

СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ ОАО НОВОСИБИРСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ БАНК ЗА 2005–2007 ГОДЫ

СО СТРАНИЦЫ 3

<p>Производство:</p> <ul style="list-style-type: none"> строительство первого в г. Новосибирске мусороперерабатывающего завода; переснащение завода железобетонных изделий с целью организации производства по изготовлению ячеистого бетона; развитие нового керамического производства в г. Новосибирске. 	<p>Строительство жилья:</p> <ul style="list-style-type: none"> строительство жилых домов в Октябрьском, Первомайском, Дзержинском районах; реконструкция жилого квартала «Тихвинский» и строительство социального жилья в Ленинском районе города в рамках областной целевой программы «Переселение граждан из ветхого и аварийного жилищного фонда на 2003–2010 годы». 	<p>Медицина:</p> <ul style="list-style-type: none"> строительство станции скорой помощи в Дзержинском районе; приобретение стоматологического оборудования для медицинских учреждений.
<p>Жилищно-коммунальная сфера:</p> <ul style="list-style-type: none"> приобретение новой спецтехники для вывоза мусора и уборки снега в г. Новосибирске. 	<p>Кредитование Банком социально значимых проектов (2005–2007 гг.)</p>	<p>Сельское хозяйство:</p> <ul style="list-style-type: none"> содействие проведению уборочных и посевных кампаний в Новосибирской области.
<p>Благоустройство города:</p> <ul style="list-style-type: none"> производство и монтаж детских игровых и спортивных комплексов, других элементов благоустройства города в рамках проекта «Город Солнца»; развитие МУП «Зоологический парк. Новосибирск»; озеленение города; выполнение работ по установке освещения кинотеатра «Победа» на ул. Ленина; оснащение магазинов оборудованием для людей с ограниченными возможностями; оказание услуг по информатизации, стандартизации, телекоммуникациям, обеспечению средствами пожарной безопасности зданий и сооружений 	<p>Транспортная инфраструктура:</p> <ul style="list-style-type: none"> обновление автопарка муниципального транспорта; закупка топлива на осенне-зимний период и поставка ГСМ для нужд городского хозяйства; строительство автомагистралей, в том числе скоростной автомагистрали по ул. Ипподомской; формирование полноценной инфраструктуры автомобильной торговли с полным набором сервисного обслуживания (крупнейший региональный авторынок на ул. Петухова) с участием мэрии г. Новосибирска; модернизация базы частных автопарков, реконструкция и строительство автостанков 	

Понимая важность развития **малого бизнеса** для экономики региона, Банк активно развивает кредитование данного сегмента. За три года Банк предоставил частным предпринимателям кредитов на сумму **свыше 500 млн руб.**

В условиях неудовлетворенного спроса на жилье Банк предлагает населению различные программы **ипотечного кредитования**. Всего за три года в улучшение жилищных условий жителей г. Новосибирска Банком инвестировано **более 1 млрд руб.**

Обеспечение качества обслуживания клиентов

Отлаженная система **управления и контроля качества** обслуживания клиентов, основанная на эффективной обратной связи с клиентами, является одним из конкурентных преимуществ Банка

Доступность и достоверность информации о Банке и его услугах для клиентов	Совершенствование Стандартов качества обслуживания клиентов	Обучение всех сотрудников клиентов подразделений Банка на предмет знания и соблюдения Стандартов качества обслуживания клиентов
Развитие высокотехнологического телефонного центра обслуживания клиентов (Call-центра)	Основные направления повышения качества обслуживания клиентов	Контроль соблюдения Стандартов качества обслуживания клиентов
Организация эффективной системы обратной связи с клиентами (анкетирование, круглые столы, конференции и др.)	Сертификация деятельности системы добровольной сертификации «Безупречная банковская практика»	Организация работы с жалобами и предложениями клиентов

Муниципальный банк **первым в России** прошел добровольную сертификацию в рамках проекта **«Безупречная банковская практика»** и получил сертификат установленного образца. Ключевая цель разработанного экспертами ООО «Агентство Информбанк» и журнала «Банковское дело» проекта «Безупречная банковская практика» — создание на принципах саморегулирования, действующего в среде «кредитная организация — клиент», механизма взаимного доверия и повышения качества банковских услуг. Основными элементами проекта являются доступ его участников к услугам системного брендинга, разработка и внедрение единых кодексов поведения и корпоративной этики, стандартов деятельности, подтверждение их соблюдения, мониторинг и регулярный аудит текущей деятельности кредитных организаций.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА.

