

## **Pažangos ataskaita 2013 m. kovo 22 d. – 2014 m. kovo 21 d.**

*Esame įsipareigoję tvariai ir atsakingai plėtoti verslą, todėl ir 2013 m. aktyviai dalyvavome bendruomenės gyvenime, tvarumą integravome į verslo procesus, dalinomės žiniomis ir patirtimi su visuomene, rėmėme bei skatinome su aplinkosauga susijusias iniciatyvas.*

*Pateikiame šeštąją „Swedbank“ Lietuvoje Pažangos ataskaitą, patvirtindami savo pagarbą ir paramą Pasaulinio susitarimo principams.*

*Kęstutis Vanagas, „Swedbank“ Lietuvoje Komunikacijos vadovas*

### **Tvarumą integruojame į verslo procesus**

2013 metais toliau analizavome ir vertinome mūsų verslo klientų verslo poveikį aplinkai. Dar 2012 metais su verslo klientais dirbantys vadybininkai mokėsi, kaip remiantis tvarumo analizės klausimynu vertinti mūsų klientų verslo poveikį aplinkai. Jeigu kliento veikla nėra tvari, dėl jo verslo teršiama aplinka arba nėra laikomasi teisės aktų reikalavimų, su klientu aptariame, per kiek laiko ir kaip jis galėtų situaciją pagerinti. Per 2013-uosius metus tvarumo analizės klausimynas buvo pildytas ir analizuotas išduodant iš viso 456 verslo paskolas. Šiais atvejais buvo vertinama kliento rizika, susijusi su tvarumo principų laikymusi, ir kaip ji gali lemti mūsų bei paties kliento reputaciją ir pelningumą, jeigu ta rizika pasitvirtintų.

Tiekėjams pateikiame pasirašyti dokumentą – „Swedbank“ grupės Tiekėjo elgesio kodeksą, kurio pagalba įtvirtiname savo siekį bendradarbiaujant su tiekėjais propaguoti teisėtą, profesionalią ir sąžiningą praktiką, apimančią pagarbos žmogaus teisėms, verslo etikos ir aplinkosauginius aspektus. Tiekėjas privalo užtikrinti, kad jis pats ir jo subrangovai laikysis tam tikrų su pagarba žmogaus teisėms, aplinkos apsauga, veiklos etika susijusių sąlygų. Per 2013 metus nė viena kompanija neatsisakė pasirašyti Tiekėjo elgesio kodekso. Be to, 2013 metais pradėjome tiekėjų, pasirašiusių Tiekėjo elgesio kodeksą, patikrinimus. Jų metu vertinama, kaip tiekėjai laikosi šio kodekso nuostatų. 2013 metais atlikome pirmąjį patikrinimą, dialogo su tikrinamos organizacijos atstovais metu aptarėme, kokių veiksmų įmonė imsis aplinkosaugos srityje tobulinant gamybos, pakavimo, atliekų valdymo procesus. Tiekėjų tikrinimo procesą tęsiame ir 2014 metais. Po tiekėjų patikrinimų „Swedbank“ ir toliau dialogo pagalba skatins patikrintų organizacijų progresą.

2013 metais atnaujinome [www.swedbank.lt](http://www.swedbank.lt) svetainės Tvarios veiklos skiltį, kurioje publikuojame informaciją apie pažangą šioje srityje, dokumentus, iliustruojame savo veiklą nuotraukomis ir vaizdo medžiaga.

### **Žmogaus teisės ir korupcija**

Mes pripažįstame verslo poveikį žmogaus teisėms, todėl jaučiame atsakomybę ir šias teises gerbiame. Investuotojų, akcininkų požiūris ir tarptautinės politikos oficialios ataskaitos verslo ir

žmogaus teisių srityje lemia tai, kad įmonių socialinė atsakomybė gerbti žmogaus teises vystosi ir auga.

