



finansēšana
un aprites
mazumtirdzniecība

ILGTSPĒJAS ZIŅOJUMS

2024

Ziņojuma periods	2024.gads
Ziņojuma sagatavošanas mērķis	Ilgtspējas informācijas atklāšanas likums, Eiropas Parlamenta un Padomes 2022. gada 14. decembra direktīva (ES) 2022/2464 attiecībā uz korporatīvo ilgtspējas ziņu sniegšanu un ilgtspējas ziņošanas standartu (European Sustainability Reporting Standards – ESRS), kas nosaka prasības ilgtspējas ziņojuma publicitātei lielajiem uzņēmumiem, kuri atbilst vismaz diviem no trim kritērijiem: vairāk nekā 250 darbinieku, apgrozījums pārsniedz 50 miljonus eiro, bilances kopsumma pārsniedz 25 miljonus eiro.
Ziņojuma sasaiste ar citiem DelfinGroup dokumentiem	Ilgtspējas ziņojuma sadaļās “Pašu personāls” un “Klimata pārmaiņas” atklājamās informācijas dati izmantoti no DelfinGroup integrētās vadības sistēmas pārskata (ISO 50001 un ISO 9001). Sadaļā “Pārvaldība” atklājamās informācijas dati izmantoti no DelfinGroup Korporatīvās pārvaldības ziņojuma un 2024. gada Sabiedrības atsevišķā un Koncerna konsolidētā finanšu pārskata .
Ziņojuma struktūra	Ziņojums sagatavots atbilstoši ilgtspējas ziņošanas standartu , Korporatīvās ilgtspējas ziņošanas direktīvas (CSRD) un ieinteresēto pušu iesaistes standarta AA1000 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) prasībām brīvā formā.
Datu vākšana	Ilgtspējas ziņojuma precizitātei un ticamībai izmantotas datu vākšanas metodes un rīki no uzticamiem datu avotiem. Veiktas ieinteresēto pušu aptaujas, ekspertu intervijas un izmantoti dati no DelfinGroup īstenotajām aptaujām un sagatavotajiem ziņojumiem. Datu avoti: Klimata pārmaiņu (ESRS E) datu avoti: DelfinGroup integrētās vadības sistēmas pārskats (ISO 50001 un ISO 9001) un uzkrātie enerģijas patēriņa dati. Enerģijas patēriņa un emisiju rādītāju noteikšanai izmantota Klimata un enerģētikas ministrijas Siltumnīcefekta gāzu emisiju aprēķina metodika . Pašu personāla (ESRS S) datu avoti: DelfinGroup personāla uzskaites sistēmas un darbinieku aptauju dati. Pārvaldības (ESRS GOV) datu avoti: valdes sēžu, padomes sēžu un padomes komiteju darba kārtības un pieņemtie lēmumi. Iekšējie dokumenti un ziņojumi, trešo pušu auditu un novērtējumu ziņojumi.
Ierobežojumi	Ziņojums sagatavots par AS DelfinGroup, neiekļaujot meitas sabiedrību datus. Dubultā būtiskuma pilns cikls tiks uzrādīts 2025.gada ziņojumā.
Publicēšana un komunikācija	Ziņojums publicēts DelfinGroup tīmekļa vietnē Delfingroup Finanšu pakalpojumi un aprites ekonomika .

ILGTSPĒJAS ZIŅOJUMA SAGATAVOŠANAS METODOLOĢIJA	2
Saturs	3
PAR DELFINGROUP	5
2024. GADA RĀDĪTĀJI	5
ILGTSPĒJA – DELFINGROUP PĀRVALDĪBAS UN IZAUGSMES SASTĀVDAĻA	6
IEINTERESĒTO PUŠU VADĪBA	6
IEINTERESĒTO PUŠU SADARBĪBAS IETEKMES VĒRTĒJUMS	7
DUBULTĀ BŪTISKUMA NOVĒRTĒJUMS. BŪTISKĀS ILGTSPĒJAS JOMAS DELFINGROUP DARBĪBĀ	11
ATBILSTĪBA ANO ILGTSPĒJAS MĒRĶIEM	12
AKCIONĀRU, VALDES UN PADOMES LOMA UN IESAISTE ILGTSPĒJAS JAUTĀJUMOS	13
VADĪBAS SISTĒMAS UN POLITIKAS – RĪKI DELFINGROUP ILGTSPĒJAS JOMU PĀRVALDĪBAI	14
SOCIĀLĀ JOMA	16
PAŠU DARBINIEKI	16
PERSONĀLA (CILVĒKRESURSU) VADĪBAS PRINCIPI	16
DARBINIEKU TIESĪBAS UN LABBŪTĪBA	16
DARBINIEKU DAUDZVEIDĪBAS RĀDĪTĀJI	16
PAŠU PERSONĀLA RĀDĪTĀJI	17
DARBINIEKI VĒRTĪBU ĶĒDĒ	17
DARBINIEKU IESAISTE UN APMIERINĀTĪBA	17
DARBINIEKU APMĀCĪBA UN ATTĪSTĪBA	18
DROŠA UN LABBŪTĪGA DARBA VIDE	19
PERSONĀLA VADĪBAS PROCESA OPTIMIZĀCIJA UN EFEKTIVITĀTE	19
SOCIĀLĀ ATBILDĪBA	19
IETEKMĒTĀS KOPIENAS	20
Fintech Latvija asociācija	20
Rīgas ekonomikas augstskola	20
Latvijas Senioru kopienu apvienība	20
Mediāna	20
PATĒRĒTĀJI UN TIEŠIE LIETOTĀJI – KLIENTI	21
KLIENTU IESAISTES VĒRTĒJUMS	22
KLIENTU PRIVĀTUMS. DATU DROŠĪBA	23
KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMI	23
SŪDZĪBU UN ATSAUKSMJU VADĪBA	23
PIEKĻŪSTAMĪBA	24
DROŠI UN KVALITATĪVI PRODUKTI	24
RISKI, IESPĒJAS, IETEKME	24

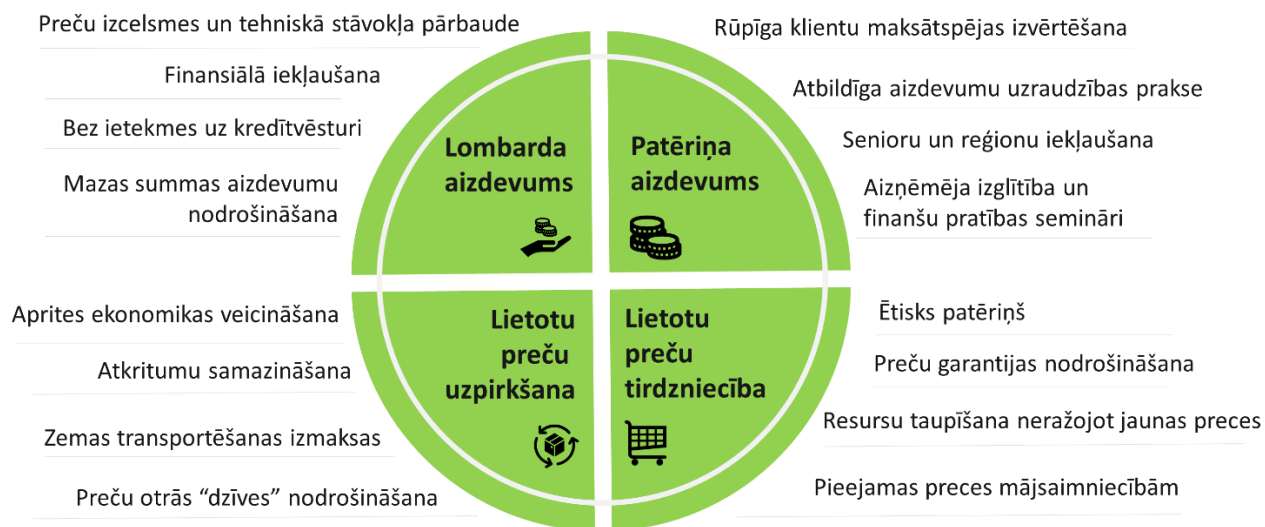
vides joma	25
ILGTSPĒJĪGA ENERGOPĀRVALDĪBAS SISTĒMA.....	25
ENERĢIJAS PATĒRIŅA VEIDI	26
SEG EMISIJAS.....	26
RISKI, IESPĒJAS, IETEKME	27
KORPORATĪVĀ PĀRVALDĪBA.....	28
KORPORATĪVĀ KULTŪRA UN PĀRVALDĪBAS MODELIS	28
ORGANIZATORISKĀ STRUKTŪRA	28
AKCIONĀRI	29
PADOME	29
RISKU UN REVĪZIJAS KOMITEJA	30
PADOMES ATALGOJUMA UN NOMINĀCIJAS KOMITEJA	30
PADOMES BIZNESA UN ATTĪSTĪBAS KOMITEJA	30
VALDE	31
PADOMES UN VALDES ATALGOJUMA NOTEIKŠANAS PRINCIPI	31
INTEREŠU KONFLIKTA NOVĒRŠANA VALDES UN PADOMES DARBĪBĀ	31
GODĪGA KONKURENCE	32
IEKŠĒJĀS KONTROLES SISTĒMA	32
RISKU PĀRVALDĪBA	33
PERSONAS DATU APSTRĀDE	33
IEKŠĒJAIS AUDITS UN ĀRĒJĀ UZRAUDZĪBA	33
PIEGĀDES ĶĒDES PĀRVALDĪBA	33
RISKI, IESPĒJAS, IETEKME	34

PAR DELFINGROUP

DelfinGroup ir licencēts Latvijas fintech uzņēmums, kas dibināts 2009. gadā un strādā ar zīmoliem Banknote un VIZIA. DelfinGroup pastāvīgi attīsta un piedāvā pieejamus, vienkāršus un uz patērētājiem vērstus finanšu un lombarda pakalpojumus. DelfinGroup ilgspējas pamatā ir fokuss uz atbildīgu aizdevumu izsniegšanu, finanšu iekļaušanu, aprites ekonomikas veicināšanu, fintech inovācijām un korporatīvo pārvaldību. DelfinGroup ir plašs filiāļu tīkls un spēcīgi tiešsaistes pakalpojumi, kas nodrošina pieejamību ikvienam. Klienti pakalpojumus var saņemt izmantojot mobilo lietotni, mājaslapu, internetveikalu vai kādā no 89 filiālēm visā Latvijā.

DelfinGroup sasniegtie rezultāti visos segmentos detalizēti aprakstīti [2024. gada Sabiedrības atsevišķā un Koncerna konsolidētā finanšu pārskatā](#). DelfinGroup Stratēģijas 2023. – 2025. gadam ietvaros ir aktualizētas stratēģiskās prioritātes 2024.gadam un 2025.gadam [DelfinGroup | Uzņēmums](#).

Galvenie DelfinGroup biznesa segmenti un to ilgspējīga ietekme:



2024. GADA RĀDĪTĀJI

Postenis	2024. gada rezultāts	2024. gada mērķis	Izaugsme 2024.gadā	
Neto aizdevumu portfelis, EUR miljoni	113.5	105.0	Neto kredītportfeļa pieaugums	+ 39%
EBITDA, EUR miljoni	21.9	21.8	EBITDA pieaugums	+ 41%
Peļņa pirms nodokļiem, EUR miljoni	9.2	9.4	Ieņēmumu pieaugums	+ 32%
ROE	31.5%	>30%	Peļņas pieaugums pirms nodokļu nomaksas	+ 14%
Izmaksu attiecība pret ienākumiem	46.3%	<45%	Patēriņa aizdevuma izsniegšanas pieaugums	+ 13%
Koriģētā pašu kapitāla attiecība	26.7%	>20%	Lombarda aizdevuma izsniegšanas pieaugums	+ 20%
Dividenžu izmaksas rādītājs	51.2%	>50%	Aktīvie klienti	> 59 000

Darbības veids pēc NACE klasifikācijas	NACE2 64.92 Citi kredītēšanas pakalpojumi NACE2 47.91 Mazumtirdzniecība pa pastu vai Interneta veikalos NACE2 47.79 Lietotu preču mazumtirdzniecība veikalos NACE2 47.77 Pulksteņu un juvelierizstrādājumu mazumtirdzniecība specializētajos veikalos
Akcionāri	AS ALPPES Capital (18,24%), SIA EC finance (14,92%), SIA AE Consulting (8,20%), citi (58,64%)
Meitas sabiedrības	SIA ViziaFinance (AS DelfinGroup 100%, NACE 64.92 Citi kredītēšanas pakalpojumi, 23.02.20215). SIA DealShoq (AS DelfinGroup 100%, NACE 47.79 Lietotu preču mazumtirdzniecība veikalos, 04.11.2024) UAB DelfinGroup LT (AS DelfinGroup 100%, NACE 64.92 Citi kredītēšanas pakalpojumi, 28.06.2023.)

ILGTSPĒJA – DELFINGROUP PĀRVALDĪBAS UN IZAUGSMES SASTĀVDAĻA

DelfinGroup integrētās vadības sistēmas ietvaros atbilstoši ISO 9001:2015 standarta 1.grozījuma 4.1.prasībai esam noteikuši centienus klimatneitralitātes jomā, kuri detalizēti tiek analizēti ilgtspējas ziņojumā. Klimatneitralitātes 6 būtiskie centieni integrēti atbilstošās jomas iekšējos normatīvajos dokumentos.

1. Energo-efektivitātes uzlabošana	2. Atjaunojamo energoresursu izmantošana	3. Ilgtspējīgu produktu piedāvājums	4. Emisiju samazināšana	5. Izglītība, apmācība un sadarbība	6. Datu un pārskatu publicēšana
Ieguldījumi (EUR) energoefektīvās tehnoloģijās un aprīkojumā	Electrum zaļās enerģijas īpatsvara palielināšana filiāļu darbībā	Piegādātāju izvēle pēc zaļā publiskā iepirkuma principiem aprites ekonomikas piegādes ķēdē	Auto parka mērķtiecīga pāreja uz hibrīda transportlīdzekļiem	Apmācības par vides jautājumiem Ieinteresēto pušu iesaistīšana DelfinGroup ilgtspējīgā darbībā	Ilgtspējas ziņojumi Korporatīvās pārvaldības ziņojumi

IEINTERESĒTO PUŠU VADĪBA

Definējot DelfinGroup ieinteresētās puses un novērtējot to būtiskumu, izmantota integrēta trīs standartu GRI¹, ESRS² un AA1000SES³ prasību pieeja. Ceļa karte atspoguļo izmantoto metodiku ieinteresēto pušu novērtēšanā.

Ieinteresēto pušu definēšana un identificēšana



- Katrai grupai noteikts specifiski raksturojošs iesaistes snieguma rādītājs (KPI) un kvantitatīvi izmērāms rezultatīvais rādītājs (REZ RĀD)

- Identificētas visas puses, kurām ir interese par DelfinGroup darbību un ietekme uz DelfinGroup darbību un ilgtspējas sniegumu
- Ieinteresētās puses sagrupētas 13 grupās, katrai grupai sniegts īss raksturojums



Iesaistes mērķa, veida, biežuma un iesaistes ilgtspējas tēmu noteikšana

- Sadarbībā ar DelfinGroup ekspertiem katrai grupai noteikts iesaistes mērķis, veids, iesaistes biežums un iesaistes ilgtspējas tēma E (vide), S (sociālā), G (pārvaldība)

Iesaistes snieguma rādītāja un rezultatīvā rādītāja noteikšana



- Izmantojot DelfinGroup risku vērtēšanas metodi un sadarbojoties ar DelfinGroup ekspertiem novērtēta katras grupas Interese un Ietekme no 1 -5
- Grupas ar Intereses vērtību 4 -5 un Ietekmes vērtību 3-5 noteiktas kā būtiskākās ieinteresēto pušu grupas un šo grupu viedoklis par DelfinGroup ilgtspējas jomām ir būtisks



Ieinteresēto pušu grupas būtiskuma vērtējums

Būtisko ieinteresēto pušu grupu vērtējums par DelfinGroup būtiskām ilgtspējas jomām



- Būtiskākajām ieinteresēto pušu grupām izsūtīta standartizēta aptauja vērtējumam par būtiskiem ilgtspējas jautājumiem DelfinGroup darbībā
- Vērtējums tiks iestrādāts 2025.gada Ilgtspējas ziņojumā, veidojot Dubultā būtiskuma finansiālo vērtējumu

¹ GRI: Global Reporting Initiative [GRI - GRI Standards English Language](#)

² ESRS: European Sustainability Reporting Standards [Eiropas ilgtspējas ziņošanas standarti \(ESRS\) – Apvienoto Nāciju Organizācijas vides – finanšu iniciatīva](#)

³ AA1000SES: AA1000 Stakeholder Engagement Standard [AA1000 Stakeholder Engagement](#)

