

'08



Отчет о корпоративной социальной ответственности



Содержание

4	Обращение Председателя Совета директоров и Председателя Правления
6	Миссия, концепция, ценности
7	Стратегия корпоративной социальной ответственности
8	Цели внедрения Стратегии КСО
10	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
15	Приоритеты Стратегии КСО
16	Социальные принципы ведения бизнеса
16	Информационная прозрачность и распространение информации
18	Учет социальных и экологических рисков в кредитной политике
20	Противодействие практикам недобросовестного ведения бизнеса
22	Заинтересованное отношение к клиентам
25	Развитие местных сообществ
26	Ответственное финансирование
26	Поддержка малого бизнеса
30	Объекты и продукты с высокой социальной составляющей
33	Программы в области корпоративной социальной ответственности
34	Культура. Программа «Мелодий дивных мир»
36	Образование. Программа «Мир деловой молодежи»
38	Финансовая грамотность
41	Благотворительность
42	Внутренняя социальная политика и корпоративная культура
42	Управление человеческими ресурсами
47	Развитие корпоративной культуры и системы внутренних коммуникаций
52	О Банке

Обращение Председателя Совета директоров и Председателя Правления



ОЛЕГ ВЬЮГИН



ИГОРЬ КИМ

Уважаемые акционеры, клиенты и партнеры!

Мы убеждены, что только партнерство бизнеса и общества является залогом устойчивого развития любой коммерческой организации. Чтобы пользоваться уважением граждан и достигать новых высот, деловое сообщество должно учитывать интересы и предпочтения всей многообразной аудитории, с которой оно взаимодействует, – не только клиентов, но и общества в целом. Именно такой, системный подход к корпоративной социальной ответственности в нашем понимании неразрывно связан с долгосрочными, стратегическими принципами развития бизнеса. Этот подход был сформулирован в принятой летом 2007 года Стратегии корпоративной социальной ответственности (КСО), которая определила приоритеты Банка в этой сфере

и стала новым качественным шагом в развитии МДМ-Банка как социально ответственного института.

За полтора года, прошедшие с момента утверждения Стратегии КСО, Банк разработал и организовал серию мероприятий в области социальной ответственности. Предметом настоящего отчета являются итоги деятельности Банка в 2008 году. На протяжении всей своей 15-летней истории Банк последовательно совершенствовал систему корпоративных отношений, стремясь обеспечить баланс интересов всех акционеров, прозрачную процедуру принятия решений и независимый контроль над качеством управления. Усилия МДМ-Банка в этом направлении положительно восприняты обществом – Банк отмечен несколькими престижными наградами в сфере информационной открытости. Кроме того, Банк

остается единственным российским финансовым институтом, имеющим публичный рейтинг корпоративного управления (РКУ) Standard & Poor's, и входит в первую тройку российских компаний по уровню РКУ.

В соответствии со Стратегией КСО, которая отражает главный принцип бизнес-стратегии Банка – вести свою деятельность в соответствии с лучшими мировыми стандартами банковского сектора – определены следующие сферы социальной ответственности Банка: развитие системы высшего образования, повышение финансовой грамотности населения и распространение классической музыкальной культуры в обществе. По нашему мнению, эти направления имеют важнейшее значение для качественного повышения уровня жизни людей в регионах. В 2008 году на реализацию программ в сфере КСО по решению Совета директоров МДМ-Банка был направлен 1% от чистой прибыли Банка за 2007 год. О том, насколько востребованы инициативы Банка в обществе, говорят цифры. Так, в образовательных программах МДМ-Банка «Мир деловой молодежи» и «Финансовая грамотность» в 2008 году приняло участие более 2000 человек, а концерты классической музыки, проведенные в рамках программы «Мелодий дивных мир», собрали более 18 000 слушателей.

Окончание 2008 года ознаменовалось ярким событием в истории Банка. Акционеры приняли решение о дружественном слиянии МДМ-Банка с УРСА Банком – одним из самых динамично развивающихся региональных банков нашей страны. По своим финансовым показателям объединенный банк станет одним из ведущих частных кредитных институтов России и значительно усилит свои

позиции в области как розничного, так и корпоративного бизнеса. МДМ-Банк и УРСА Банк удачно дополняют друг друга и с точки зрения структуры бизнеса, и по географическому покрытию. Оба института разделяют приверженность к наивысшим стандартам корпоративного управления и информационной прозрачности. МДМ-Банк и УРСА Банк также придерживаются единых принципов в сфере корпоративной социальной ответственности, и поэтому объединенный банк будет строить свою деятельность в области социальной ответственности на тех же базовых принципах. Мы сделаем все необходимое, чтобы сохранить и развить в объединенном банке наши традиции и методы работы в области корпоративной социальной ответственности.



ОЛЕГ ВЬЮГИН
Председатель
Совета директоров
ОАО «МДМ-Банк»



ИГОРЬ КИМ
Председатель Правления
ОАО «МДМ-Банк»

Миссия, концепция, ценности

Миссия

Миссия МДМ-Банка – быть уважаемым и успешным универсальным финансовым институтом, который завоевывает лидирующие позиции на рынке, следуя мировым стандартам оказания банковских услуг и принципам корпоративной этики.

Концепция

МДМ-Банк стремится обеспечить стабильно высокий доход на капитал акционеров, целенаправленно решая следующие задачи:

- предоставление всем корпоративным и розничным клиентам Банка услуг высочайшего качества при максимальной эффективности процессов;
- предложение таких продуктов и услуг, которые отвечают потребностям клиентов на каждом этапе их развития, способствуя росту их бизнеса и благосостояния;
- повышение значимости бренда на национальном уровне путем развития услуг для малых и средних предприятий и расширения региональной инфраструктуры;
- создание оптимальных возможностей для карьерного роста сотрудников и поддержание высоких стандартов корпоративного управления.

Ценности

Компетентность. В своей деятельности мы опираемся на высочайшие стандарты предоставления финансовых услуг и тщательный анализ рынка; мы постоянно совершенствуемся в этом, поддерживая творческую инициативу и профессиональный рост наших сотрудников.

Клиентоориентированность. Мы придерживаемся философии партнерства как основы взаимодействия с нашими клиентами. Мы стремимся быть примером надежности и эффективности для всех, кто с нами сотрудничает.

Честность и конфиденциальность. Мы честны и корректны по отношению ко всем нашим сотрудникам, контрагентам и конкурентам. Мы руководствуемся не только буквой, но и духом закона.

Информационная открытость. Мы поддерживаем продуктивный информационный обмен внутри Банка и открытые отношения с внешними заинтересованными сторонами.

Социальная ответственность. Мы вносим вклад в повышение благосостояния общества, предоставляя нашим клиентам первоклассные экономические возможности, а также реализуя экологические программы, образовательные и культурные проекты.

Новые формулировки Миссии, концепции и ценностей (МКЦ) МДМ-Банка были утверждены 14 февраля 2008 года Советом директоров. Более подробно процесс создания и внедрения МКЦ описан в разделе «Внутренняя социальная политика и корпоративная культура».

Стратегия корпоративной социальной ответственности

Цели внедрения Стратегии КСО

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Приоритеты Стратегии КСО

«Партнерство бизнеса и общества является залогом устойчивого развития любой коммерческой организации. Чтобы быть уважаемым и успешным, бизнесу необходимо учитывать интересы и предпочтения всей многообразной аудитории, с которой он соприкасается – не только клиентов, но и общества в целом. Поэтому системный подход к корпоративной социальной ответственности в нашем понимании соответствует долгосрочному, стратегическому подходу к развитию бизнеса. Принятие Стратегии КСО ознаменовало для МДМ-Банка утверждение именно такого подхода».

Юлия Кочетыгова, руководитель Блока
корпоративных отношений ОАО «МДМ-Банк»

Систематические действия Банка в экономической, экологической и социальной областях, предполагающие постоянное взаимодействие с заинтересованными сторонами, направленные на реализацию бизнес-стратегии Банка и на минимизацию для всех заинтересованных сторон рисков, связанных с деятельностью Банка, рассматриваются им как проявление своей корпоративной социальной ответственности.

Мероприятия Банка в сфере КСО разрабатываются и проводятся в соответствии со «Стратегией ОАО «МДМ-Банк» в области корпоративной социальной ответственности», утвержденной Советом директоров Банка в июле 2007 года. Стратегия КСО дополняет среднесрочную и долгосрочную бизнес-стратегию Банка, является неотъемлемой ее частью и систематизирует деятельность Банка в социальной сфере, которая организована на принципах добровольного и безвозмездного участия. Деятельность в сфере КСО курирует Управление корпоративной социальной ответственности МДМ-Банка, входящее в Блок корпоративных отношений.

Цели внедрения Стратегии КСО





Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Организации, сообщества или физические лица, имеющие непосредственное или косвенное отношение к деятельности Банка (стейкхолдеры), рассматриваются им в качестве заинтересованных сторон.

При осуществлении своей деятельности МДМ-Банк взаимодействует со следующими заинтересованными сторонами:

Группа стейкхолдеров

Общество в целом

Акционеры Банка

Клиенты и контрагенты, конкуренты

Персонал

Механизмы взаимодействия

- Публикации в СМИ;
- Интернет-сайт;
- организация публичных мероприятий и участие в них (выставки, конференции, семинары и т. п.).

- Общие собрания акционеров;
- публикация сообщений о существенных фактах;
- публикации в СМИ;
- Интернет-сайт.

- Публикация на Интернет-сайте подробной информации о банковских продуктах и услугах;
- специальные промо-сайты для отдельных категорий клиентов и по отдельным продуктам;
- организация публичных мероприятий и участие в них спикеров Банка (выставки, конференции, семинары и т. п.).

- Коллективные встречи руководства с персоналом;
- индивидуальные встречи с сотрудниками;
- выездные совещания;
- конференц-связь;
- Интранет-сайт;
- телефонная «горячая линия» для сотрудников;
- электронный почтовый ящик Ask;
- стратегические сессии с участием руководителей и линейных сотрудников Банка для поиска вариантов решения актуальных задач бизнеса;
- различные виды обучения и тренингов.

Органы государственной власти, государственные надзорные и регулирующие органы	• Участие в работе по совершенствованию регулирования рынка и развитию законодательной базы через деловые и профессиональные объединения; • участие в работе экспертных комиссий органов государственной власти.
Сообщества в регионах РФ	• Подписание соглашений о сотрудничестве с региональными органами власти; • заключение договоров о сотрудничестве с высшими учебными заведениями и образовательными учреждениями; • заключение договоров о партнерстве с учреждениями культуры.
Поставщики и подрядчики	• Публикация на специальной странице Тендерного комитета на Интернет-сайте Банка всей необходимой информации о конкурсах: образцов необходимых документов, правил проведения тендеров, их результатов и т. д.; • размещение на Интернет-сайте контактной информации и формы обратной связи для сбора предложений и претензий от поставщиков и подрядчиков.
Средства массовой информации (СМИ)	• Распространение пресс-релизов и комментариев специалистов Банка к событиям на банковском и фондовом рынках; • публикация сообщений о существенных фактах деятельности Банка; • организация интервью с руководителями и специалистами МДМ-Банка; • подготовка информации по запросам СМИ; • приглашение журналистов на мероприятия (конференции, выставки) с участием руководителей и специалистов МДМ-Банка; • специальные мероприятия для прессы (пресс-конференции, брифинги, презентации новых банковских продуктов и услуг, press-party).
Неправительственные организации, деловые и профессиональные объединения	• Информирование через СМИ; • партнерские проекты; • обмен информацией; • членство и активное участие в работе деловых и профессиональных объединений, в том числе саморегулируемых. (Ассоциация российских банков, Национальная ассоциация участников фондового рынка, Национальная фондовая ассоциация и др.)*
Рейтинговые агентства	• Поддержание на основе информационной открытости деловых отношений с ведущими международными рейтинговыми агентствами (Standard & Poor's, Moody's, Fitch, Рус-Рейтинг); • регулярные встречи представителей рейтинговых агентств с топ-менеджерами и акционерами Банка; • подготовка ответов на запросы рейтинговых агентств, предоставление оперативной информации о результатах работы Банка.

* Полный список организаций, членом которых является Банк, приведен в разделе «Некоммерческие организации» Годового отчета за 2008 год.

При взаимодействии с заинтересованными сторонами Банк руководствуется следующими **принципами**:

- Открытость
- Партнерство
- Надежность
- Гибкость
- Комплексный подход

Для МДМ-Банка это означает, что:

- Банк регулярно информирует широкий круг заинтересованных сторон обо всех аспектах своей деятельности, представляющих для них интерес, причем использует в этих целях наиболее передовые и удобные для пользователей приемы и технологии.
- Сотрудники и руководители Банка изучают и оценивают интересы, ожидания и опасения заинтересованных сторон, с которыми они взаимодействуют. При этом используются двусторонние формы коммуникаций, позволяющие сделать эти процессы наиболее эффективными.
- Заинтересованные стороны доверяют как Банку в целом, так и его представителям, чувствуют себя понятыми и защищенными в процессе взаимодействия и могут открыто обсуждать любые интересующие их вопросы (партнерские отношения).
- Банк оперативно реагирует на ожидания и запросы заинтересованных сторон, а также на изменение рыночной ситуации и вносит необходимые коррективы в свою деятельность.
- Банк ориентируется на те виды бизнеса и проекты, которые приносят наибольшую пользу заинтересованным сторонам, и при-

держивается концепции «тройного итога», то есть учитывает, какое влияние оказывает деятельность предприятия на развитие экономики, общества и состояние окружающей среды.

Чтобы лучше понимать интересы и ожидания различных групп заинтересованных сторон, вовлечь их в процесс выработки решений, МДМ-Банк использует самые разные **площадки и механизмы взаимодействия**.