Vadovaujamės žmogaus teises ir skaidrią veiklą užtikrinančiais ir organizacijoje patvirtintais dokumentais: darbuotojų Elgesio kodeksas, Interesų konflikto politika, Elgesio taisyklės, Darbuotojų sandorių su finansinėmis priemonėmis sudarymo taisyklės bei Konfidencialios informacijos apie finansines priemones ir/ar emitentus nustatymo ir valdymo taisyklės, Banko veiklą papildančių paslaugų pirkimo vadovas bei taisyklės, Tiekėjo elgesio kodeksas, Verslo klientų poveikio aplinkai klausimynas, Asmens duomenų tvarkymo taisyklės bei Informacijos saugojimo taisyklės. Organizacijoje veikia pranešimo apie galimus interesų konfliktus ar etikos pažeidimus procedūra (whistle blowing).

Nuolatos vykdome pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevenciją, vadovaudamiesi ir LR patvirtintais teisės aktais, ir Grupės bei vidiniais dokumentais. Įgyvendindami principą „Pažink savo klientą“, vykdome nuolatinę klientų dalykinių santykių stebėseną: stebime, kad piniginių lėšų kilmė nebūtų susijusi su neteisėta / nelegalia veikla ir imamės priemonių, kad piniginių lėšomis nebūtų atsiskaitoma už neteisėtą veiklą, kuri dažniausiai ir būna susijusi su žmogaus teisių pažeidimais.

Visi banko darbuotojai kasmet pildo / atnaujina ekonominių interesų deklaracijas, todėl nuolatos prižiūrima, kad banko darbuotojai vengtų galimų interesų konfliktų bei nedalyvautų įmonėse, vykdančiose neteisėtą veiklą.

Žmogaus teisių apsauga mūsų organizacijoje rūpinasi Baltijos bankininkystės atitikties padalinys.

### **Įgyvendinimas**

- 2013 metais patvirtintas banko veiklą papildančių paslaugų pirkimo vadovas, kuris nustato, kad vertinant trečiąją šalį, teikiančią bankui papildančias paslaugas, turi būti reguliariai vertinama, ar paslaugų teikėjo veikla atitinka banko etikos reikalavimus.
- 2013 metais buvo patvirtintos dvi itin svarbios politikos: Žmogaus teisių ir skaidrumo politika bei Kovos su korupcija politika. Šių politikų nuostatas bei jų įgyvendinimą aptarė įvairių banko sričių vadovai, kurių priimami sprendimai gali daryti poveikį žmogaus teisėms bei tie, kurie dažniausiai tiesiogiai dirba su klientais. Šie dokumentai publikuoti Tvarios veiklos skiltyje „Swedbank“ interneto svetainėje.
- 2013 metais patvirtintos Etikos taisyklės, kuriose pateikti darbuotojams taikomi etikos principai ir paaiškinimai, ką šie principai reiškia bei kaip reikėtų elgtis tam tikrose situacijose. Siekiant aiškumo, kai kurie principai yra aprašyti iš esmės (pvz.: speciali nauda, dovanos, papirkimai; užduotys arba darbas už banko ribų ir t. t.), atsižvelgiant į dažnai darbuotojams kylančius klausimus. Etikos taisyklėse taip pat detalizuota, kaip turi būti tvarkomi asmeniniai reikalai, koks elgesys kitų darbuotojų atžvilgiu yra laikomas netinkamu ir kita. 2013 metais buvo atlikta banko darbuotojų apklausa siekiant įvertinti, kaip banke laikomasi etikos bei elgesio reikalavimų.
- 2013 metais pradėti rengti visiems darbuotojams privalomi nuotoliniai interaktyvios formos mokymai tvarumo tema, planuojama, kad 2014 metais šiuos mokymus atlikti turės visi banko darbuotojai.
- 2014 metų pradžioje išleidžiama Grupės Tvarumo ataskaita už 2013-uosius metus, kuriai informaciją teikė ir „Swedbank“ Lietuvoje.
- 2014 metų pradžioje vidinės komunikacijos priemonėmis darbuotojai pakviesti susipažinti su žmogaus teisių tema bei antikorupcijos klausimais.

## Darbo principai

Laikomės Pasaulinio susitarimo akcentuojamų principų: palaikome ir skatiname laisvę burtis į asociacijas bei kolektyvinių derybų laisvę; visų formų priverstinis darbas yra draudžiamas; darbuotojų diskriminavimas darbe yra draudžiamas; vaikų darbas yra draudžiamas; darbas turi būti atliekamas vadovaujantis nacionaliniais teisės aktais ir praktika, reglamentuojančia darbo santykius; darbovietės aplinka turi būti saugi, higieniška ir sveika.

