

SOCIALINĖS PAŽANGOS ATASKAITA

2008

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.

2005 m. birželio pradžioje UAB Medicinos bankas taip pat prisidėjo prie tarptautinės iniciatyvos – Pasaulinio susitarimo (PS), kuriuo verslo įmonės skatinamos savo veiklą vykdyti remiantis dešimčia universalių principų: žmogaus teisių, darbuotojų teisių ir aplinkos apsaugos, ir prisidėti prie kovos su korupcija.

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

Medicinos bankas prisidėjo prie PS tikėdamas, jog dešimt PS principų yra labai svarbūs siekiant sukurti ilgalaikę Banko vertę klientams, kolektyvui bei akcininkams.

Medicinos banko socialinės pažangos ataskaita pristato mūsų laimėjimus diegiant Pasaulinio susitarimo principus 2008 metų veiklos politikoje. Šių principų laikysimės ir ateityje.

Valdybos pirmininkas, administracijos vadovas
Kęstutis Olšauskas



Principai, susiję su žmogaus teisėmis

1 ir 2 principai. Siekiama, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje, stengiamasi užtikrinti, kad jos pačios neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų.

UAB Medicinos bankas palaiko šiuos principus.

Medicinos banko Personalo valdymo politikoje viešai deklaruojama, jog žmonės yra viena iš didžiausių bendrovės vertybių.

Rekomendacijose dėl Medicinos banko grupės darbuotojų elgsenos darbe numatyta, kad visi Banko grupės klientai ar potencialūs klientai turi būti aptarnaujami vienodai pagarbiai ir dėmesingai, nepriklausomai nuo jų visuomeninės, socialinės padėties, tautybės, lyties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų. Darbuotojų tarpusavio santykiai turi būti grindžiami sąžiningumu, tolerancija, mandagumu, draugiškumu ir pasitikėjimu. Iš darbuotojo reikalaujama nereikšti paniekos, neįžeidinėti, nepriekiauti prie kolegų.

Vidaus darbo tvarkos taisyklėse numatyta, kad Banko darbuotojai privalo gerbti žmogų, jo teises ir laisves, elgtis taip, kad jis ir Banku pasitikėtų kolegos, Banko klientai ir visuomenė apskritai, taip pat privalo būti objektyvūs, vienodai teisingai vertinti ir spręsti visus klausimus.

Bankas yra neutrali organizacija, kurios darbuotojai privalo atsižvelgti į kitų asmenų laisvę ir gerbti nuomonių skirtumus.

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 siekti ir įgyvendinti personalo mokymus bei personalo vertinimo, skatinimo, žinių atestavimo sistemą.

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

Medicinos banko darbuotojai 2008 m. dalyvavo atvirose ir vidiniuose kvalifikacijos kėlimo kursuose. 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.

2008 metais Banko kolektyvui organizuoti 3 renginiai. Į vieną iš šių renginių Banko darbuotojai buvo kviečiami kartu su šeimomis.

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.

2005 m. birželio pradžioje UAB Medicinos bankas taip pat prisidėjo prie tarptautinės iniciatyvos – Pasaulinio susitarimo (PS), kuriuo verslo įmonės skatinamos savo veiklą vykdyti remiantis dešimčia universalių principų: žmogaus teisių, darbuotojų teisių ir aplinkos apsaugos, ir prisidėti prie kovos su korupcija.

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

Medicinos bankas prisidėjo prie PS tikėdamas, jog dešimt PS principų yra labai svarbūs siekiant sukurti ilgalaikę Banko vertę klientams, kolektyvui bei akcininkams.

Medicinos banko socialinės pažangos ataskaita pristato mūsų laimėjimus diegiant Pasaulinio susitarimo principus 2008 metų veiklos politikoje. Šių principų laikysimės ir ateityje.

Valdybos pirmininkas, administracijos vadovas
Kęstutis Olšauskas



Principai, susiję su žmogaus teisėmis

1 ir 2 principai. Siekiama, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje, stengiamasi užtikrinti, kad jos pačios neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų.

UAB Medicinos bankas palaiko šiuos principus.

Medicinos banko Personalo valdymo politikoje viešai deklaruojama, jog žmonės yra viena iš didžiausių bendrovės vertybių.

Rekomendacijose dėl Medicinos banko grupės darbuotojų elgsenos darbe numatyta, kad visi Banko grupės klientai ar potencialūs klientai turi būti aptarnaujami vienodai pagarbiai ir dėmesingai, nepriklausomai nuo jų visuomeninės, socialinės padėties, tautybės, lyties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų. Darbuotojų tarpusavio santykiai turi būti grindžiami sąžiningumu, tolerancija, mandagumu, draugiškumu ir pasitikėjimu. Iš darbuotojo reikalaujama nereikšti paniekos, neįžeidinėti, nepriekabiuoti prie kolegų.

Vidaus darbo tvarkos taisyklėse numatyta, kad Banko darbuotojai privalo gerbti žmogų, jo teises ir laisves, elgtis taip, kad jais ir Banku pasitikėtų kolegos, Banko klientai ir visuomenė apskritai, taip pat privalo būti objektyvūs, vienodai teisingai vertinti ir spręsti visus klausimus.

Bankas yra neutrali organizacija, kurios darbuotojai privalo atsižvelgti į kitų asmenų laisvę ir gerbti nuomonių skirtumus.

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 siekti ir įgyvendinti personalo mokymus bei personalo vertinimo, skatinimo, žinių atestavimo sistemą.

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

Medicinos banko darbuotojai 2008 m. dalyvavo atvirose ir vidiniuose kvalifikacijos kėlimo kursuose. 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.

2008 metais Banko kolektyvui organizuoti 3 renginiai. Į vieną iš šių renginių Banko darbuotojai buvo kviečiami kartu su šeimomis.

