

AS "Citadele banka"

Ilgtspējas pārskats

par periodu līdz

2018.gada 31.decembrim

PAR PĀRSKATU

Citadeles grupai ilgtermiņa nozīmē uzņēmējdarbības attīstīšanu ilgtermiņā, ņemot vērā sociālo, vides un ekonomisko apsvērumu ietekmi uz mūsu lēmumu pieņemšanu, piedāvātajiem produktiem un sniegtajiem pakalpojumiem.

Šajā dokumentā ir izklāstīti mūsu ilgtermiņa principi 2018. gadam. Mūsu ziņojumā ir izskaidrots, kā mēs pārvaldām ar ilgtermiņa saistītos jautājumus attiecībā uz mūsu uzņēmējdarbību, gan arī kā mūsu ilgtermiņa attīstības principi ietekmē veidu, kā mēs attīstām mūsu uzņēmējdarbību.

CITADELES GRUPA

Citadeles grupa piedāvā plašu bankas produktu un pakalpojumu klāstu klientiem, kas pārstāv privātpersonu, MVU un korporatīvo uzņēmumu segmentu. Grupa piedāvā arī privātā kapitāla pārvaldīšanas pakalpojumus, aktīvu pārvaldīšanu, dzīvības apdrošināšanu, pensiju fondu pārvaldīšanu, kā arī līzingu un faktoringa pakalpojumus.

AS “Citadele banka” Latvijā (turpmāk – banka Citadele) ir grupas mātesabiedrība. Tās filiāles darbojas Latvijā, Lietuvā, Igaunijā un Šveicē. Banka Citadele (Latvija) darbība sastāda 76% no grupas kopējiem aktīviem. 2018. gada 30. septembrī banka Citadele bija trešā lielākā banka Latvijā pēc kopējo klientu apjoma un ceturrtā lielākā banka pēc aktīvu, noguldījumu, izsniegto kredītu un bankomāta tīkla apjoma rādītājiem.

Atbilstoši klientu profilam Latvijā, Citadeles grupa darbojas trīs galvenajos segmentos:

- Privātpersonu un mazā biznesa apkalpošanas segments nodrošina plašu ikdienas bankas pakalpojumu un produktu klāstu - norēķinu un noguldījumu kontus, norēķinu kartes un kredītkartes, patēriņa un hipotekāros kredītus privātpersonām, maksājuma karšu termināļus, kā arī īstermiņa un ilgtermiņa kredīšanas iespējas;
- Korporatīvo klientu segmenta galvenie produkti iekļauj aizdevumus uzņēmuma attīstībai, īstermiņa kredītlīnijas, tirdzniecības finansēšanas pakalpojumus, maksājuma karšu termināļus, noguldījumu un naudas līdzekļu pārvaldīšanas pakalpojumus juridiskām personām;
- Privātā kapitāla pārvaldīšanas segmenta klientu attiecību speciālisti nodrošina plašu privātbankā pakalpojumu klāstu, privātā kapitāla pārvaldīšanas un pārskaitījumu nodrošināšanas pakalpojumus, fokusējoties uz privātbankā pakalpojumu sniegšanu Baltijas valstu klientiem.

Līdztekus darbībai Latvijā, Citadeles grupa sniedz bankas, līzingu un privātā kapitāla pārvaldīšanas pakalpojumus Lietuvā un Igaunijā, kā arī tās meitas sabiedrība piedāvā privātbankā pakalpojumus un privātā kapitāla pārvaldīšanas pakalpojumus Šveicē.

2018. gadā tika pieņemts lēmums par meitas sabiedrības AB “Citadele” bankas (Lietuva) reorganizāciju, apvienojot to ar AS “Citadele banka” (Latvija), un turpinot strādāt Lietuvā kā AS „Citadele banka” filiāle. Reorganizācija tika noslēgta 2019. gada 3. janvārī. Banku apvienošana palīdzēs ātrāk ieviest jaunus digitālos pakalpojumus Citadeles klientiem Lietuvā un īstenot efektīvāku grupas pārvaldību.

