

LHV vastutus ühiskonnas

LHV Group võtab oma sotsiaalselt ja ühiskondlikku vastutust tõsiselt. Soovime tegutseda ja kasvada jätkusuutlikult ning aidata oma tegevusega kaasa nii kohalike kui ka üleilmsete probleemide lahendamisele, sest nii parandame ühtlasi LHV tuleviku tegutsemiskeskonda. Selleks tegutseme iga päev laiemalt kui ainult LHV enda äri.

- Arendame Eestis kohalikku majandust ja kapitaliturgu.
- Pakume vastutustundlikke tooteid ja teenuseid.
- Hoiame LHV töökeskkonna motiveeriva ja arendavana.
- Hindame ja vähendame oma tegevuse keskkonnamõju.
- Anname oma osa ühiskonda laiemalt, jagades rahatarkust ja osaledes mitmesugustes toetusprojektides.
- Rakendame läbipaistvat ja vastutustundlikku juhtimiskultuuri.

Teadvustame, et LHV Groupi mõju Eesti finantssektorile järjest kasvab. Ühiskonnale olulise ettevõtlussektori osana mõjutame nii otseselt kui ka kaudselt meid ümbritsevat keskkonda. Seejuures tekib meie kõige ulatuslikum otsene mõju investeerimis- ja finantseerimistegevuse kaudu. Oma põhitegevusega saame suunata rahavooge jätkusuutlikesse ja vastutustundlikesse tegevustesse.

Teisalt on LHV-l läbipaistva ja avaliku ettevõtte roll. Meie võimuses on osaleda eeskuju näidates selle kujundamises, milline on ettevõtluses valdav suhtumine vastutustundlikkusse. Suhtluses oma sihtrühmade, sh klientidega, saame teha selgitustööd, jagada teadmisi ja tunnustada vastutustundlikkust.

Ootused finantssektorile

Peale ausa ja läbipaistva tegutsemise nõude on pangandusele seatud ka uusi nõudeid. On tekkinud moraalne ootus ning seda toetavad üleilmsed koostööalgatused, mis eeldavad senisest selgema fookuse seadmist vastutustundlikule ja jätkusuutlikule tegutsemisele. Üleilmsed probleemid tõstavad positiivse keskkonnamõju ja sotsiaalse heaolu edendamise finantssektori jaoks üha rohkem fookusesse.

2019 oli kõikjal maailmas aasta, mil kliimamuutused ja ökoloogilised probleemid said rohkem tähelepanu kui kunagi varem, kerkides ka äri sektoris järjest tugevamalt esiplaanile. Näiteks Maailma Majandusfoorum (World Economic Forum, WEF) avaldatud uusimas riskiaruandes, milles loetletakse tõenäosuse ja mõju ulatuse alusel maailma

kõige rohkem ähvardavad riskid, on nimekirja alguses ülekaalus keskkonnaprobleemid. Esimest korda ajaloos on kõik viis kõige tõenäolisemat riski seotud just nendega: ekstreemsed ilmastikuolud, bioloogilise mitmekesisuse kadu, kliimameetmete läbikukkumine, looduskatastroofid ja inimeste põhjustatud keskkonnakatastroofid. Arusaadavalt valitseb ka finantssektoris suundumus tähtsustada jätkusuutlikku arengut järjest rohkem ja kasvab arusaam olukorra pakilisusest.

LHV vastutustundlikkuse põhimõtete kujundamine

2019. aastal sai vastutustundlikkuse mõtestamine ka LHV-s uue mõõtme. Alustasime ulatuslikku projektisarja, mille sisuline töö ja avalik kommunikatsioon jäävad 2020. aastasse ja hilisemale ajale. Märgilise tähtsusega oli LHV-sisene töötajate kaasamine septembris: korraldasime vastutustundliku ettevõtluse teemal küsitluse, milles osales 162 töötajat (39%), ja vastutustundlikkuse teemalise ideehäkatoni, kus osales üle 60 töötaja.

Kui küsitluses olid populaarseimad valikud seotud pigem majanduse, finantsariduse ja juhtimisega, siis sellele järgnenud ideehäkatoni aitas märgata laiemalt vajadust tegeleda edaspidi rohkem just keskkonnateemadega. Ka varem on LHV tegelenud aktiivselt sotsiaalse vastutustundlikkuse, finantskirjaoskuse, majanduse toetamise ja juhtimiskvaliteedi küsimustega. Nüüd on meie siht tulevikus juhtida senisest edukamalt oma mõju ka keskkonna ja kliimavaldkonnas.

2020. aastal plaanime luua LHV jätkusuutlikkuse põhimõtetele katuse, sõnastades laiapõhjalisemalt ettevõtte vastutustundliku tegutsemise põhimõtted ja seades asjakohased eesmärgid. Selles võtame aluseks ÜRO kestliku arengu eesmärgid (ingl sustainable development goals, SDG-d). Esmase analüüsi tulemused on näidanud, et LHV-l on kõige suurem võimalus mõjutada üleilmsetest eesmärkidest kaheksat:

- Kaotada kõikjal vaesus mis tahes kujul
- Tagada kõikidele vanuserühmadele hea tervis ja heaolu
- Tagada kõikidele kaasav ja õiglane kvaliteetne haridus ning elukestva õppe võimalused
- Toetada jätkusuutlikku, kaasavat ja säästvat majandusarengut ning tagada kõikidele inimestele inimväärne töö
- Ehitada vastupidav taristu, toetada kaasavat ja säästvat industrialiseerimist ning innovatsiooni
- Tagada säästev tarbimine ja tootmine

- Võtta kiiresti meetmeid kliimamuutuste ja nende mõjuga võitlemiseks
- Toetada rahumeelseid ja kaasavaid ühiskondi, et saavutada säästev areng; tagada õiguskaitse kõikidele ning luua kõikidel tasanditel tõhusad, vastutustundlikud ja kaasavad institutsioonid

Meie 2020. aasta siht on jätkata analüüsi, kaasates ka väliseid sidusrühmi ja sel viisil kujundada olulisimad LHV kestliku arengu eesmärgid, mille täitmist edendada.

1. Majanduse ja kapitalituru arendamine

Eesti majanduse ja kapitalituru arendamine on osa LHV missioonist. Mida paremini läheb majandusel, seda suurem on Eesti inimeste heaolu. Teadvustame LHV osa majanduse mõjutajana: soovime suunata nii Eesti ettevõtlust kui ka siinsete inimeste finantskäitumist targema majandamise suunas. Rakendame oma strateegilisi tugevaid külgi – investeerimis- ja ettevõtluskogemust – selleks, et Eesti kapitalil kasvaks nüüdisaegne ja elujõuline finantskontsern, kes aitab Eesti ettevõtetel ja inimestel oma raha investeerida ning on rahvusvaheliselt kaasamõtlevaim partner finants-tehnoloogiat arendavatele ettevõtetele. Oleme suurim kodumaine kapitali pakkuja Eestis.

LHV Grupi loodud majanduslik väärtus 2018-2019

(tuhandetes eurodes)	2018	2019
Makstud maksud kokku	7 180	8 631
sh maksud (v.a tööjõumaksud)	3 614	4 249
sh tööjõumaksud	3 566	4 382
Makstud töötasud	12 190	14 883
Loodud töökohad	70	55
Makstud dividendid	4 123	5 463
Ostud tarnijatelt	20 180	26 560
sh Eesti tarnijatelt %	77%	69%
Tehtud investeeringud	1 632	2 200
sh investeeringud innovatsiooni	905	697

Laenuuru arendamine

Kohaliku finantsgrupina kaasame kapitali Eesti hoiustajatelt, suunates seda Eesti ettevõtlusesse. LHV-l on olemas laenukoode, mis vastavad Eesti ettevõtete ja eraisikute vajadustele, ning meie roll mõlema kliendirühma plaanide rahastamisel on jõudsalt kasvanud.