Medicinos bankas prisideda prie visuomenės meninės raidos ir nuolat remia Valstybinį Vilniaus kvartetą bei Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondą.



UAB Medicinos bankas remia Valstybinį Vilniaus kvartetą, kuris garsina Lietuvą visame pasaulyje.

Iš kairės: Girdutis Jakaitis (altas), Artūras Šilalė (II smuikas), prof. Audronė Vainiūnaitė (I smuikas) ir Augustinas Vasiliauskas (violončelė).

Kvarteto muzikai 2008 m. koncertavo ne tik prestižinėse Vakarų Europos salėse, bet ir mažesniuose Lietuvos miestuose bei miesteliuose. Vykdydami edukacinę programą, atlikėjai noriai sklaidė klasikinį meną periferijos muzikos ir bendrojo lavinimo mokyklose.

Kvarteto koncertinį repertuarą sudaro įvairių epochų ir stilių kūriniai. Be tradicinių klasikinių, romantinių kvarteto opusų, muzikai dėmesingi ir šiuolaikiniam repertuarui, jie taip pat noriai propaguoja lietuvių autorių kūrinius. Vilniaus kvarteto repertuaras iš kitų kolektyvų visuomet išsiskyrė monumentaliais ciklais. Muzikantai pagriežė visus 83 J. Haydno kvartetus, W. A. Mozarto styginių kvintetus, parengė fundamentalų 8 koncertų ciklą, kuriame skambėjo visi L. Beethoveno styginių kvartetai, atliko daugelį kitų įspūdingų koncertų ciklų ir XVIII–XXI a. kūrėjų kompozicijų.

Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondas 2008 metais pažymėjo prasmingą dešimties metų jubiliejinę sukaktį. Ta proga vyko svarbūs renginiai: kovo 15 d. iškilmingas koncertas, 26 d. – III Juozo Karoso kompozitorių kamerinės muzikos konkursas. Svarbus įvykis – nauji vargonai, Sauliaus Karoso asmeninė dovana Lietuvos muzikos ir teatro akademijai jos 75-mečio proga, ir atidaryta Juozo Karoso salė, kurią įprasmina skulptoriaus K. Bogdano sukurtas kompozitoriaus J. Karoso biustas.

Fondo direktorę Birutę Karosienę jubiliejaus proga sveikina LMTA prof. dr. Eugenijus Ignatonis ir dekanė doc. dr. Vida Umbrasienė. Stovi šalia Sauliaus Karoso dovanotų vargonų.



Nuo pat veiklos pradžios fondui vadovauja – yra jo tarybos pirmininkė ir direktorė – ilgametė Kauno J. Naujalio ir Nacionalinės M. K. Čiurlionio menų mokyklos fortepijono pedagogė Birutė Karosienė. Ji, pati anksti gavusi mecenavimo pamokas, kviečia ir kitus, galinčius padėti gerais darbais.

Fondo egzistavimu itin džiaugiasi jaunimas. Gražūs dienoraščiai liudija šiandien jau valstybės vardą garsinančių atlikėjų rėmimo faktus: pradėję nuo moksleivių konkursų ar išvykos pasitobulinti, per daugybę metų jie pateisino fondo pasitikėjimą. Tarp tokių minėtini pianistai E. Minkštimas, S. Alšauskaitė, violončelininkai E. Armonas, G. Pyšniak, dainininkai N. Kazlauskaitė, J. Tretjakova, M. Smalakytė, J. Stupnianek, L. Mikalauskas, klarnetininkas A. Paulauskas, fortepijoniniai duetai V. Rindzevičiūtė ir I. Venckus, G. ir R. Kisevičiai ir daugelis kitų.

Nemaža fondo disponuojamų lėšų dalis buvo skiriama labdarai, sveikatos sutrikimų turintiems žmonėms ir medicinos paramai. Finansinė pagalba buvo teikiama pavieniams negalią turintiems žmonėms ir įvairioms jų draugijoms bei globos organizacijoms, suteikta galimybė nuvykti pailsėti prie jūros neįgaliems vaikams, skirta lėšų sunkių ligonių slaugai, neįgalių šeimos narių gydymo išlaidoms padengti.

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

Pasiekti rezultatai

2008 m. trečdalis Banko darbuotojų (36 proc.) kėlė kvalifikaciją vidiniuose mokymuose, o 158 darbuotojai (28 proc.) dalyvavo atviruose mokymuose.

Keturi aukščiausio lygio vadovai dalyvavo tarptautinėse konferencijose Jaltoje (Ukraina).

Medicinos bankas pateikė 4 paraiškas dėl ES lėšomis remiamų žmoniškųjų išteklių valdymo programų kvalifikacijos kėlimo, darbuotojų adaptavimo ir motyvavimo srityse.

18 darbuotojų dalyvavo tarptautinėje Europos bankininkystės ir draudimo paslaugų parodoje EBIF'2008 Frankfurte.

Pirmąją Naujųjų metų darbo dieną, kaip ir kiekvienais metais, buvo surengtas Valstybinio Vilniaus kvarteto pasirodymas Banko darbuotojams.

Medicinos banko padalinių grupelėms organizuotos dviejų dienų išvykos su komandinio darbo seminarais.

2008 metais organizuota kasmetinė kalėdinė šventė Medicinos banko darbuotojų vaikams. Šventėje dalyvavo apie 120 darbuotojų ir jų šeimos narių. Daugiau kaip 200 darbuotojų vaikų gavo kalėdines dovanėles.

2008 m. vidutinio darbo užmokesčio vidurkis padidėjo 28 proc., palyginti su 2007 metų vidurkiu.

Principai, susiję su darbuotojais**3 principas. Siekiama, kad verslo organizacijos remtų asociacijų laisvę ir pripažintų teisę į veiksmingas bendras derybas.**

Medicinos bankas remia asociacijų laisvę ir pripažįsta teisę į veiksmingas bendras derybas.

