

*природа
прогресса*

Социальный отчет

ОАО «УРСА Банк»
за 2006 год



СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ
ОАО «УРСА БАНК»
ЗА 2006 ГОД

ПРИРОДА ПРОГРЕССА Объединение Сибкадембанка и Уралвнешторгбанка—это новый значительный этап в жизни обоих кредитных учреждений, который начался с нового имени и под новым девизом. Девиз УРСА Банка: *«Быть лучшим, чтобы оставаться любимым!»*. Объединившись, мы стали больше и сильнее и сохранили заботливое отношение к нашим клиентам

СОДЕРЖАНИЕ

13. ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

16. МИССИЯ, ВИДЕНИЕ И СТРАТЕГИЯ

24. ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

24 Уплата налогов **28** Противодействие легализации преступных доходов и финансированию терроризма **29** Обеспечение качества обслуживания клиентов **30** Социально ориентированные услуги Банка **30** Ипотечное кредитование **32** Финансирование социально ориентированных проектов клиентов

44. СОЦИАЛЬНЫЕ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

44 Социальная и благотворительная деятельность: принципы и направления **46** Поддержка пожилых людей **46** «Декада пожилых людей» **46** «Университет управления личными финансами» **47** Поддержка детей и молодежи **47** «День знаний» **48** Стипендиальные программы

56. НАШ ПЕРСОНАЛ

56 Система управления персоналом **59** Обучение и развитие персонала **68** Подбор и привлечение персонала **71** Стимулирование и мотивация сотрудников **74** Социальная защита сотрудников **76** Охрана труда **78** Корпоративная культура

88. ПРОЦЕСС СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ

88 Стандарты социальной отчетности **92** Управление деятельностью Банка в сфере корпоративной социальной ответственности **93** Этапы подготовки Социального отчета за 2006 год

104. АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

114. О БАНКЕ

114 Награды и достижения в 2006 году **115** Корпоративное управление **117** Структура Банка **119** География деятельности **121** Основные направления деятельности **124** Ключевые экономические показатели деятельности

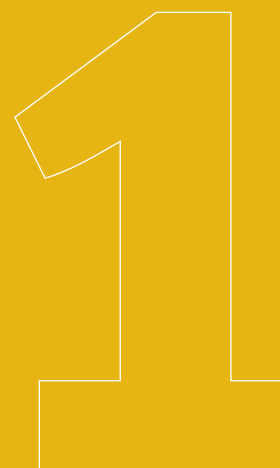
134. ТАБЛИЦА СТАНДАРТНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ GRI

138. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

139. АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



ПРИРОДА ПРОГРЕССА



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

МИССИЯ, ВИДЕНИЕ
И СТРАТЕГИЯ

«БЫТЬ ЛУЧШИМ, ЧТОБЫ ОСТАВАТЬСЯ
ЛЮБИМЫМ!»

Девиз ОАО «УРСА Банк»





ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Уважаемые читатели!

Вы держите в руках первый социальный отчет Открытого акционерного общества «УРСА Банк»*. Он является важным шагом на пути нашей компании к внедрению в своей деятельности международных стандартов корпоративной социальной отчетности. Мы надеемся, что этот шаг будет удачным и позволит нам выйти на качественно новый этап в организации взаимоотношений с обществом, позволит подтвердить статус социально ответственного финансового института, вносящего свой вклад в создание основ для стабильного развития нашей страны в долгосрочной перспективе и стремящегося носить гордое звание «Достояние России».

ОБЪЕДИНЕНИЕ БАНКОВ СТАЛО ЛОГИЧНЫМ ШАГОМ НА ПУТИ ОСВОЕНИЯ НОВЫХ РЫНКОВ И ПЕРЕХОДА НА ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА, ЧТО ПРЕДПОЛАГАЕТ НЕ ТОЛЬКО РАСШИРЕНИЕ МАСШТАБОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УВЕЛИЧЕНИЕ ЧИСЛЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

Прошедший год был для нас очень важным. Именно в 2006 году сотрудничество ведущих банков Сибири и Урала—ОАО «Сибкадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк»—завершилось их объединением под брендом «УРСА Банк». Новый банк стал одним из крупнейших региональных финансовых институтов России, унаследовав от банков-родоначальников огромный опыт работы и эффективную систему управления.

Объединение банков стало логичным шагом на пути освоения новых рынков и перехода на федеральный уровень ведения бизнеса, что предполагает не только расширение масштабов деятельности и увеличение численности персонала. Нам предстоит решать глобальные задачи, работать в более жестких условиях конкуренции, сохраняя высокую динамику и соответствуя требованиям наших партнеров и клиентов.

Ставя перед собой столь серьезные стратегические цели, мы понимаем, что внимание и средства следует направлять не только на достижение прямой экономической выгоды, но и на социальную поддержку регионов нашего присутствия. Мы несем ответственность перед органами власти, инвесторами и акционерами, клиентами и партнерами, нашими сотрудниками и перед

* Здесь и далее также УРСА Банк, Банк.

обществом в целом. УРСА Банк стремится сделать все, чтобы оправдать их ожидания, ведь успех и устойчивое развитие во многом определяются качеством установленных взаимоотношений.

Мы понимаем под социально ответственным ведением бизнеса не только реализацию благотворительных акций, но и целый комплекс мероприятий, интегрированных в основную деятельность Банка. Так, например, мы являемся лучшим налогоплательщиком 2005 года, а в 2006 году — налоги, уплаченные только ОАО «Сибкакадембанк», в общей сумме превысили 1 млрд рублей.

Будучи одним из крупнейших региональных банков России, УРСА Банк стремится при осуществлении своей коммерческой деятельности сократить негативное и расширить позитивное воздействие на социальную сферу и окружающую среду. В первую очередь это выражается в приоритетном финансировании проектов, имеющих социальное значение для нашей страны.

Мы понимаем под социально ответственным ведением бизнеса не только реализацию благотворительных акций, но и целый комплекс мероприятий, интегрированных в основную деятельность Банка

Традиционные благотворительные мероприятия, имевшие место в ОАО «Сибкакадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк», получили свое развитие в УРСА Банке. В 2007 году мы планируем расширить свою деятельность по этому направлению, создав фонд социального развития.

УРСА Банк является одним из крупнейших работодателей региона. Мы уделяем большое внимание заботе о наших сотрудниках, на которых не могло не повлиять такое важное изменение в жизни банков, как их объединение. В настоящем социальном отчете мы стремимся показать, что команда профессионалов, подобранная в Сибирском и Уральском банках, является самой главной нашей ценностью, и мы приложим все усилия, чтобы каждый сотрудник осознавал свое место в объединенном коллективе. Мы планируем сохранить и развить те замечательные традиции, которые на практике отражают нашу заботу о персонале.



При подготовке настоящего отчета мы основывались на использовании Руководства по отчетности в области устойчивого развития (GRI), что позволило провести анализ наших социальных, благотворительных и экологических программ, а также политики в области управления персоналом с учетом лучших мировых практик. Стремясь повысить доверие заинтересованных сторон к информации, представленной в отчете, мы пригласили для проведения аудита Компанию KPMG.

Социальный отчет за 2006 год содержит информацию об экономической, социальной и экологической политике УРСА Банка, о наших достижениях в 2006 году, о препятствиях, с которыми мы столкнулись, и о том, как мы преодолевали эти препятствия. Мы надеемся, что он будет играть положительную роль в расширении конструктивного диалога с общественностью и окажет позитивное влияние на эффективность проведения будущих программ УРСА Банка.

Игорь Ким
председатель Совета директоров
ОАО «УРСА Банк»

МИССИЯ, ВИДЕНИЕ И СТРАТЕГИЯ

УРАЛВНЕШТОРГБАНК СИБАКАДЕМБАНК УРСА Банк

22 декабря 2006 года завершилась реорганизация Открытого акционерного общества коммерческого банка научно-технического и социального развития «Сибкадембанк», проходившая в форме присоединения к нему одного из крупнейших операторов рынка финансовых услуг Уральского региона ОАО «Уралвнешторгбанк».

Объединение ОАО «Сибкадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк» проходило под девизом: «Мы вместе!». Новый банк сплотил усилия команды высококвалифицированных менеджеров на пути создания одного из крупнейших, успешных, динамично развивающихся и социально ответственных кредитных учреждений России— Открытого акционерного общества «УРСА Банк» (генеральная лицензия ЦБ РФ № 323).

Название «УРСА Банк» содержит элементы наименований обоих банков как символ преемственности деловой репутации и опыта, которые были наработаны за период более чем пятнадцатилетнего развития.

Вместе с тем URSA—это составляющая названия созвездия Большая Медведица, звезды которого издавна служили ориентиром для мореходов и путешественников, вдохновляли поэтов и романтиков. Медведица—священный образ материнской любви и заботы, но в то же время символ мощи и достоинства, уверенности и непоколебимости в достижении

поставленных целей. Новый бренд должен был не только отразить масштабы деятельности и направление бизнес-стратегии, но и вызвать у людей эмоциональный отклик, дать возможность максимально ощутить близость Банка к базовым ценностям общества.

УРСА Банк является универсальным банком, строящим свой бизнес на основе принципов устойчивого развития, традиций партнерства, эффективной системы управления, использовании передовых технологий, обслуживании клиентов на уровне мировых стандартов, способствующим развитию экономики России и действующим в интересах клиентов, акционеров и персонала.

МИССИЯ БАНКА

Вдохновлять людей и поддерживать стремление к лучшему

Мы стремимся к ответственному ведению бизнеса в регионах нашего присутствия, основываясь на следующих принципах:

1. Прозрачность и открытость

Банк поддерживает конструктивный диалог с заинтересованными лицами, раскрывая информацию о своей деятельности, принципах и политике в области устойчивого развития в доступной и прозрачной форме. Тем самым мы обеспечиваем объективные сведения, необходимые для оценки рисков и принятия решения о развитии сотрудничества в долгосрочной перспективе.

2. Строгое исполнение требований законодательства, своевременная уплата налогов в полном объеме

Следуя этому принципу, мы привносим вклад в стабильность общественного развития и создание финансовой основы для его дальнейшего укрепления. Будучи одним из крупнейших финансовых институтов на территории Сибири и Урала, мы осознаем необходимость поддержки местных сообществ в регионах нашего присутствия и поэтому стремимся строго исполнять требования, установленные законодательством, рассматривая это в качестве основополагающего аспекта деятельности социально ответственной компании.

3. Подтверждение статуса ответственного работодателя

Рассматривая персонал в качестве одного из важнейших активов компании, мы обеспечиваем своевременную выплату заработной платы и необходимый социальный пакет, разрабатываем программы стимулирования и мотивации, постоянно совершенствуем системы обучения и развития наших сотрудников.

4. Поддержка социально незащищенных слоев населения

Мы осознаем важность участия в жизни общества через реализацию социально значимых программ, разрабатываемых и внедряемых Банком по собственной инициативе как добровольный вклад в устойчивое развитие. Банк стремится оказывать поддержку детям и студентам, которые являются залогом будущего благосостояния нашей страны, и пожилым людям, испытывая чувство благодарности и глубокого уважения.

5. Содействие проектам, значимым для развития общества в целом

В целях преумножения вклада в устойчивое развитие мы принимаем участие в реализации проектов, призванных не только повысить благосостояние отдельных сегментов общества, но и способствующих его развитию в целом.

6. Исключение участия в проектах, противоречащих принципам устойчивого развития

Мы стремимся не поддерживать проекты, оказывающие негативное влияние на социальное развитие и экологическую обстановку,

предусматривая в качестве целевой установки полное исключение таких направлений финансирования из деятельности Банка.

СТРАТЕГИЯ БАНКА

Стратегическая цель УРСА Банка—стать крупнейшим частным сетевым банком по темпам развития бизнеса и росту доли рынка, действующим преимущественно на территории Сибири, Урала, Поволжья и Дальнего Востока, сохраняющим лидирующие позиции по всем направлениям деятельности.

Для достижения этой цели мы объединяем предпринимателей, намеревающихся вывести бизнес на новый уровень, и частных клиентов, желающих повысить качество жизни.





ПРИРОДА ПРОГРЕССА

2

ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

Уплата налогов

Противодействие легализации преступных доходов
и финансированию терроризма

Обеспечение качества обслуживания клиентов

Социально ориентированные услуги Банка

Ипотечное кредитование

*Финансирование социально ориентированных проектов
клиентов*

«Не ждите необычных обстоятельств,
чтобы творить добро; попытайтесь
творить добро в обыденной обстановке»

Ж.П. Рихтер



ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

УРСА Банк уделяет большое внимание социальным аспектам развития своего бизнеса. Мы стремимся в полной мере соответствовать званию социально ответственного финансового института, поэтому вся наша деятельность в той или иной степени направлена на расширение благоприятного влияния на социальную сферу и окружающую среду в регионах нашего присутствия.

Мы целенаправленно интегрируем социальную ответственность во все сферы деятельности Банка, начиная с внутренних процедур и заканчивая общественными благотворительными мероприятиями.

Реализация принципов социальной ответственности, направленных на внешнюю аудиторию, начинается с активной работы внутри Банка: мы выработали и применяем политики, которые помогают повышать качество обслуживания наших клиентов, предпринимать необходимые меры по противодействию

легализации доходов, полученных преступным путем.

Мы стремимся разработать и предложить услуги, являющиеся важными для обеспечения развития общества и приобретения соответствующего социального статуса, а также оказать содействие нашим клиентам в реализации их социально значимых проектов. При размещении кредитов мы уделяем внимание тому, какие цели преследует та или иная компания, и кредитруем значимые в социальном и экологическом плане направления.

УПЛАТА НАЛОГОВ

Социально ответственное ведение бизнеса УРСА Банка проявляется в своевременной и полной уплате налогов в бюджеты соответствующих уровней бюджетной системы Российской Федерации. Будучи ответственным налогоплательщиком, мы воспринимаем уплату налоговых платежей как естественную норму предпринимательства. Через прозрачную и честную

«В бизнесе необходимо соблюдать строгую налоговую дисциплину, чтобы быть максимально честными и открытыми. В этом я вижу секрет успеха»

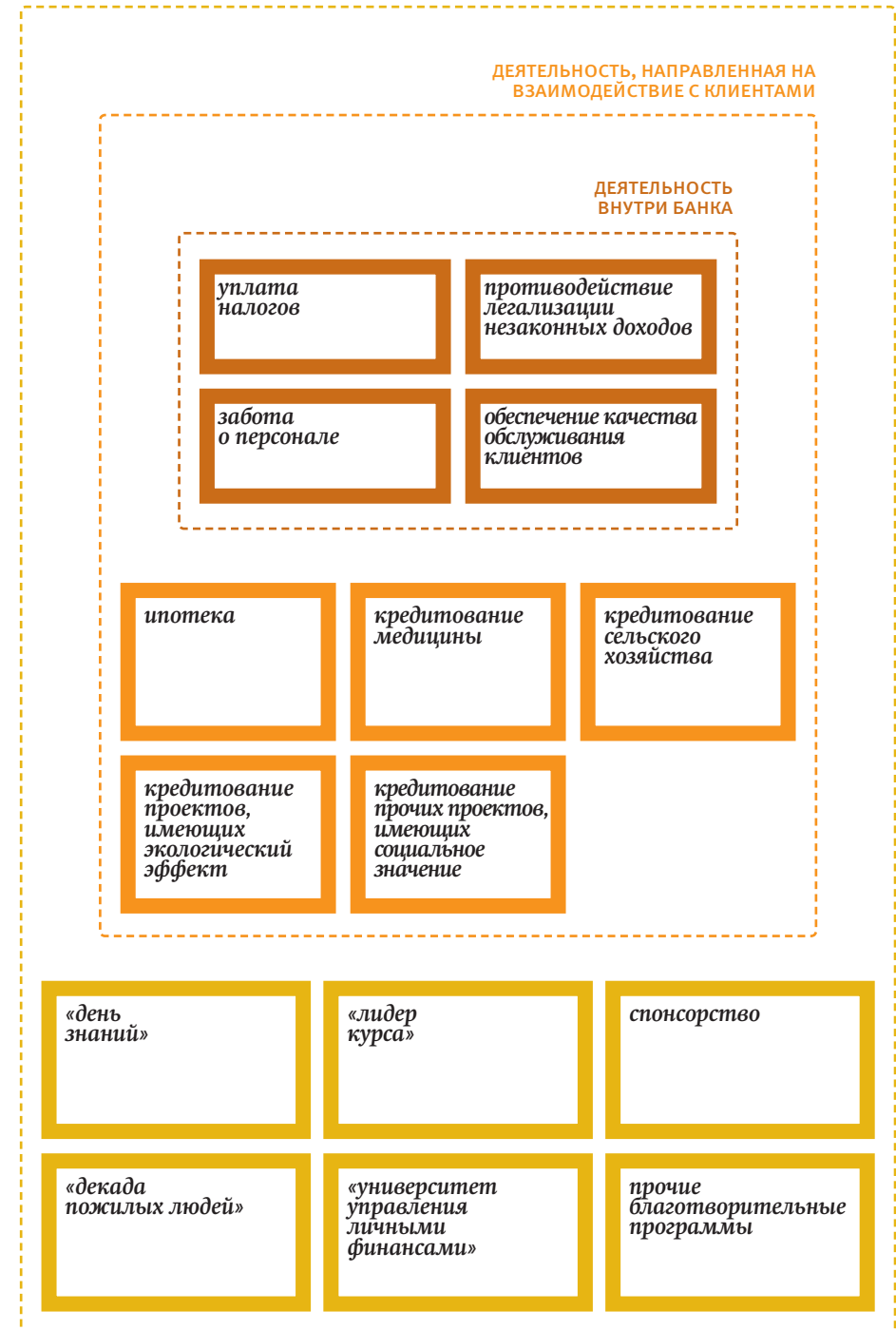


Кирилл Брель
член Совета директоров,
Генеральный директор
ОАО «УРСА Банк»

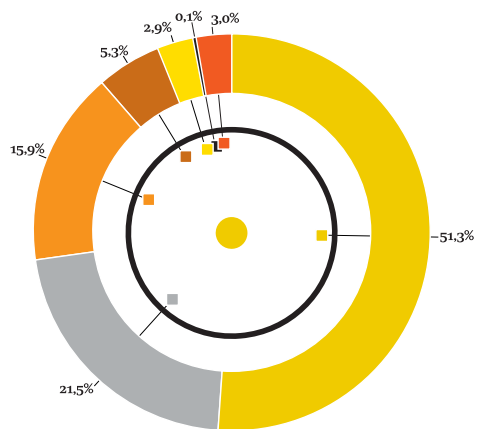


ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКА В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, НАПРАВЛЕННАЯ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАЗЛИЧНЫМИ СЕГМЕНТАМИ ОБЩЕСТВА

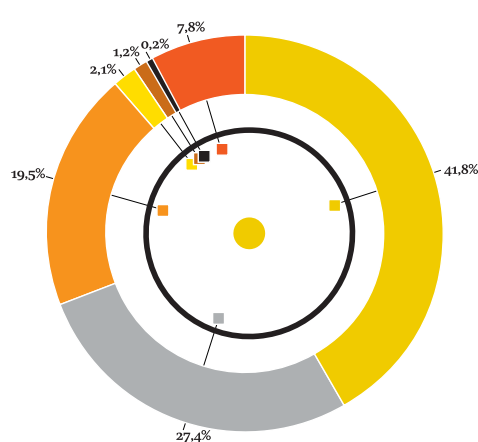


СТРУКТУРА НАЛОГОВ, УПЛАЧЕННЫХ
СИБИРСКИМ БАНКОМ В 2006 ГОДУ, %



■ НАЛОГ НА ПРИБЫЛЬ	51.3%
■ ЕСН	21.5%
■ НДФЛ	15.9%
■ НДС	5.3%
■ НАЛОГ НА ИМУЩЕСТВО	2.9%
■ НАЛОГ НА ЗЕМЛЮ	0.1%
■ ПРОЧИЕ НАЛОГИ И СБОРЫ	3.0%

СТРУКТУРА НАЛОГОВ, УПЛАЧЕННЫХ
УРАЛЬСКИМ БАНКОМ В 2006 ГОДУ, %



■ НАЛОГ НА ПРИБЫЛЬ	41.8%
■ ЕСН	27.4%
■ НДФЛ	19.5%
■ НАЛОГ НА ИМУЩЕСТВО	2.1%
■ НДС	1.2%
■ НАЛОГ НА ЗЕМЛЮ	0.2%
■ ПРОЧИЕ НАЛОГИ И СБОРЫ	7.8%

налоговую политику Банк вносит весомый вклад в доходную часть бюджетов Новосибирской и Свердловской областей, бюджетов городов Новосибирск и Екатеринбург. Таким образом, мы участвуем в создании надежного и крепкого фундамента благополучия граждан, социальной стабильности в обществе. Общая сумма налоговых платежей, поступившая в бюджеты бюджетной системы РФ за 2006 год от Сибирского банка*, составила 1 042,5 млн рублей, от Уральского банка—441,6 млн рублей.

В структуре налоговых платежей Сибирского банка в 2006 году более 50% составил налог на прибыль, 21,5% приходилось на единый социальный налог, отчисления по уплате налога на доходы физических лиц достигли 15,9%.

В Уральском банке 41,8% всех уплаченных налогов в 2006 году приходилось на налог на прибыль, 27,4% составили платежи по единому социальному налогу, доля налога на доходы физических лиц установилась на уровне 19,5%.

Как ответственный налогоплательщик, Банк помогает региональным и местным администрациям в решении первоочередных социальных задач. За значительный вклад в формирование доходов бюджетов всех уровней и государственных внебюджетных фондов и высокую платежную дисциплину ОАО «Сибкакадембанк» был отмечен дипломом «Лучший налогоплательщик 2005 года». Проект был организован Межрегиональной инспекцией Федеральной налоговой службы России и включал конкурсный отбор среди крупнейших налогоплательщиков Новосибирской области.

Выполняя свой долг перед государством, мы сотрудничаем с региональными и местными администрациями в предоставлении социальных благ и гарантий населению, расширении и укреплении инфраструктуры соответствующих регионов

* Здесь и далее при рассмотрении периода до объединения ОАО «Сибкакадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк» под Сибирским банком понимается ОАО «Сибкакадембанк», под Уральским банком—ОАО «Уралвнешторгбанк».



СРАВНЕНИЕ ОБЩЕЙ СУММЫ НАЛОГОВ, УПЛАЧЕННЫХ СИБИРСКИМ И УРАЛЬСКИМ БАНКАМИ В БЮДЖЕТЫ БЮДЖЕТНОЙ СИСТЕМЫ РФ, С ПОКАЗАТЕЛЯМИ ДОХОДОВ И РАСХОДОВ СООТВЕТСТВУЮЩИХ БЮДЖЕТОВ В 2006 ГОДУ

Сибирский банк

1 042 483

Общая сумма уплаченных налогов, тыс. руб.

40% расходов бюджета города Новосибирска на здравоохранение и спорт	35% расходов бюджета города Новосибирска на жилищно-коммунальное хозяйство	20,4% расходов бюджета города Новосибирска на образование	7,5% доходов бюджета Новосибирска	2,9% доходов бюджета Новосибирской области	0,02% доходов федерального бюджета
---	--	---	-----------------------------------	--	------------------------------------

Уральский банк

441 594

Общая сумма уплаченных налогов, тыс. руб.

26,1% расходов бюджета города Екатеринбурга на здравоохранение и спорт	16% расходов бюджета города Екатеринбурга на жилищно-коммунальное хозяйство	10,5% расходов бюджета города Екатеринбурга на образование	4,5% доходов бюджета города Екатеринбурга	0,8% доходов бюджета Свердловской области	0,007% доходов федерального бюджета
--	---	--	---	---	-------------------------------------

Выполняя свой долг перед государством, мы сотрудничаем с региональными и местными администрациями в предоставлении социальных благ и гарантий населению, расширении и укреплении инфраструктуры соответствующих регионов.

Так, общая величина уплаченных налогов Сибирским и Уральским банками в 2006 году сопоставима с некоторыми направлениями расходов областных бюджетов, а в бюджетах региональных центров—городов Новосибирск и Екатеринбург—превосходит финансирование таких важных социальных мероприятий, как содержание детских домов, проектов по реализации молодежной политики, оздоровлению детей.

Безусловно, данный расчет является условным и демонстрирует ситуацию, при которой вся

сумма годовых налоговых платежей банков была бы направлена на финансирование одного приоритетного направления расходов бюджета. В то же время он служит доказательством ответственного и этического отношения к нормам законодательства Российской Федерации, к сотрудничеству с местными и региональными администрациями, к населению регионов нашего присутствия.

Сумма налоговых претензий в 2006 году, выставленных ОАО «Сибкакадембанк» по результатам проверки за 2003–2004 годы, составила 880 тыс. рублей, что представляет менее 1% от общей суммы уплаченных налогов. Мы ведем постоянную работу по исключению причин, вызвавших данные санкции, что соответствует принципам нашей налоговой политики.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ПРЕСТУПНЫХ ДОХОДОВ И ФИНАНСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА

Политика Банка в данной области направлена на противодействие осуществлению банковских операций и иных сделок клиентами Банка в целях

Ежедневно мы осуществляем финансовый мониторинг, включающий выявление в деятельности клиентов операций, подлежащих обязательному контролю и подозрительных с точки зрения ПОД/ФТ, а также реализуем внутренние процедуры проверки обоснованности возникновения подозрений.



Противодействие легализации преступных доходов и финансированию терроризма является вопросом высокой важности, и банки, как финансовые центры расчетов и платежей, должны активно участвовать в этом процессе

Олег Новолодский
управляющий директор
ОАО «УРСА Банк»

легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), а также на повышение уровня защищенности Банка от рисков, связанных с нарушением им и/или его клиентами требований действующего законодательства, нормативных правовых и иных актов Банка России в области ПОД/ФТ.

Мы провели ряд мероприятий, направленных на внедрение этой политики в УРСА Банке: разработан и реализуется на практике система внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ, назначен ответственный сотрудник, проводится обучение персонала по вопросам ПОД/ФТ.

Мы регулярно осуществляем разнообразные мероприятия, направленные на исключение вовлечения Банка в сомнительные схемы проведения клиентами операций и сделок, такие как, например, политика «Знай своего клиента». В ее рамках мы более полно и достоверно изучаем клиентов, анализируем истинный и возможный характер их бизнеса еще до начала совершения операций и регулярно обновляем эту информацию в течение всего времени взаимоотношений с клиентом.

При выявлении клиентов, совершающих операции, которые свидетельствуют о возможном осуществлении легализации доходов, полученных преступным путем, и финансировании терроризма, мы принимаем решение о прекращении договорных и любых других отношений с ними.

Основными принципами организации ПОД/ФТ являются:

- участие всех сотрудников Банка и его внутренних структурных подразделений в реализации этой программы;
- сохранение конфиденциальности сведений о внутренних документах Банка, разработанных в целях ПОД/ФТ, а также о счетах и вкладах клиентов Банка, о клиентах и их операциях и иных сведений, определяемых Банком;
- исключение вовлечения и соучастия сотрудников Банка в осуществлении легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма.



ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

В УРСА Банке разработаны единые требования к качеству обслуживания клиентов, призванные обеспечить понимание сотрудниками правил делового взаимодействия. Эти требования регулярно пересматриваются, что отражает наше

- проявлять внимание при появлении клиента в офисе, даже в случае занятости другими вопросами, максимально полно определять потребности клиента;
- уважительно относиться к клиенту вне зависимости от настроения, выражать свои мысли в вежливой форме;



Наша задача — не просто привлечь клиента, а установить с ним долгосрочные партнерские отношения. Поэтому мы предъявляем высокие требования к качеству обслуживания, отводя этому особую роль в построении эффективного диалога с клиентами

Светлана Миронова
заместитель Генерального директора
ОАО «УРСА Банк»

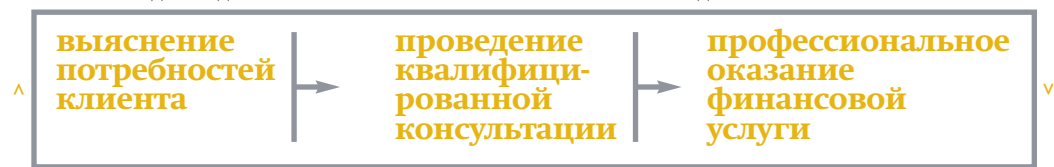
стремление к совершенствованию в данной области. В результате их внедрения удалось добиться следующих результатов:

I. Сформулированы и закреплены цели общения с клиентами, отражающие общее понимание процесса обслуживания, который был разделен на стадию выяснения потребностей клиента и стадию оказания услуги, а также формирование мнения о профессионализме и качественном обслуживании, создание доброжелательной атмосферы.

II. Выделены основные принципы качественного обслуживания клиентов:

- подтверждать профессионализм через знание банковских продуктов, умение разрешать нестандартные ситуации, а также четкое и понятное доведение до сведения клиента необходимой информации;
- заботиться об имидже Банка, на который оказывают влияние не только положительные отзывы об отношении к клиентам, но и качество предоставления информации о банковских услугах, рабочая атмосфера в коллективе, сдержанность и обоснованность в суждениях сотрудников Банка;
- обеспечивать эффективное обслуживание, которое проявляется в решении вопросов клиентов в области банковских продуктов

> СОЗДАНИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЙ АТМОСФЕРЫ > ФОРМИРОВАНИЕ ДОВЕРИЯ КЛИЕНТА К БАНКУ >



< УСТАНОВЛЕНИЕ ДЛИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТОМ < УКРЕПЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ КЛИЕНТА К БАНКУ <

на высоком профессиональном уровне и оказании помощи в принятии конкретного решения, тактичности сотрудников при доведении до клиента информации о предлагаемых услугах.

III. Определены нормы делового поведения специалиста по обслуживанию клиентов, которые в том числе включают требования к внешнему виду сотрудников.