IEINTERESĒTO PUŠU SADARBĪBAS IETEKMES VĒRTĒJUMS

Ieinteresēto pušu grupa	Ieinteresētā puse	Būtiskuma vērtējums (Interese/Ietekme) (1=min, 5=max.)	Iesaistes veids un biežums	Sadarbības virzieni ieinteresētai pusei būtiskās ilgtspējas jomās (E, S, G)	Iesaiste lēmuma pieņemšanā DelfinGroup darbības jomās
1. DARBINIEKI	Pašu darbinieki (esošie un potenciālie)	5/5	* Dialogs (struktūrvienību vadītāji 1x nedēļā, individuāli ar darbiniekiem - 1x nedēļā) * Valdes informācijas apmaiņas biežums (1x3 mēnešos) * Reģionālo vadītāju tikšanās - 1x mēnesī * Apmierinātības, informācijas aprites, iesaistes pētījums (1x gadā, pulsa aptaujas - 1x 3 mēnešos) * Trauksmes celšana (pastāvīgi) * Individuālās attīstības pārrunas (1x gadā) * Iekšējā informācijas aprite un saziņa (pastāvīgi) * Mācības, pieredzes apmaiņas * Saliedēšanās pasākumi * Aptauja par DelfinGroup būtiskām ilgtspējas jomām (1x3 gados - stratēģijas periods)	* Arodveselība un darba drošība (S) * Darba tiesības, cilvēktiesības (S) * Ētika, korupcija, interešu konflikts (G) * Profesionālā izaugsme, mūžizglītība un zināšanu pārnese (S) * Lēmumu pieņemšanas iespējas un iesaiste DelfinGroup darbībā (S/G/E) * Inovācijas & pētniecība DelfinGroup darbībā (E/S/G) * Energopārvaldība (E/G) * Informācijas drošība (S/G) * Digitalizācija (S/G) * Kvalitātes pārvaldība (E/S/G) * Risku pārvaldība (E/S/G)	*Sadarbība ar darba aizsardzības speciālistu * Komunikācija ar tiešo vadītāju * Aptaujas - ikgadējās, pulsa * Darbinieku dažādību apzināšana * Reģionālo vadītāju sapulces *Darbinieku iesaiste stratēģijas plānošanā un izpildē * Ziņošana par aizdomīgiem notikumiem incidentu reģistrā *Katrs darbinieks reģistrē priekšlikumu IT digitalizācijai *Ikvienam ir tiesības iniciēt izmaiņas/izstrādāt jaunu iekšējo normatīvo dokumentu *Katram ir pienākums ziņot riskiem, kas var ietekmēt DelfinGroup darbību
2. VADĪBA	Padome	4/5	* Krietna un rūpīga saimniekošana DelfinGroup stratēģijas īstenošanai (valdes KPI izpilde 1xgadā) * DelfinGroup darbības finanšu plānošana un nodrošināšana (4xgadā) * Darbinieku labbūtības, profesionālās izaugsmes un kompetences nodrošināšana * Demonstrēta līderība atbildīgas un godīgas komercprakses īstenošanai	* DelfinGroup darbības mērķtiecīga uz rezultātu vērsta stratēģijas īstenošana (E/S/G) * Finanšu stabilitāte, peļņa (G) * Uzņēmuma atbilstīga un atbilstoša darbība (S/G) * Godīga un ētiska komercprakse (G)	*Apstiprina DelfinGroup stratēģiju un katru mēnesi uzrauga stratēģijas izpildi ar budžeta kontroli *Izvirza stratēģijas mērķi (padomes gaidas) *Valdes locekļu darba izvērtējums un akcionāru lēmumu izpildes uzraudzība *Apstiprina būtiskās politikas * Apstiprina iekšējā audita politiku, stratēģiju, audita ziņojumus un uzrauga ieteikumu ieviešanas izpildi *Apstiprina risku pārvaldības politiku, sniedz ieteikumus risku pārvaldības pilnveidei
	Valde	5/5	* Krietna un rūpīga saimniekošana DelfinGroup stratēģijas īstenošanai (valdes KPI izpilde 1xgadā) * DelfinGroup darbības finanšu plānošana un nodrošināšana * Darbinieku labbūtības, profesionālās izaugsmes un kompetences nodrošināšana * Demonstrēta līderība atbildīgas un godīgas komercprakses īstenošanai	*DelfinGroup darbības mērķtiecīga uz rezultātu vērsta stratēģijas īstenošana (E/S/G) *Finanšu stabilitāte, peļņa (G) *Uzņēmuma atbilstīga un atbilstoša darbība (S/G) *Godīga un ētiska komercprakse (G)	* Valdes reglamentā noteiktie pienākumi un uzdevumi
3. INVESTORI	Akcionāri, kuriem pieder vairāk kā 5% akciju	5/5	* Akcionāru sapulces (5 x gadā) * Dividendes (5x gadā) * Akciju opciju programma (2x gadā)	* Kapitāla pieaugums no akciju izmaiņām (G) * Dividenžu ienākumu gūšana (G)	* Finansiāla līdzdalība * Balsošana un lēmumu pieņemšana

Ieinteresēto pušu grupa	Ieinteresētā puse	Būtiskuma vērtējums (Interese/Ietekme) (1=min.5=max.)	Iesaistes veids un biežums	Sadarbības virzieni ieinteresētai pusei būtiskās ilgtspējas jomās (E, S, G)	Iesaiste lēmuma pieņemšanā DelfinGroup darbības jomās
			* Ceturkšņa (4x gadā) un gada pārskata apstiprināšana (1x gadā) * Lēmuma pieņemšana par vērtspapīru emisiju (pēc nepieciešamības) * Padomes atlase, nominēšana, apstiprināšana	* Stabilitāte & uzticamība - atpazīstamība starptautiskā mērogā (G)	* Konsultācijas ar padomi un informācijas apmaiņa
	Obligacionāri	4/4	* Procentu ienākumu saņemšana iegādājoties obligācijas (1xmēnesī) * Ilgttermiņa attiecības (pēc nepieciešamības)	* Procentu ienākumi no obligācijām (G) * Stabilitāte & uzticamība - atpazīstamība starptautiskā mērogā (G)	* Regulāri pārskati investoriem * Analītiķu vērtējumu publicēšana investoriem * Investoru pasākumu organizēšana * DelfinGroup dalība investoru pasākumos
	Mintos investori	2/3	* Procentu ienākumu saņemšana no parādzīmju iegādes * Finanšu stabilitāte (pēc nepieciešamības)	* Procentu ienākumi no parādzīmēm (G) * Stabils finansējuma avots un atpazīstamība starptautiski (G)	* Privāto investoru investēšanas veids * Ieguldījumu diversifikācija
4.KLIENTI (TIEŠIE LIETOTĀJI)	Fiziskas personas (Lombards un preču uzpirkšana)	3/3	* Klientu bāze – pakalpojuma saņemšana (katru dienu) * Finansiālā iekļaušana ar nodrošinātu piekļuvi finanšu resursiem (katru dienu) * Atsauksmes un ieteikumi - uzņēmuma darbības pilnveidošana (pēc nepieciešamības) * Digitālo risinājumu izmantošana - e-lombards (katru dienu), pārdod.banknote.lv (katru dienu)	* Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) * Atbildīgs un gudrs patēriņš (S/E) * Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G) * Digitālo rīku izmantošana (S/E)	* Atsauksmes (priekšlikumi) * Pamatotas sūdzības
	Fiziskas personas (Patēriņa aizdevums)	3/5	* Klientu bāze - pieprasījumu pieteikšana (katru dienu) * Finansiālā iekļaušana ar piekļuvi finanšu resursiem (katru dienu) * Atsauksmes un ieteikumi - uzņēmuma darbības pilnveidošana (pēc nepieciešamības) * Digitālo risinājumu izmantošana - mobilā lietotne, online kanāls, telefoniski (katru dienu)	* Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) * Atbildīgs patēriņš (S/E) * Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G) * Digitālo rīku izmantošana (S/E)	* Atsauksmes (priekšlikumi) * Pamatotas sūdzības
	Fiziskas personas (Lietotu preču mazumtirdzniecība)	3/3	* Līdzdalība aprites ekonomikā un ilgtspējīgā patēriņā (katru dienu) * Atsauksmes un ieteikumi (pēc nepieciešamības) * Kvalitatīvu preču sortimenta un konkurētspējīgas cenas piedāvājums (katru dienu) * Ģeogrāfiskais pārklājums, pieejamība, ērta lokācija (katru dienu) * Digitālo risinājumu izmantošana - internetveikals (katru dienu)	* Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) * Atbildīgs patēriņš (S/E) * Rīcība klimata pārmaiņu jomā (S/E) * Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G) * Digitālo rīku izmantošana (S/E)	* Atsauksmes (priekšlikumi) * Pamatotas sūdzības

ieinteresēto pušu grupa	ieinteresētā puse	Būtiskuma vērtējums (Interese/Ietekme) (1=min.5=max.)	Iesaistes veids un biežums	Sadarbības virzieni ieinteresētai pusei būtiskās ilgtspējas jomās (E, S, G)	Iesaiste lēmuma pieņemšanā DelfinGroup darbības jomās
	Seniori	3/3	* Klientu bāze - patēriņa aizdevums (katru dienu) * Finansiālā iekļaušana ar dzīves kvalitāti un finanšu stabilitāti mikrokreditēšana īpaši klientu grupai līdz 85 gadiem (katru dienu) * Sociālā atbildība -samazinātas aizdevuma kopējās izmaksas (katru dienu) * Izglītība un finanšu pratība - izglītojoši pasākumi senioriem (vismaz 3x gadā) * Atsauksmes un ieteikumi (pēc nepieciešamības)	* Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) * Atbildīgs patēriņš (S/E) * Sociālā atbildība (S) * Finanšu pratība (S/G) * Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G)	* Atsauksmes (priekšlikumi) * Pamatotas sūdzības
5.PIEGĀDĀTĀJI	Augšupejošas, lejupejošas piegādes ķēdes piegādātāji	2/4	* Tehnoloģijas un IT risinājumi (katru dienu) * Izejvielu piegāde pamatdarbībai (dārgmetāls, aksesuāri, B2B partneri) * Finanšu un grāmatvedības pakalpojumi (vismaz 1x gadā)	* Uzticamība un stabilitāte (G) * Zaļais publiskais iepirkums (E/G) * Atbildīga piegādes ķēde (E/G) * Godīga komercprakse (G)	* IT risinājumi * Līgumu nosacījumi * Atsauksmes (priekšlikumi) * Sūdzības
	Preču tirdzniecības aprites ekonomikas cikla piegādes ķēdes piegādātāji	3/3	* Iepirkuma līgumattiecības (katru dienu) * Nomnieka/ iznomātāja sadarbība (pēc nepieciešamības)	* DelfinGroup pakalpojumu pieklūstamība (S) * Labas pārvaldības principi un atbildīga komercprakse (G)	* Atsauksmes (priekšlikumi) * Sūdzības
6.REGULATORS	PTAC	3/4	* Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju licencēšana (vienreizējs) * Patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju uzraudzība (1x ceturksnī) * Patērētāju aizsardzība (pastāvīgi)	* Komerccarbības licences un speciālo atļauju izsniegšana (G) * Pārskatu ticamība un atbilstība prasībām (G) * Patērētāju tiesību un godīgas komercprakses ievērošana (G)	* Vadlīnijas atbilstoši komercpraksei * Uzraudzības ziņojumi * PTAC pieprasījumi DelfinGroup * Diskusijas * PTAC lēmumi
	NASDAQ	2/2	* DelfinGroup akciju un obligāciju publiskā apgrozība (pastāvīgi) * Ilgtspējas ziņošana (1x gadā) * Vērtējuma sniegšana par investoru attiecību kvalitāti (1x2 gados) NASDAQ Baltic Award	* Akciju tirgi ar atbilstību starptautiskajiem standartiem (G) * NASDAQ prasības ilgtspējas ziņošanai (E/S/G) * Vērtspapīru emisija (G) * Investoru attiecību kvalitātes līmeņa celšana (G)	* NASDAQ tieši neiesaistās DelfinGroup ikdienas darbības lēmumu pieņemšanā. Tomēr, kā NASDAQ publiski kotētam uzņēmumam, DelfinGroup ir jāievēro noteikti noteikumi un prasības
7.UZRAUGI	Bureau Veritas	2/2	* Kvalitātes vadības sistēmas (KVS)sertifikācija, uzraudzība ISO 9001 (1x gadā) * Energopārvaldības sistēmas (EnPS)sertifikācija, uzraudzība - ISO 50001 (1xgadā) * Informācijas drošības pārvaldības (IDPS) sistēmas sertifikācija, uzraudzība ISO 27001 (1x gadā)	* KVS sertifikācija, ikgadēja uzraudzība (E/S/G) * EnPS sertifikācija, ikgadēja uzraudzība (E/G) * IDPS sertifikācija, ikgadēja uzraudzība (S/G)	* Sertifikācijas/uzraudzības auditu ziņojumi
	KPMG	1/3	* Revīzijas pakalpojumi (pēc nepieciešamības, ne retāk kā 1x gadā)	* Finanšu pārskatu revīzijas un pārbaudes (G)	* Gada pārskata atzinums * Revidentu atzinumi

ieinteresēto pušu grupa	ieinteresētā puse	Būtiskuma vērtējums (Interese/Ietekme) (1=min.5=max.)	Iesaistes veids un biežums	Sadarbības virzieni ieinteresētai pusei būtiskās ilgtspējas jomās (E, S, G)	Iesaiste lēmuma pieņemšanā DelfinGroup darbības jomās
	VID	1/4	* DelfinGroup finanšu pārskatu pārbaude (katru mēnesi)	* Sociālā atbildība un nodokļu atbilstība (S/G) * Finanšu caurspīdīgums (G)	* EDS apstiprinājumi
8.SADARBĪBAS PARTNERI	Signet Bank	4/3	* DelfinGroup obligāciju emisiju organizēšana, piesaistot nepieciešamo kapitālu (pastāvīgi)	* Obligāciju emisijas (G)	* Konsultācijas * Ekspertu viedoklis
	Rīgas ekonomikas augstskola	1/1	* FinTech 3 moduļu biznesa izglītības kursi bakalaura līmenī (pēc nepieciešamības)	* Finanšu vadības kompetences (G)	* Fintech industrijas prasmes, spējas un zināšanas
9.MEITAS SABIEDRĪBAS	SIA ViziaFinance SIA DealShoq UAB DelfinGroup LT	5/3	* Vienota stratēģija (ar regulāru ikgadēju mērķu pārskatīšanu) * Infrastruktūra (IT) (pastāvīgi) * Cilvēkresursi (pastāvīgi) * Standartizēti procesi (pastāvīgi)	* Katram klientam īpaša pieeja un risinājums (S/G) * Atbildīga, precīza vērtēšana (S/E) * Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G) * Dzīves cikla pagarināšana precēm (E/G) * Digitālie risinājumi (S/E) * Jaunu darba vietu radīšana un atbildīga nodokļu politika Lietuvā (S/G)	* Ziņojumi valdei * Vadības komandas sanāksmes * Informācijas sistēmu problēmu pieteikumi * Atsauksmes (priekšlikumi) * Pamatotas sūdzības * "All hands" pasākumi
10.KREDĪTIESTĀDES	Citadele Multitude Signet Bank	4/4	* Finansējums DelfinGroup attīstībai un kapitāla struktūras diversifikācijai (pastāvīgi) * Ilgtērmiņa uzticama sadarbība attīstībai (pastāvīgi)	* Finanšu atbalsts un izaugsme (G) * Attiecību veidošana un lojalitāte (uzticība)(G) * DelfinGroup ekonomiskā attīstība (G)	* Nozares darbības novērtējuma indeksi * Reputācijas vērtējumi
11.NEVALSTISKĀS ORGANIZĀCIJAS	Fintech Latvia asociācija	3/3	* Apvienojot finanšu tehnoloģiju uzņēmumus veicina inovācijas un nozares efektīvu regulējumu (pastāvīgi) * Platforma sadarbībai un zināšanu apmaiņai un kopīgu problēmu risināšanai (pastāvīgi)	* Fintech industrijas lobījs (G) * Fintech industrijas tēls un reputācija (S/E/G) * Sadarbība un zināšanu apmaiņa (S/E/G)	* Ekspertu darba grupu lēmumi un rezultāti
	Latvijas Senioru kopienu apvienība (LSKA)	3/1	* Pasākumi senioru finanšu pratībai (pastāvīgi) * Pasākumi senioru labbūtībai un dzīves kvalitātei (pastāvīgi) * Ziedojumi LSKA mērķu sasniegšanai (pastāvīgi)	* Finanšu pratība (S/E) * Sociālā atbildība un iekļaušana (S/E/) * Dzīves kvalitāte (S)	* Tikšanās, kopīgi pasākumi * Semināri, aptaujas
12.MEDIJI	Mediāna	2/2	* Atbalsts Mediānas iziešanai Baltijas mērogā un mājas lapas izveidei (ikgadējs) * DelfinGroup publicitāte un atpazīstamība (pēc nepieciešamības)	* Sabiedrības izpratnes veidošana par Baltijas kapitāla tirgiem (G) * Finanšu pratība (S/E)	* Informācijas aprīte * Komunikācija sabiedrībai
13.KONKURENTI	Visos DelfinGroup pakalpojumu segmentos	4/3	* Veicina inovāciju kultūru DelfinGroup, mobilizējot uzlabot DelfinGroup produktus un pakalpojumus, lai saglabātu konkurētspēju * Konkurentu sociālās atbildības iniciatīvās mobilizē DelfinGroup (pēc nepieciešamības)	* Inovāciju veicināšana (S/E/G) * Tirgus dinamika (S/G) * Sociālā atbildība (S) * Vides aizsardzība (E) - aprites ekonomikas principi	* Konkurentu sniegums un rezultāti

DUBULTĀ BŪTISKUMA NOVĒRTĒJUMS. BŪTISKĀS ILGTSPĒJAS JOMAS DELFINGROUP DARBĪBĀ

Valdes un padomes vidējais vērtējums par vides (E), sociālajiem (S) un pārvaldības (G) jautājumiem (kur 1 – nebūtiski, 5 - kritiski) norāda uz būtiskākajām ilgtspējas jomām DelfinGroup darbībā, kas tiks izmantots dubultā būtiskuma noteikšanai kā “bāzes līnija” 2025.gada ziņojumā.

DelfinGroup būtiskie VIDES jautājumi	DelfinGroup būtiskie SOCIĀLIE jautājumi	DelfinGroup būtiskie PĀRVALDĪBAS jautājumi
1. Novērtēt, kā dažādi vides faktori (piemēram, klimats, dabas resursi u.c.) ietekmē DelfinGroup darbību 3.3 (vidēji būtiski)	1. Uzturēt godīgu dialogu ar darbiniekiem, nodrošināt sociālo aizsardzību un maksāt taisnīgu atalgojumu 4.1 (ļoti būtiski)	1. Īstenot atbildīgu un ētisku komercdarbību - nepieļaut koruptīvas un krāpnieciskas darbības 4.5 (ļoti būtiski)
2. Novērtēt, kur un kā var rasties piesārņojums DelfinGroup darbības rezultātā 3.5 (vidēji būtiski)	2. Rūpēties par drošu un labbūtīgu darba vidi, darbinieku fizisko un emocionālo labsajūtu 4.1 (ļoti būtiski)	2. Ievērot godīgas konkurences principus 4.3 (ļoti būtiski)
3. Rast iespējas pāriet uz videi draudzīgākiem enerģijas avotiem 3.0 (vidēji būtiski)	3. Nodrošināt vienlīdzīgu attieksmi un nepieļaut diskrimināciju 4.3 (ļoti būtiski)	3. Sadarboties ar uzraudzības iestādēm un nodrošināt godīgu uzņēmējdarbību 4.3 (ļoti būtiski)
4. Taupīgi izmantot ūdens resursus 3.5 (vidēji būtiski)	4. Attīstīt darbinieku izaugsmi, prasmes un kompetences 4.3 (ļoti būtiski)	4. Būt gataviem ārkārtas situācijām ar rīcības plānu kritiskos gadījumos 4.1 (ļoti būtiski)
5. Analizēt, kā DelfinGroup darbība ietekmē vidi 3.5 (vidēji būtiski)	5. Piesaistīt un noturēt kvalificētus darbiniekus, mērīt apmierinātības līmeni 4.3 (ļoti būtiski)	5. Apzināt un pārvaldīt iespējamus riskus un mazināt negadījumu ietekmi 4.1 (ļoti būtiski)
6. Sadarboties ar piegādātājiem, kuri iegūst izejmateriālus atbildīgi un saudzējot dabu 3.6 (vidēji būtiski)	6. Aicināt piegādātājus ievērot ētikas un atbildīgas komercprakses principus 4.0 (ļoti būtiski)	6. Attiecībās ar piegādātājiem ievērot godprātīgas un atbildīgas sadarbības principus ar pamatotu piegādātāju izvēli 3.6 (vidēji būtiski)
	7. Nodrošināt klientu privātumu un datu drošību un veikt pasākumus, lai aizsargātu klientu datus 4.1 (ļoti būtiski)	7. Spēt pielāgoties un pārvaldīt riskus un iespējas, kas rodas no sociālajām, vides un politiskajām pārmaiņām 4.1 (ļoti būtiski)
	8. Īstenot regulāru un atklātu komunikāciju ar ieinteresētajām pusēm 3.6 (vidēji būtiski)	8. Nodrošināt saprotamu un caurspīdīgu atalgojuma politiku ar adekvātu atalgojumu 3.8 (vidēji būtiski)
	9. Nodrošināt, ka DelfinGroup pakalpojumi ir pieejami iespējami plašākai sabiedrībai visā Latvijā 3.1 (vidēji būtiski)	
	10. Būt godīgiem ilgtspējas komunikācijā - neizmantojot “zaļmaldināšanu” 3.8 (vidēji būtiski)	

ATBILSTĪBA ANO ILGTSPĒJAS MĒRĶIEM

DelfinGroup augstākās vadības vērtējums par būtiskākajām ilgtspējas jomām uzņēmumā tieši ietekmē ANO ilgtspējīgas attīstības mērķu prioritāšu noteikšanu un integrēšanu DelfinGroup stratēģijā.

