 valandas.

„Swedbank“ plėtoja dalinimosi patirtimi klubų veiklą – aktyviai veikia Administratorių, Naujų vadovų, Kauno klientų aptarnavimo padalinių valdytojų, Departamentų vadovų klubai. Inicatyva „Patirties tiltai“ kviečiame kolegas iš įvairių padalinių apsilankyti vieni kitų darbo vietose ir artimiau susipažinti su veiklos specifika, procesais, pasidalinti patirtimi, idėjomis.

Akiračio plėtimo iniciatyvos

„Swedbank“ organizuoja paskaitas visiems darbuotojams „Pokalbiai po ažuolu“. Į jas pasidalyti savo patirtimi, žiniomis ir idėjomis kviečiami įžymūs bei įdomūs žmonės, dirbantys įvairiose srityse – meno, istorijos, kultūros ir kitose. Šie susitikimai atviri ne tik banko darbuotojams – į juos kviečiama ir plačioji visuomenė.

Nuo 2010 m. pabaigos, kai vyko pirmoji paskaita, buvo organizuoti 24 renginiai Vilniuje, Kaune, Panevėžyje ir Utenoje. Matomas didelis darbuotojų ir plačiosios visuomenės, ypač studentų, susidomėjimas „Pokalbiais po ažuolu“ – į 150 žmonių talpinančias sales susirinkusiems klausytojams kartais neužteka sėdimųjų vietų.

Savarankiškas tobulėjimas

„Swedbank“ įsitikinimu, savarankiškas ugdymas yra svarbi tobulėjimo ir kompetencijų gilinimo dalis. Šiuo tikslu „Swedbank“ bibliotekoje yra 2335 tradicinės ir elektroninės knygos, kompaktinių diskų, žurnų, taip pat kaupiama ir periodinė spauda – žurnalai, laikraščiai. Visa informacija apie bibliotekoje esančią literatūrą yra pateikta banko intranete – darbuotojai iš visos Lietuvos gali užsisakyti jiems įdomias knygas bei kitus leidinius.

Pažangos vertinimas

2011 m. „Swedbank“ sukūrė Veiklos tobulinimo procesą, kuris padeda darbuotojams tobulėti ir fiksuoti jų profesinį bei asmenybės augimą. Veiklos tobulinimo procesas padeda užtikrinti, jog kiekvienas „Swedbank“ darbuotojas metų pradžioje sutartų dėl veiklos tikslų, kartu su vadovu aptartų trumpalaikio ir ilgalaikio ugdymo poreikius bei planą, kaip įgyvendinti tikslus, kad darbuotojo elgesys atitiktų „Swedbank“ vertybes. Svarbu, kad kiekvienas darbuotojas suprastų, kaip jo veikla prisideda prie bendrų organizacijos tikslų vykdymo.

Elgesio kodeksas

„Swedbank“ darbuotojų elgesio reikalavimai bei principai, kuriais remiantis sprendžiami svarbūs klausimai bei priimami sprendimai, yra reglamentuoti visiems darbuotojams taikomame Elgesio kodekse. Jame taip pat yra apibrėžta, ko iš darbuotojų tikisi organizacija priimant individualius sprendimus ir jiems taikomą atsakomybę. 2011 m. visi darbuotojai gavo Etikos kodekso leidinį ir dalyvavo nuotoliniuose Elgesio kodekso mokymuose.

Dar vienu svarbiu dokumentu – Etikos ir interesų konfliktų politika – įtvirtinami sėkmingo, ilgalaikio, „Swedbank“ vertybėmis grindžiamo, atsakingo ir skaidraus verslo principai. Jame apibrėžiama, kad banko grupės ir jos darbuotojų ryšiai su klientais ir kitais verslo partneriais kiekvienoje veiklos srityje yra paremti etikos principais.

Elgesio kodekso, Etikos ir interesų konfliktų politikos ar kurios nors kitos politikos, instrukcijos, direktyvos ar taisyklių nesilaikymas, kitoks neteisėtas, neetiškas ar abejotinas veiksmas yra laikomas pareigų pažeidimu. 2011 m. buvo patvirtinta nauja pranešimų apie etikos taisyklių pažeidimus pateikimo tvarka. Visi darbuotojai turi galimybę konfidencialiai pranešti apie pagrįstus įtarimus dėl pareigų pažeidimų – tam yra sukurtos reikiamos priemonės.

