



МТБанк вступил в Глобальный договор ООН в декабре 2006 года в числе первых белорусских компаний и бизнес-ассоциаций. Этот шаг официально подтвердил наше стремление использовать всемирные принципы социальной ответственности в практической деятельности.

В марте 2007 года МТБанк был избран в Координационный совет локальной сети Глобального договора ООН в Республике Беларусь. В 2009 году в Координационный совет были вновь избраны наиболее инициативные участники Локальной сети, в их числе и МТБанк – единственный на сегодняшний день белорусский банк-участник Глобального договора.

Сегодня, как и все 15 лет успешной банковской деятельности, МТБанк устанавливает этичные взаимоотношения с клиентами, партнерами, государственными органами, а также бережно относится к окружающей среде, заботится о персонале.

МТБанк следует основной идее Глобального договора ООН – достижение коммерческого успеха при обязательном условии уважения и сохранения общечеловеческих ценностей. Приоритетные позиции социальной ответственности МТБанка – это качество предоставляемых услуг, внутрикорпоративная социальная ответственность и ответственность перед обществом в целом.

## Сообщение о достигнутом прогрессе в реализации принципов социально ответственного бизнеса

ЗАО «MTBank»  
Республика Беларусь  
2009-2010 гг.

### Ответственность перед потребителями

Ответственность перед потребителями – один из основополагающих принципов деятельности MTBanka. Банк стремится развивать и поддерживать благоприятные отношения со своими клиентами и партнерами. Следуя принципам корпоративной социальной ответственности, мы постоянно повышаем качество обслуживания наших клиентов, расширяем продуктовые предложения, увеличиваем филиальную сеть, активно сотрудничаем и реализуем перспективные проекты с нашими деловыми партнерами.

Мы убеждены, что наши клиенты должны иметь право на получение объективной и полной ин-

формации о деятельности банка, его продуктах и услугах. Именно поэтому ежегодно мы публикуем Годовой отчет, позволяющий клиентам и партнерам анализировать финансовые показатели и динамику развития банка. Отчет содержит комментарии и оценки руководства относительно основных показателей, а также стратегических целей MTBanka и шагов по их достижению. В республиканской прессе ежеквартально, согласно требованиям Национального Банка Республики Беларусь, банк публикует бухгалтерский баланс, в котором раскрываются показатели за кварталный период. Кроме того, по каждой значительной кредитной сделке (открытие кредитных линий от ЕБРР, IFC, FMO и др.), выпуску новых продуктов, изменениям в работе MTBanka, которые могут отразиться на деятельности наших клиентов, пресс-служба банка публикует релизы и информационные сообщения для прессы.

MTBank постоянно совершенствует собственную структуру и расширяет филиальную сеть. Успешно функционирует недавно созданное специализированное подразделение по кредитованию малых предприятий - Управление финансирования малого бизнеса, фронт-офис



по обслуживанию корпоративных клиентов - Управление корпоративного бизнеса и Управление по работе с проблемными активами. В 2009 - 2010 году банк активно увеличивал свое региональное присутствие: в течение этого периода открыты 4 расчетно-кассовых центра в Бресте, Жодино и Минске. Планируется открытие представительства банка в Гродно. Кроме того, с целью оптимизации процесса обслуживания клиентов и повышения качества оказания услуг, существующие филиалы MTBanka в 2009 году были преобразованы в Центры банковских услуг.

В 2009 году MTBank внедрил передовую информационную банковскую систему FORPOST, отве-



чающую требованиям западных стандартов и в то же время адаптированную к белорусскому рынку. Централизованное управление всеми процессами деятельности банка и обширная, постоянно пополняющаяся база данных, позволяют сотрудникам MTBanka при обращении клиента получить полную информацию о состоянии всех его счетов, что в свою очередь позволяет оперативно предложить клиенту оптимальный набор услуг и сразу же оформить сделку.

