

## INTEGRUOTOS VADYBOS SISTEMOS POLITIKA

UAB GF bankas priima terminuotuosius indėlius bei teikia taupomosios sąskaitos, vartojimo kreditų ir prekių ar paslaugų finansavimo paslaugas.

Banko tikslas – būti aukštos kokybės paslaugas teikiančiu specializuotu banku, kuris:

- siekia tapti specializuotų bankų rinkos lyderiu;
- diegia pažangius paslaugų teikimo sprendimus;
- vykdo skaitmeninę plėtrą siekdamas atliepti kintančius visuomenės ir pačios organizacijos poreikius;
- užtikrina valdomos informacijos saugumą;
- puoselėja atsakingo skolinimo kultūrą;
- orientuojasi į klientą, puoselėja partnerystę, yra atsakingas, vieningas ir profesionalus;
- savo veikloje taiko darnaus vystymosi (angl. ESG) principus;
- užtikrina Banko darbuotojams saugios ir sveikatą puoselėjančios aplinkos organizavimą.

### Mes įsipareigojame:

- nuolat gerinti teikiamų paslaugų kokybę, IT paslaugų vadybos ir informacijos saugumo valdymo sistemos rezultatyvumą, nustatydami kokybės, IT paslaugų ir informacijos saugumo tikslus bei analizuodami šių tikslų įgyvendinimą;
- įgyvendinti tinkamas priemones ir skirti reikiamus išteklius, kad būtų atliepti vis didėjantys poreikiai informaciniam saugumui užtikrinti bei siekiant išvengti arba minimizuoti galimų informacinių ir ryšių technologijų bei informacijos saugumo pažeidimų, galinčių turėti įtakos vykdomai veiklai, kieki;
- atitikti teisinius bei veiklos specifikai taikomus reikalavimus, stebėti ir analizuoti jų pasikeitimus;
- įgyvendinti tinkamas priemones ir skirti reikiamus išteklius, siekiant išvengti veiklos sutrikdymo dėl konfidencialios informacijos atskleidimo, informacijos vientisumo pažeidimo arba informacijos neprieinamumo dėl jos praradimo ar informacinių sistemų neveikimo;
- valdyti su informacinių ir ryšių technologijų naudojimu susijusią riziką ir riziką, kylančią Banko informacijos konfidencialumui, vientisumui ir prieinamumui, ir mažinti ją iki priimtino lygio;
- užtikrinti su informacinių ir ryšių technologijomis susijusių incidentų, taip pat ir informacijos saugumo pažeidimų analizę ir sprendimą bei skirti išteklius jų atsiradimo priežasčių pašalinimui;
- užtikrinti klientui patogų sutarčių sudarymo būdą, optimalų klientų aptarnavimo vietų tinklą, sklandžiai veikiančius ir klientui draugiškus nuotolinio klientų aptarnavimo kanalus;
- užtikrinti aukščiausius kokybės standartus atitinkantį klientų aptarnavimą;
- užtikrinti atsakingą klientų mokumo įvertinimą, siekiant apsaugoti juos nuo galimos finansinės rizikos ir neatsakingo skolinimosi;
- užtikrinti kredito lėšų išmokėjimą ir indėlio lėšų grąžinimą klientui nustatytu laiku;
- garantuoti finansinius, materialinius ir žmogiškuosius resursus, reikalingus IT paslaugų gerinimo veikloms įgyvendinti;

- su šia politika ir visais susijusiais dokumentais supažindinti atsakingus darbuotojus ir saugoti visus integruotos vadybos sistemos dokumentus, pasiekiamus darbuotojams pagal jų teises ir atsakomybes.

Nuolatinį Banko teikiamų paslaugų kokybės, informacinių ryšių ir technologijų bei informacijos saugumo valdymo sistemos gerinimą ir veiksmingumą Banko vadovybė užtikrina:

- planuodama ir valdydama veiklos procesus, susijusius su atliekamų darbų kokybe ir įsipareigojimais užsakovui;
- skatindama veiklos procesų tobulinimą ir technologinio efektyvumo didinimą;
- vertindama veiklos rezultatus siekiant tobulinti Banko veiklą;
- nustatydama ir įgyvendindama teikiamų paslaugų kokybės, informacijos saugumo ir IT paslaugų tikslus;
- nuolatos ir sistemingai ugdydama Banko darbuotojus.

Ši, viešai skelbiama, kokybės, IT paslaugų vadybos ir informacijos saugumo valdymo sistemos politika skirta visiems Banko darbuotojams, partneriams, tiekėjams, klientams bei visiems suinteresuotiems mūsų veiklos rezultatais ir sėkme.

UAB GF bankas  
Generalinis direktorius

Justinas Muleika

---

## INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM POLICY

UAB GF bankas provides term deposit and savings account products, consumer credits and sales financing services.

- The purpose of the Bank is to be a high-quality service providing specialized bank that aims to become the market leader among other specialized banks;
- implements state-of-the-art customer service solutions;
- pursues digital development thus responding changing needs of the society and the organization;
- ensures the management of information security;
- fosters a culture of responsible lending;
- is customer-oriented, partnership-driven, responsible, integrated, and professional;
- applies principles of sustainable development (ESG);
- ensures the organization of a safe and healthy environment for the Bank's employees.

### **We are committed to:**

- continuous improvement of the products and services' quality, effective performance of the IT service management and information security management system by setting quality, IT service and information security objectives and analyzing their implementation;
- implementing appropriate measures and allocating necessary resources to meet digital resilience needs in order to prevent or minimize the number of potential ICT and information security breaches that may affect the existing activities;
- meeting legal requirements, as well as specific requirements applicable to business, monitoring and analyzing their changes;
- implementing appropriate measures and allocating necessary resources to prevent the disruption of our activities due to such reasons as disclosure of confidential information, breach of information integrity, inaccessibility, or loss of information through failure of information systems;
- managing and mitigating to an acceptable level the risks associated with the use of information and communication technologies and the risks to the confidentiality, integrity and availability of the Bank's information;
- ensuring that ICT-related incidents and information security breaches are analyzed and resolved, and that the resources are allocated to address the root causes;
- ensuring the convenient way for customers to conclude contracts, an optimal network of customer service points, efficient and customer friendly remote customer service channels, and customer service via an electronic customer service system;
- ensuring high quality customer service standard;
- ensuring a diligent assessment of customers' solvency to protect them from potential financial risks and irresponsible borrowing;
- ensuring timely transfer of credit and deposit funds to the customers;
- providing financial, material, and human resources needed for the improvement of IT services;
- introducing responsible employees of this Policy and all related documentation and keeping all records of the Integrated Management System accessible to employees depending on their duties and responsibilities.

The continuous improvement and efficiency of the quality, IT service management and Information security management system is ensured by the management of the Bank by:

- planning and managing operational processes related to the quality of delivered tasks and commitments to the customer;

- improving business processes, increasing technological efficiency;
- assessing Bank's performance results for continuous improvement;
- setting and meeting quality, information security and IT service objectives;
- training of the employees continuously and systematically;
- ensuring that IT services are delivered in accordance with the requirements of the IT Service Management System.

This publicly disclosed Policy for Quality, IT Service Management and Information Security Management system is addressed to all employees, partners, suppliers and clients of GF BANKAS, and anyone interested in our results and success.

UAB GF bankas  
General Manager

Justinas Muleika

---