Vadības lēmumi un prioritātes nosaka, cik lielā mērā uzņēmums integrē ilgtspējas principus savā darbībā, kas, savukārt, ietekmē dažādus vides, sociālos un pārvaldības aspektus, piemēram, ekonomisko izaugsmi, sociālo labklājību un vides aizsardzību.

DelfinGroup ilgtspējas mērķu noteikšanai papildus izmantotas Globālajā Fintech nozares ilgtspējas ziņojumā 2023⁴. gadam izcēlās galvenās jomas, kurās fintech uzņēmumi globālā vidē veicina ilgtspējīgu praksi un veicina vides, sociālos un pārvaldības (ESG) mērķus.



3 LABA VESELĪBA UN LABKLĀJĪBA

3.8. mērķis

Panākt vispārēju veselības nodrošinājumu, tostarp finanšu risku aizsardzību, piekļuvi kvalitatīviem veselības aprūpes pamatpakalpojumiem un piekļuvi drošiem, iedarbīgiem un kvalitatīviem medikamentiem un vakcīnām par visiem pieejamu cenu



100%

Veselības apdrošināšanas pakalpojumu pieejamība darbiniekiem



Misija "Nulle"
0 gadījumi

Nelaimes gadījumu darbā



4 KVALITATĪVA IZGLĪTĪBA

4.4. mērķis

Palielināt to pieaugušo skaitu, kuriem ir nodarbinātība, pienācīgas kvalitātes darba veikšanai un uzņēmējdarbībai piemērotas prasmes — tostarp tehniskās un profesionālās prasmes

4.7. mērķis

Nodrošināt, ka visi apmācāmie apgūst zināšanas un prasmes, kas vajadzīgas ilgtspējīgas attīstības veicināšanai — ilgtspējīgam dzīvesveidam, cilvēktiesībām, dzimumu līdztiesībai



100%

Apgūti DelfinGroup obligātie mācību modeļi



80%

Definētas vajadzības un apgūtas prasmes ilgtspējas veicināšanai



80%

Ieviesta mērķtiecīga kvalifikācijas uzturēšana



5 DZIMUMU LĪDZTIESĪBA

5.5. mērķis

Nodrošināt sieviešu pilntiesīgu un efektīvu līdzdalību un vienlīdzīgas iespējas uzņemties līderību visos lēmumu pieņemšanas līmeņos politiskajā, saimnieciskajā un sabiedriskajā dzīvē



vismaz 40%

Dzimumu līdzsvara pārstāvniecība padomē



vismaz 33%

Dzimumu līdzsvara pārstāvniecība valdē



6 TĪRSŪDENS UN SANITĀRIJA

6.5. mērķis

Istenot ūdens resursu integrētu pārvaldību visos līmeņos, tostarp vajadzības gadījumā īstenojot pārrobežu sadarbību



89 filiāles

Regulārs monitorings "ūdens patēriņam" un "ūdens zudumiem"

Energo pārvaldības sistēmas analizējama resursu veids



7 PIEEJAMA UN ATJAUNOJAMA ENERĢĪJA

7.1. mērķis

nodrošināt vispārēju piekļuvi uzticamiem, ilgtspējīgiem un mūsdienīgiem energopakalpojumiem par pieejamu cenu

7.3.b. mērķis

paplašināt infrastruktūru un modernizēt tehnoloģiju mūsdienīgu un ilgtspējīgu energopakalpojumu sniegšanai

85%

Zaļās Electrum elektrības īpatsvars kopējā elektrības pieslēgumā



60%

Atjaunojamo energoresursu īpatsvars pret kopējo enerģijas patēriņu

Par 15%

Energoefektivitātes pieaugums pēc filiāļu rekonstrukcijas/remontu darbiem



8 CIENĪGS DARBS UN EKONOMISKĀ IZAUGSME

8.5. mērķis

nodrošināt pilnvērtīgu un produktīvu nodarbinātību un pienācīgas kvalitātes darbu visām sievietēm un vīriešiem, tostarp jauniešiem un personām ar invaliditāti, un vienādu darba samaksu par vienādi vērtīgu darbu

8.8. mērķis

Aizsargāt darba ņēmēju tiesības un veicināt drošu darba vidi visiem darba ņēmējiem



90%

Apmierinātība ar taisnīgu atalgojumu par līdzvērtīgu darbu nozarē



100%

Pārskatīti amatu pienākumi pret Atalgojumu politikas nosacījumiem

⁴ 2023 GLOBAL SUSTAINABILITY REPORT Unlocking financial technology to the world, [pieejams tiešsaistē] [fis-2023esgreport-final.pdf](https://www.delfingroup.lv/fis-2023esgreport-final.pdf)

9 RAŽOŠANA INOVĀCIJAS UN INFRASTRUKTŪRA



9.1.mērķis

Attīstīt kvalitatīvu, uzticamu, ilgtspējīgu un noturīgu infrastruktūru, tostarp reģionālo un pārrobežu infrastruktūru, lai atbalstītu ekonomikas attīstību un iedzīvotāju labklājību

9.4.mērķis

Līdz 2030. gadam pilnveidot infrastruktūru un modernizēt pakalpojumus, palielinot resursu izmantošanas efektivitāti un plašāk izmantojot tīras un videi nekaitīgas tehnoloģijas



80%

Filiāļu labiekārtošanās darbu rezultātā uzlabota darba vide



75%

DelfinGroup pakalpojumi sniegti digitālā vidē



80%

Darbinieku apmierinātība ar darba vidi filiālēs

10 MAZINĀTA NEVIENLĪDZĪBA



10.2.mērķis

Līdz 2030. gadam veicināt visu iedzīvotāju sociālo, ekonomisko un politisko iekļaušanu neatkarīgi no vecuma, dzimuma, invaliditātes, rases, etniskās piederības, izcelsmes, reliģiskās pārliecības vai ekonomiskā vai cita statusa

10.3.mērķis

Nodrošināt vienlīdzīgas iespējas un mazināt stāvokļa atšķirības, cita starpā atsakoties no diskriminējošiem tiesību aktiem un prakses un veicinot atbilstošu rīcību



Par 10%

Ekonomiskajā dzīvē iekļauto senioru īpatsvara pieaugums



Par 10%

Darījumu skaita līdz 100 euro īpatsvara pieaugums

12 ATBILDĪGS PATĒRĪNŠ UN RAŽOŠANA



12.2.mērķis

Līdz 2030.gadam nodrošināt resursu ilgtspējīgu apsaimniekošanu un lietderīgu izmantošanu

12.6.mērķis

Mudināt uzņēmumus un jo īpaši lielos starptautiskos uzņēmumus īstenot ilgtspējīgu praksi un iekļaut to ziņošanas ciklā informāciju par ilgtspējību

12.7.mērķis Veicināt ilgtspējīga publiskā iepirkuma praksi saskaņā ar valsts politikām un prioritātēm



85%

Piegādātāju līgumos iekļauti zaļā publiskā iepirkuma ilgtspējas nosacījumi



80%

Piegādes ķēdes monitorings 2x gadā



100%

Uzturēta Energopārvaldības sistēma ISO 50001



90%

13 RĪCĪBA KLIMATA JOMĀ



13.1.mērķis

Visās valstīs stiprināt noturību pret apdraudējumiem, kas saistīti ar klimatu, un dabas katastrofām un spēju pielāgoties tām

13.2.mērķis

Integrēt klimata pārmaiņu jomā veiktos pasākumus valsts politikās, stratēģijās un plānošanā

85%

Energopārvaldības sistēmas Klimata pārmaiņu mitigācijai veltītā pārkārtošanās pasākumu plāna izpilde

70%

Emisiju samazināšanas pasākumi integrēti DelfinGroup plānošanas un rīcības dokumentos

100%

Augstākā līmeņa pārraudzība ar klimatu saistīto mērķu integrēšanā uzņēmuma stratēģijā un izpildes uzraudzībā

16 MIERS, TAISNĪGUMS, LABA PĀRVALDĪBA



16.5. mērķis

Ievērojami samazināt visu veidu korupciju un kukuļdošanu

16.6. mērķis

Attīstīt efektīvas, atbildīgas un pārredzamas institūcijas visos līmeņos

16.7. mērķis

Nodrošināt elastīgu, iekļaujošu, iesaistošu un pārstāvēniecību lēmumu pieņemšanu visos līmeņos



90%

Korupcijas, krāpšanas un interešu konflikta novēršanas un apkarošanas pasākumu plāna izstrāde un pasākumu īstenošana

4xgadā

DelfinGroup darbinieki informēti par darbinieku ietekmējošajiem svarīgākajiem valdes un padomes pieņemtajiem lēmumiem

AKCIONĀRU, VALDES UN PADOMES LOMA UN IESAISTE ILGTSPĒJAS JAUTĀJUMOS

Akcionāru, valdes un padomes loma un iesaiste ilgtspējas jautājumos ir būtiska DelfinGroup ilgtermiņa panākumu un atbilstības veicināšanai. Katra no korporatīvās pārvaldības ieinteresētajām pusēm ar savu rīcību un lēmumu pieņemšanu ietekmē DelfinGroup ilgtspēju:

Akcionāri	Padome	Valde
Balsošanas tiesības: Akcionāri izmanto savas balsošanas tiesības, lai atbalstītu ilgtspējīgas politikas, kas veicina DelfinGroup ilgtermiņa intereses.	Uzraudzība: Padome uzrauga valdes darbību, nodrošinot, ka ilgtspējas principi tiek integrēti būtiskajās DelfinGroup politikās un politiku principi tiek efektīvā veidā īstenoti uzņēmuma darbībā un stratēģisko mērķu sasniegšanā.	Stratēģiskā vadība: Valdes locekļiem ir atbilstošas prasmes un spējas ilgtspējas jautājumos, lai nodrošinātu stratēģisko vadību. Valde ir atbildīga par ilgtspējīgas stratēģijas izstrādi un ieviešanu.
Lēmumu pieņemšana: Akcionāri atbalsta lēmumus par DelfinGroup ilgtspējīgas prakses atbalstošiem ieguldījumiem.	Lēmumu pieņemšana: Padome apstiprina DelfinGroup ilgtspējīgai darbībai būtiskās politikas. Padomes locekļi sniedz atbalstu un konsultācijas val	

Sistēma	Sistēmas mērķis	Ilgtspējas jomu tvērums
Kvalitātes vadības sistēma atbilstoši ISO 9001 ar 2024.gada 1.grozījumiem⁵	Nodrošināt nepārtrauktu procesu uzlabošanu un klientu apmierinātību.	- Sociālā joma (S): Darbinieki vērtību ķēdē, Patērētāji un tiešie lietotāji, Piekļūstamība, Droši un kvalitatīvi produkti - Vides joma (E): Enerģijas veidi un uzskaitē – mērķi, snieguma rādītāji un rezultāti - Pārvaldība (G): Korporatīvā kultūra, Godīga konkurence, Piegādes ķēdes pārvaldība, Risku pārvaldība
Energopārvaldības sistēma atbilstoši ISO 50001	Uzlabot DelfinGroup enerģijas veidu izmantošanu, samazināt enerģijas patēriņu un veicināt ilgtspējīgu enerģijas pārvaldību. Monitorēt un analizēt enerģijas izmaksas, samazināt oglekļa emisijas un uzlabot vides sniegumu.	- Sociālā joma (S): Darbinieki vērtību ķēdē, Patērētāji un tiešie lietotāji, Piekļūstamība - Vides joma (E): Enerģijas grupu resursu efektivitātes monitorings un ieguldījumu ekonomiskā atdeve, Emisiju un atkritumu samazināšanas pasākumu pārvaldība - Pārvaldība (G): Korporatīvā kultūra, Godīga konkurence, Piegādes ķēdes pārvaldība, Risku pārvaldība
Informācijas drošības pārvaldības sistēma atbilstoši ISO 27001	Aizsargāt uzņēmuma un klientu informāciju, identificēt un pārvaldīt drošības riskus. Ilgtspējas kontekstā ISO 27001 veicina uzticību starp uzņēmumu un klientiem un citām ieinteresētajām pusēm, nodrošinot, ka informācija tiek droši pārvaldīta un aizsargāta.	- Sociālā joma (S): Klientu privātums, Datu drošība, Droši un kvalitatīvi produkti, Piekļūstamība - Pārvaldība (G): Godīga konkurence, Risku pārvaldība
Iekšējā kontroles sistēma atbilstoši COSO	Strukturēta pieeja, kas palīdz DelfinGroup nodrošināt izsekojamu un normatīvajiem aktiem atbilstošu pārvaldību ar piecu COSO modeļa komponentu īstenošanu – kontroles vide, riska novērtējums, kontroles pasākumi, informācija un saziņa, un uzraudzība.	- Sociālā joma (S): Darbinieku labklājība un labbūtība, Ieinteresēto pušu uzticība, Patērētāju un tiešo lietotāju apmierinātība - Vides joma (E): Resursu pārvaldība - Pārvaldība (G): Korporatīvā kultūra un ētika, Godīga konkurence, Risku pārvaldība, Atbilstība normatīvajiem aktiem
Sūdzību pārvaldības sistēma atbilstoši ISO 10002	Nodrošināt sistēmisku klientorientētu pieeju sūdzību un atsauksmju vadībai ar atklātu un izsekojamu sūdzības risināšanas procesu, atgriezenisko saiti klientam un nepārtrauktu pilnveidi uzņēmuma spējai kvalitatīvi sniegt atbilstošus produktus un pakalpojumus	- Sociālā joma (S): Ietekmētās kopienas, Patērētāji un tieši lietotāji, Piekļūstamība, Droši un kvalitatīvi produkti - Pārvaldība (G): Godīga konkurence

⁵ Atbilstoši ISO 9001:2015 1.grozījuma 4.1.prasībai, vadības pārskatā tiek iekļauti DelfinGroup centieni klimatneitralitātes jomā

Apstiprinātās DelfinGroup politikas demonstrē tiešu akcionāru, padomes un valdes aktīvu iesaisti un apliecina, ka ilgtspējas jautājumi ir būtiska uzņēmuma darbības sastāvdaļa ilgtermiņa panākumiem ar pozitīvu ietekmi uz sabiedrību un vidi.