Ģeogrāfiskais izvietojums

2018. gada 31. decembrī Citadeles grupas filiāļu tīklā ietilpa 28 filiāles un klientu apkalpošanas centri Latvijā, 1 filiāle Igaunijā un 1 filiāle Lietuvā. AB „Citadele” bankas (Lietuvas meitas sabiedrībai) ir 8 klientu apkalpošanas vienības Lietuvā.

Citadele nodrošina arī internetbankas un mobilās bankas pakalpojumus Latvijā, Lietuvā un Igaunijā.

Valsts	Bankas pakalpojumi	Līzings	Aktīvu pārvaldīšana	Pensiju fondu pārvaldīšana	Dzīvības apdrošināšana
Latvija	==	==	==	==	==
Lietuva	==	==	==		
Igaunija	==	==	==		
Šveice	==		==		

Apbalvojumi

2018. gadā Citadele ir saņēmusi gan vietēja, gan starptautiska mēroga apbalvojumus. 2018. gadā viens no vadošajiem klientu servisa novērtēšanas uzņēmumiem Centrālajā un Austrumu Eiropā „Dive” atzina Citadelī par banku ar labāko klientu apkalpošanas servisu Latvijā un Lietuvā.

Kredītreitinga paaugstinājums

Starptautiskā reitingu aģentūra „Moody's Investors Service” 2018. gada oktobrī paaugstināja AS „Citadele banka” ilgtermiņa noguldījumu kredītreitingu no **Ba2 uz Ba1**, saglabājot pozitīvu nākotnes prognozi. Kā norāda „Moody's”, Citadeles kredītreitinga paaugstināšana galvenokārt ir saistīta ar veiksmīgu bankas stratēģijas īstenošanu, paplašinot darbību Baltijas valstīs. Reitinga paaugstināšanu pozitīvi ietekmēja arī augstāks kapitāla līmenis, augoša peļņit spēja, sliktu kredītu apjoma samazināšanās, bankas pārvaldības stiprināšana un risku mazināšana, kas saistīta ar starptautisku klientu apkalpošanu. „Moody's” pozitīvā reitinga prognoze ir saistīta ar prognozēm par labvēlīgiem ekonomiskajiem un bankas darbības vides apstākļiem, bankas pārvaldības spēcīgāšanos, kā arī Citadeles tirgus daļas turpmāku palielināšanos Baltijas valstīs, neraugoties uz augošo konkurenci.

Plašāka informācija par Citadeles grupas darbību, finanšu rezultātiem, ģeogrāfiskajiem tirgiem, riska politiku un grupas attīstību atrodama tīmekļa vietnes www.cblgroup.com sadaļās “Investoru attiecības” un “Par mums”.

GRUPAS VĪZIJA UN PAMATVĒRTĪBAS

Citadele grupas apņemšanās ievērot augstus ētikas standartus kalpo par bankas vīzijas un pamatvērtību pamatu. Grupas vīzija – kļūt par čempionu Baltijas banku vidū ir grupas pastāvēšanas pamatmērķis.

Grupas galvenās vērtības ir – Aspire, Personalize un Innovate:

- **Aspire** – mēs cenšamies sasniegt izcilību darbā ar katru klientu un visas Baltijas ekonomikas ietvaros. Mēs rūpējamies par klientiem, pastāvīgi piedāvājot klientiem kvalitatīvus pakalpojumus un speciālas zināšanas, kā arī demonstrējam izcilību visā, ko darām.
- **Personalize** – mēs vispirms redzam cilvēku un piešķiram bankai cilvēcisku aspektu. Mēs strādājam kopā, pret visiem komandas locekļiem izturamies ar cieņu, ievērojām pieklājību un profesionalitāti. Mēs saprotam ārējo vidi, banku nozari un ikdienas darbā pielietojam jaunas tendences un paraugprakses.
- **Innovate** – mēs nosakām standartus ar novatorisku produktu palīdzību. Mēs domājam “ārpus rāmjiem”, veicam personiskas darbības jauninājumu ieviešanai, pastāvošās prakses mainīšanai un atbalsta nodrošināšanai mainīgajā vidē. Mēs iedvesmojam citus un darbojamies kā komandas paraugs, ievērojot integritātes un ētikas normas.

