

A large, stylized, three-dimensional letter 'C' logo is positioned on the right side of the page. It is rendered in a dark red color with a slight shadow, giving it a sense of depth. The background is a solid, vibrant red color.

AS „Citadele banka”

ILGTSPĒJAS PĀRSKATS

Par gadu, kas noslēdzās
2021. gada 31. decembrī

Saturs

Par Citadele Grupu	3
Par mums	3
Grupas vīzija un pamatvērtības	4
Produkti un pakalpojumi	4
Galvenie finanšu rādītāji	5
Korporatīvā pārvaldība	6
Ilgtspēja	7
Ilgtspēja Citadelē	7
ANO Atbildīgas banku darbības pamatprincipi	8
Ilgtspējas pārvaldība	9
Citadeles pieeja klimata risku pārvaldībai	10
ESG rādītāji	11
Vide (E)	12
Sociālā ietekme (S)	16
Korporatīvā pārvaldība (G)	20

Par Citadele grupu

AS „Citadele banka” (Citadele, Banka) piedāvā plašu banku produktu klāstu privātpersonu, MVU un korporatīvā segmenta klientiem. Banka nodrošina arī aktīvu pārvaldīšanas, dzīvības apdrošināšanas, pensiju fondu pārvaldīšanas, līzingu un faktoringa produktus.

Papildus tradicionālajiem 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

Grupas galvenais tirgus ir Baltijas valstis - Latvija, Lietuva un Igaunija. AS „Citadele banka” ir grupas mātes sabiedrība, kurai ir vairākas meitas sabiedrības, tostarp finanšu pakalpojumu uzņēmumi un meitas banka Šveicē (šobrīd pārdošanas procesā).¹

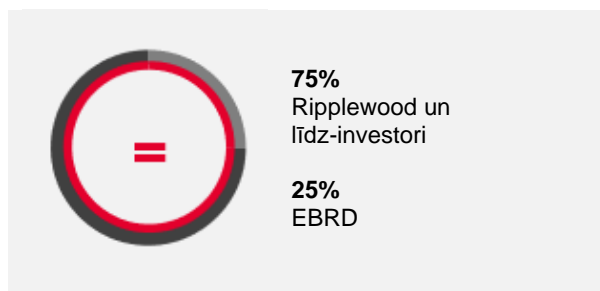
2021. gada 31. decembrī Latvijā izsniegtie kredīti sastāda 48% no kopējā portfeļa (1,299 miljoni eiro), kam seko Lietuva ar 37% portfeļa (1,001 miljoni eiro), Igaunija ar 14% (380 miljoni eiro) un pārējās valstīs ar 1% (20 miljoni eiro).

Baltijas valstīs sastāda:

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

Citadele tirgus daļa uz 2021. gada 30. septembri bija 18% no kopējiem aizdevumiem, 19% no kopējiem noguldījumiem un 19% no kopējiem aktīviem, liecina Finanšu Nozares Asociācijas dati.

Akcionāri



Aptuveni 75% akciju bankā Citadele pieder starptautisku investoru konsorcijs, kuru vada „Ripplewood Advisors LLC”. Eiropas Rekonstrukcijas un attīstības bankai (ERAB) pieder aptuveni 25% akciju.

Izplatīšanas kanāli

2021. gada 31. decembrī AS „Citadele banka” filiāļu tīklā ietilpa 19 filiāles un klientu apkalpošanas centri Latvijā, 1 filiāle Igaunijā un 1 filiāle Lietuvā. Citadelei ir 4 klientu konsultāciju centri Latvijā. Lietuvas filiālei ir 6 klientu apkalpošanas vienības Lietuvā. Citadele nodrošina arī internetbankas un mobilās bankas pakalpojumus Latvijā, Lietuvā un Igaunijā.

Ģeogrāfiskais izvietojums

	LV	LT	EE	CH ¹
Bankas pakalpojumi	■	■	■	■
Līzings	■	■	■	
Aktīvu pārvaldīšana	■	■	■	■
Pensiju Fondu pārvaldīt.	■			
Dzīvības apdrošināšana	■	■		

LV – Latvia, LT – Lithuania, EE – Estonia, CH – Switzerland

Augoša klientu bāze

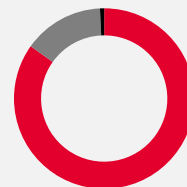
Mēs lepojāmies ar pastāvīgi pieaugošo aktīvo klientu skaitu, kas uz 2021. gada 31. decembri sasniedza 361 tūkstoši klientu, 11% pieaugums gada laikā. Mobilās lietotnes aktīvo klientu skaits sasniedza 207 tūkstošus, 41% vairāk kā gadu iepriekš.

Aktīvo klientu skaits



361k

Aktīvo klientu



■ Latvia
■ Lithuania
■ Estonia

Citadele kredītreitings – Baa2, stabils

Starptautiskā reitingu aģentūra “Moody’s Investors Service” ir piešķīrusi kredītreitingu Baa2, ar stabili nākotnes prognozi (2021. gada 13. septembrī).

Galvenais reitinga pamatojums:

- Pietiekams finansējums un likviditāte, kam pamatā uz noguldījumiem balstīts finansēšanas modelis ar zemu atkarību no nerezidentu finansējuma
- Spēcīga kapitalizācija un aktīvu kvalitātes uzlabošanās

Moody’s (2021. gada 13. septembris)

Ilgtermiņa depozītu	Baa2
Sadarbības partnera riska reitings	Baa1/P-2
Īstermiņa depozītu	P-2
BCA, koriģēts BCA	ba1/ ba1
Prognoze	Stabila

Detalizētu informāciju par reitingiem skatīt reitingu aģentūras mājas lapā www.moody.com

¹ AS Citadele banka Citadele ir noslēgusi līgumu ar Trusted Novus Bank Limited par tai piederošās meitas sabiedrības Šveicē Kaleido Privatbank AG pārdošanu. Darījumu plānots pabeigt līdz 2022. gada beigām, pēc regulatoru atļauju saņemšanas.

Grupas vīzijas 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 **Act, Aspire, Innovate** un **Personalize**.

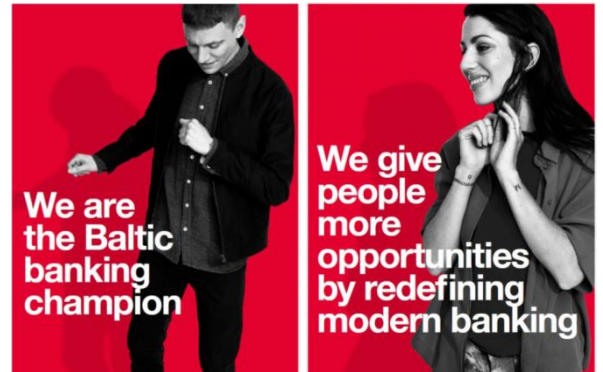
Act - mēs radām savas iespējas un pildām solījumus. Mēs iedvesmojam citus ar savu piemēru, mēs uzticamies un esam uzticami. Mēs esam atbildīgi par savu komandu.

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.



Act

Mēs radām iespējas un pildām solījumus.

Aspire

Mēs rodam risinājumu katram klientam lai atbalstītu Baltijas ekonomiku

Innovate

Mēs nosakām standartus ar novatorisku produktu palīdzību

Personalize

Mēs vispirms redzam cilvēku un piešķiram bankai cilvēcisku aspektu

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. Fokuss uz POS termināliem.

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

Līzings 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	2021	2020	2019	2018
Neto procentu ienākumi	108.1	67.5	84.6	82.6
Neto komisijas naudas ienākumi	36.5	30.2	30.9	33.4
Neto finanšu un pārējie ienākumi	9.2	(3.1)	8.4	11.2
Pamatdarbības ienākumi	153.7	94.7	123.9	127.2
Pamatdarbības izdevumi	(95.0)	(80.0)	(82.8)	(85.4)
Neto kredītu zaudējumi un uzkrājumi	(1.8)	(10.5)	(3.7)	(7.0)
Neto peļņa	55.0	3.6	36.5	34.8
Vidējo aktīvu atdeve (ROA)	1.14%	0.09%	1.07%	1.10%
Vidējā kapitāla atdeve (ROE)	14.8%	1.05%	11.5%	12.3%
Izmaksu-ienākumu attiecība (CIR)	61.8%	84.5%	66.8%	67.1%
Riska cenas rādītājs (COR)	0.1%	0.6%	0.2%	0.5%
<i>Koriģēts par vienreizēju notikumu*:</i>				
Pamatdarbības ienākumi	153.7	106.0	123.9	127.2
Neto peļņa	55.0	14.9	36.5	34.8
Vidējo aktīvu atdeve (ROA)	1.14%	0.36%	1.07%	1.10%
Vidējā kapitāla atdeve (ROE)	14.8%	4.4%	11.5%	12.3%
Izmaksu-ienākumu attiecība (CIR)	61.8%	75.5%	66.8%	67.1%

Miljonos eiro	31 Dec 2021	31 Dec 2020	31 Dec 2019	31 Dec 2018
Kopā aktīvi	5,055	4,597	3,743	3,052
Aizdevumi klientiem	2,702	1,541	1,568	1,396
Klientu noguldījumi	3,814	3,671	3,290	2,645
Akcionāru kapitāls	397	344	341	297
Kredītu-noguldījumu attiecība	71%	42%	48%	53%
Kapitāla pietiekamības rādītājs (CAR), pārejas perioda, ieskaitot perioda rezultātu	18.9%	26.0%	22.2%	20.1%
Pirmā līmeņa kapitāla pietiekamības rādītājs (CET1), pārejas perioda, ieskaitot perioda rezultātu	16.4%	22.1%	18.8%	16.7%
Pilna laika darbinieki	1,335	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", un vienreizēju peļņu EUR 17.5 miljonu apmērā no Latvijas centrālās biroja ēkas atgriezeniskās nomas pārdošanas darījuma un Lietuvas ēkas pārdošanas.

