



Сообщение о достигнутом прогрессе  
в реализации принципов социально ответственного бизнеса  
ЗАО «МТБанк» за 2015 г.

## Обращение Председателя Правления



Принципы корпоративной социальной ответственности с каждым годом все глубже усваиваются сотрудниками МТБанка, его клиентами и партнерами, укрепляя наше участие в проекте Глобального договора ООН.

Мы осознаем, что деятельность нашего банка оказывает немалое значение на финансовое благосостояние сотен тысяч белорусов. При этом ряд проектов, число которых с каждым годом увеличивается, успешно реализовывается для повышения культурного, образовательного, технологического уровней жизни белорусского сообщества, а также резидентов соседних и зарубежных государств, прямо или косвенно связанных с деятельностью банка.

В подтверждение своих слов хочу упомянуть тот факт, что в конце 2015 года авторитетный финансовый журнал «The Banker» наградила МТБанк званием «Банк года Беларуси».

Очевидно, что 2015 год прошел для нас под лозунгом



«учить и учиться» - мы запустили несколько новых образовательных проектов для клиентов, талантливой студенческой молодежи, а также малого и среднего бизнеса.

Образовательные, спонсорские и благотворительные проекты, реализуемые МТБанком, направлены на обеспечение каждого белоруса возможностью знать, уметь пользоваться и повышать уровень своей жизнедеятельности и достигать новых горизонтов с помощью всех финансовых благ и инструментов современного мира.

Философия труда в отношении сотрудников банка мотивирует каждого члена нашей команды совершенствоваться и стремиться к успеху, как к личному, так и к общему. Принципиальным здесь является обеспечение сотрудников комфортными, современными и безопасными условиями труда. Каждый в равной степени имеет право на гарантии социальной защищенности и знает, что банк никогда не оставит его в тяжелой жизненной ситуации. За отчетный период мы проделали большую работу, направленную на реализацию основных принципов Глобального договора ООН.

Результаты деятельности банка в рамках реализации принципов Глобального договора активно освещаются в СМИ, и мы получаем положительные отзывы и благодарности от многих клиентов, партнеров, заказчиков и поставщиков. И именно благодаря положительной обратной связи от этих людей мы вдохновляемся на новые проекты, которые с каждым годом становятся все масштабнее и эффективнее.

## О МТБанке

Сегодня ЗАО «МТБанк» - один из самых крупных национальных частных банков Беларуси, предоставляющий полный комплекс услуг корпоративным и частным клиентам.



**В декабре авторитетнейший британский журнал "THE BANKER", издаваемый "THE FINANCIAL TIMES LTD.", присвоил МТБанку звание "Банк 2015 года в Беларуси".**

Банк является одним из самых быстрорастущих и эффективных коммерческих финансовых учреждений, регулярно обновляя и расширяя линейку свежих банковских продуктов и услуг.

Направлениями деятельности Банка являются кредитование физических и юридических лиц, расчетно-кассовое обслуживание, валютно-обменные операции, а также операции по вкладам.

Обслуживание клиентов ведется в Головном банке, 6 Центрах банковских услуг и более 40 Расчетно-кассовых центрах, расположенных в Минске, Бресте, Гомеле, Гродно, Витебске, Могилеве, Молодечно,



Жодино, Бобруйске, Лиде, Солигорске и Барановичах. Сеть обслуживания также включает более 50 удаленных рабочих мест. Сегодня численность сотрудников составляет более 1500 человек.

МТБанк является двукратным обладателем звания «Бренд-лидер в социальных сетях». На протяжении 7 лет подряд МТБанк получает награду Deutsche Bank's Straight-Through Processing (STP) Excellence Award за высокое качество исполнения переводов в долларах США. С 2006 года МТБанк является участником Глобального договора в Беларуси – инициативы ООН в области корпоративной социальной ответственности и до сих пор является единственным участником среди белорусских коммерческих банков.

