

AS “Citadele banka”

# Ilgtspējas pārskats

par 2017. gadu

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 2017. gadam. Mūsu ziņojumā ir izskaidrots, kā mēs pārvaldām ar ilgtspēju saistītos jautājumus attiecībā uz mūsu uzņēmējdarbību, gan arī kā mūsu ilgtspējīgas attīstības principi ietekmē veidu, kā mēs attīstām mūsu uzņēmējdarbību.

## CITADELES GRUPA

Citadeles grupas mātessabiedrība ir AS „Citadele banka” (turpmāk - banka Citadele) Latvijā. Tās meitas uzņēmumi un filiāles darbojas Latvijā, Lietuvā, Igaunijā un Šveicē.

Citadeles grupa piedāvā plašu banku pakalpojumu klāstu plašam klientu lokam. Banka Citadele ir trešā lielākā banka Latvijā pēc klientu skaita. Latvijā tās pamata darbības virzieni ir: privātpersonu un mazo un vidējo uzņēmumu apkalpošana, korporatīvo klientu apkalpošana un privātā kapitāla pārvaldīšana.

Līdztekus darbībai Latvijā, Citadeles grupa sniedz bankas, līzīngā un privātā kapitāla pārvaldīšanas pakalpojumus arī Lietuvā un Igaunijā. Banka piedāvā arī privātbankjeru un privātā kapitāla pārvaldīšanas pakalpojumus tās meitassabiedrībā Šveicē. Citadeles grupa sniedz arī līzīngā, dzīvības apdrošināšanas un pensiju fondu pārvaldīšanas pakalpojumus.

Grupas galvenās darbības jomas ietver:

- klientu noguldījumi;
- īstermiņa un ilgtermiņa aizdevumi privātpersonām un uzņēmumiem;
- vietējo un starptautisko maksājumu apkalpošana;
- maksājumu karšu pieņemšana un izsniegšana;
- ārvalstu valūtas maiņas darījumi;
- trasta aktīvu pārvaldīšana un privātbankjeru pakalpojumi;
- līzīngā un faktoringa pakalpojumi.

### Ģeogrāfiskais izvietojums

| Valsts   | Bankas pakalpojumi | Līzīngs | Aktīvu pārvaldīšana | Pensiju fondu pārvaldīšana | CBL dzīvības apdrošināšana |
|----------|--------------------|---------|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| Latvija  | =                  | =       | =                   | =                          | =                          |
| Lietuva  | =                  | =       | =                   |                            |                            |
| Igaunija | =                  | =       | =                   |                            |                            |
| Šveice   |                    |         | =                   |                            |                            |

2017. gada 31. decembrī Citadeles grupas filiāļu tīklā ietilpa 31 filiāle un klientu apkalpošanas centrs Latvijā, 1 klientu apkalpošanas centrs Igaunijā, 8 filiāles Lietuvā un 1 filiāle Šveicē.

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

### Apbalvojumi

2017. gadā Citadele saņēma gan vietēja, gan starptautiska mēroga apbalvojumus. 2017. gadā viens no vadošajiem klientu servisa novērtēšanas uzņēmumiem Centrālajā un Austrumu Eiropā „Dive” atzina Citadeli par banku ar labāko klientu apkalpošanas servisu Latvijā un Lietuvā.

Bankas Citadele Latvijā meitas uzņēmuma „CBL Asset Management” pārvaldītie fondi ir vairākkārtēji „Lipper Fund Awards” ieguvēji. 2017. gada martā starptautiskā ieguldījumu fondu pētījumu kompānija „Lipper” otro gadu pēc kārtas ir atzinusi „CBL Eastern European Bond Fund R Acc USD” par labāko fondu 2016. gadā ienesīguma un riska ziņā Eiropas attīstības valstu obligāciju kategorijā trīs un piecu gadu periodos.

### **Citi**

2017. gada novembrī notika Citadeles subordinēto obligāciju emisija. Tā tika veikta ar mērķi refinansēt esošās pakārtotās saistības pret Eiropas Rekonstrukcijas un attīstības banku un turpināt uzlabot grupas kapitāla pietiekamības rādītāju.

Plašāka informācija par Citadeles grupas saimniecisko darbību, darbības rezultātiem, finansiālo stāvokli, ģeogrāfiskajiem tirgiem, risku politiku un grupas attīstību ir pieejama mājas lapas [www.cblgroup.com](http://www.cblgroup.com) sadaļā “Investoriem”.

## **KORPORATĪVĀ PĀRVALDĪBA**

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

### **Vadības struktūras**

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

Akcionāru sapulce ievēl padomes locekļus, kas savukārt ir atbildīgi par valdes locekļu ievēlēšanu amatā un uzraudzību. Valde, kas ir izpildinstitūcija, ir atbildīga par Citadeles darbības vadību ikdienā. Akcionāru sapulce ir atbildīga par dažādiem jautājumiem, tostarp par uzņēmuma gada pārskata apstiprināšanu, lēmuma pieņemšanu par peļņas izmantošanu, izmaiņām uzņēmuma pamatkapitālā, vērtspapīru emisiju un konversiju, padomes locekļu, revidentu, kontrolieru iecelšanu un atcelšanu, kā arī citiem jautājumiem.