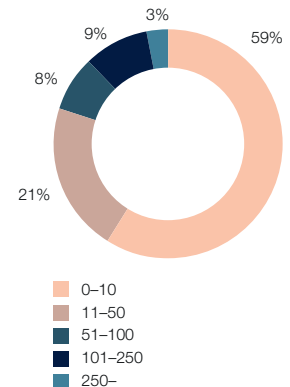
Eraklientidele pakume laene alates õppelaenust ja väikefinantseerimisest kuni eluasemelaenudeni. 2019. aastal võtsime üle Danske Banki Eesti filiaali eraisikute laenuportfelli.

LHV laenuportfelli maht ulatus 2019. aasta lõpus 1,7 miljardi euroni ja LHV turuosa laenuurul oli kasvanud ligikaudu 10%-ni. Oleme hooliv ja vastutustundlik finantspartner igas suuruses ettevõtetele. Meil on pädevus ja soov süveneda Eesti ettevõtete plaanidesse ning pakkuda neile plaanide teostamisel tuge. Kodumaise kapitali vahendajana reageerime kiiresti ja teeme otsused kohapeal. Koos KredExiga saame laenu pakkuda ka neile ettevõtetele, kellel pole laenu saamiseks piisavalt tagatist. Koostöös European Investment Fundiga oleme parandanud väike- ja keskmise suurusega ettevõtete laenuvõimalusi. Samuti pakume kaubanduse finantseerimist.

Laenuportfelli jagunemine era- ja äriklientide vahel



Ettevõtete laenuportfelli jagunemine ettevõtte töötajate arvu alusel



Majanduse arendamine pensionifondide kaudu

LHV pensionifondide eesmärk on saada Eesti kõige olulisemaks institutsionaalseks investoriks. Selles rollis aitame kaasa kapitalituru arendamisele. Pensionifondide kaudu edendab pensionikogujate raha kohalikku majandust, kasvatades samal ajal ka investeeringu väärtust koguja jaoks.

Viimasel kolmel aastal on LHV fondid märgatavalt suuren- danud investeeringuid Eestisse. 2017. aastal tehti Eestiga seotud investeerimisotsuseid (sisaldab võetud kohustusi tulevikus investeerida) mahus 170 mln eurot, 2018. aastal 153 mln eurot ja 2019. aastal 60 mln eurot.

Uutest kohalikule turule tehtud investeeringutest saame esile tuua Tallinnas Akadeemia teel asuva Skype'i majana tuntud büroohoone ostu ja Ekspress Grupi võlakirjainvesteeringu. Lisaks valmis 127 korteriga Lumi Kodude üürimajade projekt Tallinnas.

Investeeringuid kohalikesse ettevõtetesse tegid ka siinsed LHV pensionifondide osalusega riskikapitalifondid. Rahastust kaasasid erineva suurusega ja eri valdkondades tegutsevad innovaatilised ettevõtted, näiteks Bolt, UpSteam Eesti, Eziil Productions Intelligence, Fractory Solutions ja Vumonic Datalabs.

Selleks et inimesed saaksid võimalikult hea ülevaate oma pensionivarast, tõi LHV 2019. aastal turule ainulaadse Minu Pensioni mobiilirakenduse. Selles saab igaüks vaadata oma I, II ja III samba pensionivara suurust ning seda, kui suurt igakuist pensionimakset tähendab kogutav vara pensionieas. Rakendust saavad kasutada nii LHV pensionifondide kliendid kui ka mujal pensioniraha koguvad inimesed. Usume, et nüüdisaegsed nutikad tööriistad aitavad inimestel teha tuleviku tarbeks parimaid otsuseid.

Finantsteenuste eksport

Ühendkuningriigi filiaali tegevuse kaudu on LHV Pank finantsteenuseid eksportiv ettevõtte: rakendame Eestis loodud teenused rahvusvaheliste finantstehnoloogia ettevõtete teenistusse. Sellega oleme aidanud kaasa uuenduslike teenuste arendamisele maailmas ning tihendanud Eesti ja teiste riikide finantssüsteemide sidemeid. Tegutsemine konkurentsitihedal rahvusvahelisel turul arendab LHV inimesi, suurendades meie pädevust.

Oleme finantstehnoloogia ettevõtetele kaasamõtlev partner. Kuigi meie klientidel on uudsed ideed, puudub neil sageli hea ligipääs panganduse infrastruktuurile. LHV teenused aitavad seda probleemi lahendada. Meie klientide eesmärk on suurendada finantsteenuste kiirust, mugavust ja kättesaadavust. Uued teenusepakujad viivad teenuse kliendi jaoks uuele kvaliteeditasemele, muutes selle kättesaadavamaks ja soodsamaks. Seega soodustame konkurentsi kasvu ja aitame avardada lõpptarbijate võimalusi.

2019. aastal jätkasime finantsvahendajate ärisuuna klientide teenindamist. Kevadel andsime klientidele ligipääsu virtuaalse IBAN-i teenusele ja reaajas euromaksetele, mille põhjal saavad finantsvahendajad luua uusi teenuseid ning kiirendada raha liikumist. Mais liitusime tehniliselt naelamaksete süsteemidega otseliikmena. Sellega sai LHV Connectist esimene panga rakendusliides, mille kaudu saavad finantstehnoloogia ettevõtted ligipääsu reaajas euro- ja naelamaksetele. Naelamaksete tegemise võimalust hakkasime klientidele pakkuma 2020. aasta jaanuaris.

Eesti panganduse areng

Koos turuosa kasvuga teadvustame endale LHV rolli kasvu Eesti pangandussektori arengus. Lisaks konkurentsi tunnetamisele teeme finantsturu teiste osalistega konstruktiivset koostööd ja räägime turuosalisena kaasa finantsvaldkonna avalike poliitikate kujundamises. Meie eesmärk on arendada Eesti ettevõtluskeskkonda ja ärikoostööd (ingl B2B), tugevdades partnerlust, innovatsiooni ja läbipaistvust. Loomes ja arendame oma teenuseid, lähtudes avatud panganduse põhimõtetest. Seejuures oleme Eesti riigi partner uudsete lahenduste arendamisel.

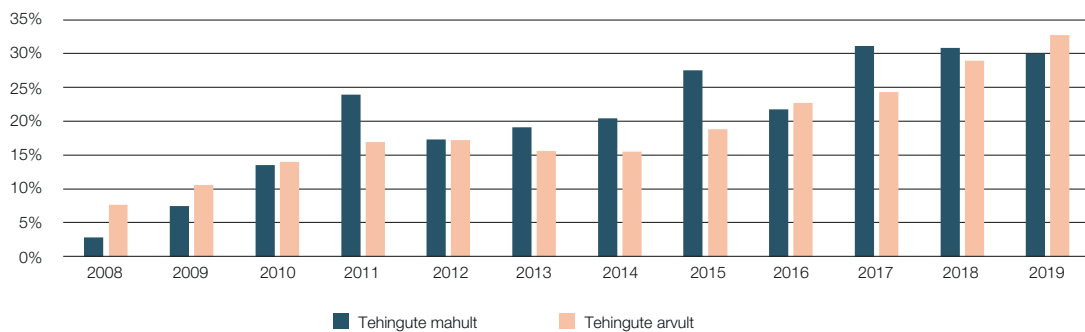
LHV Pank on Eesti Pangaliidu aktiivne liige ja me teeme MTÜ FinanceEstonia kaudu koostööd ka teiste finantsteenuste pakujatega. Räägime kaasa sektoriülestes küsimustes, nagu rahatarkuse jagamine Eestis, seadusloome, reeglite ja õigusnormide kohandamine, rahapesu tõkestamine ning terrorismi rahastamise vastane võitlus ja maksete korraldamine. LHV Panga juhatuse esimees Erki Kilu oli 2019. aastal Eesti Pangaliidu juhatuse esimees. LHV on esindatud kõigi Eesti Pangaliidu 28 toimkonna ja töögrupi töös, neist seitsme üksuse juhiroll on LHV-l. 2020. aasta alguses algatasime Eesti Pangaliidu juurde jätkusuutliku panganduse töögrupi moodustamise.

