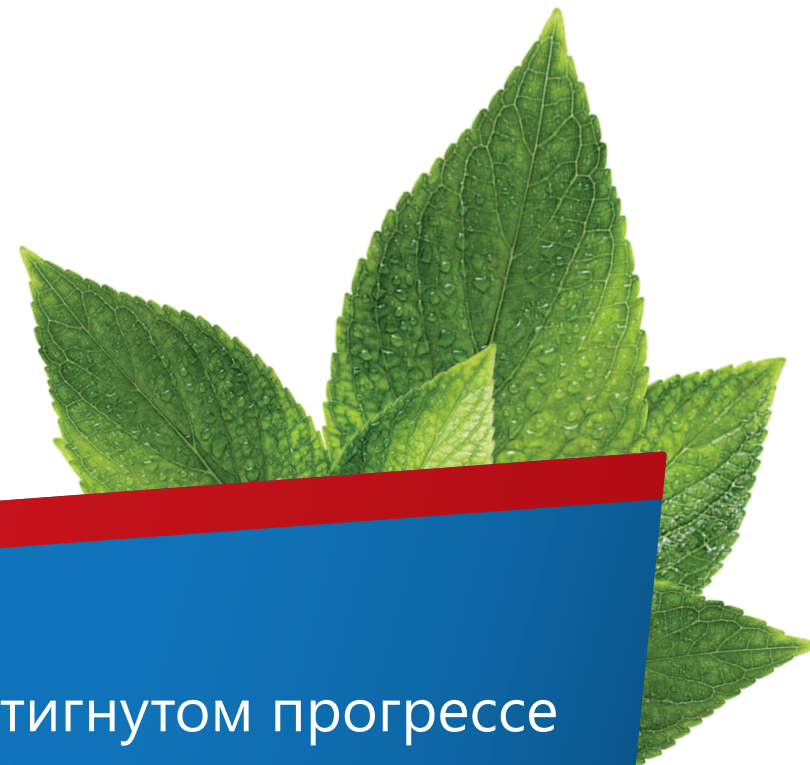


МТБанк

Банк свежих решений



Сообщение о достигнутом прогрессе
в реализации принципов социально
ответственного бизнеса
ЗАО «МТБанк» за 2012 – 2013 гг.

- 3 Обращение Председателя правления ЗАО «МТБанк»
- 4 О компании
- 5 Ответственность перед обществом
- 9 Ответственность перед потребителями
- 10 Ответственность перед сотрудниками
- 12 Ответственность перед деловыми партнерами
- 13 Охрана окружающей среды

Достижения МТБанка как финансового учреждения напрямую связаны с устойчивым развитием страны и общества. Поэтому главной целью участия Банка в проекте Глобального договора ООН является реализация принципов корпоративной социальной политики по всем направлениям деятельности.

МТБанк учитывает интересы общества, возлагая на себя ответственность за влияние нашей деятельности на заказчиков, поставщиков, работников, акционеров, местные сообщества и прочие заинтересованные стороны общественной сферы. Это обязательство выходит за рамки установленного законом обязательства соблюдать законодательство. Мы добровольно принимаем дополнительные меры для повышения качества жизни сотрудников и их семей, а также общества нашей страны и общества в мире в целом.

МТБанк реализует социально значимые проекты и занимается спонсорской и благотворительной деятельностью, поскольку миссия Банка заключается в обеспечении каждого белоруса возможностью пользоваться всеми благами современной финансовой цивилизации и воплощать свои мечты.

Наша поддержка малого и микробизнеса отражает уверенность в том, что с развитием данного сегмента национальная экономика станет еще более устойчивой и эффективной. При этом мы предоставляем финансовые услуги категориям клиентов независимо от размеров их активов и принадлежности к социальным группам.

В отношении сотрудников в МТБанке действует новая философия труда, стимулирующая стремление к постоянному совершенствованию и личную заинтересованность в достижении общего успеха. Мы считаем принципиально важным обеспечение сотрудников современными, комфортными и безопасными условиями труда, гарантирование социальной защищенности и поддержки в трудных жизненных ситуациях.

В отчетный период коллектив Банка проделал колоссальную работу в реализации основных принципов и целей Глобального договора ООН.

Каждый финансовый продукт либо услуга МТБанка создаются с единственной целью: оправдать и предвосхитить самые требовательные ожидания и обеспечить отличный результат.

Нам оказывают доверие, а значит, ориентация развития бизнеса оправдывает себя, что отражается в показателях работы Банка.



Сегодня ЗАО «МТБанк» - банк свежих решений, предоставляющий полный комплекс услуг корпоративным и частным клиентам.

Банк является одним из самых быстрорастущих и эффективных коммерческих финансовых учреждений. 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 и Барановичах. Сеть обслуживания также включает более 80 удаленных рабочих мест. Сегодня численность сотрудников составляет более 1300 человек.