Medicinos banke nuolat fiksuojami ir vertinami darbuotojų pasiūlymai, kritika bei idėjos, kaip tai nurodyta Personalo valdymo politikoje, tam tikslui Banke kasmet sudaroma naujos sudėties Inovacijų komisija, į kurios veiklą įsitraukia nauji iniciatyvūs Banko darbuotojai; numatytas darbuotojų skatinimas už iniciatyvumą, kūrybingumą ir novatoriškumą.

Veiksmai

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

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

Pasiekti rezultatai

2008 metais Medicinos banke sudaryta atnaujintos sudėties Inovacijų komisija.

4 principas. Siekiama panaikinti privalomąjį ar priverstinį darbą.

Bankas savo kasdienėje veikloje palaiko principą vengti privalomojo ar priverstinio darbo. Nors toks darbas nėra laikomas potencialia rizika finansų sektoriuje, vidiniuose norminiuose aktuose Bankas yra numatęs oficialią nuostatą dėl darbo valandų, sveikatos ir saugos, darbuotojams keliamų reikalavimų ir darbo užmokesčio.

Banko vidaus darbo taisyklėse pažymėta, kad darbo laiko trukmė neturi viršyti Lietuvos Respublikos darbo kodekse nustatytos maksimalios 40 val. per savaitę darbo laiko normos, o apsaugos darbuotojams ir darbuotojams, kuriems taikoma suminė darbo laiko apskaita, 48 val. per septynias dienas. Už viršvalandžius ir darbą naktimis mokama pusantro valandinio atlygio (mėnesinio darbo užmokesčio), nustatyto darbuotojui. Už darbą poilsio ar švenčių dieną, jeigu jis ne-numatytas pagal grafiką, mokama dvigubai arba darbuotojo pageidavimu kompensuojama suteikiant per mėnesį kitą poilsio dieną arba tą dieną pridedant prie kasmetinių atostogų.

Veiksmai

Banke viršvalandžiai nedaromi, 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

46 Banko darbuotojams, sutikusiems dirbti savaitgaliais ar švenčių dienomis, už viršvalandinį darbą buvo tinkamai sumokėta įstatymų nustatyta tvarka. 2008 m. nusižengimų šioje srityje neužfiksuota.

5 principas. Siekiama panaikinti vaikų darbą.

Medicinos bankas remia siekį panaikinti vaikų darbą.

Darbuotojų priėmimo į darbą ir atleidimo iš darbo tvarkos apraše nustatyta, kad priimami į darbą darbuotojai turi pateikti savo asmens dokumentus. Personalo skyrius tikrina visą su darbuotoju susijusią informaciją, taip pat darbuotojo amžių siekdamas užtikrinti, kad nebūtų pažeidžiama nuostata nepalaikyti vaikų darbo.

Veiksmai

Siekdamas prisidėti prie visuomenės meninės raidos ir vaikų bei jaunimo užimtumo skatinimo, 2008 m. Medicinos bankas parėmė:

Šiaulių miesto sportinių šokių klubą „Šypsena“, treniruojantį šokėjus nuo 5 iki 18 metų; kiekvieną pavasarį klubo organizuojamame Lietuvos sportinių šokių federacijos reitingo varžybose dalyvauja pajėgiausios jaunučių, jaunių ir jaunimo poros iš Lietuvos ir užsienio šalių.

Tarptautinį folkloro festivalį „Skamba skamba kankliai“, kasmet iš skirtingų pasaulio šalių į Lietuvos sostinę sukviečiantį talentingiausius tradicinio folkloro atstovus.

Žemaitijos krašto kultūrą ir tradicijas puoselėjančią Žemaitijos dailininkų sąjungą.

Šiaulių rankinio klubą „Salve“.

Viešąją įstaigą GM klubą (Geros muzikos klubą), kuris yra pelno nesiekianti organizacija, įkurta 2006 metais, siekiant populiarinti gyvos geros muzikos klausymą klubinėje aplinkoje.

Medicinos bankas ir toliau remia Valstybinį Vilniaus kvartetą ir Sauliaus Karoso labdaros ir paramos fondą.

Kiekvienais metais Banko darbuotojų vaikams organizuojama kalėdinė šventė. 2008 m. vaikams buvo rodomas šventinis spektaklis ir įteiktos dovanėlės. 2009 metais Medicinos bankas taip pat neketina atsisakyti šios gražios tradicijos.

Pasiekti rezultatai

2008 m. Banke neužfiksuota atvejų, kad dirbtų vaikai, jauniausio Banko darbuotojo amžius buvo 21 metai. Darbuotojų amžiaus vidurkis metų pabaigoje buvo 36,8 metai. Palyginti su 2008 metų pradžia (darbuotojų amžiaus vidurkis buvo 35 m.), Banko kolektyvas tapo beveik dvejais metais brandesnis.

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

Medicinos bankas remia siekį panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.

Banko vidaus darbo tvarkos taisyklėse ir Personalo valdymo politikoje apibrėžiama Banko personalo planavimo, paieškos ir atrankos tvarka. Pagrindiniai darbuotojų atrankos kriterijai: išsilavinimas, darbo patirtis, kvalifikacija, valstybinės kalbos mokėjimas.

Veiksmai

Remiantis 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

2008 m. gruodžio 31 d. Banke dirbo 561 darbuotojai, iš jų 422 moterys. Darbuotojų skaičius 2008 metais, palyginti su 2007-aisiais, padidėjo 8,3 proc.

Darbuotojų pasiskirstymas pagal išsilavinimą pateiktas lentelėje.