Nesąžiningos veiklos prevencija

„Swedbank“ siekia užkirsti kelią bet kokiai nesąžiningai ar neteisėtai veiklai ir banko darbuotojams vykdo pinigų plovimo prevencijos mokymus. Specialioji kursų programa ir kvalifikaciniai testai yra privalomi visiems darbuotojams.

„SWEDBANK“ APLINKOSAUGOJE

„Swedbank“ Lietuvoje, kaip ir visa „Swedbank“ grupė, aplinkosaugai skiria išskirtinį dėmesį. Nuo 2008 m. visoje grupėje laikomasi Aplinkosaugos politikos, kuria aprašomas ir nustatomas bendras „Swedbank“ grupės požiūris į aplinkosaugą, „Swedbank“ grupės atsakomybė už savo sprendimų ir veiklos poveikį aplinkai bei aplinkosaugos veiklos valdymą. Priimdamas veiklos ir kreditavimo sprendimus bankas siekia įvertinti jų poveikį aplinkai.

Aplinką tausojantys biuro reikmenys

„Swedbank“ naudoja tik sertifikuotą (ISO 140001, FSC ir kt.) ir perdirbtą popierių, daugybę kanceliarinių priemonių, dažniausiai ypač naudojamos – aplankai dokumentams, archyvavimo padėkliukai, segtuvai, sąsiuviniai, firminiai „Swedbank“ bloknotai – atitinka tarptautinius aplinkos apsaugos standartus. Banko darbuotojai naudoja ir klientams dovanoja rašiklius, kurie pagaminti iš perdirbtų banknotų.

2011 m. pabaigoje „Swedbank“ užsakė naujus ekologiškus bioplastiko rašiklius. Planuojama, kad nuo 2012 m. kasmet bus sunaudojama ir į aplinką pateks apie 5000 mažiau ilgai neįsotintų plastikinių rašiklių.

„Swedbank“ vykdo dokumentų elektronizavimo projektą, kuriuo siekiama sunaudoti kuo mažiau popierinių dokumentų. 2011 m. sunaudojo 420 popieriaus pakuočių mažiau nei 2010 metais. Vidaus korespondencijai darbuotojai renkasi jau panaudotus vokus ir taip sutaupo beveik 5000 vokų per metus.

Atliekų rūšiavimas

2011 m. „Swedbank“ užmezgė bendradarbiavimą su nebenaudojamus banko darbuotojų mobiliuosius telefonus superkančia įmone. Supirkti mobilieji telefonai yra atnaujinami ir pritaikomi naudojimui. Telefonai, kurių nebegalima atnaujinti ir naudoti pakartotinai, yra perdirbami.

Banko darbuotojai buvo ir toliau skatinami rūšiuoti atliekas. Daugelyje banko padalinių yra rūšiuojamos popieriaus ir plastiko atliekos, kurios vėliau yra atiduodamos perdirbti. Planuojama, kad bus sudarytos sąlygos rūšiuoti antrines atliekas visuose „Swedbank“ padaliniuose.

„Swedbank“ prisideda prie galvaninių elementų bei nebenaudojamos technikos surinkimo ir perdirbimo projektų. Visi darbuotojai yra skatinami rūšiuoti senas baterijas ir technines atliekas, tam yra įrengti specialūs konteineriai.

Bendros kelionės

2011 m. sausį visos Lietuvos mastu startavo projektas „Važiuojam“, kurio tikslas – mažinti automobilių skaičių keliuose, automobiliu važiuoti ne po vieną, o kooperotis su kolegomis, nepriklausomai nuo kelionės tikslo – į darbą ar į namus, į komandiruotes kituose miestuose ar tiesiog poilsiauti.

2011 m. populiariausias užsienio šalies miestas buvo Ryga. Kelionėms į Latvijos sostinę jungėsi 26 keleiviai ir į aplinką išmetė 1800 kg CO₂ mažiau. Šiuo metu 51 „Swedbank“ darbuotojas yra užregistravęs savo maršrutą, kuriuo kasdien vyksta į darbą ir sutinka pavežti netoliese ar pakeliui gyvenančius bendradarbius.

Atsakingas vandens vartojimas

2011 m. „Swedbank“ liovėsi pirkęs vandenį plastikiniais buteliukais ir per pusę metų sutaupė 7500 plastiko buteliukų (0,3 l talpos). Darbuotojai vartoja geriamąjį vandenį tik iš čiaupo, taip saugodami aplinką nuo plastiko taršos. Inicijatyva „Swedbank“ pradėta administraciniame pastate Vilniuje ir pamažu bus įdiegta visuose banko filialuose Lietuvoje, kiekviename iš jų atlikus vandens iš čiaupo kokybės tyrimus.