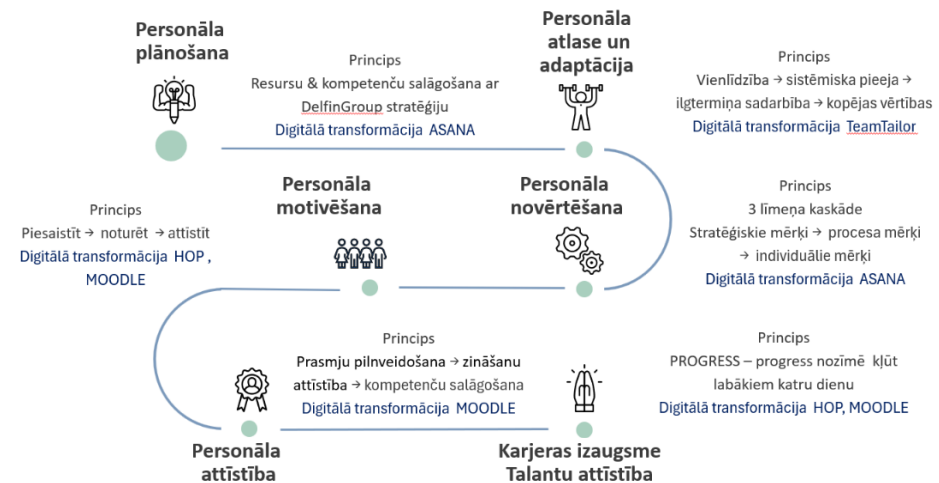
Dokuments/ apstiprinātais	Dokumenta mērķis	Ilgtspējas (ESG) jomu tvērums
KORPORATĪVĀS PĀRVALDĪBAS POLITIKA (Padome)	Noteikt labas korporatīvās pārvaldības principus DelfinGroup ilgtspējīgai attīstībai, mūsdienīgai vadībai, resursu racionālai izmantošanai, lai palielinātu DelfinGroup vērtību ilgtermiņā ar ētisku, atbildīgu un caurskatāmu uzņēmējdarbību	Korporatīvā pārvaldība
IEPIRKUMU POLITIKA (Padome)	Noteikt vadlīnijas efektīvam un caurspīdīgam iepirkumu procesam un nodrošināt vienlīdzīgu attieksmi pret ikvienu iepirkuma pretendentu un piedāvājumu	Klimata pārmaiņas, Droši un kvalitatīvi produkti, Ilgtspējīga energopārvaldība, Piekļūstamība, Godīga konkurence, Piegādes ķēdes pārvaldība
DIVIDENŽU POLITIKA (Akcionāru sapulce)	Noteikt principus valdes priekšlikuma sagatavošanai akcionāru sapulcei, lai lemtu par peļņas sadali	Ieinteresēto pušu vadība, Godīga konkurence, Ilgtspējīgas finanses
RISKU PĀRVALDĪBAS POLITIKA (Padome)	Identificēt, novērtēt, vadīt un kontrolēt DelfinGroup darbības riskus, apzināt iespējamo notikumu negatīvās sekas, mazināt to iestāšanās varbūtību un ietekmi.	Korporatīvā pārvaldība, Stratēģija, Darījumdarbības modelis un vērtības ķēde
IEKŠĒJĀ AUDITA POLITIKA (Padome)	Nodrošināt neatkarīgu un objektīvu, risku vadības, iekšējās kontroles un uzņēmējdarbības procesu efektivitātes izvērtēšanu un ieteikumu sniegšanu šo procesu pilnveidošanai ar mērķi veicināt DelfinGroup vērtības palielināšanu un mērķu sasniegšanu	Korporatīvā pārvaldība, Stratēģija, Darījumdarbības modelis un vērtības ķēde
VIENLĪDZĪBAS, DAŽĀDĪBAS UN IEKĻAUSĀNAS POLITIKA (Padome)	Noteikt vienotus principus, kas nodrošina vienlīdzības, dažādības un iekļaušanas īstenošanu DelfinGroup attiecībā uz darba vidi, organizācijas kultūru, darbiniekiem, klientiem	Stratēģija, Drījumdarbības modelis un vērtības ķēde, Pašu darbinieki, Darbinieki vērtību ķēdē, Droša un labbūtīga darba vide
TRAUKSMES CELŠANAS POLITIKA TRAUKSMES CELŠANAS KANĀLS (Padome)	Noteikt ietvaru Trauksmes ziņošanas procesam, tādējādi veidojot darbiniekiem drošu un uzticības pilnu vidi, lai ziņotu par jebkādu novērotu negodīgu rīcību vai pārkāpumu	Korporatīvā pārvaldība, Pašu darbinieki Darbinieki vērtību ķēdē, Droša un labbūtīga darba vide, Godīga konkurence
ATALGOJUMA POLITIKA (Akcionāru sapulce)	Veicināt DelfinGroup stratēģijas īstenošanu, ilgtspēju, finanšu izlietojuma caurskatāmību, kā arī piesaistīt, noturēt, motivēt un attīstīt profesionālus un talantīgus darbiniekus, valdes un padomes locekļus.	Korporatīvā pārvaldība, Pašu darbinieki Darbinieki vērtību ķēdē, Droša un labbūtīga darba vide, Godīga konkurence
TIRGUS LAUNPRĀTĪGAS IZMANTOŠANAS NOVĒRŠANAS POLITIKA (Padome)	Novērst iekšējās informācijas nekontrolētu izpaušanu, izmantošanu darījumiem ar DelfinGroup akcijām un vērtspapīriem, novērst tirgus manipulācijas	Korporatīvā pārvaldība, Godīga konkurence, Ieinteresēto pušu vadība
ĒTIKAS KODEKSS (Padome)	Noteikt vienotus profesionālās ētikas principus un ar tiem saistītās tiesības, pienākumus un atbildību. Rosināt DelfinGroup Darbiniekus rīkoties un pieņemt lēmumus, iedrošināt risināt problēmas, uzdot jautājumus un atklāti paust bažas	Korporatīvā pārvaldība, Pašu darbinieki Darbinieki vērtību ķēdē, Droša un labbūtīga darba vide, Godīga konkurence
GRUPAS NILLTPFN UN RISKA PĀRVALDĪŠANAS POLITIKA (Padome)	Noteikt vienotu kārtību efektīvas iekšējās kontroles sistēmas izveidei un uzturēšanai, lai DelfinGroup spētu izpildīt visas piemērojamās Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvo aktu prasības, kas saistītas ar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas, terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanu (NILLTPFN)	Korporatīvā pārvaldība, Godīga konkurence, Ieinteresēto pušu vadība Klientu privātums un datu drošība, Patērētāji un tiešie lietotāji
PERSONĀLA POLITIKA (Padome)	Noteikt taisnīgus, sistemātiskus un efektīvus principus un vadlīnijas personāla vadībā un piesaistīt labākos savas jomas speciālistus, veicināt to talantu attīstību un nodrošināt augstu darbinieku motivāciju	Pašu darbinieki, Darbinieki vērtību ķēdē, Droša un labbūtīga darba vide
KLIENTU APKALPOŠANAS POLITIKA (Padome)	Noteikt vienotus principus klientu apkalpošanā, nodrošinot augstu klientu apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem, kas pielāgoti klientu vajadzībām	Pašu darbinieki, Ietekmētās kopienas Ieinteresēto pušu vadība, Klientu privātums un datu drošība, Patērētāji un tiešie lietotāji
INFORMĀCIJAS DROŠĪBAS POLITIKA (Padome)	Aizsargāt DelfinGroup resursus pret ārējiem un iekšējiem apdraudējumiem	Korporatīvā pārvaldība, Pašu darbinieki Ietekmētās kopienas, Ieinteresēto pušu vadība, Klientu privātums un datu drošība, Patērētāji un tiešie lietotāji, Droši produkti un pakalpojumi
INTEREŠU KONFLIKTA NOVĒRŠANAS UN PĀRVALDĪBAS POLITIKA (Padome)	Definēt Interesešu konflikta būtību, kā arī noteikt principus, lai savlaicīgi identificētu un pārvaldītu vai novērstu potenciālu vai esošu Interesešu konfliktu.	Korporatīvā pārvaldība, Pašu darbinieki Ieinteresēto pušu vadība, Godīga konkurence

PERSONĀLA (CILVĒKRESURSU) VADĪBAS PRINCIPI

Ilgspējīga un iekļaujoša cilvēkresursu vadība ir DelfinGroup attīstības virziens 2025.-2027.gadam. Taisnīgi un sistemātiski principi jomas speciālistu piesaistei un noturēšanai noteikti DelfinGroup padomes apstiprinātajā [Personāla politikā](#).

Darbinieku atalgojuma principus un Atalgojuma politikas efektivitāti īsteno [Atalgojuma un nominācijas komiteja](#).

Personāla vadības principi DelfinGroup



DARBINIEKU TIESĪBAS UN LABBŪTĪBA

Vienoti principi racionālai darba organizācijai, lai nodrošinātu darba disciplīnu un veicinātu optimālu informācijas apriti, noteikti iekšējos Darba kārtības noteikumos, kur demonstrēta DelfinGroup kā darba devēja apņemšanās:

- vienādām iespējām un vienādaī attieksmei pret visiem darbiniekiem, tostarp dzimumu līdztiesībai un vienādaī darba samaksai par līdzvērtīgu darbu, kas noteikta Personāla politikā, Vienlīdzības, dažādības un iekļaušanas politikā, Interesu konflikta novēršanas un pārvaldības politikā.
- nepārtrauktai prasmju un zināšanu attīstībai, kas noteikta Personāla politikā.
- cilvēku ar invaliditāti nodarbināšanai un iekļaušanai, kas noteikta Vienlīdzības, dažādības un iekļaušanas politikā, un ētiskai rīcībai, kas noteikta Ētikas kodeksā.
- pasākumiem pret vardarbību un aizskaršanu darba vietā un darbinieku daudzveidībai, kas noteikta Vienlīdzības, dažādības un iekļaušanas politikā un Ētikas kodeksā.
- iekļaujošai darba videi ar iespēju paust bažas un celt trauksmi atbilstoši Trauksmes celšanas politikai, ievērojot anonimitāti Trauksmes celšanas kanālā un Informācijas drošības politikā noteiktos drošuma principus.
- labbūtiem darba apstākļiem, tostarp drošai nodarbinātībai, darba laikam un taisnīgam atalgojumam, kas noteikti Personāla politikā, Atalgojuma politikā un Iepirkumu politikā.

DARBINIEKU DAUDZVEIDĪBAS RĀDĪTĀJI

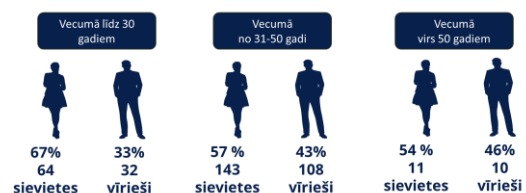
Uz 2024. gada 31.decembri DelfinGroup nodarbināti kopumā 368 darbinieki. Gada ietvaros ar 98 darbiniekiem pārtrauktas darba attiecības.

Procentuālais sadalījums norāda, ka sievietes ir 59%, vīrieši 41% no kopējā darbinieku skaita. Visplašāk pārstāvētā darbinieku grupa ir vecumā no 31 līdz 50 gadiem.

Personāla profils



Personāla daudzveidības rādītāji



Sieviešu/ vīriešu pārstāvība valdē un padomē:

Sievietes/ Vīrieši	Skaits	%	Vidējais vecums
Valde	1/3	25/75	42/40
Padome	0/5	0/100	0/47

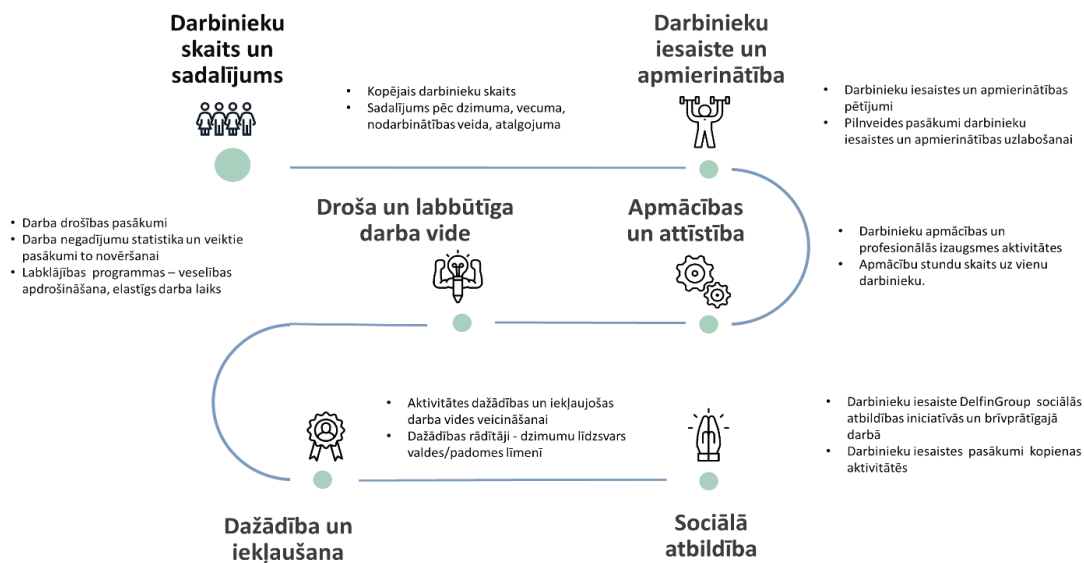
PAŠU PERSONĀLA RĀDĪTĀJI

2024.gadā visi DelfinGroup nodarbinātie bijuši pastāvīgie darbinieki ar garantētam darba stundām un pilnu slodzi. Netika nodarbināti pagaidu darbinieki, ārštata darbinieki un nepilnas slodzes darbinieki.

2024.gada laikā darba attiecības pārtraukuši 98 darbinieki, attiecīgi personāla mainības koeficients uzņēmumā ir 27%. Salīdzinot globāli līdzīgās nozares, piemēram, mazumtirdzniecību, personāla mainības koeficients var būt augstāks, sasniedzot 30% vai vairāk. DelfinGroup personāla mainības koeficients 27% ir uzskatāms par atbilstošu normas robežai⁶.

DARBINIEKI VĒRTĪBU ĶĒDĒ

Uzlabota lēmumu kvalitāte un lielāka darbinieku atbildība ir motivējošie faktori darbinieku iesaistei un iesaistīšanai DelfinGroup darbībā. Ceļa karte atspoguļo galvenos darbinieku vērtību ķēdes īstenotos principus.



DARBINIEKU IESAISTE UN APMIERINĀTĪBA

Darbinieku aptaujas ir mērķtiecīgs instruments DelfinGroup vadībai darba vides un darbinieku apmierinātības līmeņa mērījumiem. 2024.gadā veiktās darbinieku aptaujas:

- Apmierinātība ar darba vidi – īstenota aptauja Ex Index, lai gūtu priekšstatu, kā darbinieki jūtas. Papildus saņemts vērtējums par darba samaksas taisnīgumu, labbūtības programmu, karjeras attīstības iespējām.
- Papildus ikgadējai Apmierinātības ar darba vidi aptaujai, četras reizes gadā īstenota pulsa aptauja, lai novērtētu DelfinGroup sniegumu 11 labbūtības dimensijās, identificējot būtiskākos pozitīvos un negatīvos faktorus.
- Pastāvīgi tiek veiktas aptaujas gan jauno darbinieku ievadprocesā (onboarding), gan aizejošo darbinieku procesā (offboarding). Šajās aptaujās tiek noskaidrots, kā darbinieki jūtas, vai darba apstākļi un atalgojums atbilst viņu gaidām, vai vadība ir profesionāla. Tas uzņēmumam palīdz saprast, kā uzlabot darba apstākļus un darbinieku pieredzi.
- Darbinieku apmierinātības ar veselības apdrošināšanas polisēm aptauja – ikgadēji, vismaz trīs mēnešu pirms DelfinGroup apdrošināšanas polišu termiņa beigām, apzinām darbinieku novērtējumu par polises tvērumu un sadarbību ar esošo apdrošināšanas kompāniju.
- Darbiniekiem ir iespēja paust viedokli un ziņot [Trauksmes celšanas kanālā](#) saskaņā ar [Trauksmes celšanas politiku](#).

⁶ 2024.gada FranklinCovey publicētā Gallup pētījuma “State of the Global Workplace: 2022 Report” skaidrojums darbinieku rotācijas koeficientiem

Veikto aptauju rezultātā identificēti pilnveides pasākumi trīs jomās – DelfinGroup kopējā darbībā, personāla pārvaldībā un labbūtīgas darba vides īstenošanas jomā.

Pilnveides pasākumi DelfinGroup darbībā kopumā	Pilnveides pasākumi DelfinGroup personāla pārvaldībā	Pilnveides pasākumi DelfinGroup darbinieku labbūtībai
- Optimizēt darba procesus - leviest noslodzes monitoringu (darba laika uzskaitē, ASANA, resursu plānošana) - Pārskatīt uzņēmuma struktūru un precizēt pienākumu sadalījumu - leviest projektu plānošanas principus ar prioritāšu noteikšanu - Nodrošināt fizisko un garīgo drošību filiālēs (2025.gada budžetā apstiprināts finansējums visu 89 filiāļu videonovērošanas sistēmas modernizācijai)	- Veikt regulāras aptaujas, lai identificētu darbinieku stresa izraisošos faktorus un tos mazinātu - Pārskatīt atalgojuma principus klientu apkalpošanas speciālistiem - Pārskatīt un pārvērtēt personāla pārvaldības principu efektivitāti - pieņemšanu darbā, darbinieku integrēšanas kvalitātes uzlabošanu, pēctecības plānošanu	- Nodrošināt līderības apmācību vadītājiem - Pilnveidot piekļuvi garīgās veselības konsultācijām un semināriem

DARBINIEKU APMĀCĪBA UN ATTĪSTĪBA

- DelfinGroup darbinieku mācību vajadzības un regularitāti nosaka Personāla attīstības nodaļas uzturētais Mācību plāns.
- Pilnveidota mentoringa programma jauno klientu apkalpošanas speciālistu apmācībai nodrošina jauno darbinieku kvalitatīvu apmācību uz vietas filiālē.
- Jauno Klientu apkalpošanas speciālistu mācībās 20 mentori apmācīja 75 klientu apkalpošanas speciālistus.
- Visiem DelfinGroup darbiniekiem noteikta obligātā mācību minimuma programma - centralizēta zināšanu apguve integrētās vadības sistēmas ietvaros. 2024.gadā obligāto mācību minimumu sākotnēji un atkārtoti izgāja 370 darbinieki. DelfinGroup noteiktas astoņas obligātās mācību jomas:

○ Droša darba vide un ugunsdrošība	○ Informācijas drošības pienākumi un principi
○ Trauksmes celšana	○ Personas datu aizsardzība
○ Ētikas mācības	○ Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršana
○ Kvalitātes vadība un energopārvaldība	○ Digitālās prasmes rīki un projektu vadības principu izmantošana – ASANA mācības

APMĀCĪBAS UN PRASMJU PILNVEIDES RĀDĪTĀJI	Sievietes, skaits	%	Vidējais stundu skaits uz darbinieku	Vīrieši, skaits	%	Vidējais stundu skaits uz darbinieku
Darbinieki, kuri piedalās regulārās apmācībās	223	64	76	127	36	76
Darbinieki, kuri piedalījās karjeras attīstības pasākumos	44	58	16	32	42	32

DelfinGroup stratēģijas periodā - reizi trīs gados paredzētas apmācības korporatīvās pārvaldības principu attīstībai un stiprināšanai augstākā un vidējā līmeņa vadītājiem:

- “Interesu konflikts” atbilstoši [Interesu konflikta novēršanas un pārvaldības politikai](#).
- “Personas datu aizsardzība finanšu sektorā” atbilstoši [Informācijas drošības politikai](#).
- “Korupcijas risku izvērtēšana un pretkorupcijas pasākumu plāna izstrāde” atbilstoši [Tirgus launprātīgas izmantošanas novēršanas politikai](#), [Interesu konflikta novēršanas un pārvaldības politikai](#) un [Risku pārvaldības politikai](#).

Zinātnes piesaiste DelfinGroup darbībā īstenota ar pašu darbinieku augstākās izglītības prakses un noslēgumu darbu tēmām:

- RTU maģistra profesionālās studiju programmā “Pilsētu un reģionu teritoriālās attīstības inženierija” (STEM zinātne) ar praksi “DelfinGroup ilgtspējīga energopārvaldība” un maģistra darbu “Pieņādes ķēdes dalībnieku ilgtspējas dubultā būtiskuma faktoru modelis fintech uzņēmuma preču tirdzniecības novērtēšanai pāreijā uz aprites ekonomiku”.
- Biznesa vadības koledžas īsā cikla profesionālās augstākās izglītības studiju programmā “Biroja vadība un profesionāla klientu apkalpošana” ar divām nodrošinātām praksēm un kvalifikācijas darbu “Dokumentu aprites efektivizācijas iespējas AS DelfinGroup”.

DROŠA UN LABBŪTĪGA DARBA VIDE

DelfinGroup Darba kārtības noteikumi nosaka:

- Darba organizāciju: skaidri definētu darba organizāciju, iesaistīto pušu pienākumus un atbildību.
- Drošību un veselību: drošas un veselīgas darba vides nosacījumus, kas ir būtisks ilgtspējas aspekts darbinieku labklājībai un veiktspējai.
- Atbildību un pārredzamību: skaidrus noteikumus par darba samaksu, atvaļinājumiem un uzvedību, tādējādi atbalstot ilgtspējas iniciatīvu par taisnīgu un vienlīdzīgu darba vidi.
- Proaktīvi novērstus konfliktu cēloņus: skaidri definētas darbinieku tiesības un pienākumi veicina harmonisku darba vidi un mazina risku iespējamajiem konfliktiem, pārraudzību un diskriminācijai.
- Ilgtspējīgu attīstību: darbinieku iesaistes veidus un apmierinātības mērījumus, tādējādi veicinot DelfinGroup ilgtspējīgas attīstības mērķu sasniegšanu ar apmierinātiem un laimīgiem darbiniekiem.