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.

На протяжении 20 лет своей деятельности банк успешно работает над реализацией различных социально-ориентированных проектов.

Приоритетные позиции социальной ответственности МТБанка – это качество предоставляемых услуг, внутрикорпоративная социальная ответственность и ответственность перед обществом в целом.

МТБанк ставит своей миссией обеспечить каждого белоруса возможностью пользоваться всеми благами современной финансовой цивилизации и воплощать свои мечты.

## Поддержка спортивных мероприятий

МТБанк финансово содействует достижению высоких результатов спортивных организаций. В 2015-м году МТБанк оказал спонсорскую помощь баскетбольному клубу «ЦМОК», гандбольному клубу «СКА-Минск», Минск-Арене, Белорусскому союзу лыжников и Белорусской федерации триатлона.

Поддержать белорусский хоккей Банк свежих решений решил путем участие в перформансе на открытии хоккейных матчей плей-офф в Минск-Арене. Для воплощения идеи «White Arena» каждый из болельщиков получил эксклюзивную майку, выпущенную специально для матча открытия плей-офф КХЛ в



«Минск-Арене», надев которую, зритель автоматически становился участником перформанса – «Вся арена в белом»!

Второго и третьего марта свежий лед в Минск-Арене отражался на белоснежных майках болельщиков. Так, во время открытия серии матчей плей-офф



среди хоккейных клубов «Динамо-Минск» и «Йокерит» Минск-Арена целиком облачится в белый цвет.

В одно из майских воскресений на стадионе футбольного клуба «Динамо» игроки и тренеры «Динамо-Минск» провели занятия по возрастным группам для детей, рассказали основы теории футбола, а также провели индивидуальные мастер-классы. В течение практических занятий для детей МТБанк организовал конкурс на знание финансовой грамотности среди родителей будущих футболистов.

## Интеллектуальный спорт

Традиция поддерживать интеллектуальный спорт зародилась в МТБанке в 2009 году. На протяжении семи лет МТБанк выступает генеральным партнером телевизионных игр «Что? Где? Когда? в Беларуси». В 2015 году на телеигры были приглашены партнеры карты рассрочки «Халва», а также активные пользователи одноименного карточного продукта. Партнеры МТБанка поделились телезрителями, что карта рассрочка для них - это привлечение новых клиентов, а владельцы карты в диалогах с ведущим передачи делились впечатлениями и выражали благодарность МТБанку за возможность реализовывать свои мечты с помощью карты.



Кроме того, в отчетном периоде МТБанк решил впервые поддержать студенческие игры «Что? Где? Когда?», расширив, тем самым, диапазон населения, вовлеченного в процессы обучения и саморазвития. Участие МТБанка в образовательном проекте дает будущим молодым специалистам дополнительную возможность трудоустроиться и найти место для практики еще до получения диплома о высшем обра-



зовании. Также отдел рекрутинга МТБанка регулярно рассматривает поступающие напрямую заявки студентов на прохождение практики и последующее трудоустройство.

Несмотря на успехи на финансовом поприще, о чем говорят награды от иностранных банков-корреспондентов и многочисленные благодарности партнеров в кулуарах, сотрудники банка проявляют себя и в интеллектуальном спорте. Участвуя в межбанковском турнире, организованном Ассоциацией белорусских банков команда МТБанка дважды с большим отрывом от соперников одержала победу в играх «Интеллект-капитал».





## Финансовая грамотность

Повышение финансовой грамотности населения в 2015 году МТБанк начал с экскурсии по миру финансов для учеников одной из столичных гимназий. В рамках недели повышения финансовой грамотности населения, объявленной Национальным Банком Республики Беларусь, МТБанк совместно с «Комсомольской правдой» рассказал ученикам 9-го класса минской гимназии №10 о том, как распоряжаться личными финансами и взаимодействовать с банками.