Kapitalituru areng

Institutsionaalse maaklerina aitab LHV Pank Balti firmadel kaasata investoritelt raha. 2019. aastal aitasime AS-il Coop Pank korraldada esmase avaliku aktsiapakkumise. Leedu põllumajandusettevõttele AUGA Group aitasime emiteerida rohelised võlakirjad. Samuti toetasime teisi Balti ettevõtteid avalikult turult raha kaasamises ja nõustasime neid kaalukate tehingute tegemisel.

LHV Pank on Balti aktsiabörside juhtiv turuosaline. Meie igapäevane maakleritegevus ja püüdlused olla eeskujuks aitavad kaasa Baltikumi kapitaliturgude toimimisele. 2019. aastal nimetasid NASDAQ-i Balti börsid LHV Panga parimaks börsiliikmeks, kokku on see tiitel LHV-le antud juba kuuel korral. Börsiliikmete kauplemisaktiivsuse poolest oleme tõusnud Baltikumi turuliidriks. Koostame ja avaldame analüüse Balti börsiettevõtete kohta. Oleme turutegijad seitsmele börsiettevõttele.

LHV turuosa Balti börsidel aastate lõikes 2008-2019



Parimad investorisuhted Baltikumis

Meil on eesmärk näidata börsiettevõttena eeskjuju juhtimises ja avalikkusega suhtlemises. Soovime eeskjuulikult korraldada investorisuhtlust, tegutseme avatult ja läbipaistvalt, pidades kinni kõigist börsireguleerimisega seadud kohustustest. Soovime maksimeerida läbipaistvust, näiteks avalikustame sel eesmärgil edaspidi emitendi juhatuse palga ning jätkame kuuaruannete ja finantsplaanide avalikustamist. Soovime, et võimalikult paljud meie kliendid ja partnerid oleksid LHV omanikud ja investorid ning saaksid osa meie ühise äri ehitamisest.

Eeltoodu tulemusena kuulutas Nasdaq 2019. aastal LHV Groupi parimate investorisuhetega börsiettevõtteks Baltikumis.

2. Vastutustundlikud tooted ja teenused

LHV soovib teha igapäevast äri viisil, mis oleks pikaajaliselt jätkusuutlik ja lähtuks vastutustundlikest otsustest. Me ei sea sihiks mitte kasumi lühiajalist maksimeerimist, vaid peame silmas pikaajalist vastastikku kasulikku suhet turu, koostööpartnerite ja klientidega.

Kliendi vajaduste alusel loodud tooted ja teenused

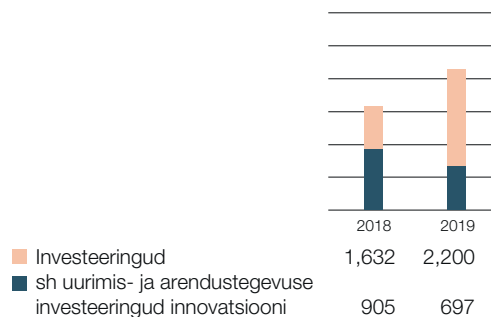
Keskendume ettevõtliku meelelaadiga aktiivsetele ja iseseisvatele klientidele. Positsioneerime ennast kohaliku pangana Eestis. Oleme täisteenust pakkuv kodupank kliendile, kelle sissetulekud laekuvad LHV-sse ja kes kasutab aktiivselt meie teenuseid. Varahalduses on meie pikaajaline siht saada suure tootluse kaudu klientide vara kõige paremini kasvatavaks pensionifondide haldajaks Eestis.

Oleme oma klientidele partner, kes mõtleb kaasa, mõistab nende vajadusi ning pakub neile edasiviivaid pangateenuseid ja parimat teenindust. Uued algatused viiakse kiiremini ja edukamalt ellu siis, kui osalistel on samad huvid ja üksteise pikaajaline tugi. Kõikide sidusrühmadega suheldes peame tähtsaks partnerlust, ausust, heatahtlikku asjaajamist, kaasamist, läbipaistvust ja usalduslikkust ning soovime luua sidusrühmade jaoks pikaajalist väärtust.

Sihtrühma arvestades on meie tooted ja teenused lihtsad, läbipaistvad ja asjakohased. Kliendiga suhtleme peamiselt tänapäevaste elektrooniliste kanalite kaudu. Sel viisil kokku hoitud kuludest saavad meie kliendid osa igapäevateenuste taskukohaste hindade kujul.

Kuna me hindame kõrgelt uuenduslikku mõtlemist, siis kanname hoolt selle eest, et meie lahendused ja pakutavad teenused oleksid nüüdisaegsed ja rahvusvaheliselt tipptasemel. 2019. aastal võitis LHV ning Maksu- ja Tolliameti ühiselt loodud ettevõtlikkonto teenus Eesti Pangaliidu innovatsioonipremia kui Eesti panganduse kõige innovaatilisem teenus. Veel on meie uuenduslikkus väljendunud e-kanalite arendamises.

Innovatsiooniinvesteeringud



Eesti parim teenindus

Soovime pakkuda laitmatut, hoolivat ja viisakat kliendi-teenindust. Meie lugupidamine klientide vastu väljendub nende vajaduste tundmaõppimises, vastutustundlikkuses, klientide jaoks kättesaadavuses ja tõhusas asjaajamises. Pakume klientidele mugavaid ja mitmekesiseid suhtluskanaleid. Meie ametiikud kanalid on telefon, e-post ja reaalajas chat. Infot saab klient küsida ja tagasisidet anda sotsiaalmeediakanalites ja meie finantsportaali foorumis.

