

БАНК – ЛИДЕР
2005

БАНК – ЛИДЕР
2006

БАНК – ЛИДЕР
2007

Новосибирский Муниципальный банк трижды (в 2005, 2006, 2007 годах)
признан «Лучшим региональным банком» России и награжден
национальной Премией в области банковского бизнеса
«Банковское Дело»



1. ПАРАМЕТРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОТЧЕТА

7 стр.

1. Параметры Социального
отчета.....7

2. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

11 стр.

2.1. Миссия и принципы
ведения бизнеса.....11
2.2. Структура управления..12
2.3. Инструменты управления
устойчивым развитием.....14
2.4. Взаимодействие с
заинтересованными
сторонами.....17

3. СТРАТЕГИЯ И АНАЛИЗ

21 стр.

3.1. Итоги реализации
Стратегии развития
за 2005-2007 гг.....21
3.2. Стратегия развития
Банка на 2008-2010 гг.....23

4. ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

27 стр.

4.1. Социально-
ориентированные услуги.....27
4.2. Обеспечение качества
обслуживания клиентов29
4.3. Уплата налогов.....31
4.4. Противодействие
легализации преступных
доходов.....32
4.5. Взаимодействие со СМИ
.....33

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА

35 стр.

5.1. Кадровая структура и
политика.....35
5.2. Подбор и привлечение
персонала.....37
5.3. Обучение и развитие
персонала.....38
5.4. Мотивация персонала..40
5.5. Социальная защита
сотрудников.....41
5.6. Охрана труда.....43
5.7. Корпоративная
культура.....44

СОДЕРЖАНИЕ

6. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

47 стр.

6.1. Принципы социальной и
благотворительной
деятельности.....47
6.2. Поддержка пожилых
людей.....49
6.3. Поддержка детей и
молодежи.....51
6.4. Поддержка спорта.....53

7. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О БАНКЕ

55 стр.

7.1. Визитная карточка.....55
7.2. Масштаб бизнеса,
положение на рынке
(по состоянию на 01.01.2008 г.)
.....56
7.3. Общественное признание
(2005-2007 гг.).....57
7.4. Основные направления
деятельности.....59

8. АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

63 стр.

8. Анкета обратной связи.....63

ЗАЯВЛЕНИЕ РУКОВОДСТВА

Уважаемые дамы и господа!

Стратегические и текущие задачи развития ОАО Новосибирский Муниципальный банк (далее – Банк) требуют постоянного диалога с заинтересованными сторонами: инвесторами, клиентами, контрагентами, общественностью и сотрудниками, то есть представителями групп или организаций, на которых деятельность Банка может оказывать влияние или которые сами влияют на его деятельность – стейкхолдерами. Нефинансовую отчетность мы расцениваем как фундамент для построения, поддержания и развития взаимодействия с заинтересованными сторонами и считаем ее важным шагом на пути к внедрению в деятельность Банка международных стандартов отчетности.

Представляем Вашему вниманию **первый корпоративный Социальный отчет** (далее – Отчет) Банка. В нем раскрыты ключевые вопросы корпоративной социальной ответственности: наши главные достижения по результатам реализации Стратегии развития за 2005-2007 годы, долгосрочные планы по 2010 год, система корпоративных ценностей Банка, особенности внутренней и внешней Социальной политики, система корпоративного управления, нацеленная на обеспечение устойчивого развития Банка.

2007 год стал завершающим в рамках реализации **трехлетней Стратегии развития Банка на 2005-2007 годы**. Банк решил все стратегические задачи, обеспечил устойчивое развитие в качестве универсального коммерческого банка, утроил объемы бизнеса по основным агрегированным показателям баланса, удвоил производительность труда по активам и по балансовой прибыли в среднем на одного сотрудника. Банк значительно улучшил качество корпоративного управления, осуществил технологическую, организационную и информационную перестройку бизнеса, направленную на повышение эффективности и конкурентоспособности деятельности.

Профессиональное сообщество высоко оценило успехи Банка: в 2005-2007 годах Банк трижды признан **«Лучшим региональным банком» России** и награжден национальной Премией в области банковского бизнеса «Банковское Дело».