Grupas pamatvērtību demonstrēšana reālos vārdos un darbos – tas ir veids, kā Citadele grupa nostiprina savu ētisko kultūru, nodrošina izcilu klientu pieredzi un paaugstina uzņēmuma zīmola vērtību. Grupai ir pienākums veicināt un uzturēt tādu darba vidi, kas atbalsta ētisku uzvedību, aktīvi uztur atklātu dialogu par ētisku uzvedību, ir brīva no jebkāda veida diskriminācijas, aizspriedumiem, jebkāda veida uzmākšanās darba vietā, pilnvaru ļaunprātīgas izmantošanas un necienīgas attieksmes. Tiek sagaidīts, ka darbinieki veic pienākumus pret grupu un tās klientiem godīgi, taisnīgi un profesionāli, izturoties ar cieņu pret ikvienu personu.

KORPORATĪVĀ PĀRVALDĪBA

Citadeles grupā ir ieviesta visaptveroša korporatīvās un risku pārvaldības struktūra, kas ļauj tai darboties, ievērojot caurspīdīguma un pārdomātas pieejas principus, lai nodrošinātu ieinteresēto pušu interešu sabalansēšanu un aizsardzību.

Vadības struktūras

Citadeles korporatīvo pārvaldību nodrošina akcionāru sapulce, padome un valde. Katrai no tām saskaņā ar Citadeles statūtiem, Latvijas Republikas likumu un citiem saistošiem tiesību aktiem ir savi pienākumi un pilnvaras.

Akcionāru sapulce ievēl padomes locekļus, kas savukārt ir atbildīgi par valdes locekļu ievēlēšanu amatā un uzraudzību. Valde, kas ir izpildinstitūcija, ir atbildīga par Citadeles darbības vadību ikdienā. Akcionāru sapulce ir atbildīga par dažādiem jautājumiem, tostarp par uzņēmuma gada pārskata apstiprināšanu, lēmuma pieņemšanu par peļņas izmantošanu, izmaiņām konstitucionālajos dokumentos, izmaiņām uzņēmuma pamatkapitālā, vērtspapīru emisiju un konversiju, padomes locekļu, revidentu, kontrolieru iecelšanu un atcelšanu no amata, kā arī citiem jautājumiem.

Bankas padome sastāv no 9 padomes locekļiem:

Vārds, uzvārds	Pašreizējais amats	Sākotnējās iecelšanas datums
Timothy Clark Collins	Padomes priekšsēdētājs	2015. gada 20. aprīlis
Elizabeth Critchley	Padomes priekšsēdētāja vietniece	2015. gada 20. aprīlis
James Laurence Balsillie	Padomes loceklis	2015. gada 20. aprīlis
Dhananjaya Dvivedi	Padomes loceklis	2015. gada 20. aprīlis
Lawrence Neal Lavine	Padomes loceklis	2015. gada 20. aprīlis
Klāvs Vasks	Padomes loceklis	2010. gada 30. jūnijs
Nicholas Dominic Haag	Padomes loceklis	2016. gada 19. decembris
Karina Saroukhanian	Padomes locekle	2016. gada 19. decembris
Sylvia Yumi Gansser Potts	Padomes locekle	2018. gada 29. oktobris

Saistībā ar Citadeles padomes reorganizāciju, Karina Saroukhanian atkāpās no padomes locekles amata 2018. gada 1. septembrī un Catherine Margaret Ashton atkāpās no padomes locekles amata 2018. gada 14. septembrī. 2018. gada 28. septembrī Bankas ārkārtas akcionāru sapulce pārvēlēja padomi, ievēlot padomē Sylvia Yumi Gansser Potts, kuru nominēja ERAB, kā arī Karina Saroukhanian. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas apstiprinājums tika saņemts 2018. gada 29. oktobrī.