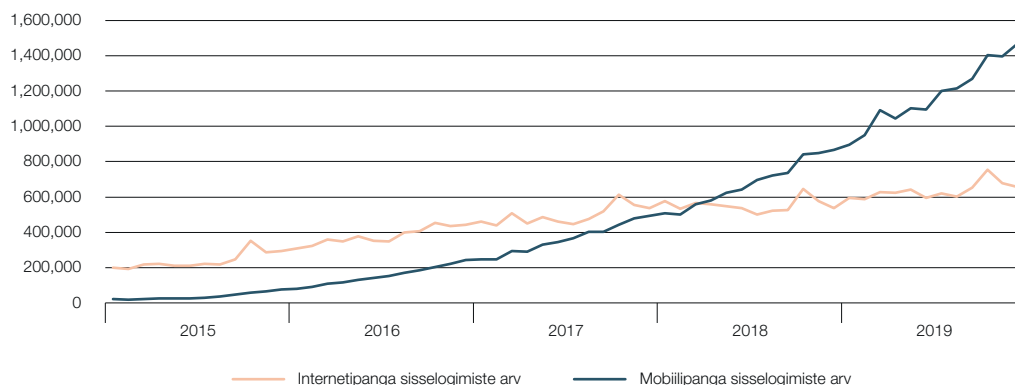
- Euromoney tunnistas LHV teist aastat järjest Eesti parimaks pangaks.
- Ajakiri The Banker tunnistas LHV 2019. aasta pangaks Eestis.
- Uuringufirma DIVE uuringu järgi on Eesti parima teenidusega pank LHV. 2020. aasta teenidusuuringus saavutasime tulemuseks 90,1% maksimumist (eesmärk >90%).
- Kontrolloste tegime endale ja oma teeniduspartneritele 132 korda ning nende koondtulemus oli 93,4% (eesmärk >90%).
- 2019. aastal oli meie jaoks endiselt tähtis küsida klientidelt tagasisidet, et mõista, mis neile meeldib ja mida tuleks parandada. Küsisime e-kirja või telefonikõne jätkuks tagasisidet 105 402 korral. Tagasisidet jagas meiega 34,2% kliente (36 069 klientidest) ja neist 93,5% (eesmärk >90%) jäi teenidusega rahule. Rahulolematuid, puudusi tuvastanud ja/või ettepanekuid teinud kliente oli kõigest 2 344.
- Kõik klientide kaebused ja ettepanekud registreerime ning arvestame neid oma tööd korraldades. Kliendi-kaebusi registreerisime LHV Pangas 2019. aastal 138 (2018. aastal 338). Lahendame kaebused tõhusalt, läbipaistvalt ja kiiresti.
- LHV kodulehel suhtleb klientidega alates 2019. aastast virtuaalne assistent Uku, et anda reaajas kiireid vastuseid. Suhtlusrobot vastas 45%-le küsimustest automaatselt, st ilma inimteenidaja abita.
- Lisaks võtsime aasta teises pooles majasiseselt kasutusele enesehindamise keskkonna Soket, mis aitab meie töötajatel kontrollida ja täiendada oma teadmisi meie ettevõtte ja teenuste kohta. Esitatud 15 000 küsimusele vastanute osakaal oli 83%.
- 2019. aasta veebruaris korraldasime LHV-sisese teeniduskuu, mil pöörasime heale teenidusele eritähelpanu ja korraldasime hindamisi tavalisest rohkem. Klientide kaasamiseks oleme rakendanud mitmesuguseid meetmeid.
- Parima klienditeeniduse nimel korraldame regulaarselt sisekoolitusi ja atesteerimisi. Lisaks oleme teenidajatele välja töötanud nii klienditeeniduse õpiku kui ka kirjakeele õpiku, kuna peame väga oluliseks lihtsat ja inimlikku suhtlusstiili ning korrektset eesti keelt. Aasta jooksul korraldasime teenidusmeeskonnale 191 koolitust, millele lisandusid igapäevased keelekursused ja kohustuslikud ettevõtteüleused koolitused.

Kättesaadavad teenused, parimad elektroonilised kanalid

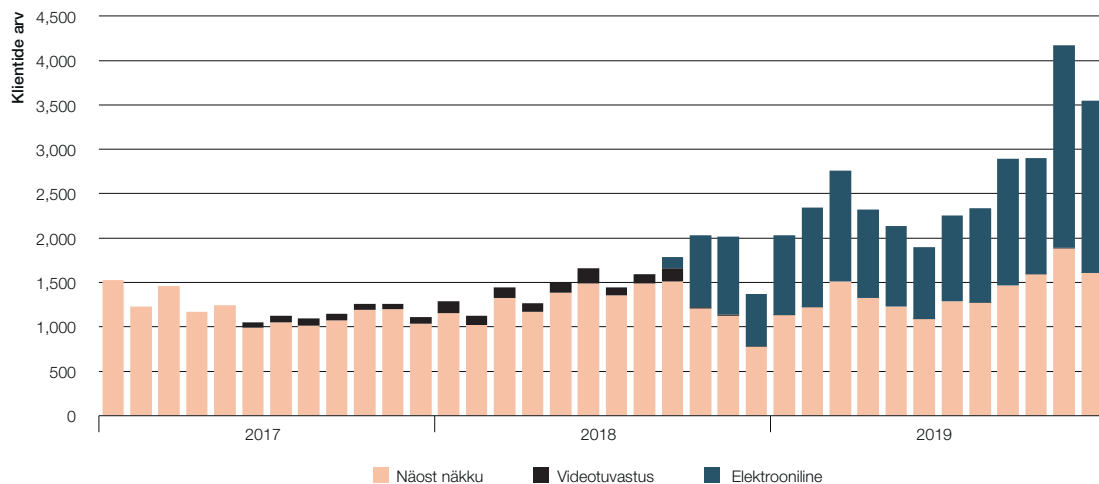
Teenuseid osutades keskendume teadlikult elektroonilistele teeniduskanalitele. See aitab meil tagada klientidele võimalikult lihtsa ligipääsu meie teenustele, säästes keskkonda, ressursse, tööjõudu jm. 2019. aastal arendasime esmajärjekorras LHV mobiilirakendust, kuhu lisasime järgmised teenused: konto avamine, pangakaardi tellimine, rahasoovi edastamine, väärtpaberitehingud ja laenude taotlemine. Endiselt on teeniduskanalina tähtsal kohal ka internetipank.

E-kanalid annavad meie sihtrühma klientidele olulise lisaväärtuse. Suurt mõju teenuse kättesaadavusele on avaldanud eelkõige elektroonilise isikutuvastuse pakkumine. LHV kliendid saavad konto avada, meie teenuseid kasutada, lepinguid sõlmida ja tehinguid teha, kasutades elektroonilisi identifitseerimise ja allkirjastamise võimalusi. See vähendab nende ajakulu, aitab säästa transpordilt jms. Lisaks oleme kanaleid arendades arvestanud vaegnägijate vajadusi.

LHV internetipanga ja mobiilipanga kasutusaktiivsus sisselogimiste lõikes



Tuvastus kliendiks astumise hetkel (erakliendid)



Turvalised ja ausad teenused

Peale teenuste ligipääsetavuse, sihtrühma vajadustele vastamise ja nüüdisaegsuse on vastutustundlikkuse seisukohalt äärmiselt vajalik tagada teenuseid pakkudes klientide kaitstus ja turvalisus. Seepärast pöörame teenuste puhul tähelepanu järgmistele aspektidele.

Vastutustundlik laenamine

Hoolitseme selle eest, et vähendada finantseerimistootelega kaasnevat negatiivset sotsiaalset mõju. LHV krediitpoliitika näeb ette sotsiaalselt vastutustundlikul viisil tegutsemist. Mis tahes krediidiotsuse puhul juhime peamiselt, et LHV ei rahasta osalisi, kelle tegevus võib põhjustada ebaproportsionaalselt suurt kahju keskkonnale või ei vasta sotsiaalse vastutuse põhimõtetele. Erasisikuid krediteerides jälgime, et tutvustaksime neile oma teenuseid ja tooteid tasakaalustatult ega kutsuks neid üles tegema kahjulikuks osutada võivaid finantsotsuseid.

Pangasaladuse kaitse

LHV tegevus põhineb usaldusel. LHV-s on klientide vara ja isiklikud andmed kindlalt kaitstud. Käsitame kogu teavet kliendi kohta, samuti teavet, et isik on panga klient, pangasaladusena. LHV töötajatel ei ole lubatud avalikustada klientide kohta käivat pangasaladusena käsitatavat teavet inimesele, kes ei ole õigustatud seda saama. Oleme võtnud tarvitusele ettevaatusabinõud, et tagada klientide andmete konfidentsiaalsena hoidmine. Samuti rakendame õigusaktidele vastavaid turvameetmeid isikuandmete kaitseks ja välistame, et selleks volitamata isik saaks neid töödelda.