Муниципальный банк одним из первых среди российских банков обозначил свою позицию по отношению к обществу как социально ответственную. В Банке сформирована **многоуровневая система корпоративной социальной ответственности**, включающая в себя ответственность перед обществом, перед городом и регионом, а также перед своими сотрудниками. В 2007 году Банк сформировал **Социальную политику**, в которой формализовал и развил принципы данной системы и вышел на новый качественный уровень управления социальным развитием. Свидетельством этого является, в частности, присуждение Банку звания лауреата Программы поощрения социально ответственного бизнеса – 2007, учрежденной Общественным Советом «Социальное партнерство» и администрацией Новосибирской области, за реализацию социальных программ для сотрудников.

Успешно завершив очередной этап деятельности, Банк ставит перед собой еще более масштабные задачи в новой **Стратегии развития на 2008 – 2010 годы**, которая предполагает дальнейшее повышение инвестиционной привлекательности бизнеса Банка, усиление его рыночных позиций в Сибирском регионе и Новосибирской области как самостоятельной универсальной кредитной организации. Мы убеждены, что активная позиция Банка в вопросах Социальной политики является залогом будущих коммерческих успехов в банковском бизнесе, которые будут приносить пользу обществу в целом.

Надеемся, что настоящий Отчет поможет Вам получить подробную информацию об уровне социальной ответственности Банка и будем признательны Вам за отзыв об Отчете – Ваше мнение о нашей работе и предложения по развитию корпоративной социальной ответственности.

Совет директоров

1. ПАРАМЕТРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОТЧЕТА



Социальный отчет за 2005-2007 гг. – первый нефинансовый отчет Банка, который подготовлен с использованием рекомендаций Руководства в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (Global Reporting Initiative, GRI) третьего поколения (G3). GRI создана в 1997 г. Коалицией за экологически ответственный бизнес в партнерстве с Программой ООН по окружающей среде для того, чтобы повысить качество, строгость и полезность отчетности.

Глобальная инициатива по отчетности – это международный процесс, рассчитанный на длительный период времени и осуществляемый с участием различных заинтересованных сторон, миссией которого является разработка и распространение применимого в глобальном масштабе Руководства по отчетности в области устойчивого развития.

Руководство GRI предназначено для измерения результатов деятельности компаний с этических позиций и предоставляет процедуру и набор критериев, при помощи которых может быть осуществлен социальный и этический аудит их деятельности.

Соблюдение принципов Руководства в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности позволяет обеспечить для заинтересованных сторон:

- ▶ доступ к сбалансированной информации о деятельности Банка, включая его экономическую и социальную результативность,
- ▶ возможность анализа достигнутых результатов во времени,
- ▶ возможность сопоставления результатов различных организаций.

Банк намерен продолжать свою деятельность в области устойчивого развития и социальной ответственности, основываясь на базовых международных принципах и требованиях, предъявляемых к отечественному бизнесу в современных условиях; постепенно совершенствовать процесс социальной отчетности, переходя на новые уровни применения GRI.

Банк планирует выпускать Отчет не реже, чем один раз в три года по итогам реализации Стратегии развития на трехлетний период.

Решение о формировании нефинансовой отчетности утверждено Советом директоров Банка в рамках Целевой программы развития на 2008 г. С целью максимально полного и качественного отражения результатов деятельности Банка за 2005-2007 гг. создана Рабочая группа под руководством члена Правления – начальника Финансового управления. При составлении Отчета Банк принимал во внимание ожидания всех ключевых заинтересованных сторон (стейкхолдеров). Основными стейкхолдерами Банка являются акционеры, инвесторы, сотрудники, клиенты, федеральные и местные органы власти, общественность, бизнес-сообщество.