Galvenie finanšu rādītāji

Spēcīgi finanšu rezultāti ar neto peļņu 55.0 miljoni eiro 2021. gadā un kapitāla atdevi 14.8%. 2021. gada 4. ceturkšņa neto peļņa sasniedza 10.3 miljonus eiro.

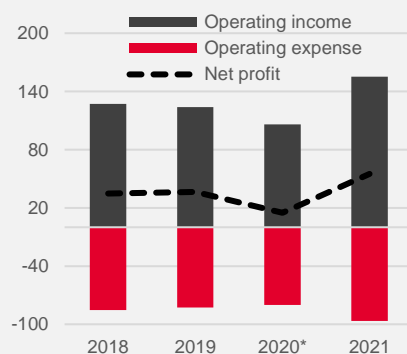
Kopējais **aizdevumu portfelis** 2021. gadā bija 2,702 miljoni eiro, kas ir par 75% vairāk nekā 2020. gada beigās. Portfeļa pieaugumu ietekmēja SIA UniCredit Leasing (pārdēvēts par SIA Citadele Leasing) iegāde 2021. gada sākumā. Portfeļa kvalitāte turpināja uzlaboties un slikto kredītu rādītājs uz 2021. gada 31. decembrī bija 3.3%, salīdzinot ar 3.5% 2020. gada beigās. Baltijas privātpersonu, MVU, korporatīvā un līzinga segmenta klientiem jaunais aizdevumos izsniegts 1.1 miljards eiro, 2.3 reizes vairāk kā 2020. gadā.

Klientu **noguldījumi**, kas ir nozīmīgākais finansējuma avots, **pieauga** par 4% salīdzinājumā ar 2020. gada beigām. Baltijas iekšzemes klientu noguldījumi palielinājās par 363 miljoniem eiro (+11%). 2021. gada 31. decembrī kopējie Koncerna noguldījumi bija 3,814 miljoni eiro.

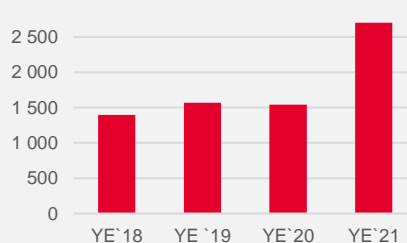
Banka turpina darbību ar pietiekamiem kapitāla un likviditātes rādītājiem. 2021. gada 31. decembrī kapitāla pietiekamības rādītājs (CAR, ieskaitot perioda rezultātu) bija 18.8% un likviditātes seguma rādītājs (LCR) bija 207%

Plašāka informācija par Citadeles grupas finanšu rezultātiem publicēta Grupas mājas lapas www.cblgroup.com sadaļā "Investoru attiecības".

Pamatdarbības ienākumi, EURm



Aizdevumi, EURm



Noguldījumi, EURm



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 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. 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 2021. 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 2021. gada 31. decembri

Vārds, uzvārds	Amats un Atbildības joma
Johan Åkerblom	Valdes priekšsēdētājs
Valters Ābele	Valdes loceklis finanšu jautājumos
Vladislavs Mironovs	Valdes loceklis stratēģijas jautājumos
Uldis Upenieks	Valdes loceklis atbilstības jautājumos
Slavomir Mizak	Valdes loceklis tehnoloģiju un operacionālajos jautājumos
Vaidas Žagūnis	Valdes loceklis korporatīvo klientu apkalpošanas jautājumos
Rūta Ežerskienė	Valdes locekle privātpersonu apkalpošanas jautājumos
Jūlija Lebedinska-Ļitvinova	Valdes locekle risku jautājumos

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. Iepriekšējais direktors par operacionāliem jautājumiem Kaspars Jansons atkāpās no amata 2021. gada 1. janvārī. No 2021. gada 1. februāra Bankas valdei pievienojās Rūta Ežerskienė. Rūta Ežerskienė ir valdes locekle privātpersonu apkalpošanas jautājumos. No 2021. gada 16. jūnija Bankas valdei kā valdes locekle risku jautājumos pievienojās Jūlija Lebedinska-Ļitvinova.

Ilgtspēja

Ilgtspēja Citadelē

Finanšu iestādēm ir svarīga loma sabiedrībā. Kā finanšu starpniekiem mums ir jāsniedz ieguldījums ilgtspējīgā ekonomikas attīstībā un jāatbalsta pāreja uz ilgtspējīgu sabiedrību kā galveno finanšu ekosistēmas daļu. Banku darbība balstās uz sabiedrības uzticību; līdz ar to Citadeles grupas mērķis ir rīkoties atbildīgi un sabiedrības ilgtermiņa interesēs.

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

ANO Ilgtspējīgas attīstības mērķi (IAM), kas formulēti 2015. gadā, veido ietvaru valstīm, uzņēmumiem un sabiedrībām, kā panākt ilgtermiņa ekonomisko izaugsmi, sociālo iekļaušanu un vides aizsardzību. 17 IAM nosaka galvenos mērķus, kas ir sīkāk sadalīti 169 uzdevumos, lai identificētu konkrētas darbības.

Parakstot Atbildīgas banku darbības principus (Principles for Responsible Banking), mēs apņemamies pielāgot savu biznesa stratēģiju un sniegt ieguldījumu ANO Ilgtspējīgas attīstības mērķu un Parīzes nolīguma sasniegšanā.

Citadele ir identificējusi un prioritizējusi piecus no ANO ilgtspējīgas attīstības mērķiem, kas ir saistīti ar mūsu biznesa stratēģiju un ilgtspējas darbu un kuros mums ir vislielākā iespēja radīt ietekmi. Savā ikdienas darbībā mēs ievērojam arī citus IAM. Mērķi tika noteikti, balstoties uz diskusijām ar ieinteresētajām pusēm – padomi, valdi un IAM tēmās iesaistītajiem darbiniekiem. Citadele plāno turpināt ESG būtiskuma un ietekmes novērtējumu, lai nodrošinātu, ka tās ESG stratēģija ir saskaņā ar visu ieinteresēto pušu interesēm.

Par šo ziņojumu

Šajā ziņojumā ir izklāstīti mūsu ilgtspējas principi 2021. gadā un plāni 2022. gadam. Tajā 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. Ilgtspējas ziņojums ir sagatavots saskaņā ar Finanšu instrumentu tirgus likumu. Nākamajā pārskata periodā (par 2022. gadu) Citadele plāno uzlabot Ilgtspējas pārskatu sniegšanu un veikt to saskaņā ar starptautiskajiem tirgus standartiem.



Veselīgas dzīves nodrošināšana un labbūtības uzsvēršana visos vecuma posmos ir būtiska ilgtspējīgai attīstībai. Citadele atbalsta aktīvu dzīvesveidu un darba un privātās dzīves līdzsvaru, piedāvājot saviem darbiniekiem virkni priekšrocību un strādā pie veselīga un sabalansēta dzīvesveida atbalstītu vērtību popularizēšanas, kam ir ietekme uz kopējo sabiedrības labbūtības līmeni un palīdz pārvarēt veselības problēmas.



Piekluve uzticamai un ilgtspējīgai enerģijai par pieņemamu cenu ir svarīga sociālajai labklājībai un pārejai uz zaļo ekonomiku. Citadele sniedz ieguldījumu atjaunojamās enerģijas īpatsvara palielināšanā globālajā energoresursu patēriņā, sniedzot finansējumu mūsu korporatīvajiem klientiem zaļā sektora tehnoloģiju projektu attīstībai, t.sk. saules paneļu iegāde, vēja parku attīstība un ražotņu modernizācija.



Citadele sniedz ieguldījumu Baltijas ekonomikas ilgtspējīgā izaugsmē, sekmējot privāto, MVU un korporatīvo klientu attīstību, nodrošinot tiem piekļuvi finansējumam, investīciju produktiem, inovatīviem banku risinājumiem, kā arī ar jaunu darba vietu radīšanu. Mēs strādājam, lai nodrošinātu vienlīdzīgas iespējas visiem, un attīstību jaunatnei sekmējot piekļuvi pienācīgām darba iespējām, ieguldot izglītības pasākumos un apmācībās, kas atbilst darba tirgus prasībām un palielina finanšu prātību



Citadeles misija ir modernizēt banku sektoru un piedāvāt plašākas iespējas klientiem un uzņēmumiem visā Baltijā. Mēs strādājam, lai veicinātu infrastruktūras un inovāciju attīstību. Uzturot ilgtermiņa attiecības ar mūsu korporatīvajiem klientiem, mēs sniedzam ieguldījumu infrastruktūras un tehnoloģiju attīstības stiprināšanā. Mūsu pakalpojumu digitalizācija, funkcionāli un uzticami tiešsaistes un e-komercijas risinājumi, nepārtraukti jauns attālināto produktu piedāvājums ļauj mums atbalstīt inovatīvas vides attīstību, saskaņā ar mūsu privāto un MVU klientu vēlmēm palīdzot viņiem sasniegt izvirzītos mērķus.



Finanšu sektors var novirzīt kapitāla plūsmu, lai panāktu ilgtspējīgāku ekonomiku. Citadele aicina izmantot videi draudzīgu un ilgtspējīgu uzņēmējdarbības praksi un plāno turpināt izstrādāt jaunus piedāvājumus, kas atbalsta pāreju uz zaļo ekonomiku. Lai ierobežotu Citadeles darbības tiešo ietekmi uz klimatu, Citadele strādā pie zaļā biroja iniciatīvu ieviešanas, plāno sākt samazināt savas CO2 pēdas nospiedumu un atklāt mūsu finansēto klientu SEG emisijas.

ANO Atbildīgas banku darbības principi (UN PRB)

ANO Atbildīgas banku darbības principi (PRB) ir unikāls regulējums, lai nodrošinātu parakstītāju banku stratēģijas un prakses pielāgošanu vīzijai, ko sabiedrība ir izvirzījusi ilgtspējīgas attīstības mērķos un Parīzes klimata nolīgumā.