На региональном уровне сотрудники расчетно-кассовых центров регулярно читают лекции по финансовой грамотности для учащихся колледжей, сотрудников здравоохранения и школьных учителей.

Продолжил свою просветительскую миссию и образовательный проект по повышению финансовой грамотности, реализуемый совместно с информационным агентством Telegraf.by. В течение года сотрудники банка рассказывали читателям портала о безопасности безналичных платежей, бесконтактных технологиях банковских платежных карточек и даже о нюансах открытия «стартапов».

Осенью 2015 года МТБанком совместно с LADY.TUT.BY запустил проект «Это её дело». Известный белорусский портал рассказал истории успеха 10 белорусок, сменивших работу по найму на собственный бизнес, а сотрудники банка давали экспертную оценку бизнесу с банковской стороны. Уверены, что для читателей это был не просто интересный проект, а необходимый толчок к развитию личного бизнеса.



## Благотворительность и профессиональная помощь общественным и некоммерческим организациям

Прошедшим летом в управлении по работе с персоналом МТБанка появился провайдер применения новой для Беларуси технологии «pro bono». Основная ценность применения новой технологии в нашем банке – это командообразующий эффект и сплочение нашей молодой и профессиональной команды.

Одним из примеров акции pro bono в МТБанке стала акция, организованная отделом развития персонала в Копыльской школе-интернате. Специалисты отдела – профессионалы в сфере психологии, педагогики и технологий работы с людьми.

МТБанк продолжил делиться своими профессиональными навыками с подрастающими поколениями, подключая своих друзей и партнеров к новому тренду. Студенческую инициативу «BSEU Case Club» МТБанк поддерживает уже второй год подряд. Сначала в развитии этого проекта банк участвовал только в качестве спонсора.

Проект «BSEU Case Club» состоит из 2-х частей: теоретической и практико-ориентированной. Изначально проект состоял из практической части – кейс-чемпионатов. Партнеры – известные белорусские компании – моделировали для студентов рыночные условия и ставили задачу – создать продукт для компании «Х» и вывести его на рынок. В процессе решения бизнес-кейсов студентам не называлось настоящее имя компании и не предоставлялись данные о рынке.

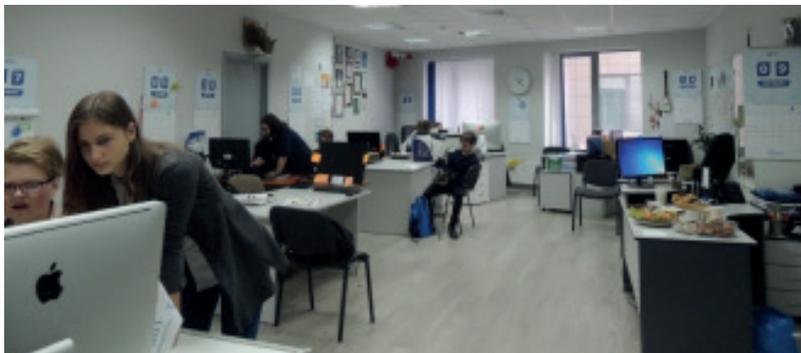


Будущим бизнесменам необходимо было самостоятельно за 2 недели проанализировать экономическую ситуацию, выявить потребности бизнеса, создать проект и «продать» его инвесторам [членам жюри].

Студенческая инициатива создать «BSEU Case Club» на базе экономического университета при поддержке МТБанка, кроме проведения кейс-чемпионатов, принесла с собой и идею просвещения талантливой молодежи в вопросах создания, продвижения и получения необходимых навыков для реализации новых бизнес-идей. Так была организована образовательная Бизнес-Неделя в рамках проекта «BSEU Case Club».

Знаменитые белорусские бизнесмены в очередной раз с 4 по 8 мая 2015 года в БГЭУ провели курс практико-ориентированных лекций, посвященных навыкам, которые необходимо иметь студенту для того, чтобы стать успешным в компании или при создании Startup-a.