ПОЛНОТА:	СУЩЕСТВЕННОСТЬ:	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ:
<ul style="list-style-type: none"> Предоставление исчерпывающей информации о деятельности Банка 	<ul style="list-style-type: none"> Оценка характеристик степени воздействия Банка на общество 	<ul style="list-style-type: none"> Отражение в отчетности совместной деятельности организаций с учетом интересов партнеров
ВЗВЕШЕННОСТЬ:	ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ БАНКА	ТОЧНОСТЬ:
<ul style="list-style-type: none"> Социальная отчетность показывает как положительные, так и отрицательные аспекты деятельности Банка 		<ul style="list-style-type: none"> Постоянное совершенствование системы сбора и обработки полученной для Отчета информации
ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ:		ИНТЕГРАЦИЯ:
<ul style="list-style-type: none"> Представление информации, способной повлиять на мнение одной или более общественных групп 		<ul style="list-style-type: none"> Включение процесса социальной отчетности в повседневную практику Банка
СОПОСТАВИМОСТЬ:	НАДЕЖНОСТЬ:	ЯСНОСТЬ:
<ul style="list-style-type: none"> Отчетность показана в динамике для того, чтобы иметь возможность проследить изменения и сравнить с тем, что было ранее 	<ul style="list-style-type: none"> Информация для социальной отчетности подвергается контролю и проверке на этапе подготовки отчетности 	<ul style="list-style-type: none"> Наглядность, простота, доступность предоставленной информации для всех пользователей информации

В процессе подготовки Отчета в Банке проведены следующие основные мероприятия:

- ▶ выявлен круг наиболее значимых вопросов, касающихся социальной деятельности Банка,
- ▶ определены границы отчетности,
- ▶ разработан и утвержден Приказом Генерального директора порядок подготовки нефинансовой отчетности,
- ▶ адаптирована структура Отчета в соответствии с Руководством в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (GRI), исходя из специфики банковской деятельности и масштабов бизнеса Банка,
- ▶ информация и показатели деятельности Банка аккумулированы в Отчете в соответствии с принципами Корпоративного управления и процедурами внутреннего контроля Банка, а также исходя из стандартов и требований деловой отчетности, принятой в российской и международной практике,
- ▶ использованы различные источники сбора и обработки информации: интервью с заинтересованными сторонами, мониторинг информационного пространства, экспертные оценки, управленческая и финансовая отчетность.

Электронная версия Отчета размещена на официальном сайте Банка www.nmb.ru и доступна широким кругам заинтересованных лиц. На сайте размещена также дополнительная информация о деятельности Банка, в том числе Годовые отчеты, корпоративные документы, финансовая отчетность. Печатная версия Отчета направляется акционерам, инвесторам, органам государственной и муниципальной власти, общественным организациям и объединениям, другим заинтересованным сторонам. Для информирования сотрудников Банка Отчет размещен на внутреннем корпоративном сайте.

Политика корпоративной социальной ответственности, реализуемая Банком, открыта для всех заинтересованных сторон и представлена на их обсуждение. Банк заинтересован в получении оценок и предложений читателей Отчета относительно полноты, актуальности, ясности изложения представленной в нем информации. В Отчете размещена **Анкета обратной связи (стр.63)**. Полученные комментарии и предложения будут проанализированы и станут одним из оснований для совершенствования последующих Отчетов.

Контактная информация по вопросам корпоративной социальной отчетности:

- ▶ 630091, Россия, Новосибирск, ул. Державина, 14
- ▶ e-mail: soc_otch@nmb.ru
- ▶ Ответы на вопросы по социальной отчетности можно получить в Информационном центре Банка по телефону: (383) 217-23-23.

2. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



Банк рассматривает повышение качества системы Корпоративного управления и внутреннего контроля как практическое содействие развитию банковского сектора в России, совершенствованию культуры банковского дела и обеспечению высокого уровня деловой этики в отношениях со всеми заинтересованными сторонами.

2.1. МИССИЯ И ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

Миссией Банка является содействие социально-экономическому развитию г.Новосибирска и Новосибирской области, росту благосостояния их жителей, интеграция своих финансовых услуг в экономику области, укрепление финансово-кредитной системы Сибирского региона и России в целом. Банк является универсальным финансовым институтом регионального значения, предоставляет широкий комплекс современных высокотехнологичных банковских продуктов и услуг, востребованных предприятиями, организациями и жителями Новосибирской области.

