

AS "Citadele banka"

# Ilgtspējas pārskats

par periodu līdz

2020. gada 31. decembrim



## Ilgtspējas pārskats

Citadeles grupai ilgtspēja 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 ilgtspējas principi 2020. gadam. Mūsu ziņojumā ir izskaidrots, kā mēs pārvaldām ar ilgtspēju saistītos jautājumus attiecībā uz uzņēmējdarbību, gan arī kā mūsu ilgtspējīgas attīstības principi ietekmē veidu, kā mēs attīstām savu darbību.

### Par Citadele grupu

AS „Citadele banka” (Citadele, Banka) ir Latvijā reģistrēta banka, kas piedāvā plašu banku produktu klāstu privātpersonu, MVU un korporatīvā segmenta klientiem. Banka nodrošina arī privātā kapitāla un aktīvu pārvaldīšanas, dzīvības apdrošināšanas, pensiju fondu pārvaldīšanas, līzīngā un faktoringa produktus. Papildus banku pakalpojumiem Citadele piedāvā virkni jaunās paaudzes finanšu pakalpojumu, t.sk. mūsdienīgu mobilo lietotni, bezkontakta un zibmaksājumus, iespēju kļūt par klientu attālināti un labāko klientu servisu.

### Galvenais darbības tirgus – Baltijas valstis

AS „Citadele banka” ir grupas mātes sabiedrība, kurai ir meitas banka Šveicē, kā arī citas meitas sabiedrības, kuru vidū ir finanšu pakalpojumu uzņēmumi. Citadeles galvenais tirgus ir Baltijas valstis - Latvija, Lietuva un Igaunija.

2020. gada 31. decembrī Latvijā izsniegtie kredīti sastāda 57% no kopējā portfeļa (876 miljoni eiro), kam seko Lietuva ar 32% portfeļa (494 miljoni eiro) un Igaunija ar 10% (149 miljoni eiro).

#### Baltijas valstis sastāda:

- ✓ 83% no Grupas aktīviem
- ✓ 88% no Grupas noguldījumiem
- ✓ 99% no Grupas aizdevumiem



Citadele tirgus daļa uz 2020. gada 31. decembri bija 12.2% no kopējiem aizdevumiem, 18.5% no kopējiem noguldījumiem un 18.0% no kopējiem aktīviem, liecina Finanšu Nozares Asociācijas dati.

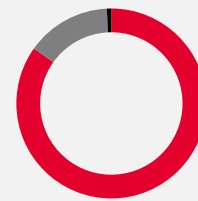
### Stabila klientu bāze

Aktīvo klientu skaits uz 2020. gada 31. decembri sasniedza visu laiku augstāko līmeni - 326 tūkstošus klientu, kas ir par 4% vairāk kā gadu iepriekš. Mobilās lietotnes lietotāju un Internetbankas klientu skaits pieauga attiecīgi par 9% un 1%, sasniedzot 143 tūkstošus aktīvo Mobilās lietotnes lietotāju un 195 tūkstošus aktīvo Internetbankas klientu.

### Aktīvo klientu skaits pa valstīm



**326k**  
Aktīvo klientu



■ Latvija  
■ Lietuva  
■ Igaunija

### Izplatīšanas kanāli

2020. gada 31. decembrī AS „Citadele banka” filiāļu tīklā ietilpa 20 filiāles un klientu apkalpošanas centri Latvijā, 1 filiāle Igaunijā un 1 filiāle Lietuvā. Citadelei ir 2 klientu konsultāciju centri Latvijā. Lietuvas filiālei ir 5 klientu apkalpošanas vienības Lietuvā. Citadele nodrošina arī internetbankas un mobilās bankas pakalpojumus Latvijā, Lietuvā un Igaunijā.