Citadele ir pievienojusies PRB iniciatīvai, lai parādītu savu apņemšanos saskaņot savu biznesa stratēģiju un

sniegt ieguldījumu ANO Ilgtspējīgas attīstības mērķu un Parīzes nolīguma sasniegšanā.

2022. gadā Citadele veiks visaptverošu ietekmes analīzes procesu, pamatojoties uz UNEP FI portfeļa ietekmes analīzes rīku, un rezultātus publiskos nākamajā pārskata ciklā, kas tiks publicēts 2023. gada 1. ceturksnī.

1.princips

Pielāgošana

Mēs saskaņosim savu biznesa stratēģiju, lai tā atbilstu cilvēku vajadzībām un sabiedrības mērķiem kas atspoguļoti Ilgtspējīgas attīstības mērķos, Parīzes klimata nolīgumā un attiecīgajās valsts un reģionālajos regulējumos.

2.princips

Ietekmes & mērķu noteikšana

Mēs nepārtraukti palielināsim savu pozitīvo ietekmi, vienlaikus samazinot negatīvo ietekmi uz cilvēkiem un vidi, pārvaldot riskus, ko rada mūsu darbības, produkti un pakalpojumi. Lai to panāktu, mēs noteiksim un publicēsim mērķus, kur varam panākt visnozīmīgāko ietekmi.

3.princips

Klienti

Mēs atbildīgi strādāsim ar saviem klientiem, lai veicinātu ilgtspējīgu praksi un veicinātu saimniecisko darbību, kas rada kopīgu labklājību esošajām un nākamajām paaudzēm.

4.princips

Ieinteresētās puses

Mēs proaktīvi un atbildīgi konsultēsimies, iesaistīsimies un sadarbosimies ar attiecīgajām ieinteresētajām pusēm, lai sasniegtu sabiedrības mērķus.

5.princips

Pārvaldība & kultūra

Mēs īstenojam savu apņemšanos ievērot šos Principus, izmantojot efektīvu pārvaldību un atbildīgas banku darbības kultūru.

6.princips

Caurspīdīgums

Mēs periodiski pārskatīsim savu individuālo un kopējo Principu ieviešanu un būsim caurspīdīgi attiecībā uz mūsu pozitīvo un negatīvo ietekmi un savu ieguldījumu sabiedrības mērķu sasniegšanā.

CBL Asset Management ir parakstījis ANO atbalstītu deklarāciju par Atbildīgu investīciju principu ievērošanu (PRI)

CBL Asset Management (CBL AM), Bankas meitas uzņēmums un pensiju pārvaldītājs, 2019. gadā ir pievienojies ANO atbalstītajai deklarācijai par Atbildīgiem investīciju principiem. Parakstot šo deklarāciju, CBL AM ir apņēmis ievērot atbildīgus investīciju principus - uzņēmums piešķir papildu nozīmi vides, sociālo un pārvaldības (ESG) apsvērumu analīzei, izvērtējot un izvēloties uzņēmumus, kuros investēt, kā arī veicinot šo praksi nozares ietvaros.

CBL Asset Management atbalsta Parīzes nolīgumu – ANO Vispārējo konvenciju par klimata pārmaiņām,

apzinoties kritisku nepieciešamību ātrākai pārejai uz globālo klimatneitralitāti (global net zero emissions).

Uzņēmums atbalsta Klimatiskās finanšu informācijas izpaušanas darba grupu (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) un izvērtē iespējas iekļaut uz nākotni vērstu informāciju lēmumu pieņemšanas procesā, attiecībā ar klimatu saistītajos jautājumos ar nozīmīgu finansiālo ietekmi.

Sīkāka informācija pieejama:

<https://www.cblam.lv/lv/sustainability/>

Ilgtspējas pārvaldība

2021. gadā Citadele ir izstrādājusi savu pirmo vides, sociālo un pārvaldības (ESG) politiku, kas nosaka ietvaru un galvenos principus ar ESG saistīto tēmu pārvaldīšanai Citadeles grupā, kā arī ESG pārvaldības struktūru.



Padome ir atbildīga par ESG stratēģijas izveides un īstenošanas pārraudzību.

Valde ir atbildīga par ESG stratēģijas izveidi un ieviešanu organizācijā. Valde saņem regulāru informāciju par korporatīvās ilgtspējas jautājumiem.

ESG komiteja ir lēmējinstāncija, kas sastāv no valdes locekļiem un ESG vadītāja. ESG komiteju vada Bankas CEO, kurš ir atbildīgais valdes loceklis par ESG stratēģijas un valdes noteiktās ESG jomas pārvaldības ieviešanu. Komiteja ir izveidota, lai vadītu ESG

stratēģijas izpildi Citadeles grupā un darbojas kā ESG projektu vadības uzraudzības komiteja.

ESG vadītājs (ESG Officer) izstrādā plānu ESG stratēģijas un mērķu sasniegšanai un nodrošina tā ieviešanu Bankā, t.sk. ar ESG saistītu tēmu ikdienas pārvaldību, progresa, rezultātu un resursu kontroli. ESG vadītājs ir galvenā kontaktpersona vispārējai ilgtspējas projektu koordinēšanai un ir atbildīgs par informācijas nodrošināšanu ESG jautājumos, veicot atbilstošu ārējo un iekšējo komunikāciju.

ESG darba grupa ir izveidota, lai nodrošinātu pārskatāmu un efektīvu vispārējo ESG mērķu virzību, un to veido galvenās ieinteresētās puses – funkciju pārstāvji. ESG darba grupa ir atbildīga par procedūru un kontroles ieviešanu, lai īstenotu un ievērotu ESG mērķus, stratēģiju un politiku, ko noteikusi Valde/ ESG komiteja un CEO. ESG darba grupu vada ESG vadītājs.

Atbalsta funkcijas nodrošina nepieciešamo atbalstu izpētei un ESG iniciatīvu ieviešanā.

ESG organizatoriskās struktūras turpmāka pilnveidošana

Citadele turpina darbu pie ESG organizatoriskās struktūras pilnveidošanas, lai atbildība par klimata un vides risku pārvaldību ir noteikta organizatoriskās struktūras ietvaros saskaņā ar trīs aizsardzības līniju modeli (3 lines of defense model), skaidri definējot katras aizsardzības līnijas uzdevumus un pienākumus.

Citadeles pieeja klimata risku pārvaldībai

Citadeles uzskata, ka vides aizsardzība ir būtiska ilgtspējīgai attīstībai, dzīves kvalitātes uzlabošanai un pasaules saglabāšanai nākamajām paaudzēm. Ievērojot ES mērķi līdz 2030. gadam samazināt SEG siltumnīcefekta gāzu emisijas vismaz par 55% zem 1990. gada līmeņa, grupa šo mērķi attiecina arī uz saviem mērķiem attiecībā uz ilgtspējības palielināšanu un turpmāku Grupas atbalsta stiprināšanu klientiem pārējai uz zaļo ekonomiku.

Citadele apzinās savu pakļautību vides, sociālajiem un ar pārvaldību saistītiem riskiem, kā arī apzinās tās ietekmi uz sociālo atbildību un vides aspektiem. Citadele turpina ESG faktoru novērtējuma iekļaušanu esošajā risku pārvaldības struktūrā (kredītu, tirgus, likviditātes, operacionālajā).

Galvenokārt vidējā termiņā Grupa koncentrējas uz sekojošiem ESG riskiem:

- fiziskie riski
- pārejas risks (transition risk), ko rada pamatā politikas izmaiņas, kas galvenokārt saistītas ar siltumnīcefekta gāzu emisijām
- sociālie un pārvaldības riski.

Grupa apzinās, ka potenciālo ietekmi uz tās stratēģiju īstermiņā un ilgtermiņā var radīt jaunu regulējošo noteikumu un politiku pieņemšana, kā arī izmaiņas patērētāju uzvedībā un tirgus praksē.

Klimata un vides risks

Klimata un vides risks šobrīd ir mūsu galvenā uzmanība ESG riska pārvaldībā. Mēs strādājam pie jaunu pieeju un modeļu izstrādes, lai novērtētu un kvantitatīvi noteiktu ar tiem saistītos riskus, to ieviešanu stresa testēšanā un ziņošanā.

Būtiskuma analīze

Lai novērtētu Citadeles pakļautību un potenciālo ietekmi no fiziskā un pārejas riska, un turpmāku to kontroli, esam veikuši būtiskuma novērtējumu Bankas korporatīvajam kredītportfelim un investīciju portfelim. Uzraudzība balstās uz nozarēm ar iespējami paaugstinātu klimata un vides risku un bankas ekspozīciju šajās nozarēs. Nozares, uz kurām attiecas monitorings, ir noteiktas, pamatojoties uz attiecīgajiem pārejas riskiem. Atsevišķa analīze ir vērsta uz fizisko risku.

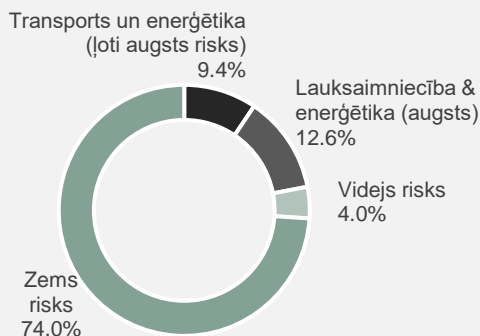
Fiziskais risks

Identificētās nozares kas ir pakļautas potenciāli augstam fiziskajam riskam, ir lauksaimniecība un darbība ar nekustamo īpašumu. Kopējie fiziskie riski Baltijas valstu uzņēmumiem, kas izriet no klimata pārmaiņām, galvenokārt rodas no plūdiem; pārējiem akūtiem riskiem esot ar zemu vai vidēju riska līmeni. Mēs strādājam pie fiziskā riska novērtēšanas un uzraudzības sistēmas izveides un kvantitatīvās riska metrikas izstrādes. Šī pieeja aptvers hroniskos un akūtos riskus īstermiņā, vidējā termiņā un ilgtermiņā, un tā tiks iekļauta kredītlēmumu pieņemšanas procesā un citās saistītos jautājumos.