Для контроля качества и уровня обслуживания в MTBanke успешно функционирует Комитет по качеству обслуживания клиентов. Сотрудники банка четко следуют правилам положения «О клиентской политике», содержащем основные принципы работы с клиентами, нормы общения и поведения. В каждой точке продаж MTBanka размещен информационный стикер, на котором указан номер телефона для предложений по улучшению качества обслуживания клиентов.



Специалисты банка регулярно посещают тренинги по развитию навыков общения с клиентами. Так, в 2009 году Управление по работе с персоналом провело ряд эффективных тренингов.



Их тематика варьировалась в зависимости от направления деятельности подразделений и необходимости сотрудникам этих подразделений новых знаний для более качественного обслуживания клиентов. Некоторые из тем: Развитие коммуникативной компетентности в системе «сотрудник-клиент»; Организация среды стимулирующей сотрудников к достижениям в профессиональной деятельности; Развитие клиентоориентированности, как составляющей профессионализма; Механизмы устойчивости и эффективности успешных лидеров. Как результат - позитивное отношение клиентов и слова благодарности в «Книге отзывов».

## Ответственность перед деловыми партнерами

MTBank зарекомендовал себя профессиональным и добросовестным партнером, соблюдающим принципы прозрачности, честности, полноты раскрытия необходимой информации и приоритета переговоров перед судебным разбирательством. Сегодня MTBank поддерживает деловые отношения с большим числом организаций Беларуси и зарубежья. На доверии и взаимном уважении мы выстроили

долгосрочные отношения с рядом страховых, лизинговых компаний, финансовых организаций и средств массовой информации.

## Ответственность перед обществом

В декабре 2009 года принципы работы и высокая репутация MTBankа, как надежного и сильного партнера, стали основанием для награждения банка золотой медалью национального конкурса «БРЕНД ГОДА» в номинации «Социальное партнерство».

Банк удостоился этой высокой награды за вклад в поддержку национальной культуры, науки и спорта, а также за многочисленные благотворительные проекты.

- **Финансовая грамотность**

Финансовая грамотность является необходимым условием жизни в современном мире. «Образовывать со школы!» - решил MTBank и организовал в 2008 году в минских школах ряд познавательных лекций на тему «Финансовая грамотность для подростков». Ответственные работники банка доступным языком рассказывали старшеклассникам об основных финансовых (банковских) понятиях. Кроме того, подростков профессионально ориентировали, информировали о том, какие ВУЗы готовят банковских специалистов.

В 2009 году финансовое просвещение молодежи было продолжено в рамках совместного проекта с Белорусским Государственным Экономическим Университетом. При поддержке MTBankа была



проведена студенческая научно-практическая конференция «Современный банкинг в Республике Беларусь: особенности и тенденции развития». В рамках конференции прошел конкурс докладов студентов БГЭУ. Цель конкурса – стимулирование талантливой молодежи к участию в развитии банковского бизнеса и формирование кадрового потенциала банковского сектора Беларуси, способного обеспечить экономическое, техническое, социальное и культурное развитие страны. MTBank наградил победителей конкурса дипломами, памятными подарками и приглашением на прохождение в банке студенческой практики. Студентка 4-го курса **Надежда Мять**, занявшая первое место, получила заверения представителей MTBankа в гарантированном трудоустройстве после окончания университета.

Поскольку MTBank является одним из наиболее активных участников программы Европейского Банка Реконструкции и Развития «Микрокредитование» в 2009-2010 гг., банк приглашен в качестве организации-партнера программы специального международного курса «Планируй свое будущее». При поддержке и непосредственном участии MTBankа в ряде региональных городов – Бобруйске, Гомеле, Витебске, Бресте и Могилеве – были проведены семинары для предпринимателей и представителей малого бизнеса. Цель семи-

наров - повышение финансовой грамотности этой категории бизнеса в регионах Беларуси, где традиционно ощущается нехватка знаний и информации о рациональном финансовом планировании и управлении собственным капиталом. В ходе семинаров слушатели узнали больше о практических аспектах управления финансами, процессе планирования регулярных сбережений, а также обрели понимание основных услуг финансового сектора.