«Клиентом Банка являюсь несколько лет, мы с мужем уже брали в Сибкадембанке потребительские кредиты. Отношение к укрупнению Банка положительное — он растет и расширяется. Вообще, здесь очень хорошее клиентское обслуживание. При оформлении кредита всегда очень доступно и понятно объясняют все условия»

НАТАЛЬЯ ВОЛЫНКИНА, г. Барнаул

IV. Сотрудники Банка ориентированы на поддержание в течение рабочего дня внутреннего настроя на работу с клиентами, проявляющегося в состоянии уверенности, внутреннего достоинства и доброжелательности.

V. Закреплена практика разрешения нестандартных ситуаций. Если сотрудник не может справиться с вопросом самостоятельно, он вправе рассчитывать на помощь и поддержку

коллег и, при необходимости, сам должен оказывать такую помощь. С целью улучшения качества обслуживания проводится анализ сложных ситуаций в кругу коллег.

Кроме того, разработаны стандарты действий сотрудников Банка при обслуживании клиентов, которые помогают и молодым, и более опытным специалистам найти решение практически в любой ситуации, возникающей при работе с клиентами.

СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ УСЛУГИ БАНКА

Ипотечное кредитование

Обеспечение населения жильем является одной из самых острых социальных проблем в России, покупка квартиры для большинства граждан сегодня представляет собой сложную задачу. Финансовые организации могут способствовать улучшению жилищных условий населения посредством ипотечного кредитования, и УРСА Банк активно развивает данное направление своей деятельности, осознавая его значимость.

В 2006 году УРСА Банк предложил своим клиентам восемь программ ипотечного кредитования, три из которых предусматривали кредитование на приобретение жилья на вторичном рынке; одна программа ориентирована на покупку недвижимости на первичном рынке

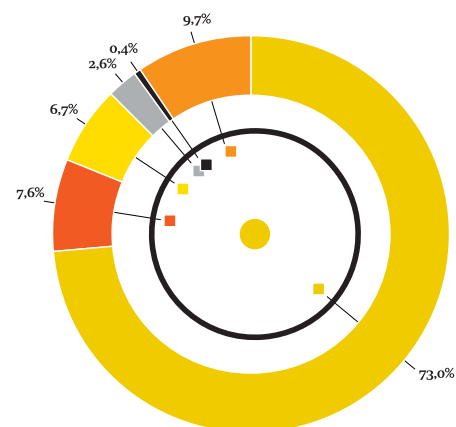
«Ипотека является действенным инструментом решения жилищной проблемы, которая наиболее актуальна для молодых семей. Предлагая гибкие кредитные программы, максимально ориентированные на потребности наших клиентов, мы стремимся внести вклад в решение этого вопроса»

ДМИТРИЙ АКИМКИН

управляющий директор
ОАО «УРСА Банк»



СТРУКТУРА КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ (ИПОТЕКА), %



■ КРЕДИТЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА ВТОРИЧНОМ РЫНКЕ	73,0%
■ КРЕДИТЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ НА ПЕРВИЧНОМ РЫНКЕ	7,6%
■ КРЕДИТЫ ПОД ЗАЛОГ ИМЕЮЩИХСЯ ОБЪЕКТОВ ЖИЛОЙ И НЕЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ	6,7%
■ КРЕДИТЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ НЕЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ	2,6%
■ РЕФИНАНСИРОВАНИЕ КРЕДИТОВ, ПОЛУЧЕННЫХ В ДРУГИХ БАНКАХ	0,4%
■ ПРОЧИЕ ПРОДУКТЫ	9,7%

жилья. Кроме того, в рамках ипотечного кредитования населению предоставлялись кредиты под залог имеющейся жилой и нежилой недвижимости, кредиты на приобретение нежилых помещений и услуги по рефинансированию кредитов, выданных в других банках.

Основная часть ипотечных кредитов в 2006 году была предоставлена на приобретение недвижимости на вторичном рынке жилья в рамках программ «Классический» («Классический») и «Классический+» и «Молодая семья». Их доля в общем объеме ипотечного кредитования достигла 73%.

Предоставление кредитов на приобретение жилья на первичном рынке осуществлялось в рамках программ «Новострой» и «Новострой+», доля которых в кредитном портфеле по направлению составила 7,6%.

УРСА Банк является одним из ведущих банков в области ипотечного кредитования в России. В 2006 году было выдано ипотечных кредитов на

сумму более 5,5 млрд рублей, что сопоставимо с аналогичными показателями кредитных организаций, входящих в десятку крупнейших ипотечных банков по данным рейтингового агентства РБК. Рейтинг. Количество выданных ипотечных кредитов превысило 4,8 тыс., что также свидетельствует об устойчивых позициях УРСА Банка в данной сфере.

Приведенные показатели говорят не только об успехах Банка, за ними скрывается статистика, свидетельствующая об улучшении жилищных условий населения. Фактически количество выданных ипотечных кредитов показывает, сколько семей приобрело квартиры с помощью ипотеки от УРСА Банка.

«С новым названием Банка я познакомилась еще в 2006 году. Накануне Нового года совершенно случайно зашла в Уралвнешторгбанк, поинтересоваться условиями ипотеки и в результате оформила кредит. Меня приятно удивила человеческая теплота сотрудников, и сейчас я прихожу в УРСА Банк словно к себе домой. До сих пор не могу поверить, что сегодня въезжаю в новую квартиру! Чувствуется, что объединенный Банк идет людям навстречу»

ЛЮДМИЛА САМУС, г. Тюмень

Ипотечное кредитование осуществлялось во всех регионах присутствия УРСА Банка, наиболее активно оно развивалось на базе Головного офиса Сибирского банка, а также в Кузбасском, Хабаровском, Новокузнецком и Иркутском филиалах Банка.

Развитию ипотечного кредитования способствует также привлечение УРСА Банком средств зарубежных партнеров: на эти цели Европейский банк реконструкции и развития планирует предоставить Банку 15 млн долларов США (первый транш в размере 7,5 млн долларов США уже получен). Такой подход свидетельствует о продуманной политике Банка в отношении формирования ресурсной базы для последующего финансирования ипотечных программ.

Жилищное кредитование
УРСА Банка в 2006 году**Сибирский банк**

Филиал	Сумма выдачи, тыс. руб.	Количество кредитов
Головной банк	1 386 139	1 104
Кузбасский филиал	708 057	749
Хабаровский филиал	518 740	304
Новокузнецкий филиал	486 267	553
Иркутский филиал	464 714	511
Омский филиал	413 162	310
Самарский филиал	356 926	292
Барнаулский филиал	306 247	341
Томский филиал	284 507	306
Красноярский филиал	200 286	207
Итого	5 125 045	4 677

Уральский банк

Филиал	Сумма выдачи, тыс. руб.	Количество кредитов
Челябинский филиал	122 001	112
Головной банк	50 501	35
Пермский филиал	27 264	15
Курганский филиал	25 776	31
Тюменский филиал	16 009	9
Уфимский филиал	15 810	9
Зареченский филиал	3 120	3
Свердловский филиал	1 385	2
Итого	261 866	216

Финансирование социально ориентированных проектов клиентов

Ответственное кредитование выступает залогом устойчивого развития УРСА Банка. Принимая решение о предоставлении продуктов и услуг тем клиентам, которые учитывают экологические и социальные последствия своей деятельности, мы демонстрируем на практике приверженность принципам устойчивого развития.

Для определения возможности кредитования конкретного клиента в УРСА Банке проводится его всесторонний анализ: мы рассматриваем

и оцениваем не только финансовое состояние потенциального заемщика, кредитную историю, предполагаемое обеспечение, но и то, какое влияние оказывает его деятельность на общество, окружающую среду. Специалисты УРСА Банка внимательно изучают те цели, на которые заемщик планирует использовать привлеченные средства, и определяют степень их соответствия принципам корпоративной социальной ответственности Банка.

В своей деятельности по направлению кредитования УРСА Банк старается принимать во внимание «принципы экватора» — комплекс доброволь-



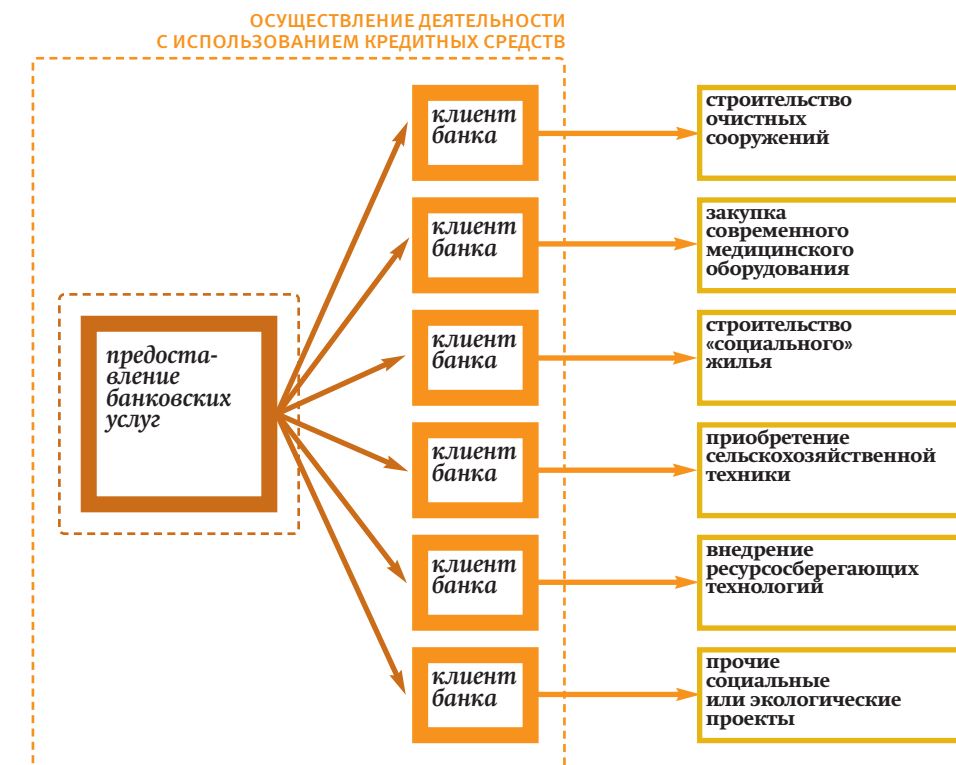
СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ 2006

«Деятельность Банка оказывает влияние на общество в регионах присутствия не только непосредственно через организацию благотворительных и других мероприятий, но и опосредованно — через сопровождение бизнеса наших клиентов, и в первую очередь через кредитование социально значимых проектов»

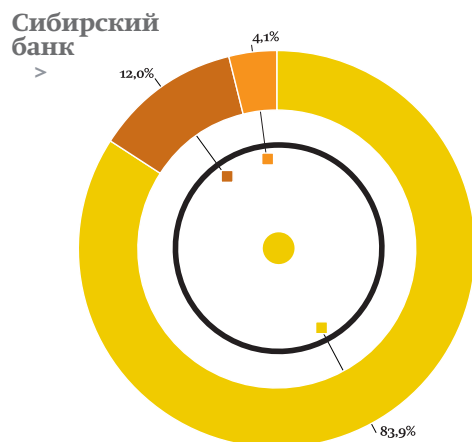
Кирилл Никулинзаместитель Генерального директора
ОАО «УРСА Банк»

ных инициатив, разработанных и принятых крупнейшими мировыми банками для оценки экологических и социальных рисков при предоставлении проектного финансирования. Мы полагаем,

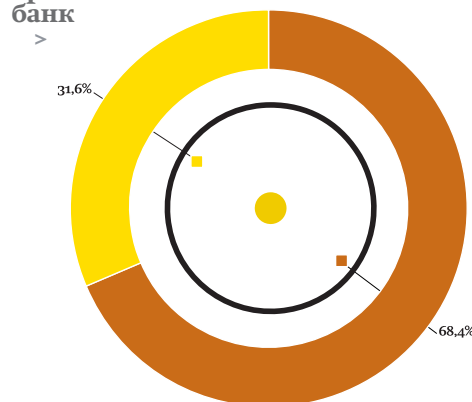
что ориентация на эти принципы обеспечивает существенные выгоды непосредственно Банку, его клиентам и другим заинтересованным сторонам. Такой подход стимулирует нашу способность

ПОДДЕРЖКА СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ ПРОЕКТОВ КЛИЕНТОВ

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ КРЕДИТОВ ПО ОТРАСЛЯМ, %



Уральский банк



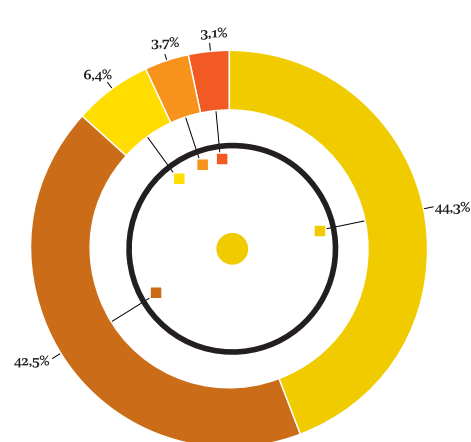
Экология	83,9%	—
АПК	12,0%	68,4%
Медицина	—	4,1%
Строительство	4,1%	—

воздействовать на риски в социальных вопросах и в области защиты окружающей среды.

УРСА Банк стремится не предоставлять средства на проекты, реализация которых может нанести вред обществу и окружающей среде. Так, мы не финансируем игровой бизнес, производство оружия и ведение военных действий, стараемся не участвовать в кредитовании производства и торговли алкоголем и табачной продукцией, производства изделий из шкур диких животных.

Напротив, деятельность, оказывающая положительное влияние на общество, активно финансируется УРСА Банком. Мы считаем, что средства,

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ КРЕДИТОВ ПО РЕГИОНАМ, %



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ	44,3%
НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ	42,5%
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ	6,4%
САМАРСКАЯ ОБЛАСТЬ	3,7%
ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ	3,1%

вложенные в улучшение материально-технического состояния лечебных учреждений, развитие сельского хозяйства, внедрение ресурсосберегающих технологий и другие социально значимые проекты—это вклад УРСА Банка в благополучие населения в регионах его присутствия.

В 2006 году наиболее активными направлениями социально ответственного кредитования являлись: экология, сельское хозяйство, строительство и медицина.

Существенный объем ресурсов был направлен на финансирование экологически значимых проектов в Новосибирской и Кемеровской областях.

Экология

В области экологии наиболее значимым проектом, реализованным Банком, стало финансирование строительства Новосибирского мусороперерабатывающего завода №2. Официальная церемония открытия нового предприятия состоялась 29 сентября 2006 года. На торжественном мероприятии присутствовали губернатор Новосибирской области Виктор Толоконский, мэр города Новосибирск Владимир Городецкий, а также заместитель Генерального директора УРСА Банка Кирилл Никулин.



Финансирование строительства мусороперерабатывающего завода осуществлялось в рамках одного из новых направлений деятельности Банка, появившегося в январе 2006 года,— проектного финансирования. Объем предоставленных ресурсов достиг 124,5 млн рублей. Данный опыт был успешным не только с точки зрения результата предоставленных услуг, но и с точки зрения сроков работы: с момента предоставления клиентом необходимого пакета документов до принятия Банком положительного решения о финансировании прошел всего месяц.

«Кроме самых добрых, самых теплых, самых лучших слов о работе с Банком я ничего сказать не могу. Все оперативно, вовремя, с пониманием и с пользой для дела»
АНДРЕЙ ФОГАЯНЦ, ФИНАНСОВЫЙ ДИРЕКТОР НОВОСИБИРСКОГО МУСОРОПЕРЕРАБАТЫВАЮЩЕГО ЗАВОДА №2

На наш взгляд, кредитование строительства мусороперерабатывающего завода является примером того, что УРСА Банк с готовностью финансирует проекты, важные в социальном плане. И нам приятно, что наша деятельность в данной области была отмечена представителями органов власти:

«Очень рад, что выбран эффективный и правильный, на мой взгляд, проект, и технологически, и экономически. Для меня всегда было очевидно, что все-таки это должен быть не бюджетный, а бизнес-проект»

ВИКТОР ТОЛОКОНСКИЙ, ГУБЕРНАТОР НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

«Благодарю и инвесторов, и банковскую инфраструктуру, которые помогли реализовать этот инвестиционный проект. Хочу сказать, что сегодня соединение усилий бизнеса, власти и нашего хозяйственного подразделения—это пример нормального взаимодействия»

ВЛАДИМИР ГОРОДЕЦКИЙ, МЭР г. НОВОСИБИРСК

Деятельность, связанная с финансированием перерабатывающих производств, осуществлялась также в Кузбассе. Так, кредит размером более 100 млн рублей был предоставлен одному из крупнейших производителей изделий из картона в Кемеровской области на внедрение технологической линии по переработке отходов в виде макулатуры.

Медицина

Еще одним направлением деятельности, кредитование которого выступает, на наш взгляд, важным аспектом социальной ответственности УРСА Банка, является медицина.

Здравоохранение представляет собой особую отрасль, с которой по тем или иным причинам приходится сталкиваться в своей жизни любому человеку. И от того, насколько эффективно функционирует система здравоохранения, во многом зависит качество жизни населения, его работоспособность, а также уровень социально-экономического развития территории в целом.

Мы осознаем, что на современном этапе у учреждений сферы здравоохранения достаточно много нерешенных проблем, одной из которых является недостаток высокотехнологичного оборудования. Не случайно удовлетворение потребности населения в медицинской помощи, выполняемой высококвалифицированным медицинским персоналом с использованием сложных и уникальных медицинских технологий, основанных на современных достижениях науки и техники, является одной из главных целей приоритетного национального проекта «Здоровье».

В предоставлении кредитов на покупку медицинского оборудования УРСА Банк видит свой вклад в развитие системы здравоохранения в регионах присутствия.

В 2006 году были выданы кредиты на закупку медицинского оборудования двум компаниям Свердловской области на сумму свыше 9,5 млн рублей. На эти средства приобретены дыхательные аппараты, кардиооборудование и другая сложная медицинская техника для поликлиники, открывшейся в промышленном районе г. Екатеринбург. Закуплено рентгеновское оборудование для Центральной район-

ной больницы г. Тавда (согласно Правительственной программе по обновлению оборудования больниц Свердловской области), благодаря чему у жителей Тавды и близлежащих районов появилась возможность проходить необходимые обследования по месту жительства.

При принятии решения о кредитовании учитывался социальный эффект, планируемый при закупке медицинского оборудования, оценивалась степень необходимости данного оборудования населению в регионе. Кроме того, во внимание был принят срок, в течение которого планировалось улучшить материально-техническую базу и, соответственно, повысить качество обслуживания пациентов.

В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ КРЕДИТОВ НА ПОКУПКУ МЕДИЦИНСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ УРСА БАНК ВИДИТ СВОЙ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ

СТРОИТЕЛЬСТВО

Строительство также является отраслью, имеющей особое значение для большей части населения. В первую очередь это относится к строительству объектов социального назначения, а также инфраструктурных объектов.

В 2006 году Банк заключил договор о предоставлении кредита размером 12 млн рублей с одной из крупных строительных компаний Самарской области. Кредитные средства будут направлены на строительство автомобильных дорог общего пользования, осуществляемое заемщиком в соответствии с договорами, заключенными с администрацией Самарской области.

Данный проект имеет большое социальное значение, поскольку его реализация положительно скажется на развитии инфраструктуры, существенно улучшит условия жизни населения. Важно отметить, что асфальтирование дорог облегчит доступ населения к социально важным объектам, таким как, например, больницы, а также обеспечит возможность своевременно-

во прибытия на место происшествия пожарных машин, скорой помощи, милиции.

АГРОПРОМЫШЛЕННЫЙ КОМПЛЕКС

Развитие агропромышленного комплекса России является еще одним приоритетным национальным проектом, а повышение доступности долгосрочных кредитов, привлекаемых на срок до 8 лет,—одним из направлений его реализации.

УРСА Банк осознает важность совершенствования агропромышленного комплекса для стабильного социально-экономического развития страны и считает кредитование сельхозпроизводителей одним из важнейших направлений своей деятельности.

В 2006 году на развитие сельского хозяйства было выдано более 55 млн рублей кредитов на срок от 1 года до 5 лет в таких регионах, как Новосибирская, Кемеровская, Свердловская и Челябинская области. Из них более 50 млн рублей было предоставлено на совершенствование материально-технической базы, приобретение современной сельскохозяйственной техники.

Около 40% средств, направленных на развитие агропромышленного комплекса, было выделено одному из крупных производителей зерна в Кузбассе. Потребителями продукции заемщика являются предприятия, расположенные на территории Кемеровской области, занимающиеся животноводством, а также производители пищевых продуктов. Приобретение нового оборудования на предоставленные УРСА Банком средства должно привести к существенному увеличению сбора зерна. Первые результаты работы по совершенствованию производства были получены уже в 2006 году: за этот период произошло увеличение урожайности на 15% по сравнению с 2005 годом.

Более 12 млн рублей УРСА Банком было предоставлено на приобретение сельскохозяйственной техники одному из животноводческих и растениеводческих хозяйств Новосибирской области. При принятии решения о выдаче кредита мы учитывали тот факт, что у предприятия есть



все необходимые условия для получения высоких конечных результатов деятельности: обширные земельные угодья, большое поголовье скота, парк сельскохозяйственной техники и т.д. УРСА Банк рассчитывает, что с помощью привлеченных ресурсов предприятию удастся добиться целей, на которые был выдан кредит,—увеличить производительность и снизить себестоимость продукции.

Благодаря кредиту, также выданному на приобретение сельскохозяйственной техники, одна из компаний Челябинской области смогла освоить новое направление деятельности—выращивание, уборку, фасовку и последующую реализацию картофеля с использованием европейской технологии.

В Свердловской области кредиты предоставлялись в рамках, определенных постановлением областного правительства «О государственной поддержке и реализации приоритетного национального проекта „Развитие АПК“ в Свердловской области». Благодаря полученным средствам предприятие-заемщик оборудовало собственную базу-овощехранилище, оснащенную необходимой техникой.

ОБСЛУЖИВАНИЕ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ ПРОЕКТОВ КЛИЕНТОВ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ВЭД

При осуществлении операций по финансированию и обслуживанию внешнеэкономической деятельности клиентов УРСА Банк также стремится к тому, чтобы полученный социальный эффект был максимальным.

В 2006 году в рамках торгового финансирования крупному промышленному предприятию г. Екатеринбург был предоставлен 1 млн евро на покупку установки по утилизации углекислого газа. Приобретение и установка данного оборудования положительно сказывается на экологической обстановке в городе.

Торговое финансирование на общую сумму порядка 8 млн долларов США было открыто для двух компаний в г. Екатеринбург, привлекающих средства с целью модернизации лечебных учреждений и закупки медицинского оборудования, в частности были приобретены аппараты УЗИ.

Помимо этого УРСА Банк выполнял функции агента валютного контроля по внешнеэкономическим контрактам клиентов, предусматривающим импорт медицинского оборудования и инструмента, фармацевтических товаров. Совокупная сумма платежей клиентов по этому направлению за 2006 год превысила 12 млн долларов США. В результате исполнения контрактов улучшилась материально-техническая база лечебных учреждений, а жители городов получили возможность пройти сложные медицинские обследования и приобрести необходимые лекарственные препараты.

В отчетном периоде Банк также обслуживал контракты, связанные с торговлей сельскохозяйственной техникой, оборудованием для очистки воды и утилизации углекислого газа, а также взаимодействовал с компаниями, занимающимися экспортом и импортом образовательных услуг, что способствовало повышению доступности новой научно-технической информации в рамках грантов иностранных организаций и общему повышению образовательного уровня населения.



ПРИРОДА ПРОГРЕССА

З

СОЦИАЛЬНЫЕ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

Социальная и благотворительная деятельность:
принципы и направления

Поддержка пожилых людей

«Декада пожилых людей»

«Университет управления личными финансами»

Поддержка детей и молодежи

«День знаний»

Стипендиальные программы

«Лидер курса»

Стипендия им. А.А. Козлова

«Желание служить общему благу должно
неприменно быть потребностью души,
условием личного счастья»

А.П. Чехов



СОЦИАЛЬНЫЕ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

СОЦИАЛЬНАЯ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: ПРИНЦИПЫ И НАПРАВЛЕНИЯ

Социальная и благотворительная деятельность УРСА Банка прежде всего заключается в поиске и поддержании баланса интересов Банка и общества, основанного на взаимовыгодном сотрудничестве. Чтобы завоевать и укрепить доверие клиентов, мы определяем в качестве важного условия своей деятельности приверженность принципам социальной ответственности, международным стандартам и требованиям этического ведения бизнеса.

Будучи одним из лидеров среди банков по объему предоставляемых финансовых услуг в регионах, УРСА Банк старается стать для заинтересованных лиц больше чем финансовым институтом.

В нашей работе в области внешней социальной политики можно выделить следующие особенности:

- социальные программы Банка являются своевременными и имеют большое значение

для регионов его присутствия и страны в целом;

- социальные проекты Банка соответствуют долгосрочной стратегии бизнеса и преимущественно интегрированы в бизнес-процессы;
- социальные программы Банка реализуются командой профессионалов при поддержке соответствующих внутренних структурных подразделений;
- социальная деятельность Банка соответствует международным нормам и конвенциям в области устойчивого развития и социальной политики;
- Банк осуществляет контроль качества исполнения социальных программ и анализ их влияния на общество;
- Банк стремится взаимодействовать с другими общественными, государственными и коммерческими предприятиями в области социальной деятельности;
- Банк использует системный подход в реализации социальных проектов.



«Наш банк разрабатывает и внедряет социальные и благотворительные программы, которые дают людям возможность раскрыть свой потенциал и достичь поставленных целей. Мы инвестируем не просто финансовые средства, а реальные возможности и перспективы»

Марат Гизатуллин
директор по социальной политике
ОАО «УРСА Банк»



В 2004—2006 годах социальные и благотворительные программы разрабатывались и внедрялись Управлением маркетинга УРСА Банка. Однако по мере роста значимости социальной составляющей деятельности возникла необходимость выделения в структуре Банка специализированного подразделения. В итоге был создан Отдел внешней социальной политики, к компетенции которого отнесена разработка процедур и политик в области реализации внешних социальных проектов. В 2007 году планируется учредить фонд социального развития, где будут централизованно аккумулироваться финансовые средства для проведения всех социальных программ, а также осуществить ряд других преобразований, направленных на оптимизацию социальной деятельности Банка.

Социальные программы Банка направлены преимущественно на социально незащищенные группы населения—людей пожилого возраста, молодежь и детей. Мы стремимся проявить заботу и уважение к старшим поколениям и оказать поддержку школьникам и студентам, которые являются нашими потенциальными сотрудниками и клиентами. Для этого разрабатываются и внедряются соответствующие программы и акции.

В 2006 году УРСА Банк оказывал активную спонсорскую поддержку организации студенческих мероприятий в Новосибирском государственном университете (НГУ), а также предоставлял финансовую помощь новосибирским детским домам.

НГУ стал одним из первых университетов, принявших участие в реализации программы «Лидер курса» (см. Стипендиальные программы), и является важным источником талантливых сотрудников для Банка. Поэтому мы стараемся поддерживать доверительные и дружеские отношения со студентами, организуя для них различные мероприятия. Так, в рамках Интернедели-2006 УРСА Банк спонсировал проведение молодежного форума, выставок, дебатов, спортивных мероприятий, интеллектуальных турниров, гала-концерта. Мы предоставляем студентам не только возможность получить практические навыки работы банки-

ра, но также стремимся во время проведения праздничных мероприятий создать слаженный коллектив, готовый к результативному и эффективному труду. В этих целях Банк помогал НГУ в организации капустника молодежного клуба Maximin, а также празднования Нового года.

Мы уделяем внимание воспитанникам детских домов, которые даже при наличии блестящих способностей не имеют широких возможностей реализовать себя в жизни. Банк старается оказывать посильную поддержку детям-сиротам, организовывая отдых и развлечения для воспитанников детских домов «Берегиня» и «Солнечный круг» (г. Новосибирск).

В образовательных целях в 2006 году Банком было предоставлено 10 мониторов детско-юношескому клубу «Молодая гвардия» партии Единая Россия.

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ БАНКА НАПРАВЛЕННЫ ПРЕИМУЩЕСТВЕННО НА СОЦИАЛЬНО НЕЗАЩИЩЕННЫЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ—ЛЮДЕЙ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА, МОЛОДЕЖЬ И ДЕТЕЙ

Для нас очень важно выразить свое теплое отношение к жителям городов, где расположены филиалы Банка. Проводя праздничные мероприятия, мы стремимся показать человеческую составляющую отношений Банка и людей. С этой целью был организован большой городской праздник в г. Екатеринбург «По главной улице с оркестром», прошедший осенью 2006 года под девизом «Сделай жизнь лучше». Веселый европейский формат праздника был высоко оценен жителями города. Все участники и организаторы выразили надежду, что он станет еще одной городской традицией. В УРСА Банке в свою очередь надеются, что подобные мероприятия будут проводиться не только в г. Екатеринбург, но и во всех регионах присутствия Банка. Наша задача—никого не оставить без внимания и ощущения большого и радостного праздника.

**ПОДДЕРЖКА
ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ****«Декада пожилых людей»**

Для пожилых людей УРСА Банк разработал социальную программу и успешно реализует ее уже в течение нескольких лет. Программа

г. Новосибирск и их посетили 2400 человек. Все участники получили сувениры от Банка, а 66 из них были награждены призами. Бюджет мероприятий на проведение «Декады пожилых людей» в 2006 году составил более 2,8 млн рублей.



«Мы понимаем проблемы и заботы пожилых людей, ведь наши родители уже попадают в эту категорию, и стремимся оказать им всемерную поддержку, проявив должные чуткость и уважение»

ТАТЬЯНА НОСОВА
заместитель Генерального директора
ОАО «УРСА Банк»

«Декада пожилых людей» осуществляется с целью заботы о людях старшего поколения, для которых организуются праздничные мероприятия в домах культуры по всей территории присутствия Банка. Для нас стало доброй традицией проявлять внимание, благодарность и любовь к пенсионерам. Мы предоставляем им возможность почувствовать свою причастность к жизни Банка, не только разрабатывая для них целевые продукты, но и организовывая в их честь праздничные концертные программы и выставки, награждая ценными подарками.