Pārejas risks

Nozares, kas tika identificētas ar potenciāli augstu un ļoti augstu pārejas risku ir lauksaimniecība, enerģētika un transports.

Nozares ar paaugstinātu pārejas risku veido 22% no uzņēmumu aizdevumu un ieguldījumu portfeļiem



Nozaru līmeņa ietekmes karte tika izstrādāta 2021. gadā, un nozares Baltijas valstīs ir klasificētas no Zema uz Ļoti augstu riska līmeni, atspoguļojot to neaizsargātību pret pārejas risku īstermiņā, vidējā un ilgtermiņā (t.i., izmaiņas politikā, tirgū un tehnoloģijās). Citadelē uzrauga riska darījumus ar nozarēm visos riska līmeņos portfeļa un valsts līmenī. Pieeja tiks uzlabota, lai palielinātu precizitāti, tiks izstrādāta vērtēšanas skala, lai papildinātu to ar sociālajiem un pārvaldības riskiem. Pieeja tiks ieviesta kredīšanas, investīciju un saistītos jautājumos.

ESG rādītāji

Citadele turpina darbu pie ESG rādītāju uzlabošanas, lai nodrošinātu, ka tie vispusīgi atspoguļo riska profilu un atklātu būtisku informāciju.

Darbs pie detalizētas bankas ietekmes novērtējuma

2022. gadā Citadele plāno veikt visaptverošu ietekmes novērtējumu saskaņā ar UNEP FI Portfeļa ietekmes analīzes rīku. Citadele izvērtēs savu produktu un pakalpojumu būtiskāko ietekmi uz sabiedrību, vidi un ekonomiku. Pēc ietekmes analīzes mēs noteiksim, kur Citadele var realizēt vislielāko pozitīvo ietekmi un samazināt būtisku negatīvo ietekmi, un noteiksim attiecīgus mērķus. Citadele strādās arī pie SEG emisiju novērtējuma 3. pakāpes (Scope 3) ietvaros, saskaņā ar SEG protokolu (GHG protocol).

ESG principu turpmāka integrācija mūsu ikdienas darbībās

2022. gadā Banka strādās pie turpmākas ar klimata un vides risku pārvaldības attīstības un ieviešanas mūsu ikdienas darbībā, nepieciešamo datu un informācijas apkopošanas no esošajiem un topošajiem klientiem, kā

arī ESG monitoringa sistēmas izveides un regulāras ziņošanas.

Mērķu noteikšana

Detalizētāks esošās situācijas novērtējums sniegs mums nepieciešamo informāciju konkrētu mērķu un ar tiem saistīto darbības rādītāju (KPI) izstrādei. Lai ESG jautājumi tiktu ieviesti visā organizācijā, 2022. gada laikā Citadele noteiks galvenos ESG rādītājus un mērķus kas ļaus sekot ESG progresam. Tāpat tiek turpināts darbs pie ESG riska novērtējuma, lai nodrošinātu ESG faktoru integrēšanu biznesa stratēģijā. Uz šo brīdi Citadele ir identificējusi vairākus ar ESG saistītus rādītājus (zemāk), kas atbilst bankas ESG stratēģijai.

Komunikācijas attiecībā uz ESG jautājumiem

Citadele strādā pie ESG politikā noteikto principu iekļaušanas uzņēmuma kultūrā un to integrēšanas komunikācijā ar klientiem, darbiniekiem un piegādātājiem.

ESG darbības rādītāji

Joma	KPIs	2021	2020	Mērķis
Vide (E)				
Ietekme uz vidi	CO2 pēda, t CO2-ekv. no pašu darbības	1,522.7	n/a	tiks noteikti nākamajiem periodiem
	t CO2-ekv. emisiju uz 1 eiro peļņas	27.6	n/a	
	t CO2-ekv. emisiju no pašu darbības uz 1 darbinieku	1.2	n/a	
	Jauni zaļie aizdevumi ¹ , miljoni eiro	55.3	n/a	
Sociālais aspekts (S)				
Klienti				
Klientu apmierinātība	NPS privātpersonas, LV/ LT	33 / 25	31/n/a	>35%
	NPS Mobilā lietotne, LV/ LT	58/ 61	59/ n/a	>50%
	Klientu sūdzību rādītājs ²	0.02%	0.02%	<0.04%
Darbinieki				
Darbinieku apmierinātība un iesaiste	eNPS	45	34	>30%
	Garastāvokļa barometrs	94%	94%	>90%
Vienlīdzība	% sievietes no kopējā darbinieku skaita	66%	68%	n/a
	% sievietes vadītājas no kopējā darbinieku skaita	52%	46%	n/a
Apmācības un kvalifikācija	% apmācīto darbinieku skaits no kopējā skaita	98%	n/a	tuvu 100%
Pārvaldība (G)				
Pārvaldība	Personāla mainība ³	4.9%	4.4%	n/a
	% sievietes no TOP vadības ⁴	29%	19%	n/a
	% apmācīto darbinieku skaits AML/CTPF, sankciju jomā	99%	99%	tuvu 100%
	Internetbankas un Mobilās aplikācijas sistēmu pieejamība galvenajā laikā ⁵	99.96%	99.97%	99.9%

¹ Saskaņā ar ERAB un/ vai ES taksonomiju ² Klientu sūdzības pret kopējo aktīvo klientu skaitu ³ % brīvprātīga personāla aiziešana

⁴ Valde un Padome ⁵ Galvenais laiks: 7:00-24:00

Vide (E)



Citadeles mērķis ir sniegt savu ieguldījumu pasaules un Baltijas ekonomikas pielāgošanā noteikto klimata mērķu sasniegšanai. Banka apzinās savu atbildību attiecībā uz tās ieguldījumu ilgtspējīgā ekonomikas attīstībā un ir apņēmusies pievērsties vides aspektiem finansēšanā un investīcijās, kā arī savas tiešās ietekmes uz vidi pārvaldībā. Līdz ar to Citadele:

- pievienojas ANO Atbildīgas banku darbības principiem un iesaistās Parīzes nolīguma mērķu sasniegšanā,
- atbalsta Baltijas valstu mērķi līdz 2050. gadam ekonomiku padarīt klimatam neitrālu,
- rosina izmantot videi draudzīgu un ilgtspējīgu biznesa praksi un plāno turpināt izstrādāt jaunus piedāvājumus, kas atbalsta pāreju uz zaļo ekonomiku, ieviešot ESG jautājumus klientu piedāvājumos un produktu attīstībā,
- ievēro zaļā biroja principus un ir apņēmusies mērīt un ziņot savas darbības SEG emisijas apjomus un ietekmi uz vidi, ar mērķi pāriet uz klimatam neitrālu biroja darbību.

Līdz ar izstrādātu un valdes apstiprinātu ESG politiku, mēs Citadelē sākam jaunu ceļu uz ilgtspējīgāku un videi draudzīgāku banku praksi kas atbilst ECB noteiktajām prasībām, ES regulējumam, ANO Ilgtspējīgas attīstības un citiem starptautiskajiem mērķiem, t.sk. klimata pārmaiņu mazināšanu saskaņā ar Parīzes līgumu.

Mūsu ietekme uz vidi

Līdzīgi kā jebkuras finanšu institūcijas, arī Citadeles ietekme uz vidi ir saistīta ar mūsu pašu darbību (ēka, no kuras darbojas banka, enerģijas patēriņš, piegādātāji u.c.), kā arī ar mūsu ietekmi no uzņēmējdarbības ko mēs atbalstām sniedzot savus finanšu produktus un pakalpojumus. Finanšu institūciju gadījumā pēdējai no iepriekš minētā ir daudz lielāka ietekme uz vidi. Mēs Citadelē, apzināmies šo faktu un strādājam, lai identificētu, novērtētu un pēc iespējas vairāk pārvaldītu mūsu produktu un pakalpojumu šāda veida ietekmi. No praktiskās puses, 2021. gadā Citadele ir sākusi strādāt pie:

- vides risku pārvaldības integrēšanas mūsu darbībā saskaņā ar ECB rekomendācijām, kas ļaus analizēt galvenos mūsu kredītu un investīciju portfelī ietvertos klimata un vides riskus;
- mūsu SEG 3.pakāpes emisiju novērtēšanas, t.i. emisijas, kas saistītas ar mūsu piegādātāju un klientu darbību.

Šīs netiešās ietekmes novērtējums ir sarežģīts uzdevums, ņemot vērā lielo iesaistīto pušu skaitu un ierobežoto datu pieejamību. Abas šīs darbības pakāpeniski sniegs mums vērtīgu informāciju un atbalstīs turpmāko lēmumu pieņemšanu, nosakot

konkrētus, izmērāmus mērķus saskaņā ar mūsu ESG politikas prioritātēm un mērķiem.

- 1.pakāpes emisijas ir tiešas emisijas no īpašumā esošiem vai kontrolētiem avotiem.
- 2.pakāpes emisijas ir netiešās emisijas no iepirkās enerģijas ražošanas.
- 3.pakāpes emisijas ir visas netiešās emisijas (kas nav iekļautas 2. pakāpē), kas rodas pārskata sniedzēja uzņēmuma vērtību ķēdē, tostarp gan piegādātāju, gan klientu emisijas.

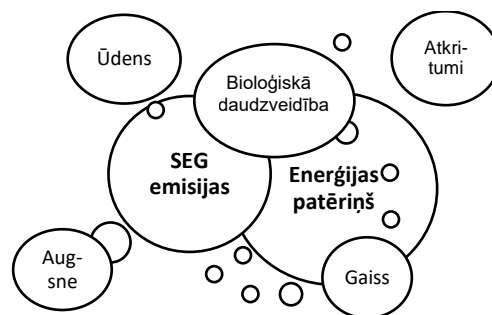
Avots: Greenhouse Gas Protocol

Lai gan mūsu tiešās darbības ietekme uz vidi ir proporcionāli mazāka par mūsu netiešo ietekmi, tiešo ietekmi mēs varam kontrolēt pēc iespējas samazinot tās negatīvo (galvenokārt) ietekmi.