## Ответственность перед обществом



Осень – насыщенное время обучения в любой сфере. Так, в октябре специалисты управления маркетинга приняли участие в проекте TEEN GURU – школе предпринимательства для подростков. Бизнес-курсы для подростков, организованные бизнес-клубом «Имагуру», включают в себя блоки обучения бизнес-планированию, маркетингу, финансам, HR, продажам и переговорам.



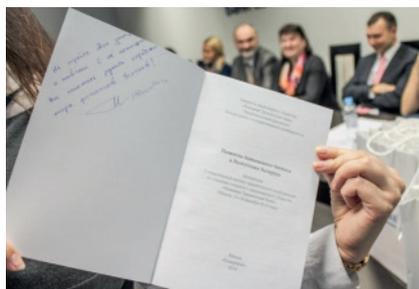
Программу блока TEEN GURU-MARKETING разработала начальник управления маркетинга Екатерина Вареникова. Итоговая презентация проекта юных предпринимателей включала в себя:

- описание продукта, его сильные и слабые стороны;
- анализ конкурентной среды;
- потребительские инсайты, выявленные посредством глубинных интервью;
- описание продукта, его ассортимента и целевой аудитории;
- пирамиду бренда, его характер и позиционирование;
- каналы коммуникации (online и offline) и программу продвижения.



## Образование

Сотрудничая с белорусскими вузами и оказывая им финансовую поддержку, МТБанк открыл новый уровень образовательного процесса и организовал на своей базе совместно с профессорско-преподавательским составом экономического факультета Белорусского государственного университета научную конференцию.



Отбор финалистов проходил в течение нескольких месяцев. После того, как были выбраны темы для научного исследования, на базе БГУ прошел отборочный тур, который определил 9 талантливейших финалистов. Следующим этапом на пути к победе стала защита тезисов в стенах Банка свежих решений. Состав жюри, в отличие от первого этапа, был дополнен ведущими специалистами банка, начальниками управлений и руководителями отделений банка. Финалистов сотрудники МТБанка из различных подразделений встретят на летней практике в 2016 году. Кроме того, для всех участников конференции МТБанк выпустил сборник научных публикаций.

Стартовавший в сентябре 2013 года образовательный проект для корпоративных клиентов, включаю-

щий в себя серию семинаров «Бизнес в стиле FLEX» завершил третий сезон.

В этом году интерес к бизнес-семинарам оказался как-никогда высоким. Мы выбирали темы максимально актуальные для кризисного времени: работа с проблемными долгами, работа финансовых директоров с несговорчивыми банками, автоматизация бизнеса, продажи в интернете. Таким образом, «Бизнес в стиле FLEX» очевидно трансформировался и стал хорошей дискуссионной площадкой для энергичного, требовательного и интеллектуального бизнеса - клиентов МТБанка.





## Социальная политика для сотрудников

МТБанк реализует принципы корпоративной социальной ответственности и в работе с персоналом. В компании не используется детский труд. В своей деятельности МТБанк придерживается строгих принципов социальной политики.

Принцип «для всех» – мероприятия в рамках социальной политики МТБанка реализуются для всех сотрудников без исключения, при этом каждый сотрудник обладает равными правами и возможностями в получении дополнительных бонусов.

Принцип «забота о сотруднике – забота о МТБанке» — мероприятия социальной политики направлены на рост профессиональной результативности и лояльности сотрудников к банку.

Принцип «защиты» — сотрудник, оказавшийся в затруднительной жизненной ситуации, не связанной с нарушением законов, может рассчитывать на материальную помощь и грамотную консультацию со стороны банка.