Išsilavinimas	2008-01-01	2009-01-01
Aukštasis išsilavinimas	36%	42%
Nebaigtas aukštasis išsilavinimas	2%	4%
Aukštesnysis išsilavinimas	24%	23%
Profesinis išsilavinimas	10%	8%
Vidurinis išsilavinimas	28%	23%

6,59 proc. visų Banko darbuotojų yra vadovai (iš jų moterų vadovių – 55 proc., vyrų vadovų – 45 proc.). 2007 metų pabaigoje vyriausiam Banko darbuotojui buvo 73 metai, pensinio amžiaus žmonių buvo 14. 432 Banko darbuotojams (77 proc.) šis darbas buvo pagrindinis, 129 (23 proc.) ėjo antraeiles pareigas. Per metus sukurtos 43 naujos darbo vietos.

Principai, susiję su aplinkosauga

7, 8 ir 9 principai. Siekiama, kad verslo organizacijos remtų prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą, imtųsi iniciatyvų atsakomybei už aplinkos apsaugą didinti, skatintų aplinkai palankių technologijų vystymąsi ir paplitimą.

Medicinos bankas pritaria šiems principams.

Banko vidaus darbo tvarkos taisyklėse įtvirtintas įpareigojimas darbuotojams saugoti aplinką, tausoti gamtos išteklius, savo veikla nepažeisti aplinkos kokybės normatyvų ir standartų. Dirbantieji Banke turi laikytis atliekų rūšiavimo bei tvarkymo, sandėliavimo taisyklių.

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. Tai leis gerokai sutaupyti elektros ir pačių serverių darbui, ir jų aušinimo procesams. Bus sukuriama mažiau elektroninių atliekų.

Diegiant naujas kompiuterines darbo vietas ypač didelis dėmesys skiriamas techninės įrangos aplinką tausojančioms savybėms, tokioms kaip „Energy Star“.

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. Banko darbuotojai skatinami kaupti makulatūrą, ji vėliau iš visų skyrių surenkama ir gabenama perdirbti. 2009 m. numatyta naudoti kaip įmanoma daugiau 100 proc. perdirbto popieriaus.

Visiems Banko padaliniams duotas nurodymas nuolat stebėti elektros apšvietimo naudojimą, t. y. nepalikti įjungto elektros apšvietimo darbuotojams nesant kabinetuose, būtinėje 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. Teritorijos apšvietimui įjungti ir išjungti sumontuota automatinė sistema, valdoma daviklių priklausomai nuo natūralaus lauko apšvietimo. Banko centrinės būstinės 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. 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. Numatomas esamos 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

90 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.

Modernizuotas centrinės būstinės ir filialų sujungimo tinklas, ruošiasi procesų valdymo sistemos diegimui, įrengta duomenų saugykla, užtikrinanti didesnę duomenų pasiekiamumą.

Principas, susijęs su etika ir veiklos skaidrumu**10 principas. Verslo organizacijos turi kovoti su visų formų korupcija (taip pat papirkinėjimu ir kyšininkavimu).**

Medicinos bankas pritaria šiam principui.

Vidaus darbo tvarkos taisyklėse numatyta, kad darbuotojai turi vadovautis padorumo principu.

Rekomendacijose dėl Medicinos banko grupės darbuotojų elgsenos darbe pabrėžiama darbuotojo kompetencija.

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 (fizinių asmenų) ir darbuotojų teises ir pareigas, kylančias tvarkant asmens duomenis.

Veiksmai

Banko darbuotojai, kaip apibrėžta vidaus darbo tvarkos taisyklėse, privalo elgtis nepriekaištingai, būti nepaperkami, nepriimti iš klientų ar kitų asmenų dovanų, pinigų ar paslaugų, lengvatų ir nuolaidų, jeigu tai susiję su darbuotojo darbu Banke, naudotis suteiktomis galiomis ginant Banko interesus, vengti triukšmo, elgtis pagarbiai vieni su kitais, klientais ir kitais asmenimis, dirbant nevartoti necenzūrinių žodžių ir posakių, nerinkti ir nelaikyti asmens garbę ir orumą žeminančios informacijos, nesinaudoti internetu informacijai, nesusijusiai su darbuotojo pareigomis, rinkti ir platinti.

Rekomendacijose dėl Medicinos banko grupės darbuotojų elgsenos darbe nurodyta, kad darbuotojas turi profesionaliai spręsti savo kompetencijos klausimus. Darbuotojas turi gebėti skirti klausimus, kurie išsprendžiami iš karto, nuo tų, kuriems išspręsti objektyviai reikia daugiau laiko. Darbuotojas turi būti objektyvus priimdamas sprendimus, vengti asmeniškumo. Darbuotojas turi vadovautis Banko grupės interesais, naudoti jam patikėtą tarnybinę informaciją tik darbo reikais, eidamas pareigas nesiekti naudos sau, savo šeimai, draugams. Darbuotojas turi elgtis nepriekaištingai, būti nepaperkamas, nepriimti dovanų, pinigų ar paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų iš asmenų ar organizacijų, galinčių daryti įtaką darbuotojo sprendimams kliento naudai.

Pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos priemonių vykdymo tvarkos apraše apibrėžta, kad darbuotojas, nustatęs, jog klientas atliko arba atlieka įtartą piniginę operaciją ar sandorį, nepaisydamas piniginės operacijos ar sandorio sumos privalo tą piniginę operaciją ar sandorį sustabdyti ir užpildyti įtartinos piniginės operacijos ar sandorio sustabdymo registracijos lapą. Sustabdęs piniginę operaciją ar sandorį ir užpildęs nurodytą lapą, darbuotojas turi nedelsdamas pranešti padalinio vadovui. Banko padalinio vadovas tuoj pat susipažįsta su gauta informacija, patikrina ją ir, jei nusprendžia, kad reikia pranešti FNTT, šią informaciją persiunčia į Banko centrinę būstinę darbuotojui, atsakingam už pinigų plovimo ir (ar) teroristų finansavimo prevencijos priemonių įgyvendinimą Banke. Darbuotojas, atsakingas už pinigų plovimo ir (ar) teroristų finansavimo prevencijos priemonių įgyvendinimą Banke, dar kartą patikrina visą gautą informaciją ir, įsitikinęs, kad sustabdyta piniginė operacija ar sandoris įtartini, per 3 darbo valandas nuo jų atlikimo arba sustabdymo momento praneša FNTT – pateikia pranešimą raštu arba techninėmis teksto perdavimo priemonėmis.