Lai identificētu nozīmīgākos vides aspektus no uzņēmējdarbības viedokļa, mēs esam izmantojuši divus galvenos kritērijus:

- mūsu ietekmes potenciālo nozīmīgumu uz noteiktu vides aspektu,
- juridiskas vai citas saistošas prasības, kas saistītas ar vides aspektiem.

Balstoties uz šo analīzi, kā nozīmīgus identificējam divus vides aspektus, t.i., SEG emisijas (ņemot vērā ECB un ES regulas prasības nefinanšu ziņojumu sniegšanai) un ar to cieši saistīto – enerģijas patēriņu. Citi aspekti, piemēram, atkritumi, ūdens kvalitāte un daudzums, gaisa kvalitāte, bioloģiskā daudzveidība, augsne, uz šo brīdi netika identificēti kā nozīmīgi. Tomēr mēs turpināsim uzraudzīt savu darbību un labākās prakses piemērus, cenšoties identificēt iespējas samazināt mūsu darbības ietekmi visos vides aspektos.



Paturot prātā iepriekš minēto būtiskuma novērtējumu un izpildot ECB prasības, Citadele ir ieviesusi SEG emisiju aprēķinu 1., 2. un daļēji 3. pakāpes ietvaros, un veikusi enerģijas patēriņa analīzi 2021. gadā.

SEG emisijas

Citadele pirmo reizi ir aprēķinājusi savas SEG emisijas. 2021. gadam tika aprēķinātas 1. un 2. pakāpes SEG emisijas, kā arī 3. pakāpes SEG emisijas komandējumiem (autoceļu, dzelzceļu, gaisa), izmantojot SEG protokola (GHG protocol) piedāvāto aprēķinu rīku SEG emisiju novērtēšanai.

Galvenais emisiju avots ir iepirkta elektroenerģija, kas sastāda 78%, kam seko iepirkta siltumenerģija ar 14%.

Citiem avotiem ir salīdzinoši neliela ietekme uz kopējām SEG emisijām. Citadele turpinās analizēt mūsu klimata pēdas nospiedumu un nākamajā pārskata periodā plāno aprēķināt detalizētāku 3. pakāpes SEG emisiju novērtējumu.

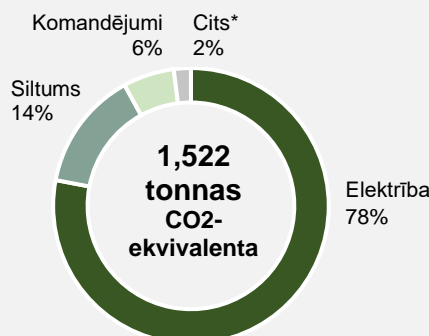
Citadeles SEG emisijas

Pakāpe	Darbības veids	t CO2-ekvival.	Īpat-svars
1.pakāpe	Stacionārais piesārņojums (fosilā kurināmā tieša sadedzināšana)	7.5	0.5%
	Mobilais piesārņojums (uzņēmumam piederošie transportlīdzekļi)	55.8	3.7%
	SEG difūzās emisijas no gaisa kondicionēšanas	26.9	1.8%
2.pakāpe	legādātā elektrība	1,189.5	78.2%
	legādātais siltums un tvaiks	211.6	13.9%
3.pakāpe	Komandējumi (auto, dzelzceļš, avio)	30.4	2.0%
Kopā aprēķināts		1,521.7	

SEG emisijas pēc izcelsmes veida

2021. gadā Citadeles biroja darbības SEG (siltumnīcefekta gāzu) emisijas pēdas nospiedums bija **1,522 tonnas CO2 ekvivalenta**, kas ir **1.2 tonnas** uz vienu darbinieku.

- 78% no elektroenerģijas izmantošanas
- 14% no siltuma izmantošanas
- 6% no komandējumiem
- 2% tika iegūti no citiem īpašumā esošiem vai kontrolētiem avotiem*



*gaisa kondicionēšana

SEG intensitāte

Šis rādītājs uzrāda SEG emisijas relatīvā izteiksmē un norāda uz SEG emisiju apjomu uz konkrēto izvēlēto darbības vienību. Lai labāk izprastu mūsu ietekmi, mēs novērtējam savu SEG intensitāti kā

- t CO2-ekv. emisiju uz 1 eiro peļņas,
- t CO2-ekv. emisiju uz 1 darbinieku, kas rodas no mūsu pašu uzņēmējdarbības.

KPI	Apjoms tonnas
t CO2-ekv. emisiju uz 1 eiro peļņas	27.6
t CO2-ekv. emisiju no pašu darbības uz 1 darbinieku	1.2

Enerģijas patēriņš

Kā iepriekš minēts, enerģijas patēriņš Bankas telpās ir viens no galvenajiem 1. un 2. pakāpes SEG emisiju avotiem, līdz ar to mēs uzskatām, ka ir svarīgi kontrolēt šīs emisijas un Banka turpinās darbu pie iespējas uzlabot energoefektivitāti un samazināt enerģijas patēriņu.

Parametrs	Vienības	2021
Kopējais enerģijas patēriņš (ēkas)	MWh	6,075.5
Elektrība (kopā)	MWh	3,731.3
Kopējā elektroenerģijas patēriņa izmaiņas, salīdzinot ar iepriekšējo gadu	%	-
Atjaunojamā elektroenerģija, procenti no kopējā elektroenerģijas patēriņa	%	11
Apkure	MWh	2,316.2
Kopējais enerģijas patēriņš/ darbinieku	MWh/1 darbinieku	4.6

Zaļā ofisa iniciatīvas

Lai gan Citadeles formālais ilgtspējas ceļš sākas tikai tagad, esam jau iepriekš ieviesuši dažādas ilgtspējas iniciatīvas un esam apņēmušies pievērst tām papildus uzmanību arī turpmāk. Mūsu lielākā ietekme uz vidi rodas no finansēšanas un investīciju aktivitātēm, tajā pašā laikā mēs uzskatām, ka ne mazāk svarīgi ir nodrošināt mūsu pašu patēriņa ilgtspējīgu attīstību, un mūsu mērķis ir samazināt biroja darbības ietekmi uz vidi.

Zaļā enerģija

Lai samazinātu ietekmi uz vidi, kā arī netieši veicinātu atjaunojamās enerģijas attīstību reģionā, Citadele iegādājas sertificētu zaļo elektroenerģiju mūsu pārvaldībā esošajām Citadeles filiālēm (16 vietās) un galvenajai ēkai Lietuvā. 2021. gadā zaļā enerģija sastādīja 11% no kopējā patēriņa. Citadele tuvāko gadu laikā plāno pāriet uz atjaunojamo enerģiju un 2022. gadā būtiski palielināt zaļās elektroenerģijas īpatsvaru kopējā elektroenerģijas patēriņā.

Papīrs un drukāšana

Ņemot vērā jaunākos tehnoloģiskos risinājumus, mūsu nepieciešamība pēc drukāšanas un papīra materiālu izmantošanas ir ievērojami samazinājusies. Ikdienas darbībā Grupa virzās uz pilnīgi "bezpapīra" pieeju, digitalizējot gan dokumentus klientu apkalpošanā, gan iekšējos procesos. Lai samazinātu ietekmi uz vidi, darbinieki tiek aicināti ierobežot drukāšanu. Printeru skaits 2020. gadā ir samazināts par 80% (42 printeri

Latvijas galvenajā ēkā) un līdz 38 printeriem (no kuriem 2 pagaidu printeri projekta ietvaros) 2021. gadā.

Komandējumi

Lai samazinātu komandējumu ietekmi uz vidi, esam uzsākuši vairākas iniciatīvas, tostarp būtiski samazinājuši mūsu transportlīdzekļu parku, aizstājot to ar tiešsaistes sanāksmēm vai ceļošanu ar taksometru un e-motorolleriem. 2021. gada beigās Citadelei Latvijā bija 10 transportlīdzekļi, no kuriem 1 elektromašīna. Ceļošana ar lidmašīnu ir vēl viens nozīmīgs komandējumu veids. Lai mazinātu darījumu braucienu ar lidmašīnu negatīvo ietekmi, Citadele plāno uzsākt lidojumu kompensāciju 2022. gadā.

e-atkritumi

Pieaugoša atkarība no elektriskām un elektroniskām ierīcēm rada būtiskas problēmas, kas saistītas ar dabas resursu izsīkšanu un e-atkritumu veidošanos. Bankā ieviesta prakse nodrošina, ka mēs rūpīgi pārskatām nepieciešamību atjaunināt vai iegādāties jaunas ierīces. Turklāt, reaģējot uz aprites ekonomikas izaicinājumiem un iespējām, atbrīvojoties no nevajadzīgām ierīcēm, mēs cenšamies pēc iespējas vairāk atkārtoti izmantot un ziedot. 2021. gadā esam dāvinājuši datorus izglītības iestādēm un labdarības organizācijām. Bulduru Dārzkopības vidusskolai dāvināti 20 datori ar monitoriem un 2 printeri; "SOS bērnu ciemati" tika dāvināti 4 datori ar monitoriem.