В 2006 году праздничные программы прошли в 32 домах культуры городов региональной сети УРСА Банка: Новосибирске, Омске, Барнауле, Хабаровске, Красноярске, Самаре, Кемерове, Новокузнецке, Иркутске. Для каждого города был предусмотрен свой сценарий: в Барнауле, помимо концерта и поздравлений, была организована выставка ретро-мобилей, а в Новосибирске представлена экспозиция дачных достижений садоводов. В празднике приняли участие 17 000 человек, в отличие от 2005 года, когда мероприятия, приуроченные ко Дню пожилого человека, были проведены только в 4 домах культуры

Социальная активность Банка в этом направлении была отмечена благодарственными отзывами и письмами представителей городских администраций.

**«Университет управления
личными финансами»**

В целях повышения степени информированности населения о банковских услугах, а также обеспечения лояльности общества к Банку была разработана программа «Университет управления личными финансами» (УУЛФ). Данный социально-образовательный проект включает в себя проведение познавательных лекций и семинаров по освещению банковских продуктов и технологий, а также исчерпывающие консультации специалистов по поводу пенсионных программ и других услуг по всей региональной сети УРСА Банка. Проводимые мероприятия рассчитаны в основном на людей предпенсионного и пенсионного возраста, мы стараемся сделать для них сферу финансовых услуг более понятной и донести информацию, необходимую для осознания сути банковских операций в целом, а не только рассказать о конкретных продуктах УРСА Банка. Таким образом, мы можем охватить широкий круг аудитории, ранее не сотрудничавшей с коммерческими банками.



Ведь именно пожилым людям сложнее всего разобраться в вопросах управления финансами в силу недостаточности опыта для сравнения и выбора института вложения капитала. Мы убеждены, что без понимания процессов предоставления банковских услуг не будет доверия со стороны клиентов, и именно поэтому стараемся укреплять отношения с пожилыми людьми.

В 2006 году курсы по банковским услугам в рамках данной программы прослушали более 2300 человек в Новосибирске, Бердске, Новокузнецке и других городах. В результате проведения данных мероприятий мы смогли не только привлечь новых клиентов, но и заявить о себе как об открытой компании, заинтересованной в своей аудитории и доверительном диалоге с ней. Это дает нам дополнительный стимул к развитию—мы имеем возможность узнать и учесть потребности наших клиентов. Общий бюджет проекта УУЛФ в 2006 году составил более 2,5 млн рублей.

«Я рад, что ваш банк не забывает пенсионеров и проводит такие мероприятия. Хочу выразить благодарность за замечательный образовательный проект. Если семинары будут проводиться вновь, я обязательно буду рекомендовать посетить их своим знакомым и друзьям»

ГЕННАДИЙ ЖУКОВ, г. КЕМЕРОВО

«Считаю, что такие семинары очень нужны, ведь они помогают нам, пенсионерам, лучше понимать современную банковскую систему и ориентироваться в большом количестве предложений. Лекторы очень понятно и доступно ответили на все интересовавшие меня вопросы»

НИНА ЧЕБАКОВА, г. БАРНАУЛ

В г. Екатеринбург в рамках проекта УУЛФ было проведено 3 курса лекций для пенсионеров—членов общественных организаций (Совет ветеранов, Союз пенсионеров Свердловской области). Ведущие специалисты Банка рассказывали о том, как выбрать вклад, сделать денежный перевод, оплатить коммунальные услуги с помощью пластиковой карты. Соорганизатором

Университета управления личными финансами в г. Екатеринбург стал Союз пенсионеров.

В 2007 году мы планируем провести курсы УУЛФ более чем в 30 городах России.

**ПОДДЕРЖКА
ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ****«День знаний»**

День знаний—особый праздник, который дает возможность отметить заслуги талантливых, одаренных учеников, поблагодарить педагогов за их вклад в развитие и просвещение подрастающего поколения.

Мы стараемся поощрять стремление школьников развивать в себе знания, таланты и навыки, начиная со школьной скамьи. Реализовать это стремление усилиями учебного заведения непросто, поэтому Банк уже много лет сотрудничает с научными и образовательными учреждениями: его руководители читают лекции в вузах, лучшие студенты ежегодно проходят в Банке стажировку. С 2005 года УРСА Банк в рамках проекта «Школа—Вуз—Банк» установил взаимодействие со школами.

Программа «День знаний» разработана с целью повышения уровня образования и выработки лидерских качеств через оказание материальной помощи одаренным детям, проведение специальных занятий по экономике и банковскому делу и предоставление спонсорской помощи школам.

В 2006 году в школах были организованы выступления руководителей Банка, которые поздравляли учеников и вручали школам ценные подарки. В Новосибирске для первоклассников был проведен театрализованный праздник. Банк стремится привить ученикам общечеловеческие ценности, которые выражает бренд «УРСА Банк», а также стремление к развитию и самосовершенствованию как необходимым составляющим успешного будущего.

В 2005 году в программе участвовало 7 школ: 5 из Новосибирска и 2 из Новокузнецка. В 2006 году программа охватила уже Самару и все города присутствия Банка в Сибири и на Дальнем Востоке, в ней приняли участие 35 школ и 39 000 человек (в 2005 году—7000 человек), бюджет программы



Мы стремимся оказать поддержку талантливым школьникам и студентам, уже сегодня признать их достижения, помочь им реализовать свой потенциал и показать, что именно от них зависит будущее благополучие нашей страны и нашего общества

Андрей Бекарев

заместитель председателя
Совета директоров
ОАО «УРСА Банк»

превысил 1,8 млн рублей. УРСА Банк выплачивает именные стипендии в размере 500 рублей, которые ежемесячно в течение 2006/07 учебного года зачисляются 192 стипендиатам (ученикам старших классов) по всей региональной сети. Это не просто ученики, не просто отличники. Банк стремился отметить лучших и с помощью учителей очень серьезно отбирал достойных. Это те ребята, знания которых—их будущий капитал, а отношение к ученическому труду—залог успешной карьеры.

Стипендиальные программы «ЛИДЕР КУРСА»

Специально для студентов с развитым лидерским потенциалом и незаурядными интеллектуальными способностями разработана стипендиальная программа «Лидер курса». Она имеет целью формирование кадрового резерва на руководящие позиции из молодых специалистов с лидерским потенциалом, воспитанных в духе традиций и культуры УРСА Банка. Программа ориентирована на студентов 2–5-го курсов преимущественно экономических специальностей ведущих вузов на территории присутствия Банка*. По итогам в каждом вузе на каждом из курсов, на которых проводится конкурс, выявляется победитель, получающий стипендию. Стипендиат определяется путем проведения серии оценочных процедур—обработки

анкет, деловых игр. Размер стипендии и периодичность выплаты зависят от курса, региона и этапа проведения игр (осень—весна). Так, для студентов новосибирских вузов с сентября 2006 года по май 2007 года стипендия победителей 1-го и 2-го курсов составит 1000 рублей в месяц, победителей 3-го курса—2000 рублей, победителей 4-го и 5-го курсов—3000 рублей.

В рамках программы Банк представляет презентацию в вузе, во время и после проведения которой раздаются анкеты участникам всем заинтересованным студентам. После оценки заполненных анкет на игру приглашаются авторы лучших из них. Во время конкурса участники выполняют специальные задания, подготовленные специалистами Банка. Целью проведения презентации также является повышение интереса студентов к Банку как работодателю и финансовому институту. Представители Банка демонстрируют студентам корпоративный фильм, иллюстрирующий возможности карьерного и профессионального роста, освещающий географию присутствия, этапы становления и перспективы развития Банка. К сотрудничеству привлекаются работники УРСА Банка с показательной карьерой, победители программы «Лидер курса», которые уже стали сотрудниками Банка, а также известные люди—выпускники данного вуза.

* Вузы, в которых реализована программа «ЛИДЕР КУРСА»: Алтайский государственный университет / Алтайский политехнический университет / Байкальский государственный университет экономики и права / Всероссийский заочный финансово-экономический институт / Иркутский государственный университет / Кемеровский государственный университет / Красноярский государственный университет / Кузбасский государственный технический университет / Новосибирский государственный технический университет / Новосибирский государственный университет экономики и права / Новосибирский государственный университет экономики и управления / Омский государственный технический университет / Омский государственный университет / Сибирская академия государственной службы / Сибирский государственный аэрокосмический университет / Сибирский государственный индустриальный университет / Сибирский государственный университет путей сообщения / Тихоокеанский государственный университет / Томский государственный университет / Томский политехнический университет / Хабаровская государственная академия экономики и права.



Конкурсный отбор включает несколько этапов. На первом из них студенты проводят самопрезентацию, и комиссия Банка выбирает наиболее соответствующих установленным требованиям претендентов. Второй этап конкурса заключается в выполнении различных ситуационных заданий, предполагающих нестандартные ответы и подходы к решению. Финальный этап выявляет навыки студентов по работе в группе, их способность проявлять лидерские качества, умение быстро реагировать в нестандартных ситуациях. Бизнес-игра основывается на командном взаимодействии и принятии группового решения в условиях ограниченных ресурсов или конфликта.

На каждом этапе студентам необходимо проявлять целый набор качеств, характеризующих их способности к межличностному общению, степень ответственности, решительности, целеустремленности и сообразительности. Но основным критерием оценки претендентов является наличие лидерского потенциала. Для нас лидер—это человек, способный организовать других и направить их на достижение цели.

Стипендиальная программа «Лидер курса» проводится УРСА Банком с 2004 года, тогда в ней участвовало 3 новосибирских вуза. В 2005 году их количество увеличилось до 5, а в 2006 году программа «шагнула» в регионы и помимо 5 вузов в г. Новосибирск охватывает уже 16 вузов в других городах. Общее количество участников по итогам игр 2006 года составило более 2500 человек, из которых порядка 50 человек стало стипендиатами.

Студенты дневных отделений вузов, победившие в конкурсе, смогут в дальнейшем пройти в Банке стажировку и стать его сотрудниками. Наиболее успешные кандидаты попадут в «Кремлевский полк» (см. Обучение и развитие персонала), где у них будет возможность в сжатые сроки построить карьеру. С 1 января 2006 года планируется 10 участников программы принять специалистами в бизнес-подразделения, а 6 участников уже назначить начальниками отделов в структуре Банка.

Стипендия им. А.А. Козлова

Совместно с Ассоциацией российских банков и Банком России в конце 2006 года УРСА Банк

инициировал проект по выплате студентам экономического факультета Новосибирского государственного университета стипендии имени А.А. Козлова. Программа рассчитана на студентов 3–5-го курсов с интересами и отличными успехами в области финансов, банковской деятельности, а также развитым лидерским потенциалом. Реализация данной программы начнется в 2007 году, а в 2008 году намечено расширение географии проведения конкурса, участвовать в нем будут студенты вузов разных городов России.

Конкурсный отбор претендентов планируется проводить в несколько этапов. В ходе предварительных встреч наиболее успешные студенты-экономисты, рекомендованные деканатом НГУ, проходят собеседование с сотрудниками Департамента по управлению персоналом Банка. На этапе самопрезентации претенденты должны продемонстрировать не только знания и степень заинтересованности в развитии в области финансов и банковской деятельности, но и такие личные качества, как активная жизненная позиция, ответственность, целеустремленность и организаторские способности. По результатам предварительных встреч стипендиальный комитет, в состав которого войдут представители организаций-учредителей, примет решение о присуждении именных стипендий. Трех лучшим студентам, победившим в конкурсе, ежемесячно в течение года будет выплачиваться стипендия в размере 10 тыс. рублей.

Задача конкурса на получение стипендии имени А.А. Козлова—вдохновлять студентов и поддерживать стремление к лучшему, стимулируя их заинтересованность в приобретении профессиональных знаний.



ПРИРОДА ПРОГРЕССА



НАШ ПЕРСОНАЛ

- Система управления персоналом
- Обучение и развитие персонала
- Подбор и привлечение персонала
- Стимулирование и мотивация сотрудников
- Социальная защита сотрудников
- Охрана труда
- Корпоративная культура

«В той степени, в какой человек тратит себя ради великой цели, в той же самой степени он обретает в своей работе высочайшее счастье»

Дж. Вашингтон



НАШ ПЕРСОНАЛ

Стратегия УРСА Банка предусматривает активное технологическое, территориальное и бизнес-развитие, что ведет к постоянному увеличению численности персонала. Так, в 2006 году число наших сотрудников возросло почти на 6 тыс. человек (с учетом присоединения ОАО «Уралвнешторгбанк»). Такой бурный рост, а также ужесточающиеся рыночные условия делают кадровую политику одним из ключевых факторов обеспечения конкурентоспособности УРСА Банка. В соответствии со своей стратегией мы намерены совершенствовать управленческие навыки наших сотрудников, содействовать их профессиональному развитию, повышению лояльности и мотивации, формировать особую инновационную культурную среду и поддерживать средний возраст персонала на наиболее деятельном уровне 25–30 лет.

УРСА Банк осознает свою ответственность перед персоналом и стремится обеспечить достойные

условия работы, удовлетворить социальные потребности сотрудников и воплотить принципы устойчивого развития в отношении к персоналу.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Политика УРСА Банка в сфере управления персоналом определяется его акционерами, Правлением и Департаментом по управлению персоналом. Основным документом, отражающим принципы Банка, цели и подходы по данному направлению, является кадровая политика (политика по управлению персоналом).

Цели и задачи кадровой политики

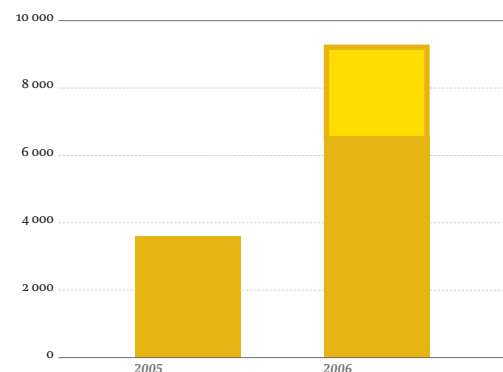
Приоритетной целью в области управления персоналом УРСА Банка является обеспечение необходимого количества лояльных сотрудников требуемой квалификации, мотивированных на выполнение текущих финансовых планов и стратегических задач, определенных акционерами и руководством Банка.



«Как обеспечить рост стоимости компании? Следует инвестировать ресурсы в персонал и управлять его потенциалом в соответствии с действующими рыночными условиями. Интеграция интеллектуального потенциала в бизнес-процессы создает импульс к развитию, многократно превышающий по интенсивности и масштабам эффект от вложения денежных средств»

Юрий Вавилов
член Совета директоров,
заместитель Генерального директора
по развитию ОАО «УРСА Банк»

ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА, человек



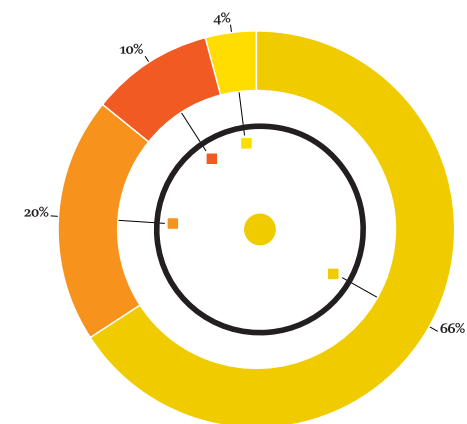
ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА 3 583 9 399
в т.ч. за счет присоединения ОАО «Уралвнешторгбанк» — 2 740

Для достижения этой цели в УРСА Банке в 2006 году началась и активно ведется работа по построению устойчивой системы планирования затрат на персонал, развитию практики поиска и подбора кандидатов, формированию систем оценки, обучения и развития персонала, внедрению принципов управления карьерой и утверждению основ корпоративного университета, а также созданию резерва квалифицированных сотрудников, направленного на реализацию стратегических целей Банка.

Наше основное конкурентное преимущество заключается не просто в привлечении и мотивации специалистов, обладающих лидерскими качествами и незаурядными интеллектуальными способностями, мы стремимся выявлять во внешней и внутренней среде Банка перспективных целеустремленных людей, создавать условия для активной реализации их потенциала через наращивание профессиональных и управленческих компетенций. Такая инновационная система управления персоналом позволяет «воспитать» квалифицированных руководителей с единым понятийным аппаратом и владением технологичным управленческим инструментарием внутри Банка.

В целом, работа, проведенная в сфере управления персоналом в 2006 году, позволила решить или, по крайней мере, наметить пути решения целого ряда задач:

ВОЗРАСТНАЯ СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА, %



ДО 18 ЛЕТ	0%
18–30 ЛЕТ	66%
30–40 ЛЕТ	20%
40–50 ЛЕТ	10%
50–60 ЛЕТ	4%
СТАРШЕ 60 ЛЕТ	0%

- определить ценности корпоративной культуры объединенного Банка, разработать план мероприятий, обеспечивающих трансляцию идеологии, ценностей бренда, стратегии Банка и формирование у сотрудников лояльности и чувства сопричастности к достижению результата;
- развить эффективную систему привлечения и подбора персонала, начать формирование на рынке труда брендового имени работодателя УРСА Банк, способствующего привлечению лучших специалистов и руководителей;
- создать систему оценки, обучения и развития персонала, охватывающую подготовку персонала на всех уровнях должности в соответствии с текущими и стратегическими задачами бизнеса;
- развить систему мотивации сотрудников Банка для достижения требуемой производительности и качества работы, способствующую стабилизации ключевого персонала, повышению лояльности интересам Банка;
- внедрить лучшие российские и международные практики, обеспечивающие повышение эффективности системы управления персоналом Банка;
- унифицировать методологии, стандарты и технологии управления персоналом в целом по Банку.

Основные принципы управления персоналом

В построении кадровой политики Банка мы руководствуемся текущими и стратегическими задачами бизнеса, создавая команду, четко ориентированную на достижение поставленных целей.

При этом мы стремимся сформировать команду в максимальном объеме и в минимально возможные сроки при оптимальном использовании ресурсов в рамках установленных нормативов численности, обеспечить высокую эффективность управления персоналом.

Большое значение в нашей работе имеет ориентация на ценности бренда. Мы руководствуемся ценностями и стилем бренда при реализации политики по управлению персоналом Банка и стремимся утвердить имя УРСА Банка как привлекательного работодателя.

В деятельность сотрудников Департамента по управлению персоналом мы вводим принципы системности и стандартизации, внедряем лучшие мировые технологии и практики управления персоналом, стремимся передавать наш опыт в максимально короткие сроки, опережая динамику внешних изменений.

Мы руководствуемся ценностями и стилем бренда при реализации политики по управлению персоналом Банка и стремимся утвердить имя УРСА Банка как привлекательного работодателя

Основываясь на принципе открытости, мы создаем для наших сотрудников единое информационное и коммуникативное пространство в Банке, способствующее лояльности, профессиональному и личностному росту сотрудников.

Система управления персоналом УРСА Банка строится в контексте управленческого и профессионального лидерства, позволяющего каж-

дому сотруднику реализовать свои таланты, развить потенциальные возможности и приобрести высокую профессиональную квалификацию.

Система грейдинга должностей

В УРСА Банке принята система распределения должностей по грейдам. Ценность должности определяется исходя из масштаба ответственности, самостоятельности и сложности работы, а также уровня квалификации, требуемого для выполнения работы в данной должности, и цены ошибки. Всего выделено пять уровней:

УРОВЕНЬ «А»

— Несет ответственность за результаты деятельности Банка в целом, ошибки в работе могут привести к потере устойчивости или краху бизнеса

— Работа связана с решением масштабных задач высокой степени сложности, разнообразия и новизны, выработкой политик и стратегии развития бизнеса, самостоятельным принятием большинства решений

— Требуется очень высокий уровень теоретической подготовки по широкому кругу вопросов, высшее образование и дополнительная специальная подготовка, развитые управленческие навыки и опыт работы от пяти лет

УРОВЕНЬ «В»

— Несет ответственность за результаты работы в рамках отдельного направления или группы функций. Ошибки в работе могут привести к существенным потерям и повлиять на часть бизнеса

— Работа связана с решением крупных задач в рамках отдельного направления, большинство из которых характеризуются высокой степенью сложности, разнообразия и новизны. Большинство решений принимает самостоятельно в соответствии с утвержденными политиками и стратегией

— Требуется высокий уровень теоретической подготовки в нескольких областях знаний, высшее образование, развитые управленческие навыки и опыт работы от трех лет

УРОВЕНЬ «С»

— Несет ответственность за результаты работы подразделения, проекта или отдельной функции. Ошибки в работе могут оказать значительное влияние на работу Банка, но не угрожают устойчивости бизнеса в целом

— Работа связана с решением разнообразных задач, алгоритм решения которых в большинстве случаев определен. Может принимать самостоятельные решения при выборе направления действий в рамках предписанных процедур

— Требуется высокий уровень профессиональной подготовки, высшее образование и опыт работы от двух лет

УРОВЕНЬ «D»

— Несет ответственность за результаты работы в рамках своего рабочего места. Ошибка незначительно влияет на бизнес в целом, но может привести к сбоям в работе подразделения

— Работа связана в основном с решением повторяющихся задач средней степени сложности, порядок решения которых подробно описан. Большинство решений требуют согласования, действует строго в рамках утвержденных регламентов

— Требуется профессиональная подготовка в области специализации, высшее или среднее специальное образование, специальные навыки и опыт работы от одного года

УРОВЕНЬ «Е»

— Несет ответственность за результаты работы исключительно в рамках своего рабочего места. Ошибки в работе оказывают слабое влияние на работу подразделения и ничтожно малое влияние на бизнес в целом

— Работа связана с выполнением простых повторяющихся операций. Не принимает самостоятельных решений, действует строго в соответствии с инструкциями.

— Не требуется специального образования и опыта работы

Принцип грейдинга должностей положен в основу формирования денежного вознаграждения персонала. Кроме того, грейд должности влияет на выбор программ обучения для сотрудников.

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Рынок труда испытывает дефицит в квалифицированных сотрудниках, особенно среди управленцев среднего звена и топ-менеджеров. Поэтому мы стремимся закрывать вакантные позиции за счет внутренних кадровых ресурсов, следуя принципам конкуренции, реализующимся в ходе проведения конкурсов. Кроме того, мы регулярно проводим оценку наших сотрудников для формирования кадрового резерва УРСА Банка, численность и основные компетенции которого определяются исходя из ключевых направлений и темпов развития бизнеса.

Наши программы обучения ориентированы на приоритетные потребности Банка и постоянно обновляются с учетом современных тенденций. Преподавательский состав проходит регулярные тренинги, а сама система обучения постоянно корректируется на основе системного анализа эффективности обучения.

Руководители подразделений лично участвуют в целевом развитии своего персонала, реализуя это на практике посредством внедрения систем наставничества и коучинга. Такой подход обеспечивает передачу опыта от старшего поколения сотрудников к младшему, а также формирует командный дух в структурных подразделениях и в Банке в целом.

Через развитие личных компетенций сотрудников наша стратегия обучения целенаправленно формирует современную управленческую культуру. Наш персонал мотивирован на достижение финансовых показателей, повышение эффективности, он инициативен и ориентирован на поиск новых решений в различных областях деятельности Банка.

Подходы УРСА Банка к обучению и развитию сотрудников закреплены в Положении об обучении персонала, что еще раз свидетельствует о важности для нас этого направления деятельности.

Принципы кадровой политики в области обучения:

- использование эффективного мирового опыта;



«**Наш персонал**—это наши активы. Для нас очень важно, чтобы каждый сотрудник смог найти себя в Банке и максимально полно раскрыть заложенный в нем потенциал. На достижение этой цели и направлены реализуемые Банком программы по обучению и развитию персонала»

СЕРГЕЙ НОВОСАД

и.о. директора Департамента по управлению персоналом ОАО «УРСА Банк»

- неотъемлемость от бизнес-стратегии Банка;
- системность, направленность и непрерывность;
- взаимосвязь теоретических и практических знаний и навыков;
- прозрачность и доступность системы обучения;
- гибкость учебного процесса;
- вовлеченность руководителей на всех этапах процесса обучения;
- целенаправленное планирование обучения;
- мотивация к повышению личной и профессиональной эффективности;
- ценность достижений в обучении;
- публичность результатов обучения;
- единый стандарт обучения по всей сети Банка.

Структура образовательных программ

Программы обучения Банка можно разделить на несколько групп.

Под внутренним корпоративным обучением мы подразумеваем специально разработанные нашим учебным центром программы для развития профессиональных навыков сотрудников.

К внешним корпоративным программам обучения УРСА Банка относится «Курс молодого командира», который развивает управленческие

навыки наших будущих руководителей. Внешние индивидуальные программы включают в себя различные профессиональные тренинги, которые поддерживают компетентность сотрудников УРСА Банка на высоком уровне.

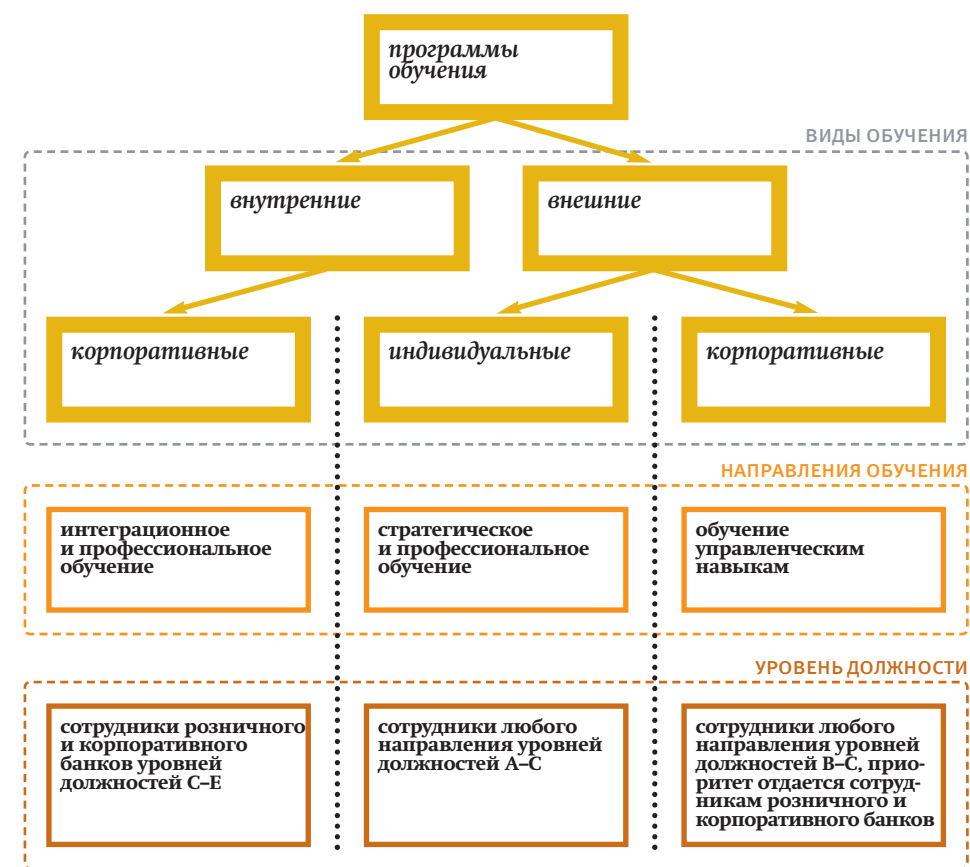
В свою очередь, интеграционное обучение обеспечивает повышение степени вовлеченности сотрудника в специфическую среду, корпоративную культуру и бизнес-процессы Банка.

Профессиональное обучение развивает знания, умения и навыки, необходимые для соответствия сотрудника конкретной должности, включая обучение в связи с изменениями федерального законодательства, инструкций и указаний Банка России, а также администрирование основных банковских систем.

Стратегическое обучение направлено на получение знаний о развитии банковского и финансового сектора в целях повышения эффективности работы Банка через совершенствование рабочих процессов, позволяющих аккумулировать потенциал для достижения стратегических целей.

Обучение управленческим навыкам проводится для развития навыков эффективного руководства и управления основного руководящего состава и кадрового резерва Банка.

СТРУКТУРА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ



СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ 2006

Общая схема обучения сотрудников

Сотрудники Банка начинают свое обучение с первого дня работы, особенно это относится к работникам бизнес-подразделений. На рабочем месте их встречает наставник, который предоставляет им материалы для самостоятельного изучения, план работы и помогает консультациями. Так проходит первый месяц, в течение которого молодой специалист может ознакомиться с должностными обязанностями и основными компетенциями, требуемыми на данном месте.

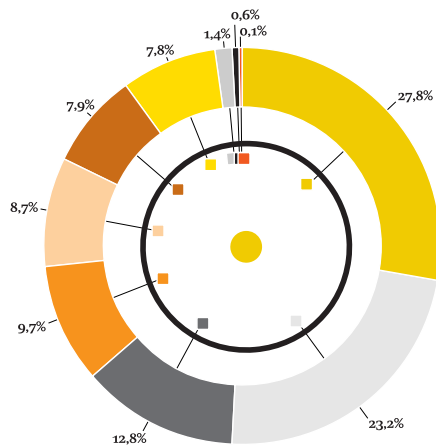
Дальнейшее развитие продолжается в Учебном центре (внутреннее подразделение Банка), где сотрудник проходит первичное обучение по выбранному им направлению деятельности. При направлении на обучение предварительно проводится тестирование

с целью проверки соответствия квалификационных знаний и последующего распределения по группам. По итогам обучения проводится оценка степени усвоения знаний в форме аттестации.

Закрепляя полученные навыки на рабочем месте, сотрудник может продолжать совершенствоваться в выбранной специализации. С этой целью создана электронная библиотека, которая постоянно пополняется периодическими изданиями по банковским операциям, специфике отраслевой деятельности крупных предприятий на российском рынке и т.д.