- Представители Банка принимают участие (на общественных началах) в подготовке экспертных оценок для Комитета Государственной Думы РФ по экономической политике и предпринимательству.
- В 2008 году «Управляющая компания МДМ» (УК МДМ), дочерняя структура МДМ-Банка, вступила в Некоммерческое партнерство «Национальная лига управляющих». Лига является саморегулируемой организацией, представляющей интересы профессиональных участников российского фондового рынка во взаимоотношениях с органами государственной власти. Сотрудничество с Лигой дает УК МДМ возможность участвовать в работе по совершенствованию рынка управления капиталами и развитию законодательной базы.
- С 2000 года МДМ-Банк является уполномоченным банком Правительства Москвы и входит в число членов Совета представителей уполномоченных банков при мэре Москвы. Этот орган определяет политику взаимодействия коммерческих банков и Правительства Москвы. Представитель Банка является также членом Экспертного совета при Департаменте финансов города Москвы.

- В рамках программы поддержки малого бизнеса МДМ-Банк активно сотрудничает с местными органами власти. Например, в апреле 2008 года филиал ОАО «МДМ-Банк» в г. Сургуте принял участие в конференции «Развитие малого и среднего бизнеса как фактор устойчивого роста экономики города», организатором которой выступила Сургутская торгово-промышленная палата. Представитель филиала Банка руководил работой секции «Финансово-кредитная поддержка малого и среднего предпринимательства: банковские программы кредитования МСП, развитие микрофинансирования, инфраструктура и законодательство». На секции были рассмотрены вопросы практического взаимодействия банков и предпринимательства на примерах программ кредитования малого и среднего бизнеса МДМ-Банка и разработаны конкретные предложения для администрации г. Сургута.
- Между филиалом ОАО «МДМ-Банк» в г. Барнауле и администрацией города подписано «Соглашение о сотрудничестве по вопросам финансово-кредитных отношений по поддержке малого бизнеса на 2007–2008 годы». В соответствии с этим документом МДМ-Банк предлагает предпринимателям города воспользоваться Программой кредитования малого и среднего бизнеса, а администрация города обязуется рассматривать при формировании ежегодного бюджета возможность выделения средств для субсидирования части процентной ставки по кредитам, предоставляемым субъектам малого предпринимательства на реализацию социально значимых инвестиционных проектов, финансируемых в рамках данного соглашения.
- 20 сентября 2008 года в рамках Международного инвестиционного форума «Сочи–2008» филиал ОАО «МДМ-Банк» и правительство Ставропольского края подписали соглашение о сотрудничестве при проработке схем финансирования инвестиционных проектов, реализуемых на территории Ставрополья. Совместная работа в рамках данного соглашения позволяет скоординировать усилия, направленные на социально-экономическое развитие региона.
- Банк организовал в 2008 году в различных регионах России серию мероприятий (обучающих семинаров, круглых столов, бизнес-завтраков) на общую тему «Повышение энергоэффективности предприятий». В некоторых регионах партнерами Банка выступили местные отделения Торгово-промышленной палаты РФ, в других – деловые издания. Например, в Мурманске семинар состоялся при поддержке информационных порталов и некоммерческой экологической организации «Беллона-Мурманск», а в Самаре – при содействии Департамента развития предпринимательства Самарской области.
- Реализуя программы в сфере КСО в семи крупных российских городах, Банк взаимодействует с различными группами, представляющими интересы местных сообществ. Так, например, партнерами Банка по развитию проектов в сфере КСО в Екатеринбурге и области стали: в сфере культуры – Свердловская государственная академическая филармония; в сфере высшего образования – Уральский государственный университет им. А. М. Горького (УрГУ); в рамках программы повышения финансовой грамотности жителей Уральского региона – УрГУ и лицей № 110 им. А. К. Гришиной. В 2008 году на развитие проектов в сфере культуры, высшего образования и финансо-

вой грамотности населения в этом регионе МДМ-Банк выделил около 7 млн руб. Вклад Банка в развитие местного сообщества был отмечен Правительством Свердловской области: МДМ-Банк стал одним из победителей ежегодных «Дней Милосердия», в которых принимает участие около 130 ведущих бизнес-структур региона.

- МДМ-Банк заключил стратегические соглашения о партнерстве с ведущими российскими вузами, на базе которых реализуются программы Банка в сфере высшего образования и повышения финансовой грамотности жителей российских регионов. В числе этих вузов – Санкт-Петербургский государственный университет, Уральский государственный университет им. А. М. Горького, Новосибирский государственный университет, Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского, Ростовский государственный экономический университет, Тихоокеанский государственный экономический университет, Хабаровская государственная академия экономики и права. Кроме того, МДМ-Банк сотрудничает с Институтом независимых финансовых и инвестиционных советников, первым и пока единственным в нашей стране учебным заведением, обучающим граждан эффективному управлению личными финансами.
- Партнерами Банка в реализации программы в сфере культуры стали музыкальные театры и филармонии 11 крупных городов страны.

Приоритеты Стратегии КСО

Исходя из Стратегии развития бизнеса Банка на 2008–2012 годы, а также учитывая сложившуюся международную и российскую практику, Банк определил четыре приоритетные **группы заинтересованных сторон** и соответствующие их запросам стратегические задачи в сфере КСО.

Стратегические задачи в сфере КСО на 2008–2012 годы для приоритетных групп стейкхолдеров

Общество в целом

- Дальнейшее повышение информационной прозрачности Банка для всех групп заинтересованных лиц.

Клиенты / контрагенты

- Разработка, утверждение, внедрение и соблюдение этических принципов ведения бизнеса;
- дальнейшее совершенствование качества обслуживания во всех регионах присутствия Банка;
- обеспечение доступа к продуктам и услугам для широкого круга клиентов.

Персонал

- Формирование и развитие корпоративной культуры и командного духа;
- повышение привлекательности Банка как работодателя;
- профессиональное развитие и предоставление карьерных возможностей всем сотрудникам.

Сообщества в регионах присутствия Банка

- Постоянный конструктивный диалог с сообществами;
- ответственное финансирование;
- спонсорская и благотворительная деятельность.

Социальные принципы ведения бизнеса

Информационная прозрачность
и распространение информации

Учет социальных и экологических
рисков в кредитной политике

Противодействие практикам
недобросовестного ведения бизнеса

Заинтересованное отношение
к клиентам

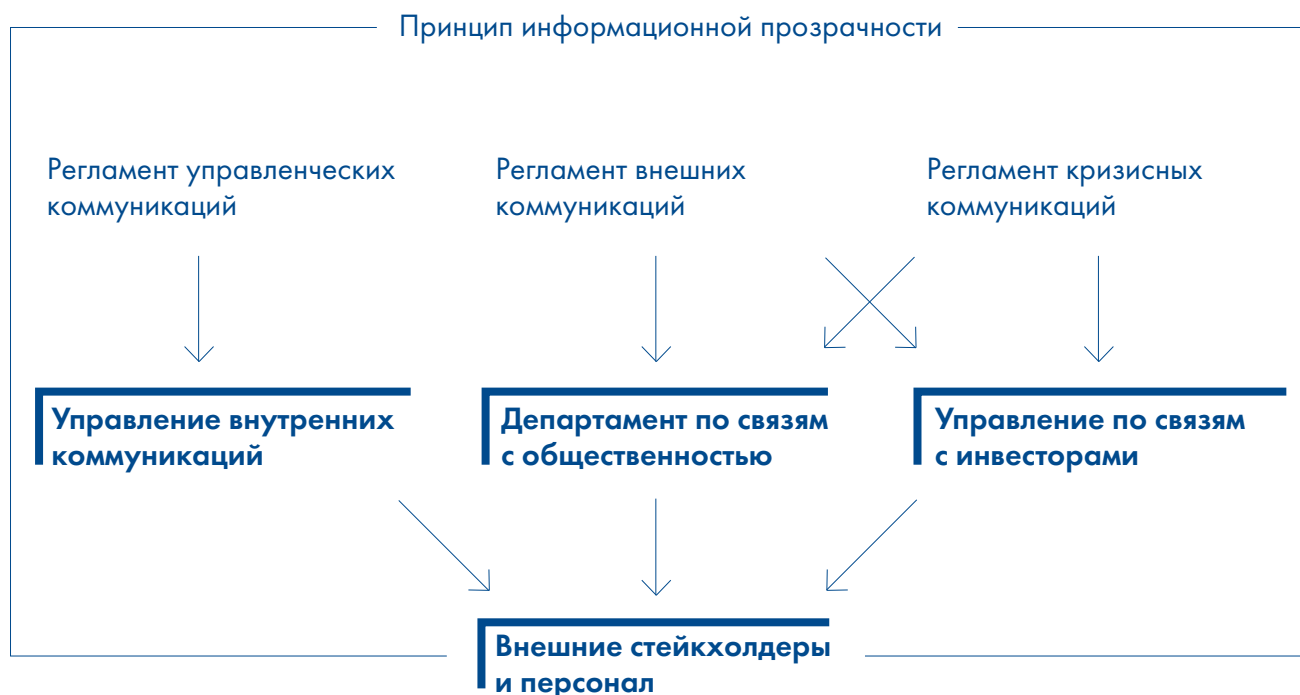
Информационная прозрачность и распространение информации

Открытость (информационная прозрачность) – одно из важнейших условий построения цивилизованных деловых отношений с обществом, важная предпосылка формирования социально ответственной позиции бизнеса и достижения устойчивых операционных показателей, а также основа успешной конкуренции за привлечение капитала.

Высокий приоритет этой задачи обусловлен не только ужесточением требований регулирующих и надзорных органов к информационной прозрачности финансовых институтов и необходимостью выполнять рекомендации Базельского комитета по банковскому надзору и ОЭСР, но и желанием самого МДМ-Банка развиваться в данном направлении. Банк стремится соответствовать передовым тенденциям финансового рынка, тем самым обеспечивая себе конкурентное преимущество на российском рынке и привлекая новых вкладчиков и инвесторов.

Обеспечение информационной прозрачности для всех групп заинтересованных сторон является для МДМ-Банка приоритетом и в контексте Стратегии корпоративной социальной ответственности. Принципы информационной прозрачности, опубликованные на странице Интернет-сайта Банка www.mdmbank.ru/about/infopol, а также три внутренних Регламента коммуникаций составляют основу Информационной политики Банка.

Информационная политика МДМ-Банка



МДМ-Банк предоставляет информацию о существенных фактах своей деятельности в форме, понятной и доступной для всех заинтересованных сторон. Для ее распространения МДМ-Банк использует передовые методы и технологии, обеспечивающие своевременное ее получение самой широкой аудиторией. Интернет-сайт МДМ-Банка www.mdmbank.ru дает доступ ко всем необходимым сведениям о руководстве, структуре и методах управления МДМ-Банка, основных направлениях его бизнеса и мероприятиях в сфере социальной ответственности. Информация о деятельности МДМ-Банка публикуется в открытых источниках на русском и английском языках.

Во время экономического кризиса, начиная с осени 2008 года, Интернет-сайт МДМ-Банка был расширен за счет раздела «Нашим клиентам – о рынке, банковском секторе и МДМ-Банке сегодня». В этом разделе ежедневно публикуются самые актуальные сведения и комментарии о макроэкономической ситуации, важнейших индикаторах рынка, мерах регулирующих

органов по поддержке экономики и банковского сектора, а также о финансовом состоянии и новых продуктах МДМ-Банка.

Взаимодействие со средствами массовой информации осуществляет Департамент по связям с общественностью МДМ-Банка. Департамент отвечает на запросы СМИ оперативно и по существу, полностью удовлетворяя их потребность в информации о деятельности Банка, предоставляет все необходимые материалы и комментарии его руководства и аналитиков. Руководство Банка открыто для интервью и вопросов СМИ по самым разным темам, как связанным с деятельностью МДМ-Банка, так и отражающим ситуацию на рынке в целом.

Учет социальных и экологических рисков в кредитной политике

В процессе кредитования у Банка могут возникать **экологические и социальные риски**, связанные с несоблюдением клиентом требований законодательства или норм лучшей практики в области охраны окружающей среды, здоровья, техники безопасности, а также других нормативных документов, регулирующих экологическую, трудовую и социальную деятельность.

Общие принципы и процедуру управления такого рода рисками регламентирует «Политика по управлению экологическими рисками», принятая во II квартале 2008 года. В соответствии с данной Политикой Банк ставит своей целью финансировать клиентов, деятельность которых не оказывает пагубного влияния на экологию и обеспечивает устойчивое развитие общества в долгосрочной перспективе. Напротив, Банк стремится свести к минимуму свои взаимоотношения с клиентами, чья деятельность наносит вред окружающей среде и/или людям, то есть с теми компаниями и частными предпринимателями, которые производят экологически грязную продукцию и/или не соблюдают требования трудового законодательства.

Партнерами и кредиторами МДМ-Банка являются крупнейшие международные инвесторы, в том числе Международная финансовая корпорация (IFC) и Европейский банк реконструкции и развития (EBRD). Кредитные соглашения с IFC и EBRD содержат ряд специальных условий (ковенант), связанных с необходимостью проведения экологической оценки кредитных проектов.

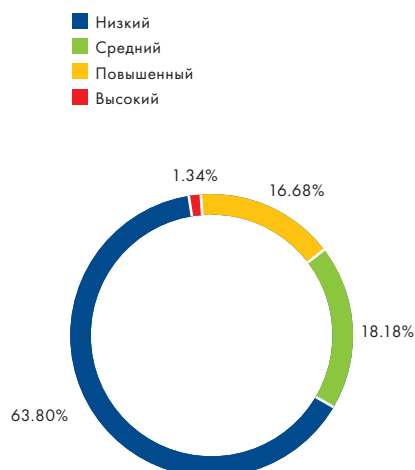
Основываясь на рекомендациях IFC и EBRD, Банк определил список видов деятельности, кредитование которых для него неприемле-

мо, – тех, что наносят существенный вред окружающей среде, а также запрещены национальным или международным законодательством.