Bankas Valde sastāv no 8 valdes locekļiem:

Vārds, uzvārds	Pašreizējais amats	Atbildības joma
Guntis Beļavskis	Valdes priekšsēdētājs, prokūrists	Valdes priekšsēdētājs
Valters Ābele	Valdes loceklis, prokūrists	Risku direktors
Santa Purgaile	Valdes locekle	Korporatīvo klientu apkalpošanas direktore
Vladislavs Mironovs	Valdes loceklis	Privātpersonu klientu apkalpošanas direktors
Uldis Upenieks	Valdes loceklis	Direktors par atbilstības jautājumiem
Slavomir Mizak	Valdes loceklis	Tehnoloģiju attīstības direktors
Johan Åkerblom	Valdes loceklis, prokūrists	Finanšu direktors
Kaspars Jansons	Valdes loceklis	Direktors par operacionāliem jautājumiem

Johan Åkerblom valdes locekļa pienākumus sāka pildīt 2018. gada 1. februārī. Kaspars Jansons valdes locekļa pienākumus sāka pildīt 2018. gada 22. jūnijā. Iepriekšējais valdes loceklis Kaspars Cikmačs atkāpās no valdes locekļa amata ar 2018. gada 22. jūniju.

Iekšējā kontrole

Iekšējās kontroles sistēmas mērķis ir pārliecināties, ka bankas un grupas aktīvi tiek nodrošināti pret zaudējumiem, neatļautu pārvaldību, ka ar darbību saistītie riski tiek pastāvīgi identificēti un pārvaldīti, kapitāla apjoms ir pietiekams, lai segtu bankai un grupai raksturīgos un iespējamos riskus, darījumi tiek veikti saskaņā ar bankas un grupas noteiktajām procedūrām, ka banka un grupa rīkojas saprātīgi, piesardzīgi un efektīvi, pilnībā ievērojot normatīvo aktu prasības, kā arī ka bankas un grupas vadības līmenī konstatētie trūkumi tiek novērsti.

Bankas valde un padome ir atbildīgas par kopējās iekšējās kontroles sistēmas izveidi un tās efektīvu darbību. Lai nodrošinātu pienācīgu atbildību attiecībā uz finanšu pārskatu sagatavošanu un tajos izklāstītās informācijas patiesumu, objektivitāti, caurspīdīgumu un pilnīgumu, grupā tiek izmantotas atbilstošas, iekšējos noteikumus aprakstītas grāmatvedības metodes.

Iekšējā audita daļa ir iesaistīta bankas un grupas iekšējās kontroles sistēmas uzraudzībā un novērtēšanā. Iekšējās audita daļas sagatavotie iekšējā audita rezultātu pārskati tiek nosūtīti bankas valdei, padomei un revīzijas komitejai, kas cita starpā uzrauga iekšējās kontroles un risku pārvaldības sistēmas efektivitāti. Iekšējā audita daļa pilda savus pienākumus saskaņā ar atbilstošajiem normatīvajiem aktiem, iekšējā audita profesionālās prakses standartiem un bankas un grupas iekšējiem noteikumiem.

Risku vadība

Informācija par risku vadības sistēmas elementiem ir pieejama AS „Citadele banka” atsevišķajā un grupas konsolidētajā gada pārskatā par 2018. gada 31. decembrī noslēgto gadu, un Risku pārvaldības un Kapitāla pietiekamības pārskatos, kas publicēti bankas tīmekļa vietnē www.cblgroup.com (sadaļa „Par mums”, apakšsadaļa „Korporatīvā pārvaldība”).

Grupas konsolidētais pārskats un bankas atsevišķais pārskats par 2018. gada 31. decembrī noslēgto gadu ir pieejams tīmekļa vietnē www.cblgroup.com, sadaļa „Investoriem”, apakšsadaļa „Finanšu atskaites”.

SOCIĀLĀ ATBILDĪBA

Sociālās atbildības jomā Citadelei ir trīs darbības virzieni:

- atbildīga bankas pakalpojumu sniegšana, veicinot Baltijas ekonomikas attīstību
- paplašināt iespējas uzņēmumiem un iedzīvotājiem
- paplašināt iespējas cilvēkiem ar invaliditāti un veicināt to iesaisti sabiedrībā.