- **Kolektyvinė sutartis.** 2013 metais, kaip ir kasmet, kiekvienas naujas darbuotojas kartu su darbo sutartimi pasirašė ir kolektyvinę sutartį.
- **Darbo taryba.** 2013 metais organizacijoje veikianti Darbo taryba atliko darbuotojų nuomonės tyrimą, jame dalyvavo 465 darbuotojai. Tyrimo tikslas buvo sužinoti darbuotojų nuomonę apie Darbo tarybos veiklą bei įvertinti, kokiais atvejais darbuotojai norėtų gauti Darbo tarybos pagalbą.
- **Mums rūpi darbuotojų sveikata.** „Swedbank“ darbuotojai draudžiami sveikatos draudimu, jeigu pageidauja, skiepijami nuo gripo. 2013 metais darbuotojai, kurie buvo draudžiami sveikatos draudimu, galėjo rinktis sveikatos draudimo paketą priklausomai nuo jų asmeninių poreikių. Formuojant sveikatos draudimo paketus darbuotojams, ypatingą dėmesį kreipėme į galimybę ne tik pasitikrinti sveikatą profilaktiškai, bet ir esant sveikatos sutrikimui kreiptis į skirtingus, kompetentingus ir greitai pasiekiamus sveikatos specialistus. Kadangi organizacijoje dirba skirtingų amžiaus grupių darbuotojai, galvodami apie sveikatos draudimo pasiūlymą savo darbuotojams taip pat įtraukėme galimybę lanksčiai naudotis šiuo produktu – t.y. jei sveikatos priežiūros klausimai darbuotojo gyvenimo etape nėra patys svarbiausi, jis gali savo draudimo lėšas skirti sportui bei bendroms sveikatos reikmėms. Taip pat sudarome galimybes palankiomis sąlygomis apsidrausti darbuotojų šeimos nariams.
- **Darbuotojų motyvacija.** Siekiant skatinti ilgalaikės vertės kūrimą organizacijoje, „Swedbank“ Lietuvoje darbuotojams siūlomas atlygio paketas, kuris susideda iš fiksuoto darbo užmokesčio ir kintamojo atlygio. Kintamas atlygis organizacijoje yra sumodeliuotas taip, kad aiškiai atspindėtų mūsų vertybes, verslo filosofiją bei atitiktų reikalavimus, kuriuos keliam ir klientams. Taigi didžioji dauguma „Swedbank“ grupės darbuotojų dalyvauja kolektyvinėje kintamo atlygio programoje – „Eken“, kurios pagrindinis tikslas – didinti darbuotojų motyvaciją kuriant ilgalaikę vertę ir taip pat suderinti darbuotojų bei akcininkų interesus. Kintamas atlygis „Eken“ programoje paskirstomas „Swedbank“ akcijomis su atidėjimu, t.y. darbuotojai gauna akcijas tik tuomet, kai mes kaip organizacija įsitikiname, kad sprendimai priimti praeityje buvo atsakingi ir tvarūs. Taip siekiama kurti ilgalaikius santykius su darbuotojais ir diegti tvarų atlygio modelį organizacijoje. Jau 2014 metais dauguma „Swedbank“ Lietuvoje darbuotojų taps banko akcininkais.
- 2013 metais pradėjome iniciatyvą „**Mentorystės laboratorija**“, kurios tikslas stiprinti lyderystę organizacijoje, mokantis iš kitų patirties, ugdant vadovų klausymosi, konsultavimo įgūdžius. Taip pat pasiūlėme darbuotojams prisidėti prie iniciatyvos „**Įtikinėtojų klubas**“ – ji skirta tam, kad darbuotojai neturėtų viešo kalbėjimo baimės, galėtų drąsiai dėstyti savo mintis ir argumentus. Iniciatyva „**Asmeninės lyderystės dirbtuvės**“, pradėta 2013 metais, skatina darbuotojus pažinti organizaciją, išmėginti save naujose veiklos srityse.
- **Siekiame įtraukti darbuotojus į organizacijos sprendimų priėmimą.** Jau dešimt metų organizuojame darbuotojų nuomonės tyrimą, kuris užtikrina grįžtamąjį ryšį iš darbuotojų apie įvairius organizacinius aspektus (lyderystę, darbo sąlygas, darbuotojų įsitraukimą ir kt.). Tyrimas leidžia pamatyti, ar judame teisinga linkme ir kartu padeda įvertinti sritis, į kurias turime atsižvelgti, siekdami gerinti darbo sąlygas bei atmosferą. Tyrimo rezultatus