Ряд видов деятельности, имеющих высокий экологический риск, Банк кредитует в ограниченных объемах: не более 3.5% от кредитного портфеля. К таким видам деятельности относятся разрешенные российским и международным законодательством производство или торговля оружием или боеприпасами, производство алкогольных напитков (за исключением слабоалкогольных, пива и вина), производство и торговля табаком и табачными изделиями, игорный бизнес, производство или торговля радиоактивной продукцией, включая хранение и переработку радиоактивных отходов.

По состоянию на 31 декабря 2008 года доля кредитов таким клиентам по отношению ко

Структура кредитного портфеля Банка по первичному экологическому риску различных видов деятельности клиентов (по состоянию на 31.12.2008)



всему кредитному портфелю Банка составила всего 1.34%.

Все клиенты Банка при рассмотрении вопроса об установлении им лимита кредитования проходят **двухступенчатый анализ экологических рисков**.

Экспресс-анализ: в зависимости от установленного Политикой для каждого вида деятельности уровня первичного экологического риска и параметров лимита (сумма и цель кредитования) определяется необходимость подробного анализа экологических рисков.

Подробный анализ: проверка соответствия клиента действующему российскому законодательству, а также (для крупных инвестиционных проектов свыше 30 млн долл. США) требованиям, основанным на разработанных IFC Стандартах деятельности по социальной и экологической устойчивости. Эти Стандарты касаются системы социального и экологического менеджмента и условий труда. Если специалисты Банка определяют, что уровень рисков слишком высок, то совместно с клиентом они составляют план мероприятий, позволяющих привести его деятельность в соответствие с экологическим, трудовым и социальным законодательством, а также со Стандартами IFC. В дальнейшем специалисты Банка регулярно проверяют, насколько тщательно клиент выполняет данный план.

Банк ведет **постоянный мониторинг экологических рисков** по всем выданным кредитам. Банк отслеживает, не происходили ли на предприятиях клиента серьезные технологические аварии, остановки производства в результате экологических нарушений, не было ли протестных выступлений

общественности, не ведет ли предприятие деятельность, запрещенную экологическим законодательством.

В 2009 году Банк намерен завершить внедрение в кредитный процесс механизмов экологической оценки.

Противодействие практикам недобросовестного ведения бизнеса

Для противодействия практикам недобросовестного ведения бизнеса, выявления потенциальных и текущих рисков, которые могут нанести финансовый или репутационный ущерб Банку, а также его клиентам и акционерам, в МДМ-Банке внедрена **система комплаенс-контроля**, основные направления которой изложены в «Политике по управлению комплаенс-рисками ОАО «МДМ-Банк» и его дочерних компаний». Этот документ разработан на основе рекомендаций Базельского комитета по банковскому надзору, основной задачей которого является внедрение единых стандартов в сфере международного банковского регулирования. Положения, зафиксированные в Политике, в полной мере соответствуют лучшим международным банковским практикам и существенно

превышают объем обязательных требований, определенных российским законодательством и нормативными актами государственных регулирующих органов.

Термин «комплаенс-риск» означает риск, связанный с юридическими и регуляторными санкциями, финансовыми потерями или ухудшением репутации Банка в результате несоблюдения им требований законов и нормативных актов, стандартов делового поведения, собственных инструкций и регламентов, связанных с деятельностью Банка на финансовых рынках. Система комплаенс-контроля нацелена на развитие механизмов управления такими рисками, а также подразумевает разработку рекомендаций, выполнение которых позволяет предотвратить потенциальные риски.

Основные риски и источники их возникновения

Клиенты / контрагенты	• Легализация (отмывание) денежных средств, полученных преступным путем; • финансирование терроризма.
Сотрудники Группы МДМ-Банка	• Манипулирование ценами и использование инсайдерской информации в личных целях; • нарушение принципов корпоративной этики; • совмещение деятельности в Банке с работой в других организациях.
Компании Группы МДМ-Банка	• Нарушение требований к профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг; • нарушение требований по раскрытию информации; • нарушение прав и интересов клиентов.
Внутренняя деятельность	• Наличие конфликта интересов; • ошибки при внедрении новых продуктов и услуг; • нарушение социальных норм и условий ведения бизнеса; • нарушение условий лицензирования.

Конкретные процедуры, направленные на выявление фактов мошенничества, манипулирования ценами на рынке ценных бумаг, определены в «Положении о комплаенс-контроле за деятельностью ОАО «МДМ-Банк» на финансовых рынках»*. Введенные Банком требования значительно превышают допустимые отклонения в ценах при совершении операций с финансовыми инструментами, которые являются основанием для организации проверки деятельности сотрудников и клиентов Банка на предмет наличия мошенничества или недолжного исполнения своих обязанностей.

Сотрудничество МДМ-Банка с IFC также накладывает на него дополнительные обязательства по противодействию случаям недобросовестного ведения бизнеса. Механизмы, предусмотренные в проектах IFC, намного эффективнее предотвращают мошенничество и коррупцию, чем аналогичные механизмы, разработанные другими участниками рынка и другими организациями развития. Кредитные соглашения с IFC напрямую предписывают заемщику выполнить ряд специальных обязательств, одно из которых, в частности, содержит требование руководствоваться «Вольфсбергскими принципами противодействия отмыванию денег» (Wolfsberg Anti-Money Laundering Principles), разработанными группой из двенадцати ведущих международных банков. При этом обязательному аудиту подлежат используемые заемщиком процедуры финансового контроля, принципы и механизмы противодействия легализации средств, полученных преступным путем, и пресечения финансирования терроризма.

Этическую сторону поведения работников и порядок заключения сделок, в соверше-

нии которых имеется заинтересованность со стороны персонала, регулируют специально разработанные «Правила предотвращения конфликтов интересов сотрудников ОАО «МДМ-Банк»»**. В этом документе описана **система управления конфликтами интересов**, действующая на основе следующих принципов:

- обязательное раскрытие сведений о реальном или потенциальном конфликте интересов;
- рассмотрение каждого конфликта интересов, оценка серьезности рисков для Банка и урегулирование каждого случая в индивидуальном порядке;
- конфиденциальность процессов раскрытия сведений и урегулирования (по желанию работника) конфликта интересов;
- соблюдение баланса интересов Банка и работника при урегулировании конфликта интересов.

* Утверждено Приказом № 812 от 27.12.2007 г.

** Утверждены Приказом № 322 от 05.05.2008 г.

Заинтересованное отношение к клиентам

МДМ-Банк – универсальный финансовый институт, который действует во всех сегментах финансового рынка и стремится построить устойчивые долгосрочные отношения как с существующими, так и с потенциальными клиентами и контрагентами. **Главной ценностью для Банка являются его клиенты;** от максимального удовлетворения их потребностей зависит успех всей его деятельности.

В рамках реализации бизнес-стратегии на 2008–2012 годы, а также в соответствии со Стратегией КСО клиенты / контрагенты выделены в группу приоритетных заинтересованных сторон, взаимодействию с которыми в ближайшие три года будет уделено особое внимание.

В работе с клиентами акцент делается:

- на соблюдении принципов деловой этики;
- на предоставлении качественного обслуживания;
- на обеспечении широкого доступа к продуктам и услугам.

Обращаясь в Банк, клиенты имеют возможность принять взвешенное решение о начале сотрудничества, поскольку им доступна исчерпывающая информация обо всех услугах и операциях Банка, в том числе данные обо всех видах и размерах комиссий по каждому кредитному продукту.

В свою очередь, информируя клиентов о своих услугах, особенно розничных продуктах, Банк стремится излагать условия выдачи и обслуживания кредитов таким образом, чтобы избежать неправильного толкования или недопонимания со стороны клиентов, которые не обладают специальными знаниями в области финансов.

Банк прилагает максимум усилий для формирования долгосрочных, доброжелательных и открытых отношений с клиентами, совершенствования инфраструктуры клиентского обслуживания и продуктового ряда, обучения и профессионального развития сотрудников. Тщательно проверяется качество услуг и процесс работы с претензиями; регулярно открываются новые, удобно расположенные объекты сети; переоснащаются и изменяют для удобства клиентов формат своей работы существующие розничные отделения; проводится комплексное обучение клиентских менеджеров. В 2008 году в МДМ-Банке были внедрены единые стандарты качественного обслуживания для сотрудников всех подразделений, работающих с розничными клиентами. Разработаны и применяются на практике универсальные методики обучения, в том числе методики анализа сложных ситуаций и отработки ключевых навыков сопровождения клиентов.

В результате принятых мер Банк вышел на новый уровень отношений со своими клиентами. Подтверждением этому служит не только значительный, по сравнению с 2007 годом, рост количества благодарностей сотрудникам от клиентов, но и данные внутренних исследований, а также **высокие оценки в рейтингах качества обслуживания**, публикуемых независимыми компаниями.

В 2008 году МДМ-Банк занял несколько призовых мест в рейтингах качества розничных банковских услуг. Так, Банк занял второе место по качеству розничных банковских услуг в рейтинге «Индекс впечатления клиента – 2008: кто лидирует в розничном банковском бизнесе в России?», составленном Senteo International

«Руководство Федерального агентства специального строительства выражает особую благодарность и признательность за проявленные со стороны ОАО «МДМ-Банк» профессионализм, понимание и оперативное решение всех обращений федеральных государственных унитарных предприятий Спецстроя России даже в условиях постоянно меняющейся конъюнктуры рынка финансово-кредитных услуг».

Н. П. Аброськин, директор Федерального агентства специального строительства РФ

и PricewaterhouseCoopers. В ходе исследования была проанализирована деятельность 51 банка в Москве и Санкт-Петербурге. Оценка производилась по пяти показателям, формирующим впечатление клиентов, – узнаваемость бренда, эффективность маркетинговой стратегии банка, соответствие линейки продуктов и спектра предоставляемых услуг запросам клиента, наличие комфортных условий для клиентов и внимательное отношение к ним со стороны сотрудников банка. По результатам сравнительного анализа данных показатели МДМ-Банка существенно возросли: он поднялся с 24-й позиции в 2007 году на вторую в 2008-м, став лидером роста в исследовании 2008 года.

МДМ-Банк занял третье место по уровню клиентского обслуживания в рейтинге, проведенном журналом The Retail Finance и компанией SAS Россия/СНГ.

Приволжский Банк МДМ-Банка стал лауреатом первой Нижегородской банковской

премии «Золотой Элефант – 2008» в специальной номинации «Клиентоориентированность». Организатором премии выступила газета «Клиент & Банк», которая осуществляет постоянный мониторинг деятельности кредитных организаций, работающих в Нижегородской области.

В 2008 году Банк получил 13 благодарственных писем от крупных корпоративных клиентов, в том числе от Федерального агентства специального строительства РФ, ОАО «Объединенные машиностроительные заводы», ОАО «Корпорация “Иркут”» и др. Тексты писем размещены на Интернет-сайте Банка www.mdm.ru/folders/3647.

Весной 2008 года компания RADIX & partners по заказу МДМ-Банка провела **исследование уровня качества обслуживания клиентов – физических лиц** в 63 дополнительных офисах МДМ-Банка в 35 городах России, а также в контактном центре МДМ-Банка в Москве. Для оценки уровня обслуживания в дополнительных офисах использовался метод «Тайный покупатель». В мае 2008 года сотрудники исследовательской компании совершили серию визитов в дополнительные офисы под видом обычных посетителей банка, а также звонили в контактный центр для получения консультаций по различным видам банковских услуг. В анкетах по результатам визитов фиксировались такие моменты, как качество проведения продаж, забота о клиенте, профессионализм и внешний вид сотрудников. По итогам проверки специалисты RADIX & partners оценивали работу дополнительного офиса с точки зрения обычного клиента. Средняя оценка качества обслуживания клиентов по всем дополнительным офисам МДМ-Банка, участвовавшим в исследовании, составила 80%,

«Качество обслуживания – это та мерка, с которой подходят к нам наши клиенты. Чтобы узнать, чего хотят наши клиенты, что они понимают под словами «хорошее обслуживание», мы создали на сайте Банка страницу «Время качества», где каждый клиент, воспользовавшись шаблоном или написав письмо в свободной форме, может оценить качество обслуживания в Банке. Мы, в свою очередь, благодарны им за все сообщения, так как посредством обратной связи Банк получает возможность не только исправить недочеты в процессах, но и сохранить и даже приумножить лояльность клиента».

Наталья Пашинская, начальник Управления разработки и внедрения стандартов обслуживания ОАО «МДМ-Банк»

Для обратной связи с клиентами на Интернет-сайте Банка создана страница «Время качества» www.mdmbank.ru/sme/qualitytime. Здесь размещена форма, с помощью которой клиенты могут высказать мнение о качестве обслуживания в МДМ-Банке, и указан адрес электронной почты Customer_Care@mdmbank.com, на который может быть отправлено соответствующее письмо. Действующий в Банке «Порядок приема и обработки обращений клиентов» гарантирует, что все отзывы клиентов будут обязательно рассмотрены и учтены в дальнейшей работе Банка. Ответ на обращение по выбору клиента может быть направлен ему по электронной почте, письмом или сообщен по телефону.

а по Контактному центру – 81.2%. По итогам исследования были подготовлены рекомендации по отдельным показателям, требующим доработки.

В 2008 году также было проведено интервьюирование розничных клиентов МДМ-Банка в Москве и регионах. Согласно результатам этого исследования, более 25% клиентов оценили уровень клиентского обслуживания в Банке как «отличное», а около 60% – как «хорошее»; более 80% клиентов заявили, что планируют повторно воспользоваться услугами Банка. По итогам исследования были внесены необходимые изменения в продуктовое и сервисное предложение Банка.

Развитие местных сообществ

Ответственное финансирование

Поддержка малого бизнеса

Объекты и продукты с высокой социальной составляющей

Программы в области корпоративной социальной ответственности

Культура. Программа
«Мелодий дивных мир»

Образование. Программа
«Мир деловой молодежи»

Финансовая грамотность

Благотворительность

Стратегическими задачами МДМ-Банка на ближайшие пять лет являются активное расширение бизнеса в регионах РФ и усиление присутствия в целевых регионах. В соответствии с бизнес-стратегией Банка и Стратегией КСО, **местные сообщества отнесены к числу приоритетных заинтересованных сторон**. Формирование взаимоотношений с региональными сообществами на комплексной основе позволит Банку эффективно использовать широко разветвленную региональную сеть дистрибуции, что в среднесрочной перспективе станет ключевым конкурентным преимуществом. В качестве основных групп, формирующих местные сообщества, рассматриваются:

- региональные клиенты / контрагенты;
- местные органы самоуправления и регулирующие органы;
- местные общественные организации;
- местное население.