Infoturve ja küberturvalisus

LHV võtab infoturvet ja klientide andmete kaitset tõsiselt. Selle tarvis on LHV-s eraldi meeskond. Korraldame oma töötajatele infoturbekoolitusi. Samuti teeme koostööd Eesti Pangaliidu raames teiste pankadega infoturbe teemade teadlikustamiseks.

2019. aastal sages LHV tegevuspiirkonnas küberrünnete hulk. Kuigi rünnati ka LHV süsteeme, ei lekkinud ühegi juhtumi ajal klientide andmed. Aasta teises pooles hoogustus õngitsuskirjade ja -sõnumite hulk, mille tõttu said pahaaimamatud kliendid ka kahju. Andsime endast kõik, et võimalikult suur osa klientide vahenditest tagasi saada. Lisaks korraldasime teavituskampaania klientide hoiatamiseks ning rakendasime tehnilisi meetmeid, et pettuste võimalikkust ja mõju vähendada. Tänu rakendatud meetmetele oleme suutnud Smart-ID-ga toime pandavaid petuskeeme märkimisväärselt vähendada.

Aasta teises pooles koges LHV Põhjamaades hoogustunud lunaraha teenustõkestusründeid (ingl ransom-driven DDoS, RDDoS). Ka LHV teenuste vastu suunati laiaulatuslik teenustõkestusrünne. Hoidsime pangateenused klientide jaoks rünnete ajal kättesaadavana, katkestused olid minimaalsed. Lähiajal kavatseme oma taristu vastupidavust arendada.

Rahapesu ja terrorismi tõkestamine

Teadvustame selgesti ühiskonna, seadusandja ja järelevalve suurenenud ootusi rahapesu tõkestamise suhtes. See on valdkond, millest sõltub finantsasutuste enda jätkusuutlikkus, nagu on näidanud turul esinenud juhtumid.

Järgime eeskujulikult kõiki nõudeid klientide ja nendega seotud isikute tuvastamisel ning nende tegevusest arusaamisel ehk kliendi tundmise põhimõtet. Tegutseme riskipõhiselt. Samuti monitoorime klientide tegevust, et tuvastada rahapesu ja terrorismi rahastamise kahtlusega tegevusi. LHV rakendab rahvusvahelisi finantssanktsioone ja ei paku nende subjektidele teenuseid. Eritähelepanu pöörab LHV Pank klientidele, kes pakuvad finantsteenuseid oma klientidele. Selliste klientide teenindamisel järgime samu hoolsusmeetmeid nagu korrespondentpanganduse teenuste osutamisel.

Ka 2019. aastal suurendasime rahapesu ja terrorismi tõkestamisega tegelevat meeskonda, kes on aktiivne nii LHV Pangas kui ka pangavälistes algatustes. Samuti tõhustasime märkimisväärselt monitooringu- ja skriiningusüsteeme. Mõlemas valdkonnas valisime välja ja juurutasime rahvusvaheliselt tunnustatud teenusepakujate tarkvara. LHV töötajad juhivad Eesti Pangaliidus rahapesu tõkestamise ja vastavuskontrolli töörühma. Nende töörühmade ja muude kanalite kaudu osaleme seadusloomes, aitame kujundada head pangandustava ning oleme aktiivsed kogu rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise süsteemi arendamisel. Aktiivselt teeme koostööd ka järelevalveasutustega.

Aus konkurents

Suhtleme oma konkurentidega korrektselt, ausalt ja lugupidavalt ning väldime nende halvustamist. Peame kinni ausa konkurentsi põhimõttest ning rakendame konkurenti edestamiseks üksnes seaduslikke ja eetilisi vahendeid. Keelatud on konkurentsi kahjustava eesmärgi või tagajärgedega kokkulepete sõlmimine ja kooskõlastatud tegevus teiste turuosalistega.

Aus ja läbipaistev turundus ja kommunikatsioon

LHV järgib üldtunnustatud turunduspõhimõtteid, ei kasuta reklaamides tegelikkusele mittevastavat teavet ega halvusta konkurente. Tagame, et kogu klientidele antav teave, sh kõik turundusmaterjalid, oleksid faktiliselt õiged, kergesti arusaadavad ja asjatundlikud ning juhiks piisavalt tähelepanu teenusega kaasnevatele võimalikele riskidele ja kuludele. LHV-s on kehtestatud reklaami koostamise eeskiri. LHV-siselt kontrollitakse reklaamide vastavust õigusaktidele ja sisereeglitele.

LHV avalikustatud börsiteated, pressiteated ja aruanded on täpsed ja õigeaegsed ega moonuta fakte. Meie aruanded kajastavad panga finantsseisundit, majandustulemusi ja rahavooge avatult, õigesti ja õiglaselt. Me kommenteerime ja edastame teavet LHV äritegevust puudutavatel teemadel. Aastal 2019 teavitasime avalikkust 50 börsiteate ja 39 pressiteate avaldamise kaudu.

3. Motiveeriv ja arendav töökeskkond

LHV olulisim vara on inimesed. LHV meeskond on 430 inimesest koosnev kogukond, kes kannab ettevõtte väärtusi ja tegutseb ühise eesmärgi nimel. Püüdleme ausa, avatud ja toetava sisekliima poole. LHV siht on olla parim tööandja, et ettevõtte iga inimene saaks rääkida kaasa ettevõtte kujunemises, tunda oma osa olulisust ja ise ametialaselt areneda.

Soovime, et meie töötajatel oleks LHV suhtes omanikuvaade. Seepärast oleme loonud võtmetöötajatele optiooni- ehk tulemustasuprogrammi, ühildades omanike ja tulemustasu saajate huvid ning soodustades keskendumist riske arvestavatele pikaajalistele tulemustele.

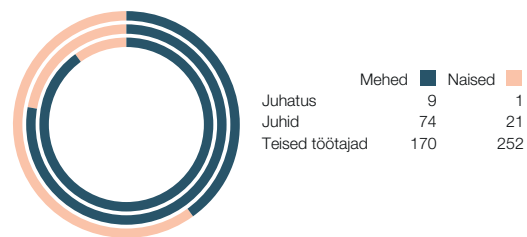
Meie eesmärgid on suurendada ja motiveerida LHV töötaja töörahulolu ja pädevust (tõsta teadmiste, oskuste, kogemuste ja võimete taset), avardada tema eneseteostusvõimalusi, kujundada rahulolev personal ja tagada järelkasv ning luua ühtekuuluvus- ja uhkustunne. LHV kui tööandja peamine fookus on inspireeriv organisatsioonikultuur ja hea tunne, millega meie inimesed iga päev tööle tulevad ja siin ennast teostavad.

LHV on kiiresti kasvav ettevõtte, mis väljendub ka värbamises. LHV Group lõi aastaga juurde 55 töökohta. Täisajaga töötab kõigist LHV inimestest 94%. Aastal 2019 oli tööjõu vabatahtlik volavus LHV Groupi ettevõtetes 10,9%, mis oli suurem kui 2018. aasta 7% (2017. aastal 9%). Tööjõu volavus Eestis üldiselt suureneb, kuna keskmine ühes ettevõttes töötatud aastate arv väheneb, kuid LHV näitaja on hea tulemus ning osutab pigem suurele rahulolule töötajaga.

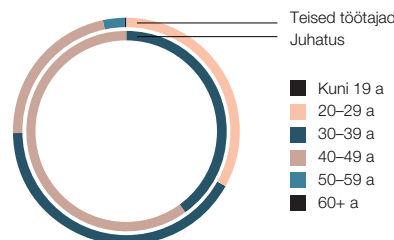
Peame töötajaid ja juhte värvates silmas LHV parimaid huve ning lähtume seepärast valiku tegemisel sooneutraalselt ja mittediskrimineerivalt kandidaadi haridusest, oskustest ja kogemustest ning vajaduse korral vastavusest õigusaktidest tulenevatele nõuetele. LHV ei ole pidanud vajalikuks rakendada mitmekesisuspoliitikat. Tasustamispoliitikas oleme objektiivsed ega lähtu töötaja isikust. Kui teatud ametikoha puhul on nõutud, siis kontrollime värbamisel alati sisenemislävendite vastamist.