aptariame komandose, kurios šių diskusijų metu iškelia joms aktualiausius klausimus ir kartu sprendžia dėl tolimesnių veiklų, kurios padėtų stiprinti komandą.

- **Savanorystė.** „Swedbank“ darbuotojus aktyviai skatiname savanoriauti, užsiimti korporatyvine savanoryste jie gali darbo metu. Vien per 2013-uosius metus „Swedbank“ Lietuvoje darbuotojai savanorystei skyrė 500 darbo valandų.
- **Darbuotojų mokymai.** 2013 metais vienam darbuotojui skyrėme vidutiniškai 21 mokymų valandą. Mokymų valdymo sistemoje yra parengta daugiau nei 100 e. mokymų, kuriuos 2013 metais aplankė daugiau nei 93 proc. darbuotojų. Kiekvienas iš jų mokėsi vidutiniškai po 4.7 valandas. „Swedbank akademijos“ siūlomos įvairios mokymosi programos ir e. mokymai ugdo profesines ir asmenines kompetencijas. 2013 metais organizavome „Suaugusiųjų mokymosi savaitę“. Ši iniciatyva, kurioje dalyvavo bene pusė tūkstančio darbuotojų – tai įvairių veiklų, konferencijų, renginių pilna savaitė. Negalėjusius dalyvauti „Suaugusiųjų mokymosi savaitėje“ džiugino puiki alternatyva – renginių vaizdo įrašai.
- **Visapusis ugdymas.** Siekiame plėsti darbuotojų akiratį įvairiose meno, istorijos, kultūros, sveikos gyvensenos srityse. Todėl nuo 2010 m. pabaigos pradėjome organizuoti renginius „**Pokalbiai po ąžuolu**“. Į šiuos renginius pranešėjais kviečiame įdomius žmones, žinomus visuomenės veikėjus, kurie pasidalina savo žiniomis, patirtimi. Renginiai atviri, juos lankyti gali ne tik darbuotojai ir jų artimieji, bet ir klientai, miestų gyventojai, visuomenė. Nuo renginių ciklo pradžios iki 2013 metų pabaigos įvyko 70 renginių 8 Lietuvos miestuose.
- **Branginame darbuotojų asmeninį laiką.** Siūlome papildomas mokamas atostogas kuriant šeimą, studijoms, aukštosios mokyklos baigimo proga. Darbuotojams, auginantiems pradinukus, suteikiamos atostogos rugsėjo 1-osios proga, o jeigu darbuotojo vaikai jau dideli, suteikiame atostogas vaiko mokyklos baigimo proga ir kitais darbuotojo šeimai svarbiais atvejais. Taip pat suteikiame papildomų atostogų už darbo stažą.
- **Organizacijoje sekami rodikliai, susiję su lygių galimybių tema:** vyrų vadovų/moterų vadovių santykis, darbuotojų nuomonės tyrimo metu aiškinamasi, ar nėra indikacijų, kad šioje srityje gali būti tam tikrų įtampų. 2013 m. gruodžio mėn. duomenimis organizacijoje dirbo 237 vadovai (59 proc. moterų, 41 proc. vyrų). Per 2013 m. iš vidaus į vadovaujančias pozicijas buvo atrinkti 36 vadovai (56 proc. moterų, 44 proc. vyrų).
- **2013 metais „Swedbank“ buvo išrinkta patraukliausia įmone praktikai atlikti.** Apklausą, kurioje dalyvavo 1016 Lietuvos aukštųjų mokyklų studentų ir absolventų, organizavo Jaunimo organizacija AIESEC.
- Turime darbuotojų **nuomonėms ir diskusijoms skirtą „Swedbank“ forumą**. Tai elektroninė erdvė, kurioje yra galimybė dalintis savo nuomone, teikti idėjas, komentuoti kitų įrašus. Šio forumo tikslas – skatinti aktyvų visų darbuotojų dialogą įvairiais mums rūpinčiais klausimais ir temomis. Darbuotojai čia gali pasidalinti savo idėjomis, mintimis, istorijomis ir teikti pasiūlymus, kaip galėtų sukurti tokią organizaciją, kurią vertintų ir mylėtų visi – klientai, kiekvienas darbuotojas, investuotojai ir plačioji visuomenė.