Atbildīga uzņēmējdarbība

Lai īstenotu **atbildīgu bankas pakalpojumu sniegšanu**, mēs mērķtiecīgi attīstām komunikāciju ar klientiem, lai veidotu viņu izpratni par bankas pakalpojumiem, to sniegtajām iespējām un arī saistībām un riskiem. Īstenojot atbildīgu kredīvēstīšanu, mēs rūpīgi izvērtējam katru potenciālā kredītņēmēja spēju uzņemties kredītsaistības. Uzņēmumu kredīvēstīšanas jomā papildus likumdošanā noteiktajām nozarēm, ko nav atļauts finansēt, un rūpējoties par iedzīvotāju fizisko un garīgo veselību, banka nepiešķir finansējumu projektiem, kas paredzēti tabakas produktu vai stipro alkoholisko dzērienu ražošanai vai eksportam, kazino vai citu azartspēļu nolūkiem. Mēs vērtējam arī katra iesniegtā projekta ietekmi uz vidi.

Grupa veic visus nepieciešamos pasākumus, lai ievērotu visus likumus un banku regulatoru izdotos noteikumus, jo īpaši noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas, pretkorupcijas un starptautisko un valsts sankciju režīma atbilstības jomās. 2018. gadā Citadelei tika veikts neatkarīgs ārējais audits AML (noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas) jomā. Tajā tika atzīmēts, ka Citadele ir ieviesusi vadošās prakses, kas atkārtoti apliecina tās līdera pozīciju AML atbilstības jomā Baltijas reģionā.

Lai veicinātu Baltijas ekonomikas attīstību, mūsu biznesa stratēģija ir **īpaši vērsta uz mazo un vidējo uzņēmumu attīstības veicināšanu**, jo uzskatām, ka tas ir pamats valsts ekonomiskajai izaugsmei. Līdztekus, lai veicinātu iedzīvotāju dzīves līmeņa uzlabošanu un energoefektivitāti, uzņēmumu kredīvēstīšanas jomā īpaši atbalstām ēku siltināšanas, lauksaimniecības, kā arī ražošanas efektivizēšanas projektu īstenošanu. Turklāt Citadeles finansējums veicina arī mazo un vidējo uzņēmumu attīstību dažādās nozarēs, tostarp profesionālo pakalpojumu, nekustamā īpašuma, būvniecības, pārtikas ražošanas un citās jomās.

Lai uzlabotu finansējuma pieejamību mazajiem uzņēmumiem un padarītu bankas pakalpojumu pieejamību vienkāršāku, Citadele bija pirmā banka Baltijas valstīs, kas līdzīgi kā iepriekš privātpersonām, arī uzņēmumiem ieviesa jaunu tiešsaistes instrumentu uzņēmuma individuālā kredītreitinga noteikšanai. Tas ļauj uzņēmumu vadītājiem vairāk pievērsties biznesam un noskaidrot mikrokredīta pieejamību un nosacījumus tiešsaistē. Šis jaunais tiešsaistes instruments dod iespēju jebkuram Latvijas mazam un vidējam uzņēmumam dažu minūšu laikā noskaidrot pieejamo mikrokredīta summu un piedāvāto procentu likmi neatkarīgi no tā, kuras bankas klients tas ir.

Attīstot dažādus bankas produktus, kā arī **ieviešot inovatīvus risinājumus banku pakalpojumu jomā**, mēs pilnveidojam un vienkāršojam gan uzņēmumu īpašnieku, gan privātpersonu iespējas saņemt kvalitatīvus bankas pakalpojumus. Inovāciju ieviešana banku pakalpojumu jomā ir būtisks Citadeles stratēģiskās darbības virziens. Citadele ir pirmā banka Baltijā, kas ieviesa maksājumus ar viedtālruni, bankomātus ar skārienjūtīgiem ekrāniem, maksājumu kartes ar integrēto e-talona funkciju un citas.