По итогам 2012 года МТБанк входит в тройку крупнейших банков Беларуси по объему потребительского кредитования и занимает пятое место в рейтинге эффективности. Является двукратным победителем общенационального конкурса «Брэнд Года» в номинации «Социально-ответственный брэнд» и обладателем звания «Брэнд-лидер-2012 в социальных сетях», в 2011 году получил статус «Лучший налогоплательщик Беларуси». На протяжении 6 лет подряд МТБанк получает награду Deutsche Bank's 2012 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 – единственный на сегодняшний день белорусский банк - участник Глобального договора. На протяжении 19 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.



Приоритет работы МТБанка — ответственность перед белорусским обществом. Проекты, которые финансирует компания, отражают главные ценности бренда.

Поддержка спортивных организаций

Финансовая помощь МТБанка содействовала высоким достижениям широкого ряда спортивных организаций Республики Беларусь: ФК «Минск» (бейсбольная команда), ХК «Юность-Минск», ГУ «Городской центр Олимпийского резерва по теннису управления физической культуры, спорта и туризма Мингорисполкома», Многопрофильный культурно-спортивный комплекс «Минск-Арена».

Банк является постоянным партнером БФСО «Динамо». В рамках данного партнерства была разработана уникальная совместная программа «Динамо-МТБанк», в рамках которой каждый участник физкультурного сообщества «Динамо» получил возможность бесплатного пользования деньгами МТБанка в течение месяца с помощью именной универсальной банковской карты.

При содействии МТБанка уже в 3-ий раз состоялся Межведомственный турнир по бильярдному спорту на кубок Председателя центрального совета БФСО «Динамо». 28 января 2012 года состоялись гонки на собачьих упряжках «Завіруха». Они прошли под патронажем Министерства спорта и туризма. Официальным партнером проекта выступил МТБанк. МТБанк поощряет здоровый образ жизни сотрудников и общества в целом, активно демонстрирует готовность поддерживать спортивные организации.

Специально для работников бюджетной сферы в МТБанке действует программа финансовой поддержки «Врачи и учителя». Пенсионеры могут воспользоваться финансовой программой «Быть старше – выгодно!».



Развиваем интеллектуальный потенциал

Сегодня МТБанк финансирует интеллект, завтра интеллект работает на всю Республику Беларусь – по такому принципу выстроена программа поддержки интеллектуальной молодёжи. Развивая бизнес-мышление у студентов, раскрывая их творческие способности, МТБанк формирует кадровый потенциал экономики.

В 2012 году МТБанк продолжил традицию поддержки интеллектуального движения в Республике Беларусь. Именно поэтому банк является партнером Игры «Что? Где? Когда?» и «Брейн-ринг», объединяющих по всей стране тысячи школьников, студентов, всю интеллектуальную элиту.


Осенью 2012 года МТБанк выступил партнером международного чемпионата деловой игры «Железный предприниматель», а в мае 2013 года МТБанк оказал поддержку командам в поездке на финал в Москву. В конце ноября 2012 года МТБанк выступил генеральным партнером женского startup-марафона «А ну-ка, девушки». 5 команд-участниц нашли в себе силы выйти к зарубежным инвесторам на солидной инвестиционной площадке в рамках BEL.BIZ Battle – одного из мероприятий Global Entrepreneurship Week 2012. И очень достойно выступили!



Финансовая грамотность

МТБанк активно поддерживает проекты, направленные на повышение финансовой грамотности среди населения. В регионах проходят семинары для наших клиентов и всех желающих предпринимателей. Это семинары по повышению уровня осведомленности о банковских продуктах и возможностях, с помощью которых можно, к примеру, повысить эффективность бизнеса, снизить себестоимость получаемых ресурсов. МТБанк также выступил генеральным спонсором женской секции на Invest Weekend, делового форума, направленного на увеличение количества инновационных бизнесов-проектов, реализацию прорывных бизнес-идей и внедрение технологий, поддержку инноваторов, изобретателей и начинающих предпринимателей, привлечение инвестиций в бизнес-проекты и компании на ранних стадиях развития. Регулярно на Первом национальном телеканале, а также Втором национальном телеканале эксперты МТБанка дают профессиональные комментарии на наиболее актуальные финансовые темы. Осенью 2012 года была запущена «горячая линия» на портале Infobank «Свежий взгляд на деньги» - 7 специалистов МТБанка отвечают онлайн на вопросы населения. А с февраля 2013 года стартовал проект «Финансовая грамота» на сайте белорусского информационного агентства Telegraf.by.




 **МТБанк Беларусь**
Доступно всем в Интернете - 18 мая 2013 г.

То что пластиковой картой можно расплатиться абсолютно везде – в корне неправильное убеждение. Существует много нюансов при оплате той или иной банковской картой.

[Читать дальше](#)



 **МТБанк**
Telegraf.by

ФИНАНСОВАЯ грамота

Советы туристам: оплата по карте за рубежом и в интернете выпуск 4

+1

Благотворительность

Сотрудники МТБанка оказывают помощь детским домам, Белорусскому детскому хоспису, подшефным школе и дет.саду, кроме того, работниками банка регулярно собирается и перечисляется денежные средства.