### **Iekšējā kontrole**

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

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

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

### **Risku vadība**

Informācija par risku vadības sistēmas elementiem ir pieejama AS „Citadele banka” atsevišķajā un grupas konsolidētajā gada pārskatā par 2017. gada 31. decembrī noslēgto gadu un Risku pārvaldības pārskatā, kas ir publicēts bankas tīmekļa vietnē [www.cblgroup.com](http://www.cblgroup.com) (sadaļa „Par banku”, apakšsadaļa „Korporatīvā pārvaldība”).

Grupā konsolidētais pārskats un bankas atsevišķais pārskats par 2017. gada 31. decembrī noslēgto gadu ir publiski pieejams AS „Citadele banka” galvenajā birojā Rīgā, Republikas laukumā 2a, kā arī tīmekļa vietnē [www.cblgroup.com](http://www.cblgroup.com) (sadaļa „Investoriem”, apakšsadaļa „Finanšu atskaites”).

### **Citi jautājumi**

2017. gadā bankas padome ievēlēja bankas valdē Uldi Upenieku un Slavomiru Mizaku. Bankas valde saņēma Finanšu un kapitāla tirgus komisijas piekrišanu, un abi valdes locekļi 2017. gada augustā sāka savu darba pienākumu veikšanu. Uldis Upenieks atbild par atbilstības jautājumiem, bet Slavomirs Mizaks ir atbildīgs par grupas IT un tehnoloģiju attīstību.

2017. gada februārī darbu Citadeles padomē atstāja Deivids Šūmans. 2017. gada maijā padomei pievienojās baronese Katerīna Eštone.

## MISIJA UN STRATĒGIJA

### *Misija un vīzija*

Citadeles grupas misija ir sniegt klientiem plašu un kvalitatīvu finanšu pakalpojumu klāstu, kļūstot par Baltijas valstu privātpersonu un mazo un vidējo uzņēmumu pamata banku.

### *Filozofija*

Citadeles grupa atbalsta vietējo mazo un vidējo uzņēmumu ilgtspējīgu izaugsmi, reizē sekmējot Baltijas valstu ekonomikas stabilitāti un labklājību. Mūsu darbinieki rīkojas kā īsti saimnieki, nepārtraukti tiecoties sasniegt iespējami labāko rezultātu visā, ko mēs darām.

### *Stratēģija*

Citadeles grupas stratēģija ir kļūt par vadošo primārās izvēles vietējo banku gan privātpersonām, gan uzņēmumiem, un kļūt par pašmāju līderi banku pakalpojumu jomā katrā no Baltijas valstīm.

Mēs plānojam to sasniegt, attīstot digitālos risinājumus, izplatīšanas kanālus un tīklu, kā arī esošos banku produktus, liekot lielu uzsvāru uz pakalpojumu kvalitāti visos klientu segmentos.

Stratēģija tiks īstenota, izmantojot šādus taktiskos soļus:

- kļūstot par primārās izvēles banku privātpersonu klientiem, palielinot esošo un jauno klientu bāzi, kas izmanto Citadeli kā savu primāro banku, un attīstot norēķinu kontu produktus, jaunus karšu produktus un jaunas tiešsaistes banku funkcijas, kas piesaistītu klientus;
- uzlabojot patērētāju kredītēšanas produktus privātpersonām, veidojot ciešas attiecības ar mazumtirgotājiem, piedāvājot karšu produktus un uzlabojot kredītu apstiprināšanas procesu;
- veicināt izaugsmi nepietiekami apkalpotajā mazo un vidējo uzņēmumu segmentā, paplašinot produktu piedāvājumu, piemēram, mazo uzņēmumu overdraftus, uzlabojot klientu attiecību vadību un veidojot padomdevēju pakalpojumu komplektu klientiem;
- paplašinot piedāvājumu klāstu privātā kapitāla pārvaldības, kapitāla pārvaldības un pensiju produktos, lai veicinātu produktu izmantošanu starp bankas klientiem, veicinot komisijas ienākumu pieaugumu.