КАДРОВАЯ СТРУКТУРА И ПОЛИТИКА

Банк придает первостепенное значение развитию **Кадровой политики**, ежегодно увеличивая объем инвестиций на обеспечение профессионального и личностного роста сотрудников, формирует с ними долговременные отношения на принципах взаимной ответственности, доверия и уважения.

Создание рабочей атмосферы в коллективе, основанной на личной ответственности, инициативе и доверии друг к другу	Доведение до каждого сотрудника его прав и обязанностей	Соблюдение внутренних правил, позволяющих направлять деятельность всех подразделений и каждого сотрудника на достижение общих целей
Соблюдение принципов Корпоративной культуры Банка, отражающих нормы деловой этики по отношению ко всем лицам, взаимодействующим с Банком	Основные задачи Кадровой политики Банка	Следование политике предоставления равных возможностей для профессионального, карьерного и личностного роста сотрудников Банка
Совершенствование системы мотивации, улучшение условий и оплаты труда	Обеспечение безопасности труда сотрудников	Повышение удовлетворенности всех сотрудников Банка, включая неработающих пенсионеров

В период реализации Стратегии развития на 2005–2007 гг. Банк существенно усовершенствовал Кадровую политику и добился важных **положительных результатов:**

- Возросла средняя зарплата** сотрудников Банка: за 2007 г. по сравнению с 2005 г. в 1,7 раза, что значительно превышает уровень инфляции в стране.
- Снизилась текучесть кадров:** с 15,6% до 10,4%.
- Возросла доля сотрудников, длительно работающих в Банке,** и на конец 2007 г. составила: более 3 лет — 46%, более 5 лет — 26%, более 10 лет — 11%.

Последний ежегодный опрос сотрудников (2007 г.) показал **высокую степень их удовлетворенности уровнем реализации Кадровой и социальной политики Банка.**

Обучение и развитие персонала

Банк активно поддерживает сотрудников, стремящихся повысить уровень профессионализма. Ежегодно утверждается **Программа обучения и развития персонала**. Профессиональное, личностное и карьерное развитие 92% от общей численности сотрудников осуществлялось согласно индивидуальным Планам развития.

Динамика количества сотрудников, прошедших обучение в Банке за период 2005–2007 гг.

Показатель	2005	2006	2007	Рост в 2007 по ср. с 2005, раз
Количество сотрудников, прошедших внешнее индивидуальное обучение, чел.	52	88	118	2,3
Количество сотрудников, прошедших внешнее корпоративное обучение, чел.	30	112	284	9,5
Количество сотрудников, прошедших внутреннее обучение, чел.	56	82	104	1,9
Общее количество сотрудников, прошедших обучение, чел.	138	282	506	3,7
Списочная численность сотрудников на конец года, чел.	416	449	538	1,3
Доля сотрудников, прошедших обучение, от общей численности	33%	63%	94%	2,8

Банк уделяет большое внимание **работе со студентами**, предоставляет наиболее перспективным из них возможность трудоустройства в Банке. Из лучших студентов, успешно прошедших практику, Банк формирует **Студенческий кадровый резерв**. За отчетный период более чем вдвое возросли показатели работы Банка со студентами.

Показатели работы Банка со студентами в 2005–2007 гг.

Показатель	2005	2006	2007	Рост в 2007 по ср. с 2005, раз
Количество учебных заведений, с которыми сотрудничает Банк	9	13	16	1,8
Общее количество студентов, прошедших практику в Банке	48	86	102	2,1
Количество студентов, включенных в Студенческий Кадровый резерв	10	25	25	2,5
Количество студентов, ставших сотрудниками Банка	3	10	14	4,7
Процент студентов, ставших сотрудниками Банка, от общего числа прошедших практику в Банке	6%	12%	14%	2,3

Социальная защита сотрудников

В целях реализации Социальной политики в Банке разработан и постоянно совершенствуется **Социальный пакет** для сотрудников, распределение которого производится согласно уровню должности в корпоративно-должностной иерархии. Каждый сотрудник Банка осознает, что размер получаемых им доплат, надбавок, премий, поощрительных выплат и иных компенсаций и льгот зависит от качества исполнения трудовых обязанностей и личного вклада в развитие Банка.