DelfinGroup par 89 filiāļu un administrācijas darbinieku drošu un nekaitīgu darba vidi rūpējas pieci amati saskaņā ar darba aizsardzības un drošības iekšējiem normatīvajiem dokumentiem:

Saimniecības nodaļas vadītājs	Drošības nodaļas vadītājs	Personāla administrācijas un labbūtnības vadītājs	Darba aizsardzības speciālists	Informācijas drošības pārvaldnieks
Atbildības sfēra: Infrastrukturā drošība	Atbildības sfēra: Fiziskā drošība	Atbildības sfēra: Mentālā drošība	Atbildības sfēra: Droša darba vide	Atbildības sfēra: Informācijas drošība

2024.gadā darba aizsardzības pārvaldības sistēma attiecās uz visiem DelfinGroup darbiniekiem. Nav bijuši nāves gadījumi ar darbu saistītu traumu un ar darbu saistītu slimību rezultātā, nav reģistrēti ar darbu saistīti veselības traucējumi.

2024.gadā DelfinGroup darbiniekiem bija pieejama SEESAM veselības apdrošināšanas polise.

DARBA UN PRIVĀTĀS DZĪVES LĪDZSVARA RĀDĪTĀJI	Sievietes, skaits	%	Vīrieši, skaits	%
DelfinGroup				
Darbinieki, kuriem ir tiesības izmantot ar ģimeni saistītu atvaļinājumu	141	64	80	53
Atvaļinājumu izmantojušie darbinieki, kuriem bija tiesības uz ģimenes atvaļinājumu*	127	59	67	44

* grūtniecības un dzemdību, paternitātes, vecāku atvaļinājums

Darba samaksas atšķirības starp sievietēm un vīriešiem 2024.gadā bija: vadītāju līmenī - 14%, speciālistu līmenī -19%. Salīdzinot ar DelfinGroup 2023.gada darba samaksas rādītāju atšķirību 30% un finanšu nozares darba samaksas atšķirību starp dzimumiem 2024.gadā 29.5%⁷, DelfinGroup panākts būtisks uzlabojums darba samaksas izlīdzināšanai starp dzimumiem.

PERSONĀLA VADĪBAS PROCESA OPTIMIZĀCIJA UN EFEKTIVITĀTE

DelfinGroup, optimizējot personāla pārvaldību, izmanto digitālo tehnoloģiju priekšrocības pašapkalpošanās portālā HOP. Portāla darbība sniedz divus svarīgus ieguvumus - laika ietaupījumu un darbinieku apmierinātību ar vienuviet apkopotu personāla informāciju, nodrošinot ikdienā nepieciešamo atbalsta procesu pieejamību digitāli standartizēta veidā, atvieglojot saskaņošanas un apstiprināšanas procesus.

SOCIĀLĀ ATBILDĪBA

DelfinGroup aktīvi iesaistās fintech nozares popularizēšanā un zināšanu pārnēsē:

- Fintech Latvija asociācijas ietvaros Fintech brokastu un Fintech vadītāju akadēmijas pasākumos.
- 2024.gada aprīlī DelfinGroup sadarbībā ar Fintech Latvija asociāciju organizēja starptautisku finanšu tehnoloģiju hakatonu "Open FinHack" inovatīvam un drošam finanšu pakalpojumam. Hakatonu apmeklēja 231 dalībnieks no 38 pasaules valstīm.

⁷ Sieviešu un vīriešu vidējās bruto darba samaksas stundā atšķirības pa darbības veidiem oktobrī (%) – Darbības veids (NACE 2. red.) un Laika periods. PxWeb

DelfinGroup pārstāvji piedalās Fintech Latvija asociācijas organizētās ekspertu grupās - Patērētāju kreditēšana, Sabiedriskās attiecības, Personas datu aizsardzība, Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršana, Finanšu un nodokļi.

Sociālās atbildības iniciatīvu ietvaros DelfinGroup ziedo līdzekļus Latvijas Senioru kopienu apvienībai un darbinieki piedalās brīvprātīgās aktivitātēs sociālās aprūpes centros. Ilggadējās partnerības mērķis ir paaugstināt senioru dzīves kvalitāti un apstākļus, kā arī paplašināt iespējas ilgtermiņā.

IETEKMĒTĀS KOPIENAS

Fintech Latvija asociācija

DelfinGroup sadarbojas ar Fintech Latvija asociāciju šādās ilgtspējas jomās – Fintech industrijas lobijs un regulējums (G), Fintech industrijas tēls un reputācija (E, S, G) un Sadarbība un zināšanu apmaiņa (E, S, G).

2024. gadā:

- DelfinGroup bija viens no 30 nozares ekosistēmas pārstāvjiem Latvijā, kas sniedza viedokli un priekšlikumus Latvijas Fintech stratēģijas attīstības virzieniem [BFC PUBLICĒJIS PĒTĪJUMU PAR LATVIJAS FINTECH STRATĒGIJU – Finance](#).
- 2024. gadā 25. - 26. janvārī pirmajā Fintech vadītāju akadēmijā "Empowering Excellence" dalījāmies pieredzē par darbības atbilstības un iekšējās kontroles sistēmas izveidi, efektīvas pārvaldes struktūras izveidi un riska pārvaldību.

Rīgas ekonomikas augstskola

DelfinGroup sadarbojas ar Rīgas ekonomikas augstskolu ilgtspējas jomā Finanšu vadības kompetences - finanšu tehnoloģiju biznesa modeļi, finanšu tehnoloģiju regulējums un finanšu tehnoloģiju biznesa idejas izstrādē (G).

ES atveseļošanas un noturības mehānisma finansēta projekta ietvaros DelfinGroup sadarbībā ar Rīgas ekonomikas augstskolu un RTU Rīgas Biznesa skolas Baltijas Finanšu centru ir izstrādājusi kursu kopumu, kas piedāvā akadēmiskus FinTech biznesa izglītības kursus bakalaura un maģistra līmenī - [IZGLĪTĪBA – Finance. Mācībspēki aicināti pieteikties jaunai FinTech biznesa izglītības programmai - Riga Business School](#). Līdz 2024. gada beigām 50 stundu kursā izglītots 11 augstskolu akadēmiskais personāls (29 pasniedzēji) un 72 studenti ir ieguvuši kvalifikāciju specializētajās tematiskajās jomās - "Inovācija FinTech biznesa idejas formulēšana", "FinTech regulējums - izpratne par atbilstības prasībām" un "Inovācija un ilgtspējīga FinTech produkta attīstīšana".

Latvijas Senioru kopienu apvienība

DelfinGroup sadarbojas ar Latvijas Senioru kopienu apvienību šādās ilgtspējas jomās: Finanšu pratība (E, S), Sociālā atbildība un iekļaušana (E, S) un Dzīves kvalitāte (S).

2024. gadā:

- Izglītoti 44 Latvijas Senioru kopienu apvienības dalībnieki [LSKA sāk senioru informēšanas kampaņu par krāpniekiem](#).
- Organizēta DelfinGroup darbinieku labiekārtošanas talka Ozolnieku novada pašvaldības sociālās aprūpes centrā Zemgale.
- 2024. gadā DelfinGroup veica ziedojumu 45 000 EUR apmērā vides uzlabošanai 50 dienas centros Latvijā un medicīniskā aprīkojuma iegādei aprūpes centriem un citām institūcijām, kurās mīt seniori. Kā arī dāvināta siltumnīca LSKA un atbalstīti dažādi pasākumi, kas veicina pieredzes apmaiņu un kopienu stiprināšanu visā Latvijā.



Mediāna

DelfinGroup sadarbojas ar vienīgo regulāro TV raidījumu Latvijā par ekonomiku, uzņēmējdarbību un finansēm "Mediāna" šādās ilgtspējas jomās: Sabiedrības izpratnes veidošana par Baltijas kapitāla tirgiem (G) un Finanšu pratība (E, S).

2024. gada jūnijā DelfinGroup kļuva par [raidījuma Mediāna ģenerālsponsoru](#).

Mediāna krātuvē ir 38 raidījumi ar vidējo ētera laiku 60 minūtes ar piecu līdz sešu nozares ekspertu dalību, 2020 sekotāju ar pieejamību Facebook, Instagram, Spotify, un raidījums pārraidīts katru pirmdienu plkst. 21.30 kanālā TV4.

- Mediāna - S04E25 (03/03/2025) [36:37](#) - Rubrika "Kapitāla tirgus attīstība Latvijā" - saruna ar DelfinGroup valdes priekšsēdētāju. Sasniedzamības rādītāji - 859 skatījumu "views, 35 "like".



- Mediāna - S04E02 (23/09/2024) [02:02](#) - DelfinGroup veiksmīgi noslēdz obligāciju kotēšanu. Sasniedzamības rādītāji - 12,374 skatījumu "views, 285 "like".
- Mediāna - S04E09 (11/11/2024) [17:42](#) - reportāža no Baltijas kapitāla tirgus konferences. Saruna ar DelfinGroup Investoru attiecību un finanšu līdzekļu vadītāju. Sasniedzamības rādītāji - 18,123 skatījumu "views", 255 "like".



PATĒRĒTĀJI UN TIEŠIE LIETOTĀJI – KLIENTI

DelfinGroup cieņpilno attieksmi pret katru klientu raksturo:

- divas no četrām DelfinGroup vērtībām – Fokuss un klientu un Cieņa [Delfingroup | Uzņēmums](#)
- caurvijoša ikdienas rīcība un komunikācija ar [Klientu apkalpošanas politikā](#) noteiktiem klientu apkalpošanas principiem
- finanšu pakalpojumu klāsts, veicinot sociālās atstumtības un diskriminācijas mazināšanu ([Vienlīdzības, dažādības un iekļaušanas politika](#))
- pakalpojumu pieejamība klātienē Latvijā 89 filiālēs visos reģionos
- pakalpojumu pieejamība attālināti - mobilajā lietotnē, [Sākums | Banknote.lv](#), telefoniski, [e-lombardā](#), [veikals.banknote.lv](#)

DelfinGroup klientu apkalpošanas principi:



Godīgums – Cieņa – Tolerance - Konfidencialitāte



Pakalpojumu saņemšanas vienkāršība un pozitīva attieksme



Rūpība – Operativitāte – Kvalitāte



Momentāna reaģēšana ar saziņu un komunikāciju, gadījumos, ja apgrūtināta pakalpojumu pieprasīšana/saņemšana

“Iegūt un noturēt klientu uzticību” apņemšanās un praktiskas rīcības apliecinājums ar sertificēto un uzturēto kvalitātes vadības sistēmu (ISO 9001), īstenojot drošu vidi mūsu pakalpojumiem ar sertificētu informācijas drošības pārvaldības sistēmu (ISO 27001). Orientācija uz klientu ar Klientu apkalpošanas politikā noteiktiem skaidriem un saprotamiem principiem un vienlīdzīgu augsta līmeņa apkalpošanas kvalitāti.

Ceļa karte atspoguļo ilgtermiņa stabilitātes un uz sadarbību vērstas attiecības ar klientiem, veidojot DelfinGroup reputāciju un atbildīga saimnieka tēlu.



KLIENTU IESAISTES VĒRTĒJUMS

Atbilstoši DelfinGroup sniegtajiem pakalpojumiem esam izdalījuši četras klientu grupas: 1. Fiziskas personas (Lombarda aizdevums un preču uzpirkšana), 2. Fiziskas personas (Patēriņa aizdevums), 3. Fiziskas personas (Lietotu preču mazumtirdzniecība), 4. Seniori.

Būtiskuma kritērijs	Fiziskas personas (Lombarda aizdevums/ preču uzpirkšana)	Fiziskas personas (Patēriņa aizdevums)	Fiziskas personas reģistrētas (Lietotu preču mazumtirdzniecība)	Seniori
Iesaistes veids un biežums	- klientu bāze - pakalpojumu sniegšana (katru dienu) - finansiālā iekļaušana ar nodrošinātu piekļuvi finanšu resursiem (katru dienu) - atsauksmes un ieteikumi (pēc nepieciešamības) - digitālo risinājumu izmantošana - e-lombards (katru dienu), pardod.banknote.lv (katru dienu)	- klientu bāze - pieprasījumu pieteikšana (katru dienu) - finansiālā iekļaušana ar nodrošinātu piekļuvi finanšu resursiem (katru dienu) - atsauksmes un ieteikumi (pēc nepieciešamības) - digitālo risinājumu izmantošana - mobilā lietotne, online kanāls, telefoniski (katru dienu)	- līdzdalība aprites ekonomikā un ilgtspējīgā patēriņā (katru dienu) - kvalitatīvu preču sortimenta un konkurētspējīgas cenas piedāvājums (katru dienu) - ģeogrāfiskais pārklājums un pieejamība - ērta un pieejama lokācija (katru dienu) - atsauksmes un ieteikumi (pēc nepieciešamības) - digitālo risinājumu izmantošana - internetveikals (katru dienu)	- klientu bāze – patēriņa aizdevuma pieprasījumu pieteikšana (katru dienu) - finansiālā iekļaušana ar dzīves kvalitāti un finanšu stabilitāti, mikrokredītēšana īpaši klientu grupai līdz 85 gadu vecumam - sociālā atbildība - samazinātas aizdevuma kopējās izmaksas - izglītība un finanšu pratība - atsauksmes un ieteikumi (pēc nepieciešamības)
Sadarbības virzieni ieinteresētajai pusei būtiskās ilgtspējas jomās (E, S, G)	- Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) - Atbildīgs patēriņš (S/E) - Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G) - Digitālo rīku izmantošana (S/E)	- Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) - Atbildīgs patēriņš (S/E) - Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G) - Digitālo rīku izmantošana (S/E)	- Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) - Atbildīgs patēriņš (S/E) - Rīcība klimata pārmaiņu jomā (S/E) - Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G) - Digitālo rīku izmantošana (S/E)	- Dzīves kvalitātes uzlabošana (S/E) - Atbildīgs patēriņš (S/E) - Sociālā atbildība (S) - Finanšu pratība (S/G) - Produktu kvalitāte un drošība (S/E/G)
Sadarbības/ iesaistes snieguma rādītājs (KPI) un rezultatīvais rādītājs (REZ RĀD)	- KPI "Uzlabota dzīves kvalitāte" REZ RĀD Uzlabota dzīves kvalitāte 56580 klientiem - noslēgto darījumu skaits 220459 par 25,6 milj EUR - KPI "Pamatotu sūdzību skaits" REZ RĀD "17 pamatotas sūdzības par lombarda aizdevumu - KPI "Tirgus dinamika 3 gadu periodā" REZ RĀD "Lombarda aizdevumu portfeļa pieaugums 2024.gadā par 49.5%.	- KPI "Uzlabota dzīves kvalitāte" REZ RĀD Izsniegti patēriņa aizdevumi 79.1 milj. EUR apmērā - KPI "Pamatotu sūdzību skaits" REZ RĀD "Viena pamatota sūdzība par patēriņa aizdevumu"	- KPI "Uzlabota dzīves kvalitāte ar preces otro iespēju" REZ RĀD "Pārdotāko preču kategorijas EUR (ar PNV)" Zelta izstrādājumi – 5,2 milj EUR, Mobilie telefoni – 4,8 milj EUR, Portatīvie datori – 1,1 milj EUR. REZ RĀD Kopējais preču pārdošanas vienību skaits - 220 946 vienības - KPI "Pamatoto sūdzību skaits" REZ RĀD "15 pamatotas sūdzības par veikalu/ internetveikalu" - KPI "Preču piedāvājums internetveikalā" REZ RĀD Internetveikala preču piedāvājuma īpatsvars pret kopējo preču piedāvājumu - 80% - KPI "Internetveikala konkurētspēja" REZ RĀD Internetveikala pirkumu īpatsvars % kopējā mazumtirdzniecības portfeli - 20%	- KPI "Uzlabota dzīves kvalitāte Senioriem" REZ RĀD "Senioriem izsniegto patēriņa aizdevumu skaits 19,2 tūkstoši patēriņa aizdevumi par 9.2 milj EUR - KPI "Finanšu pratība" REZ RĀD "Informatīvi un izglītojoši pasākumi, 20.03.2024. senioru informēšanas kampaņa par krāpniecību 44 dalībniekiem".
Puses iesaiste lēmuma pieņemšanā	- Atsauksmes (priekšlikumi) - Pamatotas sūdzības	- Atsauksmes (priekšlikumi) - Pamatotas sūdzības	- Atsauksmes (priekšlikumi) - Pamatotas sūdzības	- Atsauksmes (priekšlikumi) - Pamatotas sūdzības

KLIENTU PRIVĀTUMS. DATU DROŠĪBA

KLIENTU PRIVĀTUMS	DATU DROŠĪBA
DelfinGroup rīcībpolitika un praktiskā rīcība vērsta uz personas datu drošumu. Pamatprasības un principi noteikti Privātuma politikā, proaktīvi riski un apdraudējumi tiek vadīti izmantojot iekšējās kontroles elementus: - Projektu vadība. Projektu un produktu dzīves cikla daļa ir drošība un privātums. To nosaka Informācijas drošības politika. - Iekšējais audits. Veikts audits Vispārīgās datu aizsardzības regulas (GDPR) procesa pārvaldībai DelfinGroup. - Profesionāls eksperts. Piesaistīts Personas datu aizsardzības speciālists. - Datu glabāšana. DelfinGroup personas datus glabā atbilstoši normatīvo aktu prasībām.	Lai aizsargātu resursus no ārējiem, iekšējiem, apzinātiem vai nejaušiem apdraudējumiem DelfinGroup: - Veikts informācijas resursu risku novērtējums 44 biznesam kritiskajiem iekšējiem un ārējiem resursiem. - Īstenots informācijas drošības pārvaldības sistēmas iekšējais audits. 2024. gadā ieviesta un 2025.gada sākumā sertificēta informācijas drošības pārvaldības sistēma atbilstoši ISO 27001 standartam "Informācijas tehnoloģijas. Drošības paņēmieni, Informācijas drošības pārvaldības sistēmas. Prasības". - Vadītas un katru mēnesi analizētas neatbilstības, kas saistītas ar informācijas tehnoloģiju izmantošanu. - Klientu datu drošības vadībai izmantojam centralizētu risku novērtēšanas pieeju atbilstoši Risku pārvaldības politikai.

KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMI

Klientu apmierinātību ar saņemtajiem pakalpojumiem ar mērķi pilnveidot DelfinGroup pakalpojumus un produktus esam pētījuši ar dažādām metodēm:

- banknote.lv klientu apmierinātība ar patēriņa aizdevumu – pieteikšanās, atmaksas process, ērtība, vienkāršība, pieejamība maksājumu kavējumu gadījumos, kopējas mājaslapas lietošanas ērtums.
- Regulāra klientu paradumu izzināšana online vidē banknote.lv, izmantojot anonimizētus ierakstus, lai atklātu problēmas sistēmu ātrdarbībā un visu grafisko elementu novietojumā.
- Regulāra aptauja patēriņa aizdevuma online klientiem, saņemot novērtējumu un komentārus par saņemto pakalpojumu.
- Internetveikala klientu aptauja ar mērķi noskaidrot klientu iepirkšanās pieredzi un to uzlabotu.
- Internetveikala klientu lietošanas pieredze tiek izvērtēta ar regulāru un anonīmu Microsoft Clarity klientu ierakstu analīzi.
- DelfinGroup un Banknote atpazīstamības pētījumi (decembris un jūlijs).
- Aptauja par lietotu preču iegādi - <https://delfingroup.lv/lv/pazinojumi/aptauja-24-iedzivotaju-jaunu-precu-vieta-iegadatos-mazlietotas>.
- Aptauja par garantijas izmantošanu - <https://delfingroup.lv/lv/pazinojumi/85-latvijas-iedzivotaju-glaba-pirkuma-cekus-garantijas-vajadzibam>.

SŪDZĪBU UN ATSAUKSMJU VADĪBA

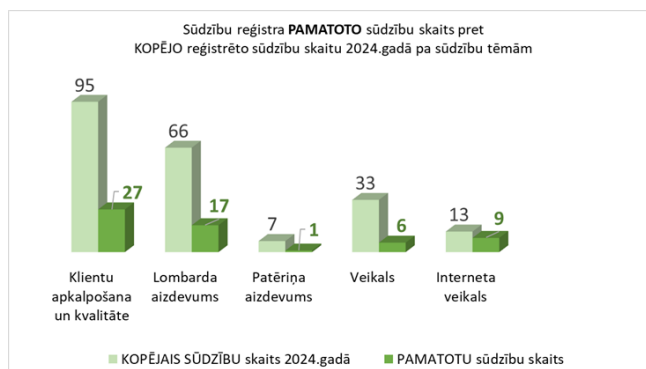
DelfinGroup noteikta vienota kārtība ar sistēmisku klientorientētu pieeju sūdzību un atsauksmju vadībai atbilstoši ISO standarta 10002:2018 prasībām. Centralizēts komunikācijas kanāls sudzibas@delfingroup.lv - vienuviet apkopotas no visiem kanāliem (telefoniski, online, mutiski, klātienē) saņemtās sūdzības centralizētā reģistrēšanas un analīzes rīkā. Sūdzības izskatīšanas, risināšanas un atgriezeniskās saites sniegšanas klientam termiņš ir ne ilgāks kā 15 dienas.

DelfinGroup katru mēnesi apkopo analītiku par sūdzību risināšanas savlaicīgumu, analīzi reģionālā griezumā un uzkrājoši par tendencēm gada ietvaros. Rezultāti tiek komunicēti valdei un reģionālajiem vadītājiem.

Sūdzību un atsauksmju iesniegšanas un izskatīšanas kārtība ir atklāta un pieejama informācija tīmekļa vietnē ([Kontakti – Banknote](#), [BANKNOTE tīmekļa vietnei Sudzibu iesniegsana izskatissana.docx](#)), kā arī jebkurai ieinteresētajai pusei ir iespēja izmantot [Trauksmes celšanas kanālu](#).

2025.gadā pilnveidojamā joma ir "Klientu apkalpošana un kvalitāte", proti, 27 gadījumi attiecināmi uz klientu apkalpošanas principu un vērtību sistēmas pārskatīšanu.

Neatbilstību vadības mehānismi ir iestrādāti visos pamatdarbības procesos, kas ir aprakstīti iekšējos normatīvajos dokumentos, nodrošinot darbiniekiem labu pieejamību informācijai par rīcību nestandarta situācijās.



PIEKĻŪSTAMĪBA

2024.gadā veikta padziļināta izpēte pilnveidojamajiem pasākumiem atbilstoši [Preču un pakalpojumu piekļūstamības likumam](#).

Telpām, kur pirmā stāva izvietojums ir paaugstināts, piekļuvi cilvēkiem ar kustību traucējumiem nodrošina rampas: Gulbenē Rīgas ielā 36, Limbažos Rīgas ielā 7, Balvos Brīvības ielā 57, Bauskā Salātu ielā 29, Rīgā Jūrmalas gatvē 30, Daugavpilī 18.novembra ielā 11, Liepājā Lielā ielā 4.

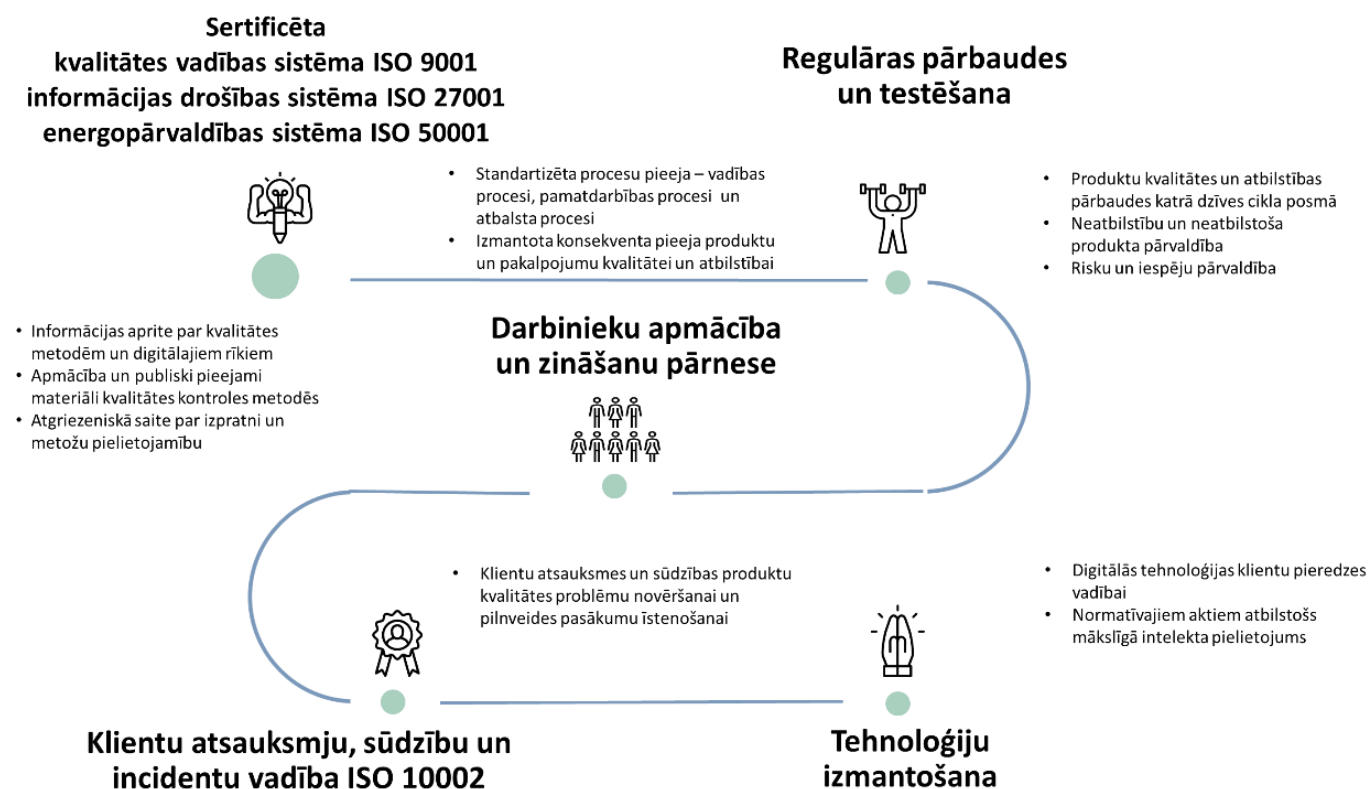
2025.gada budžetā plānots iekļaut filiāļu Cēsīs, Dobelē un Kuldīgā infrastruktūras piekļūstamības izbūves.

Digitālā piekļuve informācijai: 2025.gadā vienlaicīgi ar [Preču un pakalpojumu piekļūstamības likuma](#) prasību ieviešanu plānots nodrošināt digitālo piekļūstamību DelfinGroup resursiem (tīmekļa vietne, mobilās lietotnes) cilvēkiem ar dažādiem funkcionāliem traucējumiem.



DROŠI UN KVALITATĪVI PRODUKTI

Ceļa karte atspoguļo principus, kā DelfinGroup ar sertificēto un uzturēto integrēto vadības sistēmu un tās ietvaros noteikto iekšējo normatīvo dokumentu, atbildību, rīku un metožu kopumu nodrošina drošus un kvalitatīvus produktus.

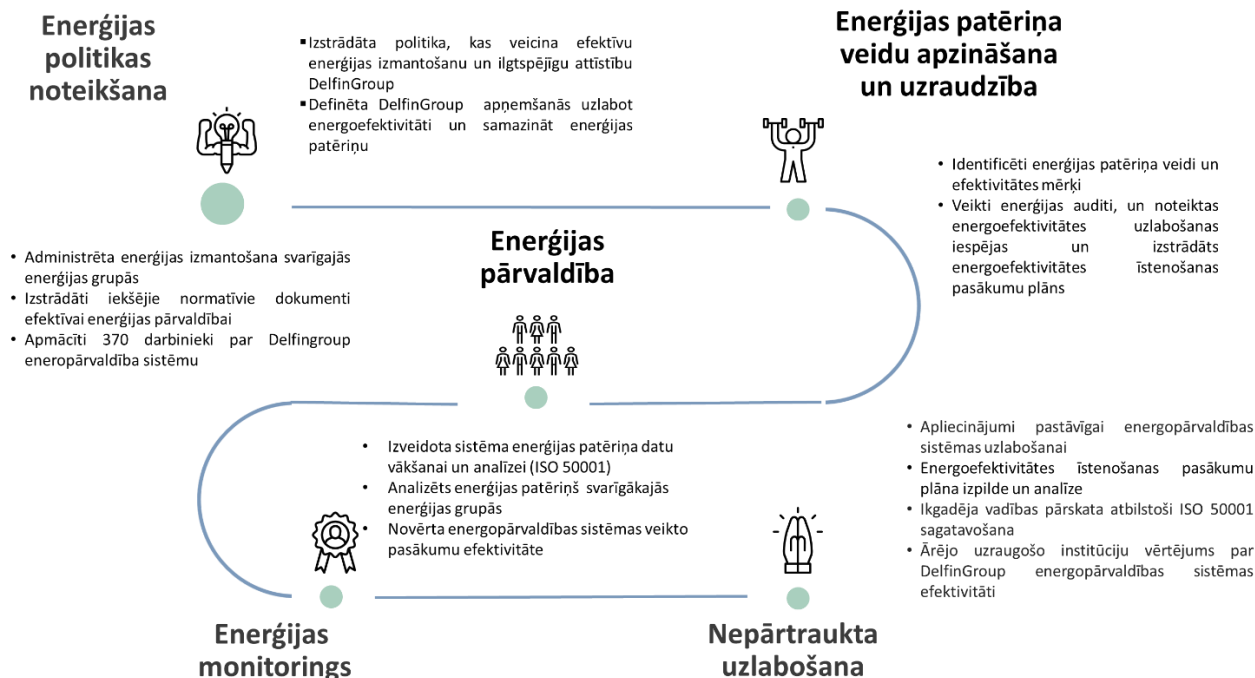


RISKI, IESPĒJAS, IETEKME

RISKS		IETEKME	
IESPĒJA			
RISKS	Nepilnīga piekļūstamība digitālajiem resursiem (tīmekļa vietne, mobilā lietotne) cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem	• Cilvēktiesību pārkāpums – nepiekļūstamība var tikt uzskatīta par cilvēktiesību pārkāpumu, jo tādējādi tiek ierobežota iespēja cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem izmantot tiesības vienlīdzīgai piekļuvei. • Normatīvā akta pārkāpums – potenciālās klientu sūdzības par DelfinGroup darbības atbilstību Preču un pakalpojumu piekļūstamības likuma normām.	
IESPĒJA	Tīmekļvietņu piekļūstamības prasību un atbilstības nodrošināšana	Prasību atbilstībai izmantosim Tīmekļvietņu piekļūstamības vienkāršota izvērtējuma vadlīnijas.	

ILGTSPĒJĪGA ENERGOPĀRVALDĪBAS SISTĒMA

DelfinGroup sertificētā energopārvaldības sistēma atbilstoši ISO 50001 standartam⁸ ir instruments racionālai un efektīvai enerģijas izmantošanai un konkurētspējas paaugstināšanai un apliecinājums tam, ka uzņēmuma darbība balstīta uz ilgtspējīgas attīstības principiem. Ceļa karte nosaka galvenos DelfinGroup efektīvas energopārvaldības sistēmas principus.



2022.gada 18.oktobra Ministru kabineta noteikumi Nr.660 "Energoefektivitātes monitoringa noteikumi" DelfinGroup nosaka informācijas apkopošanu par energoefektivitātes uzlabošanas pasākumiem lielajiem uzņēmumiem⁹, kā arī pienākumu uzskaitīt panākto enerģijas ietaupījumu valsts energoefektivitātes mērķu sasniegšanai.

Apliecinājumu sertificētās energopārvaldības sistēmas uzturēšanai un nepārtrauktai pilnveidei sniedz 2024.gada oktobrī SIA "Bureau Veritas Latvia" veiktais uzraudzības audits un ilgtspējīgas DelfinGroup integrētās vadības sistēmas pārskats par 2024.gadu [DelfinGroup | Uzņēmums](#).

DelfinGroup energopārvaldības sistēmas Klimata pārmaiņu mitigācijai¹⁰ veltītajā pārkārtošanās plānā jeb pasākumu plānā, noteikti īstermiņa un ilgtermiņa energoefektivitātes pasākumi 2023.-2025.gadam, lai samazinātu vai novērstu klimata pārmaiņu cēloņus un ietekmi.

2024.gada UZVEDĪBAS MAIŅAS PASĀKUMI (īstermiņa)	2024. -2025.gada TEHNOLOĢIJU/ INFRASTRUKTŪRAS UZLABOŠANAS VAI NOMAIŅAS PASĀKUMI (ilgtermiņa).
1. Apgaismojums 2. Gaisa kondicionēšana 3. Sildierīču izmantošana 4. Biroja tehnika 5. Sadzīves tehnika 6. Filiāļu labbūtības projekts, kā ietvaros ar jaunām virtuves iekārtām un virtuves tehniku tika aprīkotas 43 filiāles ar energoefektīvām sadzīves tehnikas vienībām 7. Efektīva dabas resursu izmantošana: ūdens patēriņa samazinājums pret bāzes līniju bija -0,01 m³ uz vienu m² 8. Darbinieku izglītošana: 2024.gadā energopārvaldības sistēmas mācības un tests – 374 darbiniekiem	1. Energoefektivitātes sistēmas uzturēšana un nepārtraukta uzlabošana 2. Ēku enerģijas patēriņa kontrole un samazināšana 3. Atjaunojamo energoresursu izmantošana. 2024. gadā DelfinGroup pārslēdza zaļās elektroenerģijas iepirkuma līgumu par zaļās enerģijas izmantošanu 44 filiālēs un DelfinGroup birojā Skanstes ielā 50A, kas ir viens no lielākajiem elektrības enerģijas patērētājiem 4. Izglītojošo pasākumu darbiniekiem īstenošana par energoefektivitātes un klimata jautājumiem

⁸ LVS EN ISO 50001:2018 Energoefektivitātes sistēmas. Prasības un lietošanas norādījumi (ISO 50001:2018).

⁹ Lielais uzņēmums ir komersants, pie kura nodarbināti vairāk nekā 249 darbinieki vai kura pārskata gada apgrozījums pārsniedz 50 miljonus EUR un gada bilance kopumā – 43 miljonus EUR. Uzņēmums tiek iekļauts lielo uzņēmumu sarakstā, ja divos pārskata periodos pēc kārtas uzņēmums atbilst lielā uzņēmuma kritērijiem

¹⁰ Klimata pārmaiņu mitigācija ir pasākumi, kas tiek veikti, lai samazinātu vai novērstu klimata pārmaiņu cēloņus un ietekmi. Tas ietver dažādas stratēģijas, piemēram, siltumnīcefekta gāzu emisiju samazināšanu, atjaunojamo enerģijas avotu izmantošanu, energoefektivitātes uzlabošanu

ENERĢIJAS PATĒRIŅA VEIDI

Enerģijas patēriņš tiek uzraudzīts, mērīts un analizēts atbilstoši iekšējā normatīvā dokumenta “Enerģijas lietojums uzņēmuma struktūrvienībās” nosacījumiem trīs enerģijas grupām: elektroenerģijai, siltuma enerģijai, degvielas enerģijai. Izvērtējot enerģiju patēriņa trīs rādītāju grupu 2024.gada rezultātus un salīdzinot ar 2023.gada datiem:

ENERĢIJAS VEIDS	MWh 2023	2023 %	MWh 2024	2024 %
Elektroenerģija	641.05	38.16	780.53	44.00
Siltumenerģija ¹¹	560.00	33.34	637.12	35.92
Degvielas enerģija (DelfinGroup automašīnas)	164.91	9.82	200.04	11.28
Degvielas enerģija (patapinājuma automašīnas)	313.59	18.68	156.13	8.80
Kopā	1679.50	100%	1773.82	100%

ELEKTROENERĢIJA	SILTUMENERĢIJA	DEGVIELAS ENERĢIJA
2024.gadā elektroenerģijas patēriņš 780.53 MWh salīdzinājumā ar 2023.gadu pieaudzis par 139.48 MWh. - Patēriņa palielinājums skaidrojams ar filiāļu vitrīnu papildu apgaismojuma izbūvi un četru filiāļu pāreju no malkas apkures uz elektrisko apkuri. 2024.gadā 45 objektos izmantota “zaļā enerģija”, kas nodrošina, ka patērētā elektroenerģija tiek iegūta no atjaunojamiem energoresursiem	2024.gadā siltumenerģijas patēriņš 637.12 MWh salīdzinājumā ar 2023.gadu pieaudzis par 77.12 MWh. - Patēriņa palielinājums skaidrojams ar 2024.gada temperatūras svārstībām un kopējo DelfinGroup apsaimniekotās platības pieaugumu.	- Degvielas enerģijas patēriņš DelfinGroup automašīnām 2024.gadā salīdzinājumā ar 2023.gadu pieaudzis par 35.13 MWh, kas pamatojams ar pastiprinātu automašīnu izmantošanu Liepājas, Daugavpils jaunu filiāļu atvēršanu un esošo filiāļu renovāciju. - Degvielas enerģijas patēriņš patapinājuma automašīnām salīdzinot ar 2023.gadu ir samazinājies par 157.46 MWh.