## „Swedbank“ aplinkosaugoje

Mes pripažįstame, kad vienas iš rimčiausių iššūkių, su kuriuo susiduria žmonija, yra klimato kaita. Matome, kad dėl klimato pokyčių kyla grėsmė pasaulinei gerovei ir susiduriama su socialinių, ekonominių ir aplinkosauginių kaštų klausimais. Veiklą vystome taip, kad CO2 emisijos rodikliai, susiję su mūsų veikla, būtų kuo mažesni. Taip siekiame kiek įmanoma sumažinti galimą mūsų poveikį klimato kaitai.

- Vienas iš „Swedbank“ verslo finansavimo prioritetų – aplinką tausojantys, taršą mažinantys atsinaujinančios energijos šaltiniai. 2012-2013 metais „Swedbank“ Lietuvoje finansavo

biokuro katilinę Kaune (20 MW); vėjo jėginių parką (21.4 MW); biokuro katilinę Panevėžyje (32 MW) – šis projektas finansuotas kartu su „Nordea“, „Swedbank“ finansuoja 80 proc. projekto. 2013 metais „Swedbank“ suteikė 20 mln. litų vertės finansavimą „Neo Group“ statomai biokuro katilinei. 24 MW galios biokuro katilinė bendrovei padės apsirūpinti pigesne iš biomasės išgaunama šiluma, kuri reikalinga PET granulių gamybai. Bendra projekto vertė – apie 34 mln. litų.

- Suteikiame daugiabučių namų atnaujinimo paskolas pagal programą JESSICA. Per 2013 metus pasirašytos 37 sutartys. Iš viso nuo 2011 metų yra pasirašyta 59 kredito sutartys už 12,7 mln. eurų.
- „Swedbank“ grupė kasmet matuoja savo veiklos poveikį klimato kaitai vertindama CO2 emisiją. Per 2013 metus „Swedbank“ Lietuvoje CO2 emisija sumažėjo 55 proc. lyginant su 2012 metais (nuo 8344 t iki 4574 t). mažėjo banko patalpų plotas, elektros energijos sunaudojimas bei mažesnio transporto paslaugų naudojimo tam tikrose srityse.
- Atskirose srityse, tarkime, dėl mažesnio sunaudojamo popieriaus kiekio, „Swedbank“ Lietuvoje CO2 emisija sumažėjo 17 proc., lyginant su 2012 metų duomenimis.
- Per 2013 metus dėl „Swedbank“ Lietuvoje naudojamos žalios elektros energijos CO2 emisija sumažėjo 80 proc. lyginant su 2012 metų CO2 emisijos lygiu (nuo 4679 t CO2 iki 849 t CO2).

## „Swedbank“ visuomenėje

Esame įsitraukę sprendžiant socialinius visuomenės iššūkius, rūpinamės visuomenės edukacija finansų klausimais, toks požiūris yra mūsų verslo idėjos dalis. Bankas yra sudėtinė visuomenės dalis ir veikia neatsiejamai nuo jos.

Išskyrėme ir akcentuojame **socialinio, finansinio ir aplinkosauginio tvarumo kryptis**. Be to, kad sprendžiame socialinius visuomenės iššūkius (socialinio tvarumo kryptis), mes rūpinamės bendruomenių poreikiais, susijusiais su paskolomis, taupymu bei mokėjimais, ir skatiname stiprią ir tvarią finansinę situaciją, kuri ir ateities kartoms leis tenkinti savąsias reikmes (finansinio tvarumo kryptis) bei padedame saugoti gamtos resursus. Dirbame siekdami mažinti neatsinaujinančių pasaulio išteklių naudojimą (aplinkosauginio tvarumo kryptis).