Социальная политика МТБанка представляет собой мероприятия, связанные с предоставлением работникам дополнительных бонусов, услуг и выплат социального характера. Мы стремимся не только повысить эффективность работы наших сотрудников, но и максимально развить их потенциал. Банк сотрудничает с вузами страны, ежегодно у нас проходят практику студенты, многие из которых впо-

следствии становятся членами коллектива МТБанка. Условия работы для студентов обеспечиваются таким образом, чтобы они могли успешно совмещать учебу и работу.

В 2015 году новый формат приобрели экскурсии для детей сотрудников банка – «В гостях у МТБелки», традиционными стали корпоративные игры в «Мафия», турниры по бильярду, боулингу и настольному футболу.



Значительная роль в системе развития персонала банка в отчетный период была отведена обучению. Это и внутреннее корпоративное обучение, и внешнее обучение, а также дистанционное. Действуют дистанционные курсы «Добро пожаловать в МТБанк», «Курс по кредитованию», курс «Алгоритм продажи розничных продуктов и услуг». На базе портала WebTutor создана электронная библиотека, где собрано огромное количество литературы, необходимой как для работы, так и для саморазвития сотрудников банка.

Программы реализации социальной ответственности среди сотрудников также включают: социальный пакет для сотрудников (социальные выплаты по случаю рождения ребенка, смерти близкого родственника, юбилея, вступления в брак), возможность пользоваться услугами фитнес- и спорт-центров со скидкой 50%, участие в культурных мероприятиях, корпоративные скидки от партнеров).

## Защита окружающей среды



К сожалению, с каждым годом экологические проблемы в мире только усугубляются. МТБанк стремится сделать все возможное, чтобы сберечь природные ресурсы, не приносить своей деятельностью вреда окружающей среде и закрепить за собой статус поистине «зеленого» бренда.

Охрана окружающей среды – важная задача для каждой социально ответственной компании.

На протяжении многих лет МТБанк финансирует энергоэффективные проекты в рамках специальных программ Европейского Банка Реконструкции и Развития (EBRD) и Северной экологической финансовой корпорацией (NEFCO). Речь идет о приобретении предприятиями энергоэффективных технологических линий и модернизации систем теплоснабжения. Благодаря сотрудничеству с МТБанком некоторые компании перешли на альтернативные виды топлива: используют энергию солнца, ветра и воды.

МТБанк сохраняет окружающую среду, сокращая использование природных ресурсов. Сотрудники банка заботятся о природе, как в локальном, так и в глобальном масштабе. Доброй традицией банка стало озеленение территории, посадка деревьев и цветов возле отделений. В наших офисах стараются по возможности использовать черновую бумагу, устанавливают энергосберегающее оборудование. Картриджи для принтеров заправляются повторно,

что снижает количество неразлагающихся отходов.

Банк поощряет потенциальных клиентов для принятия мер, направленных на снижение энергоемкости и повышение энергоэффективности.



## Ответственность перед деловыми партнерами

МТБанк выстраивает доверительные отношения со своими партнерами, основываясь на прозрачности и взаимном уважении. Эти принципы являются обязательными для достижения общих стратегических целей.

Ежегодно на сайте банка и ежеквартально в СМИ МТБанк публикует финансовую отчетность. Вся информация об акциях, продуктах и работе отделений оперативно появляется на сайте банка, в социальных сетях, форумах и СМИ.

МТБанк продолжает развитие сотрудничества со многими международными финансовыми организациями: Европейским Банком Реконструкции и Развития (EBRD), Международной финансовой корпорацией (IFC), Нидерландской компанией финансового развития (FMO), Северной экологической финансовой корпорацией (NEFCO). МТБанк также принимает активные действия по установлению отношений с новыми международными финансовыми организациями и инвестиционными фондами, такими как IIV Mikrofinanzfonds (Incofin CVBA).

По итогам работы 2014 года, МТБанк стал обладателем престижной банковской награды крупнейшего немецкого банка Deutsche Bank AG за высокое качество исполнения переводов в долларах США – Deutsche Bank's 2015 Straight-Through Processing (STP) Excellence Award. Эту награду банк получает уже 7 лет подряд, начиная с 2007 года. В 2015 году МТБанк в третий раз стал обладателем банковской награды Commerzbank AG за высокое качество исполнения переводов - STP Award 2014.