На примере MTBankа в совершенно доступной форме региональные предприниматели узнали больше об услугах и продуктах, предлагаемых сегодня банками представителям малого бизнеса и физическим лицам. Специалисты MTBankа, обладающие большим практическим опытом в банковской сфере, профессионально ответили на вопросы слушателей, помогли разобраться и определить преимущества банковских предложений.

Семинары состоялись при активном содействии Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь, Управления по предпринимательству региональных облисполкомов и городских Центров занятости населения. Проект был широко освещен в СМИ.

<http://news.tut.by/162006.html>



В 2009 году МТБанк выступил в новом для себя качестве – партнера интеллектуального телеклуба «Что? Где? Когда?» в Беларуси. Расценивая это деловое сотрудничество, как возможность участия в развитии популярного и перспективного интеллектуального направления в нашей стране, мы осознаем, что именно таким видим целевой образ своего клиента – образованного, рассудительного, интеллигентного человека и бизнесмена, способного оценить высокое качество банковских услуг.

- **Поддержка спортивных организаций**

МТБанком ежегодно выделяются средства на развитие и популяризацию белорусского спорта и здорового образа жизни. МТБанк давно и плодотворно сотрудничает с Минской федерацией бильярдного спорта, белорусским физкультурно-спортивным обществом «Динамо». МТБанк поддерживает развитие профессионального спорта в Беларуси, и уже шестой футбольный сезон является официальным партнером ФК ПАРТИЗАН (прежде ФК МТЗ-РИПО). Ежегодно банк принимает участие в мероприятии чествования команды и награждении лучших футболистов.

В 2010 году МТБанк начал сотрудничество с ГУ «Городской центр олимпийского резерва по теннису управления физической культуры, спорта и туризма Мингорисполкома» и выступил партнером ряда теннисных состязаний: «МТБанк – Cup» - международного профессионального женского турнира по теннису (31 октября - 07 ноября 2010 года); соревнованиях серии «Фьючерс» (мужчины, 9-15 и 16-22 августа 2010 г.); матч Кубка Девиса Беларусь-Нидерланды (9-11 июля 2010 года г. Минск).



В данный момент планируется сотрудничество с другими спортивными организациями: ФК «Минск» - футбольная команда столицы, выступающая в Высшей лиге и ХК «Юность-Минск» - хоккейный клуб, представляющий Минск в национальном и зарубежных первенствах.

- **Благотворительность**

МТБанк активно участвует в решении конкретных проблем белорусского общества. Мы с вниманием и пониманием относимся к делам Свято-Воскресенского храма в Витебске, Центра социальной поддержки Белорусского союза женщин, детского дома в поселке Медведово Светлогорского района, Могилевской

спецшколы-интерната, Езерищенского детского дома, Минского детского дома №6, Центра коррекционно-развивающего обучения и реабилитации детей инвалидов Ленинского района г. Минска и Минской школы-интерната №7 для детей с особенностями интеллектуального развития.



В 2009 году сотрудники МТБанка приняли живое участие в благотворительной акции «БлагоДарить», организованной издательским домом «Вечерний Минск». В помощь детям-инвалидам сотрудники МТБанка собрали 800.000 белорусских рублей. На эти средства были куплены тренировочные мячи, бумага для ламинации детских бумажных поделок, два декоративных фонтана для комнаты релаксации и икона Жировичской Божьей матери. Кроме того, сотрудники банка принесли фломастеры, карандаши, краски, альбомы для рисования, пластилин – вещи, необходимые для развивающих занятий и детского творчества. Все это передано в Центр коррекционно-развивающего обучения и реабилитации детей инвалидов Ленинского района. К 1 июня – Дню Защиты детей – сотрудники МТБанка вновь посетили с подарками Центр детей-инвалидов. Наши маленькие друзья в благодарность за внимание подготовили трогательный концерт, окончание которого закончилось душевным чаепитием.