Aktyvus pilietiškumas

2011 m. kovo 26 d. „Swedbank“ dalyvavo pasaulinėje Žemės valandos akcijoje, kuria siekiama atkreipti dėmesį į klimato kaitos problemą. Vienai valandai buvo išjungtos šviesos bei išorinis apšvietimas „Swedbank“ centrinėje būstinėje Vilniuje, pasirūpinta, kad daugumoje klientų aptarnavimo centrų visoje Lietuvoje bei kituose padaliniuose taip pat būtų išjungta šviesa.

Aplinkai draugiški automobiliai

Dauguma „Swedbank“ nuomojamų automobilių yra draugiški aplinkai, neviršija 130 g/km išmetamo CO₂ kiekio, ir atitinka Euro5 standartus: VW Jetta 1.6TDI su mechanine pavarų dėže, VW Jetta 1.6TDI su automatine pavarų dėže, Honda Civic 1.8 MT, Honda Civic 1.8 AT, Škoda Octavia.

Efektyvus administracinis pastatas

2011 m. „Swedbank“ atliko papildomus optimizavimo darbus administraciniame pastate Vilniuje. Tai padėjo per 11 mėn. sunaudoti 13 proc. mažiau elektros energijos nei tuo pačiu laikotarpiu 2010 metais. „Swedbank“ administracinis pastatas – vienas efektyviausių pastatų Lietuvoje, sunaudojančių 112 kWh/m² per metus.

Elektroniniai laiškai

„Swedbank“ mažina popieriaus naudojimą ir skatina savo klientus rinktis elektroninius laiškus ir ataskaitas, užuot kaip anksčiau naudojus popierines. Už sutaupytas lėšas 2011 m. pavasarį „Swedbank“ savanorių ir girininkijos darbuotojų komanda medeliais apsodino 1,5 hektaro miško teritoriją Baltojoje Vokėje ir Rūdininkų girioje. Iki 2010 m. kasmet buvo išsiunčiama per 100 tūkst. popierinių laiškų. Bankui pavyko šį skaičių sumažinti daugiau kaip 3 kartus iki maždaug 30 tūkst. vienetų.

„SWEDBANK“ VISUOMENĖJE

2011 m. „Swedbank“ skatino tvarios veiklos plėtrą versle bei tęsė projektus švietimo srityje, įtraukiančius įvairias interesų grupes. Būdami atviri, priimame naujas idėjas, ieškome naujų sprendimų, o kartu tęsiame ilgalaikes tradicijas, ypač bendradarbiaudami su savo partneriais.

Parama tvarumą skatinantiems projektams

Apdovanojimai už tvarų verslą

2011 m. „Swedbank“ toliau dalyvavo „Swedish Business Awards“ – geriausių tarptautiniam verslui nusipelnusių organizacijų ir privačių asmenų apdovanojimų – organizavime. Kartu su Švedijos ambasada, Švedijos prekybos taryba bei bendrove „TeliaSonera“ surengtoje apdovanojimų ceremonijoje buvo pagerbti trijų nominacijų nugalėtojai – „Darnaus vystymosi bendrovė“, „Socialiai atsakinga bendrovė“ ir „Jaunasis verslininkas“.

Prizą už darnų vystymąsi vertinimo komisija skyrė penkiolika metų skaičiuojančiai lazerinių technologijų įmonių grupei „Altechna“. Kurdama lazerines technologijas ir aplinkai draugiškas saulės baterijas „Altechna“ skatina mokslą ir verslą bendradarbiauti. Jaunojo verslininko nominacijos laurai atiteko masažo salonų „Matančios rankos“ vadovui Karoliui Verbliugevičiui. „Nacionalinė moksleivių akademija“, užsiimanti papildomu mokslui ir muzikai gabių Lietuvos vaikų ugdymu, įvertinta kaip geriausia socialinės atsakomybės iniciatyva.