## SOCIĀLĀ ATBILDĪBA

Sociālās atbildības jomā mums ir trīs darbības virzieni:

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

### *Atbildīga uzņēmējdarbība*

Lai īstenotu atbildīgu bankas pakalpojumu sniegšanu, mēs mērķtiecīgi attīstām komunikāciju ar klientiem, lai veidotu viņu izpratni par bankas pakalpojumiem, to sniegtajām iespējām un arī saistībām un riskiem. Īstenojot atbildīgu kredītēšanu, mēs rūpīgi izvērtējam katra potenciālā kredītņēmēja spēju uzņemties kredītsaistības. Uzņēmumu kredītēšanas jomā papildus likumdošanā noteiktajām nozarēm, ko nav atļauts finansēt, banka, rūpējoties par iedzīvotāju fizisko un garīgo veselību, nepiešķir finansējumu arī alkohola ražošanas un azartspēļu jomām. Tāpat, izvērtējot finansējuma piešķiršanas iespējas, mēs vērtējam arī katra iesniegtā projekta ietekmi uz vidi.

Grupa veic visus nepieciešamos pasākumus, lai ievērotu visus likumus un banku regulatoru izdotos noteikumus, jo īpaši noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas, pretkorupcijas un starptautisko un valsts sankciju režīma atbilstības jomās.

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

Attīstot dažādus bankas produktus, kā arī ieviešot inovatīvus risinājumus banku pakalpojumu jomā, mēs paplašinām gan uzņēmēju, gan iedzīvotāju iespējas īstenot savus projektus un sasniegt savus mērķus. Inovāciju ieviešana banku pakalpojumu jomā ir būtisks Citadeles stratēģisks darbības virziens. Citadele ir pirmā banka Baltijā, kas ievieša maksājumus ar viedtālruni, skārienjūtīgos bankomātus, maksājumu kartes ar e-talona funkciju un citas.

Tā kā Citadele ir izvirzījusi sev mērķi paplašināt iespējas cilvēkiem ar invaliditāti un veicināt viņu iespēju iesaistīties sabiedrībā, 26 bankas filiāles Latvijā ir aprīkotas ar raķiņkrēslu uzbrauktuvi. 5 filiālēs, kurās tehnisku iemeslu dēļ nav iespējams izbūvēt uzbrauktuvi, ir paredzēts ierīkot darbinieku izsaukšanas pogas.

### **Atbalsta projekti**

Lai veicinātu uzņēmējdarbības vides attīstību reģionos, 2017. gadā Latvijas Tirdzniecības un rūpniecības kamera ar bankas atbalstu organizēja vairākas izglītojošas konferences uzņēmējiem un cilvēkiem, kas interesējas par uzņēmējdarbību.

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

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

„New York Knicks” basketbola komandas spēlētāji Kristaps Porziņģis un Mindaugas Kuzminskas, kā arī tenisa zvaigzne Aļona Ostapenko, pasaules boksa čempions Mairis Briedis un pasaules līmeņa rallijkrosa braucējs Reinis Nitišs ir Citadeles Baltijas zīmola vēstneši. Ar šo sadarbību Citadele vēlas iedvesmot cilvēkus un uzņēmumus augt un sasniegt izcilus rezultātus. Mēs ceram, ka mūsu sadarbība ar Kristapu veicina entuziasmu, centību, iedvesmu un lepnumu par to, ka esam no Kristapa Porziņģa dzimtenes, kas spēj sasniegt pārsteidzošus rezultātus. Šīs sadarbības ietvaros Citadele jaunajiem basketbolistiem un faniem ir organizējusi ikgadējas tikšanās ar Kristapu Latvijā, lai iedvesmotu treniņiem un sasniegumiem sportā.

### **Procedūras un politikas**

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

## **DARBINIEKI**

2017. gada 31. decembrī Citadeles grupā strādāja 1540 darbinieki, salīdzinājumam – 2016. gada 31. decembrī Citadeles grupā strādāja 1694 darbinieki. 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).

Citadeles grupas mērķis ir kļūt par Latvijā iekārojamāko darba devēju. Mēs pastāvīgi strādājam pie sava kā darba devēja tēla, talantu piesaistes un noturēšanas, kā arī īstenojam iekšējās programmas, kas veicina darbinieku lojalitāti un motivāciju. Visām Citadeles grupas funkcionālajām struktūrvienībām regulāri tiek organizēts darbinieku piesaistes apsekojums, kā arī tiek izveidotas fokusa grupas apsekojumā iegūto rezultātu uzlabošanai. Lai varētu piedāvāt konkurētspējīgu atlīdzību saviem darbiniekiem, Citadeles grupa seko līdzi tirgus tendencēm.

Banka saviem darbiniekiem piedāvā arī apmācības, seminārus un ārējo sertifikāciju. Šie papildinājumi veicina katra darbinieka attīstību un izaugsmi uzņēmuma ietvaros.

Citadele atbalsta automašīnām alternatīvu pārvietošanos un aktīvu dzīvesveidu, tādēļ bankas centrālā biroja ēkā darbiniekiem ir pieejamas ērtas, apsargātas velonovietnes un 2017. gadā tika izbūvētas arī dušas. Tāpat 2017. gadā centrālajā biroja ēkā darbiniekiem tika ierīkota īpaša atpūtas zona.