Turpmākie plāni attiecībā uz bankas darbības negatīvās ietekmes uz vidi mazināšanu

Citadele plāno strādāt pie turpmākas ietekmes mazināšanas kas rodas no biroja darbības:

- Strādāt pie klimata neitralitātes sasniegšanas plāna izveides, lai mazinātu mūsu negatīvo ietekmi uz vidi
- Palielināt izmantotās telpas kas darbojas uz atjaunojamās enerģijas
- Ieviest skaidrus komandējumu izvērtēšanas principus, lai pēc iespējas mazinātu mobilā piesārņojuma apjomus, t.sk. mudinot darbiniekus izmantot ilgtspējīgu transporta veidu tuvākiem attālumiem (pārvietošanos ar velosipēdu, e-skūteriem).
- Izvērtēt iespēju atrast partneri negatīvās oglekļa (CO₂) pēdas (biroja darbības negatīvās ietekmes) kompensēšanai

Zaļie produkti un pakalpojumi

Citadele ir uzsākusi zaļo kreditēšanu un izstrādājusi finansēšanas piedāvājumus, kas motivē mūsu klientus izdarīt videi draudzīgas izvēles. Mērķis ir veicināt ekonomikas izaugsmi, vienlaikus mazinot negatīvo ietekmi uz vidi un stimulēt efektīvu dabas resursu izmantošanu, samazināt siltumnīcefekta gāzu emisijas un piesārņojumu.

Mūsu pašreizējais ilgtermiņa produktu un pakalpojumu portfelis ietver

- Zaļo auto līzingu
- Aizdevumus korporatīvajiem klientiem, kas investē zaļajā enerģijā
- Patēriņa kredītus saules paneļiem
- Kredītu mājas renovācijai un energoefektivitātes uzlabošanai

Zaļā kreditēšana 2021. gadā sasniedza 55.3 miljonus eiro. Lielākie darījumi bija saistīti ar atjaunojamās enerģijas projektiem Lietuvā – 10.5 miljoni eiro izsniegti 9 Sparnai vēja elektrostacijai attīstībai, 12.8 miljoni eiro Modus Remote Solar Fund I, kas investē saules enerģijas parkos Lietuvā un 8.6 miljoni eiro 14 nelielām vēja turbīnām. Tiek lēsts, ka finansētais atjaunojamās enerģijas projekts saražos vairāk nekā 100 GWh elektroenerģijas, kas samazinās CO2 emisijas. Zaļajās obligācijās tika ieguldīti 7.7 miljoni eiro. Zaļo automašīnu līzings 2021. gadā sasniedza gandrīz 14 miljonus. Banka turpinās izstrādāt un ieviest jaunus produktus un pakalpojumus, kas piedāvā atbalstu pārejai uz zaļo ekonomiku. Mūsu pašreizējais mērķis ir nodrošināt ne mazāk kā 60 miljonus eiro zaļajai ekonomikai 2022.–2024. gadā.



Ilgtermiņas investīcijas

Ņemot vērā ilgtermiņas jautājumu nozīmību finanšu sistēmā, CBL Asset Management 2019. gadā izveidoja pensiju plānu “CBL Ilgtermiņu iespēju ieguldījumu plāns”, kura pensiju uzkrājumi tiek investēti tādos uzņēmumos, kas ir ilgtermiņas darbības līderi savā nozarē. Plāna mērķis ir nodrošināt ilgtermiņa kapitāla pieaugumu, portfeļa veidošanas un vērtspapīru atlases procesā īpašu uzmanību pievēršot vides, sociālajiem un korporatīvās pārvaldības faktoriem. Ieguldījumu plāna līdzekļi tiek ieguldīti vērtspapīros ar augstāku par vidējo ESG novērtējumu. Investīciju stratēģijas mērķis ir radīt pozitīvu ieguldījumu pasaules ekonomikas ilgtermiņā attīstībā, vienlaikus saglabājot ieguldījumu atdevi plāna dalībniekiem. Ilgtermiņu iespēju ieguldījumu plāna apmērs sasniedza 10.8 miljonus eiro uz 2021. gada 31.decembri.



Aizdevumi korporatīvajiem klientiem, kas investē zaļajā enerģijā

Citadele piedāvā finansējumu zaļajiem projektiem izvērtējot katru darījumu individuāli. Jaunizsniegtais finansējums korporatīvajiem klientiem, kuri investē zaļajā enerģijā, 2021. gadā sasniedza 39.6 miljonus eiro.



Zaļais auto līzings

<https://www.citadeleleasing.lv/lv/elektroauto/>

2021. gadā Citadele zaļajā līzīngā izsniedza 13.7 miljonus eiro (387 elektromašīnas). Lai veicinātu Citadeles atbalstu zaļai domāšanai, Citadele līzings 2021. gadā publicējis vairākus rakstus sociālajos medijos un Citadeles mājaslapā. Banka plāno arī turpmāk popularizēt elektromašīnas ar īpašām informatīvām kampaņām un piedāvājot īpašu likmi pilnībā elektriskajiem transportlīdzekļiem.



Patēriņa kredīts saules paneļu iegādei

<https://www.citadele.lv/lv/private/solar-panels/>

Aizdevums ir paredzēts saules paneļu iegādei un uzstādīšanai ar tālāku pieslēgumu elektroenerģijas sistēmai. Izmantojot saules paneļus, tiek ražota videi draudzīga enerģija un samazināti elektrības rēķini. Citadele uzsāka piedāvājumu 2021. gada jūlijā. Potenciālie klienti saņem individuāli aprēķinātu piedāvājumu un procentu likmi 10 minūšu laikā pēc tiešsaistes pieteikuma veidlapas aizpildīšanas. Patēriņa kredīti saules paneļiem 2021. gadā sasniedza 48 tūkstošus eiro.



Kredīts daudzdzīvokļu māju renovācijai

<https://www.citadele.lv/lv/business/credit/#renovation>

Aizdevums paredzēts dzīvojamo ēku energoefektivitātes uzlabošanai, gudrai energopārvaldībai un atjaunojamo energoresursu izmantošanas popularizēšanai. Mērķauditorija ir daudzdzīvokļu māju dzīvokļu īpašnieki. ALTUM sedz līdz 50% no projekta izmaksām un sniedz galvojumu līdz 80% apmērā no finansējuma pamatsummas uz laiku līdz 20 gadiem. Citadele programmu uzsāka 2016. gada septembrī. Jaunie kredīti daudzdzīvokļu dzīvojamo māju energoefektivitātes uzlabošanai 2021. gadā sasniedza 8 miljoniem eiro.

Sociālā atbildība (S)



Finanšu iestāžu sociālā ietekme ir balstīta uz spēju izmantot savas zināšanas, finanšu produktus un pakalpojumus, sekmējot sabiedrības attīstību un izaugsmi. Citadele pret saviem klientiem, partneriem un darbiniekiem izturas, balstoties uz augstiem ētikas un profesionālajiem standartiem. Būdam sociāli atbildīga banka, Citadele iestājas par

- atbildīgu banku pakalpojumu sniegšanu Baltijas ekonomikas veicināšanai,
- finanšu izglītības un prātības veicināšanu sabiedrībā,
- tolerances veicināšanu sabiedrībā un labdarības projektu atbalstīšanu cilvēku, dzīvnieku un dabas atbalstam,
- klientu uzticības palielināšanu Citadele grupai,
- padarīt bankas pakalpojumus pieejamus cilvēkiem jebkurā viņiem ērtā laikā un vietā, izmantojot mūsu digitālo kanālu piedāvājumu,
- pastāvīgi palielināt iekšējo ESG kompetenci, lai to veicinātu sabiedrībā,
- iesaistīšanos partnerībās ar attiecīgajām ieinteresētajām pusēm, lai sasniegtu sabiedrības mērķus.

Atbildīga bankas pakalpojumu sniegšana

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 rūpēties 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.

Ieinteresēto pušu interese par banku darbības netiešo ietekmi uz vidi un sabiedrību pēdējos gados ir pieaugusi. Tiek sagaidīts, ka biznesa lēmumu pieņemšanas procesā, papildus tradicionālajiem finanšu riska aspektiem tiek ņemti vērā arī sociālie un ekoloģiskie kritēriji. Citadele ir apņēmusies paplašināt savu atbildīgu finanšu produktu klāstu.

Finanšu izglītības un prātības veicināšana sabiedrībā

Lai paaugstinātu sabiedrības finanšu prātību, 2019. gadā Citadele izveidoja interaktīvu tiešsaistes platformu finoterapija.lv, kas piedāvā bezmaksas 10 minūšu interaktīvu konsultāciju par uzkrājumiem un investīcijām. Ar automatizētu konsultāciju palīdzību var izveidot personalizētu plānu, kā ļauj efektīvāk uzkrāt un ieguldīt līdzekļus. 2021. gadā finoterapija.lv bija 8 tūkstoši lietotāju.

2021. gada laikā Citadele koncentrējās uz savu klientu un sabiedrības finanšu izglītošanu, veicinot izpratni par krāpniecību, sniedzot finanšu konsultācijas par investīcijām, uzkrājumiem, drošiem pirkumiem tiešsaistē privātpersonām, ģimenēm un uzņēmumiem, kā arī atbalstot Finance Latvia un European Banking Federācija "Eiropas naudas viktorīna".

Labdarības projektu atbalstīšana

2021. gadā Citadele ir piedalījies vairākās labdarības akcijās. 2021. gadā Citadele kopā ar saviem klientiem ir ziedojusi 25 tūkstošus eiro labdarības organizācijām Baltijā (Labdarībaslapa.lv, MaistoBankas, Eesti Toidupank). Šīs organizācijas banka izvēlējās, jo tās sniedz palīdzību cilvēkiem un ģimenēm ar zemiem ienākumiem - pārtikas pakas, siltos ēdienus un citu palīdzību.

Citadele ir bezpeļņas organizācijas *Labdarībaslapa.lv* atbalstītāja. Klientiem ir iespēja ziedot, izmantojot bankas lojalitātes programmu X-REWARDS. Klienti, var novirzīt savus X-REWARDS punktus, kas saņemti par banku pakalpojumu izmantošanu, ēdienreizes iegādei trūcīgajiem cilvēkiem. Savākto punktu summas vērtību naudā Citadele ziedo organizācijai. 2021. gadā Citadele Labdarības lapai ir piešķīrusi finansējumu 5,900 ēdienreizēm vai pārtikas pakām.