Банк ведет активный диалог с местными сообществами и действует в таких направлениях, как ответственное финансирование, спонсорство и благотворительность.

Ответственное финансирование

«Весь 2008 год наш бизнес активно набирал обороты, мы наращивали кредитный портфель, внедряли новые продукты и сервисы, привлекали клиентов на расчетно-кассовое обслуживание. Экономический кризис внес некоторые коррективы в наши планы. Однако, принимая во внимание текущую ситуацию, мы можем сказать, что вполне довольны результатами минувшего года. Более того, благодаря достаточно диверсифицированному портфелю кредитов, выданных малым предприятиям, у МДМ-Банка есть очень хорошая возможность и в 2009 году столь же успешно сотрудничать с предпринимателями России, совместно развивая бизнес. Наши приоритеты остаются неизменными: мы стремимся выстраивать отношения с клиентами на взаимовыгодной и долгосрочной основе».

Андрей Кузнецов, начальник Департамента развития малого бизнеса МДМ-Банка

Поддержка малого бизнеса

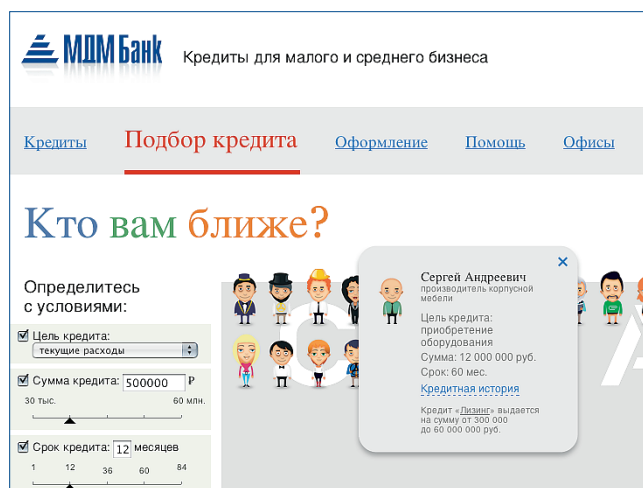
Сознавая, как важно в текущей экономической ситуации оказывать поддержку малому бизнесу, МДМ-Банк рассматривает эти предприятия как приоритетный клиентский сегмент. Для этого Банк модифицирует подходы к работе с заемщиками, разрабатывает новые сервисы, в том числе те, которые позволяют компаниям-клиентам снизить операционные расходы. Такой подход дает возможность подобрать максимально подходящие клиенту схемы финансирования.

Этому способствует и широкая линейка кредитов для малого бизнеса, которая включает десять кредитных продуктов, лизинг и факторинг. Среди этих продуктов есть как универсальные, в том числе беззалоговые кредиты, так и кредиты, специально разработанные для конкретных целей, задач и отраслей.

Банк придерживается гибкого подхода к обеспечению кредита, принимая в залог не только имущество компании, включая товары в обороте, но и личное имущество собственников бизнеса и третьих лиц. Кроме того, применяются схемы финансирования под залог приобретаемой недвижимости, оборудования, автотранспорта.

На кредитные средства МДМ-Банка малые предприятия могут закупить дополнительную партию товара, пополнить оборотные средства, взять в аренду или построить новые торговые площади, приобрести или модернизировать оборудование. Все это позволяет повысить производительность предприятия, выйти на новые рынки сбыта, а значит, расширить бизнес.

В работе с малым бизнесом МДМ-Банк использует специально разработанную систему скоринговой оценки кредитоспособности заемщика, которая позволяет в кратчайшие сроки определить максимальный кредитный лимит и тем самым сократить время принятия решения (от одного до семи дней в зависимости от сложности сделки). Использование современных кредитных технологий дает клиентам возможность получить кредит на сумму до 60 млн руб. на продолжительный (до семи лет) срок. Кроме того, для удобства клиентов предусмотрены различные формы предоставления кредитов и гибкие схемы их погашения. МДМ-Банк



делает все возможное, чтобы ставки и тарифы по кредитам для малого бизнеса были максимально конкурентоспособными и выгодными на рынке. За весь период действия Программы кредитования малого бизнеса, реализуемой МДМ-Банком с лета 2006 года, было выдано 14 120 кредитов на сумму свыше 34.5 млрд руб. По итогам 2008 года объем кредитного портфеля МДМ-Банка компаниям малого бизнеса достиг 15.7 млрд руб., а его прирост в 2008 году составил 55%.

МДМ-Банк использует разнообразные формы взаимодействия с представителями малого бизнеса. Для этой категории клиентов создан специальный раздел на корпоративном сайте Банка www.mdmбанк.ru/sme, где дается описание всех его продуктов и услуг. Кроме того, работает бесплатная (по России) круглосуточная информационная телефонная линия 8 800 333-0-800, проводятся информационные семинары для представителей малого бизнеса.

Клиенты МДМ-Банка, владельцы небольших компаний, имеют возможность самостоятельно подобрать наиболее выгодные и удобные кредитные продукты на специальном сайте www.kredit-na-delo.ru, созданном в 2007 году. Промо-сайт не только рассказывает о кредитных продуктах МДМ-Банка, но и является инструментом повышения финансовой грамотности посетителей сайта. Девиз промо-сайта – «Учитесь на чужих успехах!». Разобраться во всех тонкостях кредитования пользователям помо-

гают персонажи сайта – «информационный консультант» и «консультант по залогам». Другие персонажи сайта рассказывают свои «кредитные истории» в МДМ-Банке. Все это помогает потенциальным клиентам Банка выбрать правильный алгоритм действий для получения кредита. Посетители сайта имеют также возможность оставить свою заявку и задать вопрос в режиме онлайн.

Работа в сфере энергоэффективности. Специальный кредитный продукт «МДМ-Энергия»

Деятельность Банка не оказывает существенного прямого воздействия на окружающую среду. В то же время, в соответствии со Стратегией КСО, Банк уделяет внимание экологическим и социальным последствиям своего бизнеса. Примером такого подхода является **специальный кредитный продукт «МДМ-Энергия»**, созданный МДМ-Банком совместно с Международной финансовой корпорацией (IFC) и ориентированный на повышение энергоэффективности компаний малого бизнеса. С помощью целевого финансирования в рамках данного продукта предприятиям предоставляются не только традиционные виды кредитов, но и бесплатные консультации экспертов IFC и технических специалистов по энергоаудиту. Тем самым компания получает дополнительные рыночные преимущества, повышает свою рентабельность,



фактическую окупаемость бизнеса, а значит и конкурентоспособность. Проекты заемщиков, которые Банк рассматривает в качестве потенциальных объектов кредитования по программе «МДМ-Энергия», весьма разнообразны: это и модернизация систем освещения, тепло-, холодо- и водоснабжения, и установка мини-ТЭЦ, и энергосберегающее переоборудование зданий, и многое другое. Под залог вышеперечисленного оборудования предприниматели могут получить заем в размере от 3 до 60 млн руб. на срок до 7 лет. При этом эксперты по энергоаудиту оценивают потенциальный эффект от внедрения энергосберегающих технологий и рекомендуют оптимальные технические решения.

В рамках работы с продуктом «МДМ-Энергия» более 200 сотрудников прошли специальное обучение по теме «Выявление и оцен-

ка проектов в сфере энергоэффективности». Для продвижения продукта в течение всего 2008 года МДМ-Банк проводил в 30 городах России обучающие семинары, которые посетили более 600 руководителей компаний малого и среднего бизнеса. По состоянию на конец 2008 года были приняты решения о финансировании по этой программе 28 проектов на общую сумму 254.6 млн руб. Основные цели подобных мероприятий – повысить уровень финансовых знаний индивидуальных предпринимателей и руководителей небольших компаний путем проведения консультаций по вопросам энергосбережения; дать им возможность оценить энергозатраты собственных предприятий и выбрать способы оптимизации таких затрат.

Продукт «МДМ-Энергия» вносит реальный вклад в улучшение экологической и социальной ситуации в регионах, помогает

«Когда я обратился в МДМ-Банк за кредитом, в первую очередь мне нужно было получить финансирование в срок и на выгодных условиях. Я остался доволен грамотной работой менеджеров Банка. Мало того, я получил еще и профессиональную консультацию технических экспертов IFC. Я стараюсь вывести свой бизнес на новый уровень развития и очень рад тому, что могу не только сэкономить на расходах за электроэнергию, но и внести посильный вклад в улучшение экологии».

Алексей Тимофеев, директор
ООО ПКФ «Экологический ресурс»

решить проблемы энергодефицита, способствует развитию малого бизнеса, повышению конкурентоспособности российской экономики в целом.

- Модернизация оборудования с помощью кредитного продукта «МДМ-Энергия» позволит предприятиям сократить объем выбросов парниковых газов на 250 тыс. тонн CO₂-эквивалента за весь срок жизни проектов.
- За счет сокращения затрат на электроэнергию в рамках проектов, профинансированных МДМ-Банком, предприятия сэкономят более 100 млн руб. ежегодно.

Первый кредит «МДМ-Энергия» в размере 4,7 млн руб. получила екатеринбургская компания ООО ПКФ «Экологический ресурс». Средства были израсходованы на закупку новой производственной линии.

Акция «Экономь с умом!»

Продолжением деятельности Банка в сфере повышения энергоэффективности стала акция «Экономь с умом».



Цель акции – сократить операционные издержки компаний малого бизнеса без дополнительных инвестиций либо

с минимальными вложениями. Предприниматели, имеющие счет в МДМ-Банке, получили бесплатные консультации экспертов IFC и узнали, каким образом их компании смогут быстро и заметно снизить объемы энергопотребления. Все интересные вопросы клиенты Банка задавали в режиме онлайн. Для этого на Интернет-сайте Банка был создан **специальный форум** www.mdmbank.ru/sme, где клиенты-пользователи обсуждали с экспертами IFC и специалистами МДМ-Банка конкретные примеры реализации системы малозатратных и быстрокупаемых мероприятий, позволяющих повысить энергоэффективность компаний. Эксперты также оказывали помощь в поиске информации по энергосберегающим технологиям и оборудованию, давали оценку рисков и необходимые консультации.

Первые 25 участников форума получили подробные отчеты и рекомендации специалистов IFC по реализации малозатратных и быстрокупаемых мероприятий по снижению операционных издержек. Нескольким компаниям – самым активным участникам форума – был проведен бесплатный экспресс-энергоаудит.

Объекты и продукты с высокой социальной составляющей

Вклады «МДМ – Социальный» и «МДМ – Социальный пополняемый»

Во всех регионах присутствия МДМ-Банка были введены в действие новые вклады «МДМ – Социальный» и «МДМ – Социальный пополняемый», разработанные для особой целевой группы – людей пенсионного возраста. Новые вклады можно открыть в рублях, долларах США или евро на срок от шести месяцев до двух лет при предъявлении пенсионного удостоверения. Минимальный взнос – 3 тыс. руб., 100 долл. США или 100 евро. Процентные ставки по вкладам составляют от 12.25% до 15.50% в рублях, от 5.95% до 7.45% в долларах США и от 5.45% до 6.95% в евро*. Таким образом, разместив на депозите всего 3 тыс. руб., или 100 долл. США, или 100 евро вкладчики могут рассчитывать на процентные ставки, доступные при обычных условиях лишь клиентам, чьи суммы вкладов составляют 500 тыс. руб. или 25 тыс. долл. США. Кроме того, условия вклада «МДМ – Социальный пополняемый» предусматривают возможность внесения дополнительных взносов, что делает этот депозит особенно удобным и выгодным для вкладчиков-пенсионеров.

* По состоянию на 15.04.2009 г.

Строительство книжной типографии в Тверской области

МДМ-Банк стратегически нацелен на финансирование предприятий, отвечающих лучшим мировым стандартам по таким показателям, как организация бизнес-процессов, качество оборудования, квалификация менеджмента. Принимается во внимание и социальная значимость проектов. Так, в 2008 году МДМ-Банк принял решение финансировать строительство книжной типографии в Тверской области. Это крупнейший проект в книгоиздательском бизнесе за последние 20 лет. Типография будет выпускать до 69 млн экземпляров книг и брошюр, что составит порядка 8% российского книжного рынка; на полиграфическом производстве будет создано свыше 500 новых рабочих мест. Общий объем инвестиций в проект достигает 2.3 млрд руб., из них более 70% составляют средства МДМ-Банка, выделившего компании «Парето-принт» кредитную линию в размере около 1.7 млрд руб.

Типография, оснащенная современным оборудованием, обеспечивающим высокое качество, энергоэффективность и экологичность производства, создаст эффект импортозамещения и значительно сократит дефицит полиграфических мощностей в стране. Строительство типографии будет способствовать решению проблемы занятости молодежи Твери: с этой целью Московский государственный университет печати и лицей №12 г. Твери разработали специальную учебную программу. Слушатели курса будут проходить практику в новой типографии, а выпускники получат возможность реализовать свой профессио-

«За время нашего многолетнего сотрудничества МДМ-Банк зарекомендовал себя как надежный и ответственный партнер, всегда предлагающий удобные и интересные проекты».

Алексей Сисакян, директор Объединенного института ядерных исследований

нальный потенциал на современном полиграфическом производстве.

Строительство газовых котельных в Тверской области

В 2008 году МДМ-Банк принял участие в финансировании проекта по строительству сети модульных газовых котельных в районных центрах Тверской области. В настоящее время 15 из 16 запланированных по проекту котельных уже построены и работают. Сумма финансирования ООО «Гортепло», которое является оператором данного проекта, составила 100 млн руб.