SEG EMISIJAS

Latvijā ir izstrādāta vienota siltumnīcefekta gāzu (SEG) emisiju aprēķina metodika pasākumu un projektu ietekmes uz klimata pārmaiņām novērtēšanai, ko nosaka Ministru kabineta 2018. gada 23. janvāra noteikumi Nr. 42 “Siltumnīcefekta gāzu emisiju aprēķina metodika”. DelfinGroup enerģiju veidu emisiju aprēķināšanai izmantots “Klimatu pārmaiņu portāla” SEG emisiju aprēķināšanas kalkulators.

EMISIJAS SILTUMENERĢIJAI	EMISIJAS ELEKTROENERĢIJAI	EMISIJAS DEGVIELAS ENERĢIJAI
2024.gadā kopējais patēriņš 637.12 MWh. - SEG emisiju aprēķināšanai izmantota emisijas faktoru metode¹² un piemērots 2023.gadā noteiktais emisijas faktors siltumenerģijai 0.0721 tCO₂/MWh¹³ - SEG emisiju apjoms siltumenerģijai 45.93 tCO₂.	2024.gadā kopējais patēriņš 780.53 MWh - SEG emisiju aprēķināšanai izmantota emisijas faktoru metode un piemērots 2023.gadā noteiktais emisijas faktors elektroenerģijai 0.0451 t CO₂ uz MWh.¹⁴ - SEG emisiju apjoms elektroenerģijai 35.20 tCO₂	- SEG emisiju aprēķinam izmantots Latvijas degvielas emisiju faktors 2023. gadā¹⁵ : Latvijas enerģētikas bilanci 2023. gadā degvielas emisijas faktors dīzeļdegvielai – 2.67 kg CO₂/l, benzīnam – 2.31 kg CO₂/l - SEG emisiju apjoms benzīnam 8.21 tCO₂ - SEG emisiju apjoms dīzeļdegvielai 113.16 CO₂

2024.gadā visu veidu SEG emisiju apjoms ir 202.5 t CO₂, kas, salīdzinot ar 2023.gada SEG emisiju apjomu 218 t CO₂, ir par 15.5 t CO₂ (7%) mazāk, kas skaidrojams ar būtisku dīzeļdegvielas patēriņa samazinājumu patapinājuma automašīnām.

¹¹ Siltumenerģija atsevišķi tiek uzskaitīta tikai daļai no objektiem. Kopējos patēriņa datus veido aprēķins par uzskaitītās siltumenerģijas vidējo patēriņu uz 1m², to attiecinot uz kopējo objektu platību.

¹² **Emisijas faktoru metode** ir viena no galvenajām metodēm, ko izmanto, lai aprēķinātu siltumnīcefekta gāzu (SEG) emisijas. Šī metode ietver emisijas faktora piemērošanu konkrētam darbības apjomam, piemēram, elektroenerģijas patēriņam vai kurināmā sadedzināšanai [Siltumnīcefekta gāzu emisiju aprēķina metodika | Klimata un enerģētikas ministrija](#)

¹³ Klimata un enerģētikas ministrijas CO₂ emisijas faktors Latvijā saražotajai siltumenerģijai 2023.gadā <https://www.kem.gov.lv/lv/siltumnicefeka-gazu-emisiju-aprekina-metodika>

¹⁴ Klimata un enerģētikas ministrijas CO₂ emisijas faktors Latvijā saražotajai elektroenerģijai 2023.gadā <https://www.kem.gov.lv/lv/siltumnicefeka-gazu-emisiju-aprekina-metodika>

¹⁵ Izmantota Centrālās statistikas pārvaldes (CSP) mājaslapā pieejamā Latvijas enerģētikas balance 2023. gadam ar norādītiem degvielas emisiju faktoriem (uz ziņojuma gatavošanas brīdi 2024.gada emisijas faktori nav vēl pieejami) [Latvijas energobalance 2023. gadā | Oficiālās statistikas portāls](#)

RISKI, IESPĒJAS, IETEKME

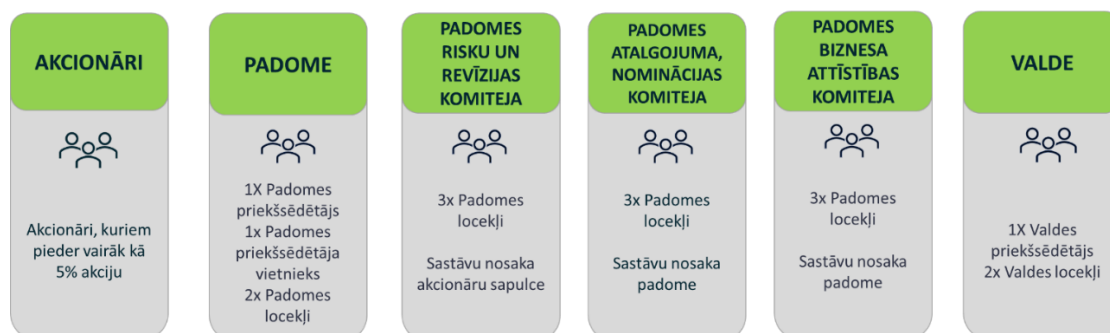
Ar klimatu saistītie būtiskie riski var ietekmēt DelfinGroup finansiālo stāvokli, rīcībpolitiku īstenošanu, specifisko zināšanu piesaisti un reputāciju.

RISKS IESPĒJA		IETEKME
RISKS	Nepilnīgi apzināti un analizēti preču aprites cikla piegādes ķēdes dalībnieki	- piegādes darbības nepārtrauktības risks un piegādes efektivitātes kritums - nepilnīgi vadīta piegādātāju izvēle var radīt kavēšanos piegādēs, palielināt preces/ pakalpojuma saņemšanas termiņu un radīt papildu slogu uz neparedzētām izmaksām. - paaugstinātas izmaksas - papildu izmaksas, kas saistītas ar piegādes pārtraukumiem, kvalitātes problēmām un nepieciešamību meklēt alternatīvus piegādātājus. - reputācijas risks - problēmas piegādes ķēdē var radīt reputācijas riskus, kas ietekmē DelfinGroup tirgus vērtību un klientu uzticību.
RISKS	Netiek sasniegti ilgtspējas mērķi un vājinās klientu apmierinātība un lojalitāte	- ja piegādātāji netiek izvēlēti, ņemot vērā ilgtspējības un/vai zaļā publiskā iepirkuma kritērijus, tas var kavēt DelfinGroup spēju sasniegt ilgtspējas mērķus, piemēram, samazināt oglekļa emisijas vai izmantot videi draudzīgus materiālus. - samazināti ienākumi – saņemot nekvalitatīvu pakalpojumu no neatbilstoša piegādātāja, DelfinGroup var nesaņemt klienta gaidas par pakalpojuma kvalitāti un drošumu, līdz ar to klients var izvēlēties alternatīvu pakalpojumu piedāvājumu.
IESPĒJA	Iepirkuma procesa pilnveidošana	iepirkuma procesa pilnveidošana ar caurspīdīgu un izsekojamu piegādātāju izvēli un skaidri definētiem zaļā publiskā iepirkuma principiem.
RISKS	Vēsturisko eneropārvaldības datu nepilnības	- elektroenerģijas bāzes līnijas rādītājs, kas palīdz novērtēt un analizēt enerģijas patēriņu laika gaitā, nav pārskatīts, tādējādi radot risku precīzas un salīdzināmas informācijas atspoguļošanai enerģijas patēriņam un emisijām. - mazināta spēja validēt datus un pieņemt datus pamatotus lēmumus
IESPĒJA	Metodoloģijas par centralizētu energopārvaldības datu uzkrāšanu izstrāde	izmantot Klimata un enerģētikas ministrijas noteiktos rādītājus bāzes līnijas noteikšanai konkrētā gadā.

KORPORATĪVĀ PĀRVALDĪBA

KORPORATĪVĀ KULTŪRA UN PĀRVALDĪBAS MODELIS

DelfinGroup vidi, kurā valda uzticēšanās, skaidrs pienākumu un atbildību sadalījums, finanšu stabilitāte un atbildīga komercprakse, atbalstot spēcīgāku izaugsmi un iekļaujošāku sabiedrību, nosaka [Korporatīvās pārvaldības politika](#). DelfinGroup darbību īsteno akcionāru sapulce, [padome](#), padomes komitejas: [Risku un revīzijas komiteja](#), [Atalgojuma un nominācijas komiteja](#), [Biznesa attīstības komiteja](#) un valde.



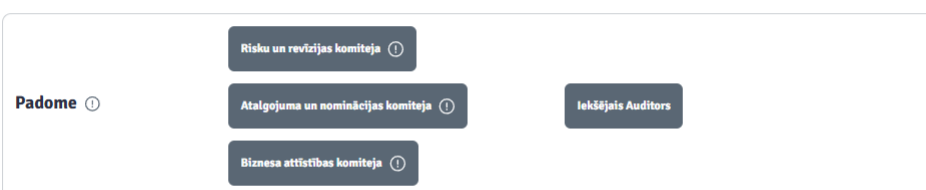
INSTITŪCIJA	SĒŽU/ SANĀKSMJU SKAITS	PIEŅEMTO LĒMUMU SKAITS
Akcionāru sapulce	5	15
Padome	13	141
Risku un revīzijas komiteja	12	84
Atalgojuma un nominācijas komiteja	8	115
Biznesa attīstības komiteja	11	48
Valde	37	233

ORGANIZATORISKĀ STRUKTŪRA

DelfinGroup organizatoriskā struktūra maksimāli pietuvināta darbības specifikai, nepieciešamo zināšanu un prasmju sadalījumam, ietverot pienākumus un pilnvaras. struktūra ietver savstarpējās attiecības, kā arī nosaka hierarhiju deleģējumam un uzraudzībai.

Pamatojoties uz rūpīgu procesu analīzi, palīdzot sasniegt uzņēmuma ilgtermiņa stratēģiskos mērķus 2023.-2025.gadam, 2024.gada vasarā veiktas izmaiņas DelfinGroup struktūrā.

Akcionāri



Vadības Komanda



AKCIONĀRI

2024. gada 31. decembrī DelfinGroup bija 9,266 reģistrēti akcionāri. Lielākā daļa akcionāru ir Baltijas valstu privātpersonas. DelfinGroup akcijas ir kotētas Baltijas Oficiālajā sarakstā biržā Nasdaq Riga ar ISIN kodu LV0000101806. Akcionāriem ir piešķirta viena balss par katru tiem piederošo akciju. 2024. gada 31. decembrī kopā bija emitētas 45 406 435 akcijas. Akcionāru sapulču darba kārtība un pieņemtie lēmumi ir publiski pieejama [DelfinGroup | Akcionāru sapulces](#). Detalizēta akcionāru struktūra pieejama DelfinGroup [2024.gada Sabiedrības atsevišķajā un Koncerna konsolidētajā finanšu pārskata](#) 16.lpp. 2024.gadā notikušas 5 akcionāru sapulces.

PADOME

Padomes darba kārtību nosaka [padomes nolikums](#).

Neatkarīgos padomes locekļu kandidātus atlasa atklātā procesā, pamatojoties uz profesionalitātes un kompetences kritērijiem. Neatkarīgo padomes locekļu kandidātu atlasi veic Atalgojuma un nominācijas komiteja, piesaistot ārēju atlases konsultantu. Padomes locekļus ieceļ un atsauc akcionāru sapulce.

Atbilstoši OECD Korporatīvās pārvaldības principiem, padomē jābūt pietiekamam skaitam neatkarīgo locekļu, lai nodrošinātu objektivitāti un novērstu interešu konfliktus – 2 no 4 DelfinGroup padomes locekļiem ir neatkarīgi.

Padomes locekļu neatkarības kritēriji noteikti saskaņā ar Latvijas Korporatīvās Pārvaldības kodeksu ([padomes locekļu neatkarības kritēriji](#)).

Padomes locekļu pilnvaru termiņš 30.03.2026.

2024.gadā veiktas izmaiņas padomes sastāvā – locekļu skaita samazinājums no 5 uz 4.

2024.gadā notikušas 13 padomes sēdes.

Būtiskākie padomes lēmumi

- apstiprināts iekšējā audita vadītājs, kurš ir funkcionāli neatkarīgs no valdes un ir tiešā padomes pakļautībā.
- apstiprinātas 7 būtiskas DelfinGroup politikas - Nacionālo un starptautisko sankciju riska pārvaldīšanas politika, Par NILLTPFN atbildīgā valdes locekļa un atbildīgo personu novērtēšanas politika, Korporatīvās pārvaldības politika, Dividenžu politika, Tirgus ļaunprātīgas izmantošanas novēršanas politiku, Ētikas kodekss un Trauksmes celšanas politika.
- apstiprināti starpperiodu saimnieciskās darbības pārskati, gada pārskats, korporatīvās pārvaldības ziņojums un atalgojuma ziņojums.
- apstiprināti valdes locekļu individuālie un kolektīvie mērķi ar regulāru ceturkšņu izpildes uzraudzību.
- izskatīti prēmiju izmaksu principi valdes locekļiem.
- izskatīts 2024.gada budžets ar regulāru ceturkšņa uzraudzību.
- apstiprināta DelfinGroup stratēģija 2025. - 2027.gadam.
- apstiprināts DelfinGroup budžets 2025. gadam.

Vārds Uzvārds	Amats	Pilnvaru termiņš	Pārstāvniecība padomes komitejās
Agris Evertovskis	Padomes priekšsēdētājs	13.04.2021. – 30.03.2026.	
Gatis Kokins	Neatkarīgs padomes loceklis	13.04.2021. – 30.03.2026.	Risku un revīzijas komitejas priekšsēdētājs
Mārtiņš Bičevskis	Neatkarīgs padomes loceklis	13.04.2021. – 30.03.2026.	Atalgojuma un nominācijas komitejas priekšsēdētājs
Jānis Pizičs	Padomes loceklis	13.04.2021. – 30.03.2026.	Uzņēmējdarbības attīstības komitejas priekšsēdētājs
Edgars Vojskis	Neatkarīgs padomes loceklis	13.04.2021. līdz 22.05.2024.	Risku un revīzijas komitejas priekšsēdētājs (līdz 22.05.2024.)

Padomes darbības veikumu atbilstoši krietnas un rūpīgas saimniekošanas principiem sniedz DelfinGroup [Korporatīvās pārvaldības ziņojums](#) ar detalizētu informāciju par padomes aktivitātēm, lēmumiem un sasniegumiem 2024.gadā. Ziņojuma pamatojums ir Finanšu instrumentu tirgus likuma 56.² panta otrās daļas prasību un Latvijas Republikas Tieslietu ministrijas 2020.gada Korporatīvās pārvaldības konsultatīvās padomes korporatīvās pārvaldības kodeksa prasību izpilde.

RISKU UN REVĪZIJAS KOMITEJA

Komitejas darba kārtību nosaka [Risku un revīzijas komitejas nolikums](#).

Komiteja nodrošina akcionāru interešu aizsardzību attiecībā uz DelfinGroup gada pārskatu sagatavošanu un to revīziju, iekšējās kontroles, riska pārvaldības un iekšējās kontroles sistēmas darbības efektivitāti, ilgtspējas efektivitāti.

Vienu reizi gadā komiteja:

- Veic pašnovērtējumu ar mērķi pārskatīt un novērtēt, vai Komiteja faktiski ir veikusi visus Nolikumā ietvertos uzdevumus.
- Sagatavo ziņojumu Padomei par ikgadējā pašnovērtējuma rezultātiem, kā arī jebkādam identificētajām problēmām un rekomendācijām, ciktāl tas attiecas uz Komitejas pārziņā esošajiem jautājumiem.

2024.gadā notikušas 12 sēdes, pieņemti 84 lēmumi.

Būtiskākie komitejas lēmumi

- saskaņota un atbalstīta būtisko politiku virzīšana apstiprināšanai padomē.
- apstiprināts iekšējā audita plāns 2025.gadam, saskaņota iekšējā audita politika virzīšanai apstiprināšanai padomē.
- sniegti priekšlikumi riska mazināšanai iekšējā regulējumā ar augsta riska sadarbības partneru anketēšanu 2 reizes gadā.
- izskatīti 2024.gada iekšējā un ārējo auditu ziņojumi.
- katru ceturksni uzraudzīta auditu ziņojumos izteikto rekomendāciju ieviešanas izpildes gaita.
- izskatīti risku pārvaldības ziņojumi 2 reizes gadā.
- sniegti priekšlikumi valdei finanšu pārskata revīzijas pakalpojuma izmaksu optimizācijai.

PADOMES ATALGOJUMA UN NOMINĀCIJAS KOMITEJA

Komitejas darba kārtību nosaka [Atalgojuma un nominācijas komitejas nolikums](#).

Komiteja atbalsta Padomi tās pārraudzības funkciju realizācijā attiecībā uz Valdes locekļu, revīzijas funkcijas vadītāja atlasi, novērtēšanu un motivāciju, DelfinGroup Personāla un Atalgojuma politiku īstenošanu, kā arī atbalsta valdes priekšsēdētāju viņam tieši pakļauto vadītāju atlases procesā.

Vienu reizi gadā komiteja:

- Novērtē DelfinGroup korporatīvās pārvaldes struktūras darbības efektivitāti.
- Katru ceturksni novērtē Padomes un Valdes locekļu individuālo sniegumu un sasniegtos rezultātus pret plānotajiem.

2024.gadā notikušas 8 sēdes, pieņemti 115 lēmumi.

Būtiskākie komitejas lēmumi

- izskatīta pilnveidotā DelfinGroup organizatoriskā struktūra.
- izskatīti valdes locekļu snieguma rādītāju (KPI) un stratēģisko mērķu sasniegšanas rezultāti.
- sniegts atbalsts padomei par 2025.gada budžeta snieguma rādītāju (KPI) noteikšanu.
- iniciētās diskusijas ar padomi un valdi par 2025.gada budžeta pieņemumiem, riskiem iespējām.
- izskatīts ziņojums par ētikas un trauksmes celšanas sistēmas darbības efektivitāti DelfinGroup.

PADOMES BIZNESA UN ATTĪSTĪBAS KOMITEJA

Komitejas darba kārtību nosaka [Biznesa un attīstības komitejas nolikums](#).

Komiteja atbalsta Padomi tās pārraudzības funkciju īstenošanā attiecībā uz DelfinGroup produktu un darbības virzienu attīstību un veicina inovatīvu un pelnītspējīgu jaunu produktu un pakalpojumu izstrādi un ieviešanu. Komiteja izvērtē būtiskas kredītrisku politikas un procesa izmaiņas.

Komiteja apstiprina biznesa prognozes un budžetu, pārrauga produktu rentabilitātes uzlabojumus un jaunu produktu izstrādi, izvērtē produktu mērogošanas stratēģiju un konsultē Padomi biznesa un produktu jautājumos.