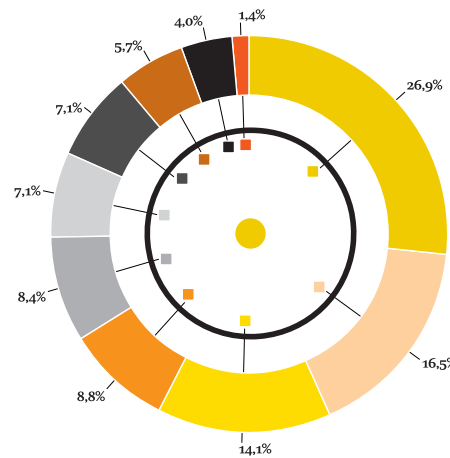
Последующее внутреннее корпоративное обучение подразумевает прохождение несколько раз в год курсов по повышению квалификации, тренингов по новым/модифицированным продук-

ПРОЦЕНТНОЕ СООТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ, ПРОШЕДШИХ ВНУТРЕННЕЕ КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ (ПО ФИЛИАЛАМ), %



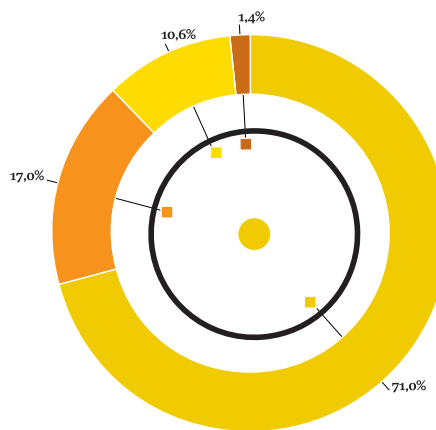
КУЗБАССКИЙ ФИЛИАЛ	27,8%
КРАСНОЯРСКИЙ ФИЛИАЛ	23,2%
НОВОКУЗНЕЦКИЙ ФИЛИАЛ	12,8%
БАРНАУЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ	9,7%
ИРКУТСКИЙ ФИЛИАЛ	8,7%
ОМСКИЙ ФИЛИАЛ	7,9%
ТОМСКИЙ ФИЛИАЛ	7,8%
ХАБАРОВСКИЙ ФИЛИАЛ	1,4%
САМАРСКИЙ ФИЛИАЛ	0,6%
МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ	0,1%

ПРОЦЕНТНОЕ СООТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ, ПРОШЕДШИХ «КУРС МОЛОДОГО КОМАНДИРА» (ПО ФИЛИАЛАМ), %



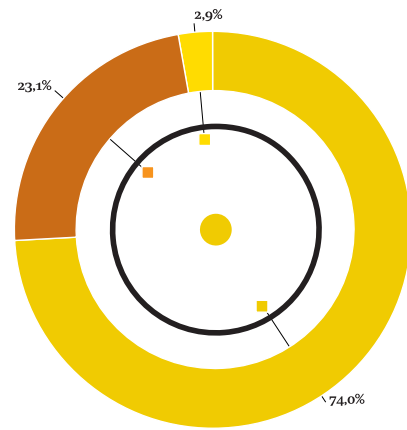
КУЗБАССКИЙ ФИЛИАЛ	26,9%
ИРКУТСКИЙ ФИЛИАЛ	16,5%
ТОМСКИЙ ФИЛИАЛ	14,1%
БАРНАУЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ	8,8%
ХАБАРОВСКИЙ ФИЛИАЛ	8,4%
КРАСНОЯРСКИЙ ФИЛИАЛ	7,1%
НОВОКУЗНЕЦКИЙ ФИЛИАЛ	7,1%
ОМСКИЙ ФИЛИАЛ	5,7%
САМАРСКИЙ ФИЛИАЛ	4,0%
МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ	1,4%

ПРОЦЕНТНОЕ СООТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ, ПРОШЕДШИХ ВНУТРЕННЕЕ КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ (ПО БАНКУ В ЦЕЛОМ), %



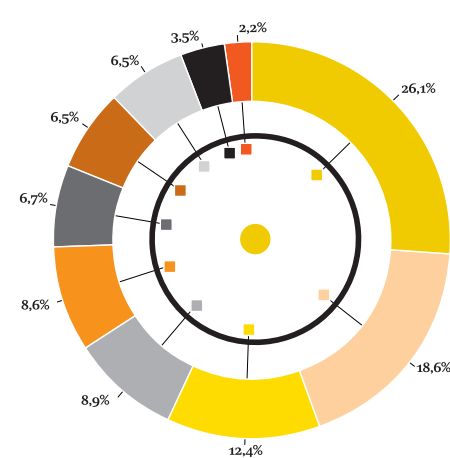
СОВОКУПНО ПО ФИЛИАЛАМ	71,0%
НОВОСИБИРСКАЯ ДИРЕКЦИЯ	17,0%
НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ	10,6%
ГОЛОВНОЙ ОФИС	1,4%

ПРОЦЕНТНОЕ СООТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ, ПРОШЕДШИХ «КУРС МОЛОДОГО КОМАНДИРА» (ПО БАНКУ В ЦЕЛОМ), %



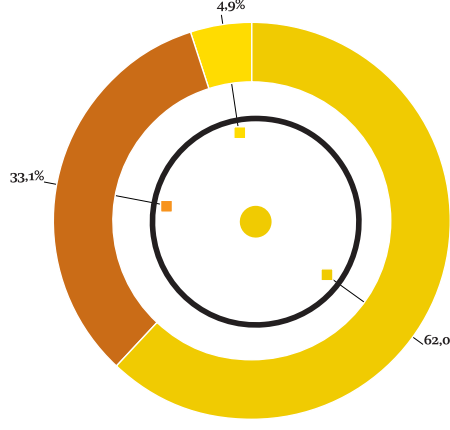
СОВОКУПНО ПО ФИЛИАЛАМ	74,0%
ГОЛОВНОЙ ОФИС	23,1%
НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ	2,9%

ПРОЦЕНТНОЕ СООТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ, ПРОШЕДШИХ ВНЕШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ (ПО ФИЛИАЛАМ), %



КУЗБАССКИЙ ФИЛИАЛ	26,1%
ИРКУТСКИЙ ФИЛИАЛ	18,6%
ТОМСКИЙ ФИЛИАЛ	12,4%
ХАБАРОВСКИЙ ФИЛИАЛ	8,9%
БАРНАУЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ	8,6%
НОВОКУЗНЕЦКИЙ ФИЛИАЛ	6,7%
ОМСКИЙ ФИЛИАЛ	6,5%
КРАСНОЯРСКИЙ ФИЛИАЛ	6,5%
САМАРСКИЙ ФИЛИАЛ	3,5%
МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ	2,2%

ПРОЦЕНТНОЕ СООТНОШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ, ПРОШЕДШИХ ВНЕШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ (ПО БАНКУ В ЦЕЛОМ), %



СОВОКУПНО ПО ФИЛИАЛАМ	62,0%
ГОЛОВНОЙ ОФИС	33,1%
НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ	4,9%

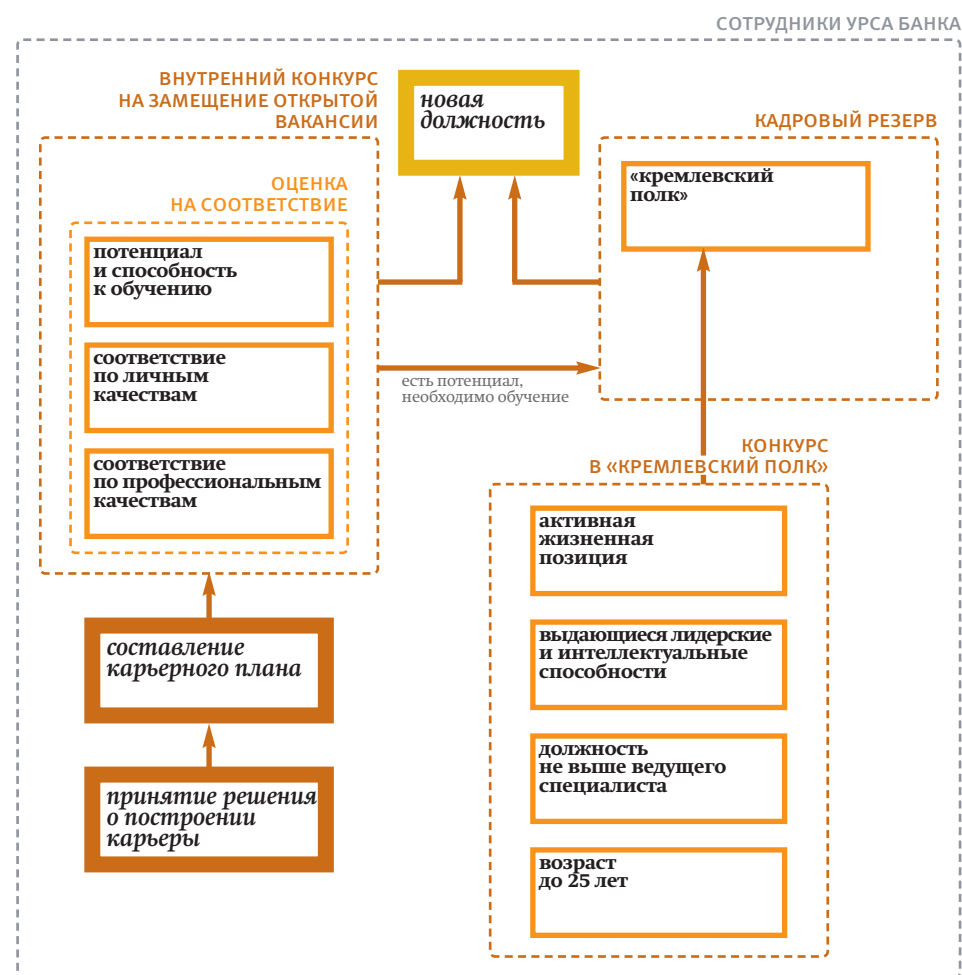
там, а также посттренинговых программ, которые развивают общие навыки, такие как умение взаимодействовать с клиентами, выявлять их потребности, проводить презентации продуктов и услуг Банка.

Для среднего менеджмента и сотрудников кадрового резерва Банка предусмотрено управленческое обучение, которое способствует развитию навыков постановки задач подчиненным, подбору и мотивации подчиненных, построению эффективной команды, а также овладению способами достижения личной управленческой эффективности. Развитие данных управленческих навыков представлено в целевой программе подготовки менеджеров «Курс молодого командира». Программа включает 4 основных модуля: «Навыки делового администрирования», «Управление персоналом», «Эффективная команда», «Навыки личной эффективности». Подготовка менеджера предусматривает поэтапное прохождение тренингов с обязательной сдачей экзамена. Экзамен проводится не только с целью контроля степени усвоения полученных знаний и умений, но и с целью определенного рода обучения, т.к. сотрудник имеет возможность получить экспертную оценку экзаменационной комиссии в отношении правильности используемых в работе навыков, а также осознать не в полной мере отработанные шаги в управленческой деятельности и на основе этого определить для себя индивидуальный вектор развития. По итогам успешной сдачи экзамена сотруднику вручают именной сертификат Банка.

В Уральском банке развита система наставничества. Ежегодно проводится «День наставника», в рамках которого награждаются сотрудники, внесшие существенный вклад в подготовку персонала и вырастившие не одно поколение квалифицированных специалистов и руководителей. В 2006 году в рамках данного мероприятия были вручены 3 мантии магистра.

Мы стремимся следовать последним тенденциям на рынке финансовых услуг, поэтому наши сотрудники имеют возможность проходить индивидуальные внешние тренинги и специальные программы обучения с целью повышения квалификации в сфере банковской деятельности. Индивидуальные внешние курсы

РАЗВИТИЕ КАРЬЕРЫ



обучения предусмотрены в большей степени для тех категорий специалистов, которые ответственны за внедрение новых методов и технологий ведения бизнеса. Только в Сибирском банке в 2006 году 131 сотрудник посетил 83 программы, направленные на профессиональный рост в различных областях как бизнеса, так и его сопровождения.

Развитие карьеры

В УРСА Банке важным направлением работы с персоналом является его развитие в целом и построение карьеры каждого сотрудника в отдельности. Для достижения последней цели предназначен определенный набор инструментов: написание карьерных планов, проведение

внутренних конкурсов, привлечение и обучение сотрудников кадрового резерва. Также следует отметить пилотный проект—«Кремлевский полк», объединяющий самых перспективных молодых специалистов, которые в течение полутора-двух лет смогут стать руководителями отделов, дополнительных офисов или филиалов Банка.

Карьерный план

Для активных сотрудников, планирующих свою карьеру, предусмотрены различные способы достижения поставленных целей. Так, в первую очередь в УРСА Банке принято составление карьерных планов, что зафиксировано в методическом указании по работе с индивидуальными планами карьерного роста сотруд-

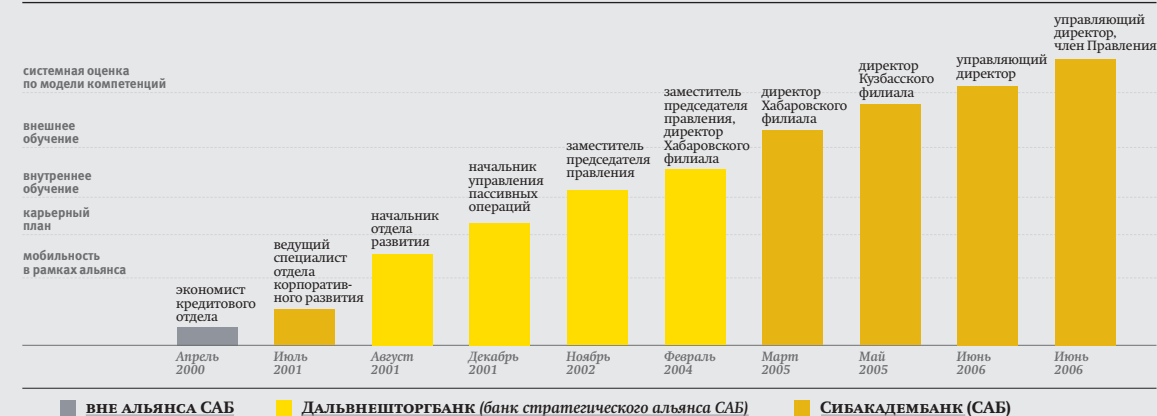


«СТАТЬ ЧЛЕНОМ ПРАВЛЕНИЯ БАНКА ЗА ПЯТЬ ЛЕТ»

ПЕТР МОРСИН

член Правления,
управляющий директор
ОАО «УРСА Банк»

КАРЬЕРА



ОБРАЗОВАНИЕ

Новосибирская государственная академия экономики и управления, специальность «экономика» (1999 г.)
Новосибирская государственная академия экономики и управления, специальность «менеджмент» (2001 г.)

В Сибаккадембанке я пришел в 2001 году, впереди открывались широкие перспективы профессионального развития и карьерного роста. Карьера в Банке начиналась с ведущего специалиста, через месяц последовал переезд на Дальний Восток на позицию начальника отдела развития в Дальнешторгбанке (ныне Восточный экспресс банк). Итоги работы за полгода получили высокую оценку руководства, и я был назначен на должность начальника управления пассивных операций, а еще через год—на должность заместителя председателя правления. В феврале 2004 года взял отдельный проект, открыл бизнесы банка в г. Хабаровск и стал руководителем Хабаровского филиала Дальнешторгбанка, получив возможность реализовать свой потенциал в управлении обособленной бизнес-единицей.

Накопив менеджерский опыт, я вернулся в структуру Сибаккадембанка директором Кузбасского филиала, а сегодня являюсь управляющим директором и членом правления УРСА Банка.

Высокие темпы развития бизнеса требуют от сотрудников полной отдачи, вместе с тем в Банке созданы все условия для быстрого и качественного движения по карьерной лестнице: разработаны программы обучения по различным направлениям, действует система планирования карьеры, есть возможность географической релокации в рамках банковского альянса и т.д. В УРСА Банке можно быстро «вырасти», и мой пример—тому подтверждение.

Начинающим менеджерам хочу пожелать успехов и уверенности в своих силах. Главное—зажечь в себе искорку и сохранить ее, не терять цели и двигаться вперед. Если вы стремитесь полностью реализовать свой потенциал и готовы работать над этим, команда УРСА Банка станет достойным выбором.

ников. Карьерный план разрабатывается по поручению руководителя структурного подразделения Банка для выявления уровня профессиональной подготовленности сотрудника и определения его дальнейшего развития. Карьерный план составляется не реже одного раза в шесть месяцев или по мере необходимости, включая внесение изменений в связи с появлением дополнительных сведений об образовании сотрудника, уровне его практических навыков, изменении зоны ответственности либо изменении основных функций. На основе индивидуальных планов карьерного роста сотрудников Департамент по управлению персоналом разрабатывает программы обучения/повышения квалификации сотрудников и формирует кадровый резерв на ключевые должности.

Внутренние конкурсы на замещение вакантных должностей

УРСА Банк предоставляет своим сотрудникам возможность карьерного роста внутри Банка. Так, потребность в новых руководителях удовлетворяется на 70% за счет внутренних ресурсов. Именно для этой цели регулярно при освобождении позиций первого—третьего должностных уровней проводятся внутренние конкурсы на замещение вакантных должностей.

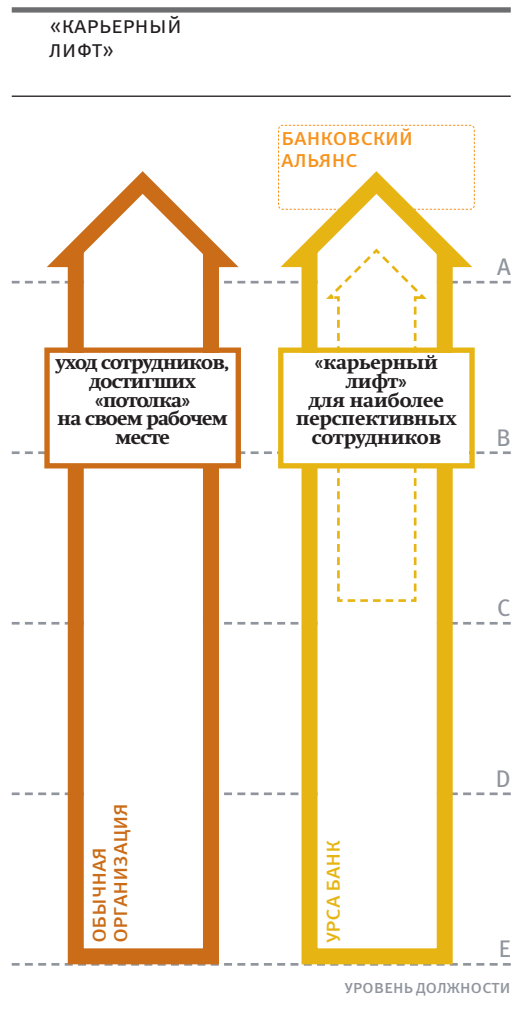
При возникновении вакантной позиции руководитель подразделения инициирует внутренний конкурс, о котором оповещаются все сотрудники, и в первую очередь целевая аудитория (сотрудники, находящиеся в кадровом резерве на аналогичные должности либо обладающие необходимыми качествами и навыками). В зависимости от вакансии внутренний конкурс может проводиться до или одновременно с внешним поиском кандидатов.

Конкурс состоит из нескольких этапов:

- первичный отбор кандидатов на предмет соответствия формальным требованиям должности;
- интервью по компетенциям;
- тестирование, опрос;
- прохождение ассессмент-центра;
- оценка аттестационной комиссией.

Целями всех этапов конкурсного отбора являются оценка кандидата на соответствие предполагаемой должности по профессиональным навыкам, личным качествам и анализ возможности зачисления кандидата в кадровый резерв и составления программы развития.

Оценка проводится на основании профиля должности и модели компетенций, дополнительно оценивается потенциал кандидата и его обучаемость. В дальнейшем кандидаты, полностью соответствующие требованиям должности либо соответствующие требованиям должности после дополнительной подготовки, могут претендовать на вакантную позицию, причем для последних составляется программа развития и обучения. Кандидаты, потенциально соответ-



«КРЕМЛЕВСКИЙ ПОЛК»

СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ 2006



ствующие требованиям должности после длительной подготовки (более трех месяцев), включаются в резерв, для них также готовится программа развития и обучения.

Кадровый резерв

В большинстве организаций сотрудникам, достигшим «потолка» своего развития, приходится искать новую работу, поскольку руководящие должности не освобождаются. В УРСА Банке такая ситуация разрешается при помощи организации «карьерного лифта», в который попадают самые талантливые и перспективные сотрудники. Объединенные в кадровый резерв, они обучаются по специальным программам, таким как «Курс молодого командира», и первыми выдвигаются на вакантные должности. За их работой ведется наблюдение и при выполнении поставленных перед ними задач, они всегда могут получить дальнейшее продвижение.

«Кремлевский полк»

В связи с высокими темпами роста УРСА Банк разработал специальную программу ускоренной подготовки молодых управленцев «Крем-

левский полк», программа стартовала в октябре 2006 года. В течение года планируется набрать 120 человек из стипендиатов программы «Лидер курса» и других студентов с лидерским потенциалом, а также способных молодых сотрудников. К концу 2006 года было подобрано 30 человек, многие из которых уже стали начальниками дополнительных офисов или отделов Банка. Самый молодой руководитель имел стаж работы в Банке менее одного года, начав со стажерской позиции.

Программа «Кремлевский полк» включает в себя несколько этапов. Сначала участники проходят стажировку в Департаменте по управлению персоналом, осваивая структуру Банка и основы взаимодействия с сотрудниками. Стажировка в бизнес-подразделении является следующим этапом и дает в сжатые сроки знания о деятельности и процессах выбранного направления работы. Затем участник программы получает возможность выполнять руководящую работу под присмотром более опытного сотрудника, и, при успешном прохождении этой стадии, он может работать на управленческих позициях самостоятельно. Последним эта-



пом обучения на данный момент планируется проведение для участников программы «Курс молодого командира», которая систематизирует и закрепит их опыт. Всего программа «Кремлевский полк» рассчитана на 1,5–2 года, на ее финансирование в течение одного года с начала реализации было выделено 6,5 млн рублей.

ПОДБОР И ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

УРСА Банк является одним из крупнейших работодателей и оказывает существенное влияние на процесс формирования регионального рынка труда. Мы стараемся создать условия для реализации личного потенциала всеми категориями соискателей: для студентов

В 2006 году мы уделяли большое внимание созданию эффективной системы подбора квалифицированного персонала с целью своевременного удовлетворения растущей потребности в сотрудниках. При подборе персонала мы ориентируемся не только на индивидуальные качества, но и на способность к слаженной и эффективной работе в коллективе. Наша цель—создать энергичную команду, приверженную общей идее и общим целям. Для этого каждый сотрудник должен обладать прежде всего лидерскими качествами, гибкостью и адаптивностью, проявлять творческий подход к делу.

Особенностью нашей системы подбора персонала является привлечение молодых специалистов—перспективных лидеров, стремящихся получить навыки и профессиональное развитие в банковском секторе. Акцент сделан на внутреннее выращивание квалифицированных работников, что позволяет постоянно идти вперед и развиваться в соответствии с последними тенденциями на рынке. Средний возраст сотрудников Банка составляет 28 лет. Однако это не является преградой на пути построения эффективного бизнеса. Благодаря комплексной системе целенаправленного обучения молодые специалисты быстро приобретают необходимый опыт и навыки работы.

и молодых специалистов разработаны программы обучения, они могут выбрать направление развития своей карьеры; для менеджеров среднего звена открыты перспективы стремительного роста; топ-менеджерам Банк предоставляет широкие возможности для применения их опыта.

ОСОБЕННОСТЬЮ НАШЕЙ СИСТЕМЫ ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА ЯВЛЯЕТСЯ ПРИВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ— ПЕРСПЕКТИВНЫХ ЛИДЕРОВ



«В современных условиях ставку нужно делать на перспективную молодежь с максимальным лидерским и интеллектуальным потенциалом, ориентированную на результат и прилагающую максимум усилий, чтобы его достигнуть»

Джон МакНотон
управляющий директор
ОАО «УРСА Банк»

Эффективные технологии подбора и управления персоналом позволяют поддерживать имидж Банка как ответственного и престижного работодателя. Об этом свидетельствует не только большой конкурс на замещение вакантных должностей, но и рекордно низкий показатель текучести кадров, который в 2006 году составил менее 3%.

Система подбора персонала

Замещение вакантных должностей происходит за счет как внешних, так и внутренних источников. Процесс подбора кадров предполагает наличие кросс-функциональной ответственности руководителей. С этой целью разработана и действует формализованная процедура, документирующая порядок привлечения персонала. Она определяет четкие требования к его составу, уровню квалификации, а также полномочия и степень ответственности руководителей, осуществляющих планирование и подбор сотрудников. Процедура также регламентирует последовательность действий руководителя при расчете количества вакантных должностей и этапы проведения конкурса среди соискателей.

В 2006 году, в целях повышения эффективности процесса замещения вакантных должностей, мы провели оптимизацию системы подбора персонала. Ранее действовавшая схема предполагала комплексный поиск сотрудников для всех подразделений Банка через группу рекрутеров. В этих условиях обратная связь с внутренними заказчиками являлась бессистемной и осложнялась отсутствием четких требований к кандидатам, что приводило к нерациональному использованию рабочего времени.

Новая схема закрепила рекрутера за конкретным подразделением Банка. Рекрутер-эксперт, обладая знанием специфики деятельности подразделения, ведет целенаправленный подбор кандидатов, что позволяет значительно сократить временные и материальные затраты. Систематизация процедуры подбора персонала позволила проводить постоянный мониторинг рынка труда, выделить и адресно воздействовать на целевые группы кандидатов, а также разработать еди-

ОТВЕТСТВЕННЫЙ РАБОТОДАТЕЛЬ

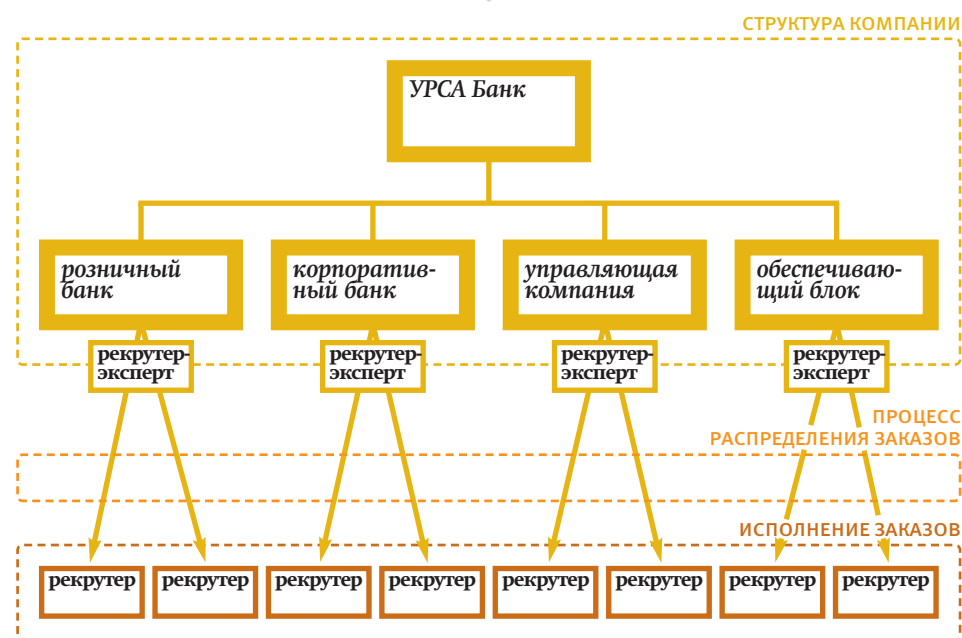
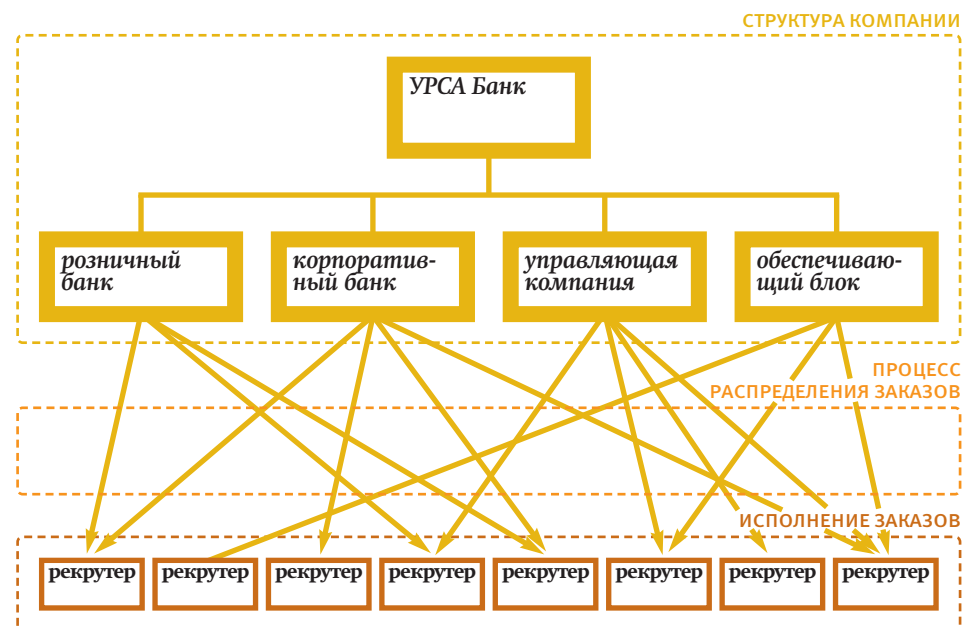


ную информационную базу данных по региональным сегментам рынка труда, что является одной из задач кадровой политики Банка на 2007 год.

Одним из показательных результатов оптимизации системы подбора персонала явилось значительное сокращение сроков закрытия вакантных должностей. Если ранее вакансия специалиста была открыта в среднем в течение 80 дней, а вакансия топ-менеджера—130 дней, то с введением специализации рекрутеров по подразделениям Банка, эти границы сократились до 7 и 60 дней соответственно.