Реализация этого проекта позволила заменить устаревшие и малоэффективные угольные котельные на современные газовые. Около 26 тыс. жителей городов и поселков Тверской области теперь круглогодично обеспечены стабильным теплоснабжением и горячей водой. Кроме того, ввод в строй нового оборудования позволил снизить эксплуатационные затраты и значительно сократить выбросы загрязняющих веществ в атмосферу. Согласно данным статистики, котельные установки на твердом топливе выбрасывают в атмосферу в 20 раз больше CO₂, чем газовые про-

мышленные котельные. Ущерб от вредных выбросов в атмосферу, который наносят окружающей среде небольшие котельные установки, в пять раз превышает ущерб от деятельности промышленных котельных и ТЭЦ. Другим не менее важным с точки зрения экологической безопасности фактором при использовании природного газа является уменьшение объема выбросов парниковых газов.

Финансирование деятельности Объединенного института ядерных исследований в Дубне

В 2008 году МДМ-Банк выдал кредит на сумму 245 млн руб. Объединенному институту ядерных исследований в Дубне (ОИЯИ). Институт является всемирно известным научным центром, в деятельности которого успешно сочетаются фундаментальные исследования (как теоретические, так и экспериментальные), разработка и применение новейших технологий, а также развитие университетского образования.

МДМ-Банк и ОИЯИ сотрудничают уже более семи лет и за это время реализовали целый ряд совместных проектов, направленных на развитие российской науки. Кредит МДМ-Банка предназначен для финансирования текущей научной деятельности Института, в том числе на выплату заработной платы сотрудникам. При проведении оценки заемщика эксперты Банка квалифицировали экологический риск как низкий. Кредитуемая деятельность не связана с производством; используемые научно-технические установки еще на

стадии сооружения в обязательном порядке оснащаются специальными устройствами, предотвращающими опасность нанесения ущерба здоровью граждан и окружающей среде.

Кроме того, МДМ-Банк выделяет средства на поддержку мероприятий научного и социального характера, проводимых ОИЯИ. Сумма спонсорской помощи в 2008 году составила 400 тыс. руб. Эти средства были использованы для организации международного семинара, посвященного 100-летию всемирно известного русского физика, Нобелевского лауреата И. М. Франка, а также на празднование 50-летия Дома ученых ОИЯИ.

Участие в развитии Юга России

МДМ-Банк в партнерстве с ВТБ и Банком «Уралсиб» в качестве якорного инвестора принял участие в создании закрытого паевого инвестиционного фонда «Развитие Юга России» с капиталом в размере около 60 млн долл. США. Фонд, созданный при содействии Национального агентства прямых инвестиций, является пилотным проектом по повышению привлекательности вложений в экономику российского Юга и развитию механизмов частно-государственного партнерства в Южном федеральном округе.

Помимо вложения в строительство объектов жилой и коммерческой недвижимости, средства Фонда будут использованы для инвестирования в проекты создания производственных предприятий строительной и в инфраструктурные проекты. В 2008 году инвестиционный порт-

фель Фонда, который составил 1.8 млрд руб., включал четыре девелоперских проекта по строительству жилья в Краснодаре, Астрахани, Ростове-на-Дону и Волгограде. Общая площадь девелоперских проектов составила 34 тыс. квадратных метров жилья. В рамках инфраструктурного проекта Фонд принимает участие в развитии бизнеса ООО «Дноуглубительная компания «КаспТрансФорм»», которое является лидером на рынке дноуглубительных работ в бассейнах Каспийского и Азовского морей. Приобретенное на средства Фонда оборудование способствует обновлению основных фондов компании, что позволяет расширять долю рынка, осваивать новейшие технологии, минимизировать издержки при выполнении дноуглубительных работ и формировать долгосрочный портфель заказов.

Программы в области корпоративной социальной ответственности

Программы и проекты МДМ-Банка в области КСО в 2008 году в цифрах и фактах:

На реализацию программ в области КСО в 2008 году был направлен 1% от чистой прибыли Банка за 2007 год.

Программа «Образование»: более 60 преподавателей и студентов в семи ведущих российских вузах получили именные гранты и стипендии МДМ-Банка.

Программа «Культура»: в 11 городах России состоялось 14 концертов классической музыки, которые посетили более 18 тыс. зрителей.

Программа «Финансовая грамотность»: в шести городах России проведено 83 бесплатных семинара; их участниками стали более 2 тыс. человек.

Акция «Доноры – детям»: в акции приняли участие 80 сотрудников Банка, собрано 35 литров крови, на лечение детей, больных раком крови, передано более 60 тыс. руб., в первый же день акции спасена жизнь маленького ребенка.

Программа «Благотворительность вместо сувениров»: на лечение детей-сирот направлено 50 тыс. долл. США.

Принятие Стратегии корпоративной социальной ответственности летом 2007 года ознаменовало для МДМ-Банка утверждение системного подхода в этой сфере. На протяжении всей своей 15-летней истории МДМ-Банк принимал участие в различных культурных, экологических и благотворительных проектах, но с принятием Стратегии КСО развитие бизнеса было напрямую увязано с потребностями населения регионов присутствия. В качестве приоритетов были определены ответственность Банка за оказание качественных финансовых услуг, за обеспечение свободного и удобного доступа к ним. Помимо этого, в сферу своей ответственности Банк включил такие направления, как развитие системы высшего образования, сохранение

традиций классической музыкальной культуры. В 2008 году, после одобрения Советом директоров, МДМ-Банк начал реализацию в 11 городах России, где расположены филиалы Банка, трех крупных долгосрочных программ в сфере КСО: «Культура» (под брендом «Мелодий дивных мир»), «Образование» (под брендом «Мир деловой молодежи») и «Финансовая грамотность». В 2009 году планирует распространить действие этих программ и на некоторые другие регионы страны.

«Хочу выразить восхищение прекрасным совместным проектом и концертами с МДМ-Банком! Как замечательно, что в наше непростое время еще есть компании, которым небезразлична судьба российской культуры!»

Юрий Башмет, художественный руководитель и главный дирижер Государственного симфонического оркестра «Новая Россия»

Культура. Программа «Мелодий дивных мир»

География 2008 года

Владивосток, Воронеж, Екатеринбург, Иркутск, Красноярск, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Пенза, Ростов-на-Дону, Хабаровск.

Бюджет программы в 2008 году
26.7 млн руб.

Поддержка музыкальной культуры определена руководством МДМ-Банка как один из приоритетов его деятельности в сфере КСО. В феврале 2008 года Совет директоров утвердил долгосрочную программу «Мелодий дивных мир»: она рассчитана на пять лет и предусматривает проведение серии концертов российских и зарубежных исполнителей классической музыки в крупных городах России.

Задачи программы «Мелодий дивных мир»:

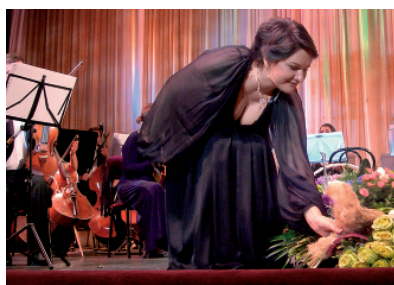
- сохранение и приумножение традиций отечественного и мирового музыкального искусства;

- обеспечение жителям российских регионов доступа к наивысшим достижениям в области классической музыки;

- финансовая поддержка региональных учреждений культуры (музыкальных театров, филармоний и т. д.) путем благотворительных пожертвований.

В 2008 году МДМ-Банк организовал в 11 крупных городах по всей России 14 концертов лучших российских музыкантов: легендарного скрипача и дирижера Владимира Спивакова, прославленного дирижера и альтиста Юрия Башмета, выдающихся скрипачей Гидона Кремера и Вадима Репина, дирижера и виолончелиста с мировым именем Александра Рудина, «баритона века» Дмитрия Хворостовского, «золотого сопрано» Хиблы Герзмавы, а также старейшего российского струнного квартета – Государственного квартета им. Бородина. Выступления знаменитых артистов посетили более 18 тыс. человек. Кроме того, МДМ-Банк выделял благотворительные пожертвования региональным учреждениям культуры, в числе прочего на покупку музыкальных инструментов и техническое оснащение концертных залов.

Особым направлением программ Банка в сфере музыкальной культуры стала поддержка Мариинского театра. В частности, МДМ-Банк выступил официальным партнером при проведении Пасхального фестиваля и стал одним из спонсоров юбилейного 225-го сезона знаменитой Мариинки. В 2009 году МДМ-Банк продолжит развитие собственных программ в области музыкальной культуры.





Образование. Программа «Мир деловой молодежи»

География 2008 года

Владивосток, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Санкт-Петербург, Хабаровск.

Бюджет программы в 2008 году

8.4 млн руб.

Поддержка МДМ-Банком проектов в сфере высшего образования, в том числе долгосрочное партнерство с лучшими российскими вузами – одно из основных направлений Стратегии КСО. Долгосрочная образовательная программа МДМ-Банка, получившая название «Мир деловой молодежи», предусматривает осуществление целого ряда совместных проектов с вузами-партнерами в следующих областях: повышение квалификации преподавателей экономических и финансовых факультетов; разработка качественных современных учебных курсов; финансовая и экспертная поддержка успешных и активных студентов.

Инициативу Банка поддержали ведущие вузы России – Санкт-Петербургский государственный университет, Уральский государственный университет им. А. М. Горького, Новосибирский государственный университет, Нижегородский государственный университет им. Н. И. Лобачевского, Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Тихоокеанский государственный экономический университет, Хабаровская государственная академия экономики и права. Со всеми этими учебными заведениями в 2008 году Банк заключил стратегические соглашения о партнерстве.

Повышение квалификации преподавателей

В 2008 году 12 лучших преподавателей вузов-партнеров МДМ-Банка прошли открытый конкурс и приняли участие в программе Бизнес-школы Стокгольмского университета по обмену опытом в сфере банковского дела. Программа была специально организована Бизнес-школой по инициативе МДМ-Банка. За время обучения участники программы ознакомились с современными международными учебно-методическими стандартами,

«Повышение уровня банковского образования – это далеко не узкая проблема банков, и в МДМ-Банке это хорошо понимают. Наличие в стране высоких профессионалов банковского дела – залог сильной финансовой системы государства, его устойчивости, а значит и уверенности граждан в своих сбережениях».

Василий Солодков, директор Банковского института Государственного университета – Высшей школы экономики

обменялись опытом и обсудили актуальные финансово-экономические вопросы с ведущими профессорами Бизнес-школы. Кроме того, им был предоставлен онлайн-доступ к библиотечному фонду, а наиболее ценные учебники они получили в дар. По окончании курса был проведен опрос среди преподавателей, которые отметили, что обмен опытом с европейскими специалистами поможет им сделать качественный шаг в преподавании экономических и финансовых дисциплин и будет способствовать внедрению в учебный процесс самых современных подходов. Еще одним позитивным результатом программы обмена стало то, что ее участники ощутили себя единой командой, заложили основы тесных межвузовских связей на перспективу.

Все преподаватели, прошедшие программу обмена, вовлечены в новый совместный проект МДМ-Банка и вузов-партнеров – разработку современного учебного курса по банковскому делу. В 2008 году они получили 12 грантов от МДМ-Банка: каждый участник проекта разрабатывает один учебно-методический комплекс по определенной

теме, в результате будет создано 12 УМК, объединенных в полноценный учебный курс, готовый для включения в учебный план финансовых (экономических) факультетов вузов-партнеров. Проект планируется завершить в мае 2009 года, а его куратором является Банковский институт Государственного университета – Высшей школы экономики.

Стипендиальная программа

Стипендиальная программа МДМ-Банка предполагает учреждение именных стипендий и проведение открытых конкурсов среди студентов, обучающихся на экономических и финансовых факультетах ведущих региональных вузов России. Цели программы – стимулирование учебной, научной и практической деятельности талантливых и перспективных российских студентов, а также создание благоприятных условий для подготовки высококвалифицированных специалистов финансовой и банковской сферы. Конкурсы проводятся ежегодно, к ним допускаются студенты 2–5 курсов экономических и финансовых факультетов. Претенденты на именные стипендии проходят два этапа конкурсного отбора. Помимо хорошей академической успеваемости решающим фактором при определении победителей является их участие в научно-практических исследованиях в сфере финансовой и банковской деятельности. Первые открытые конкурсы на получение именных стипендий МДМ-Банка прошли в сентябре 2008 года одновременно в семи региональных вузах-партнерах. На победу претендовали более 150 студентов профильных факультетов, 49 из них стали стипендиатами МДМ-Банка. В течение

«Благодаря поддержке МДМ-Банка, я получила прекрасную возможность участвовать в ряде конференций в других регионах, поделиться опытом и результатами моей работы с коллегами».

Екатерина Затонова, студентка 4-го курса экономического факультета Санкт-Петербургского государственного университета

ние 2008–2009 учебного года ежемесячно им выплачиваются стипендии в размере от 2.7 тыс. до 5 тыс. руб., в зависимости от курса обучения. В 2009 году планируется расширить географию реализации данной программы. Открытые конкурсы пройдут в ведущих государственных вузах таких российских городов, как Волгоград, Ставрополь, Воронеж, Челябинск, Красноярск, Самара.

Финансовая грамотность

География 2008 года

Владивосток, Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Хабаровск.

Бюджет программы в 2008 году

2 млн руб.

Последовательно реализуя Стратегию корпоративной социальной ответственности и стремясь внести свой вклад в повышение благосостояния общества и устойчивое развитие российских регионов, МДМ-Банк в начале 2008 года приступил к выполнению образовательной программы «Управление личными финансами». Ее цель состоит в том, чтобы повысить уровень финансовой

грамотности россиян. Программа предусматривает проведение бесплатных семинаров по управлению личными финансами для жителей российских регионов, в том числе для представителей малого бизнеса, а также разработку специального учебного курса по финансовой грамотности для школьников.