За три года (2005–2007 гг.) Банк инвестировал на различные социальные программы для своих сотрудников (медицинское и профессиональное страхование, негосударственное пенсионное обеспечение, материальная помощь и т. д.) **более 13,5 млн руб. (в среднем около 11 тыс. руб. на одного сотрудника в год).**

<p>Материальное и моральное поощрение: за вклад в развитие Банка и укрепление положительного имиджа Банка (доплата за стаж, за выполнение особо важных заданий, подарки к юбилеям и праздникам, по окончании учебного заведения и т. д.)</p>	<p>Организация конкурсов и соревнований: конкурсы на звание Лучшего подразделения, допоща, обеспечение ежегодных медицинских осмотров, регулярное проведение вакцинаций, программа «Врач в офисе» и т. д.</p>	<p>Охрана труда, безопасность сотрудников: проведение аттестации рабочих мест, информирование сотрудников об условиях и охране труда на рабочих местах, обеспечение ежегодных медицинских осмотров, регулярное проведение вакцинаций, программа «Врач в офисе» и т. д.</p>
<p>Поддержка корпоративных традиций и интересов сотрудников: объединение сотрудников по интересам, проведение корпоративных мероприятий, встречи сотрудников со значимыми в своей области людьми (ветераны, поэты, писатели, депутаты, спортсмены, политиками и др.)</p>	<p>Основные составляющие Социального пакета для сотрудника Банка</p>	<p>Содействие здоровому образу жизни сотрудников: организация занятий и соревнований по различным видам спорта, спортивного досуга для сотрудников и их семей, частичная компенсация оплаты санаторно-курортного лечения, выделение дотаций на питание и др.</p>
<p>Кредитование сотрудников: на условиях, более выгодных, чем среднерыночные (включая потребительские кредитования, овердрафт, автокредит и ипотеку).</p>	<p>Поддержка семьи: частичная компенсация стоимости путевки и/или проезда к месту отдыха детей сотрудников, дополнительные выплаты при рождении ребенка и регистрации брака, организация праздников для детей (1 сентября, Новый год, конкурс детских рисунков и др.)</p>	<p>Негосударственное пенсионное обеспечение: создание благоприятных условий для финансирования работниками своих пенсионных накоплений и социальной поддержка неработающих пенсионеров</p>

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Принципы социальной и благотворительной деятельности

За 2005–2007 гг. Банк последовательно расширял свою благотворительную и спонсорскую деятельность, инвестировал на эти цели **более 2,3 млн руб.** За этот период Банком реализовано **более ста благотворительных и спонсорских акций и проектов**. В частности, Банк:

- выделил средства на развитие музея Великой Отечественной войны и интернациональных войн школы № 20, принял участие в финансировании строительства Мемориального комплекса трижды Герою Советского Союза, Почетному гражданину Новосибирска А. И. Покрышкину, поддержал проведение городского спортивно-технического праздника, посвященного Дню Победы;
- внес свою лепту в завершение реконструкции Новосибирского государственного академического театра оперы и балета;
- принял участие в создании мемориально-архитектурной композиции «Материнского сквера в Память о военнослужащих, жителях г. Новосибирска, погибших в локальных войнах последних десятилетий»;
- оказал благотворительную помощь Приходу святителя Николая Чудотворца с целью поддержки одиноких матерей с новорожденными детьми;
- оказал содействие в организации II регионального Фестиваля дружбы тюркских народов «Сибирская чайхана», областного праздника тюркоязычных народов «Навруз-Байрам» и др.

Поддержка пожилых людей

Банк традиционно проявляет заботу о **представителях старшего поколения**, понимая, что пожилые люди относятся к наиболее социально уязвимой группе населения.

Реализация Банком принципов социально ответственного ведения бизнеса предполагает разработку специальных продуктов и **льготных условий обслуживания**, проведение специальных акций для ветеранов-вкладчиков Банка.