Banko darbuotojas, atsakingas už pinigų plovimo ir (ar) teroristų finansavimo prevencijos priemonių įgyvendinimą Banke ir ryšių su FNTT palaikymą, 1 kartą per metus atlieka sustiprinto tapatybės nustatymo taikymo Banke teisingumo bei pagrįstumo patikrinimą. Pinigų plovimo prevencijos efektyvumui padidinti Banke diegiamas rizikos vertinimo pagrįstas metodas, kurį automatizavus Banko klientai bus suskirstomi į rizikos grupes ir bus sudaromas didesnės rizikos klientų sąrašas. Šis sąrašas reguliariai atnaujinamas.

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 magnetinės laikmenos, 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 informaciją atitinkamai Banko padalinio ar Banko antrinės įmonės vadovo nurodytam darbuotojui.

Pasiekti rezultatai

Su vidaus darbo tvarkos taisyklėmis ir rekomendacijomis dėl Medicinos banko grupės darbuotojų elgsenos darbe supažindinti visi Medicinos banko darbuotojai.

Visi Banko klientų aptarnavimo specialistai dalyvavo periodiškai organizuojamuose išsamiuose mokymuose pinigų plovimo ir terorizmo finansavimo prevencijos tema.

Kasmet organizuojami mokymai kokybiško aptarnavimo temomis Banko darbuotojams, aptarnaujantiems klientus.



SOCIAL PROGRESS REPORT

2008

The Global Compact (GC) is the largest voluntary initiative of corporate social responsibility (CSR) in the world. The goal of the GC is to encourage companies to act responsibly: avoid causing damage to the environment, community and other businesses and, using joint efforts with the United Nations, state authorities and non-governmental organisations, to participate in solving social and environmental problems as well as to contribute to public development and economic growth.

At the beginning of June 2005, Medicinos Bankas joined the international initiative of the Global Compact (GC), which encourages companies to develop their activities on the basis of ten universal principles: principles of protection of human rights, employee rights and environment, as well as contribution to the fight against corruption.

The plan for the implementation of the Bank strategy for 2009-2011 provides for adherence to the principles of the GC when solving issues related to work organisation.

Medicinos Bankas has joined the GC in the hope that the ten principles of the GC are of great importance to the creation of a long-term value of the Bank for its customers, staff and shareholders.

The Social Progress Report of Medicinos Bankas presents our achievements in the implementation of the principles of the Global Compact throughout the activity in 2008. We will continue our commitment to these principles in the future.

Chairman of the Board, CEO

Kęstutis Olšauskas



Principles Related to Human Rights

Principles 1 and 2. It is aimed that business organisations would support and respect the protection of internationally proclaimed human rights in the areas of their influence; it is tried to make sure that they are not complicit in human rights abuses.

Medicinos Bankas is committed to these principles.

The Human Resources Management Policy of Medicinos Bankas publicly declares that people is one of the greatest company's values.

Behaviour recommendations for the staff of Medicinos Bankas Group provide that all customers or potential customers of the Bank Group must be given equally respectful and attentive service, regardless of their social status, nationality, gender, religious beliefs or political views. Relationships among the employees must be based on honesty, tolerance, politeness, friendliness and trust. Employees are required to refrain from contempt, insults and harassment of their colleagues.

The internal work procedures provide that the employees of the Bank employees must respect people, their rights and freedoms, and behave in a way that their colleagues, customers of the Bank and the society at large would trust them and the Bank. They must also be objective as well as assess and solve all the issues in an equal and just manner.

The Bank is a neutral organisation where employees must take into consideration the freedom of others and respect different opinions.

The Bank strategy for 2009-2011 contains an aim to create wellbeing for the Bank employees (retain a rational number of employees as well as their moral and material interest in activity results); it contains a provision to constantly seek and implement personnel training and a system of personnel assessment, motivation and knowledge testing.

Actions aimed at solutions to social problems and promotion of public development

In 2008, employees of Medicinos Bankas took part in open and internal professional development courses. Both the employees and the organisation benefit from training and professional development because they increase employee confidence in what they know, create better career prospects, boost work efficiency and guarantee the needed level of qualification of the Bank members.

In 2008, three events were organised for the staff of the Bank. One of the events welcomed the employees of the Bank together with their families.

Medicinos Bankas contributes to public artistic development, regularly supports Vilnius String Quartet and Saulius Karosas Charity and Support Foundation.



Medicinos Bankas supports Vilnius String Quartet, which promotes Lithuania around the world.

From left: Girdutis Jakaitis (alto), Artūras Šilalė (II violin), Prof. Audronė Vainiūnaitė (I violin) and Augustinas Vasiliauskas (violoncello).

In 2008, the musicians of the Quartet performed not only in prestigious halls of Western Europe but also in small cities and towns of Lithuania. As a part of an educational programme, the performers were happy to spread classical art in the music and secondary schools of the periphery.

The repertoire of the Quartet includes compositions of various epochs and styles. In addition to the traditional classic and romantic Quartet opuses, the musicians are also loyal to the contemporary repertoire. They happily promote compositions of Lithuanian authors. The repertoire of Vilnius Quartet has always stood out from other groups for its monumental cycles. The musicians performed all 83 Haydn's quartets and W.A. Mozart's string quintets as well as prepared a fundamental cycle of 8 concerts, which included all Beethoven's string quartets; they also performed many other impressive concert cycles and compositions of the XVIII-XXI century composers.