Курс «Управление личными финансами» подготовлен МДМ-Банком совместно с Институтом независимых финансовых и инвестиционных советников (ИНФИС). Он охватывает такие темы, как банковские услуги, ценные бумаги, методика подбора инвестиций, пенсионное обеспечение, страховая защита, основы управления личными финансами, практика составления личного финансового плана, налогообложение физических лиц.

Партнерами Банка по реализации программы «Финансовая грамотность» стали ведущие региональные вузы страны, уже заключившие с ним стратегические соглашения о партнерстве в рамках программы «Мир деловой молодежи». МДМ-Банк и ИНФИС разработали серию учебных курсов, провели тренинги для 20 преподавателей региональных вузов по методикам обучения граждан основам финансовой грамотности, а также тренинги для сотрудников МДМ-Банка, организовали циклы семинаров по управлению личными финансами для населения.

Первый семинар из цикла «Управление личными финансами» состоялся 27 сентября 2008 года в Екатеринбурге, а затем аналогичные мероприятия прошли в Ростове-на-Дону, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Владивостоке и Хабаровске.



«Я прослушал несколько тем курсов управления личными финансами. Всегда считал себя достаточно подкованным в этих вопросах, но на этих курсах открыл для себя много нового и узнал некоторые тонкости банковских и страховых услуг, которые ранее были не очевидны. Особенно интересной для меня оказалась тема налогообложения физических лиц. Не скрою, что после окончания данных курсов я выбрал МДМ-Банк в качестве делового партнера и собираюсь открыть здесь металлический счет».

Алексей Кочуров, предприниматель,
Екатеринбург

Каждую неделю семинары посещало около 50 человек. Занятия проводили высококвалифицированные преподаватели партнерских вузов, а специалисты МДМ-Банка оказывали им поддержку, рассматривая с участниками семинаров конкретные вопросы из банковской практики.

Всего в 2008 году в этих городах, являющихся центрами пяти федеральных округов России, состоялось 83 бесплатных образовательных семинара МДМ-Банка «Управление личными финансами». Их слушателями стали более 2000 человек. В 2009 году МДМ-Банк продолжит реализацию программы «Финансовая грамотность» уже в 12 российских городах. Помимо вышеперечисленных городов, семинары «Управление личными финансами» пройдут в Волгограде, Воронеже, Красноярске, Самаре, Санкт-Петербурге, Ставрополе, Челябинске.

В 2008 году совместно с Ростовским государственным экономическим университетом была начата подготовка курса по финансовой грамотности для представителей малого бизнеса. Осенью 2008 года в Екатеринбурге был запущен пилотный проект «Финансовая грамотность в школе», в рамках которого уже начата разработка курса финансовой грамотности для школьников.

МДМ-БАНК ОТ ВСЕЙ ДУШИ ПОЗДРАВЛЯЕТ ВАС С НОВЫМ ГОДОМ!

Мы рады, что вы являетесь партнером и другом МДМ-Банка.

Мы верим, что в 2009 году нас ждут новые интересные проекты, события и встречи.

Мы также хотим разделить волшебство новогодних праздников с теми, кто в нем по-настоящему нуждается. Поэтому мы решили присоединиться к инициативе «Благотворительность вместо сувениров» и перечислить средства, предназначенные для закупки новогодних корпоративных сувениров, в благотворительный фонд «Детские сердца» на оплату дорогостоящего лечения детям с врожденным пороком сердца.

Ведь здоровье ребенка — это самое ценное, что только может быть в жизни.

Здоровья, тепла и радости вам и вашим близким!

С наилучшими пожеланиями,
Ваш МДМ-Банк



Рисунок пятилетней Арины Ковальчук из Иркутска стал поздравительной открыткой, которую получили друзья, партнеры и клиенты МДМ-Банка в канун Нового 2008 года. Тяжелый диагноз – врожденный порок сердца, – который врачи поставили Арине, требовал расходов на операцию и дорогостоящее лечение. Необходимые средства для этого предоставил благотворительный общественный фонд помощи детям с врожденными заболеваниями сердца «Детские сердца», который был выбран большинством сотрудников Банка в качестве благополучателя в рамках программы «Благотворительность вместо сувениров». Сейчас Арина уже здорова, она мечтает поскорее вырасти и пойти в школу.



Благотворительность

Стратегия корпоративной социальной ответственности, утвержденная Советом директоров МДМ-Банка в июле 2007 года, стала фундаментом и для всей его благотворительной деятельности. В соответствии со Стратегией, благотворительная деятельность МДМ-Банка организована на принципах добровольного и безвозмездного участия, ведется на системной основе, строго в рамках действующего законодательства РФ и имеет целевой характер.

Инициатива «Благотворительность вместо сувениров»

Известно, что во всем мире огромные средства затрачиваются на закупку, доставку и складирование бизнес-сувениров. В то же время множеству обычных людей требуется финансовая поддержка. В середине 2008 года МДМ-Банк принял решение присоединиться к инициативе «Благотворительность вместо сувениров». Инициатива объединяет компании, готовые перенаправить свои подарочные бюджеты на помощь самым незащищенным – сиротам, инвалидам, тяжелобольным детям, беспризорным и пожилым людям. Вместо того чтобы рассылать большинству клиентов и партнеров новогодние подарки, Банк перечисляет выделенные на это деньги конкретному адресату благотворительной помощи, которого выбирают все сотрудники путем открытого голосования. В 2008 году таким адресатом стал Региональный благотворительный

общественный фонд помощи детям с врожденными заболеваниями сердца «Детские сердца». В общей сложности в 2008 году МДМ-Банку удалось передать в адрес инициативы около 50 тыс. долл. США.

Донорская акция

В ноябре 2008 года МДМ-Банк впервые принял участие в благотворительной донорской акции, организованной совместно с благотворительным фондом «Подари жизнь» и инициативной группой «Доноры детям». 6 и 7 ноября 2008 года около 80 сотрудников двух московских офисов МДМ-Банка сдали кровь для детей из Российской детской клинической больницы. Сотрудники ростовского офиса прислали для РДКБ несколько коробок творческих наборов, раскрасок, альбомов и занимательных игрушек. Сотрудники Банка передали также 62 тыс. руб. на нужды 16-го онкологического отделения РДКБ и на оплату лучевой терапии для маленькой пациентки отделения Оли Жихаревой.

Ежегодная поддержка ветеранов Великой Отечественной войны

МДМ-Банк ежегодно оказывает финансовую поддержку Совету ветеранов территориальной общины «Гончарная Слобода» г. Москвы. Так, в канун майских праздников 2008 года Совету ветеранов было выделено 50 тыс. руб.

Внутренняя социальная политика и корпоративная культура

Управление человеческими ресурсами

Развитие корпоративной культуры и системы внутренних коммуникаций

Управление человеческими ресурсами

Персонал МДМ-Банка играет ключевую роль в обслуживании клиентов и предоставлении продуктов и услуг Банка на рынке. Инвестируя средства в корпоративную культуру и улучшение профессиональных навыков своих сотрудников, Банк создает себе сильнейшее конкурентное преимущество на рынке банковских услуг. Именно поэтому **персонал является одним из приоритетов стратегии Банка в области КСО.**

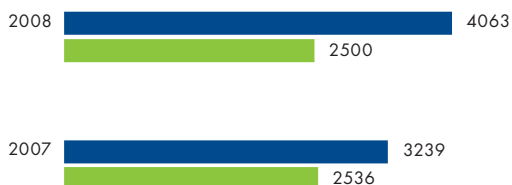
В рамках Стратегии КСО учитываются инициативы Банка в области управления персоналом, в том числе:

- развитие корпоративной культуры;
- повышение привлекательности Банка как работодателя;
- профессиональное развитие и карьерные возможности сотрудников Банка.

Другие вопросы развития персонала регламентирует «Стратегия в области управления человеческими ресурсами на 2008–2012 годы», принятая в рамках внутрибанковской «Программы ускорения» в декабре 2007 года. Эта стратегия является одной из важнейших составляющих общей бизнес-стратегии Банка и направлена:

Численность персонала

■ Головной банк
■ Региональная сеть



- на эффективное управление ресурсами и талантами;
- на управление лояльностью сотрудников;
- на развитие системы мотивации;
- на оптимизацию администрирования кадровых процессов.

По состоянию на конец 2008 года общая численность персонала МДМ-Банка (сотрудников Головного офиса и региональных подразделений), составила 6563 человека. Рост численности персонала по сравнению с аналогичным периодом прошлого года составил 14%, что было вызвано активным развитием филиальной сети. Незначительно (на 6%) вырос уровень текучести персонала. В целом уровень текучести кадров (35.5%), зафиксированный в 2008 году, отражает общую тенденцию, характерную для финансового сектора, который вследствие высокого спроса на квалифицированный персонал относится к числу отраслей с высокой мобильностью сотрудников.

Специфика бизнеса предъявляет высокие требования к уровню образования сотрудников. 82% от общего числа работников Банка имеют высшее образование, из них 6% – дополнительно к высшему – послевузовское образование.

Возраст более половины (52%) сотрудников Банка не превышает 30 лет, работники в возрасте от 30 до 50 лет составляют 42%. Гендерный состав характеризуется более чем двукратным (68%) превышением числа женщин по сравнению с мужчинами. Профессионализм и целеустремленность позволяют женщинам занимать ответственные посты. При этом по ряду должностей количество женщин является преобладающим: так, женщины занимают десять из

семнадцати мест в категории «директор»; 38 из 43 мест в категории «главный бухгалтер». В 2008 году одну из позиций в Правлении Банка также занимала женщина.

В 2008 году нормативная база, регламентирующая работу с персоналом, была доработана в соответствии с актуальными бизнес-задачами Банка и принципами, отражающими лучшие мировые практики по управлению человеческими ресурсами. Равные возможности, справедливость и прозрачность оценки являются основополагающими принципами при приеме на работу, оценке результатов труда, увольнении сотрудников. Принципы работы с персональными данными сотрудника, обеспечивающие его права на защиту этой информации, были формально закреплены в Положении о работе с персональными данными работников.

В 2008 году в полной мере заработала **система мотивации**, ориентированная не только на индивидуальный результат сотрудника,

Уровень образования сотрудников



но и на достижения команды в целом. Департамент по работе с персоналом и подразделения, осуществляющие бизнес-процессы, провели комплекс мероприятий, нацеленных на то, чтобы непосредственным образом связать вознаграждение работника с конкретными результатами его деятельности. При разработке инструментов мотивации персонала учитывалась специфика деятельности различных подразделений, что позволило верно расставить приоритеты работы сотрудников. Совместно с Блоком корпоративных отношений была проведена большая работа по разъяснению и доведению до сведения всех сотрудников принципов вознаграждения.

Банк оплачивает своим сотрудникам все предусмотренные трудовым законодательством льготы и выплаты, а также оказывает поддержку в ситуациях, существенно влияющих на материальное положение работников. Материальная помощь оказывается в случае тяжелой болезни работника Банка, смерти его близких родственников и при иных обстоятельствах, таких как стихийное бедствие, пожар или хищение имущества. Материальная помощь оказывается также близким родственникам умершего работника Банка.

В 2008 году расходы на материальную поддержку персонала составили 6.5 млн руб., что на 36% больше, чем в предыдущем году. Основная часть этой суммы пришлась на выплаты сотрудникам филиалов. Кроме того, Банк производил доплаты к выплачиваемому пособию по временной нетрудоспособности до фактического оклада работника за период нетрудоспособности до 10 рабочих дней в календарном году. При выплате пособия по беременности и родам Банк также

производил доплату до фактического оклада работника.

Обеспечение максимально безболезненной смены работы для сотрудников в случае их увольнения является основным принципом Банка в сфере сокращения рабочих мест. Сотрудники Департамента по работе с персоналом стараются обеспечивать внутренним кандидатам приоритетное право при замещении вакантных позиций, консультируют сотрудников по вопросам эффективного поиска работы.

Обучение и тренинги

Банковская сфера является высококонкурентной и быстро меняющейся отраслью, где качество сервиса зачастую является для клиента решающим и единственным фактором при выборе банка-партнера. В 2008 году в МДМ-Банке стартовала **программа внутрикорпоративного обучения сотрудников, направленная на развитие у них навыков**, необходимых для эффективной работы в условиях динамично меняющегося рынка. Инвестиции в обучение и развитие персонала в 2008 году стали одной из приоритетных задач Департамента по работе с персоналом. Если в 2007 году внешние обучающие мероприятия посетили 450 сотрудников Головного офиса, то в 2008-м – практически вдвое больше, 887 человек. С апреля по декабрь 2008 года во внутрикорпоративных тренингах, разработанных специалистами Управления по обучению и развитию совместно с бизнес-подразделениями Банка, приняли участие 2662 человека, в том числе сотрудники региональных банков.



Программа развития управленческих кадров

Руководство МДМ-Банка уделяет большое внимание профессиональному совершенствованию менеджмента компании, а также укреплению духа лидерства и корпоративной культуры, улучшению коммуникаций между подразделениями.

В 2008 году была успешно завершена программа развития управленческих кадров, стартовавшая в 2007 году. В рамках

этой программы 27 топ-менеджеров Банка приняли участие в специально разработанном для МДМ-Банка обучающем курсе Европейского института делового администрирования (INSEAD). В период с марта по июль 2008 года они изучали наиболее актуальные вопросы менеджмента и банковского дела. Занятия были организованы в виде четырех модулей продолжительностью три дня каждый, по окончании курса его участники защищали разработанные ими проекты. В ходе обучения рассматривались такие темы, как управление активами

и пассивами, ориентация на запросы клиента, построение организационной структуры компании, развитие карьеры и система поощрений, качество сервиса и лидерство в области информационных технологий.