### Ģeogrāfiskais izvietojums

	LV	LT	EE	CH
Bankas pakalpojumi	■	■	■	■
Līzings	■	■	■	
Aktīvu pārvaldīšana	■	■	■	■
Pensiju Fondu pārvaldīt.	■			
Dzīvības apdrošināšana	■			

LV – Latvija, LT – Lietuva, EE – Igaunija, CH – Šveice

### Citadele kredītreitings - Baa3, pozitīvs

Starptautiskā reitingu aģentūra “Moody’s Investors Service” ir piešķirusi kredītreitingu Baa3 ar pozitīvu nākotnes perspektīvu. Galvenais reitinga pamatojums:

- Spēcīgs kapitāla līmenis
- Bankas pārvaldības uzlabojums, tirgus daļas palielināšanās Baltijas valstīs, nerezidentu segmenta apjoma samazināšanās

#### Moody’s (2021. gada 17. februāris)

Ilgtermiņa depozītu	Baa3
Ilgtermiņa sadarbības partnera riska reitings	Baa2
Īstermiņa depozītu	P-3
Īstermiņa sadarbības partnera riska reitings	P-2

Prognoze: Pozitīva  
 Detalizētu informāciju par reitingiem skatīt reitingu aģentūras mājas lapā [www.moody.com](http://www.moody.com)

## Grupas vīzija un pamatvērtības

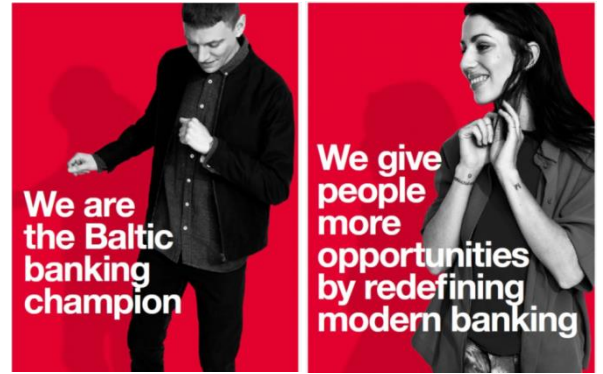
Citadele grupas apņemšanās ievērot augstākos ētikas standartus kalpo par bankas vīzijas un pamatvērtību pamatu. Grupas vīzija ir kļūt par čempionu Baltijas banku vidū. Grupas galvenās vērtības ir **Aspire, Personalize** un **Innovate**. 2020. gada decembrī kultūras transformācijas ietvaros tika ieviesta un prezentēta ceturrtā vērtība – **Act**.

**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, izturamies ar cieņu pret visiem komandas locekļiem, ievērojam pieklājību un profesionalitāti. Mēs saprotam ārējo vidi, banku nozari un ikdienas darbā pielietojam jaunas tendences un praksi.

**Innovate** – mēs nosakām standartus ar novatorisku produktu palīdzību. Mēs domājam "ārpus rāmjiem", katrs personīgi strādājam ar mērķi ieviest jauninājumus, mainīt pastāvošās prakses un nodrošināt atbalstu mainīgajā vidē. Mēs iedvesmojam citus un darbojamies kā komandas paraugs, ievērojot integritātes un ētikas normas.

Grupas pamatvērtību atspoguļošana reālos darbos – tas ir veids, kā Citadele grupa nostiprina savu kultūru, nodrošina izcilu klientu pieredzi un reprezentē Citadeli. Grupas mērķis ir veicināt un uzturēt tādu darba vidi, kas uztur atklātu dialogu un 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.



### Aspire

Mēs cenšamies sasniegt izcilību darbā ar ikvienu klientu visas Baltijas ekonomikas ietvaros

### Personalize

Mēs vispirms redzam cilvēku un piešķiram bankai cilvēcisku aspektu

### Innovate

Mēs nosakām standartus ar novatorisku produktu palīdzību

### Act

Mēs rīkojamies, lai nodrošinātu izcilu klientu pieredzi

## Grupas produktu un pakalpojumu klāsts

### Privātpersonas

Privātpersonas tiek apkalpotas Latvijā, Lietuvā un Igaunijā. Sniegtie pakalpojumi ietver visaptverošus banku un konsultāciju pakalpojumus, kas tiek nodrošināti ar filiāļu, internetbankas un mobilās lietotnes starpniecību.

### MVU

Mikro, mazie un vidējie uzņēmumi Latvijā, Lietuvā un Igaunijā tiek apkalpoti filiālēs, ar internetbankas un mobilās lietotnes palīdzību. Tiek piedāvāti e-komercijas pakalpojumi un finansējums MVU attīstībai.