Aplinkai draugiškų ūkių skatinimas

„Swedbank“, Pasaulio gamtos fondas ir Lietuvos gamtos fondas, bendradarbiaudami su Lietuvos ūkininkų sąjunga ir „Valstiečių laikraščiu“, surengė konkursą „Aplinkai draugiškiausias Baltijos ūkininkas 2011“. Jo tikslas – paskatinti Baltijos šalių ūkininkus mažinti ūkiuose susidarančių maistinių medžiagų (azoto ir fosforo) patekimą į aplinką, ir taip mažinti vandens telkinių, pirmiausiai – Baltijos jūros eutrofikaciją, kuri vyksta, kai vandens telkiniuose susidaro maistinių medžiagų perteklius ir pernelyg išveši dumbliai bei kai kurios augalų rūšys, o vandenyje pradeda trūkti deguonies gyviems organizmams.

Lietuvoje šiais metais nugalėtojų titulą pelnė Arūnas ir Daiva Giedrikai iš Kiršonių kaimo, Pabiržės seniūnijos (Biržų r.) – jie, nenaudodami jokių trąšų savo ūkyje išaugino daugiau kaip 50 daržovių rūšių. Baigiamajame renginyje Stokholme „Aplinkai draugiškiausias Baltijos ūkininkas 2011“ buvo išrinktas lenkas Marianas Rakas, daugiau kaip 100 ha plote auginantis rugius, miežius, kukurūzus, rapsus, bulves, užsiimantis galvijininkyste.

Finansinis visuomenės švietimas

2011 metais Asmeninių finansų institutas organizavo renginius ir susitikimus, platino pranešimus, kuriuose dalinosi gyventojams aktualia finansine informacija, ekonomikos apžvalgomis ir patarimais, kaip reikėtų valdyti savo finansus. Institutas taip pat aktyviai bendrauja su socialinio tinklo „Facebook“ lankytojais, atsako į jiems rūpimus klausimus, diskutuoja įvairiais finansiniais klausimais.

2011 m. Asmeninių finansų institutas organizavo konferenciją „Lietuvos gyventojų finansinė elgsena ir švietimo perspektyvos“. Pagrindinis jos tikslas buvo iškelti skirtingose amžiaus grupėse pastebimas finansinio raštingumo problemas ir pasiūlyti bei aptarti galimas priemones toms problemoms spręsti. Tradicine tampančioje kasmetinėje Nacionalinėje ekonomikos mokytojų konferencijoje, rengiamoje su Švietimo ir mokslo ministerija bei Mokyklų tobulinimo centru, buvo kalbama apie naujausias Lietuvos ir pasaulio ekonomikos tendencijas, makroekonomikos politiką, asmeninių finansų valdymą ir savanorystę.

„Swedbank“ įkūrė Asmeninių finansų instituto padalinį Lietuvoje 2009 metais siekdamas didinti gyventojų finansinį raštingumą. Jis veikia kaip nepriklausoma „Swedbank“ banko dalis. Asmeninių finansų institutas nuolat analizuoja visas sritis, įvykius ir procesus, turinčius įtakos namų ūkių finansams, atidžiai stebi ir tiria gyventojų finansinės situacijos pokyčius bei šviečia visuomenę asmeninių finansų valdymo klausimais.

Ekspertinė komunikacija

Norėdamas šviesti visuomenę apie ekonominę situaciją šalyje ir pokyčius pasaulio finansų rinkose, „Swedbank“ reguliariai skelbia banko ekspertų apžvalgas. „Swedbank“ makroekonominių tyrimų ekspertai reguliariai teikia savo įžvalgas apie tai, kaip naujausi ekonominiai įvykiai ar su jais susiję

politikų svarstomi įstatymai gali atsiliepti šalies verslui bei gyventojams. „Swedbank Markets“ specialistų Lietuvoje rengiamos finansų rinkų apžvalgos investuotojams teikia informaciją apie naujausias finansų rinkų tendencijas ir pataria, kaip į pokyčius turėtų reaguoti investuotojai.

Bendradarbiavimas su universitetais

„Swedbank“ prisideda prie Lietuvos universitetų studijų kokybės gerinimo, skatindamas verslo ir švietimo institucijas dalytis kompetencijomis. Bankas aktyviai bendradarbiauja su ISM vadybos ir ekonomikos, Vilniaus, Kauno Technologijos universitetais, dalijamasi savo profesine patirtimi skaitant paskaitas, kuriant praktines užduotis studentams – mokymosi atvejus, paremtus realiomis situacijomis iš „Swedbank“ patirties. Banko darbuotojai įsitraukdami į mokymo procesą taip pat tobulėja, plečia savo kompetencijų ribas.