В сентябре 2008 года был организован двухдневный тренинг «Лидер МДМ-Банка», в нем приняло участие около 300 человек. Топ-менеджеры Банка, обучавшиеся по программе INSEAD, рассказали специалистам высшего и среднего управленческого звена о лучших мировых методиках и практиках ведения банковского бизнеса, а также высказали свои предложения об улучшении организации управления в Банке. В течение первого дня в рабочих группах обсуждались такие темы, как повышение эффективности труда, совершенствование банковских продуктов, создание клиенто-ориентированной корпоративной культуры, совершенствование структуры Банка, организация системы материальной и нематериальной мотивации сотрудников. Во второй день тренинга менеджеры Банка приняли активное участие в спортивно-командных соревнованиях, главной целью которых было укрепление командного духа.

Программа лидерства для руководителей среднего звена и директоров филиалов стала важным шагом на пути создания команды лидеров Банка, которая будет формировать банковскую культуру и направлять коллектив на достижение общих целей и задач.

Кроме того, летом 2008 года в Банке были организованы **тренинги по внутренним и внешним коммуникациям**. Руководство Банка понимает, что коммуникации являются важнейшей частью управленческо-

го процесса. Задача в том, чтобы каждый руководитель, как в Голодном офисе, так и на местах, был настоящим авторитетом для сотрудников и достойно представлял компанию перед внешней аудиторией. Более 170 руководителей высшего и среднего звена приняли участие в тренингах, где были рассмотрены такие темы, как стратегическая роль коммуникаций в бизнес-процессах и реализации стоящих перед Банком целей, инструменты и навыки, применяемые в коммуникациях, состояние коммуникаций в Банке и задачи по их совершенствованию. Согласно проведенному опросу, позитивную оценку тренингам дали 93.2% участников.

Развитие корпоративной культуры и системы внутренних коммуникаций

Руководство Банка убеждено: решить стоящие перед Банком задачи будет невозможно, если не создать единое информационное пространство, не наладить эффективный обмен информацией между сотрудниками, а также между сотрудниками и руководством. Важно, чтобы в этом регулярном диалоге участвовали все работники, независимо от того, в каком регионе они находятся.

Коммуникационный аудит

В начале 2008 года Управление внутренних коммуникаций провело исследование уровня корпоративной культуры и каналов коммуникаций. В опросе приняли участие сотрудники 80 подразделений Банка во всех регионах присутствия. Данные, полученные в ходе этого исследования, позволили оценить текущее состояние вопроса и наметить основные направления для развития внутренних коммуникаций на ближайший год. Планируется сделать подобное исследование ежегодным.

Каналы обратной связи с сотрудниками

Для интеграции сотрудников в единую информационную среду в МДМ-Банке действует Интранет-сайт. Как показали итоги коммуникационного аудита, Интранет-сайт является основным источником получения информации о Банке для 40% сотрудников. Именно поэтому при формировании коммуникационной политики Банка на 2008 год этому инструменту было уделено существенное внимание. Началась разработка новой версии Интранет-сайта, которая обеспечивает:

- информационное сопровождение бизнеса и корпоративные коммуникации;
- рабочее пространство для каждого подразделения, группы и сотрудника;
- систему накопления и управления знаниями;
- информационную безопасность.

Интранет предоставляет доступ к страницам подразделений и рабочих групп, к внутрибанковской системе работы с заявками, интегрирован с внутренней системой управления документами. С его помощью сотрудники получили новые возможности для общения, такие как форумы, опросы, доска объявлений, онлайн-конференции. В Интранете также публикуются новости, статьи и интервью руководства и сотрудников Банка. Так, в рамках программы антикризисных коммуникаций была организована серия интервью с топ-менеджерами Банка, в которых они отвечали на вопросы сотрудников. Регулярно публикуются комментарии руководства, освещающие текущую ситуацию, выходит еженедельный дайджест событий, происходящих в Банке.

Окончательный переход всех пользователей на новую версию Интранет-сайта запланирован на второй квартал 2009 года.

Одним из инструментов прямого диалога между руководством Банка и персоналом является «горячая линия», действующая с декабря 2007 года. Ее цель – обеспечить обратную связь тем сотрудникам, которые хотят получить практическую помощь и поддержку в вопросах, связанных с их работой в Банке. В 2008 году на «горячую линию» поступил 161 звонок. 60% обращений носили справочный характер, 14% – содержали информацию о качестве работы подразделений Банка,

16% – касались вопросов кадровой работы и административно-хозяйственной деятельности. В 10% случаев сотрудники обращались на «горячую линию» с предложениями по совершенствованию бизнес-процессов, продуктов и услуг Банка, улучшению качества работы филиалов и банкоматов, повышению безопасности бизнеса, а также за консультациями по вопросам делового этикета (поведения и переписки).

Кроме того, работники могут задать все интересующие их вопросы по электронной почте и получить оперативные ответы, используя специальный почтовый ящик Ask. Всего с момента создания почтового ящика в октябре 2007 года до 31 декабря 2008 года по этому каналу связи было получено 124 обращения, а также 87 ответов на конкурс по истории Банка.

С конца 2007 года в Банке практикуется проведение онлайн-опроса сотрудников после каждого важного мероприятия. Это позволяет их участникам честно и открыто высказать свое мнение о таких событиях, а руководству – учесть недочеты и пожелания. Например, по итогам опроса, посвященного корпоративным мероприятиям и тренингам, были улучшены их формат и содержание.

Программа внедрения Миссии, концепции и ценностей МДМ-Банка

Миссия, концепция и ценности МДМ-Банка (МКЦ) разрабатывались в процессе непрерывного диалога акционеров, членов Совета директоров, Правления и Основного управленческого совета Банка в формате

мозговых штурмов. Утвержденный вариант формулировок был представлен руководителям среднего звена (членам Расширенного управленческого совета), перед которыми поставили задачу донести эту информацию до своих подчиненных.

В марте 2008 года состоялись поездки членов Правления и руководителей ключевых подразделений в Региональные банки, где прошли презентации МКЦ для руководителей филиалов. Всего в этих встречах приняли участие 258 руководителей из 43 городов.

Внутренняя политика МДМ-Банка направлена на то, чтобы его Миссия и ценности из официальной программы, записанной на бумаге, стали реальным руководством к действию для сотрудников Банка. В 2008 году в Голодном офисе и всех представительствах Банка в регионах происходило внедрение МКЦ. В рамках этой программы были проведены следующие мероприятия:

- На Интранет-сайте опубликованы разъясняющие статьи «Что такое корпоративная Миссия» и «На что нас ориентирует наша Миссия», а также интервью с руководством Банка, посвященные Миссии, концепции и ценностям.
- Вводный курс для новых сотрудников дополнен специальным разделом, разъясняющим, что такое МКЦ.
- В программу тренингов для продавцов услуг Банка включены модули о Миссии, концепции и ценностях, в соответствии с которыми сотрудники должны выстраивать свое поведение.

- Проведен конкурс «Истории успеха» – конкурс историй из жизни Банка, написанных его сотрудниками. Участникам было предложено выбрать одну из двух тем: «Как мы воплощаем Миссию и ценности в нашей работе» и «Как ценности компании помогли мне добиться успеха». Всего на конкурс поступило 26 работ, в которых сотрудники Банка из разных регионов рассказывали о тех достижениях, которых им и их коллегам удалось добиться в работе, о нестандартных способах решения самых насущных проблем. Все эти истории (одна из них – в стихах!) были опубликованы на внутреннем Интранет-сайте, а победители конкурса получили призы – книги из серии «Лучшая деловая литература».

- Чтобы акцентировать внимание сотрудников на том, как важно предоставлять клиентам Банка самые высококачественные финансовые услуги и работать в соответствии с Миссией, концепцией и ценностями МДМ-Банка, были организованы Конкурсы профессионального мастерства. В Банке «Центр» прошли конкурсы по номинациям: «Лидер по депозитам», «Самый АКТИВный менеджер», «Лучший дополнительный офис по обслуживанию юридических лиц» и «Лучший дополнительный офис по обслуживанию физических лиц», а в Северо-Западном Банке – «Лучший сотрудник месяца» и «Депозитный марафон». В этих конкурсах приняли активное участие операционисты, клиентские менеджеры, сотрудники корпоративно-инвестиционного и розничного блоков, а также подразделений, курирующих работу с компаниями малого и среднего бизнеса. Промежуточные итоги соревнования регулярно освещались в Интранете. Победители по каждой номинации были торжественно награждены в конце года.

Стратегические сессии

В октябре–ноябре 2008 года в рамках программы антикризисных мероприятий во всех подразделениях и филиалах Банка прошли стратегические сессии. Их участники, сотрудники всех уровней, предложили разнообразные варианты решения актуальных задач бизнеса. Многие из этих идей успешно внедрены. В частности, был введен в действие новый мультивалютный вклад, реализована инициатива по продвижению услуг Банка и привлечению депозитов силами каждого его работника. Был разработан целый комплекс мер по снижению издержек, проведена внутренняя маркетинговая компания «Я люблю МДМ».

В ходе акции «Личный пример», идея которой также была выдвинута на стратегических сессиях, топ-менеджеры Банка выезжали в дополнительные офисы, где совместно с сотрудниками обслуживали клиентов. Непосредственное общение позволило руководству Банка донести до работников фронт-офиса всю необходимую информацию о развитии Банка в условиях кризиса на мировых рынках, а сотрудникам – напрямую задать топ-менеджерам все волнующие их вопросы. Со своей стороны, сотрудники выдвинули несколько новых идей о развитии Банка. Далее на заседаниях Правления топ-менеджеры обсуждали ситуации, свидетелями которых они стали во время проведения акции, определяли возможности улучшить работу фронт-офиса, а также давали рекомендации розничному блоку.



Серия корпоративных мероприятий «Расту вместе с Банком»

В 2008 году под девизом «Расту вместе с Банком» состоялась серия мероприятий, посвященных 15-летию МДМ-Банка.

К этому событию были приурочены концерты звезд классической музыки, состоявшие-

ся в 11 городах России в рамках программы «Мелодий дивных мир».

В декабре на Инtranет-сайте были размещены блиц-интервью с теми сотрудниками МДМ-Банка, которые работают в нем со дня его основания, статьи о старейших региональных филиалах, многочисленные поздравления партнеров и клиентов.

За неделю до события была создана специальная страница, на которой любой сотрудник мог лично поздравить Банк и коллег с праздником.

17 декабря, в официальный день рождения МДМ-Банка, в честь старейших сотрудников Банка был организован праздничный обед, в котором также приняли участие Председатель и все члены Правления.

Торжественное празднование юбилея МДМ-Банка состоялось 25 декабря. На него были приглашены сотрудники Головного офиса и руководители филиалов. На празднике был показан фильм «15 лет уверенного роста», рассказывающий об успешном становлении и развитии Банка, о его прошлом, настоящем и будущем, о людях, благодаря которым Банк достиг столь заметных успехов. Десять старейших сотрудников Банка были награждены памятными подарками.

В рамках празднования юбилея МДМ-Банка прошел конкурс на знание его истории. Итоги конкурса также были подведены на праздничном вечере. Пять победителей, ответивших на все вопросы правильно и раньше всех, получили ценные призы.

По итогам 2008 года были награждены и лучшие сотрудники филиалов.

Конкурс маркетинговых пословиц и поговорок

В октябре в МДМ-Банке прошел Конкурс маркетинговых пословиц и поговорок – интересных и поучительных высказываний, которые возможно применить в области финансов и банковской деятельности. Сотруд-

ники приняли активное участие в конкурсе, прислав более трехсот пословиц, поговорок, высказываний, стихов и даже тостов. Лучшие идеи были использованы при подготовке новых разделов сайта МДМ-Банка и его рекламной продукции.

Новогодние мероприятия

11 января 2009 года в Московском театре клоунады под руководством Терезы Дуровой для детей сотрудников МДМ-Банка была организована Рождественская елка. Банк устроил праздник не только детям своих сотрудников – представители Банка передали более 170 подарков в благотворительный фонд «Подари жизнь». В ответ в адрес Банка была прислана благодарность от учредителя Фонда, известной актрисы Чулпан Хаматовой.

О Банке

МДМ-Банк, один из крупнейших частных финансовых институтов России, основан в 1993 году. Банк осуществляет инвестиционную деятельность, оказывает услуги на финансовых рынках, реализует программу кредитования малого бизнеса, предлагает частное банковское обслуживание и управление активами, а также предоставляет широкий спектр розничных банковских услуг частным лицам.

Услугами Банка пользуются 10.8 тыс. корпоративных клиентов, около 27 тыс. представителей малого бизнеса, около 412 тыс. розничных клиентов.

К концу отчетного 2008 года филиальная сеть МДМ-Банка насчитывала 199 точек продаж в 80 городах страны. Это на 35 объектов больше, чем в 2007 году.

Обслуживание частных клиентов – одно из стратегически важных направлений деятельности МДМ-Банка. Блок «Розница», занимающийся работой с клиентами – физическими лицами, предоставляет им широкий выбор финансовых продуктов и услуг: расчетно-кассовое обслуживание, денежные переводы, дебетовые и кредитные карты, кредиты на приобретение недвижимости и автотранспорта, потребительское кредитование, эквайринг, а также различные виды срочных вкладов в рублях, долларах и евро. Был также разработан специальный вклад для пенсионеров «МДМ – Социальный пополняемый», предусматривающий льготные условия вложения средств.

Клиентам, располагающим активами свыше 200 тыс. долл. США, МДМ-Банк предлагает полный спектр инвестиционных и банковских продуктов и услуг в рам-

ках особого направления – частное банковское обслуживание (Private Wealth Management), в том числе финансовое планирование, консультирование и доверительное управление.

Банк разработал широкий набор кредитных продуктов, ориентированных на запросы **индивидуальных предпринимателей и компаний малого бизнеса**. Это направление также структурно входит в состав блока «Розница». Банк использует гибкие подходы как к условиям предоставления и схемам погашения, так и к вариантам обеспечения кредитов. Для повышения энергоэффективности компаний малого и среднего бизнеса специалисты Банка и Международной финансовой корпорацией (IFC) разработали специализированный кредитный продукт «МДМ-Энергия». Подробнее о специальных кредитных продуктах МДМ-Банка для физических лиц и малого бизнеса рассказано в разделе «Ответственное финансирование» настоящего отчета.