2024.gadā notikušas 11 sēdes, pieņemti 48 lēmumi.

Būtiskākie komitejas lēmumi

- atbalstīts 2024. gada budžets un virzīts apstiprināšanai padomē.
- īstenota ikmēneša budžeta izpildes uzraudzība.
- sniegts konsultatīvs atbalsts DelfinGroup stratēģijai 2025.-2027.gadam.

VALDE

Valdes organizatoriskās darbības kārtību, valdes locekļu kompetenci, funkcijas un atbildību nosaka Valdes reglaments. Valde ir izpildinstitūcija, kas vada DelfinGroup ikdienas komercdarbību. Valdes locekļu kandidātus izvēlas padome, pamatojoties uz profesionalitātes un kompetences kritērijiem. Valdes locekļus amatā uz pieciem gadiem ievēlē padome.

Valde savu darbu organizē pēc funkcionālā principa, kuru nosaka padome: katrs valdes loceklis atbild par noteiktu darbības virzienu atbilstoši profesionālajām zināšanām, pieredzei un kompetencēm attiecīgajā atbildības jomā.

Pārstāvības tiesības un dokumentu parakstīšana ir kopīgi diviem valdes locekļiem.

2024.gadā notikušas izmaiņas valdes sastāvā.

2024.gadā notikušas 37 valdes sēdes, pieņemti 233 lēmumi.

Vārds Uzvārds	Amats	Pilnvaru termiņš
Didzis Ādmīdiņš	Valdes priekšsēdētājs	Iecelts 19.01.2021.
Andrejs Aleksandrovičs	Valdes loceklis, Finanšu direktors	Iecelts 18.12.2024.
Laima Eižvertiņa	Valdes locekle, Administratīvā direktore	Iecelta 01.04.2025.
Nauris Bloks	Valdes loceklis, Inovāciju vadītājs	08.06.2023. - 01.04.2025.
Aldis Umblejs	Valdes loceklis, Finanšu direktors	15.12.2021. - 18.12.2024.
Sanita Pudnika	Valdes locekle	01.03.2022. - 28.06.2024.

PADOMES UN VALDES ATALGOJUMA NOTEIKŠANAS PRINCIPI

Skaidri definēti padomes un valdes locekļu atalgojuma principi noteikti [Atalgojuma politikā](#), kuru izstrādājusi valde, saskaņojusi padome un apstiprinājusi akcionāru sapulce.

Padome reizi gadā nosaka valdei sasniedzamos finanšu un nefinanšu mērķus un katru ceturksni izskata atalgojuma pamatprincipus, apstiprinot mainīgo daļu par ceturkšņa izpildes rezultātiem.

Valde reizi gadā sagatavo [ziņojumu par atalgojumu](#), kas piešķirts katram esošajam un bijušajam valdes un padomes loceklim.

Atalgojuma politikas mērķis ir veicināt DelfinGroup stratēģijas īstenošanu, ilgtspēju, finanšu izlietojuma caurskatāmību, kā arī noturēt, piesaistīt, motivēt un attīstīt profesionālus un talantīgus darbiniekus, valdes un padomes locekļus.

INTEREŠU KONFLIKTA NOVĒRŠANA VALDES UN PADOMES DARBĪBĀ

Interesešu konflikta novēršana valdes un padomes darbībā nodrošina, ka lēmumi tiek pieņemti objektīvi un godīgi, bez personisku vai finansiālu interešu ietekmes.

INTEREŠU KONFLIKTA NOVĒRŠANAS PRINCIPI	DELFINGROUP RĪCĪBPOLITIKA
Katra Valdes un Padomes locekļa pienākums ir novērst jebkādu potenciālu vai jau esošu Interesešu konfliktu rašanos savā darbībā un, pieņemot lēmumus, vadīties tikai saskaņā DelfinGroup interesēm	Noteikti labas korporatīvās pārvaldības principi, saskaņā ar kuriem DelfinGroup īsteno uzņēmuma darbību, lai nodrošinātu ilgtspējīgu tā attīstību, mūsdienīgu un efektīvu vadību, uzņēmuma resursu racionālu izmantošanu, vērtības saglabāšanu un palielināšanu ilgtermiņā, ētisku, atbildīgu un caurskatāmu uzņēmējdarbību (Korporatīvās pārvaldības politika)
Valdes un padomes locekļi skaidri apzinās interesešu konflikta izpausmes un ir informēti par nepieciešamo rīcību interesešu konflikta gadījumā	Noteikti vienoti profesionālās ētikas principi un ar tiem saistītās tiesības, pienākumi un atbildība Ētikas kodeksā . Interesešu konflikta novēršanas un pārvaldības politikas 5. sadaļa Interesešu konflikta novēršana valdes un padomes darbībā. Iespēja ziņot par interesešu konflikta izpausmēm noteikta Trauksmes celšanas politikā
Padome definē pazīmes, kas norāda uz interesešu konfliktu, un nosaka interesešu konflikta novēršanas un pārvaldības kārtību	DelfinGroup ir izveidota Interesešu konflikta novēršanas un pārvaldības politika , ko apstiprina padome un kas definē interesešu konfliktu, tā pārvaldības principus, novēršanu, kā arī atbildību un kontroli. Valde izstrādā un padome apstiprina rīcībpolitiku, kuras mērķis ir identificēt, novērtēt, vadīt un kontrolēt DelfinGroup darbības riskus (t.sk., interesešu konflikta), apzināt iespējamo notikumu negatīvās sekas, mazināt to iestāšanās varbūtību un ietekmi (Risku vadības politika).
Lēmumu pieņemšanas procesam jābūt atklātam un caurspīdīgam, lai izvairītos no aizdomām par interesešu konfliktu	Lai izvairītos no interesešu konflikta, DelfinGroup nodrošina, ka darbinieks, valdes loceklis vai padomes loceklis nepiedalās sava atalgojuma noteikšanā (izņemot gadījumus, ja akcionārs ir padomes loceklis) – princips noteikts Atalgojuma politikas 1.2.7. punktā. Informācijas atklātības un darbības caurskatāmības princips noteikts Korporatīvās pārvaldības politikas 9. punktā.

INTEREŠU KONFLIKTA NOVĒRŠANAS PRINCIPI

DELFINGROUP RĪCĪBPOLITIKA

Valdes un padomes locekļiem jābūt neatkarīgiem, lai nodrošinātu objektīvu lēmumu pieņemšanu	Valdes un padomes locekļiem, kuri atrodas interešu konfliktā, t.sk., potenciālā, nav balsstiesību attiecīgā lēmuma pieņemšanā, un ir aizliegts ietekmēt citus padomes vai valdes locekļus sev labvēlīga lēmuma pieņemšanai (padomes locekļu neatkarības kritēriji). Neatkarības kritērija izvērtējums noteikts izsekojama un caurspīdīga valdes un padomes locekļu atlases procesā Korporatīvās pārvaldības politikas 8. punktā.
Valdes un padomes locekļiem jābūt atbildīgiem par saviem lēmumiem un jāspēj tos pamatot, lai nodrošinātu uzticību un godīgumu	Valde rīkojas DelfinGroup labā un pieņem visus nepieciešamos lēmumus un īsteno darbības DelfinGroup interesēs un mērķu sasniegšanai pēc visaugstākajiem standartiem, tajā skaitā atbilstoši krietna un rūpīga saimnieka principiem un labas korporatīvas pārvaldības prasībām - Korporatīvās pārvaldības politikas 7.4. punkts. Padome ir DelfinGroup pārraudzības institūcija, kas akcionāru sapulču starplaikā pārstāv DelfinGroup un visu akcionāru intereses un normatīvajos aktos noteiktajos ietvaros uzrauga valdes darbību – Korporatīvās pārvaldības politikas 6.1. punkts
Valdes un padomes locekļi regulāri papildina zināšanas par rīcību interešu konflikta situācijās.	Uzsākot darba tiesiskās attiecības DelfinGroup vai citā Grupas sabiedrībā, Darbinieki (t.sk. valdes/padomes locekļi) tiek informēti par Interesešu konflikta novēršanas un pārvaldības politiku Ne retāk kā vienu reizi trīs gados vai pirmajā gadā pēc darba attiecību uzsākšanas valdes un padomes locekļi papildina zināšanas interešu konflikta situāciju aktualitātes un labās prakses piemēros.

GODĪGA KONKURENCE

IEKŠĒJĀS KONTROLES SISTĒMA

DelfinGroup izveidotā iekšējā kontroles sistēma ir strukturēta pieeja, lai nodrošinātu efektīvu pārvaldību un atbilstību normatīvajiem aktiem. Iekšējā kontroles sistēma ir rīks, ar kura palīdzību DelfinGroup īsteno godīgu, caurspīdīgu un atbildīgu komercdarbību. Izveidotā kontroles vide nosaka katra darbinieka lomu uzņēmuma kopējā darbībā un galvenās rīcībpolitikas atbildīgas komercprakses īstenošanai, efektīvai risku pārvaldībai un kontroles pasākumiem proaktīvai reaģēšanai uz korupcijas un krāpšanas riskiem, savukārt, informācijas apmaiņa un uzraudzība nodrošina, ka DelfinGroup darbība ir saskaņota ar ētikas un likumdošanas prasībām.

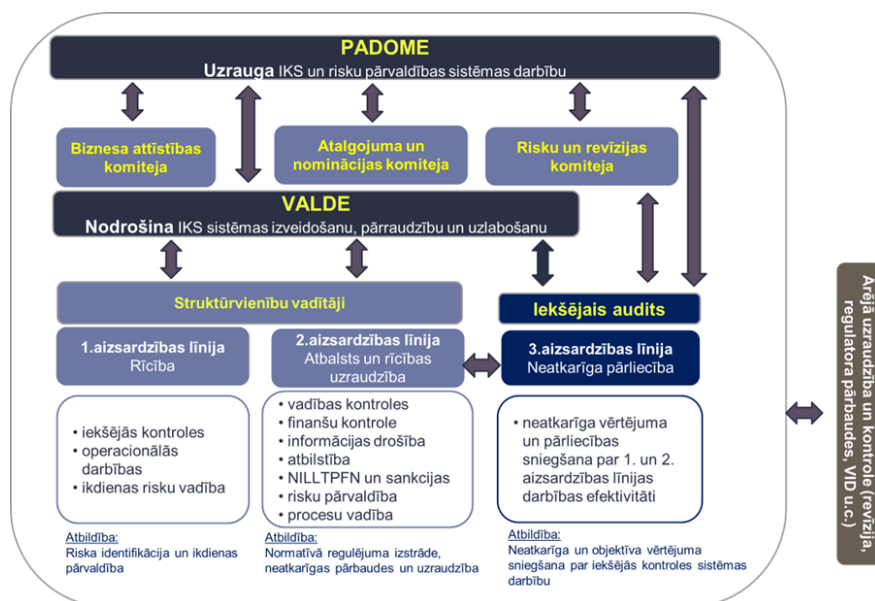
1. Kontroles vide	2. Riska novērtējums	3. Kontroles darbības	4. Informācija & komunikācija	5. Uzraudzība
- DelfinGroup struktūra - Iekšējie normatīvie dokumenti - Amatu apraksti - Personāla vadības politika - Darba kārtības noteikumi - Korporatīvās sociālās atbildības vadlīnijas - Ētikas kodekss - Iekšējais audits - Ilgspējīgas integrētās vadības sistēmas politika - Informācijas drošības politika - Klientu apkalpošanas politika - Tirgus jaunprātīgas izmantošanas novēršanas politika	- Risku vadības politika - Risku apetīte – uzņēmumā pieņemamais risku līmenis - Korupcijas, krāpšanas un interešu konflikta riska vadība - Risku reģistrs - Iekšējie normatīvie dokumenti - Atbilstības un sankciju vadība – klienti, darījumi, sadarbības partneri, klienta riska noteikšana	- Iekšējie normatīvie dokumenti - Regulārie finanšu un vadības pārskati - Operacionālās pārbaudes - Ierobežotas informācijas un komercnoslēpumu saturošas informācijas vadība - Konfliktējošo funkciju nošķiršana - Blakus darbu savienošana - Neatbilstību vadība - Informācijas drošības vispārējās kontroles - Atbilstības un sankciju monitorings - Sūdzību vadība	- Iekšējās komunikācijas vadība - Ārējās komunikācijas vadība - Informācijas plūsmas - Datu kvalitāte – pilnīgi, savlaicīgi un precīzi dati - Informācijas uzkrāšanas formāts, kanāli un rīki - Ierobežotas informācijas un komercnoslēpumu saturošas informācija aizsardzība - Personas datu aizsardzība	- Valdes, padomes un akcionāra sēžu protokoli - Ceturksņa finanšu un vadības ziņošana ar rezultātiem un mērķu sasniegšanu - Ziņojumi par risku pārvaldības īstenošanu - Ziņojumi par uzņēmuma stratēģijas izpildi - Risku un revīzijas komitejas protokoli - Atalgojumu un nominācijas komitejas protokoli - Biznesa vadības komitejas protokoli - Iekšējā audita ziņojumi - Ārējo uzraugošo, kontrolējošo institūciju novērtējumi

Vērtējumu par iekšējās kontroles sistēmas efektivitāti ikgadēji sniedz Iekšējā audita vadītājs, sagatavojot ziņojumu izskatīšanai Risku un revīzijas komitejā un apstiprināšanai DelfinGroup padomē. Iekšējās kontroles sistēmas elementu atbilstības, efektivitātes pārbaudes ir integrētas 2025.gada iekšējā audita plānā attiecīgās auditējamās jomas pārbaudēs.

RISKU PĀRVALDĪBA

Iekšējā kontroles sistēma (IKS) un risku pārvaldība ir cieši saistītas, jo abas sistēmas strādā kopā, lai nodrošinātu DelfiGroup mērķu sasniegšanu un ilgtspējīgu darbību. DelfinGroup risku pārvaldības mērķis ir identificēt, novērtēt, vadīt un kontrolēt DelfinGroup darbības riskus, apzināt iespējamo notikumu negatīvās sekas, mazināt to iestāšanās varbūtību un ietekmi. Risku kultūru, pārvaldību un risku kategoriju vadību nosaka padomes apstiprinātā [Risku pārvaldības politika](#).

Risku pārvaldības organizatoriskais ietvars ir veidots atbilstoši iekšējās kontroles sistēmas trīs aizsardzības līnijām.



DelfinGroup risku pārvaldnieks divas reizes gadā sagatavo Risku un revīzijas komitejai izvērtēšanai un pēctecīgi apstiprināšanai padomē valdes ziņojumu par riskiem, īstenotajiem risku vadības pasākumiem un risku pārvaldības politikas īstenošanu.

PERSONAS DATU APSTRĀDE

Pārskata periodā turpināts nodrošināt atbilstību Vispārīgai datu aizsardzības regulai (GDPR), nav identificētas būtiskas izmaiņas personas datu apstrādē. Personas datu aizsardzības speciālista lomu DelfinGroup pilda Juridiskās un atbilstības nodaļas vadītājs. Veikta Vispārīgās datu aizsardzības regulas procesa pārvaldības un rekomendāciju ieviešanas pārbaude.

2024. gadā Personas datu aizsardzības speciālists piesaistīts iekšējam konsultācijām un līgumos iekļaujamo prasību noteikšanai. Mērķtiecīga virzība uz visaugstāko klientu drošības un apkalpošanas kvalitāti demonstrēta ar 2024.gada veiktiem sagatavošanās darbiem informācijas drošības pārvaldības sistēmas atbilstības nodrošināšanai ISO 27001 standartam un gatavībai sistēmu sertificēt 2025.gadā.

IEKŠĒJAIS AUDITS UN ĀRĒJĀ UZRAUDZĪBA

Iekšējā audita darbību regulē trīs politikas - [Iekšējā audita politika](#), [Risku pārvaldības politika](#) un [Korporatīvās pārvaldības politika](#). 2024.gada decembra padomes sēdē ir apstiprināts DelfinGroup iekšējā audita stratēģiskais plāns pieciem gadiem.

Lai novērtētu un gūtu pārlicību par DelfinGroup procesu un pakalpojumu darbību, efektivitāti un atbilstību ISO 9001 standarta prasībām un energopārvaldības jomā atbilstību ISO 50001 standarta prasībām, tiek veikti auditi. Ar 2024.gadu uzņēmumā mainīta pieeja integrētajiem auditiem (COSO & ISO), apvienojot un efektizējot kvalitātes pārbaudes ar iekšējās kontroles sistēmas uzraudzību.

PIEGĀDES ĶĒDES PĀRVALDĪBA

2024.gadā veikta piegādātāju novērtēšana, pārskatot sadarbības kvalitāti ar 150 nozīmīgākajiem sadarbības partneriem. Vidējais novērtējums ir 8.05 punkti (no 10 punktiem). Ar zemu novērtētajiem piegādātājiem sadarbību, kur iespējams, plānots pārtraukt pēc sadarbības nodibināšanas ar citu alternatīvu piegādātāju.

Pamatojoties uz novērtējuma datiem var secināt, ka starp DelfinGroup un piegādātājiem izveidotas savstarpēji izdevīgas attiecības un laba sadarbība, kas sniedz pārlicību par labi organizētu iepirkumu procesu, kvalitatīvi definētām iepirkuma prasībām un efektīvi uzraudzītu piegādātāju sniegumu.

RISKI, IESPĒJAS, IETEKME

Ar piegādes ķēdi saistītie būtiskie riski var ietekmēt DelfinGroup finansiālo stāvokli, rīcībpolitiku īstenošanu, specifisko zināšanu piesaisti un reputāciju.

RISKS IESPĒJA		IETEKME
RISKS	Nepilnīgi integrēti iepirkumu politikas mērķi un praktiskā rīcība uzņēmuma piegādes ķēdes pārvaldībā	• Finanšu zaudējumi: bez pilnīgas iepirkumu procesa pārvaldības nav pārliecības par racionāliem un saimnieciski izdevīgiem uzņēmuma tēriņiem. • Krāpšanas un korupcijas risks: nepietiekama kontrole var radīt iespējas krāpšanai un korupcijai.
IESPĒJA	Iepirkuma procesa pilnveidošana	Iepirkumu procesa pilnveidošana, izmantojot zaļā publiskā iepirkuma principus, optimizēs resursus un samazinās izmaksas, tādējādi nodrošinot vienotas prasības iepirkumu plānošanai un īstenošanai, caurspīdīgumu iepirkumu organizēšanā un finanšu līdzekļu saimniecisku un efektīvu izmantošanu.



Kontaktinformācija:

DelfinGroup mājaslapa: www.delfingroup.lv

AS "DelfinGroup"

Juridiskā adrese: Skantes iela 50A, Rīga, Latvia, LV-1013

E-pasts: info@delfingroup.lv

Seko mums:



LinkedIn



Facebook