### Korporatīvais segments

Korporatīvā segmenta klienti tiek apkalpoti Latvijā, Lietuvā un Igaunijā. Klientiem tiek nodrošināta individuāla pieeja apkalpošanā Baltijā, piedāvājot kompleksus finansēšanas un e-komercijas risinājumus.

### Līzings

Līzingu un faktoringa pakalpojumi privātpersonām un uzņēmumiem Latvijā, Lietuvā un Igaunijā.

### Aktīvu pārvaldīšana

Privātbaņķieru pakalpojumi, konsultācijas, investīciju un aktīvu pārvaldīšanas pakalpojumi turīgiem klientiem Latvijā, Lietuvā un Igaunijā.

### Investīciju pārvaldība

CBL Asset Management ir viena no vadošajām ieguldījumu pārvaldes sabiedrībām Baltijas reģionā, kuru pakalpojumu klāstā ietilpst valsts fondēto pensiju plānu pārvaldība, investīciju fondu un aktīvu portfeļu pārvaldība.

## Galvenie finanšu rādītāji

Miljonos eiro	2020	2019	2018
Neto procentu ienākumi	67.5	84.6	82.6
Neto komisijas naudas ienākumi	30.2	30.9	33.4
Neto finanšu un pārējie ienākumi	(3.1)	8.4	11.2
<b>Pamatdarbības ienākumi</b>	<b>94.7</b>	<b>123.9</b>	<b>127.2</b>
Pamatdarbības izdevumi	(80.0)	(82.8)	(85.4)
Neto kredītu zaudējumi un uzkrājumi	(10.5)	(3.7)	(7.0)
<b>Neto peļņa</b>	<b>3.6</b>	<b>36.5</b>	<b>34.8</b>
Vidējo aktīvu atdeve (ROA)	0.09%	1.07%	1.10%
Vidējā kapitāla atdeve (ROE)	1.05%	11.5%	12.3%
Izmaksu-ienākumu attiecība (CIR)	84.5%	66.8%	67.1%
Riska cenas rādītājs (COR)	0.6%	0.2%	0.5%
<i>Koriģēts par vienreizēju notikumu*:</i>			
Pamatdarbības ienākumi	123.5	123.9	127.2
Neto peļņa	32.4	36.5	34.8
Vidējo aktīvu atdeve (ROA)	0.78%	1.07%	1.10%
Vidējā kapitāla atdeve (ROE)	9.5%	11.5%	12.3%
Izmaksu-ienākumu attiecība (CIR)	64.8%	66.8%	67.1%
Miljonos eiro	31 Dec 2020	31 Dec 2019	31 Dec 2018
Kopā aktīvi	4,597	3,743	3,052
Aizdevumi klientiem	1,541	1,568	1,396
Klientu noguldījumi	3,671	3,290	2,645
Akcionāru kapitāls	344	341	297
Kredītu-noguldījumu attiecība	42%	48%	53%
Kapitāla pietiekamības rādītājs (CAR), pārejas perioda, ieskaitot perioda rezultātu	26.0%	22.2%	20.1%
Pirmā līmeņa kapitāla pietiekamības rādītājs (CET1), pārejas perioda, ieskaitot perioda rezultātu	22.1%	18.8%	16.7%
Pilna laika darbinieki	1,230	1,369	1,492

\* 2020. gads koriģēts par vienreizējiem zaudējumiem no speciāliem riska ierobežošanas pasākumiem (28.8) miljonu eiro apmērā, kas uzrādīti peļņas vai zaudējumu pozīcijā "Neto finanšu un pārējie ienākumi"

### Galvenie finanšu rādītāji

**Grupas aktīvi** 2020. gada 31. decembrī sasniedza 4,597 miljonus eiro, uzrādot 23% pieaugumu salīdzinājumā ar 2019. gada beigām (3,743 miljoni eiro).

Kopējais **aizdevumu portfelis** uz 2020. gada 31. decembri bija 1,541 miljons eiro, līdzīgi kā gadu iepriekš. Klientiem jaunus aizdevumus izsniegti 477 miljoni eiro.