Таким образом, управление персоналом базируется на использовании единого стандарта процесса подбора и найма. Общекорпоративным инструментом реализации данного стандарта выступает использование автоматизированного подбора и планирова-

ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА



ния численности сотрудников, в основе которого лежат адаптированные программы кадровых агентств.

В УРСА Банке ведется непрерывная работа по дальнейшему совершенствованию процедуры планирования и подбора персонала, проводится постоянный мониторинг рынка труда, принимается опыт ведущих кадровых агентств. Большое внимание уделяется обучению и повышению квалификации специалистов по подбору персонала. В этих целях мы регулярно проводим тренинги, семинары по процедурам совершенствования системы управления персоналом, разрабатываем учебные пособия по подбору кадров, на основе передового опыта кадровых агентств внедряем методики, направленные на стимулирование интереса целевой аудитории к карьере в УРСА Банке.

УРСА Банк предъявляет высокие требования не только к своим сотрудникам, но и к уровню и объему гарантий, которые им предоставляет. Мы уделяем особое внимание соблюдению прав человека и гражданина и следуем принципам Всеобщей декларации прав человека, Декларации Международной организации труда «Об основополагающих принципах и правах в сфере труда», а также других международных конвенций и договоров. Придерживаясь требований международных и российских стандартов этики, УРСА Банк не допускает любых проявлений дискриминации, не использует детский и принудительный труд, не препятствует свободе ассоциаций и коллективных переговоров. Одним из принципов нашей политики в области управления персоналом является толерантность по отношению к половым, национальным, расовым и возрастным признакам. Учитывая специфику банковского бизнеса, соотношение численности мужчин и женщин составляет 25% к 75%, что не является признаком половой дискриминации. Мы также не допускаем дискриминации по политическим, религиозным или личным убеждениям.

СТИМУЛИРОВАНИЕ И МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

Задачами системы материального стимулирования персонала УРСА Банка является не только привлечение и удержание сотрудников, но

и обеспечение их высокой мотивированности на достижение результата и требуемого уровня производительности труда, а также лояльности интересам Банка.

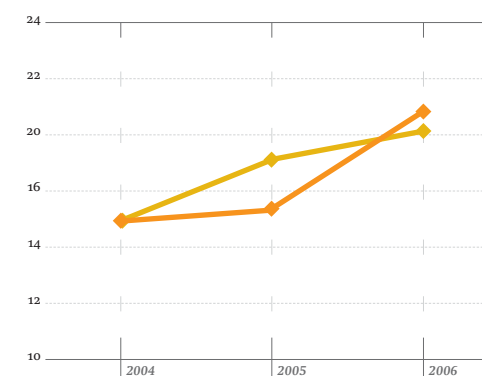
УРСА Банк обеспечивает достаточно высокий уровень оплаты труда своих сотрудников, ориентируясь на постоянно проводимые мониторинги рынка труда в банковском секторе, а также осуществляет корректировки на основе данных о рыночных ставках.

В 2006 году величина расходов на оплату труда достигла 2 103,6 млн рублей (с учетом ЕСН), что составляет 54% в структуре неоперационных административных расходов Банка.

При этом средний уровень заработной платы сотрудников Банка значительно превышает минимальный размер оплаты труда, а также среднюю величину оплаты труда по отрасли в регионах присутствия Банка.

Мы создаем стройную систему управления персоналом, которая позволяет объективно оценивать результативность работы каждого сотрудника и определять справедливое вознаграждение. В основе формирования системы оплаты труда лежит принцип учета анализа деятельности должностей, на основании которого каждой должности присваивается определен-

СРЕДНЯЯ ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА СОТРУДНИКОВ, тыс. руб.



■ СИБИРСКИЙ БАНК	15,2	15,3	20,7
■ УРАЛЬСКИЙ БАНК	15,1	18,4	20,1



«Высокие темпы развития рынка определяют повышенные требования к уровню квалификации персонала, его умению быстро реагировать на изменение внешней и внутренней среды, работать в стрессовом режиме, что в свою очередь предусматривает со стороны работодателя адекватное поощрение сотрудников как в материальной, так и в нематериальной форме»

ДАНИИЛ САНДЛЕР
заместитель Генерального директора
ОАО «УРСА Банк»

ный уровень с учетом ее ценности внутри Банка (см. Система управления персоналом). Размер ежемесячного материального вознаграждения сотрудника УРСА Банка включает в себя помимо должностного оклада, который зависит от уровня занимаемой должности, надбавки за особое географическое положение места работы, премию в размере 30% от оклада за качество работы. Основанием для начисления премии является наличие высоких достижений в работе, уровень интенсивности работы, повлекший рост количественных и качественных показателей бизнеса. Однако, при наличии нарушений или недостатков в работе сотрудника, бонус может не выплачиваться или его размер может быть снижен.

Ежемесячный заработок сотрудников Банка не является перманентной величиной. Помимо ежегодной корректировки на основе результатов исследований рынка труда увеличение размера заработной платы сотрудника на данной должности, в пределах установленной категории, может производиться по результатам прохождения испытательного срока, периодической оценки, а также в зависимости от результатов работ.

В случае уникальности специальности, острого дефицита специалистов данной квалификации на рынке труда или наличия у сотрудника исключительного уровня профессионализма при выполнении должностных обязанностей

Положением об оплате труда сотрудников предусмотрено предоставление индивидуальных надбавок, причем как при приеме на работу, так и впоследствии. Размер такой надбавки может составлять до 70% от оклада сотрудника и утверждается решением Генерального директора Банка.

Устанавливая прямую зависимость материального вознаграждения от результатов работы сотрудника, Банк стимулирует его к динамичному самосовершенствованию, повышению своей квалификации. Такая система позволяет сотруднику лично планировать свой карьерный рост. В итоге Банк развивается не только за счет расширения своих масштабов, но и интенсивного роста квалификации персонала.

Премирование

Возможность карьерного роста, а также размер вознаграждения работников в Банке зависит от результативности и эффективности труда сотрудников. На этом принципе основана и постоянно совершенствуется система премирования сотрудников, призванная мотивировать их на качественный и производительный труд. Она включает в себя квартальные премии, премии по итогам года, премии за результативность и качество труда, а также индивидуальные премии.

Особенности расчета премиального фонда определяются спецификой деятельности под-

разделений Банка. Так, размер ежемесячной премии сотрудников отдела, осуществляющего продажи продуктов розничного банка, зависит от степени достижения плановых показателей деятельности.

Премии работникам обеспечивающих и управляющих подразделений головного офиса рассчитываются и выплачиваются раз в квартал из мотивационного фонда, который формируется на основе ряда показателей. Мотивационный фонд в разрезе подразделений Банка рассчитывается на основе утвержденных Правлением оценок деятельности подразделений и данных о квартальном базовом размере заработной платы подразделений. Распределение мотивационного фонда между сотрудниками осуществляется руководителем подразделения в соответствии с требованиями Положения об оплате труда, а также исходя из оценки деятельности подразделения по утвержденным критериям и выполнения должностных обязанностей конкретными работниками.

Для руководителей региональных подразделений Банка предусмотрена годовая премия, размер которой зависит от величины фактического финансового результата подразделения за год, а также выполнения плана по ключевым показателям деятельности: корпоративному и розничному кредитному портфелю, пассивам корпоративных и частных клиентов.

Нематериальное стимулирование

Помимо материальной составляющей стимулирования Банк использует систему нематериальных поощрений сотрудников, которая имеет целью повышение эффективности деятельности, заинтересованности персонала в высококвалифицированном труде. Нематериальное стимулирование создает справедливую систему морального вознаграждения сотрудников, которые постоянно ощущают свою ценность и индивидуальность для Банка. Повышая моральный статус сотрудников, Банк создает для них мощный импульс к наращиванию профессионального потенциала, развитию лидерских качеств и увеличению отдачи и результативности работы.

Банк поощряет своих сотрудников, используя следующие инструменты:

- Почетный золотой знак. Значимый вклад в развитие Банка, внедрение передовых банковских и управленческих технологий, привлечение надежных и перспективных партнеров, а также наличие трехлетнего опыта работы отмечаются этим знаком, являющимся высшей корпоративной наградой.
- Золотой слиток. Им награждается работник Банка за достижение персональных или коллективных финансовых результатов, значимо больших, чем запланированные или средние за период существования подразделения, внедрение значимых инноваций, которые способствовали развитию Банка.
- Почетная грамота и благодарность, которыми поощряется работник за выдающиеся достижения, выделяющие его из состава других работников, или за неоднократные значимые результаты в работе.
- Ценный подарок вручается работнику по результатам соревнований между подразделениями и сотрудниками, а также за значимые коллективные достижения. Сотрудники, проработавшие в Банке десять и более лет, награждаются наручными часами с логотипом Банка.

НЕМАТЕРИАЛЬНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ СОЗДАЕТ СПРАВЕДЛИВУЮ СИСТЕМУ МОРАЛЬНОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ, КОТОРЫЕ ПОСТОЯННО ОЩУЩАЮТ СВОЮ ЦЕННОСТЬ И ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ ДЛЯ БАНКА

УРСА Банк старается разрабатывать и внедрять современные методы стимулирования работников, позволяющие создать сильный корпоративный дух, укрепить ценности бренда и мотивировать направленное развитие персонала.

СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА СОТРУДНИКОВ

УРСА Банк предоставляет своим сотрудникам все социальные льготы, гарантируемые российским законодательством. Персонал Банка

ные средства на приобретение подарков. Ко Дню инвалида оказывается материальная помощь сотрудникам-инвалидам и детям-инвалидам, воспитывающимся в семьях сотрудников Банка.



«Социальная роль любой компании состоит в том, чтобы сверх требований, установленных законодательством, построить для своих сотрудников эффективную систему льгот и компенсаций, гарантирующую необходимый уровень социальной защищенности»

АЛЕКСАНДР ТАРАНОВ

член Совета директоров
ОАО «УРСА Банк»

обеспечен полисами обязательного пенсионного и медицинского страхования, своевременно и в полном объеме производятся выплаты по больничным листам, гарантируется оплата отпуска по уходу за ребенком. В 2006 году общая сумма расходов Банка на обязательное медицинское страхование составила более 40 млн рублей, отчисления в Пенсионный фонд превысили 280 млн рублей.

Однако для компании такого уровня, как УРСА Банк, только соблюдения законодательства недостаточно, и поэтому мы существенно расширили социальный пакет наших сотрудников.

Порядок выделения денежных средств на предоставление материальной помощи и социальную поддержку работников регулируется положением «Об оказании материальной помощи работникам банка». Этот документ предусматривает случаи, в которых сотрудникам предоставляется материальная помощь. К ним, например, относятся тяжелое заболевание или травма работника, смерть близкого родственника. Кроме того, при вступлении в брак сотрудника Банка, рождении ребенка, пятидесятилетнем юбилее УРСА Банк выделяет денеж-

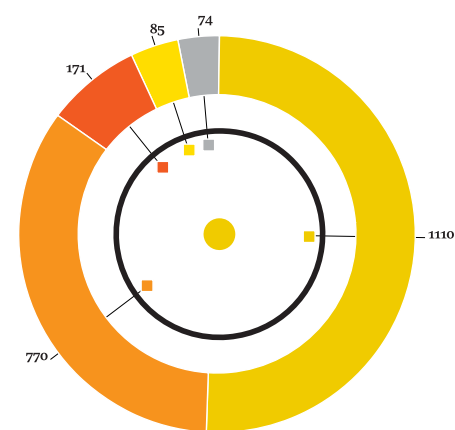
В 2006 году, в связи с гибелью инкассатора, в Новокузнецком филиале Банка была выплачена компенсация вдове и дочерям погибшего, Банк полностью взял на себя расходы по организации похорон.

На реализацию мероприятий по социальной поддержке сотрудников и их семей в целом за 2006 год только Сибирским банком было израсходовано более 2 млн рублей, материальную помощь и социальную поддержку получили свыше 450 человек.

В Уральском банке на оказание материальной помощи сотрудникам и приобретение подарков было выделено 1,9 млн рублей.

Еще одним способом материальной поддержки сотрудников УРСА Банка является оказание им банковских услуг на специальных условиях, в частности предоставление кредитов. Основными преимуществами при получении кредита, которыми могут воспользоваться наши сотрудники, являются более низкие процентные ставки, отсутствие ежемесячных и единовременных комиссий, возможность частичного или полного досрочно-

РАСХОДЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СОТРУДНИКАМ СИБИРСКИМ БАНКОМ, ТЫС. РУБ.



СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ 2006

■ МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ ПРИ ВСТУПЛЕНИИ В БРАК	1110
■ МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ ПРИ РОЖДЕНИИ РЕБЕНКА	770
■ МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ В СЛУЧАЕ СМЕРТИ СОТРУДНИКА ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО	171
■ МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ К ЮБИЛЕЯМ	85
■ МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ НА ОПЛАТУ ЛЕЧЕНИЯ	74

го погашения без уплаты штрафных санкций. Также для работников действуют упрощенный порядок проверки кредитоспособности и минимальные требования к пакету необходимых для получения кредита документов. В 2006 году работникам УРСА Банка по направлению массового кредитования было выдано 3909 кредитов на специальных условиях в сумме 648 млн рублей. Помимо этого было предоставлено 200 ипотечных кредитов в общем размере, превышающем 250 млн рублей.

Сотрудники УРСА Банка также могут воспользоваться и другими услугами, предоставляемыми на специальных условиях. Так, только за второе полугодие 2006 года сотрудниками Банка было заключено 1406 договоров на условиях вклада «Любимый клиент», объем вложенных по ним средств превысил 168 млн рублей.

Специальные условия действуют и в отношении услуг, связанных с денежными переводами. Сотрудники Банка могут бесплатно осуществ-

лять переводы со счета внутри Банка на счета частных клиентов, стоимость перевода денежных средств на счета корпоративных клиентов и индивидуальных предпринимателей, а также переводов в другие банки существенно снижена. Зачисление на счет сотрудника Банка наличных и безналичных средств осуществляется без взимания комиссии.

УРСА Банк заботится о здоровье своих сотрудников. Для этого мы не просто обеспечиваем персонал полисами обязательного медицинского страхования, но и принимаем дополнительные меры в области охраны здоровья. Так, администрация Банка несет расходы на оплату регулярных профилактических медицинских осмотров сотрудников и ряда услуг в действующих здравпунктах Банка. Мы стремимся организовать медицинское обслуживание сотрудников в близлежащих поликлиниках.

Физическая культура также является важной составляющей заботы о здоровье. На протяжении всего 2006 года УРСА Банк пропагандировал активный и здоровый образ жизни и старался привлекать к занятиям спортом сотрудников и их семьи. Банк приветствует вовлечение новых сотрудников в состав команд и активно проводит направленные на это акции. Для поддержания спортивного уровня команд в 2006 году регулярно проводились внутрибанковские турниры.

В 2006 году отмечалось 15-летие ОАО «Уралвнешторгбанк», основная идея праздника заключалась в проведении спортивных мероприятий. Празднование прошло на спортивном стадионе в г. Екатеринбург, где каждый сотрудник мог проявить себя в соответствующем спортивном состязании: футбол, волейбол, стрельба из лука, борьба сумо, русские забавы, шашки.

Кроме того, сотрудники Уральского банка приняли в 2006 году участие в межбанковской спартакиаде. В этом мероприятии участвовало более 900 человек из пятнадцати банков г. Екатеринбург, проводились соревнования по плаванию, волейболу, настольному теннису, стрельбе, боулингу и т.д.

УРСА Банк заботится о здоровье своих сотрудников. Для этого мы не просто обеспечиваем персонал полисами обязательного медицинского страхования, но и принимаем дополнительные меры в области охраны здоровья

В 2006 году на базе Уральского банка были проведены праздники в рамках Дня защиты детей и Дня знаний. В ходе празднования Дня защиты детей был объявлен конкурс детского рисунка «Банк глазами детей», приглашены клоуны и аниматоры, ни один маленький участник конкурса не остался без подарка.

Первого сентября была организована экскурсия на трамвае по достопримечательностям г. Екатеринбург: школьники и их родители путешествовали по стране сказок вместе с Хозяйкой Медной горы, посетив памятные места города и погрузившись в увлекательный и волшебный мир сказов П.П. Бажова, также они познакомились со знаменитыми уральскими поделочными камнями. Трамвай следовал по тем улицам и проспектам, где рождалась история Екатеринбурга. По

окончании экскурсии первоклассники получили в подарок энциклопедии «Почемучка».

В честь празднования Нового года в г. Екатеринбург была проведена елка для детей сотрудников Банка. В мероприятии приняли участие 170 детей. В программе праздника были предусмотрены конкурсы и розыгрыши призов, интермедия у елки и новогодняя сказка. Родители не отставали от своих детей и тоже активно участвовали во всех новогодних затеях. С Новым годом детей поздравили Дед Мороз, Снегурочка и большой белый медведь. Все ребята получили сладкие новогодние подарки. Не менее интересный праздник был организован и в г. Новосибирск.

В УРСА Банке регулярно проводится мониторинг удовлетворенности сотрудников предоставляемым социальным пакетом и организуются анкетирования с целью определения целесообразности включения в него тех или иных дополнительных услуг. В частности, в 2006 году анализировалась необходимость разработки и внедрения корпоративной пенсионной программы УРСА Банка. Результаты этого исследования показали, что в силу молодого возраста большей части сотрудников в настоящее время потребности в таких программах нет. Но это не означает, что УРСА Банк не заботится о сотрудниках, вышедших на заслуженный отдых: работникам, внесшим большой личный вклад в дело становления и развития Банка и в настоящее время уже находящимся на пенсии, мы оказываем ежемесячную материальную помощь.

ОХРАНА ТРУДА

На протяжении 2006 года в УРСА Банке велась активная работа по совершенствованию системы управления охраной труда.

Политика по охране труда Банка включает следующие ключевые принципы:

- обеспечение безопасности и охрана здоровья всех сотрудников путем предупреждения травматизма, ухудшения здоровья, болезней и инцидентов;
- соблюдение соответствующих законов и правил по охране труда;
- непрерывное совершенствование функционирования системы управления охраной труда.



«Степень удовлетворенности условиями труда оказывает существенное влияние на эффективность деятельности персонала и ее конечный результат. Поэтому охрана труда, создание здоровых и безопасных условий работы выступают приоритетом первостепенной важности»

МАКСИМ КРАСНИКОВ

директор Екатеринбургского филиала
ОАО «УРСА Банк»

Основными задачами системы управления охраной труда Банка являются:

- разграничение функций и обязанностей по охране труда для работодателя и сотрудников (руководителей, специалистов, служащих, рабочих);

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА



- планирование мероприятий по охране труда, организация их исполнения, постоянный контроль, учет, анализ и оценка проводимой работы;
- организация подготовки сотрудников (проверка знаний сотрудников созданной комиссией, аттестация инкассаторов и охранников, стажировка и инструктаж);
- доведение до персонала требований нормативов по охране труда;
- обеспечение для обслуживающего персонала (электрики, рабочие по обслуживанию зданий) безопасности технологических процессов и оборудования;
- приведение санитарно-гигиенических условий труда на рабочих местах в соответствие с нормами;
- создание для сотрудников благоприятных социальных условий, установление оптимальных режимов труда и отдыха;
- организация санитарно-бытового и лечебно-профилактического медицинского обслуживания сотрудников;
- обеспечение обслуживающего персонала средствами защиты от воздействия опасных и вредных производственных факторов;
- организация обеспечения сотрудников нормативными материалами по охране труда;
- организация контроля за соблюдением требований по охране труда в процессе работы;
- анализ результатов деятельности по профилактике производственного травматизма и профзаболеваемости, разработка на его основе соответствующих мероприятий.



Одним из наиболее значительных итогов 2006 года стало создание постоянно действующей Комиссии для проверки знаний по охране труда руководителей и специалистов, а также разработка ряда инструкций по охране труда для работников отдельных профессий и видов работ.

Кроме того, в рамках совершенствования системы управления охраной труда в УРСА Банке был проведен ряд мероприятий по предотвращению производственного травматизма. Реализованы мероприятия по предупреждению заболеваний сотрудников: централизованно проведена вакцинация против клещевого энцефалита и гриппа. Затраты на вакцинацию от гриппа только в Сибирском банке в 2006 году составили почти 800 тыс. рублей. В течение года постоянно пополнялся запас аптечек в подразделениях, периодически проводились мероприятия по дератизации и дезинсекции помещений Банка.

Учитывая высокие темпы развития УРСА Банка и, как следствие, постоянное увеличение численности сотрудников, в 2006 году служба охраны труда осуществляла активный поиск новых помещений для размещения подразделений Банка. В результате были существенно улучшены условия труда в ряде подразделений, норматив обеспечения работников полезной площадью доведен до 4,5 кв. м в расчете на одного сотрудника.

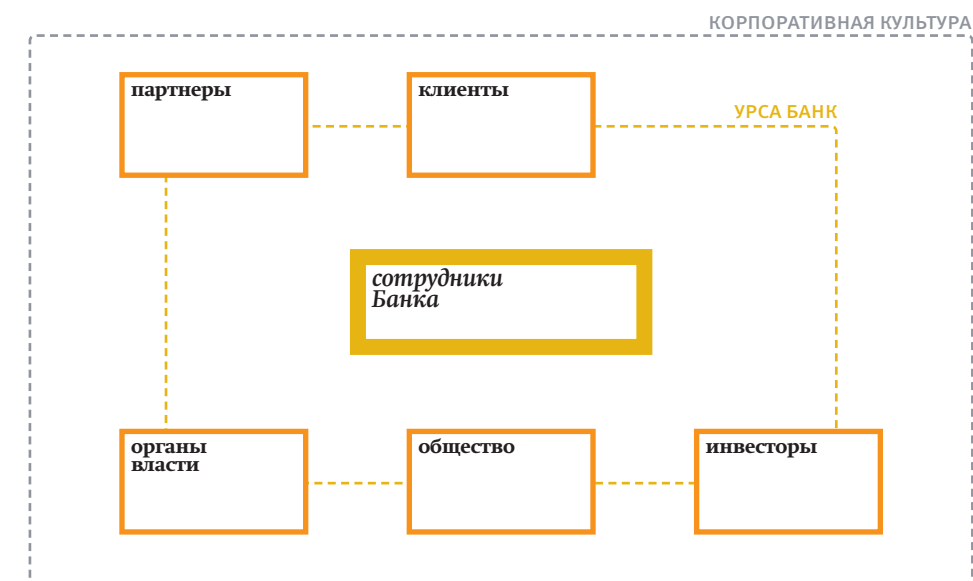
В целом за 2006 год на реализацию мероприятий по охране труда было направлено 5,9 млн рублей.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Мы осознаем, что корпоративная культура является одним из важнейших элементов успешного ведения бизнеса. ОАО «Сибкадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк» имели длительную историю и богатый опыт в области формирования и развития корпоративных ценностей. Поэтому основной задачей УРСА Банка мы считаем построение собственной корпоративной культуры с использованием прогрессивного опыта двух банков и за счет этого обеспечение синергетического эффекта в достижении ключевых бизнес-целей. При этом мы позиционируем себя не как сибирский банк с широкой географией ведения бизнеса, а как крупный сетевой банк с центром в Сибири.

Корпоративная культура в УРСА Банке — это набор корпоративных принципов и стандартов, которые формируют и закрепляют систему ценностей, правил и стиля делового поведения сотрудников. Главное назначение корпоративной культуры состоит в сплочении сотрудников в единую команду вокруг общих ценностей в целях достижения корпоративной миссии. УРСА Банк осуществляет целевое управление и поддержание внутрикорпоративных норм

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ



и правил, обеспечивающих создание позитивной атмосферы, которая способствует высокой деловой активности и выполнению поставленных задач.

Формирование и развитие корпоративной культуры и ценностей бренда является одним из подходов в области управления персоналом, зафиксированным в кадровой политике УРСА Банка.

Становление и развитие корпоративной культуры — достаточно сложный и длительный процесс. Однако в УРСА Банке в этой области уже многое реализовано. Большой шаг на пути к построению сильной корпоративной культуры был сделан в рамках проекта по ребрендингу. В 2006 году было проведено четыре стратегических сессии по разработке и внедрению нового бренда: в Новосибирске (две сессии), Екатеринбурге и Кемерове. В них приняли участие около 800 сотрудников, которые внесли непосредственный вклад в создание бренда УРСА Банка.

С учетом методик выявления ценностей корпоративной культуры мы разработали ценност-

ную составляющую бренд-кода Банка. Для донесения сути бренд-кода до каждого сотрудника специально были подготовлены внутренние тренеры, которые в течение пяти месяцев вели целенаправленную работу по этому направлению. В результате мы добились того, чтобы сотрудники УРСА Банка ассоциировали себя с единой командой, сплоченной под одним именем, работающей в едином стиле, имеющей общие ценности и стремящейся к общей цели.

Наш стиль:

- Доступность
- Надежность
- Удобство
- Доверие
- Профессионализм
- Превосходить ожидания клиентов

Наши ценности:

- Результат
- Лояльность
- Ответственность
- Глобальность
- Команда
- Клиентоориентированность

Стремимся создать в Банке единую команду, мы стараемся донести до каждого миссию компании, ее ценности, традиции, уровень взаимоотношений между сотрудниками и руководством, между Банком и клиентами, мы помогаем каждому почувствовать причастность к важному делу. Мы хотим, чтобы Банк был радостной частью жизни наших коллег и клиентов

Ольга Новикова

директор Департамента
по управлению брендом и рекламе
ОАО «УРСА Банк»





РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ УРСА БАНКА ПРОИСХОДИТ НА БАЗЕ УКРЕПЛЕНИЯ ЕДИНЫХ ТРАДИЦИЙ, НЕЗАВИСИМО СЛОЖИВШИХСЯ В ОБЪЕДИНЕННЫХ БАНКАХ

Одним из наиболее ярких мероприятий 2006 года стал конкурс на лучшую историю о достижении успехов в бизнесе «Business Story». Для участия в конкурсе на начальном этапе была представлена 61 работа от подразделений УРСА Банка. Обязательным требованием к конкурсным работам являлось их соответствие реальным историям успеха и четкое отображение в них бизнес-достижений конкретной личности и команды. Работы рассматривались специально созданной комиссией, их оценка проводилась с точки зрения соответствия стратегии развития бизнеса бренд-коду и корпоративным ценностям УРСА Банка. В итоге непосредственно в конкурсе приняли участие 52 измененные версии первоначальных проектов. Награждение победителей конкурса проходило по четырем номинациям: «Лучшая реализация идеи бренда», «Лучшая идея», «Лучшая визуализация», «Лучший сценарий». В конце декабря 2006 года в г. Омск

на мероприятии, посвященном Новому году, путем sms-голосования был присужден приз зрительских симпатий, его получил Томский филиал Банка.

Корпоративное празднование Нового года 2007 проходило именно в г. Омск, где собрались порядка 800 сотрудников Банка. Бюджет мероприятия превысил 9,7 млн рублей. В рамках праздника состоялись новогодние игры КВН, прошел конкурс на лучшую песню об УРСА Банке, были представлены фильмы, рассказы-важущие об истории бизнес-успехов, и, конечно, подведены итоги совместной работы за год. Для определения лучших сотрудников, которых следовало отметить за плодотворный труд и вклад в развитие бизнеса, была создана специальная наградная комиссия, а награждение проводилось по шести номинациям: «Капитализация банка», «Корпоративный успех», «Продуктовое направление», «Сетевое развитие», «Социальные достижения», «Финансовые показатели».

Важной составляющей корпоративной культуры является культура внешнего вида сотрудников. Мы считаем, что внешний вид персонала является существенным элементом имиджа УРСА Банка, во многом формирующим отношение к нему клиентов и партнеров. Кроме того, внешний вид сотрудника — показатель его социального статуса, и УРСА Банк, как работодатель, стремится обеспечить достойный социальный и имиджевый уровень своего персонала. В связи с этим в Банке действуют единые требования к культуре внешнего вида сотрудников, основанные на следующих основополагающих принципах:

- деловой стиль и официальность;
- традиционность и сдержанность;
- аккуратность и опрятность.

Активно разрабатываются форматы единой корпоративной атрибутики УРСА Банка для сотрудников. Среди первых образцов на утверждение находятся корпоративные часы и значки, выпущены бэйджи единого образца, корпоративные ежедневники, календари и другие корпоративные канцелярские принадлежности.

Корпоративная культура проявляется и через взаимоотношения сотрудников и клиентов Банка (см. Обеспечение качества обслуживания клиентов).

Значимым направлением деятельности УРСА Банка в области управления корпоративной культурой является своевременная трансляция корпоративного духа и ценностей действующим и вновь принятым сотрудникам. В кадровой политике Банка закреплено положение о том, что корпоративная культура ориентирована на принцип информированности и открытости для сотрудников. Основными инструментами трансляции корпоративной культуры являются корпоративная электронная газета «Энергия» и электронный портал УРСА Банка. Кроме того, в Банке ведется работа по созданию и постоянному обновлению корпоративных фильмов, рассказывающих о его истории, бренде, корпоративной культуре, направлениях и достижениях в сфере бизнеса.

Знакомство новых сотрудников с корпоративной культурой УРСА Банка происходит еще до их выхода на работу и даже до посещения офиса Банка: всю предварительно необходимую им информацию, в т.ч. сведения о вакансиях, мы стараемся формировать в едином корпоративном стиле. Влияние корпоративной культуры УРСА Банка прослеживается в стиле проведения собеседований с потенциальными сотрудниками. Все вновь принятые работники УРСА Банка получают презентационные материалы, знакомящие их с основами корпоративной культуры, а также проходят адаптационный курс, где их вниманию предлагаются презентации Банка и его бренда, корпоративный фильм.