2018. gadā Citadeles grupa turpināja ieviest un attīstīt jaunus digitālos risinājumus, produktus un pakalpojumus, lai apmierinātu klientu vēlmes vairākās jomās: uzlaboja internetbanku un mobilo lietotni, turpināja atjaunināt bezkontakta maksājumu termināļus un uzstādīja jaunus bankomātus ar skārienjūtīgiem ekrāniem. Citadele kļuva par pirmo banku Latvijā, kas mobilajā lietotnē ieviesa sejas atpazīšanas funkciju, lai autorizētos un apstiprinātu maksājumus. Arī, lai nodrošinātu ātru, ērtu un drošu mijiedarbību ar klientiem, autorizējoties mobilajā lietotnē, veicot maksājumus un pārvaldot karšu drošību, ir ieviesta sejas atpazīšanas (Face ID) un pieskārienu (Touch ID) funkcionalitāte.

Tā kā Citadele ir izvirzījusi sev **mērķi paplašināt iespējas cilvēkiem ar invaliditāti** un veicināt viņu iespēju iesaistīties sabiedrībā, 24 bankas filiāles Latvijā ir aprīkotas ar ratiņkrēslu uzbrauktuvi (1 filiālē tehnisku iemeslu dēļ uzbrauktuvi nav iespējams nodrošināt).

Atbalsta projekti

Lai veicinātu uzņēmējdarbības vides attīstību Latvijas reģionos, 2018. gadā Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera ar bankas Citadele atbalstu organizēja vairākas izglītojošas konferences uzņēmējiem un cilvēkiem, kas interesējas par uzņēmējdarbību.

Kopš 2012.gada Citadeles galvenais sadarbības partneris sociālās atbildības jomā ir Latvijas un Lietuvas paralimpiskās komitejas, kuras Citadele atbalsta ar mērķi uzlabot iespējas cilvēkiem ar invaliditāti, palīdzot viņiem labāk integrēties sabiedrībā un sniedzot viņiem iespēju sasniegt savus mērķus.

Lai talantīgiem jauniešiem ar invaliditāti paplašinātu iespējas iegūt augstāko izglītību, kopš 2015. gada Citadele sadarbībā ar nodibinājumu „Vītolu fonds” īsteno īpašu stipendiju programmu.

„New York Knicks” basketbola komandas spēlētāji Kristaps Porziņģis un Mindaugas Kuzminskas, kā arī tenisa zvaigzne Aļona Ostapenko, pasaules boksa čempions Mairis Briedis un pasaules līmeņa rallijkrosa braucējs Reinis Nitišs ir Citadeles zīmola vēstneši Baltijā. Ar šo sadarbību Citadele vēlas iedvesmot cilvēkus un uzņēmumus augt un sasniegt izcilus rezultātus. Citadele cer, ka sadarbība ar Kristapu veicina entuziasmu, centību, iedvesmu un lepmumu par to, ka esam no Kristapa Porziņģa dzimtenes, kas spēj sasniegt pārsteidzošus rezultātus.

Procedūras un politikas

Lai īstenotu sociālo atbildību, Citadele rīkojas saskaņā ar virkni procedūrām un politikām, piemēram, Vides un sociālā riska vadība juridisko personu kredītēšanas darījumos, AS „Citadele banka” grupas ziedošanas un sponsorēšanas aktivitāšu īstenošanas kārtību, Pretkorupcijas politiku, Datu aizsardzības politiku un citām.

Pretkorupcijas politika

Bankas darbība ir balstīta uz caurskatāmām un ilgtspējīgām aktivitātēm finanšu tirgos. Banka savā darbībā neatzīst un nepieļauj korupciju, kā arī sagaida līdzvērtīgu attieksmi un uzvedību no saviem darbiniekiem, klientiem un sadarbības partneriem. Banka savā darbībā ievēro principu nepiedāvāt kukuļus vai jebkādu citus nesankcionētus maksājumus vai pamudinājumus, ne arī pieprasīt kukuļus vai nesankcionētus maksājumus no esošiem vai potenciāliem klientiem un sadarbības partneriem. Bankas darbiniekiem ir aizliegts pieņemt vai sniegt kukuļus, būt par starpniekiem vai kā citādi iesaistīties kukuļošanā paša darbinieka, darbinieka ģimenes vai citu personu interesēs.