Tvarumas yra užkoduotas mūsų vertybėse ir jį atspindi pagrindinis „Swedbank“ tikslas: skatinti stiprią ir tvarią daugelio gyventojų ir įmonių finansinę padėtį. Esame įsipareigoję tvariai ir atsakingai vystyti verslą, nes tikime, kad tik taip galime sukurti ilgalaikius santykius su mūsų klientais.

- **Edukacija – iniciatyva Kam to reikia?!** Skatiname visuomenę dalintis žiniomis su jaunąja karta: toliau vystome kartu su telekomunikacijų bendrove „Omnitel“ sukurta iniciatyvą „Kam to reikia?!“. Platformos [www.kamtoreikia.lt](http://www.kamtoreikia.lt) pagalba nutiesėme tiltus tarp Lietuvos mokyklų ir įvairių profesijų atstovų. Moksleiviai gali pasisemti gyvenimiškos patirties tiesiai iš profesionalų. Per 2013 metus prie iniciatyvos „Kam to reikia?!“ prisijungė 251 mokykla, 570 mokytojų, 98 įmonės, 313 praktikai, įvyko 960 verslo atstovų ir moksleivių susitikimų. Iš viso nuo iniciatyvos pradžios iki 2014 kovo 20 d. iniciatyvoje dalyvauja 671 mokykla, 218 įmonės, 1449 mokytojai, 762 praktikai. Sieksime, kad iki 2015 metų iniciatyvoje dalyvautų 95 proc. mokyklų, 400 įmonių, 2000 profesionalų ir būtų 3000 įgyvendintų projektų.

- **Jaunimo verslumo skatinimas** – „Lietuvos Junior Achievement“. Rūpindamiesi jaunosios kartos verslumu, remiame „Lietuvos Junior Achievement“ programą „Mokinių mokomosios bendrovės“. Per 2012-2013 mokslo metus mokiniai įkūrė 179 mokomąsias bendroves, kuriose sudalyvavo 1480 moksleivių. Moksleivių mokomųjų bendrovių programa 2012-2013 metais galėjo naudotis 330 mokyklų. 32 mokytojai nusprendė tapti šio projekto dalyviais.
- **Dėmesys startuoliams.** Tęsėme bendradarbiavimą su įvairiomis startuolių iniciatyvomis – drauge su „Hub Vilnius“ kvietėme dalyvauti „Hub Camp“ renginiuose, skatinančiuose naujų idėjų, socialinių ar ekonominių išvalgų ir sprendimų sklaidą. Savo patalpomis kvietėme naudotis tarptautinį forumą „Seed Forum“, kuriame startuoliai prisistato Lietuvos investuotojams.
- **Asmeninių finansų institutas.** 2013 m. įvyko 55 susitikimai su įvairiomis visuomenės interesų grupėmis. Jų metu Asmeninių finansų instituto (AFI) ekspertai skaitė pranešimus, paskaitas įvairiomis temomis daugiau nei 1100 moksleivių, 800 studentų bei 1000 specialistų ir gyventojų. 2013 metais AFI tapo Lietuvos banko inicijuoto Finansinio švietimo iniciatyvų koordinavimo komiteto nariais. Šis komitetas koordinuoja, sprendžia ir organizuoja finansinio švietimo veiksmus šalyje. AFI ekspertai prisidėjo prie pirmosios tarptautinės Vaikų finansinio raštingumo dienos Lietuvoje įgyvendinimo. 