Развитию и укреплению корпоративной культуры УРСА Банка во многом способствуют установившиеся процессы эффективного взаимодействия сотрудников и подразделений, регламентированные Порядком взаимодействия между сотрудниками Банка, а также четкая система подготовки персонала. Внутренняя политика УРСА Банка направлена на то, чтобы каждый сотрудник имел возможность развиваться, совершенствуя свои профессиональные и управленческие навыки и реализуя

заложенный в нем потенциал. Этому способствует гибкая система нематериального стимулирования и материальных поощрений, принятая в Банке (см. Стимулирование и мотивация сотрудников).

ЗНАЧИМЫМ НАПРАВЛЕНИЕМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УРСА БАНКА В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРОЙ ЯВЛЯЕТСЯ СВОЕВРЕМЕННАЯ ТРАНСЛЯЦИЯ КОРПОРАТИВНОГО ДУХА И ЦЕННОСТЕЙ ДЕЙСТВУЮЩИМ И ВНОВЬ ПРИНЯТЫМ СОТРУДНИКАМ

Работа в области развития корпоративной культуры является одним из приоритетов УРСА Банка на 2007 год. В целях реализации этой задачи в структуре Банка выделено Управление внутренней социальной политики. В ближайших планах работы входящего в него Отдела корпоративной культуры стоит подготовка Кодекса корпоративной культуры, в котором будут четко определены корпоративные ценности УРСА Банка и стандарты проявления этих ценностей сотрудниками.



ПРИРОДА ПРОГРЕССА



ПРОЦЕСС СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ

Стандарты социальной отчетности

Управление деятельностью Банка
в сфере корпоративной социальной
ответственности

Этапы подготовки Социального отчета
за 2006 год

«Предварительное знание того,
что хочешь сделать, дает смелость
и легкость»

Д. Дидро



ПРОЦЕСС СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ

СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ

УРСА Банк является одним из крупнейших российских региональных банков, а положение лидера—это не только почет, но и огромная ответственность. Поэтому мы стремимся сделать все необходимое, чтобы соответствовать званию социально ответственной компании.

Успех УРСА Банка в долгосрочной перспективе зависит от того, насколько его деятельность будет соответствовать принципам устойчивого развития. В это понятие мы вкладываем сбалансированный экономический рост при учете и стремлении к сокращению негативного и расширению позитивного воздействия на социальную сферу и окружающую среду.

УРСА Банк имеет большой опыт в области осуществления социальной деятельности, накопленный банками-родоначальниками—ОАО «СИБАКАДЕМБАНК» и ОАО «УРАЛВНЕШТОРГБАНК»

Целью нашей работы в области устойчивого развития является интеграция принципов корпоративной социальной ответственности в повседневную деловую практику. Достижение этой цели позволит нам действовать в соответствии с ожиданиями современного общества и долгосрочными планами развития.

УРСА Банк имеет большой опыт в области осуществления социальной деятельности, нако-

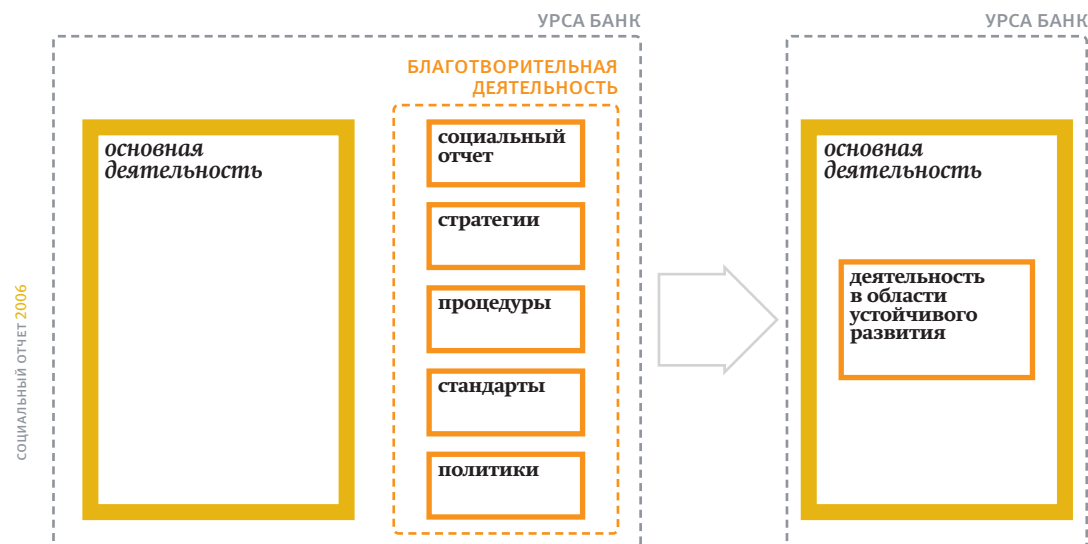


«Нефинансовая информация приобретает все больший вес в общей оценке рисков компании. Стремясь к эффективному диалогу с потенциальными инвесторами, партнерами и акционерами, мы должны предоставить доступ к этой информации через издание корпоративных социальных отчетов, обеспечить достоверность и сопоставимость сведений, максимально учесть требования международных стандартов. Только так мы сможем подтвердить высокий уровень ответственности нашего бизнеса»

Илья Мительман
заместитель Генерального директора
ОАО «УРСА Банк»



ОПТИМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



пленный банками-родоначальниками—ОАО «Сибаккадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк». Однако далеко не всегда социальная деятельность банков носила упорядоченный характер. Настоящий Социальный отчет—это первый шаг на пути к внедрению системной работы в области устойчивого развития, применению международных стандартов в данной сфере. Результатом должно стать повышение эффективности социальной деятельности Банка.

Мы рассматриваем первый Социальный отчет УРСА Банка не только в качестве способа донесения информации о социальной активности Банка до заинтересованных сторон, но и в качестве важного инструмента самоанализа и самоконтроля. Подготовка Социального отчета потребовала от нас проведения значительной работы по определению заинтересованных сторон (стейкхолдеров), глубокому комплексному изучению мероприятий, направленных на улучшение условий жизни наших сотрудников, клиентов и общества в целом в регионах присутствия Банка. Это в свою очередь позволило выявить недостатки в нашей социальной деятельности и основные направления ее совершенствования.

При подготовке Социального отчета за 2006 год мы старались использовать мировые достижения в области устойчивого развития, что позволяет:

- получить большее доверие к информации, представленной в Социальном отчете, со стороны внешних и внутренних заинтересованных сторон;
- оптимизировать процесс сбора информации и подготовки Социального отчета;
- добиться сбалансированности информации;
- обеспечить сопоставимость Социального отчета с отчетами других компаний и с отчетами Банка за последующие периоды.

При подготовке отчета использовалось Руководство по отчетности в области устойчивого развития (GRI) (версия 3.0). Кроме того, мы использовали пилотные версии Отраслевых приложений по социальной и экологической эффективности для сектора финансовых услуг. Однако их применение ограничено в силу того, что они были разработаны в качестве дополнения к Руководству GRI предыдущей версии.

Поскольку Социальный отчет за 2006 год—это первый шаг на пути к регулярной отчетности в области устойчивого развития УРСА Банка, он

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕССА
СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ



основан на уровне применения С. Использование внешнего подтверждения социальной отчетности, проведенного независимым аудитором (Компания KPMG), позволило нам добавить знак «+».

Мы считаем, что использование поэтапного подхода к внедрению международных стандар-

пенно совершенствовать процессы и процедуры, связанные с деятельностью в области устойчивого развития и социальной отчетности, и, соответственно, переходить на новые уровни применения GRI. С этой точки зрения Социальный отчет за 2006 год будет являться своеобразной точкой отсчета для нашей дальнейшей работы в данной области.

Обязательные

	2002 в соответствии	C	C+	B	B+	A	A+
самодекларация			✓				

Важные

	2002 в соответствии	C	C+	B	B+	A	A+
подтверждение третьей стороны			✓				
проверка GRI							

тов свидетельствует об ответственном отношении УРСА Банка к социальной отчетности: мы реально оцениваем наши возможности в данной области и отдаем приоритет, скорее, качеству, нежели количеству представляемой информации. В УРСА Банке планируется посте-

Мы надеемся, что подготовка Социального отчета УРСА Банка за 2006 год будет с одобрением встречена всеми заинтересованными лицами, и планируем в дальнейшем осуществлять подготовку и выпуск аналогичных отчетов ежегодно.



«Приветствую вхождение УРСА Банка в сообщество российских компаний, вставших на путь предоставления регулярной нефинансовой отчетности»

Ольга Голодец

председатель Комитета по корпоративной ответственности Ассоциация менеджеров

Приветствую вхождение УРСА Банка в сообщество российских компаний, вставших на путь предоставления регулярной нефинансовой отчетности, и поздравляю руководство, трудовой коллектив и клиентов УРСА Банка с подготовкой первого аудированного социального отчета по международным стандартам.

Издание социального отчета УРСА Банка—это, бесспорно, важный шаг вперед в позиционировании Банка как социально ответственного финансового института. Прделана большая и сложная работа. Авторам отчета удалось рассказать о главном информативно и интересно. Отчет представляется методологически полезным для российских компаний, практикующих процесс социальной отчетности.

В отчете показано, как бизнес-решения Банка согласуются с возможными социальными последствиями, что является показателем социальной ответственности Банка, отражает его заинтересованность в устойчивом развитии и нацеленность на успех в долгосрочной перспективе.

Отчет можно признать удачной попыткой структурирования социальной деятельности Банка в трех плоскостях: ответственное ведение бизнеса, социальные и благотворительные программы, персонал Банка.

Подтверждение выводов соответствующими трендами показателей позволяет видеть социальную деятельность Банка в сравнении с социальной политикой других компаний.

Документ подкупает оригинальным нестандартным дизайном и искренностью изложения.

На мой взгляд, в последующих отчетах целесообразно уделить больше внимания критическому подходу, позволяющему вскрывать недостатки, исправлять ошибки и двигаться вперед. Первый отчет—это, что называется, первая проба пера, которая, тем не менее, показывает, что УРСА Банк выбрал верные ориентиры, располагает профессиональными кадрами и готов к проведению честного самоанализа, постановке самых острых проблем и поиску наиболее эффективных решений.

Желаю успехов и новых достижений!

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ БАНКА В СФЕРЕ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Координация управления в сфере корпоративной социальной ответственности УРСА Банка отнесена к компетенции заместителя Генерального директора по развитию, непосредственное руководство по данному направлению осуществляет директор по социальной политике.

участие во встречах рабочей группы, содействовало организации процесса отчетности, координировало действия рабочей группы и участников встреч и заседаний.

Слаженная работа по подготовке Социального отчета сотрудников различных департаментов, отделов и направлений, а также топ-менеджеров Банка гарантировала сбалансированность информации в отчете, ее точность, надежность и ясность. Ответственный подход рабочей груп-



Эффективная организация деятельности компании предусматривает четкое распределение зон ответственности и построение системы внутрикорпоративных коммуникаций, обеспечивающей результативный диалог при решении вопросов, которые требуют слаженной работы и разносторонней реализации потенциала очень многих сотрудников

АЛЕКСЕЙ САНИКОВ
вице-президент
ОАО «УРСА Банк»

Для управления процессом подготовки Социального отчета, являющегося частью деятельности в области корпоративной социальной ответственности, была создана рабочая группа, в которую вошли представители Управления внутренней социальной политики и Отдела внешней социальной политики. При подготовке отдельных разделов отчета в заседаниях и встречах рабочей группы принимали участие руководители и сотрудники различных структурных подразделений Банка, предоставляющие соответствующую информацию о ключевых экономических показателях, географии деятельности, структуре Банка, кадровой политике, благотворительной деятельности и т.д.

Кроме того, активное участие в подготовке Социального отчета принимало высшее руководство УРСА Банка, которое не просто сформулировало основные цели и задачи социальной отчетности, но и при необходимости принимало

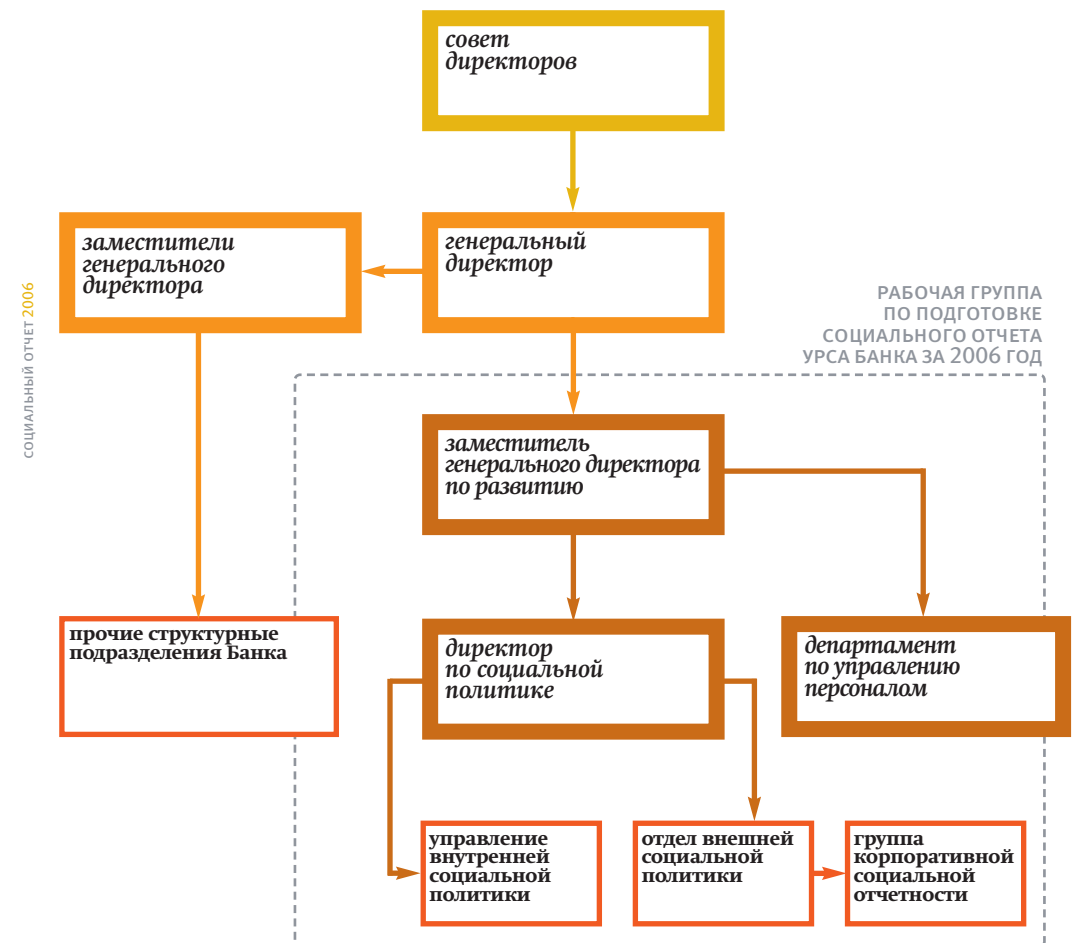
меры к подготовке Социального отчета, документирование и систематизация аккумулируемых данных обеспечили своевременность сбора и предоставления информации, а также ее сопоставимость. Все это соответствует принципам обеспечения качества отчета, рекомендуемым Руководством GRI, и в итоге предоставляет заинтересованным сторонам возможность выносить заключения о результативности работы Банка и принимать соответствующие решения.

Принципы обеспечения качества Социального отчета:

- сбалансированность;
- сопоставимость;
- точность;
- своевременность;
- ясность;
- надежность.



СТРУКТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВНУТРЕННИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ БАНКА ПО ПОДГОТОВКЕ СОЦИАЛЬНОГО ОТЧЕТА



ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ СОЦИАЛЬНОГО ОТЧЕТА ЗА 2006 ГОД

Подготовка настоящего Социального отчета началась в декабре 2006 года. Инициатива исходила от акционеров и была поддержана высшим руководством Банка, они же сформулировали цели и задачи Социального отчета.

На этапе принятия решения о необходимости подготовки Социального отчета у руководства Банка уже имелось видение того, для чего и, главным образом, для кого он будет написан. Однако, чтобы полностью выявить целевую аудиторию и ее потребности, был проведен анализ заинтересованных сторон.

ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ СОЦИАЛЬНОГО ОТЧЕТА

- Решение о подготовке УРСА Банком Социального отчета за 2006 год: постановка целей и задач
- Выявление ключевых групп заинтересованных лиц
- Формирование рабочей группы по подготовке Социального отчета
- Проведение диалогов с заинтересованными лицами
- Определение области охвата и границ Социального отчета
- Сбор информации для Социального отчета
- Подготовка текста Социального отчета
- Распространение Социального отчета
- Анализ обратной связи



«Первый Социальный отчет Банка станет основой для подготовки последующих выпусков, поэтому важно оптимально организовать этот процесс и в дальнейшем его совершенствовать, нежели исправлять недочеты. Особое внимание следует уделить отзывам к отчету, они помогут более полно учесть требования и пожелания заинтересованных сторон»

Вадим Манин
вице-президент
ОАО «УРСА Банк»

Основные группы заинтересованных лиц

Настоящий Социальный отчет содержит информацию, представляющую интерес для широкой аудитории как внутри Банка, так и за его пределами.

Во-первых, сведения о социальной деятельности, без сомнения, крайне важны для органов власти в регионах присутствия УРСА Банка. Именно на них лежит основная ответственность за благополучие населения в соответствующих регионах, и именно они реализуют меры социальной защиты населения, обеспечивают предоставление социальных гарантий, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Мы считаем, что взаимодействие власти и бизнеса способно существенно повысить качество жизни населения, и стремимся к осуществлению диалога с администрациями в регионах своего присутствия для определения тех основных сфер жизнедеятельности, где помощь УРСА Банка наиболее необходима.

Следующая группа заинтересованных лиц, на которую мы ориентировались при подготовке Социального отчета,—это инвесторы и потенциальные инвесторы. Обоснованность выделения данной группы определяется высокой динамикой развития УРСА Банка. Инвесторы стратегически важны для нас, и УРСА Банк несет перед ними ответственность за своевременное предоставление качественной и достоверной информации.

Важной группой заинтересованных лиц является население в регионах присутствия УРСА Банка. Именно на население в целом направлено большинство наших социальных и благотворительных программ. Любой член общества без каких-либо ограничений может принять участие в той или иной благотворительной акции или мероприятии, организованных УРСА Банком. И именно население в регионах присутствия формирует общественное мнение о социальной деятельности УРСА Банка, оценивает, насколько она удачна, успешна и результативна, насколько необходима населению и какой социальный эффект приносит.

Определение в качестве значимой группы стейкхолдеров партнеров и клиентов УРСА Банка обусловлено тем, что мы осознаем свою ответственность перед ними за информированность о деятельности Банка и качество нашего сотрудничества. Нам важно, чтобы все наши партнеры и клиенты знали, что, несмотря на объединение, мы остались близки к ним и их потребностям. Все лучшее, что было в работе ОАО «Сибкакадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк»,—динамичность, клиентоориентированность, разнообразие финансовых продуктов, инновации,—все это по-прежнему они могут найти в УРСА Банке. Основное изменение заключается в том, что их Банк стал больше и надежнее.

При определении основных групп заинтересованных сторон мы учитывали не только деятель-

ность Банка как таковую, но и процесс реструктуризации, имевший место в 2006 году. Масштаб реорганизации был настолько велик, что затронул всех лиц, так или иначе связанных с Банком. Однако более других результаты объединения ОАО «Сибкакадембанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк» ощутили на себе их сотрудники.

Трудно переоценить значение квалифицированного персонала для успешной деятельности любой компании. В банках-родоначальниках УРСА Банка удалось собрать настоящих профессионалов, и на переходном этапе было важным сохранить команду и помочь каждому сотруднику осознать свое место и роль в новых условиях. Нам необходимо доказать своему коллективу, что забота о нем по-прежнему остается одним из главных приоритетов в нашей работе. В силу этого мы выделяем сотрудников Банка в качестве еще одной группы заинтересованных сторон.

Кроме того, мы стремимся оправдывать ожидания наших акционеров. Учитывая, что инициаторами подготовки Социального отчета УРСА Банка выступали именно акционеры, ориентация на их пожелания в отношении содержания Социального отчета вполне аргументированна.

Мы осознаем, что деятельность УРСА Банка связана с более широким кругом лиц, нежели перечислено выше. Как и любая организация, мы взаимодействуем с представителями общественными организациями и т.д. По этой причине мы относим их к группе прочих заинтересованных лиц.

Диалоги с заинтересованными лицами

Мы разделяем основные принципы GRI, в том числе принцип вовлеченности заинтересованных сторон в составление отчетности. УРСА Банк считает, что ведение постоянного диалога со стейкхолдерами—важная составляющая процесса подготовки качественного Социального отчета.

В дальнейшем мы планируем постоянно совершенствовать процедуры взаимодействия с заинтересованными лицами. Основы

для этого уже были заложены в 2006 году, равно как и предприняты первые шаги по внедрению системной работы по вовлечению заинтересованных сторон в процесс социальной отчетности.

При подготовке Социального отчета УРСА Банк использовал различные варианты взаимодействия с каждой из групп заинтересованных лиц:

Органы власти

- Организация семинаров, круглых столов, конференций
- Участие в различных мероприятиях, инициированных органами власти
- Личное общение
- Своевременное предоставление необходимых форм отчетности

Инвесторы, потенциальные инвесторы

- Участие в специализированных конференциях, выставках, круглых столах
- Личное общение
- Общение через сайт и переписка по E-mail

Население в регионах присутствия

- Организация Дней открытых дверей
- Участие в специализированных конференциях, выставках, круглых столах
- Организация бесплатной справочной телефонной службы
- Общение через сайт и переписка по E-mail

Клиенты и партнеры

- Организация Дней открытых дверей, семинаров, курсов
- Участие в специализированных конференциях, выставках, круглых столах
- Организация бесплатной справочной телефонной службы
- Общение через сайт и переписка по E-mail

Сотрудники

- Анкетирование
- Индивидуальные встречи с руководством
- Корпоративный портал Банка
- Переписка по E-mail

АКЦИОНЕРЫ

- Общее собрание акционеров
- Индивидуальные встречи с отдельными акционерами

СМИ

- Организация Дней открытых дверей, семинаров
- Участие в специализированных конференциях, выставках, круглых столах
- Подготовка статей, интервью

При подготовке Социального отчета УРСА Банк взаимодействовал с представителями законодательной и исполнительной власти в регионах своего присутствия. Общение с данной группой заинтересованных лиц осуществлялось через организацию и участие в различных семинарах, конференциях и других мероприятиях. В 2006 году совместно с Новосибирской таможней был проведен семинар, посвященный эффективным инструментам финансирования сделок по приобретению импортного оборудования и оптимизации таможенного оформления ввозимого товара. Кроме того, УРСА Банк поддерживает связь с представителями власти в регионах своего присутствия посредством личного общения.

УРСА БАНК СЧИТАЕТ, ЧТО ВЕДЕНИЕ ПОСТОЯННОГО ДИАЛОГА СО СТЕЙКХОЛДЕРАМИ—ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОЦЕССА ПОДГОТОВКИ КАЧЕСТВЕННОГО СОЦИАЛЬНОГО ОТЧЕТА

Выявление мнений и потребностей инвесторов осуществлялось в процессе личных встреч, а также с использованием телекоммуникационных средств связи.

Важным инструментом диалога с заинтересованными сторонами является корпоративный сайт УРСА Банка, где каждый желающий может найти контактную информацию для обращения со своими вопросами и пожеланиями, благодаря которым мы имеем возможность оценивать степень удовлетворенности нашей социальной деятельностью, услугами и сервисом. Кроме того, в УРСА Банке работает круглосуточная телефонная спра-

вочная служба: сделав бесплатный звонок на федеральный номер, каждый житель России может получить консультацию по интересующим его услугам, а также оставить свой отзыв о Банке.

При выявлении потребностей сотрудников и их ожиданий основным инструментом являлось анкетирование. Важные результаты были получены по итогам анкетирования, проведенного в рамках проекта по ребрендингу в 2006 году и направленного на оценку лояльности персонала к Банку. Кроме того, в УРСА Банке постоянно совершенствуется система внутрикорпоративных коммуникаций, развивается корпоративный портал. Все сотрудники имеют возможность общения с руководством в форме личных встреч и электронной переписки.

Большое внимание в рамках проведения диалогов с заинтересованными лицами уделялось работе с клиентами и партнерами. Для них УРСА Банк регулярно организовывал различные семинары и конференции, на которых каждый мог задать интересующие его вопросы и высказать пожелания.

В 2006 году УРСА Банком был проведен День открытых дверей для представителей малого и среднего бизнеса, организован цикл семинаров курса «Университет управления личными финансами». При поддержке Федерального министерства финансов Германии, Банковской группы KfW и Администрации Новосибирской области УРСА Банк провел Российско-германскую конференцию по финансированию малого и среднего предпринимательства. Кроме того, УРСА Банк активно участвовал в различных специализированных выставках и ярмарках. Все это, на наш взгляд, является важной частью диалога УРСА Банка с клиентами и партнерами, способствует укреплению доверительных отношений с клиентами, позволяет познакомиться их с нашими возможностями, продуктами и услугами, а также получить обратную связь.

Выявление мнений и потребностей акционеров в информации осуществлялось в ходе проведения общих собраний акционеров, а также при личных встречах. Основным акционер УРСА Банка Игорь Ким присутствовал на заседании Правления Банка, на котором обсуждались вопросы, связанные с подготовкой Социального отчета, его целями и задачами.

Область охвата и границы Социального отчета

По результатам проведенных диалогов с заинтересованными лицами были уточнены цели и задачи подготовки Социального отчета, определен круг вопросов, подлежащих включению в отчет.

В Социальном отчете отражены данные, относящиеся к УРСА Банку в целом, включая его филиалы, дирекции, представительства, дополнительные офисы, а также точки продаж. Однако, учитывая географию деятельности Банка и неравномерную активность по регионам, основной акцент в Социальном отчете сделан на деятельности Банка в Западной Сибири и на Урале.

С содержательной точки зрения было решено включить в Социальный отчет информацию о Банке и его деятельности в разрезе трех составляющих:

- экономической;
- экологической;
- социальной.

Диалоги с заинтересованными лицами показали, что их потребность в информации, касающейся политики управления персоналом, а также направлений деятельности Банка, корпоративного управления, подходов к осуществлению социальной деятельности, достаточно высока. В Социальном отчете УРСА Банка за 2006 год мы постарались раскрыть эти сведения в достаточной степени.

Далее начался процесс сбора и анализа информации.

ПРОЦЕСС СБОРА И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

- Анализ информации, имеющейся в открытом доступе (сайт УРСА Банка)
- Подготовка запросов на информацию
- Получение информации в соответствии с запросами
- Анализ полученной по запросам информации
- Проведение встреч с представителями подразделений, предоставивших информацию, получение консультаций
- Подготовка проекта Социального отчета

В целях максимально эффективного использования имеющихся в распоряжении рабочей группы ресурсов аккумуляция информации для Социального отчета началась с анализа уже раскрытых сведений. После этого рабочей группой были подготовлены запросы в отношении данных, отсутствующих в общем доступе, при необходимости проводились консультации с представителями подразделений Банка. На основании собранной таким образом информации был подготовлен текст Социального отчета.

Распространение Социального отчета и анализ обратной связи

Заключительным этапом работы над Социальным отчетом УРСА Банка за 2006 год должно стать распространение отчета, а также анализ откликов, которые мы получим от наших стейкхолдеров.

Для оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон итогами выпуска Социального отчета УРСА Банка за 2006 год к отчету прилагается специальная анкета. Анализ результатов анкетирования поможет выявить недостатки в организации работы в области социальной деятельности и подготовки Социального отчета за 2006 год, благодаря чему мы сможем устранить их и подготовить следующий социальный отчет с более полным учетом предъявляемых к нему требований.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ





ПРИРОДА ПРОГРЕССА

6

Аудиторское заключение

«Сознание плодотворности труда есть
одно из самых лучших
удовольствий»

Л.К. Вовенарг



АУДИТОРСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ОТЧЕТ НЕЗАВИСИМОГО АУДИТОРА

Введение

Компания KPMG провела анализ Социального отчета ОАО «УРСА Банк» за 2006 год (далее Отчет). Данное заключение отражает мнение Компании KPMG о том, насколько внутренний процесс отчетности в области устойчивого развития и сам Отчет соответствуют принципам стандарта верификации социальных отчетов AA1000AS и рекомендациям по отчетности в области устойчивого развития GRI.

Ответственность за подготовку и достоверное представление Отчета, а также разработку и поддержание внутренних процессов отчетности в области устойчивого развития несет руководство ОАО «УРСА Банк». Наша обязанность заключается в выражении мнения об информации, представленной в Отчете, на основе проведенных нами процедур, перечисленных ниже. Обзор осуществлялся в период с декабря 2006 по апрель 2007 года.

Объем работ

В Отчете ОАО «УРСА Банк» отразил свои цели на 2006 год, их реализацию, а также некоторые планы на 2007 год в области устойчивого развития. Наши процедуры были направлены на создание:

Обоснованного мнения* о том, что:

- данные в разделах «Ответственное ведение бизнеса», «Социальные и благотворительные программы», «Наш персонал», «Процесс социальной отчетности» и «О Банке» отражены верно;
- финансовая информация в подразделе «Ключевые экономические показатели» раздела «О Банке» верна;
- числовая информация, а также графики в разделе «Наш персонал» корректно представлены;
- представленная информация соответствует рекомендациям Руководства по отчетности в области устойчивого развития GRI.

Ограниченного заключения о:

- надежности прочей числовой информации.

Помимо этого, проведенные нами процедуры позволили выработать рекомендации по совершенствованию процесса социальной отчетности в ОАО «УРСА Банк».

* Обоснованное мнение – это более высокий уровень проверки по сравнению с ограниченным заключением, что выражается в глубине и сложности проведенной работы. Детали представлены в разделе «Процедуры по сбору информации» данного Заключения.



Ограничения

На обзор нефинансовой информации, представленной в Отчете, накладываются естественные ограничения, которые проистекают из ее природы и методов поиска и сбора такой информации.