Klienti

Citadeles darbības centrā ir klienti un viņu vajadzības. Bankas mērķis ir piedāvāt saviem klientiem produktus un pakalpojumus, kas palīdz sasniegt un uzturēt viņu izvirzītos biznesa mērķus un labklājību. Banka īpašu uzmanību pievērš tam, lai proaktīvi uzrunātu klientus un ātri un profesionāli atbildētu viņu pieprasījumiem. Citadele cenšas piedāvāt risinājumus, kas atbilst klientu vajadzībām un attiecīgam riska līmenim. Tas ir galvenais faktors ilgtermiņa klientu attiecību veidošanā un uzturēšanā. Citadele nodrošina profesionālus konsultāciju pakalpojumus, nepārtraukti apmācot savus darbiniekus un koncentrējoties uz attiecībām ar klientu.

Pieejamība – digitālie kanāli un filiāles

Citadele nepārtraukti strādā pie digitālo kanālu piedāvājuma paplašināšanas un pilnveidošanas, lai digitālie risinājumi atbilstu klientu vajadzībām un vēlmēm un bankas pakalpojumi būtu pieejami cilvēkiem jebkurā sev ērtā laikā un vietā.

Digitālie kanāli

2021. gadā Citadele ir ieviesusi virkni digitālo risinājumu kas izstrādi, lai nodrošinātu mūsu klientiem piekļuvi attālinātiem finanšu pakalpojumiem. Citadele ievieša attālināto konta atvēršanu mazajiem un vidējiem uzņēmumiem Latvijā, Citadeles Biznesa portālu, ērtus un ērti lietojamus e-komercijas risinājumus, t.sk. Klix Pay later, Citadele Phone POS, Citadele Robo-Assistent, plašu mobilās aplikācijas funkcionalitāti un bezkontakta maksājumu klāstu, t.sk. Google Pay, Fitbit

Pay un Garmin Pay. Klienti atzinīgi ir novērtējuši šos risinājumus, kas tiem ir palīdzējuši attālināti saņemt plaša spektra finanšu pakalpojumus un pielāgot savu biznesu jaunajai Covid-19 videi.

Internetbankas un Mobilās lietotnes risinājumi ir izstrādāti Bankā, un Citadele nepārtraukti pilnveido un atjaunina sistēmas, lai tās atbilstu nākotnes klientu prasībām. Interneta un Mobilās lietotnes darbība ir stabila un sistēmu pieejamība galvenajā laikā (no plkst 7:00-24:00) 2021. gadā bija 99,96% (2020. gadā – 99,97%).

Citadele regulāri uzlabo tiešsaistes bankas piedāvājumu saviem klientiem, lai uzlabotu to funkcionalitāti, drošību un lietojamību, tādējādi nodrošinot Citadeles atbilstību tirgus standartiem un klientu vajadzībām. Internetbankas piedāvājums nodrošina klientiem ērtāku piekļuvi Citadeles grupas produktiem un pakalpojumiem.

SkyBranch

Klienti sagaida vienkāršu komunikāciju, brīžos kad nepieciešama palīdzība saistībā ar digitālajiem pakalpojumiem. Viņu pirmais kontakt centrs ir Citadeles SkyBranch, kas ir pieejams 24/7. Profesionāli darbinieki atbild uz jautājumiem par produktiem un pakalpojumiem un palīdz pašapkalpošanās terminālu lietotājiem, kā arī palīdz klientiem orientēties digitālo produktu ieviešanas procesos. SkyBranch arī aktīvi piedalās konsultāciju un pārdošanas procesos, atbalsta visaptverošus digitālās bankas pakalpojumus, piemēram, patērēja kredītus, kredītkartes un tiešsaistes banku pakalpojumus.

Gan esošie, gan potenciālie klienti var pieteikties video konsultācijai pie bankas speciālista, kuras laikā var sniegt informāciju par konta atvēršanu, uzzināt vairāk par kredīta iespējām un hipotekāro kredītu, pakalpojumu tarifiem, pensiju līmeņiem, attālinātajiem pakalpojumiem un citām iespējām.

Klienti var sazināties ar banku čatā Mobilajā lietotnē, sūtot ziņu I-bankā, pa tālruni vai e-pastu. Klientu atbalsts ietver arī interaktīvu palīgu, kas palīdz klientiem rast atbildes uz visiem iespējamiem jautājumiem.

Filiāles

Klientiem, kuri dod priekšroku tradicionālajiem pārdošanas un komunikācijas kanāliem vai kuriem ir vajadzība pēc komplicētākiem pakalpojumiem, tiek nodrošināta pieņemšana filiālē. Citadeles mērķis ir nodrošināt, lai klientus profesionāli un ātri apkalpotu kvalificēti bankas konsultanti. 2021. gada 31. decembrī Citadelei bija 19 filiāles un klientu apkalpošanas centri Latvijā, 1 filiāle Igaunijā un 1 filiāle ar 6 klientu apkalpošanas vienībām Lietuvā. AS Citadele bankai Latvijā ir 4 klientu konsultāciju centri. Informācija par Citadeles filiālēm, klientu apkalpošanas centriem un bankomātiem pieejama Citadeles mājas lapas sadaļā [“Filiāles un bankomāti”](#).

Klientu apmierinātība

Klientu apmierinātība, pozitīva pieredze un lojalitāte ir būtiska Bankas ilgspējīgas izaugsmes un ilgtermiņa panākumu sastāvdaļa. Citadele nepārtraukti strādā pie bankas produktu un pakalpojumu pielāgošanas, lai tie atbilstu klientu vēlmēm un vajadzībām.

Lai nodrošinātu augstu piedāvāto pakalpojumu un produktu kvalitāti, Citadele regulāri veic klientu apmierinātības aptaujas saviem banku un Mobilās lietotnes klientiem, kā arī zīmola atpazīstamības aptaujas.

Lai nodrošinātu, profesionālu un īpašu klientu apkalpošanu, Citadele regulāri strādā pie piedāvājumu ieviešanas, dalās ar finanšu padomiem vai noderīgu informāciju attiecīgajiem klientiem gan tiešā komunikācijā, gan sociālajos medijos. Privātbankas pakalpojumu klientiem regulāri tiek rīkoti informatīvi pasākumi par finanšu aktualitātēm un iespēja tikties ar bankas ekspertiem.

Klientu apmierinātības un Digitālo sasniegumu rādītāji



207k

Mobilās
aplikācijas
lietotāji



201k

I-Bankas
aktīvie lietotāji



LV 33 / LT 25

NPS
Privātpersonas



LV 58 / LT 61

Mobilās aplikācijas
NPS

Piegādātāji un piegādes ķēdes

No uzņēmumiem tiek sagaidīts, ka tie ņem vērā gan savas darbības, gan piegādātāju darbības vides un sociālo ietekmi. Iepirkumu process Citadelē veidots tā, lai nodrošinātu efektīvu un produktīvu piegādātāju atlases procesu, izvēloties uzticamus piegādātājus ar atbilstošiem kompetences un kvalitātes rādītājiem. Piegādātājus izvērtē un izvēlas, pamatojoties uz vairākiem kritērijiem, t.sk. finansiālais stāvoklis,

reputācija, darbaspēka kvalifikācija, atbilstošas tehniskās iespējas un iepriekšējā pieredze.

Vides, sociālo un pārvaldības risku novērtējums ir iekļauts kā viens no piegādātāju vērtēšanas kritērijiem. Citadeles iepirkuma lēmumu pieņemšanas procesā plāno ņemt vērā piegādātāja ietekmi uz vidi, kopā ar citiem riska faktoriem un komerciālajiem aspektiem.

Darbinieki

Citadeles panākumu pamatā ir tās darbinieki un viņu labbūtība. No darba devēja puses mēs pret visiem darbiniekiem izturamies ar cieņu, pieklājīgi un profesionāli. Citadele ir apņēmusies nodrošināt labvēlīgu darba vidi, kas atbilst mūsdienu prasībām un standartiem.

2021. gada 31. decembrī Citadele grupā strādāja 1,335 (2020: 1,230) pilnas slodzes ekvivalento darbinieku (FTE). Darbinieku skaita pieaugums saistīts ar SIA Citadele Leasing (iepriekš SIA UniCredit Leasing) iegādi 2021. gada sākumā.

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. Citadele grupa uzrauga tirgus tendences, lai saviem darbiniekiem piedāvātu konkurētspējīgu darba vidi. Citadeles mērķis ir būt vēlamākajam darba devējam Baltijā, balstoties uz vērtību kopumu, kas atspoguļo uz sniegumu balstītu darbību, un koncentrēšanos uz rentabilitāti. 2020. gadā Citadele tika novērtēta kā 3. pievilcīgākais darba devējs finanšu sektorā Latvijā.

Atbalstoša darba vide, kas atbilst tirgus standartiem

Citadele nodrošina ērtus un drošus darba apstākļus, kas atbilst ar darbu saistītajiem standartiem un prasībām, valsts nodarbinātības, sociālās apdrošināšanas, arodivesības un darba drošības standartiem. Citadele atbalsta darba vidi, kas ir brīva no jebkādas diskriminācijas, aizspriedumiem, aizskaršanas, pilnvaru ļaunprātīgas izmantošanas un necienīgas attieksmes. Citadele izturas pret ikvienu darbinieku kā pret līdzvērtīgu komandas daļu ar vienlīdzīgām iespējām, balstoties uz viņa spējām, kvalifikācijas, pārliecības un dzīves pieredzes, neatkarīgi no dzimuma, etniskās piederības, reliģijas, vecuma, dzimum-orientācijas.