LHV jaoks on tähtis töötajate võrdne kohtlemine ja mittediskrimineerimine. 2019. aastal LHV-s seda tüüpi rikkumisi ei olnud: ei esinenud tööväidlust, diskrimineerimist ega inimõiguste rikkumisi.

Töötajate sooline jaotus 2019. aastal



Töötajate vanuseline jaotus 2019. aastal



Kaasame töötajaid

Töötajatelt tagasiside saamiseks ja sisesuhtluse soodustamiseks oleme välja töötanud mitmesuguseid meetmeid. Iga kahe aasta tagant korraldame töötajate rahulolu-uuringu. Kuna 2019. aastal uuringut ei tehtud, on see plaanis teha 2020. aastal. 2018. aasta rahulolu-uuringu küsimustikule vastas 290 töötajat (79% töötajatest). Uuringu koondtulemus oli 6,2 punkti (max 7) ja üldine soovitusindeks 71% (rekordiline tulemus). Meie eesmärk on tulemust võrreldes varasemaga parandada. Juhtimises arvestame töötajate arvamust. Nad saavad teha juhtimise kohta ettepanekuid ning rääkida ettevõtte arengus kaasa koosolekul ja strateegiapäevadel. Uutelt töötajatelt kogume tagasisidet katseaja lõpus ja arvestame seda nende edaspidist tööd korraldades.

Töötajate arendamine

Me soodustame oma inimeste individuaalset arengut. LHV koolitusvaldkonda juhitakse isikupõhiselt, lähtudes inimesest: pakume igaühele seda, mida on vaja tema oskuste, motivatsiooni ja kvalifikatsiooni parandamiseks, sh pakume koolitusi ja õppematerjale. Vajaduse korral võimaldame LHV-sisest rotatsiooni. Oleme töötanud välja sisekoolituste programmi, sealhulgas põhjaliku koolitusprogrammi uutele töötajatele ja keelekoolitused. 2019. aastal tõi häid tulemusi juhtide arendamiseks ja neilt tagasiside saamiseks loodud arenguprogramm. Juhtidele mõeldud koolitused on andnud neile praktilisi vahendeid juhtimise parandamiseks, juhiseid sujuvamaks ettevõttesiseseks suhtluseks ja nõuandeid

värbamiseks uuenenud tööturul. Juhtide tagasiside põhjal on paranenud nende osavus eri osapooltega suhtlemisel, samuti juhtide omavaheline kogemuste jagamine ja toe pakkumine. Uuendame LHV-s arenguestluste formaati, nii et inimestel oleks neist rohkem kasu. 2019. aastal osales arenguestlustel hinnanguliselt üheksa töötajat kümnest.

Edendame töötajate tervist

LHV edendab töötajate füüsilist ja vaimset tervist. Pakume neile võimalust kasutada tasuta psühhoteraapiateenust isiklike või tööküsimuste teemal nõu saamiseks. Toetame sporditegevust (jalgpall, korvpall, võrkpall, seinatennis, tennis, sulgpall, rahvaspordiüritused) ja pakume spordihüvitist (spordikulud, taastusravi). Töötajatele kehtib kvartaalne tervisekompensatsioon, mida kasutati 2019. aastal aktiivselt: seda kasutas 70% AS-i LHV Pank töötajatest, 76% AS-i LHV Varahaldus töötajatest ja 73% AS-i LHV Finance töötajatest. Aprillikuisel tervisenädalal korraldasime töötajatele koolitusi toitumise, liikumise ja vaimse tervise teemal.

Hüvitame hambaravikuluid. Võimaldame vaktsineerimist. LHV-s on eeskujulikult korraldatud töötervishoid ja me kuulume tervist edendavate tööandjate võrgustikku. Arvestame töötervishoiusoovitusi: kasutame silmasõbralikke arvutikuvareid, täies ulatuses reguleeritavaid töötoole ja -laudu ning vajaduse korral pakume inimestele abivahendeid. Kasutame kontorites tervisesõbralikke ja naturaalseid, suure villisisaldusega vaipkatteid. Haiguspäevade osakaal LHV ettevõtetes oli 2019. aastal 0,74%.

LHV-s tegutseb töökeskkonna nõukogu, milles on nii tööandja kui ka töötajate esindajad. Rõhku oleme pannud tööohutuse tagamisele. Kõik tööpinnad on läbinud riskianalüüsi. Kontorite igal korrusel on olemas koolitused läbinud esmaabiandjad ja tuleohutuse eest vastutajad. 2019. aastal ei toimunud LHV-s ühtegi tööõnnetust.

Talvekontor

Kolmandat aastat järjest võimaldasime töötajatel osaliselt töötada talvekontoris. 2019. aastal kasutas Küprosel kaugtöö tegemise võimalust 150 inimest (2018. a 130 inimest). Neile hüvitati osaliselt transpordikulud ja tagati töökoht. Tagasiside talvekontori projektile on olnud hea ja see jätkub järgmiselgi aastal.

Hoiame töö ja eraelu tasakaalus

Väärtustame töötajate töö ja eraelu sobivas tasakaalus hoidmist. Ühe eesmärgina soovisime viia peresõbraliku tööandjana oma tegevused vastavusse Sotsiaalministeeriumi peresõbraliku tööandja programmiga. Kaheaastase töö tulemusena saavutasimegi 2019. aastal peresõb-

raliku tööandja kuldtaseme, mis tähendab, et LHV toetab töötajaid nende igas eluetapis. Püüame arvestada LHV-s töötavate inimeste isiklike vajadusi võimalikult palju, näiteks võimaldame õpingutega hõivatutele osalist ja võimaluse korral paindlikku tööaega. Töö ja eraelu tasakaalustamiseks tähtsustame pereelu: lapse sünni puhul pakume isadele 15-päevast isapuhkust, lapse kooli alguse puhul toetame töötajat rahaliselt, lapse sünnipäeval on töötajal õigus lühendatud tööpäevale ja abiellumise puhul õigus vabale päevale. Pakume sünni- ja matusetootust. Perega töötajatele oleme suunanud lisaüritused: perepäevad ja laste jõulupeo.

LHV on tunnustatud tööandja

LHV-d on tööandjana märgatud ka väljaspool ettevõtet. 2020. aasta alguses avalikustatud CV-Online'i tööandjauuringus tunnustati LHV atraktiivsusest teiseks tööandjaks Eestis. Samuti saavutasime atraktiivse tööandja staatuse majandustudengite ja kogunud töötajate hinnangul (Instari uuringu põhjal). Atraktiivsus tööandjana võimaldab meil värvata paindlikult, sest huvi meie vastu on aasta-aastalt kasvanud. Aastas suhtlesime rohkem kui 3500 kandidaadiga, kellest tööle valisime 4%. Oleme pannud rõhku kandideerijalt tagasiside küsimisele ja värbamistarkvara Greenhouse kasutuselevõtt on seda protsessi tunduvalt tõhustanud. Anname ka ise kandidaatidele tagasisidet. Hoolitseme järelkasvu eest praktikat ja töövarjutust pakkudes. Iga kümnes töötaja on alustanud LHV-s praktikandina. Aastal 2019 pakkusime praktikakohta 13 praktikandile, neist üks asus LHV-s tööle.