- Яворскому Ярославу (2010 г.р).
- Саванцу Андрею для обследования в Германии
- Участие в акции «Построим новый Хоспис»

Также доброй традицией стал Благотворительный проект «Подари ребенку целый мир». Весь август сотрудники собирали детскую литературу и 1 сентября передали ее в детские дома и интернаты. Акция была организована МТБанком совместно с Ротари-клубом «Минск-Ратуша», членом международной гуманитарной ассоциации Ротари-интернэшнл, лозунг которой «Служение обществу выше личных интересов». При участии сообщества поддержки женского предпринимательства StartupByWomen и развлекательного центра «Ямайка».



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

Быть Клиентом МТБанка проще простого. Каждый наш Клиент ценит нас за скорость принятия решений, простоту работы и наши банковские продукты. В МТБанке работают отзывчивые и целеустремленные сотрудники, которые делают все, чтобы наши Клиенты были довольны.

Мы поддерживаем обратную связь с Клиентами не только в стенах Банка. Служба поддержки Клиентов работает 24 часа 7 дней в неделю благодаря ОК-центру (служба поддержки Клиентов), официальным страницам в Facebook, twitter, официальным представителям на форумах Onliner и Infobank, TUT.BY, а также официальному сайту Банка – mtbank.by. К слову, в среднем за сутки ОК-центр обрабатывает более 2300 звонков общей продолжительностью разговоров более 100 часов. А официальная страница в Facebook насчитывает более 3000 подписчиков и занимает первое место среди страниц белорусских банков по популярности.

Для МТБанка важны не только хорошие продажи, но и качественный сервис, обеспечивающий удовлетворенность и лояльность привлеченных клиентов и отличную репутацию банка на рынке. МТБанк создал эффективную систему получения обратной связи Клиентов ее анализа и принятия управленческих решений направленных на улучшение качества обслуживания клиентов, изменение продуктов, а также мотивацию сотрудников. Система включает в себя работу не только с официальными жалобами, но и внедрение и использование электронной книги отзывов, мистери-шоппинг и прочие исследования и оценки.

За отчетный период было открыто множество новых расчетно-кассовых центров по всей стране. Многие банк сделал для популяризации интернет-банкинга и безналичных расчетов, чтобы Клиенты могли совершать большинство финансовых операций с помощью своего компьютера или смартфона.

Новые продукты банка пользуются большим спросом среди самых разных групп населения. Это пакеты услуг «Врачи и учителя», «Пенсионный кредит», «Долгожданный ребенок», «Ремонт без хлопот», «Свадьба вашей мечты», «Тур без купюр», а также кобрендинговые проекты «Дело техники», «Оранжевый верблюд», «Связной» и другие.

Совместно с партнерами МТБанк провел большое количество конкурсов, акций и рекламных игр, в том числе в социальных сетях. Пакеты услуг от МТБанка включают в себя большое количество скидок и бонусов.



onliner
DIGITAL LIFESTYLE

You Tube

ОК Центр

ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ



Спасибо за то,
что Вы с нами!



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



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.

Проведение регулярных корпоративных мероприятий также является одним из инструментов реализации принципов социально-ответственного бизнеса. Один из примеров – организация и проведение семейного праздника «КнаБ.ТМ». На мероприятие были приглашены все сотрудники дружного коллектива МТБанка, а также их дети. Ежегодно в банке проводятся мероприятия, приуроченные к 14 февраля, 23 февраля и 8 марта. Хорошей традицией стало мероприятие «Июнька», празднование Нового Года и Дня Рождения МТБанка.

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-/спорт-центров с 50% скидкой, участие в культурных мероприятиях, корпоративные скидки от партнеров).



МТБанк выстраивает свои отношения с партнерами на доверии, 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, работе отделений оперативно появляется на сайте банка и в социальных сетях. В достижении поставленных целей МТБанк опирается на сотрудничество со своим крупнейшим акционером Международным автомобильным холдингом «Атлант-М».

Кроме того, банк сотрудничает со многими международными финансовыми организациями: Европейским Банком Реконструкции и Развития (EBRD), Нидерландской компанией финансового развития (FMO), Международной финансовой корпорацией (IFC), чешским экспортным гарантийным и страховым обществом (EGAP), Чешским экспортным банком (CEB), а также немецким ЭКА Euler Hermes Kreditversicherungs-Aktiengesellschaft. ЗАО «МТБанк» предпринимает активные действия по развитию деловых отношений с Евразийским Банком Развития (ЕАБР), Северной экологической финансовой корпорацией (НЕФКО), Немецкой Инвестиционной Компанией DEG, другими международными фондами и организациями.

По итогам работы в 2012 году МТБанк стал обладателем престижной банковской награды Deutsche Bank AG за высокое качество исполнения переводов в долларах США – Deutsche Bank's 2012 Straight-Through Processing (STP) Excellence Award. Эту награду МТБанк получает уже 6 лет подряд, начиная с 2007 года.

В 2013 году Международная компания Visa, предоставляющая услуги проведения платежных операций в более чем 200 странах мира наградила МТБанк за успехи в запуске кобрендинговых карт.



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 специальной программы IFC. 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 черную 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.

К примеру, в 2012 году МТБанк отказался от печати Годового отчета, а на сэкономленные деньги закупил для БГЭУ ноутбуки для студентов.