Darbinieku izaugsme

Citadele atbalsta visu darbinieku profesionālo prasmju un kompetenču attīstību. Darbiniekiem ir pieejami personalizēti attīstības plāni, plaša apmācības programma (ārējie un iekšējie kursi) un progresīvas vadības prasmju attīstības programmas. Grupa saviem darbiniekiem nodrošina arī apmācības, seminārus un ārējo sertifikāciju, kas nodrošina attīstības un izaugsmes iespējas uzņēmumā. Darbinieki var izmantot e-mācību sistēmu, iegūstot mācību materiālus un kārtojot attiecīgos eksāmenus. Papildus obligātajai apmācību programmai 2021. gadā Citadele piedāvāja dažādu prasmju un specifisko profesionālo iemaņu celšanas apmācības – piem. Līderības prasmju pilnveidošanas, personības efektivitātes celšanas, tiešsaistes prezentāciju, angļu valodas un MS Excel prasmju apmācības.

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 līkmi).



1,335

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

Apmācības un kvalifikācija

Citadele Grupa, izņ., Šveici,
2021. gada 31. decembris

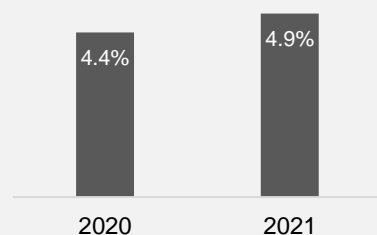


Mērķis kļūt par vēlamāko darba devēju

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

Personāla mainība % darbinieku aiziešana

Citadele banka, 31/12/2021



Labbūtība

Citadele atbalsta aktīvu dzīvesveidu un līdzsvaru starp darbu un privāto dzīvi, piedāvājot virkni priekšrocību, piem. veselības apdrošināšanu, ar sportu saistītas programmas, īpašos piedāvājumus bankas produktiem, elastīgu darba laiku un komandas saliedēšanās pasākumus. Mēs ņemam vērā darbinieku personīgās vajadzības. Papildus brīvdienas var tikt piešķirtas kāzām, bērna pirmajai skolas dienai, mācībām, ārkārtas pasākumiem, papildu brīvdiena par katru bērnu un citiem. Naudas pabalsts tiek piešķirts tādos dzīves gadījumos kā bērna piedzimšana un radnieka nāve.

Citadeles darbinieku labbūtība un psiholoģiskais atbalsts ir galvenā vadības prioritāte, un tiek organizētas dažādas aktivitātes un programmas. 2021. gadā Banka uzsāka programmu Wellbeing@Citadele, lai iedvesmotu ikvienu RĪKOTIES atbilstoši veselīgam dzīvesveidam, nodrošinot dažādus rīkus un aktivitātes:

Sport@Citadele: treniņi. Virkne treniņu un ar aktīvu dzīvesveidu saistīti padomi tika pārraidīti Wellbeing@Citadele YouTube kanālā un publicēti Bankas intranetā.

Labbūtības vebināri par veselīgu dzīvesveidu. 2021. gadā tika rīkoti 12 vebināri, pamatojoties uz darbinieku aptaujā identificētajām tēmām. Galvenās tēmas: diēta un/vai sporta uzturs, treniņu plāna sagatavošana un ievērošana, garīgā un ķermeņa relaksācija, pievēršot uzmanību mugurkaula/kakla veselībai.

Citadele sporta komplekts. Sports un aktīvā atpūta palīdz atjaunoties, un saglabāt cilvēkam spēku un iedvesmu. Citadele uzsāka programmu darbiniekiem Baltijā, lai mudinātu ikvienu būt enerģiskam, formā un veselam. Ikviens Citadeles darbinieks tika laipni aicināts pieteikties Citadeles sporta un aktīvās atpūtas inventāra komplektam.

Garīgā veselība. Garīgā labbūtība un stresa pārvaldība ir ļoti svarīgas gan darbiniekam, gan organizācijai. Citadelē vēlamies radīt vidi, kas atbalsta ikviena darbinieka garīgo veselību, nodrošinot resursu kopumu un individuālu pieeju katram gadījumam. Darbiniekiem tiek nodrošināta tiešsaistes meditācijas bibliotēka, vebināri un raksti.

Iekļaujoša darba vide

Citadelei ir svarīgi veidot atgriezeniskās saites kultūru, lai ikviens mūsu organizācijas darbinieks justos novērtēts, uzklauts un saprasts. Citadeles darbinieki regulāri piedalās garastāvokļa barometra aptaujā, lai sniegtu anonīmas un godīgas atsauksmes par ikdienu Citadelē. Struktūrvienību un funkciju vadītāji saņem detalizētus ziņojumus, un viņi tiek aicināti dalīties un apspriest rezultātus ar saviem darbiniekiem. Citadele aicina sniegt komentārus par faktoriem, kas ietekmē mūsu labbūtību darba vietā – gan pozitīvi, gan negatīvi, jo šādi varam pārveidot un uzlabot savu darbinieku labsajūtu.

Vidējais eNPS rādītājs 2021. gadā bija 41% (mērķis >30%), un garastāvokļa rādītājs (noskaņojuma %) bija ļoti pozitīvs - 94%. Īpaša uzmanība tiek pievērsta darbinieku līdzdalības līmeņa paaugstināšanai.

Lai stiprinātu darbinieku iesaisti, Citadele uztur iekšējās komunikācijas kanālus labā tehniskā stāvoklī un atbilstoši darbinieku prasībām. Bankas intranetā regulāri tiek publicēta informācija par Citadeles ikdienas darbību. Banka regulāri organizē Valdes pārstāvju rīkotas Live@Citadele sesijas, kurās darbinieki tiek informēti par Bankas stratēģiju, rezultātiem, atīstību un plāniem. Tikšanās ietver interaktīvas jautājumu un atbilžu sesijas, kurās ikviens ir laipni aicināts uzdot jautājumus un saņemt atbildes no vadības.

Darbinieku iesaiste un apmierinātība

2021. gada 31. decembris



Noskaņojuma barometrs

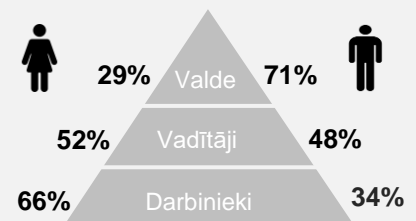
vidēji 2021. gadā



Vienlīdzība

Darbinieki pēc dzimuma un amata

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



	Sievietes	Vīrieši
Latvija	66%	34%
Lietuva	64%	36%
Igaunija	68%	32%
Kopā	66%	34%

Pārvaldība (G)



Citadeles darbības pamatā ir augsti ētikas un profesionālie standarti. Banka ir izstrādājusi iekšējos normatīvos aktus, tostarp politikas, procedūras, noteikumus un instrukcijas, lai nodrošinātu skaidru un caurskatāmu korporatīvās pārvaldības sistēmu. Ir izveidoti mehānismi interešu konfliktu novēršanai, un tādu darījumu un darbību novēršanai, kas varētu radīt risku un negatīvi ietekmēt uzticību Citadelei. Citadele ir apņēmusies nepieļaut korupciju un finanšu noziegumu novēršanas noteikumu neievērošanu.

Lai nodrošinātu veiksmīgu ESG faktoru integrāciju Citadeles grupas pārvaldībā, valde un padome ir iesaistītas ar ESG saistīto jautājumu un plānoto pasākumu izveidē un komunikācijā. Citadele strādā pie tā, lai nodrošinātu:

- ESG faktoru un risku integrēšanu biznesa stratēģijā, biznesa procesos un risku pārvaldībā;
- Izveidotu un pārraudzītu progresa izvērtēšanu attiecībā uz Bankas izvirzītajiem ar ESG risku saistītajiem mērķiem un limitiem, t.sk. galveno rādītāju noteikšana un atklāšana plašakai sabiedrībai un galvenajām ieinteresētajām pusēm;
- Izpratnes veicināšana, apmācības un ekspertīzes pilnveidošana, lai identificētu, novērtētu un pārvaldītu ESG riskus visos bankas pārvaldības līmeņos - struktūrvienībās, iekšējās kontroles funkcijās un vadībā;
- ESG faktoru integrēšana uzņēmuma kultūrā un darbinieku uzvedības veicināšana, kas atbilst Citadeles ESG riska pieejai.

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 iespējamus 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, Interešu konfliktu politikā, sniedzot ieguldījumu pakalpojumus un ieguldījumu blakuspakalpojumus, Ziņojumu par pārkāpumiem izvērtēšanas kārtībā, Darbinieku darījumu uzraudzības politikā un citās.

Citadelē ir izstrādāts iekšējs pārkāpumu ziņošanas procesu, kurā darbinieki var anonīmi ziņot par iekšējo vai ārējo noteikumu pārkāpumiem, nosūtot paziņojumu caur Bankas iekšējās mājas lapas saiti, sazinoties personīgi vai nosūtot vēstuli pa pastu vai e-pastu, kas adresēta attiecīgajai kontaktpersonai. Paziņotos pārkāpumus pēc tam izskata Ētikas un disciplinārlietu komiteja.

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

Datu drošība

Klientu datu drošība ir būtisks priekšnoteikums ilgtermiņa panākumiem banku nozarē un ir viena no galvenajām Citadeles prioritātēm.

Citadele IT infrastruktūrai un drošībai piemēro visaugstākos standartus, un Banka ir izveidojusi speciālu grupas kiberdrošības komandu. Ir izveidots un tiek ievērots incidentu pārvaldības process, tai skaitā

identifikācijas, mazināšanas, dokumentēšanas un incidentu pamatcēloņu analīzes process.

Banka nodrošina darbiniekiem ikgadējas obligātās apmācības par informācijas drošību un ikceturkšņa pikšķerēšanas brīdinājuma testus, kuru mērķis ir pārbaudīt un paaugstināt darbinieku informētību par kiberdrošību. Citadele iegulda resursus datu drošības uzturēšanai un uzlabošanai.

Plašāka informācijas par Citadeli

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".

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 (sadaļa „Par mums”, apakš sadaļā „Korporatīvā pārvaldība”).

Vairāk informācijas pieejama



Mājas lapā

www.cblgroup.com



Finanšu pārskatos

www.cblgroup.com/en/investors/financial-reports/



Risku pārvaldības un kapitāla pietiekamības ziņojumos

www.cblgroup.com/en/about/governance/risk-management/