4. Keskkonnamõjude juhtimine

Inimtegevuse tagajärjel tekkinud kliimamuutused on selle sajandi üks põhilisi proovikive. Pariisi kliimaleppes seatud eesmärkide saavutamine nõuab ühiskonna kõikide osapoolte ja sektorite ühist tööd. Seejuures on rahavooge suunaval finantssektoril mängida eriti suur roll, toetades üleminekut kliimaneutraalsele majandusele. LHV mõistab keskkonna- ja kliimaprobleemide kriitilisust ning on seepärast võtnud teema senisest tunduvalt suurema tähelepanu alla. Nii saame teha mõjusaid ja kiireid samme jätkusuutlikuma tuleviku poole.

2019. aasta teises pooles algatas LHV projektisarja ettevõtte keskkonnamõjude paremaks juhtimiseks, et määratleda täpsemad eesmärgid ja luua tegevuskavad kliimaneutraalse tegutsemise poole liikumiseks. Algne tõuge selleks tuli suurel määral oktoobris toimunud LHV häkatonist, kus osalejad hääletasid parimateks just keskkonnamõjude vähendamise seotud ideed. Häkaton aitas seega LHV jaoks olulist suunda välja selgitada ja teadvustada töötajate ootust keskkonnamõjude paremale juhtimisele. Ürituselt

saadud ideedega töötati edasi. Aasta lõpuks sõnastasime keskkonnaprojektide strateegilised fookused ja nende elluviimise toetamiseks kaasasime välised eksperdid.

Täpsemalt lepiti juhatuse tasandil kokku, et LHV astub alates 2020. aastast järgmised sammud oma negatiivse CO2-jalajälje vähendamiseks.

- Allkirjastame ÜRO Keskkonnaprogrammi finantsalgatuse raames ÜRO vastutustundliku panganduse põhimõtted, võttes sellega kohustuse mõtestada lahti oma tegevuse ühiskondlik, majanduslik ja keskkonnamõju ning sõnastada LHV jätkusuutlikkuse põhimõtted; koostada strateegia, mis on kooskõlas ÜRO kestliku arengu eesmärkidega ja arvestab selgelt panga keskkonnamõjusid; teatada läbipaistvalt oma edusammudest ja katsumustest seatud eesmärkide saavutamisel.
- Alustame oma toodete ja teenuste keskkonnamõjude hindamist.
- **Hakkame mõõtma oma CO2-jalajälge** eesmärgiga saavutada aastaks 2022 CO2-neutraalne LHV.
- Töötame klientidele välja uued, vastutustundlikkusele ja jätkusuutlikkusele keskenduvad finantstooted, et pakkuda senistele finantstootetele ja -teenustele rohelisi alternatiive.
- Tegutseme aktiivselt, et taotleda oma Tallinna ja Tartu kontorile roheline kontori sertifikaat.
- Suurendame oma töötajate teadlikkust ja kaasame neid, et toimida keskkonnasäästlikumalt.
- **Teeme koostööd klientidega**, et aidata ka neil oma keskkonnamõjudega arvestada ja neid mõjusid vähendada.
- **Toetame sektorisisest koostööd ja infovahetust**, et kiirendada kogu finantssektori üleminekut jätkusuutlikumatele alustele.
- Uurime võimalusi taotleda oma Tallinna büroohoonele LEED- või BREEAM-sertifikaati.

LHV on alles selle teekonna alguses, kuid oleme oma negatiivsete keskkonnamõjude vähendamisele ja Pariisi kliimaleppes seatud eesmärkide täitmisele pühendunud. Kaasame eksperte ja huvirühmi ning lubame olla oma tegevuses avatud ja läbipaistvad. Samuti teeme koostööd teiste turuosalistega, näiteks Eesti Pangaliidus uue jätkusuutliku panganduse toimikonna tegevuse kaudu, ning toetame MTÜ FinanceEstonia kaudu kliimateemalise konverentsi korraldamist 2020. aastal.

LHV kontorite keskkonnamõjud

LHV tegevuse algusest alates on meie büroo mõju looduskeskkonnale olnud piiratud tingitult meie tegevuskorraldusega. Meil ei ole suurt kontorivõrku: teenuseid pakume e-kanalite kaudu, mis kahandab vähemalt teatud ulatuses LHV tegevuse mõju looduskeskkonnale. LHV Groupi ettevõtted asuvad kolmes tegevuskohas: Tallinna ja Tartu kesklinnas ning Londonis. 2019. aastal üüris LHV väikest kontoripinda ka Tallinnas Telliskivi tänaval.

Viimastel aastatel oleme töötanud kontorite väiksema keskkonnamõju poole liikumiseks järgmiselt.



Oleme vähendanud paberi kasutamist (paberivaba dokumendihaldus, elektroonilised kliendilepingud, nn follow-me-printilahendus). Paberjätmed utiliseerime muust olmeprügist eraldi. 2019. aastal kulutas LHV 1 872 kg paberit.



Veekulu vähendamiseks tarbime kontorites kraanivett, mitte veeautomatide vett. 2019. aastal kasutasid LHV kontorid 2 474 m³ vett.



Transpordimahu vähendamiseks oleme võtnud kasutusele elektroonilised sidelahendused koosolekute pidamiseks.



Kasutame elektrit säästlikult. 2019. aastal kulus LHV kontorites elektrit u 209 498kWh. Kütmiseks kasutati 1 474,47 mWh soojusenergiat.



Oleme võtnud kontorites kasutusele prügisorteerimist võimaldava süsteemi. 2019. aastal tekkis LHV-s 200 000 liitrit (u 40 tonni) prügi, mis on umbes 93 kg töötaja kohta.



2019. aastal reisisid LHV Groupi ettevõtete töötajad seoses tööga 639 lennuga kokku 716 247 lennukilomeetrit (2018. aastal 911 lennuga 1 103 797 km).

Seoses mainitud keskkonnaprojektiga plaanime juba 2020. aastal koguda LHV tegevuse kohta märkimisväärselt rohkem andmeid ning anda nendest avatult ülevaate järgmistes aruannetes.

5. Osalemine rahatarkuse kasvatamises ja ühiskonna arengus

Partnerlus kui LHV tegevuspõhimõtte väljendub ka ühiskondlikus tegevuses. Oleme osa kogukondadest, mille ellu ja tegevusse anname regulaarselt oma panuse. Hea näide on investorite ja jalgpallikogukond, aga ka muud ühiskonnaelu sfäärid.

Eesti investorite kogukond on LHV-ga tihedalt seotud. Ühelt poolt väljendub see meie kui börsiettevõtte tegevuses, teiselt poolt tegevustes, mida teeme investorihariduse andmiseks. LHV Groupil on üle 9 000 aktsia- või võlakirjainvestori.

Investorite kogukonna liidrina kannab LHV vastutust rahatarkuse jagamise ja investorihariduse eest. Edendame seda järgmistele tegevustele kaudu.

- Korraldame tasuta „Investeermiskooli“ seminare, kus osales kokku üle 6 000 inimese (eesmärk oli 5 000; 2018. aastal osales 4 700).
- Korraldame iga-aastast aktsiamängu „Börsihai“, milles osales 4 600 huvilist (2018. aastal 2 600).
- Osalesime Eesti Pangaliidu korraldatud rahatarkuse edendamise projektides.
- Oleme klientidele loonud investeerimis- ja majanduskirjanduse raamatukogu ning haldame seda.
- Haldame finantsportaali ja foorumit, mille oleme loonud investeerimisteemade arutamiseks ning nende kohta info jagamiseks.
- Pakume investeerimise alustamiseks klientidele lihtsaid tooteid, nagu Kasvukonto.
- Hoidsime käigus veebiajakirja Investeeri, mis käsitleb ettevõtlus- ja investeerimisteemasid.
- Toetasime uudisteportaali Rahageenius, mis pakub tavatarbijale majandusteemalist sisu.
- Korraldasime rahatarkuse teemal tegevusi LHV Noortepanga raames.