**Klientu noguldījumi**, kas ir nozīmīgākais finansējuma avots, pieauga par 12% salīdzinājumā ar 2019. gada beigām. Baltijas klientu noguldījumi palielinājās par 458 miljoniem eiro, 18% pieaugums gada laikā. 2020. gada 31. decembrī kopējie Grupas noguldījumi sasniedza 3,671 miljonus eiro.

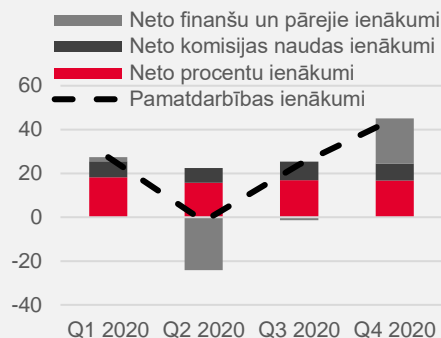
**Pamatdarbības ienākumus** šajā periodā ietekmēja ar Covid-19 saistītais ekonomiskās aktivitātes samazinājums. 2020. gada 1. pusgadā ieviestie aizsardzības un proaktīvie pasākumi negatīvi ietekmējuši bankas peļņu.

Biznesa aktivitāte atgriezās gada otrajā pusē, un 4. ceturksnī neto peļņa sasniedza 24.1 miljonus eiro. 2020. gads tika noslēgts ar 3.6 miljoniem eiro neto peļņu.

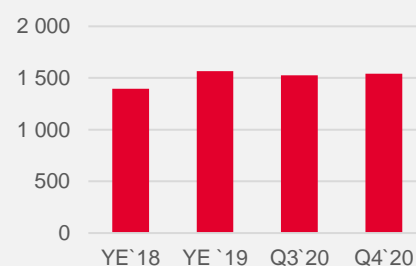
Banka turpina darbību ar **spēcīgiem kapitāla un likviditātes rādītājiem**. Grupas kapitāla pietiekamības rādītājs (CAR) 2020. gada 31. decembrī sasniedza 26.0%, un likviditātes seguma rādītājs (LCR) bija 356%.

*Plašāka informācija par Citadeles grupas finanšu rezultātiem publicēta Grupas mājas lapas [www.cblgroup.com](http://www.cblgroup.com) sadaļā "Investoru attiecības".*

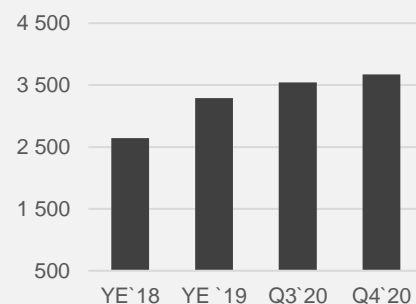
### Pamatdarbības ienākumi, EURm



### Aizdevumi, EURm



### Noguldījumi, EURm



## Korporatīvā pārvaldība

AS „Citadele banka” ir Citadeles grupas mātes uzņēmums. Citadele banka ir akciju sabiedrība. 75% plus viena akcija bankā Citadele pieder starptautisku investoru konsorcijs, kuru vada „Ripplewood Advisors LLC”. Eiropas Rekonstrukcijas un attīstības bankai (ERAB) pieder 25% mīnus viena akcija.

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 līdzsvaru 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. Bankas padome sastāv no 9 padomes locekļiem, kuri tiek ievēlēti uz 5 gadiem. Bankas valde sastāv no 8 valdes locekļiem. Uz 2020. gada 31. decembri valde sastāv no 7 valdes locekļiem. Lēmumi tiek pieņemti atklātā balsošanā ar vienkāršu klātesošo valdes locekļu balsu vairākumu. Valde, kas ir izpildinstitūcija, ir atbildīga par Citadeles darbības vadību ikdienā.

Akcionāru sapulce ir atbildīga par dažādiem jautājumiem, tostarp par Grupas gada pārskata apstiprināšanu, lēmumu par peļņas sadali, izmaiņām uzņēmuma pamatkapitālā un/ vai statūtos, padomes locekļu, revidentu iecelšanu un atbrīvošanu no amata, kā arī citiem jautājumiem.

#### Padomes sastāvs uz 2020. gada 31. decembri

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 loceklis	2016. gada 19. decembris
Sylvia Yumi Gansser Potts	Padomes loceklis	2018. gada 29. oktobris

Pārskata periodā Bankas Padomes sastāvs nav mainījies.