Saulius Karosas Charity and Support Foundation commemorated a significant 10th anniversary in 2008. The following important events were dedicated to this occasion: a solemn concert on the 15th of March and the 3rd Juozas Karosas Chamber Music Contest for composers on the 26th of March. Presenting a new pipe organ, a personal gift of Saulius Karosas to the Lithuanian Academy of Music and Theatre on its 75th anniversary, was a very significant event. In addition, Juozas Karosas Hall, which was brought to life by the bust of composer Juozas Karosas, a creation by Mr. Bogdanas, opened its doors.



Prof. Dr. Eugenijus Ignatonis and Dean Doc. Dr. Vida Umbrasienė of the Lithuanian Academy of Music and Theatre congratulating the Director of the Foundation Birutė Karosienė on the occasion of the anniversary. They are standing next to the organ given as a gift by Saulius Karosas.

Since the beginning of the Foundation activity, it has been headed by Birutė Karosienė, a long-time piano teacher at J. Naujalis School of Music in Kaunas as well as National M.K. Čiurlionis School of Art and the Board Chair and Director of the Foundation. After receiving the lessons of patronizing at an early age, she encourages others who are able to contribute by good deeds.

The youth is especially happy about the existence of the Foundation. Beautiful diaries witness the fact of providing support for performers who are making the name of our country known today: by starting from student competitions or study trips, in the course of many years they have justified the Foundation's trust. Among them there are pianists E. Minkštimas and S. Alšauskaitė, violoncellists E. Armonas and G. Pyšniak, singers N. Kazlauskaitė, J. Tretjakova, M. Smalakytė, J. Stupnianek and L. Mikalauskas, clarinetist A. Paulauskas, piano duets V. Rindzevičiūtė and I. Venckus, G. Kisevičienė and R. Kisevičius as well as many others.

A significant share of the Foundation money was allocated to charity – to people with health problems and to medical support. Financial support was provided for individuals with disabilities and various associations as well as care organisations. Disabled children were given an opportunity to go and rest at the seaside; funds were allocated for the care of people with terminal illnesses and for the medical expenses of the disabled family members.

Medicinos Bankas plans to continue its support for the artistic activity of Vilnius String Quartet and Saulius Karosas Charity and Support Foundation, which helps young artists and donates charity.

Achievements

In 2008, one third of the Bank employees (36 per cent) attended internal professional development courses and 158 employees (28 per cent) took part in open trainings.

Four top level managers took part in international conferences in Yalta (Ukraine).

Medicinos Bankas submitted 4 applications for the EU supported human resources management programmes in the areas of professional development, employee adaptation and motivation.

As many as 18 employees participated in the international European Banking and Insurance Fair E.B.I.F. 2008 in Frankfurt.

Just like every year, on the first day of the New Year Vilnius String Quartet performed for the employees of the Bank.

Two day retreats devoted to teamwork seminars were organised for the groups of employees of Medicinos Bankas branches.

The annual Christmas celebration for the children of the employees of Medicinos Bankas was organised in 2008. About 120 employees and their family members took part in the celebration. More than 200 children of the employees were given Christmas presents.

In 2008, the average salary increased by 28 per cent, compared with the average of 2007.

Principles Related to Employees

Principle 3. It is aimed that business organisations would uphold the freedom of association and would recognise the right to efficient collective bargaining.

Medicinos Bankas supports freedom of association and recognises the right to efficient collective bargaining.

Medicinos Bankas registers and values suggestions, criticism and ideas of the employees constantly, just as provided in the Human Resources Management Policy. For that purpose, every year the Bank renews the composition of the Innovation Commission, which involves new and pro-active Bank employees. Employee motivation for pro-activeness, creativity and innovativeness has been provided for.

Actions

The Bank employees are informed and urged to create a work council on a regular basis. Technical and other possibilities are provided for this purpose: the Bank intranet and other means are available for use.

The Human Resources Management Policy defines the Bank's neutral position towards unions and associations; the possibilities of associations are publicly agreed upon and the terms for collective bargaining are discussed together with the employees.

Achievements

In 2008, the composition of the Innovation Commission at Medicinos Bankas was renewed.

Principle 4. It is aimed that compulsory and forced labour would be eliminated.

The Bank supports the principle of avoiding compulsory or forced labour in its daily practice. Although such labour is not considered to be a potential risk in the financial sector, the Bank has included an official provision in the internal normative acts, regulating working hours, health and safety, employee requirements and pay.

The internal work procedures of the Bank underline that working time cannot exceed the maximum of 40 hours, established by the Labour Code of the Republic of Lithuania, while the working time of security employees and employees who are subject to accumulative working hours cannot exceed 48 hours in seven days. Overtime and night shifts are compensated at the rate of 1.5 hourly pay (monthly salary), applicable to the employee. Unless previously scheduled, work on holidays or national holidays is compensated at a double rate or, if requested by an employee, may be compensated by a day off in the following month or by adding that day to the annual holidays.

Actions

There is no overtime in the Bank, except for the cases when work cannot be terminated or when work has to be done urgently. Only a small percentage of the Bank employees are faced with such situations at work. Overtime for the Bank employees is planned on the basis of a freewill agreement between the labour parties. No disciplinary consequences or other sanctions are applicable to the Bank employees in case of a refusal to work overtime. The employees are paid for overtime in accordance with the legislation.

Achievements

46 Bank employees who agreed to work at weekends or during national holidays were paid for overtime in accordance with the legislation. No violations were registered in this area in 2008.

Principle 5. It is aimed that child labour would be abolished.

Medicinos Bankas supports the aim to abolish child labour.