2013-ųjų pavasarį AFI suorganizavo moksleivių finansinio raštingumo konkursą „Finansų laboratorija 2013“, kuriame dalyvavo 120 moksleivių. 2013 metais jau 4 kartą bendradarbiaujant su Švietimo ir mokslo ministerija AFI suorganizavo Nacionalinę ekonomikos mokytojų konferenciją, kurioje dalyvavo apie 130 ekonomikos mokytojų iš visos Lietuvos.
- **„Velomaratonas“.** Propaguojame sveiką ir aktyvų gyvenimo būdą bei ekologiją, todėl remiame dviračių kultūrą puoselėjantį renginį „Velomaratonas“. Renginys atviras ne tik profesionalams, bet ir mėgėjams. Jame kviečiame dalyvauti kartu su šeima, draugais – taip prisidedame kurdami dviračių mylėtojų bendruomenę. 2013 m. „Velomaratono“ dalyvių skaičius viršijo 8000, dviratininkai iš visos Lietuvos atvyko į Vilnių išmėginti senamiestyje nusidriekusias „Velomaratono“ trasas. „Swedbank“ komanda, sudaryta iš „Swedbank“ darbuotojų, jų šeimos narių, draugų ir klientų, buvo pripažinta didžiausia – ją sudarė 320 narių.
- **Ekspertinė komunikacija visuomenei.** Vyriausiasis banko ekonomistas dr. Nerijus Mačiulis ir AFI vadovė Odeta Bložienė yra pripažinti nuomonės lyderiai – TNS LT duomenimis, 2013 m. jie pateko į dažniausiai žiniasklaidoje cituojamų įmonių atstovų penketuką, o N. Mačiulis apskritai buvo dažniausiai 2013 m. žiniasklaidoje cituotas finansų sektoriaus atstovas. Ekspertai aktyviai pasisako viešųjų bei privačių finansų valdymo klausimais, bendradarbiauja su verslo bendruomene ir valstybinėmis institucijomis, dalyvauja akademinėje veikloje.
- **Asmeninių finansų planavimo įrankis „Mano biudžetas“.** 2014 m. sausio 20 d. šiuo įrankiu aktyviam asmeninių finansų valdymui besinaudojančių asmenų skaičius pasiekė 34280.
- **Skatiname darbuotojus savanoriauti.** Užsiimti korporatyvine savanoryste darbuotojai gali darbo metu, naudodamiesi darbo priemonėmis (pvz.: automobiliu). Mūsų banko darbuotojai 2013 m. savanoriavo projekte „Kam to reikia?“, dalyvavo „Maisto banko“ produktų rinkimo akcijose, tvarkė aplinką kartu su „Darom 2013“, aukėjo kraują Nacionaliniam kraujo centrui, skaitė paskaitas universitetuose.
- **Sukčiavimo prevencija.** 2013 m. tęsėme aktyvų visuomenės informavimą ir kampanijas apie sukčiavimo atvejus. Didžiausias dėmesys buvo skiriamas sukčiavimo telefonu bei kredito kortelių duomenų vagysčių (skimmingo) prevencijai. Remiantis „Swedbank“ atlikta viešosios nuomonės apklausa, 1 iš 4 gyventojų vienaip ar kitaip buvo susidūrę su