Sponsorlus

Võimaluste piires toetab LHV ettevõtmisi ja algatusi, mis aitavad kaasa Eesti ühiskonna arengule. Eelistame sponsorlusprojektide puhul pikaajalist sisulist koostööd.

Eesti kultuur ja ühiskond

- Eesti muusika päevad – juba neli aastat oleme toetanud Eesti uue heliloomingu Au-tasu, mille 2019. aastal pälvis Helena Tulve.

- Enn Soosaare Sihtasutus – toetame eetilise esseistika auhinna väljaandmist. 2019. aastal pälvis auhinna Hasso Krull.
- Intsikurmu festival Põlvas – toetasime selle toimumist neljandat korda, et aidata kunsti, muusika ja looduse kaudu kaasa kultuursete ühishäärtuste süvendamisele ühiskonnas.

Sport ja tervislik eluviis

- Eesti Jalgpalli Liit – LHV Pank on olnud Eesti Jalgpalli Liidu ja Eesti rahvuskoondise peatoetaja 2010. aastast. Lisaks oleme loonud LHV jalgpallikaardi tugisüsteemi, mille kaudu 2019. aastal toetasime Eesti jalgpalliklubisid 77 694 euroga. See süsteem aitab luua ja hoida jalgpalli-kogukonda.
- Eesti Optimist Klassi Liit – oleme rohkem kui kümne aasta jooksul aidanud tagada Eesti purjespordi järjepidevust. LHV toetusel taaskäivitati liit 2007. aastal, mil hakati uuesti aktiivselt tegelema purjetamishuvi tekitamisega lastes ja noortes.
- Jooksuvõistlused – 2019. aastal toetasime Peetri jooksu ja Rapla Selveri suurjooksu.
- Korraldame ettevõtete jalgpalliüritust LHV Cup. 2019. aastal toimus see kolmandat korda.

Eesti majandus ja ettevõtlus

- Eesti aasta ettevõtja konkurss – oleme 2012. aastast EY poolt korraldatava aasta ettevõtja konkursi üks peatoetaja. 2019. aastal nimetati aasta ettevõtjaks Tõnis Kaasik.
- Gaselliikumine – LHV on gaselliikumise sponsor. Liikumisega toetatakse ja tunnustatakse kiiresti kasvavaid Eesti ettevõtteid.
- Toetasime kolmandat aastat tehnoloogiakonverentsi Latitude 59 korraldamist.
- Toetasime TEDx Lasnamäe korraldamist.
- Toetame ka väiksemaid kohalikke algatusi oma teadmiste, LHV-teemaliste kingituste, nõuannete ja oma inimeste esinemisega. Osaleme messidel, teeme koostööd ülikoolidega, sh praktikaprogrammide raames. Osaleme Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liidus, oleme Eesti Kaubandus-Tööstuskoja ning Eesti Töandjate Keskkliidu liige. Peame oluliseks aidata oma hangete ja koostöösuhetega Eesti tootjaid ja ettevõtjaid, kasutades teadlikult nende tooteid ja teenuseid.

6. Läbipaistev ja vastutustundlik juhtimiskultuur

Vastutustundlikkus on osa meie tegevuspõhimõtetest ning üks eeldusi, millel põhinevad LHV missioon, visioon ja väärtused. Usume, et eetilisel ja õigesti tegutsemine tagab edu pikemas plaanis. Seepärast peavad kõik LHV juhid ja töötajad käituma eetilisel ja vastutustundlikult. Eetikapõhimõtetest lähtumine on kõikidele LHV töötajatele kohustuslik.

LHV eetikapõhimõtetele toetuvad LHV eri valdkondade poliitikad, ka ettevõtte juhtimise poliitika, sise-eeskirjad ja korrad, mis reguleerivad nende põhimõtete täpsemat järgimist. Ennekõike toetume seadustele, headele tavadele ja terve mõistuse põhimõttele, tehes tööd vastutustundlikult, läbipaistvalt ja avatult. Kontserni nõukogu tööd toetavad töötasukomitee, nomineerimiskomitee, auditikomitee, riski- ja kapitali komitee. LHV juhtimise põhialustest anname põhjalikumalt aru „Hea ühinguava juhtimise aruandes“.

LHV juhtimisstruktuur on korraldatud lihtsasti mõistetavalt ja sisaldab arusaadavaid vastutusliine. Vastutustundliku juhtimise tähtis osa on tasemel riskihaldus ja tegevuse analüüsimine. LHV võtab tõsiselt krediidid-, likviidsus-, turu-, kuritegevus- ja operatsiooniriskide väljaselgitamist ja maandamist. Sellele pööravad tähelepanu nii nõukogu ja juhatuse kui ka allüksused. Riskide kontrollimiseks ja juhtimiseks on kolm kaitseliini. Sisemine kontrolliraamistik hõlmab nii hästitõotavat iseseisvat riskijuhtimist, vastavuskontrolli kui ka auditifunktsioone täitvaid töötajaid. Juhtkonnas on loodud komiteed, mis on vajalikud riskide juhtimise teemal nõu andmiseks. Riskidest anname põhjaliku ülevaate iga-aastases „AS LHV Groupi riski ja kapitali raportis“.

Jaauaris 2020 määras reitinguagentuur Moody's LHV Pangale taas investeerimisjärgu krediidireitingu, kinnitades jätkusuutlikku tugevat finantsprofiili ja võimet teenindada võetud kohustusi.

Vastutustundliku juhtimise oluline roll on kooskõlastatud õigusnormide ja sektorile kehtivate reeglitega. Regulaatorite ja järelevalveasutustega asjaajamises on LHV korrektne ja koostööaldis. Täidame korrektselt kõiki õigusnõuetest tulenevaid kohustusi ja aruandekohustusi. 2019. aastal ei tuvastatud LHV puhul mitte ühtegi õigus- ega muudele nõuetele mittevastavust.

Oleme endale teadvustanud õiguskeskkonna keerukust ning seepärast tehakse juhatusele ja nõukogule muudatustest korrapäraselt ülevaateid. Äri arendades otsime tasakaalu nõuete ja võimaluste vahel, sest teadlikkus ja riskipõhine lähenemine võimaldab meil teha paremaid otsuseid. Tegeleme muudatustega võimalikult vara, et vältida hiljem riskide realiseerumist.

Et panganduse reguleeritus suureneb, kasvavad ka nõuete täitmisega seotud kulud. Muudatused hõlmavad muu hulgas sanktsioone nõuete rikkumise eest. Tuleb pidada silmas, et Eesti võtab üle Euroopa Liidu õiguses sätestatud finantssektori karistused. Meil puudub alus arvata, et järelevalve ei ole valmis neid rakendama. Muudatusi keskkonnas arvestades on ka Finantsinspeksioon muutnud oma juhtimisstruktuuri. Uue valdkonna vastutusala on nõuetega seotud riskide juhtimine ja sunni rakendamine. Ka meie arvestame nende muudatustega ja rakendame kestvalt meetmeid vastavusriski tõhusaks juhtimiseks.

Peale igapäevategevuse muu hulgas nõuete muudatuste tuvastamisel ja nende mõju hindamisel eraldasime 2019. aastal vastavuskontrolli ja riskijuhtimise: tõime vastavuskontrolli LHV Pangas juhatuse esimehe otsealluvusse. Muudatuse eesmärk oli tõhustada vastavuskontrolli funktsiooni ja rõhutada selle sõltumatust.