2011 m. daugiau kaip 11 proc. išaugo „Swedbank“ praktiką ar stažuotes atlikusių studentų skaičius – šiemet patirties sėmėsi apie 290 studentų. 2011 m. buvo praplėsta praktikos programa – pradėti organizuoti studentų susitikimai su banko aukščiausio lygio vadovais bei įvairių sričių specialistais, kurių metu jie daugiau sužino apie banką ir įvairius jo veiklos aspektus, studentai įtraukiami į projektų komandas, kuriose dirba su realiais projektais. Kiekvienais metais „Swedbank“ praktiką ar stažuotes atliekantys studentai įgyja praktinių žinių ir įgūdžių, užmezga naujus kontaktus.

2011 m. bankas skyrė penkias pinigines premijas geriausiems Vilniaus dailės akademijos studentams. Jau šešis metus besitęsiančio bendradarbiavimo dėka „Swedbank“ prisideda prie gabiųjų akademijos absolventų pristatymo visuomenei – dalis geriausių darbų būna eksponuojami ir „Swedbank“ administraciniame pastate Vilniuje.

Jaunimo verslumo skatinimas

„Swedbank“ remia VŠĮ „Lietuvos Junior Achievement“ organizuojamą „Mokomųjų mokinių bendrovių“ (MMB) projektą, kuris suteikia mokiniams galimybę kurti savo verslą dar mokykloje. MMB – tai mokinių įkurta trumpalaikė (iki 1 m.) akcinė bendrovė, kurią valdydami mokiniai įgyja verslo įgūdžių ir praktiškai pritaiko ekonomikos žinias. 2011 m. buvo įkurtos 177 mokomosios bendrovės. „Swedbank“ darbuotojai konsultuoja mokinių bendroves verslo klausimais, skaito paskaitas mokyklose, vertina projektus. MMB mugė, kaip ir praėjusiais metais, vyko „Swedbank“ administraciniame pastate Vilniuje, joje dalyvavo moksleivių bendrovės iš visos Lietuvos.

Pagalba ugdant gabius ir motyvuotus mokinius

2011 m. „Swedbank“ darbuotojai tradiciškai prisidėjo prie „Nacionalinės moksleivių akademijos“ strateginio valdymo ir ekonomikos programos plėtotės. Darbuotojai taip pat perduoda sukauptas žinias ir patirtį moksleiviams ir jų mokytojams, skaitydami paskaitas per kasmetines sesijas.

2011 m. Varšuvoje vykusiuose tarptautinio konkurso „Discover e-volunteering“ apdovanojimuose „Nacionalinė moksleivių akademija“ buvo įvertinta už novatoriškumą bei sėkmingą interneto naudojimą gabiams vaikams ugdyti.

„Nacionalinė moksleivių akademija“ yra vienintelis Lietuvoje vykdomas projektas, skirtas papildomai lavinti gabius vaikus ir sudaryti jiems sąlygas gauti tokių švietimo paslaugų ir dalykinių, asmenybės ugdymo žinių bei gebėjimų, kurių įgyti įprastų pamokų metu jie neturi galimybės. Projekte dalyvauja gabūs moksleiviai iš visos Lietuvos. Generaliniu projekto rėmėju „Swedbank“ tapo 2007 metais.

Profesionalų pamokos moksleiviams

2011 m. rugsėjo mėnesį „Swedbank“ kartu su mobiliojo ryšio bendrove „Omnitel“ inicijavo Lietuvos mokykloms skirtą profesinės savanorystės projektą „Kam to reikia?!“. Jo tikslas – padėti atsakyti į moksleiviams dažnai kylantį klausimą, kaip praktiškai pritaikyti mokykloje gaunamas žinias ir įgyjamus įgūdžius. Iniciatoriai kviečia įvairių sričių verslo profesionalus dalytis su mokiniais turima patirtimi, rengti su savo darbine praktika susijusias pamokas Lietuvos mokyklose. „Kam to reikia?!“ organizatoriai siekia įtraukti įvairaus amžiaus moksleivius į netradicinį mokymosi procesą, kuris ne

tik padėtų lengviau pasirinkti profesinės karjeros kelią, bet ir įkvėptų noro mokytis bei ugdytų kūrybiškumą.