Procedures that govern hiring and firing of employees provide that at the time of hiring, employees must submit their personality identification documents. The Human Resources Department checks all the information related with the employee, including employee's age, in order to ensure compliance with the provision to abolish child labour.

Actions

In order to contribute to the public artistic development and the promotion of activities of children and youth, Medicinos Bankas supported the following organisations and events in 2008:

Šiauliai City Dance Sport Club ŠYPSENA, which trains dancers between 5 and 18 years of age. The best cadet, junior and youth couples from Lithuania and abroad take part in the ranking contest of the Lithuanian Dance Sport Federation, organised by the club every spring.

International folklore festival Skamba Skamba Kankliai. Every year, the festival invites the most talented representatives of traditional folklore from various parts of the world to the capital of Lithuania.

The Union of Lower Lithuania Artists, which fosters culture and traditions of the Lower Lithuania region.

Šiauliai Handball Club Salve.

Public Enterprise GM Klubas (Good Music Club) - a non-for-profit organisation, established in 2006 in order to popularise good live music in a club environment.

Medicinos Bankas continues providing consistent support for Vilnius String Quartet and Saulius Karosas Charity and Support Foundation.

A Christmas celebration is organised every year for the children of the Bank employees. In 2008, the children enjoyed a festive play and presents. In 2009, Medicinos Bankas will continue this nice tradition.

Achievements

No instances of child labour were detected in the Bank in 2008. The youngest employee of the Bank was 21 years old. At the end of the year, the average age of the employees was 36.8 years. Compared to the beginning of 2008 (when the average age of employees was 35), the personnel of the Bank became nearly two years older.

Principle 6. It is aimed that discrimination in respect of employment and occupation would be eliminated.

Medicinos Bankas supports the aim to eliminate discrimination in respect of employment and occupation.

The internal work procedures of the Bank as well as the Human Resources Management Policy describe the procedure of planning, search and selection of the Bank personnel. The main employee selection criteria: education, work experience, qualifications and knowledge of the state language.

Actions

In accordance with the Human Resources Management Policy, the candidates are selected regardless of their gender, sexual orientation, race, nationality, language, citizenship and social status, beliefs, marital or family status, age, beliefs or views, belonging to political parties and public organisations as well as circumstances unrelated with the professional qualifications of the employees. Only qualification-related selection criteria are applied.

Achievements

On 31 December 2008, the Bank had 561 employees, 422 of which were women. Compared to 2007, the number of employees in 2008 increased by 8.3 per cent.

Table shows employee distribution by education.

Education	1 January 2008	1 January 2009
Higher education	36%	42%
Incomplete higher education	2%	4%
Further education	24%	23%
Professional education	10%	8%
Secondary education	28%	23%

6.59 per cent of all employees of the Bank are managers (of which 55 per cent are female and 45 per cent are male). At the end of 2007, the most senior employee of the Bank was 73 years old; there were 14 retirement age employees. For 432 employees of the Bank (77 per cent) this job was their main employment, while 129 (23 per cent) had their secondary employment at the Bank. As many as 43 new workplaces were created in a year.

Principles Related to the Environment

Principles 7, 8 and 9. It is aimed that business organisations would support precautionary programmes assuring protection of the environment, would undertake initiatives to promote greater environmental responsibility as well as would encourage development and diffusion of environmentally friendly technologies.

Medicinos Bankas supports these principles.

The internal work procedures of the Bank establish an obligation for the employees to protect the environment, conserve natural resources and avoid violations of the environmental quality norms and standards in their activity. The employees of the Bank must observe waste recycling, management and storage rules.

The 2009-2011 ITS strategic plans of Medicinos Bankas provide for the development of electronic and mobile services, improvement of their quality and expansion of their contents by turning traditional services into electronic ones.

Actions

In order to achieve an efficient use of energy resources, Medicinos Bankas started installing virtual servers in 2008. At first they were used in a test environment but starting 2009 they are used in the production environment. This will result in significant energy savings for the operation of the servers as well as their cooling processes. In addition, less electronic waste will be created.

In the process of installing new computer work stations, much attention was devoted to the environmentally friendly qualifications of hardware such as Energy Star.

In its daily activities, Medicinos Bankas is trying in all possible ways to reduce paper data storage. Most information is stored electronically. For printing the information that is necessary to be on a hard-copy, a smaller size font and double-sided printing are used, thus cutting paper consumption. The Bank employees are encouraged to collect paper waste, which is later gathered from all the departments and taken for recycling. In 2009, it is planned to use as much as possible 100 per cent recycled paper.

All branches of the Bank have been given an order to monitor the use of electricity lighting on a regular basis, i.e. to turn off the lights when employees are away from the offices, utility rooms and other premises during lunch or other breaks. After work hours and on days off, only the necessary emergency lighting is turned on in the areas of common use (stairwells, etc.). Energy efficient light bulbs are used for lighting the premises. A sensor based automatic system controlled by the natural daylight has been installed for turning on and off the lights in the territory. The heating at the Bank headquarters is automatically regulated by sensors depending on the outside temperature. In order to reduce water consumption in the bathrooms, controllable toilet water tanks have been installed.

According to the plan for the implementation of the Bank strategy for 2009-2011, a complete integration of internal and external systems, data and processes is of utmost importance. Much attention is devoted to the fact that the main processes were carried out on server platforms rather than at workstations. This will in turn reduce the costs of work station establishment, maintenance and energy consumption. In order to centralise the processes even further, web-based technologies will be given a priority. It will enable us to use various compact, mobile, "thin", etc. equipment that supports web-based technologies. Much attention will be paid to the management and control of internal processes when installing group work tools, information exchange systems, enterprise resource planning (ERP), customer relationship management (CRM) and other business management and data analysis systems. An upgrade of the current IBS system, which would become the main customer service sub-system, is also anticipated. The use of system modules will enable the merge of the Bank information systems with the systems of services and goods as well as electronic contents and customer information systems available in the market. The Bank informational website will be personalised more. Website visitors will be able to create information clusters that they are interested in and to receive the Bank offers aimed at them. That should encourage visitors to become customers of the Bank.