Ежегодная бесплатная подписка ветеранов-вкладчиков Банка на вручением полезного подарка — дисконтной карты одного из крупнейших на рынке Сибири поставщиков высококачественных семян овощных культур	Акция для пенсионеров-вкладчиков Банка с бесплатным проведением всех операций по открытию счета и зачислению средств на него, в том числе денежных выплат, заменивших натуральные льготы после введения в действие закона о монетизации льгот	Акция для пенсионеров-вкладчиков Банка с бесплатным проведением всех операций по открытию счета и зачислению средств на него, в том числе денежных выплат, заменивших натуральные льготы после введения в действие закона о монетизации льгот
Моральная и материальная поддержка Октябрьского отделения Всероссийского общества инвалидов	Основные мероприятия в рамках поддержки Банком пенсионеров и ветеранов (2005–2007 гг.)	Материальная помощь Госпиталю ветеранов войн № 3, где проходят лечение и реабилитацию участники Великой Отечественной войны и труженики тыла

В честь Дня Победы организованы:

- праздничный прием и ежегодные поздравления вкладчиков Банка — ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла;
- поздравления с вручением подарков ряду ветеранских организаций города — областной, городской, районным Советам ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, ветеранам Новосибирского института народного хозяйства;
- совместно с Администрацией и Ассоциацией предпринимателей г. Бердска проведена благотворительная акция, в ходе которой адресные поздравления и памятные подарки получили более 300 защитников Отечества

Поддержка детей и молодежи

Банк относится к числу социально ответственных кредитных организаций, которые не только успешно решают задачи бизнеса, но и заботятся о будущем России, участвуя в образовательных и просветительских проектах и программах, ориентированных **на детей и молодежь**. Поддержка проектов, ставших своей целью нравственное, духовное и физическое развитие детей и молодежи, является для Банка **стратегическим направлением социальных инвестиций**.

Участие в организации молодежных Рождественских праздников Новосибирской епархии Русской православной церкви для воспитания детей, Дня Семьи, Дня знаний, Дня города, Дня Победы	Участие в организации культурно-массовых мероприятий в честь Дня защиты детей, Дня Семьи, Дня знаний, Дня города, Дня Победы	Организация благотворительных акций: «Мягкая игрушка» в пользу воспитанников коррекционной школы-детского сада № 60, «Дети не боятся чужими» в пользу воспитанников детских домов, «Письмо Деду Морозу» для детей г. Новосибирска и др.
Помощь социальным и детским дошкольным учреждениям, детским домам	Основные мероприятия в рамках поддержки Банком детей и молодежи (2005–2007 гг.)	Финансирование участия новосибирской команды Клуба интеллектуалов детского дома творчества «Центральный» в VI Чемпионате России по игре «Что? Где? Когда?» среди школьников
Поддержка программы «Одаренные дети», реализуемой администрацией Калининского района г. Новосибирска, оказание спонсорской помощи Школе юных дарований	Финансовая поддержка социальных проектов «Я хочу работать» и «Компьютер — это мой шанс» общественной организации детей-инвалидов и инвалидов с детства Дзержинского района г. Новосибирска	Проведение серии встреч Генерального директора Банка со студентами ведущих вузов и колледжей г. Новосибирска и г. Бердска

Одним из **приоритетных направлений** своей благотворительной деятельности Банк считает **заботу о детях-сиротах**. С 2005 года Банк является социальным партнером **Благотворительного Фонда Памяти им. Володи Женова**, осуществляя с ним совместные проекты по созданию условий социализации детей-сирот, возможностей раскрытия их личностного потенциала, поддержке одаренных детей, оставшихся без попечения родителей, а также детей из опекунских и малообеспеченных семей.

Поддержка спорта

Осознавая важную роль спонсорства для развития **физической культуры и спорта** в условиях рыночной экономики, Банк считает своим долгом оказывать поддержку начинаниям, направленным на формирование в обществе **здорового образа жизни и умножающим спортивную славу г. Новосибирска:**