#### Valdes sastāvs uz 2020. gada 31. decembri

Vārds, uzvārds	Pašreizējais amats	Atbildības joma
Johan Åkerblom	Valdes priekšsēdētājs	Valdes priekšsēdētājs un finanšu direktors
Valters Ābele	Valdes loceklis	Risku direktors
Vladislavs Mironovs	Valdes loceklis	Privātpersonu klientu apkalpošanas direktors
Uldis Upenieks	Valdes loceklis	Direktors par atbilstības jautājumiem
Slavomir Mizak	Valdes loceklis	Tehnoloģiju attīstības direktors
Kaspars Jansons	Valdes loceklis	Direktors par operacionāliem jautājumiem
Vaidas Žagūnis	Valdes loceklis	Korporatīvo klientu apkalpošanas direktors

Kopš 2020. gada 2. marta Johan Åkerblom, iepriekš Bankas finanšu direktors, ir valdes priekšsēdētājs. No 2020. gada 2. marta no amata atkāpās ilggadējais Bankas valdes priekšsēdētājs Guntis Beļavskis. 2020. gada 1. martā valdei pievienojās Vaidas Žagūnis, kurš ir atbildīgs par korporatīvo klientu apkalpošanas biznesa attīstību un vadību Baltijas valstīs. Pēc pārskata gada beigām, ar 2021. gada 1. janvāri Vladislavs Mironovs ir pārņēmis atbildību par stratēģijas izpildi, digitālo evolūciju un biznesa attīstību, Valters Ābele ir finanšu direktors, bet Slavomir Mizak vada apvienoto IT un operacionālo jomu. Direktors par operacionāliem jautājumiem Kaspars Jansons atkāpās no amata 2021. gada 1. janvārī. Kaspars Jansons turpina darbu bankā Citadele, sadarbojoties ar akcionāriem. No 2021. gada 1. februāra Bankas valdei pievienojās Rūta Ežerskienē, uzņemoties atbildību par privātpersonu un mazo un vidēju uzņēmumu segmenta attīstību.

## Ilgtspēja

### Ilgtspējas jomā Citadelei ir trīs darbības virzieni:

- ✓ Atbildīga bankas pakalpojumu sniegšana, veicinot Baltijas ekonomikas attīstību
- ✓ Sociāli atbildīga banka
- ✓ Piedāvāt banku pakalpojumus, kas atbalsta videi draudzīgu uzņēmējdarbību un ekonomiku

### 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 kredītēšanu, mēs rūpīgi izvērtējam katra potenciālā kredītņēmēja spēju uzņemties kredītsaistības. Uzņēmumu kredītēšanas 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.

Grupa veic visus nepieciešamos pasākumus, lai ievērotu visus likumus un banku nozares uzraudzības prasības, it īpaši noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas, pretkorupcijas un starptautisko un valsts sankciju režīma atbilstības jomās.

Lai veicinātu ilgtspējīgu Baltijas ekonomikas attīstību, mūsu biznesa stratēģija ir vērsta uz mazo un vidējo uzņēmumu attīstības veicināšanu dažādās nozarēs, tostarp ražošanas, būvniecības, profesionālo pakalpojumu un citās jomās.

Attīstot bankas produktus un ieviešot inovatīvus risinājumus banku pakalpojumu jomā, mēs tiecamies vienkāršot un pilnveidot klientu iespējas saņemt labākos bankas pakalpojumus. Citadele ir ieviesusi virkni digitālo jauninājumu, tādus kā maksājumus ar viedtālruni un NFC maksājumus, zibmaksājumus, tiešsaistes rīku kredītreitinga noteikšanai un iespēju kļūt par klientu attālināti. Lai atbilstu klientu prasībām attiecībā uz piedāvājumiem banku produktiem un pakalpojumiem, Citadele 2020. gada laikā turpināja inovatīvu digitālo risinājumu attīstību un ieviešanu. Citadele ieviesa ApplePay Baltijā un e-komercijas risinājumu Klix, ļaujot klientiem izbaudīt ērtāku iepirkšanās pieredzi. Klienti Latvijā var saņemt no Citadeles tūlītēju individuālu piedāvājumu hipotekārajam un patērīna kredītiem digitālajos kanālos. X smart kartes tika ieviestas studentiem un junioriem, un tika ieviestas jaunās paaudzes X kartes, kas balstītas uz abonēšanas plānu.