Labdaringa veikla

„Swedbank“ skatina aukojimo kultūrą Lietuvoje ir sudaro galimybes savo klientams nemokamai aukoti, atliekant pavedimą interneto banke. „Swedbank“ interneto banke veikia aukojimo sistema – erdvė geriems darbams, kur klientai kviečiami aukoti įvairiems VŠĮ „Geros valios projektai“ (Aukok.lt) projektams. Kasmet „Swedbank“ prisideda prie LNK organizuojamos „Gerumo dienos“, kviečiančios aukoti onkologinėmis ligomis sergantiems žmonėms, bei „Išsipildymo akcijos“, kuri kviečia suteikti materialinę ir finansinę paramą labiausiai likimo nuskriaustiems vaikams. 2011 m. „Swedbank“ taip pat padėjo rinkti aukas nukentėjusiems per cunamį Japonijoje.

Darbuotojų savanorystė

„Swedbank“ skatina savo darbuotojus prisijungti prie savanoriškos veiklos iniciatyvų, banke veikia Savanorystės klubas. Darbuotojams sudarytos sąlygos užsiimti savanoriška veikla, jie skatinami siūlyti būdus, kaip prisidėti prie visuomeninių organizacijų veiklos ne tik padedant atlikti kasdienes darbus, o ir išnaudojant žinių, gebėjimų ir kompetencijos potencialą.

Šiuo metu 19 proc. banko darbuotojų dalyvauja savanoriškoje veikloje, tačiau vykdytos darbuotojų apklausos duomenimis 84 proc. nedalyvaujančiųjų norėtų įsitraukti į tokias iniciatyvas. Didžiausio susidomėjimo sulaukia savanoriška veikla, susijusi su vaikų ir jaunimo švietimu (31 proc. apklausos dalyvių), taip pat pagalba ligoniams ir neigaliesiems (15 proc. apklaustųjų), aplinkos apsauga ir tvarkymu susidomėtų 13 proc. apklausos dalyvių, tiek pat apklaustųjų traukia savanorystė meno ir kultūros srityse, pagalba skurdžiai gyvenantiems žmonėms.

Tradiciškai 2011 m. banko savanoriai padėjo „Maisto banko“ maisto produktų rinkimo akcijų metu prekybos centruose bei pritaikė savo žinias ir gebėjimus „Maisto banko“ veiklai gerinti. Darbuotojai, taip pat noriai dalyvauja kasmetės aplinkos tvarkymo akcijos „Darom“. Jau ketvirtus metus banko vasaros renginio „Kolegiados“ metu banko darbuotojai kartu vykdo gerą darbą, kuriuo prisideda prie gamtos išsaugojimo. 2011 m. „Swedbank“ darbuotojai pagamino dešimt avilių, kurie, padedant bitininkų draugijai, buvo išdalinti Lietuvos regionų bitininkams.

Darbuotojų donorystė

2011 m. „Swedbank“ darbuotojai tradiciškai dalyvavo Kraujo donorystės centro organizuojamoje akcijoje. 55 darbuotojai sutiko būti kraujo donorais.

Aktyvaus ir sveiko gyvenimo būdo skatinimas

2011 m. „Swedbank“ prisidėjo prie dviračių kultūros tradicijų puoselėjimo ir tapo antrus metus iš eilės organizuojamo Vilniuje vykstančio renginio „Velomaratonas“ pagrindiniu partneriu. Ekologiją, saugumą, sveikatą ir šeimą skatinančiame dviračių renginyje 2011 m. dalyvavo 3700 dviratininkų, iš kurių apie 230 buvo „Swedbank“ darbuotojai ir jų šeimos nariai bei draugai.

„Swedbank“ administraciniame pastate Vilniuje įrengti stovai dviračiams, spintelės ir dušai tiems darbuotojams, kurie į darbą atvyksta dviračiais.

Visuomenei atviras bankas

„Swedbank“ administracinio pastato erdvės yra atviros banko partneriams, nevyriausybinėms, švietimo organizacijoms, norintiesiems jomis pasinaudoti rengiant atviras paskaitas, konferencijas, meno darbų parodas. Per metus pastate įvyko 43 ekskursijos, kuriose dalyvavo apie 500 žmonių, du trečdaliai iš jų – jaunimas. Surengta 11 visuomeninių renginių, kuriuose dalyvavo per 800 dalyvių.

Skaidri veikla

„Swedbank“ vykdo skaidrią veiklą, banko rengiamos ataskaitos ir finansiniai rodikliai yra prieinami plačiai visuomenei. Informacija apie banko veiklą ir rezultatus yra nuolat atnaujinama „Swedbank“ interneto svetainėje. Tai darome siekdami suteikti klientams visą reikiamą informaciją, kuri jiems padėtų priimti teisingus finansinius sprendimus ir jaustis saugiau.