Поддержка баскетбольной команды «Сибирь» телеком-Локомотив» — одной из ведущих спортивных команд г. Новосибирска, выступавшей в Суперлиге «А» первенства XII Чемпионата России по баскетболу среди мужских команд	Поддержка хоккейного клуба российской Суперлиги «Сибирь» (г. Новосибирск)	Поддержка Новосибирского футбольного клуба «Сибирь» («Чкаловцы»), выступающего в Первом лиге Чемпионата России по футболу
Поддержка соревнований по сноубордному Rest In Peace, в которых принимали участие профессиональные спортсмены и любители в возрасте от 15 до 30 лет	Основные направления поддержки Банком спорта и здорового образа жизни (2005–2007 гг.)	Участие в проведении Фестиваля «Лучшая миллионная спортивная семья», организуемого одним из клиентов Банка — для сотрудников правоохранительных органов
Поддержка детской команды Футбольно-хоккейного клуба «Заря»	Поддержка Федерации бильярдного спорта в рамках проведения Чемпионата России «Пирамида»	Традиционное партнерство и участие в Сибирском фестивале бега памяти А. Раевича
Поддержка благотворительного детского Фитнес-марафона в рамках акции в поддержку здорового образа жизни — международного Фитнес-Конвенция. Участниками марафона стали около 200 воспитанников детских домов, Сибирского кадетского корпуса, учеников лицеев и школ		

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПРИЗНАНИЕ

Общественное признание Новосибирского Муниципального банка (2005–2007 гг.):

- Трижды (2005–2007 гг.) Банк признан **«Лучшим региональным банком»** России и награжден национальной Премией в области банковского бизнеса **«Банковское Дело»**.
- Трижды (2005–2007 гг.) удостоен звания лауреата конкурса среди предприятий Новосибирской области **«За успешное развитие бизнеса в Сибири»** с присвоением статуса **«Надежный партнер»**.
- По итогам 2005 г. признан лауреатом ежегодной Премии, учрежденной Издательским домом «Коммерсантъ», и награжден Дипломом в номинации **«Стабильность партнерства»**.
- В 2006 г. признан победителем конкурса **«Новосибирская марка»** в номинации «Наиболее динамично развивающийся банк».
- В 2007 г. по итогам Международного форума бухгалтеров и аудиторов награжден почетным Дипломом **«Предприятие высокой организационной финансовой деятельности»** 2006.
- В 2006 г. удостоен диплома **«За развитие малого и среднего бизнеса»** Премии признания «Золотая полоса-2006», организованной газетой «Комсомольская правда — Новосибирск», отмечен в номинации **«За содействие в реализации муниципальных экономических программ»**.
- В 2007 г. удостоен звания лауреата Программы поощрения социально ответственного бизнеса. В номинации **«Корпоративная социальная программа года»** Банк отмечен за реализацию социальных программ для сотрудников.
- В 2007 г. награжден **Благодарственным письмом мэра г. Новосибирска** за активное участие в проведении **Дня Семьи** в Новосибирске.
- В 2006 г. образовательный проект Банка (издание книги-сказки «Приключения Муниципаленка») удостоен Диплома Национальной Премии «Банковское дело» **«За лучший PR-проект»**.
- В 2007 г. образовательный Сайт Муниципаленка признан лауреатом Премии за достижения в сфере связей с общественностью «БЕЛОЕ КРЫЛО» в номинации, впервые введенной в 2007 году, — **«Лучший PR-проект в Internet»**.

Общественное признание деятельности Генерального директора Банка В. Г. Женова (2005–2007 гг.):

- В 2006 г. признан победителем конкурса **«Лучший банкир России» 2005**
- В 2006 г. в рамках национальной Премии в области банковского бизнеса «Банковское дело» награжден Дипломом **«Лучший топ-менеджер в банковской сфере»**
- В 2006 г. награжден **знаком отличия Торгово-промышленной палаты России** за содействие развитию экономики России и активное участие в деятельности Новосибирской Городской торгово-промышленной палаты
- В 2007 г. Указом Президента России удостоен звания **«Заслуженный экономист Российской Федерации»**
- В 2007 г. избран членом **Общественной палаты Новосибирской области**, в составе которой стал единственным представителем регионального банковского сообщества
- В 2007 г. награжден Почетным дипломом мэрии г. Новосибирска **«Почетный года»**

СПРАВКА

Контактная информация по вопросам корпоративной социальной отчетности:

Россия, 630091, Новосибирск, ул. Державина, 14, e-mail: soc_otch@nmb.ru

Ответы на вопросы по социальной отчетности можно получить в Информационном центре Банка по телефону 217-23-23