### Sociālā atbildība

Lai veicinātu toleranci sabiedrībā, mēs atbalstām un rīkojam labdarības projektus – cilvēkiem, dzīvniekiem un dabai. Esam izvirzījuši sev mērķi paplašināt iespējas cilvēkiem ar invaliditāti un veicināt viņu iespēju iesaistīties sabiedrībā.

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

Jaunu talantīgu jauniešu atbalstam, 2019. gadā Citadele ir parakstījusi sponsorēšanas līgumu, lai atbalstītu Rīgas Biznesa skolas (RBS) studiju programmu "Datorzinātne un organizāciju tehnoloģijas". Finansiālais atbalsts paredzēts stipendiju izmaksai un RBS Business Intelligence Lab aprīkojuma nodrošināšanai. Programma pieder Latvijas Universitātei un Rīgas Tehniskajai universitātei sadarbībā ar Bufalo universitāti (ASV).

Citadeles sadarbība ar zīmola vēstnešiem, pasaules klases basketbolistiem Kristapu Porziņģi, Mindaugas Kuzminskas, tenisisti Aļonu Ostapenko un rallij krosa braucēju Reini Nitišu, vērsta uz vēlmi iedvesmot cilvēkus un uzņēmumus augt un sasniegt izcilus rezultātus.

2020. gadā Citadele atbalstīja maznodrošinātās ģimenes un cilvēkus, veicot ziedojumu labdarības organizācijām un pārtikas bankām Baltijā.

Lai palielinātu izpratni par finanšu pakalpojumiem un produktiem, 2020. gada vasarā Citadelē notika finanšu prātības nometne bērniem, kurā Citadeles eksperti dalījās savās zināšanās par budžeta plānošanu, ekonomikas būtību, bankas darbību - zināšanas, kas sniegtu bērniem finanšu izglītības pamatus.

### Atbalsts videi draudzīgai uzņēmējdarbībai un ekonomikai

Klimata pārmaiņas un ar klimatu saistītie riski kļūst par galveno prioritāti daudzām nozarēm, tostarp finanšu iestādēm. Citadeles darbība ietekmē klimatu gan tiešā, gan netiešā veidā:

- tiešā veidā no bankas pašas darbības, un
- netiešā veidā - sniedzot bankas produktus un pakalpojumus

Citadele 2020. gadā ir samazinājusi komandējumus un braucienus ar dienesta automašīnām par 43% salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu (nobraukti 317 tūkstoši km). Elektroenerģijas patēriņš ir samazinājies par 23% salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu (3,555 tūkstoši kWh). Citadele atbalsta automašīnām alternatīvu pārvietošanos un bankas centrālā biroja ēkā darbiniekiem ir pieejamas ērtas, apsargātas velonovietnes un dušas. Bankas ikdienas darbībā virzāmies uz pilnībā "bez papīra" pieeju, digitalizējot gan klientu apkalpošanā ietvertos dokumentus, gan iekšējo procesu dokumentus. Lai mazinātu ietekmi uz vidi, darbinieki tiek aicināti ierobežot drukāšanu un šķirot atkritumus. Grupas ietvaros darbinieki tiek aicināti

izmantot attālinātos komunikācijas rīkus, datu apmaiņas un uzglabāšanas risinājumus, lai pārorientētos uz "bezpapīra uzņēmumu". 2020. gadā printeru skaits tika samazināts par 80% (42 printeri Latvijas biroja ēkā).

Finanšu sektors var novirzīt kapitāla plūsmu tā, lai panāktu ilgtspējīgāku ekonomiku. 2020. gada 4. ceturksnī Citadele uzsāka jaunas kampaņas, lai mudinātu uzņēmumus atjaunot savu autoparku ar videi draudzīgām elektromašīnām, tādējādi palīdzot ekonomikai piekļūt ilgtspējīgiem aktīviem par pievilcīgāku cenu. Citadele turpinās izstrādāt jaunus piedāvājumus atbalstam pārejai uz zaļo ekonomiku.