Achievements

90 per cent of the Bank car park is under 3 years old. Technical service of the cars is carried out in specialised garages on a regular basis; the amount of CO emissions in exhaust gas is measured. The CO exhaust emissions of none of the cars exceed the European norms.

The network connecting the headquarters and the branches was modernised, preparations for the installation of the process management system were done and data storage that ensures better data accessibility was installed.

Principle Related to Ethics and Transparency

Principle 10. It is aimed that business organisations would fight against corruption in all its forms (including bribes).

Medicinos Bankas supports this principle.

Internal work procedures provide that the employees must follow the principle of decency.

Competences of an employee are underlined in the behaviour recommendations for the staff of Medicinos Bankas Group.

The rules governing the implementation of measures for the prevention of money laundering and terrorism funding regulate the organisation and implementation of the measures for the prevention of money laundering and terrorism funding at Medicinos Bankas, collecting, processing, managing and transferring data on the monetary transactions and agreements made by the customers, their representatives and proxies to the Financial Crime Investigation Service under the Ministry of Interior of the Republic of Lithuania (hereinafter referred to as FCIS) as well as storing respective data, documents or their copies.

The rules governing commercial secrets of the Bank establish the order of using, keeping and revealing commercial secrets of the Medicinos Bankas Group. The purpose of these rules is to ensure the maximum protection of commercial secrets of the customers of the Bank Group as well as other commercial secrets, so that they are accessible neither to the employees of the Bank Group who do not have a right to know them, nor to the third persons.

Rules governing the management of personal data regulate the relations that are created due to the management of personal data of the Bank clients and employees in Medicinos Bankas. The purpose of these rules is to regulate the management of personal data in the Bank, ensuring the compliance with and implementation of the Republic of Lithuania Law on the Legal Protection of Personal Data as well as other laws and legal acts that regulate the management and protection of personal data, ensure respect for the right to private life when processing personal data and establish the rights and obligations of the customers of the Bank (natural persons) arising from the management of personal data.

Actions

Pursuant to the internal work procedures, the Bank employees must portray immaculate behaviour, must not take bribes, accept presents, money or services, concessions or discounts from the customers or other persons if it is related with the employee's work at the Bank; they must use the entrusted powers to protect the interests of the Bank, avoid noise, be respectful towards one another, the customers and other persons, must not use swearwords, collect or store information that might offend a person's pride and dignity, use the Internet for the collection and distribution of information unrelated with the obligations of the employee.

An employee must solve questions within their field of competence in a professional manner, as prescribed by the behaviour recommendations for the staff of the Medicinos Bankas Group. An employee must have the ability to distinguish between the questions that can be solved immediately and those that need more time for an objective solution. An employee must be objective in taking decisions and refrain from personal views. Employees must be in line with the interests of the Bank Group, use the entrusted official information for work-related matters only, must not take an advantage of the position for the sake of personal benefits or benefits for the family members or friends. An employee must portray immaculate behaviour, must not accept bribes, presents, money or services, exceptional concessions or discounts from persons or organisations which might have an influence on the decisions of the employee which would bring benefit to the customer.

The rules governing the implementation of measures for the prevention of money laundering and terrorism funding describe that upon establishment that a customer has performed or is performing a suspicious monetary transaction or has made a suspicious agreement, an employee must, regardless of the amount, suspend that monetary transaction or agreement and fill in a registration form for a suspicious monetary transaction or an agreement. Upon suspending a monetary transaction or an agreement and filling in the abovementioned form, the employee must inform the head of the branch immediately. The head of the Bank branch shall get acquainted with the received information immediately, shall check it and, upon deciding to inform the FCIS about it, shall send the information to the Bank headquarters to the person responsible for the implementation of the prevention measures of money laundering and/or terrorism funding at the Bank. The employee responsible for the implementation of prevention measures of money laundering and/or terrorism funding at the Bank must double-check the received information and upon making sure that the suspended monetary transaction or agreement is suspicious, must inform the FCIS within 3 working hours from the execution or suspension of the transaction by providing a notification in writing or via technical means of text transmission.

Once a year, the Bank employee responsible for the implementation of prevention measures of money laundering and/or terrorism funding at the Bank and the maintenance of relations with the FCIS, must perform an inspection of the veracity and validity of the reinforced identity verification at the Bank.

In order to increase money laundering prevention, a method based on risk assessment is underway. After its automation, the customers of the Bank will be divided into risk groups and the list of high-risk customers will be compiled. This list is constantly updated.

The rules governing the commercial secrets of the Bank provide that an employee must keep and retain the information constituting a commercial secret of the Bank Group. An employee must ensure that the information constituting a commercial secret of the Bank Group is used only in relation with performing the duties. Information constituting a commercial secret of the Bank Group must not be copied, e-mailed, saved on removable storage devices, taken outside the premises of the Bank or the subsidiary, or used in any other way by the employees with the aim to hand it over to the competitors of the Bank Group or use it against the Bank Group. Upon termination of labour relations with the Bank or its subsidiary, the employee must hand over all the information constituting a commercial secret of the Bank Group to the respective employee indicated by the head of the Bank branch or the Bank subsidiary.

Achievements

All the employees of Medicinos Bankas are acquainted with the internal work procedures and behaviour recommendations for the staff of the Medicinos Banks Group.

All customer service specialists of the Bank have participated in the periodically organised comprehensive trainings on the topic of prevention of money laundering and terrorism funding.

Every year, trainings on the topic of high-quality services are organised for the employees of the Bank who provide services to the customers.