sukčiais. Itin pažeidžiami yra tie žmonės, kurie niekuomet sukčiavimo grėsmių nėra aptarę su šeimos nariais ar giminaičiais. Prevencinės komunikacijos kanalais pasirinkome tradicines priemones – pranešimai spaudai, spaudos konferencijos bei platinome vaizdo reportažus ir informacinius grafikus. Komunikacijos kanalais pasirinkome tradicines priemones – pranešimus spaudai, spaudos konferencijas, platinome vaizdo reportažus, išsiuntėme informacinius grafikus „Šeimos susitarimas“ visoms seniūnijoms.

- Siekdami išsiklausyti į mūsų klientų nuomonę ir dalyvauti dialoge, su klientais kalbamės ten, kur jiems jau įprasta bendrauti – **socialinėje žiniasklaidoje**: esame aktyvūs savo paskyrose socialiniame tinkle „Facebook“, „Twitter“, „Youtube“ ir „Slideshare“ platformose. „Facebook“ ir „Twitter“ paskyrose klientai gali užduoti klausimus ir iškelti problemas, įrašus prižiūri ir į juos atsako banko specialistai. 2013 metais „Swedbank“ Lietuvoje išlaikė bankininkystės sektoriaus lyderio poziciją socialinėje žiniasklaidoje. Paskyra „Facebook“ klientai mielai renkami norėdami ne tik pasidalinti bendravimo su banku patirtimi, pasikonsultuoti dėl kasdienių bankininkystės klausimų, bet ir sekdami banko naujienas. Tai buvo pirmasis šaltinis, išpėjęs klientus apie internetinius sukčius ir nusikaltėlius, 2013 metais skleidusius gandus apie tariamą „Swedbank“ bankrotą. Čia pirmiausia publikavome informaciją apie stabilią banko situaciją, aktyvi komunikacija socialiniuose tinkluose sulaukė klientų palaikymo ir teigiamo įvertinimo dėl greitos reakcijos. Be to, vis didesniam bankinių paslaugų skaičiui persikeliant į elektroninę erdvę, kaip tik čia 2013 metais publikavome edukacinę medžiagą apie mobiliąją bankininkystę, interneto banko sprendimus, savitarnos galimybes ir globalias elektroninės bankininkystės technologijas. Šiuo metu „Swedbank“ Lietuvoje turi 43 000 „Facebook“ gerbėjų.
- Aktyviai prisidedame prie jaunimo švietimo ir **savo praktinėmis žiniomis papildome jų mokymosi programas**. Per 2013 m. turėjome apie 200 praktikantų, iš kurių 63 dalyvavo specialioje praktikantų programoje, kuri rengiama du kartus per metus. Po praktikos dalis jaunuolių lieka dirbti organizacijoje (2011 m. įdarbinti 23 proc. iš atlikusių praktiką, 2012 – 18 proc., 2013 m. – 16 proc.).
- 2013 metais išlaikėme tradiciją ir verslo klientus kvietėme į „**Verslo pusryčius**“ – tai renginiai, kurių metu įvairūs žymūs žmonės kalba verslui aktualiomis ir su tvarumu susijusiomis temomis. 2013 metais įvyko 8 tokie renginiai.
- Kartu su partneriu „Aukok.lt“ „Swedbank“ interneto banke esame sukūrę erdvę geriems darbams, taip siūlome savo klientams aukoti ir **prisidedame prie aukojimo kultūros Lietuvoje skatinimo**. Taip pat vykdėme programą, kurios metu skatinome savo klientus paaukoti sukauptus e-taškus, gautus už e-atsiskaitymus, vienai ar kelioms pasiūlytomis iniciatyvoms.
- 2013 metais per „Swedbank“ Lietuvoje darbuotojų vasaros šventę tradiciškai drauge su kolegomis atlikome **Gerą darbą**: gaminome ir konservavome dviejų rūšių uogienes ir apie 1200 indelių perdavėme partneriui „Maisto bankas“, kuris jas išdalino nepasiturintiems žmonėms. Gerą darbą nuveikiame kasmet, kiekvienos šventės metu.

## Įvertinimai

Klientų ir darbuotojų pasitenkinimo rodikliai, visuomenės pripažinimas ir įvertinimas už tai, kad jaučiamės atsakingi ir esame aktyvūs dalindamiesi žiniomis, savanoriaudami, yra ir didžiausias įvertinimas, ir toks pat didelis įpareigojimas. Tvirtai tikime, kad ateityje išliks tik tvarus verslas. Džiugu, kad esame įvertinti už pasiekimus:

- „Verslo žinių“ organizuotuose „Geriausio darbdavio“ rinkimuose užėmėme trečią vietą.

- Studentų organizacijos „Aisec“ buvome nominuoti kaip geriausia Lietuvos įmonė studentų praktikai atlikti.
- Nacionalinio atsakingo verslo apdovanojimų metu gavome Metų aplinkosaugos įmonės apdovanojimą.
- “Švedijos verslo apdovanojimuose” buvome įvertinti Socialinės atsakomybės apdovanojimu.
- 100 kolegų dalyvauja mūsų socialinėje iniciatyvoje „Kam to reikia?!“; šios iniciatyvos rėmuose 2013 metais suorganizavome Nacionalinę karjeros savaitę, kurios globėja buvo Lietuvos respublikos prezidentė Dalia Grybauskaitė. Jos metu į susitikimus su mokiniais įsitraukė ir 40 mūsų kolegų.
- Lietuvoje atliktas „DDB Brand Capital“ tyrimas parodė, kad „Swedbank“ prekės ženklas yra vienas mylimiausių – esame 6-oje 100-to mylimiausių prekės ženklų sąrašo vietoje (pirmoje - „Google“).
- Trečius metus ryšių su visuomene agentūros „Komunikacija ir konsultantai“ pristatomas socialinės žiniasklaidos indeksas rodo, kad ir 2013 metais „Swedbank“ išlaikė lyderio poziciją bankų sektoriuje.