Banka izvērtē potenciālo projektu ietekmi uz vidi, vērtējot aizdevuma pieteikumus. Vides un sociālo risku novērtējums ir daļa no aizdevuma izsniegšanas procesa juridiskām personām. Lai veicinātu iedzīvotāju dzīves līmeņa uzlabošanu un energoefektivitāti, uzņēmumu kredīvērtēšanas jomā īpaši atbalstām ēku siltināšanas, lauksaimniecības, kā arī ražošanas efektīvizēšanas projektu īstenošanu.

Nemot vērā ilgtspējas apsvērumu nozīmi finanšu sistēmā, bankas meitas uzņēmums un pensiju pārvaldītājs CBL Asset Management (CBL AM) ir izveidojis ilgtspējīgu iespēju ieguldījumu plānu. Tas ir pensiju plāns, kura pensiju uzkrājumi investēti tādos uzņēmumos, kas ir ilgtspējīgas darbības līderi savā nozarē. CBL Asset Management ir pievienojies arī ANO atbilstīgai deklarācijai par Atbildīgu investīciju principu ievērošanu. Parakstot šo deklarāciju, CBL AM ir apņēmies, ka turpmāk uzņēmums pastiprināti analizēs arī vides, sociālos un korporatīvās pārvaldības (ESG) faktorus, izvērtējot un pieņemot lēmumu par investīcijām, vienlaikus veicinot šādas prakses izplatīšanos industrijā.

## 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 noteikumos 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.

## Procedūras un politikas

Lai īstenotu ilgtspējas principus savā darbībā, Citadele rīkojas saskaņā ar virkni procedūrām un politikām, piemēram, potenciālo projektu ietekme uz vidi tiek vērtēta, pamatojoties uz "Aizdevuma izniegšana juridiskām personām" procedūru un "Vides un sociālā riska inspekcijas" instrukciju. Sociālās atbildības jomā, Citadeles, cita starpā, darbojas saskaņā ar procedūru AS "Citadele banka" grupas ziedošanas un sponsorēšanas aktivitāšu īstenošanas kārtība" kas nosaka ziedošanas un sponsorēšanas mērķus, principus un kritērijus, 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.

## Iekšējie tiesību akti korupcijas riska savlaicīgai identificēšanai un izpratnei

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, Interesešu 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. Visi darbinieki ir izgājuši apmācības par korupcijas riska un krāpšanas novēršanu, kā arī sniedz ikgadēju apliecinājumu par Pretkorupcijas politikā noteikto principu ievērošanu.

## Darbinieki

**2020. gada 31. decembrī Citadele grupā strādāja 1,230 (2019: 1,369) un Bankā strādāja 1,152 (2019: 1,292) pilnas slodzes ekvivalenti darbinieki (FTE). Darbinieku skaita samazinājums atspoguļo ieviestos efektivitātes pasākumus.**

### Citadeles grupas mērķis ir kļūt par vēlamāko darba devēju

Citadele Grupa pastāvīgi strādā pie savu darbinieku labklājības un motivācijas uzlabošanas, kā arī ievieš programmas jaunu talantu piesaistei un esošo darbinieku noturēšanai. Katru gadu Citadeles darbiniekiem tiek organizēta darbinieku piesaistes aptauja, un veidotas fokusa grupas aptauju kvalitātes uzlabošanai.

Citadele grupa uzrauga tirgus tendences, lai saviem darbiniekiem piedāvātu konkurētspējīgu atalgojumu. Citadele grupas mērķis ir būt vēlamākajam darba devējam Latvijā, balstoties uz vērtību kopumu, kas atspoguļo uz sniegumu balstītu darbību, un koncentrēšanos uz rentabilitāti.

### Atalgojuma politika

Citadele grupas atalgojuma politika ir izstrādāta, lai piesaistītu, motivētu, noturētu un attīstītu profesionālus un talantīgus darbiniekus, nodrošinot bankai tās īstermiņa un ilgtermiņa mērķu sasniegšanu.

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

### Darbinieku apmācību programma

Citadele grupa saviem darbiniekiem piedāvā apmācības, seminārus un ārējo sertifikāciju, nodrošinot attīstības un izaugsmes iespējas uzņēmumā. Darbiniekiem ir iespēja arī izmantot bankas E-apmācību sistēmu, kurā saņemt mācību materiālus un kārtot attiecīgos eksāmenus.