В 2010 году в День защиты детей МТБанк совместно с ГАИ ГУВД Мингорисполкома провели акцию «Внимание, юный пассажир!». Цель



акции – напомнить участникам дорожного движения – водителям и пассажирам – о безопасности юных пассажиров при автомобильных перевозках. В оживленном месте по ул. Притыцкого (выезд из города на Гродно) команда, состоящая из сотрудника ГАИ и представителей МТБанка, останавливала автомобили с юными пассажирами. Сотрудник ГАИ напоминал водителям правила перевозки детей и хвалил, если ребенок сидел пристегнутым в специальном кресле. Сотрудники МТБанка поздравляли юных пассажиров и их родителей с праздником и дарили памятные и полезные сувениры.

«Во имя жизни» - так называется акция-выставка рисунков детей, больных лейкемией, организованная в 2009-2010 гг. общественным объединением «Онкология и здоровье» и Белорусским союзом художников при поддержке МТБанка. На выставке представлены работы детей, находящихся на лечении в РНПЦ детской онкологии и гематологии.



Выставка перерастет в аукцион, вырученные средства от которого будут направлены на приобретение медицинского оборудования, лекарственных средств и лечение юных пациентов.

MTBank всецело разделяет основные приоритеты социальной политики белорусского государства, согласно которой важнейшей ценностью является семья. Уже 7 лет Банк проводит социальную акцию «Вклады для новорожденных», направленную на стимулирование рождаемости и укрепление семьи. Шестнадцать новорожденных, ставших победителями акции, получили в подарок персональный банковский счет, на который ежегодно до совершеннолетия, в день рождения ребенка будет зачисляться сумма, эквивалентная \$500. К моменту закрытия вклада на счете окажется сумма в \$10 000.

В июне 2009 года, во время проведения очередных выплат, было приятно получить отзыв участников акции. Любовь Михайловна, мама 6-летнего Алексея Мелешко: - Наша семья победу в акции MTBankа отмечает каждый год вместе с

Днем рождения Леша. Искренне благодарны банку, ведь это своеобразная «путевка в жизнь» для нашего ребенка. Распорядиться деньгами он сможет, когда станет совершеннолетним. К этому моменту у него, конечно же, появятся определенные желания – будет ли это учеба в ВУЗе или захочет купить автомобиль, может попробует себя в бизнесе... Для всех начинаний необходим начальный капитал. И, благодаря MTBankу, он у сына есть!



Счастливым случаем, инициированный MTBankом, стал реальной помощью семьям победителей. Время летит быстро и сегодня наши подопечные уже почти школьники. Отраднее, что их будущее именно мы наполнили реальными возможностями. Мы думаем о будущем тех, кто рядом с нами!

## Ответственность перед сотрудниками

MTBank соблюдает высокие стандарты международных конвенций и договоров, Конституции РБ, Трудового кодекса РБ. Ни в одном подразделении банка не используется детский труд, возраст служащих в компании не моложе 18 лет. Учащимся ВУЗов предоставляется гибкий график работы для эффективного совмещения учебной и трудовой деятельности. В соответствии с Положением о подборе и найме персонала, при устройстве на работу всем кандидатам на вакантные позиции компании предоставляются равные возможности. Данный принцип одинаково распространяется как на внешних соискателей, так и на сотрудников компании. При найме сотрудников отсутствует дискриминация по половому и возрастному признакам.

Внутрикорпоративная социальная ответственность MTBankа предполагает ответственность за своих сотрудников, создание благоприятного климата и укрепление командного духа в коллективе, предоставление возможностей для раскрытия профессионального потенциала. Это повышает мотивацию персонала и положительно сказывается на эффективности работы банка.

Так, в июне 2009 года Управлением по работе с персоналом инициирован конкурс для региональных подразделений MTBankа «Лучший результат года». Смысл конкурса не только в достижении высоких результатов, повышении квалификации и качества работы сотрудников. Важно чтобы сотрудники региональных подразделений были в

курсе того, что происходит в банке, осознавали цели своей работы и ощущали себя единой командой! В конце каждого квартала команде, показавшей лучший результат, вручается переходящий кубок «Лучший результат квартала». А в июле 2010 года, во время подведения итогов конкурса, победителю будет вручен денежный приз и переходящий кубок «Лучший результат года».