Korupcijas riska savlaicīgai identificēšanai un izpratnei Banka nodrošina skaidrus un nepārprotamus iekšējos tiesību aktus un regulējumu jomās, kuras ir prioritāras pretkorupcijas principu un atklātuma nodrošināšanai, kas aprakstītas bankas izstrādātajās politikās un procedūrās, kā piemēram, Ētikas kodeksā, Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas politikā, Interesu konfliktu politikā, sniedzot ieguldījumu pakalpojumus un ieguldījumu blakuspakalpojumus, Ziņojumu par pārkāpumiem izvērtēšanas kārtībā, Darbinieku darījumu uzraudzības politikā un citās.

Citadele ir izstrādājusi iekšēju pārkāpumu ziņošanas procesu, kur darbiniekiem ir iespēja ziņot, tostarp anonīmi, par iekšējo vai ārējo noteikumu pārkāpumiem. To iespējams izdarīt, izmantojot iekšējās interneta lapas saiti „Ziņot par pārkāpumu” vai arī sūtot vēstuli pa pastu, vai ar kurjeru to adresējot atbilstošajai kontaktpersonai.

Visiem darbiniekiem ir regulāri jāsaņem obligātā apmācība par Korupcijas riska un krāpšanas novēršanu, un visiem bankas darbiniekiem ir jāsniedz bankai ikgadējs apliecinājums par Pretkorupcijas politikā noteikto principu ievērošanu.

DARBINIEKI

2018. gada 31. decembrī Citadeles grupā strādāja 1,492 (2017: 1,540) un bankā 1,147 (2017: 1,173) pilna laika darbinieki.

Citadeles grupas mērķis ir kļūt par Latvijā iekārojamāko darba devēju. Grupa pastāvīgi strādā pie sava kā darba devēja tēla, talantu piesaistes un noturēšanas, kā arī tiek īstenotas iekšējās programmas, kas veicina darbinieku lojalitāti un motivāciju. Reizi mēnesī visām Citadeles grupas funkcionālajām struktūrvienībām tiek organizēta darbinieku piesaistes aptauja, kā arī tiek izveidotas fokusa grupas aptaujā iegūto rezultātu uzlabošanai. Lai varētu piedāvāt konkurētspējīgu atbildību saviem darbiniekiem, Citadeles grupa seko līdzi tirgus tendencēm.

Atalgojuma politika

Citadeles grupas atalgojuma politika ietver pamata atbildību (fiksētu pamatalgu), mainīgu atbildību (motivācijas sistēmu, no darba rezultātiem atkarīgu gada prēmiju, ilgtermiņa motivācijas plānu) un citus labumus (veselības apdrošināšanu, Citadeles grupas produktus ar ģipšu darbinieku likmi).

Darbinieku apmācību programma

Banka saviem darbiniekiem piedāvā apmācības, seminārus un ārējo sertifikāciju. Darbiniekiem ir iespēja arī izmantot bankas E-apmācību sistēmu, kurā saņemt mācību materiālus un kārtot attiecīgos eksāmenus. Šie papildinājumi veicina katra darbinieka attīstību un izaugsmi uzņēmuma ietvaros.

Cits

Citadele atbalsta automašīnām alternatīvu pārvietošanos un aktīvu dzīvesveidu, tādēļ bankas centrālā biroja ēkā darbiniekiem ir pieejamas ērtas, apsargātas velonovietnes un dušas. Tāpat centrālā biroja ēkā darbiniekiem ir nodrošināta pieeja atpūtas zonai. Domājot par bankas darbinieku un klientu ērtībām, 2018.gada 30.augustā, centrālajā birojā tika atvērts pusdienu restorāns “Chef Rids Brunchery”, kas tā apmeklētājiem mūsdienīgā un mājīgā atmosfērā piedāvā augstas kvalitātes pārtiku.