### Labklājība

Citadele atbalsta 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. gadā centrālajā birojā tika atvērts pusdienu restorāns "Chef Rids Brunchery", kas tā apmeklētājiem mūsdienīgā un mājīgā atmosfērā piedāvā augstas kvalitātes pārtiku.

Līdz ar Covid-19 izplatību Eiropā, bija nepieciešams ātri pielāgoties neparedzētiem apstākļiem. Citadele ieviesa būtiskus piesardzības pasākumus, lai aizsargātu bankas darbiniekus, klientus un partnerus, un veica virkni darbību, lai līdz minimumam mazinātu traucējumus Grupas darbībā Covid-19 uzliesmojuma laikā, piem. tika izveidota komanda, lai efektīvi pārvaldītu pandēmijas situāciju un nodrošinātu ātru lēmumu pieņemšanu un saziņu. Visiem darbiniekiem tika nodrošināta Covid-19 veselības apdrošināšana un iespēja strādāt attālināti (vidēji 75% darbinieku strādāja attālināti). Darbinieki, kuri strādā uz vietas, tika sadalīti komandās. 2020. gada lielāko daļu Citadele filiāles strādāja pēc principa "apmeklējums pēc iepriekšēja pieraksta". Tika veikti visi piesardzības pasākumi, lai klienti un darbinieki būtu drošībā, t.sk. pretvīrusu aizsardzības komplekti (sejas maskas, individuāli roku dezinfekcijas līdzekļi) filiāles darbiniekiem.



**1,230**  
**Darbinieki**

2020. gada 31. decembris, Grupa

**Strādājam pie tā, lai kļūtu par vēlamāko darba devēju**

#### Talanta attīstība

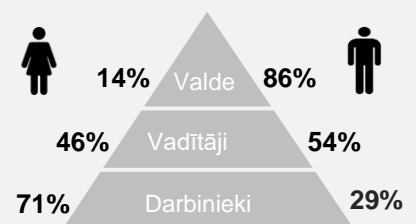
- Personalizēti attīstības plāni
- Mācību programma
- Vadības prasmju attīstības programmas

#### Mērķis kļūt par vēlamāko darba devēju

- Konkurētspējīgs atalgojums
- Uzņēmuma iekšējās aktivitātes un iniciatīvas
- Pievilcīgi labumi

#### Darbinieki pēc dzimuma un amata

Citadele Grupa, izņ. Šveici, 01/01/2021



	Sievietes	Vīrieši
Latvija	68%	32%
Lietuva	69%	31%
Igaunija	74%	26%
Kopā	68%	32%

#### Darbinieki pēc vecuma

	<30	30-40	40-50	50+
Latvija	22%	40%	25%	13%
Lietuva	29%	39%	21%	10%
Igaunija	19%	40%	34%	6%
Kopā	23%	40%	25%	12%



## Plašāka informācija par Citadeli

Plašāka informācija par Citadeles grupas darbību, finanšu rezultātiem, ģeogrāfiskajiem tirgiem, riska politiku un grupas attīstību atrodama tīmekļa vietnes [www.cblgroup.com](http://www.cblgroup.com) sadaļās "Investoru attiecības" un "Par mums".

Informācija par **risku vadības** sistēmas elementiem ir pieejama AS „Citadele banka” atsevišķajā un grupas konsolidētajā gada pārskatā par 2020. gada 31. decembrī noslēgto gadu, un Risku pārvaldības un Kapitāla pietiekamības (3. pīlāra) pārskatos, kas publicēti bankas tīmekļa vietnē [www.cblgroup.com](http://www.cblgroup.com) (sadaļa „Par mums”, apakš sadaļā „Korporatīvā pārvaldība”).

## Vairāk informācijas pieejama



### Mājas lapā

[www.cblgroup.com](http://www.cblgroup.com)



### Finanšu pārskatos

<https://www.cblgroup.com/lv/investors/financial-reports/>



### Risku pārvaldības un kapitāla pietiekamības ziņojumos

<https://www.cblgroup.com/lv/about/governance/risk-management/>