Для целостного понимания финансовых результатов и в целом финансового состояния ОАО «УРСА Банк» следует обратиться к аудированной финансовой отчетности за 2006 год.

За рамками нашей работы осталась:

- информация о деятельности ОАО «УРСА Банк», выходящая за временные рамки январь—декабрь 2006 года, исключая данные из раздела «Наш персонал» и подраздела «Ключевые экономические показатели» раздела «О Банке» Отчета;
- заявления, выражающие мнения, убеждения и намерения ОАО «УРСА Банк» предпринять какие-либо действия в будущем;
- информация о деятельности ОАО «УРСА Банк» вне территории Российской Федерации.

Процедуры по сбору информации

Наша работа была спланирована и выполнена с целью получить ту информацию и разъяснения, которые мы сочли необходимыми для проведения обзора процесса отчетности и содержания Отчета.

С целью верификации информации, содержащейся в Отчете, были проведены следующие мероприятия:

- посещение головного офиса в Новосибирске и филиала в Москве и проведение в указанных офисах интервью с руководителями и сотрудниками, ответственными за сбор и консолидацию соответствующей информации для Отчета;
- изучение документов, регламентирующих процессы отчетности в области устойчивого развития, касающиеся экономических, социальных, этических и экологических аспектов деятельности ОАО «УРСА Банк», а также содержащих информацию о корпоративном управлении;
- изучение информации, имеющейся на сайте ОАО «УРСА Банк»;

- анализ информации, представленной в Отчете, на предмет ее соответствия рекомендациям Руководства GRI (G3).

В дополнение к этому при обзоре финансовых показателей из раздела «О Банке», числовых показателей раздела «Наш персонал» были проведены следующие мероприятия:

- проверка надежности источников информации;
- соответствующие вычисления и построение аналогичных графиков и таблиц на основе данных, представленных Банком.

Для заключения обоснованного мнения по разделам «Ответственное ведение бизнеса», «Социальные и благотворительные программы», «Наш персонал», «Процесс социальной отчетности» и «О Банке» Отчета были проведены следующие проверки на:

- соответствие информации в Отчете материалам, которые лежат в его основе;
- наличие существенной информации в Отчете.

Заключение

- по нашему мнению, Отчет отражает достоверно во всех существенных отношениях показатели деятельности ОАО «УРСА Банк» в области устойчивого развития за 2006 год;
- ничто не привлекло наше внимание, что позволило бы нам полагать, что включенные в Отчет ключевые показатели и информация об устойчивом развитии не соответствуют действительности;
- уровень отчетности согласно Руководству по отчетности в области устойчивого развития GRI (G3) в основном соответствует уровню C+.

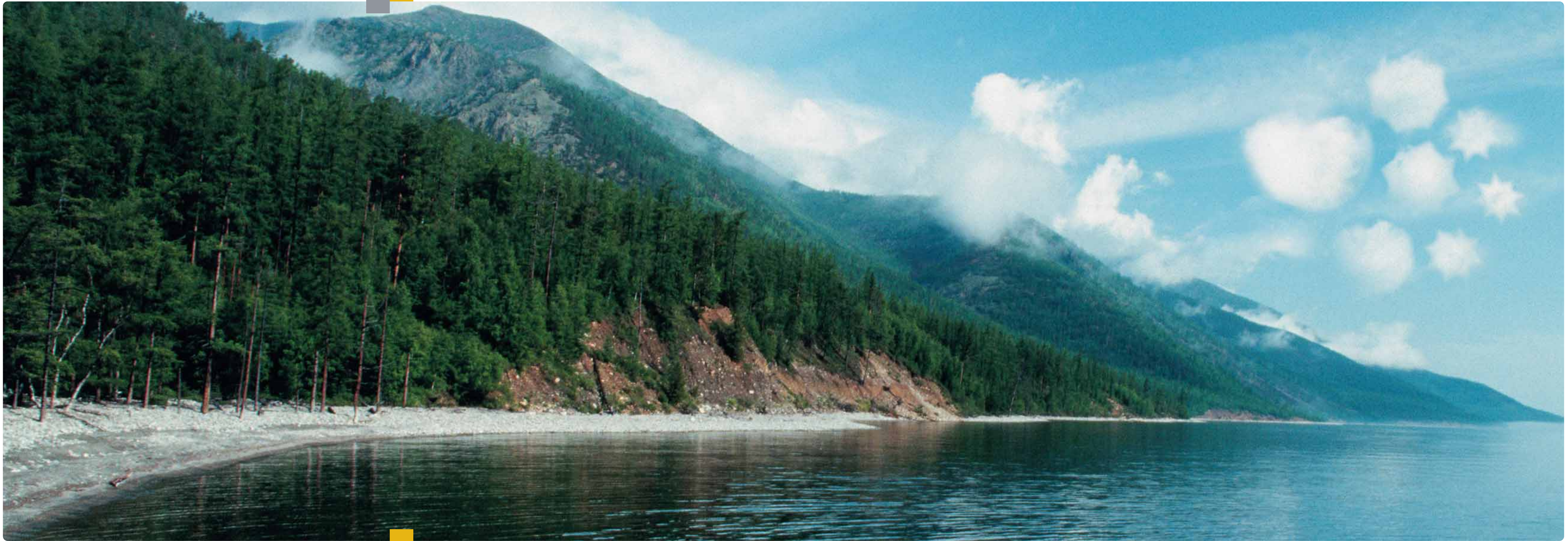


Комментарии

Проведенный обзор позволил выявить несколько областей, которые следует развивать с целью улучшения отчетности в будущем (наши рекомендации не влияют на заключение, представленное выше):

- разработка и внедрение системы менеджмента социальной отчетности;
- организация и проведение системной работы, направленной на выявление ключевых заинтересованных сторон и взаимодействие с ними;
- оптимизация процесса сбора информации с целью повышения уровня применения Руководства GRI при подготовке социального отчета за 2007 год до уровня B+;
- систематизация информации о динамике социальных, экономических и экологических показателей ОАО «УРСА Банк»;
- совершенствование процессов осуществления социальной деятельности;
- определение стратегии и разработка критериев оценки эффективности затрат на социальные программы и проекты ОАО «УРСА Банк»;
- создание в ОАО «УРСА Банк» Комитета по аудиту. Отнесение к полномочиям данного Комитета, помимо прочего, контроля за осуществлением деятельности ОАО «УРСА Банк» в области устойчивого развития и оценки эффективности такой деятельности;
- разработка и внедрение Кодекса этики и Положения о социальной деятельности, закрепляющих в нормативном порядке обязательство ОАО «УРСА Банк» быть социально ответственным членом общества, а также определяющих основные направления социальной активности Банка.

Борис Львов
КПМГ Россия



ПРИРОДА ПРОГРЕССА



О БАНКЕ

Награды и достижения в 2006 году

Корпоративное управление

Структура Банка

География деятельности

Основные направления деятельности

Ключевые экономические
показатели деятельности

«Главная польза капитала не в том,
чтобы сделать больше денег,
но в том, чтобы делать деньги ради
улучшения жизни»

Г. Форд



О БАНКЕ

НАГРАДЫ И ДОСТИЖЕНИЯ В 2006 ГОДУ

1. Председатель Совета директоров ОАО «Сибаккадембанк» Игорь Ким награжден почетным знаком «За честь и доблесть»

Почетный знак «За честь и доблесть» вручается в рамках Всероссийской Общественной премии «Российский Национальный Олимп» как символ высшего общественного признания.

2. Генеральный директор ОАО «Сибаккадембанк» Кирилл Брель награжден дипломом «Лучший банкир России 2005»

При решении вопроса о присуждении звания «Лучший банкир России» оцениваются организаторские качества менеджера, степень доверия и надежности возглавляемого им банка, достижения в области повышения стабильности банка, динамичность развития, привлекательность и качество обслуживания клиентов, развитие банковской филиальной сети, социальные программы для населения.

3. ОАО «Сибаккадембанк» признан лучшим налогоплательщиком 2005 года
Проект «Лучший налогоплательщик 2005 года» был организован Межрегиональной инспекцией Федеральной налоговой службы России. Конкурсный отбор проводился среди крупнейших налогоплательщиков Новосибирской области.

4. ОАО «Сибаккадембанк» стал лауреатом премии «Золотая Фортуна—2006» в номинации «За динамичное развитие, открытое ведение бизнеса»

Настоящая премия учреждена в рамках Всероссийской Общественной премии «Российский Национальный Олимп», призванной поддерживать развитие экономики страны, сохранять традиции российских промышленников, ученых, предпринимателей.

5. ОАО «Сибаккадембанк» стал лауреатом Национальной банковской премии в номинации «Наиболее динамично развивающийся банк»

Национальная банковская премия учреждена Ассоциацией российских банков и «Национальным банковским журналом» и является первой общенациональной отраслевой наградой банковского сообщества.



«В оценке развития бизнеса важны не единичные достижения, а долгосрочные тенденции. С твердой уверенностью могу сказать, что тенденцией для нашего Банка стала успешность, и 2006 год — тому подтверждение. Нам удалось реализовать практически все, что было задумано, и даже более того; совместными усилиями мы добились целей, которые поначалу казались невыполнимыми»

Владислав Хохлов
первый заместитель
Генерального директора
ОАО «УРСА Банк»

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Для успешного выполнения поставленных задач УРСА Банк использует прогрессивные методы управления, позволяющие не только обеспечивать предоставление банковских услуг на высоком уровне, но и эффективно реализовывать деятельность в области социальной ответственности.

Корпоративное управление оказывает существенное влияние на экономические показатели деятельности Банка и его способность привлекать капитал, что в свою очередь позволяет реализовывать все больше социально значимых программ. Поэтому применение стандартов и постоянное совершенствование подходов в этой области является важной составляющей деятельности УРСА Банка.

Мы строим политику корпоративного управления в строгом соответствии с действующим законодательством и с учетом этических норм, принятых в деловом сообществе. Следование этим нормам помогает Банку избежать многих рисков, поддерживает долгосрочный экономический рост и способствует успешному осуществлению деятельности в области устойчивого развития.

Акционеры

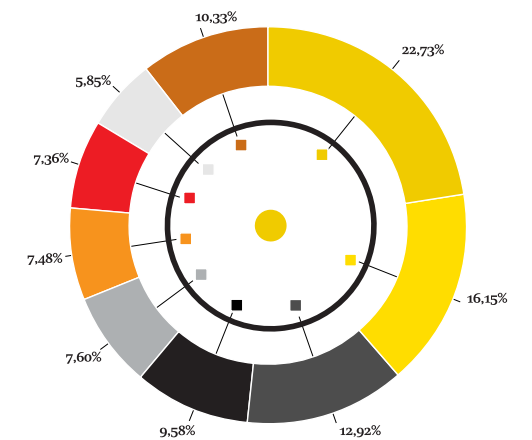
Участвуя в капитале Банка, акционеры несут риски в пределах вложенных ими средств и должны иметь возможность получать от Совета директоров и исполнительных органов подробный и достоверный отчет о проводимой политике и результатах деятельности. Поэтому банки-родоначальники УРСА Банка при принятии важнейших решений обращались к акционерам и проводили собрания акционеров.

В 2006 году в ОАО «Сибаккадембанк» было проведено одно годовое и три внеочередных собрания акционеров, а в ОАО «Уралвнешторгбанк» — одно годовое и два внеочередных собрания. В дальнейшем УРСА Банк планирует придерживаться этой практики.

Защиту интересов акционеров гарантирует соблюдение УРСА Банком положений Кодекса корпоративного поведения, утвержденного рас-

ПРИРОДА ПРОГРЕССА

СТРУКТУРА ЛИЦ ПО СОСТОЯНИЮ НА 01.01.2007г.,
НА СЧЕТАХ КОТОРЫХ В РЕЕСТРЕ АКЦИОНЕРОВ
БАНКА ЧИСЛЯТСЯ ЦЕННЫЕ БУМАГИ, %



■ Ким И.В.	22.73%
■ ЕБРР	16.15%
■ ОАО «Альянс-Капитал»	12.92%
■ ООО «Асмодиус»	9.58%
■ Таранов А.А.	7.60%
■ Бекарев А.А.	7.48%
■ ЗАО «Депозитарно-клиринговая компания» (номинальный держатель)	7.36%
■ DEG	5.85%
■ Иные акционеры	10.33%

поряжением Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг от 4 апреля 2002 г. № 421/р.

Совет директоров

Совет директоров УРСА Банка осуществляет контроль за деятельностью Правления и разрабатывает долгосрочную стратегию развития Банка. В его состав входят четыре независимых директора, неангажированные и профессиональные суждения которых позволяют повышать управляемость и эффективность контроля над деятельностью исполнительных органов. Члены Совета директоров УРСА Банка работают на общественных началах.

Для успешного выполнения поставленных задач УРСА Банк использует прогрессивные методы управления



В связи с существенными изменениями в структуре ОАО «Сибкадембанк», к которому был присоединен ОАО «Уралвнешторгбанк», и необходимостью решения ряда важных вопросов в 2006 году было проведено 40 заседаний Совета директоров. Несмотря на такой объем встреч, средняя посещаемость оставалась на высоком уровне и составила 95% (среди независимых директоров—89%, среди представителей акционеров и руководящего состава Банка—99%).

Председатель Совета директоров Игорь Ким является основным акционером Банка. На 1 января 2007 года его доля в уставном капитале Банка составляет 22,73%.

Правление

Правление УРСА Банка осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в пределах компетенций, определенных Уставом. На него возложены задачи по разработке принципов управления, программ развития в рамках стратегии, определенной общим собранием акционеров и Советом директоров Банка. Правление также выносит предложения по оплате труда и повышению квалификации сотрудников, рассматривает итоги работы подразделений Банка и готовит отчет о деятельности Банка для общего собрания акционеров, Совета директоров Банка и Банка России.

Члены правления назначаются Советом директоров из топ-менеджмента Банка.

Комитеты

В УРСА Банке действует система комитетов, способствующих поддержанию эффективности различных направлений оперативной деятельности Банка и подчиняющихся непосредственно Правлению. Комитеты, решения которых требуют присутствия на местах, образуют целостную систему с распределенными зонами ответственности.

СИСТЕМА БЮДЖЕТНЫХ КОМИТЕТОВ включает в себя бюджетный комитет Сибирского банка и Управляющей компании и бюджетный комитет Уральского банка, а также тарифные подкомитеты Сибирского и Уральского банков. Основной задачей данного коллегиального органа

является управление непроцентными доходами и расходами.

КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ АКТИВАМИ И ПАССИВАМИ занимается текущим управлением активами и пассивами с целью извлечения максимальной прибыли в рамках принимаемых ограничений риска.

КОМИТЕТ ПО ПРОДУКТАМ И ТЕХНОЛОГИЯМ осуществляет проведение единой политики в области развития банковских продуктов, технологий и бизнес-процессов.

СИСТЕМА КРЕДИТНЫХ КОМИТЕТОВ является двухуровневой и выступает в качестве основного механизма принятия Банком кредитных решений. В каждом уровне выделено два подуровня: кредитные комитеты I и II уровня, отличие между которыми заключается в объеме предоставленных полномочий.

ТЕНДЕРНАЯ КОМИССИЯ функционирует с целью решения текущих и тактических вопросов деятельности Банка по оптимальному и эффективному расходованию используемых для закупки средств и снижению общих расходов Банка.

Политика по раскрытию информации

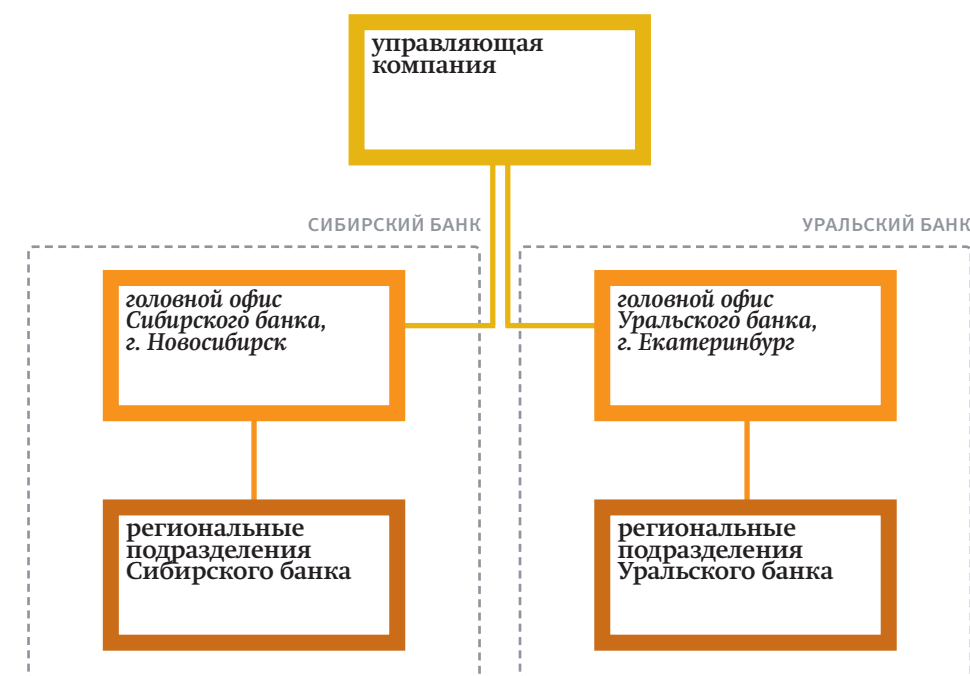
Мы понимаем важность раскрытия информации для оценки деятельности Банка акционерами и потенциальными инвесторами, поэтому мы направляем наши усилия на разработку общей политики УРСА Банка по раскрытию информации, в основу которой заложены следующие принципы:

- регулярность и оперативность предоставления информации;
- доступность информации для акционеров и иных заинтересованных лиц;
- достоверность и полнота содержания информации;
- соблюдение разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов.

Внутренний аудит

Большое внимание в УРСА Банке уделяется вопросам, связанным с организацией вну-

СТРУКТУРА БАНКА



тренного контроля деятельности. Служба внутреннего аудита является неотъемлемой частью системы корпоративного управления и создана с целью проведения систематизированного и последовательного анализа эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления, а также повышения их эффективности.

Каналы обратной связи

В своей работе УРСА Банк стремится учитывать мнения всех заинтересованных лиц—акционеров, инвесторов, партнеров, сотрудников и государства. Поэтому любое заинтересованное лицо может напрямую обратиться в Правление Банка посредством имеющихся общекорпоративных коммуникационных средств и быть при этом уверенным, что такое обращение будет рассмотрено и относительно него будет принято объективное решение.

СТРУКТУРА БАНКА

Объединение банков, ориентированных на предоставление широкого спектра финансовых

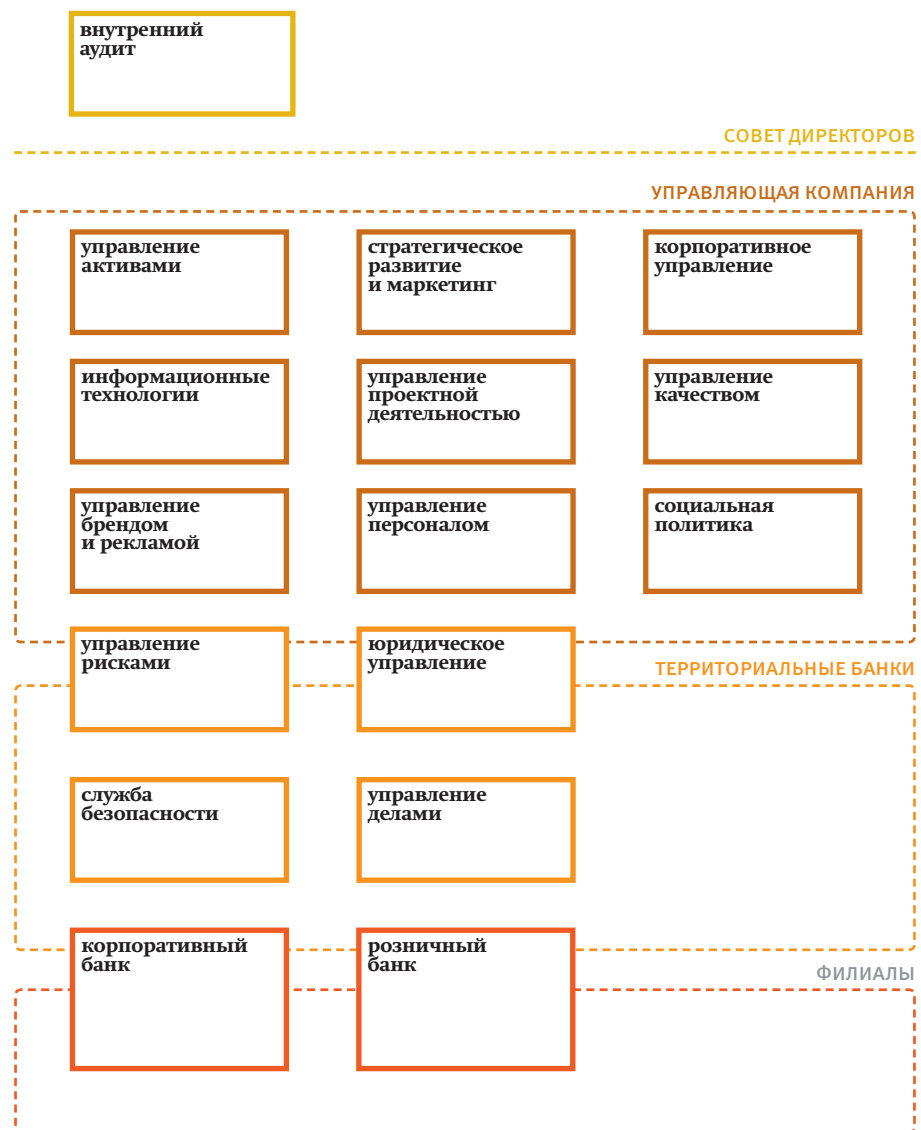
услуг и обладающих разветвленной сетью региональных подразделений, потребовало особого подхода к построению организационной структуры.

В целях повышения эффективности системы управления, учета региональных особенностей ведения бизнеса и достижения поставленных стратегических целей на крупной, географически обособленной территории (Сибирь и Урал) в структуре УРСА Банка были выделены Управляющая компания и два территориальных банка: Сибирский банк и Уральский банк.

На уровне Управляющей компании принимаются определяющие решения по ряду направлений деятельности Банка:

- стратегическое развитие и маркетинг;
- корпоративное управление;
- управление активами;
- управление рисками;
- информационные технологии;
- управление персоналом;
- социальная политика и т.д.

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА БАНКА



Решение юридических вопросов осуществляется на уровне территориальных банков с учетом методологического воздействия Управляющей компании.

В составе территориальных банков и в подотчетных им региональных подразделениях функционируют корпоративные банки, ориентированные на комплексное обслуживание юридических лиц и индивидуальных предпринимате-

лей, и розничные банки, оказывающие услуги частным клиентам.

Такой подход к построению структуры Банка не только позволяет учитывать географическую и продуктовую специфику соответствующих регионов, но и обеспечивает высокий уровень управляемости и согласованности функционирования системы и, как следствие, ее надежность и эффективность.



ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Головной офис ОАО «УРСА Банк» находится в г. Новосибирск.

По состоянию на 01.01.2007 г. региональная сеть Банка включает:

- 22 филиала, из которых 10—Сибирского банка (в 2006 г. открыты Самарский и Московский филиалы) и 12—Уральского банка;
- 6 представительств, из них—4 Сибирского банка и 2—Уральского банка;
- 167 дополнительных офисов, из которых 95—Сибирского банка и 72—Уральского банка;
- 31 операционную кассу вне кассового узла (27—Сибирского банка и 4—Уральского банка);
- 34 кредитно-кассовых офисов (28—Сибирского банка, в том числе 11 кредитно-кассовых офисов вне зоны присутствия, 6—Уральского банка вне зоны присутствия).

За 2006 год сеть УРСА Банка расширилась более чем в 3 раза: 85 подразделений было вновь открыто, 96 подразделений вошли в структуру Банка за счет присоединения ОАО «Уралвнешторгбанк».

По степени развития сети подразделений УРСА Банк занимает 5-е место в России, а территория, на которой расположены офисы Банка, составляет 44% территории Российской Федерации и охватывает 115 городов и 31 субъект РФ. Помимо этого действуют представительства Банка в двух иностранных государствах: в Казахстане и Чешской Республике.

Стремление к укрупнению масштабов деятельности УРСА Банка не вступает в противоречие с политикой клиентоориентированности, постоянным поиском и внедрением новых продуктов в регионах. Объединение банков позволило нам расширить круг предоставляемых услуг и вместе с тем увеличить масштабы социальной деятельности.

УРСА Банк

5
место в России по степени развития сети подразделений

31
субъект Российской Федерации

115
городов России

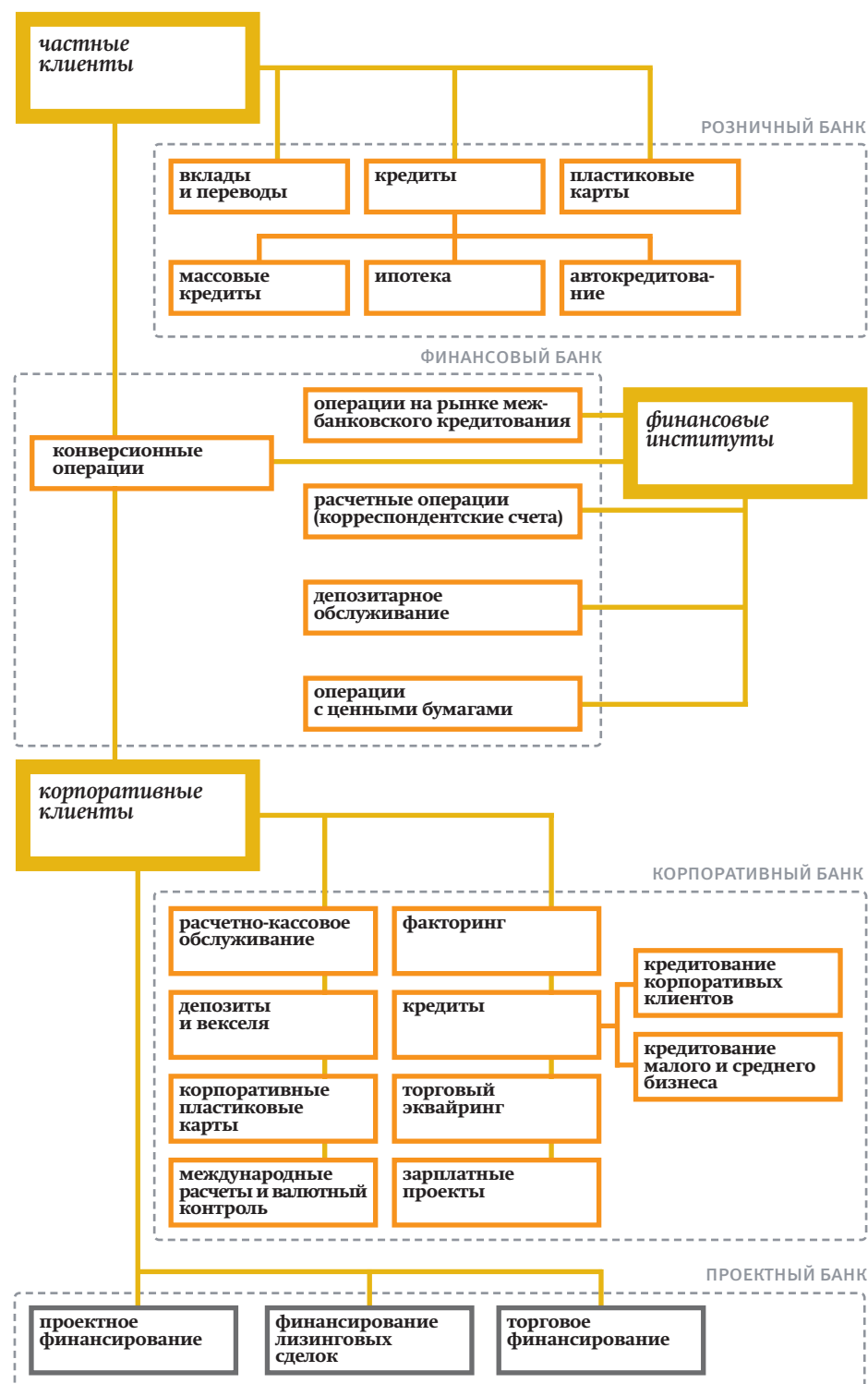
2
иностранных государства

22
филиала

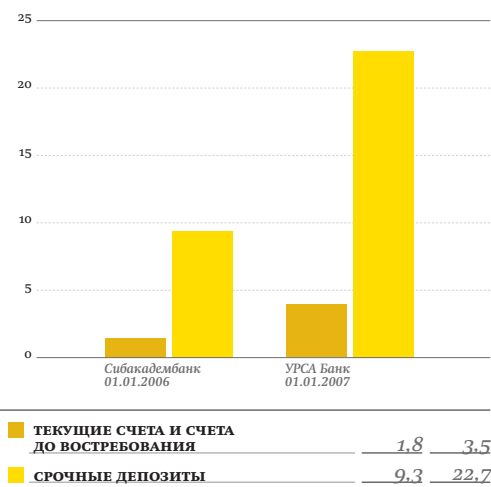
6
представительств

167
дополнительных офисов

ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ БАНКА



СЧЕТА И ДЕПОЗИТЫ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ, млрд руб.



ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Объединение ОАО «Сибакademбанк» и ОАО «Уралвнешторгбанк» открыло возможность расширить спектр предоставляемых услуг, перевести их на качественно новый уровень, сделать более доступными. Ориентируясь на международные принципы и нормы осуществления деятельности, УРСА Банк предлагает своим клиентам большой выбор продуктов, адаптированных к запросам конкретного потребителя.