В декабре 2015 г. МТБанк подписал соглашение с Открытым акционерным обществом «Банк развития Республики Беларусь» о порядке взаимодействия в рамках финансирования стартап-компаний – субъектов малого и среднего предпринимательства. А за месяц до этого на Всемирной неделе предпринимательства Банк развития вручил МТБанку Диплом в номинации «Самый динамичный рост в поддержке малого и среднего предпринимательства», касающийся программы финансовой поддержки малого и среднего бизнеса с Банком развития, в рамках которой был разработан продукт под названием МТБазис.



## Ответственность перед потребителями

МТБанк стремится качественно улучшить уровень обслуживания своих клиентов и предоставить возможность потребителям свободно отслеживать и оценивать качество предоставляемого сервиса. Главная задача банка – максимальная клиентоориентированность.

Для улучшения процессов получения обратной связи от клиентов, в конце 2013 года МТБанк разработал автоматизированные точки ЭКО (Электронная Книга Отзывов). 2015-й год ознаменовался внедрением программы «Гарант качества», которая компенсирует клиенту средства, если банковский работник допустил ошибку в расчетах или в предоставлении той или иной услуги. В случае возникновения ошибки со стороны банка, любой корпоративный клиент может обратиться в банк с заявлением и в результате получить скидку на обслуживание в следующем месяце. Чтобы сделать программу максимально прозрачной, мы классифицировали возможные виды нарушений с описанием действий банка в случае ошибки и размеры возмещения по следующим критериям:

1. Своевременные и качественные платежи;
2. Гарантированное качество зарплатных проектов;
3. Гарантированное качество кассового обслуживания;
4. Гарантированное качество дистанционного обслуживания;
5. Гарантированная скорость оформления кредитных сделок.



Выпущенная в апреле 2014 года карта рассрочки «Халва», открывшая в Беларуси новую товарную категорию – карты рассрочки, была отмечена почетным званием «БРЭНД ГОДА 2014» в номинациях «Открытие года» и «Банки и банковские услуги».

В феврале 2015 года МТБанк был отмечен серебряной медалью финансово-аналитического портала Infobank.by в области качества обслуживания клиентов. Основной задачей журналистов портала является мониторинг и аналитика деятельности всех белорусских банков, направленная на повышения уровня обслуживания клиентов.

## Ответственность перед потребителями



Награда МТБанка в категории «Потребительский опыт» говорит о том, что мы действительно стараемся сохранять высокий уровень обслуживания и в максимальной степени обеспечивать доступность финансовых продуктов всем тем, кто зашел в любое из отделений нашего банка.

Февраль 2015 года запомнился клиентам выпуском бонусной сберегательной карты «Халва Плюс». Менее чем за год к программе подключилось более 3000 магазинов по всей Беларуси. На остаток денежных средств на карте ежедневно начисляется доход до 3% годовых в белорусских рублях. Рассчитываясь за товары и услуги картой «Халва Плюс» в магазинах-партнерах, клиент получает бонусные баллы, которыми можно оплатить до 100% стоимости новой покупки у партнера программы.



Любителям путешествий и автовладельцев МТБанк к 2016 году сделал 2 подарка: карту выгодных расчетов PayOkay с функциями cashback и возвратом Tax Free на карту, а также Автокарту, с помощью которой любая поездка, будь то дальнейшее путешествие или дорога на работу, становится приятнее, ведь с каждой обязательной траты (топливо, запчасти, техосмотр, замена шин, автомойка и др.) при помощи Автокарты от МТБанка клиенту возвращается cashback до 10%. Также владельцы Автокарты получают 1% cashback за любые покупки как в Беларуси, так и за границей.