MTBank помогает сотрудникам, заинтересованным в профессиональном росте. Ежегодно около 50 % работников банка получают возможность приобрести новые знания. Для этого налажено партнерство с Институтом бизнес-технологий Атлант-М, где разработаны специальные программы по менеджменту, финансам, маркетингу и бизнес-планированию.

Сотрудники всех категорий нашего банка помимо социальных гарантий, которые регулируются трудовым законодательством, могут воспользоваться дополнительной социальной программой. Спортивный зал для игры в волейбол и футбольное поле работники банка посещают бесплатно. Кроме того, организация оплачивает 50% стоимости абонемента в определенные спортивные-оздоровительные комплексы.





Ежегодно холдинг Атлант-М, в состав которого входит МТБанк, организует туристический слет «Июнька». Это самый крупный корпоративный туристический праздник в Республике Беларусь. Его участники - сотрудники всех отделений холдинга, в том числе из России и Украины. На живописном берегу реки Исloch холдинг оборудует палаточный лагерь для комфортного отдыха, организует призовые конкурсы.

В 2009-2010 годах команда МТБанка приняла участие в V Республиканском туристическом слете Профсоюза банковских и финансовых работников. В этом году слет проходил в Национальном парке «Нарочанский» на берегу зеркально-чистого лесного озера Великие Шквашты. Среди более 700 участников из 19 белорусских банков команда МТБанка отличилась высокими результатами и стремлением к победе (4 диплома в спортивных и развлекательных конкурсах), сплоченностью коллектива, гостеприимством, талантами и умением работать в команде!



## Охрана окружающей среды

В работе с предприятиями-кредитополучателями МТБанк большое внимание уделяет управлению экологическими рисками. Как правило, недостаток кредитных ресурсов повышает уровень экологических требований, которые мы предъявляем к бизнесу при получении кредитных ресурсов. Европейский Банк Реконструкции и Развития, по технологиям которого работает МТБанк в сфере кредитования Малого и Среднего Бизнеса, в данной ситуации рекомендует быть более практичными и учитывать экологические риски при общей оценке финансируемых проектов.

Деятельность МТБанка не связана с производством, поэтому вред, наносимый окружающей среде нашей компанией минимален.

МТБанк стремится сократить прямое и косвенное воздействие на природу. В офисах используются энергосберегающие осветительные лампы,

осуществляется постепенный переход на более экономичные по расходу электроэнергии ЖК-мониторы. Электронный документооборот и согласование документации по внутренней почте значительно снижает потребление офисной бумаги, копировальная техника работает на картриджах дозаправки.

Замечательный подарок преподнес МТБанк своим брестским клиентам. В ноябре 2009 года в городе над Бугом открылся еще один расчетно-кассовый центр банка. Открытие **РКЦ № 25** его сотрудники отметили делом, которое наверняка оценят жители Бреста – посадили перед зданием зеленые елочки. «В Бресте живут и работают замечательные люди и успешные бизнесмены. И мы рады, что МТБанк может помочь им вести дела еще эффективнее», – сказал на церемонии открытия **заместитель Председателя Правления Банка Валерий Смоляк**. - А симпатичные зеленые елочки - это наш небольшой вклад в улучшение экологии Бреста".



ЗАО «МТБанк»

пр-т Партизанский, 6а, 220033, г. Минск

тел. +375 (17) 213 29 00, 213 29 10

факс 213 29 09 телекс 252157 МТБ BY

e-mail: [bank@mtbank.by](mailto:bank@mtbank.by); [www.mtbank.by](http://www.mtbank.by)

JSC «MTBank»

Partizansky av., 6a, Minsk,

220033, Republic of Belarus

tel. + 375 (17) 213 29 00, 213 29 10

fax 213 29 09 telex 252157 МТБ BY

e-mail: [bank@mtbank.by](mailto:bank@mtbank.by); [www.mtbank.by](http://www.mtbank.by)