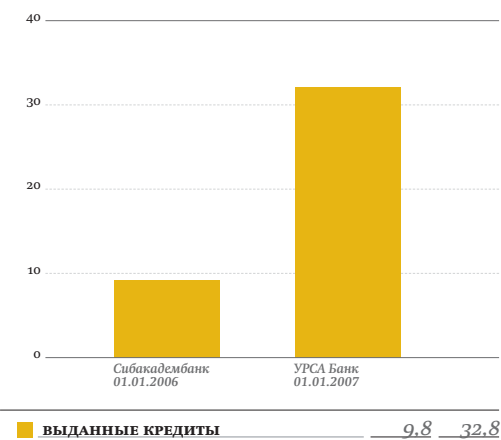
Услуги частным клиентам

Одним из приоритетов в деятельности УРСА Банка является комплексное обслуживание частных клиентов, в рамках которого выделены продуктовые направления: массовое кредитование, ипотечное кредитование, автокредитование, вклады и денежные переводы, пластиковые карты. Четкая постановка целей, разграничение зон ответственности, а также инновационная деятельность в организации работы подразделений Банка позволили достичь значительного увеличения доли бизнеса по каждому из этих направлений.

Вклады и переводы

За прошедший год остатки по срочным депозитам частных лиц выросли до 22,7 млрд рублей, остатки на текущих счетах и счетах до востребования достигли 3,5 млрд рублей*.

ВЫДАННЫЕ КРЕДИТЫ ЧАСТНЫМ КЛИЕНТАМ, млрд руб.



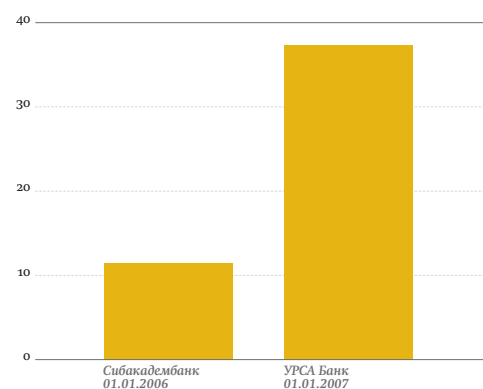
С целью удовлетворения потребностей действующих клиентов и привлечения новых УРСА Банк внедрил пенсионную программу, в соответствии с которой были заключены договоры с управлениями пенсионных фондов Российской Федерации на зачисление сумм пенсий и пособий на счета клиентов в городах присутствия Банка. Кроме того, мы проводили различные акции для вкладчиков Банка («Дело на миллион», «Голубой огонек»).

ОБЪЕДИНЕНИЕ ОАО «СИБАКАДЕМБАНК» И ОАО «УРАЛВНЕШТОРГБАНК» ОТКРЫЛО ВОЗМОЖНОСТЬ РАСШИРИТЬ СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ, ПЕРЕВЕСТИ ИХ НА КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ УРОВЕНЬ, СДЕЛАТЬ БОЛЕЕ ДОСТУПНЫМИ

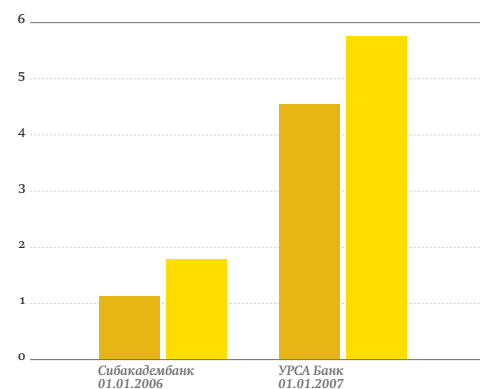
Пластиковые карты

По данным платежной системы «Золотая корона», УРСА Банк занимает ведущие позиции по количеству выпущенных карт, денежному обороту, количеству транзакций. На 01.01.2007 г. Банком эмитировано 614 тыс. карт указанной платежной системы.

* Здесь и далее финансовые показатели приведены в соответствии с Консолидированной финансовой отчетностью ОАО «УРСА Банк» (МСФО), за исключением показателей, отмеченных знаком «*».

**ВЫДАННЫЕ КРЕДИТЫ
КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ, млрд руб.**

■ ВЫДАННЫЕ КРЕДИТЫ	10,6	36,9
--------------------	------	------

**СЧЕТА И ДЕПОЗИТЫ
КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ, млрд руб.**

■ СРОЧНЫЕ ДЕПОЗИТЫ	1,1	4,5
■ ТЕКУЩИЕ И РАСЧЕТНЫЕ СЧЕТА	1,7	5,7

В 2006 году УРСА Банк получил статус Принципиального члена (Principal Member) платежной системы VISA International и выпустил на конец 2006 года 36,7 тыс. карт.

В рамках зарплатного проекта УРСА Банка обслуживается 2355 предприятий различных сфер деятельности. Особая привлекательность зарплатного проекта Банка обусловлена предоставлением сотрудникам предприятий кредитных карт.

ЧЕТКАЯ ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ, РАЗГРАНИЧЕНИЕ ЗОН ОТВЕТСТВЕННОСТИ, А ТАКЖЕ ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ БАНКА Позволили достичь ЗНАЧИТЕЛЬНОГО УВЕЛИЧЕНИЯ ДОЛИ БИЗНЕСА

КРЕДИТОВАНИЕ ЧАСТНЫХ ЛИЦ

По состоянию на 01.01.2007 г. портфель кредитов, выданных физическим лицам, возрос до 32,8 млрд рублей.

В 2006 году Банк добился серьезных результатов по направлению массового кредитования. Прирост кредитного портфеля был достигнут за счет активного развития программ кредитования «Мастер-кредит» и «Мастер-аванс». Кроме того, был сделан серьезный шаг в развитии продуктовой линейки: введена в действие программа розничного кредитования «Кредитная карта VISA».

По направлению автокредитования, помимо кредитов на приобретение новых автомобилей, Банк предоставляет возможность получить кредит на покупку транспорта на вторичном рынке, а также на аукционах за пределами России. В 2006 году были заключены договоры более чем с 500 крупнейшими автосалонами, работающими на территории присутствия Банка.

Не менее динамично развивалось и кредитование частных лиц на покупку недвижимости (см. Ипотечное кредитование).

Услуги корпоративным клиентам

В 2006 году УРСА Банк укреплял свои позиции на рынке, расширяя клиентскую базу и поддерживая долгосрочные отношения с корпоративными клиентами.

**КРЕДИТОВАНИЕ
КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ**

Кредитная политика УРСА Банка в 2006 году была направлена на поиск новых клиентов для кредитования, сохранение и развитие действующей клиентской базы, повышение эффективности работы с клиентами за счет перехода к «пакетным» продажам и полному, комплексному обслуживанию данной категории клиентов.

Банк, наряду с предоставлением стандартных кредитных продуктов (кредитные линии, овердрафт и т.д.), осуществлял финансирование инвестиционных проектов, производил проектное финансирование, осуществлял лизинговые операции, отличающиеся высоким уровнем рентабельности, эффективности и социальной значимости.

Корпоративный кредитный портфель по итогам 2006 года составил 36,9 млрд рублей.

Приоритетными отраслями для кредитования являлись торговля, производство и финансовые услуги.

**КРЕДИТОВАНИЕ МАЛОГО
И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА**

УРСА Банк, являясь чувствительным индикатором экономического благосостояния, стремится к улучшению финансово-хозяйственного положения важной группы стейкхолдеров — малого бизнеса.

На конец 2006 года программа кредитования малого и среднего бизнеса Европейского банка реконструкции и развития была успешно реализована в 78 отделах УРСА Банка в 48 городах Сибири и Дальнего Востока. Высокое качество и рост кредитного портфеля (прирост за 2006 год — 204 %) говорят о профессиональном уровне сотрудников Банка, которые проходят специальный курс обучения в области кредитного анализа и управления кредитным портфелем.

**ТЕКУЩИЕ СЧЕТА И ДЕПОЗИТЫ
КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ**

Активному развитию направления по привлечению средств от корпоративных клиентов способствовал комплексный подход, предло-

жение пакетированных продуктов, что позволило максимально удовлетворить их потребности.

За 2006 год объем срочных депозитов увеличился почти в 4 раза, достигнув на 01.01.2007 г. 4,5 млрд рублей. Остатки на текущих и расчетных счетах клиентов составили 5,7 млрд рублей, в структуре пассивов корпоративных клиентов на них приходится более 50%.

**ФИНАНСИРОВАНИЕ
ВНЕШНЕТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Укрепляя отношения с международными финансовыми организациями и иностранными банками-корреспондентами, УРСА Банк наибольшее внимание в 2006 году уделял созданию и развитию механизмов финансирования внешнеторговых операций, в том числе за счет средств от иностранных финансовых институтов, как в рамках имеющихся лимитов в иностранных банках, так и с привлечением зарубежных экспортных кредитных агентств. В течение 2006 года за счет привлеченных средств были профинансированы сделки, связанные с импортом и экспортом товаров и сырья, на сумму более 16 млн долларов США*, сделки, связанные с импортом оборудования и техники, — на сумму более 12,5 млн долларов США*.

ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО И РОСТ КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ ГОВОРЯТ О ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ СОТРУДНИКОВ БАНКА, КОТОРЫЕ ПРОХОДЯТ СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС ОБУЧЕНИЯ В ОБЛАСТИ КРЕДИТНОГО АНАЛИЗА И УПРАВЛЕНИЯ КРЕДИТНЫМ ПОРТФЕЛЕМ

Для предприятий, осуществляющих внешне-торговые операции, УРСА Банк предлагает торговое финансирование. Структурирование сделки Банком с применением различных форм документарных операций позволяет ему финансировать внешнеторговую деятельность компаний на более выгодных условиях.

БАНКОВСКИЕ ГАРАНТИИ

В течение 2006 года Банк развивал направление, связанное с проведением гарантийных операций. За этот период было выдано гарантий, связанных с внешнеторговой деятельностью, на сумму более 93,7 млн рублей*, в том числе гарантий перед таможенными органами—более 31 млн рублей*.

Операции на финансовом рынке

Корреспондентские отношения Банка в 2006 году строились прежде всего на развитии взаимодействия с банками-нерезидентами. Партнерские отношения с крупнейшими финансовыми институтами России и мира, а также сильные рыночные позиции позволили существенно увеличить объемы бизнеса на денежном рынке и рынке конверсионных операций.

Так, в 2006 году Банком было размещено ресурсов на сумму порядка 232,5 млрд*, привлечено 132,5 млрд в рублевом эквиваленте*. Объем конверсионных операций увеличился до 153 млрд в рублевом эквиваленте*. В 2006 году был заключен ряд соглашений ISDA с банками-нерезидентами, которые, в свою очередь, позволили выйти Банку на качественно новый уровень сотрудничества на рынке деривативов. Доля операций с банками-нерезидентами на рынке деривативов составила порядка 12% от общего объема конверсионных операций.

ПАРТНЕРСКИЕ ОТНОШЕНИЯ С КРУПНЕЙШИМИ ФИНАНСОВЫМИ ИНСТИТУТАМИ РОССИИ И МИРА, А ТАКЖЕ СИЛЬНЫЕ РЫНОЧНЫЕ ПОЗИЦИИ ПОЗВОЛИЛИ СУЩЕСТВЕННО УВЕЛИЧИТЬ ОБЪЕМЫ БИЗНЕСА НА ДЕНЕЖНОМ РЫНКЕ И РЫНКЕ КОНВЕРСИОННЫХ ОПЕРАЦИЙ

Услуги на рынке ценных бумаг

В сфере операций на рынке ценных бумаг в 2006 году Банк в 4 раза увеличил объем вложений в долговые ценные бумаги по сравнению с 2005 годом. На 01.01.2007 г. величина данного показателя составила более 12 млрд рублей.

В 2006 году Банк начал активно проводить операции РЕПО не только с долговыми ценными бумагами, но и с акциями, чему во многом способствовало внедрение качественных подходов в оценке принимаемых рыночных и кредитных рисков. В отчетном году Банк разместил два облигационных выпуска на суммы 3 млрд рублей каждый.

КЛЮЧЕВЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**Рейтинги банка**

Создание объединенного банка позволило существенно расширить его бизнес-возможности за счет консолидации активов, клиентской базы и сети филиалов ведущих региональных финансовых институтов. В рейтинге крупнейших российских банков 2006 года (РБК.Рейтинг) УРСА Банк занимает 18-е место. В то же время на региональном уровне Банк входит в пятерку лидеров, удерживая 3-е место по объему чистых активов.

УРСА Банк также имеет рейтинги международных рейтинговых агентств, а сам факт наличия таких рейтингов является доказательством того, что банк финансово прозрачен и имеет долгосрочные цели.

Консолидированный баланс Банка
Активы

За 2006 год валюта баланса увеличилась в 3,9 раза и достигла по состоянию на 01.01.2007 г. 111,6 млрд рублей.

В структуре активов доминируют кредиты клиентам (60,4%), совокупный объем которых за 2006 год увеличился в 3,4 раза. Доля средств в депозитах, размещенных в банках, составляет 12%, на финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости, изменения которой отражаются в составе прибыли или убытка за период, приходится 11%.

«Рус-Рейтинг»

01.01.2007

«ВВ»

краткосрочный рейтинг

прогноз: «возможное повышение»

Moody's Investors Service

01.01.2007

«B1»

рейтинг долгосрочных депозитов в иностранной валюте

«E+»

рейтинг финансовой устойчивости

прогноз: «позитивный»

Fitch Ratings

01.01.2007

«B»

долгосрочный рейтинг дефолта эмитента

«B»

краткосрочный рейтинг дефолта эмитента

прогноз: «стабильный»

РБК. Рейтинг

01.01.2007

3

место по чистым активам в рейтинге региональных банков

14

место по вложениям в ценные бумаги

18

место по объему депозитного портфеля

19

место по объему кредитного портфеля

12

место в рейтинге «Самые динамично развивающиеся банки за 2006 год»

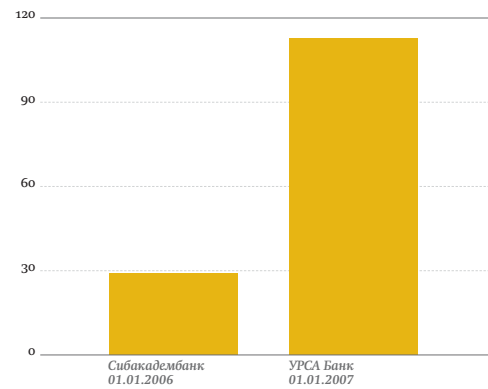
17

место в рейтинге «Самые прибыльные банки за 2006 год»

18

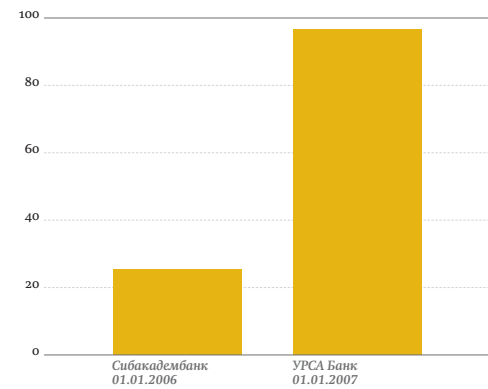
место в рейтинге «Крупнейшие банки России за 2006 год»

ВАЛЮТА БАЛАНСА, млрд руб.

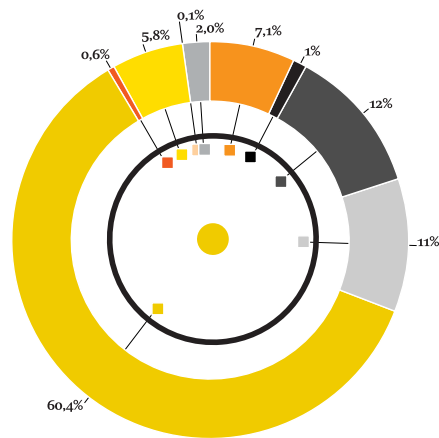


■ ВАЛЮТА БАЛАНСА 28,7 111,6

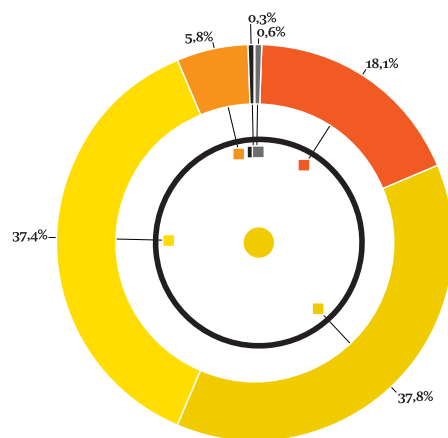
ВЕЛИЧИНА ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, млрд руб.



■ ВЕЛИЧИНА ОБЯЗАТЕЛЬСТВ 25,9 96,6

СТРУКТУРА АКТИВОВ
НА 01.01.2007 г., %

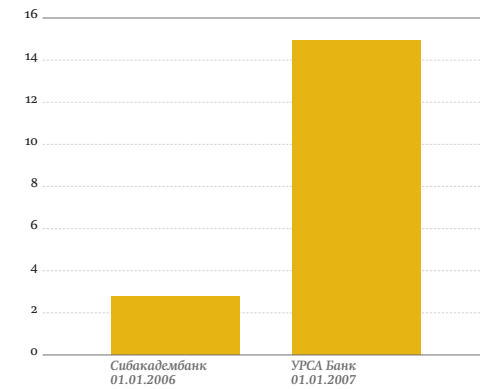
■ ДЕНЕЖНЫЕ И ПРИРАВНЕННЫЕ К НИМ СРЕДСТВА	7,1%
■ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ РЕЗЕРВЫ, ДЕПОНИРОВАННЫЕ В ЦБ РФ	1,0%
■ ДЕПОЗИТЫ В БАНКАХ	12,0%
■ ФИНАНСОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ, ОЦЕНИВАЕМЫЕ ПО СПРАВЕДЛИВОЙ СТОИМОСТИ, ИЗМЕНЕНИЯ КОТОРОЙ ОТРАЖАЮТСЯ В СОСТАВЕ ПРИБЫЛИ ИЛИ УБЫТКА ЗА ПЕРИОД	11,0%
■ КРЕДИТЫ, ВЫДАВАННЫЕ КЛИЕНТАМ	60,4%
■ ПРОЧИЕ АКТИВЫ	0,6%
■ ДЕЛОВАЯ РЕПУТАЦИЯ (ГУДВИЛ)	5,8%
■ ТРЕБОВАНИЯ ПО ОТЛОЖЕННОМУ НАЛОГУ	0,1%
■ ОСНОВНЫЕ СРЕДСТВА	2,0%

СТРУКТУРА ОБЯЗАТЕЛЬСТВ
НА 01.01.2007 г., %

■ ФИНАНСОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ, ОЦЕНИВАЕМЫЕ ПО СПРАВЕДЛИВОЙ СТОИМОСТИ, ИЗМЕНЕНИЯ КОТОРОЙ ОТРАЖАЮТСЯ В СОСТАВЕ ПРИБЫЛИ ИЛИ УБЫТКА ЗА ПЕРИОД	0,6%
■ СЧЕТА И ДЕПОЗИТЫ БАНКОВ	18,1%
■ ТЕКУЩИЕ СЧЕТА И ДЕПОЗИТЫ КЛИЕНТОВ	37,8%
■ ВЫПУЩЕННЫЕ ДОЛГОВЫЕ ЦЕННЫЕ БУМАГИ	37,4%
■ СУБОРДИНИРОВАННЫЕ ЗАЙМЫ	5,8%
■ ПРОЧИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА	0,3%

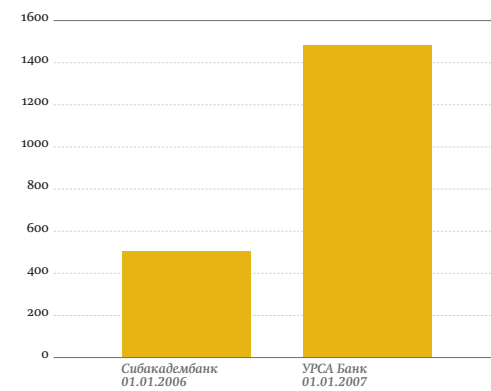


СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА, млрд руб.



■ СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА 2,9 15,0

ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ, млн руб.

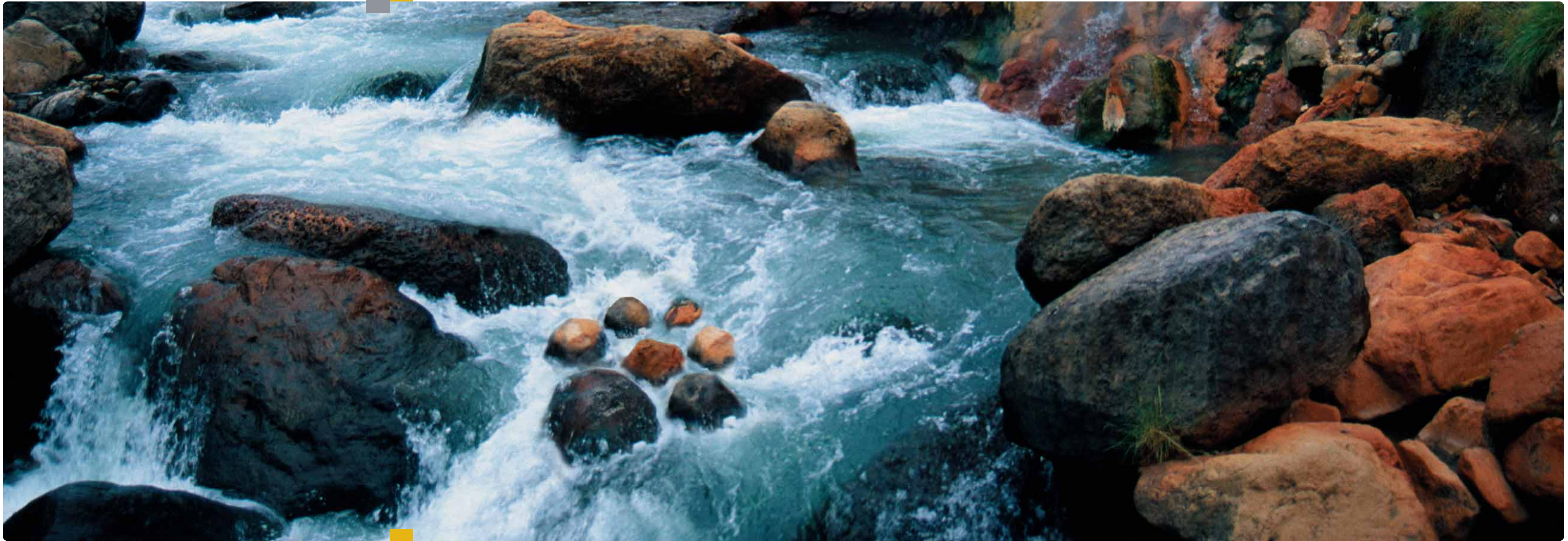


■ ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ 500,6 1464,5

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

За 2006 год величина обязательств возросла в 3,7 раза и составила по состоянию на 01.01.2007 г. 96,6 млрд рублей.

В обязательствах 37,8% составляют остатки на текущих счетах и в депозитах клиентов, 37,4% приходится на выпущенные долговые ценные бумаги. Доля средств на счетах и в депозитах, привлеченных от банков, достигает 18,1%.



ПРИРОДА ПРОГРЕССА



ТАБЛИЦА СТАНДАРТНЫХ
ЭЛЕМЕНТОВ GRI

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



ТАБЛИЦА СТАНДАРТНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ GRI

1. Стратегия и анализ

Подпункт GRI	Отражение в отчете	Страница в отчете
1.1. Заявление самого старшего лица, принимающего решения в организации (например, главного исполнительного директора, председателя Совета директоров или эквивалентной должности), публикующей отчет, о значимости устойчивого развития для организации и ее стратегии	✓	13–15
1.2. Характеристика ключевых воздействий, рисков и возможностей	✓	90–97

2. Характеристика организации

Подпункт GRI	Отражение в отчете	Страница в отчете
2.1. Название организации	✓	13
2.2. Главные бренды, виды продукции и/или услуг	✓	16
2.3. Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	✓	118
2.4. Расположение штаб-квартиры организации	✓	119
2.5. Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность, и названия охватываемых отчетом стран, где осуществляется основная деятельность, или тех, которые особенно значимы с точки зрения вопросов устойчивого развития	✓	119
2.6. Характер собственности и организационно-правовая форма	✓	Титульный лист, 115



Подпункт GRI	Отражение в отчете	Страница в отчете
2.7. Рынки, на которых работает организация (включая географическую разбивку, обслуживаемые сектора и категории потребителей и бенефициаров)	✓	119–120
2.8. Масштаб организации (число сотрудников, чистый объем продаж, общая капитализация, общая стоимость активов)	✓	57, 124, 126–127
2.9. Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	✓	117–119, 121–124, 126–127
2.10. Награды, полученные за отчетный период	✓	114

3. Параметры отчета

Подпункт GRI	Отражение в отчете	Страница в отчете
3.1. Отчетный период, к которому относится представленная информация	✓	Титульный лист, 15, 93
3.2. Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	✓	13, 89
3.3. Цикл отчетности	✓	90
3.4. Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	✓	138
3.5. Процесс определения содержания отчета	✓	93–96
3.6. Границы отчета	✓	97
3.7. Ограничения области охвата или границ отчета	✓	97
3.8. Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	✓	97
3.10. Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок	✓	Неприменимы (настоящий Социальный отчет является первым в практике Банка)
3.11. Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете	✓	134–137
3.12. Таблица, указывающая место стандартных элементов в отчете	✓	134–137
3.13. Политика и применяемые практические подходы в отношении независимого подтверждения отчета	✓	90

4. Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами

Подпункт GRI	Отражение в отчете	Страница в отчете
4.1. Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи	✓	115–116
4.3. Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, количество независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	✓	115
4.4. Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	✓	117
4.8. Разработанные внутри организации заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и принципы, значимые с точки зрения экономической, экологической и социальной результативности, а также степень их практической реализации	✓	16–17, 44, 79
4.12. Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые она поддерживает	✓	71
4.14. Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	✓	94–95
4.15. Основания для выявления и отбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	✓	94–95
4.16. Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	✓	95–96
4.17. Ключевые темы и интересы, поднятые или выявленные в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами, и то, как организация ответила на эти интересы, в том числе посредством своей отчетности	✓	95–96



5. Сведения о подходах в области менеджмента и показатели результативности*

Подпункт GRI	Отражение в отчете	Страница в отчете
5.1. Экономическая составляющая		
EC1 Прямая экономическая стоимость	✓	124, 126–127
EC3 Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом и с установленными льготами	✓	74, 76
EC8 Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру	✓	36
5.2. Экологическая составляющая		
EN26 Инициативы по смягчению воздействия продукции и услуг на окружающую среду	✓	34–35
5.3. Социальная составляющая		
LA1 Общая численность рабочей силы с разбивкой по региону	✓	57
LA2 Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	✓	57, 71
LA3 Выплаты и льготы, предоставляемые сотрудникам	✓	71–76
LA11 Программы развития навыков и образования	✓	59–64
LA12 Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	✓	62–63
HR4 Общее число случаев дискриминации	✓	71
HR5 Детский труд	✓	71
HR7 Принудительный и обязательный труд	✓	71

* Для достижения уровня применения С необходима публикация сведений не менее чем по 10 показателям, включая, по крайней мере, по одному из экономических, экологических и социальных.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «УРСА БАНК»

Адрес: Россия, 630102, г. Новосибирск, ул. Инская, 54
КОРПОРАТИВНЫЙ ИНТЕРНЕТ-САЙТ: www.ursabank.ru

По вопросам, связанным с настоящим Социальным отчетом,
Вы можете обратиться в Отдел внешней социальной политики

Тел./ФАКС: +7 383 2278162

E-MAIL: social_policy@ursabank.ru

АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Уважаемые читатели!

Вы только что познакомились с первым Социальным отчетом ОАО «УРСА Банк». Ваше мнение об этом документе очень важно для нас, и мы будем благодарны, если вы поможете нам улучшить качество отчетности Банка, ответив на вопросы данной анкеты.

Пожалуйста, отправьте заполненную форму по факсу: +7 383 2278162
или по адресу: 630102, Россия, г. Новосибирск, ул. Инская, 54 с пометкой «Социальный отчет 2006»

Вы также можете направить данную форму по электронной почте на адрес:
SOCIAL_REPORT@URSABANK.RU

1. К какой группе заинтересованных лиц Вы принадлежите?

- Представитель органов власти
- Инвестор
- Представитель общественности
- Партнер
- Клиент
- Сотрудник
- Акционер
- Иная группа заинтересованных лиц

2. Какое у Вас сложилось впечатление от Социального отчета?

- Очень интересно
- Достаточно интересно
- Не интересно

3. Как Вы оцениваете Социальный отчет с точки зрения полноты представленной информации?

- Высоко
- Удовлетворительно
- Низко

4. Как Вы оцениваете Социальный отчет с точки зрения достоверности и объективности представленной информации?

- Высоко
- Удовлетворительно
- Низко

5. Как Вы оцениваете Социальный отчет с точки зрения удобства поиска необходимой информации?

- Высоко
- Удовлетворительно
- Низко

6. Как Вы оцениваете дизайн Социального отчета?

- Высоко
- Удовлетворительно
- Низко

7. Создал ли Социальный отчет у Вас понимание деятельности УРСА Банка в области устойчивого развития?

- Да, полностью
- Да, частично
- Нет, не совсем
- Нет, совсем не понятно

8. Повлиял ли Социальный отчет на Ваше отношение к Банку?

- Да, мое отношение существенно улучшилось
- Да, отношение немного улучшилось
- Не повлиял
- Отношение к Банку ухудшилось

9. *Какая информация, представленная в Социальном отчете, была для Вас наиболее интересной?*

10. *Какие, по Вашему мнению, направления деятельности требуют улучшения с точки зрения повышения социальной ответственности?*

11. *Какую информацию Вы хотели бы видеть в будущих социальных отчетах УРСА Банка?*

Благодарим Вас!
ОАО «УРСА Банк»