При обслуживании **корпоративных клиентов** МДМ-Банк также применяет комплексный подход. Корпоративно-инвестиционный блок Банка предоставляет им самый широкий спектр услуг, таких как кредитование, лизинг, факторинг, расчетно-кассовое обслуживание, инкассация, торговое и структурное финансирование, депозитарное и брокерское обслуживание, форфейтинг, предэкспортное финансирование, корпоративное финансирование, консультирование, межбанковское кредитование, торговля и размещения на рынке ценных бумаг, сделки репо, операции на рынке FOREX, хеджирование, операции на денежных рынках и с драгоценными металлами, банкнотные сделки и аналитическое сопровождение.

МДМ-Банк заинтересован в сотрудничестве с надежными партнерами. В соответствии с Политикой по управлению экологическими рисками Банк ставит своей целью финансировать клиентов, деятельность которых не оказывает пагубного влияния на экологию и обеспечивает устойчивое развитие в долгосрочной перспективе. Деятельность Банка, направленная на минимизацию социальных и экологических рисков, рассмотрена в разделе «Социальные принципы ведения бизнеса».

Банк занимает **лидирующие позиции в российском банковском секторе**. По состоянию на конец 2008 года (согласно РПБУ) он занимает четвертое место среди частных российских банков по размеру капитала и величине активов.

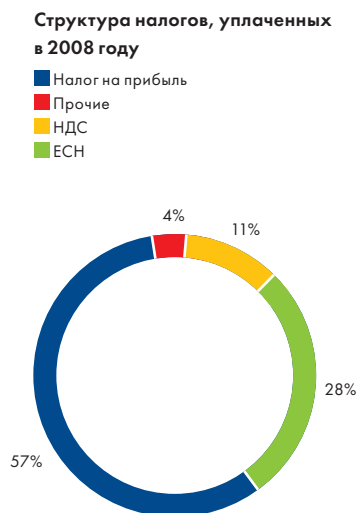
Основная часть доходов Банка – 67.9% – приходится на долю Корпоративно-инвестиционного блока. По итогам 2008 года, доходы этого подразделения возросли на 10.8% по сравнению с 2007 годом. Доходы рознич-

ного бизнеса, объединяющего финансовые услуги для физических лиц и малого бизнеса, выросли за тот же период на 19.5%. При этом доля доходов розничного бизнеса в общих доходах Банка практически не изменилась и составила 21.8%.

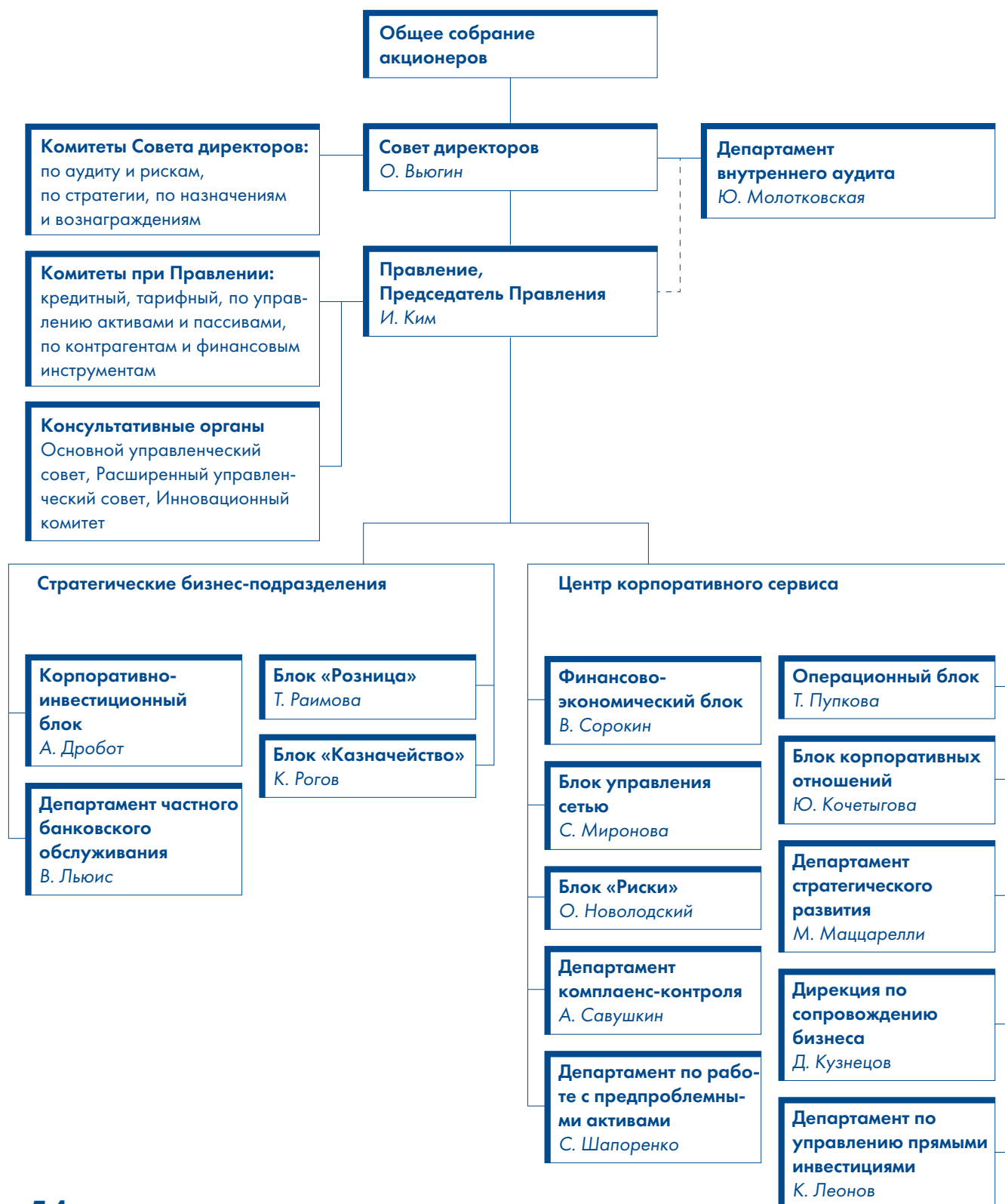
Основные финансовые результаты деятельности Банка в 2008 году приведены в Годовом отчете Банка в разделе «Основные показатели».

Банк является крупным налогоплательщиком. В 2008 году в бюджеты всех уровней было выплачено 1 938 млн руб., в том числе Головным офисом – 1 161 млн, филиалами – 776 млн руб. Сумма налога на прибыль, уплаченная в 2008 году, составила 1 333 млн руб.

Корпоративное управление МДМ-Банка базируется на использовании принципов, положенных в основу лучшего мирового опыта. Общее руководство деятельностью Банка осуществляет Совет директоров, который несет ответственность за стратегию Банка в целом, а также выполняет надзорные и контрольные функции, действуя в интересах всех акционеров Банка. В рамках работы по совершенствованию системы корпоративного управления и приведению ее в соответствие с международными стандартами большое внимание было уделено деятельности органов управления – формированию сбалансированного состава Совета директоров и Комитетов Совета. После переизбрания в новом составе в декабре 2008 года в состав Совета директоров входят семь человек, в том числе три независимых директора, один из которых является Председателем Совета директоров. Председатель Правления Банка подотчетен Совету директоров.



Организационная структура*



МДМ-Банк – единственное в России финансовое учреждение, имеющее публичный рейтинг корпоративного управления (РКУ) международного рейтингового агентства Standard & Poor's. Банк входит в первую тройку российских компаний по уровню РКУ. Оценивая систему корпоративного управления в Банке, рейтинговое агентство отметило следующие позитивные моменты: отсутствие значимых конфликтов интересов контролирующего акционера; балансирующее влияние стратегических миноритарных акционеров Банка и их представительство в Совете директоров; участие в Совете директоров независимых директоров; высокий уровень прозрачности во взаимоотношениях с инвесторами; увязка вознаграждения высшего руководства с результатами выполнения целевых показателей, обозначенных в стратегии Банка.

Успехи Банка в организации системы управления отмечены престижными наградами. Председатель Совета директоров МДМ-Банка Олег Вьюгин признан лучшим в номинации «Председатель Совета директоров: вклад в развитие корпоративного управления» ежегодной Национальной премии «Директор года – 2008», учрежденной Ассоциацией независимых директоров и проводящейся при поддержке аудиторско-консультационной сети компаний PricewaterhouseCoopers.

Более подробно вопросы управления рассмотрены в разделе «Корпоративное управление и менеджмент» Годового отчета Банка за 2008 год.

В настоящий момент основными акционерами МДМ-Банка являются: г-н Сергей Попов – крупнейший бенефициарный владе-

лец (доля владения составляет примерно 77%); Olivant Limited – бенефициарный владелец (9,5%); г-н Мартин Андерссон – бенефициарный владелец (8,5%) и IFC – 5% прямого владения.

Юридическая структура МДМ-Банка приведена в разделе «Юридическая структура и акционеры» Годового отчета за 2008 год.

В декабре 2008 года акционеры МДМ-Банка и УРСА Банка объявили о намерении объединить свои доли в банковский холдинг. После слияния объединенный банк с капиталом в размере около 70 млрд руб. и активами в размере более 500 млрд руб. (совокупные показатели МДМ-Банка и УРСА Банка на конец 2008 года по РПБУ) станет одним из ведущих финансовых учреждений в России. Объединенный банк войдет в пятерку крупнейших на внутреннем рынке и в топ-10 по ключевым продуктам на рынке банковских услуг.

Существенное повышение устойчивости нового банка будет достигнуто за счет эффекта синергии по выручке и затратам, лучшего использования существующей инфраструктуры и сокращения расходов, большей географической, продуктовой и бизнес-диверсификации с сильными позициями в розничном и корпоративном секторах.

Награды, полученные за отчетный период

МДМ-Банк стал одним из лауреатов информационного агентства Cbonds Awards по итогам 2008 года. В номинации «Лучшая аналитика на рынке облигаций» команда аналитиков МДМ-Банка заняла второе место, опередив представителей многих ведущих российских и международных банков и компаний. Cbonds Awards – ежегодный профессиональный конкурс рынка облигаций, проводимый информационным агентством Cbonds с 2005 года. Лауреаты определяются путем голосования на Интернет-сайте информационного агентства.

МДМ-Банк занял третье место по уровню клиентского обслуживания в рейтинге, составленном журналом The Retail Finance и компанией SAS Россия/СНГ. Исследование проводилось среди 50 крупнейших розничных банков РФ.

МДМ-Банк занял второе место по качеству розничных банковских услуг в рейтинге «Индекс впечатления клиента – 2008: кто лидирует в розничном банковском бизнесе в России?», подготовленном компаниями Senteo International и PricewaterhouseCoopers. Рейтинг составлен по результатам посещения экспертами офисов 51 банка в Москве и Санкт-Петербурге. Суммарный результат МДМ-Банка – 4.22 балла (из 5 возможных) – значительно превысил результаты 2007 года, когда МДМ-Банк набрал всего 2.97 балла и занял 24-е место.

МДМ-Банк получил награду журнала Euromoney «За лучшее управление корпоративным и инвестиционным банковским бизнесом в Центральной и Восточной Европе по итогам 2007 года» (The Best managed banks in Corporate & Investment banking in Central and Eastern Europe – 2007). Награда в этой номинации, впервые открытой в рамках ежегодного исследования Best companies in CEE, проведенного журналом Euromoney, была присуждена по итогам опроса европейских банковских экспертов.

В апреле 2008 года МДМ-Банк стал победителем национального конкурса «Дилер года», организованного Московской международной валютной ассоциацией (ММВА) в номинации «Лучший дилинг межбанковского кредитования (МБК) 2007 года» (The Best Money Desk 2007). Кроме того, на этом конкурсе МДМ-Банк занял второе место в номинации «Лучший валютный дилинг» (The Best Forex Desk 2007).

В 2008 году журнал Global Finance признал МДМ-Банк лучшим в номинации «Аналитика на рынке рублевых облигаций» (Domestic Bond Research).

МДМ-Банк в 2008 году стал победителем в номинации «Лучший годовой отчет эмитента Центрального федерального округа» XI Ежегодного федерального конкурса годовых отчетов и сайтов, проведенного журналом «Рынок ценных бумаг», Министерством экономического развития РФ и фондовой биржей ММВБ.

Отчет о корпоративной социальной ответственности описывает деятельность МДМ-Банка в этой сфере в 2008 году и утвержден Председателем Правления Банка. В Отчет включена информация по Головному офису и объектам филиальной сети, находящимся на территории РФ; большинство показателей относятся к 2008 году. Отчет подготовлен с учетом ряда критериев, рекомендованных Руководством по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (GRI).

При подготовке Отчета были использованы документы Банка, размещенные в открытых источниках, а также данные корпоративной статистики.

Отчет о корпоративной социальной ответственности МДМ-Банка публикуется на русском и английском языках. В случае возникновения каких-либо расхождений в русской и английской версиях текст на русском языке будет иметь приоритет.

Замечания по содержанию настоящего документа и предложения по совершенствованию нефинансовой отчетности МДМ-Банка можно направлять по адресу:

Головной офис МДМ-Банка

115172, Москва, Котельническая наб., д. 33, стр. 1

Колл-центр (круглосуточно)

+7(495) 797-9500

Факс (общий): +7(495) 797-9501

Управление корпоративной социальной ответственности

Г-жа Нина Гостиева,

и.о. начальника Управления

телефон: +7(495) 797-95-00

факс: +7(495) 797-95-91

электронная почта: nina.gostieva@mdmbank.com

Департамент по связям с общественностью

Г-н Павел Нефедов,

начальник Департамента

телефон: +7(495) 363-2741

факс: +7(495) 363-2742

электронная почта: pavel.nefedov@mdmbank.com