<p>ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ:</p>	<p>ГАРАНТИЯ ПРАВ АКЦИОНЕРОВ:</p>	<p>ИНФОРМАЦИОННАЯ ПРОЗРАЧНОСТЬ:</p>
<p>► Политика менеджмента имеет долгосрочные ориентиры и направлена на повышение эффективности деятельности Банка, включая рост стоимости активов, поддержание финансовой стабильности и прибыльности</p>	<p>► Банк обеспечивает равное отношение к акционерам, владеющим равным числом акций одного типа</p>	<p>► Для принятия обоснованных решений всеми заинтересованными сторонами Банк обеспечивает своевременное раскрытие полной и достоверной информации, в том числе о финансовом положении, экономических показателях, структуре собственности и системе управления Банка</p>
<p>ПОДОТЧЕТНОСТЬ И КОНТРОЛЬ:</p>	<p>ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКА</p>	<p>СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:</p>
<p>► Структура корпоративного управления Банка разграничивает общее руководство, осуществляемое акционерами и Советом директоров, и руководство текущей деятельностью Банка, осуществляемое его исполнительными органами</p>		<p>ЗАКОННОСТЬ И ЭТИЧНОСТЬ:</p>
<p>► Банк действует в строгом соответствии с законами РФ, принципами корпоративной и деловой этики</p>		

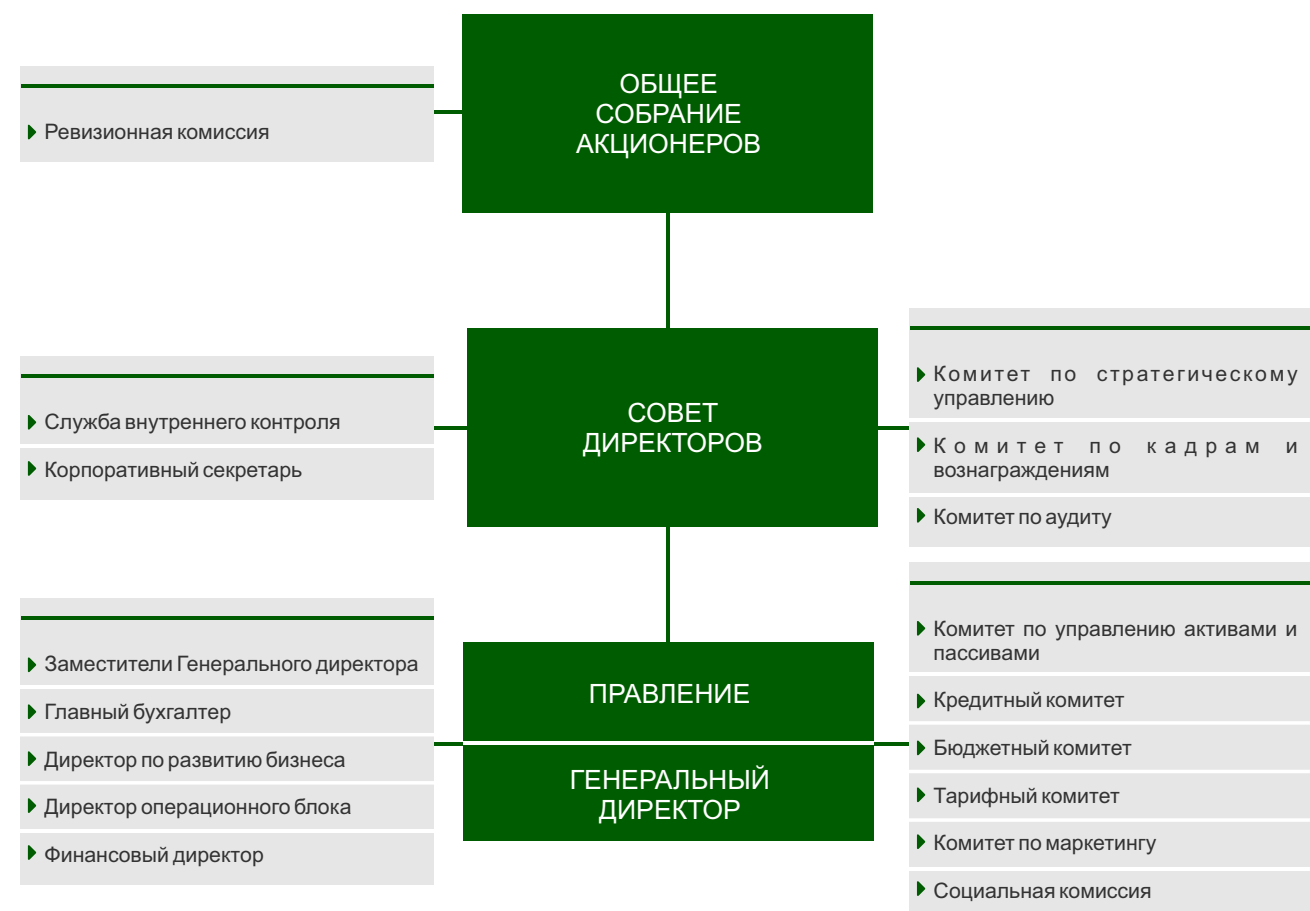
Эффективность корпоративного управления является одним из важнейших условий устойчивого развития Банка. В 2007 г. Банк вышел на новый уровень качества менеджмента, закрепив основные положения в области корпоративного управления и социальной ответственности во внутренних нормативных документах, утвержденных Советом директоров Банка:

- ▶ Кодексе корпоративного управления,
- ▶ Кодексе корпоративной этики,
- ▶ Социальной политике,
- ▶ Информационной политике.

2.2. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ

Органами управления Банка являются:

- ▶ Общее собрание акционеров,
- ▶ Совет директоров Банка,
- ▶ Коллегиальный исполнительный орган – Правление Банка,
- ▶ Единоличный исполнительный орган – Генеральный директор Банка.



Общее собрание акционеров, являясь высшим органом управления Банка, определяет цели и Стратегию развития, формирует персональный состав Совета директоров и Ревизионной комиссии Банка, решает иные вопросы, отнесенные к его компетенции.

Контроль финансово-хозяйственной деятельности Банка осуществляет **Ревизионная комиссия**, а также независимый Аудитор, который подтверждает достоверность финансовой отчетности Банка, составленной как по российским, так и по международным стандартам.

Совет директоров – орган стратегического управления Банком, который осуществляет контроль деятельности исполнительных органов и принимает решения по ключевым вопросам – от утверждения Стратегии до регулярного контроля функционирования Банка, состояния его структуры управления, кредитного портфеля, клиентской базы, территориального развития и др.

В целях повышения эффективности и качества работы Совета директоров созданы и функционируют (начиная с 2002 г.) три вспомогательных органа Совета директоров: **Комитет по стратегическому управлению**, **Комитет по кадрам и вознаграждениям**, **Комитет по аудиту**.

Правление Банка в рамках руководства текущей деятельностью Банка рассматривает вопросы разработки Стратегии развития Банка, осуществляет контроль ее реализации, проводит мониторинг реализации Кредитной, Тарифной, Клиентской, Маркетинговой и других политик Банка, регулярно заслушивает отчеты руководителей подразделений о достижении поставленных перед ними целей.

В целях повышения эффективности принятых решений Правлением Банка сформированы **функциональные комитеты** по различным направлениям деятельности: Комитет по управлению активами и пассивами, Кредитный комитет, Бюджетный комитет, Тарифный комитет, Комитет по маркетингу, а также Социальная комиссия.

В функции **Корпоративного секретаря** входит: обеспечение соблюдения внутренних корпоративных правил и четкого взаимодействия всех органов управления Банка на основе Устава и внутренних нормативных документов. Корпоративный секретарь выступает в роли советника органов управления Банка по вопросам, связанным с требованиями органов регулирования и положениями законодательства в области корпоративного управления.

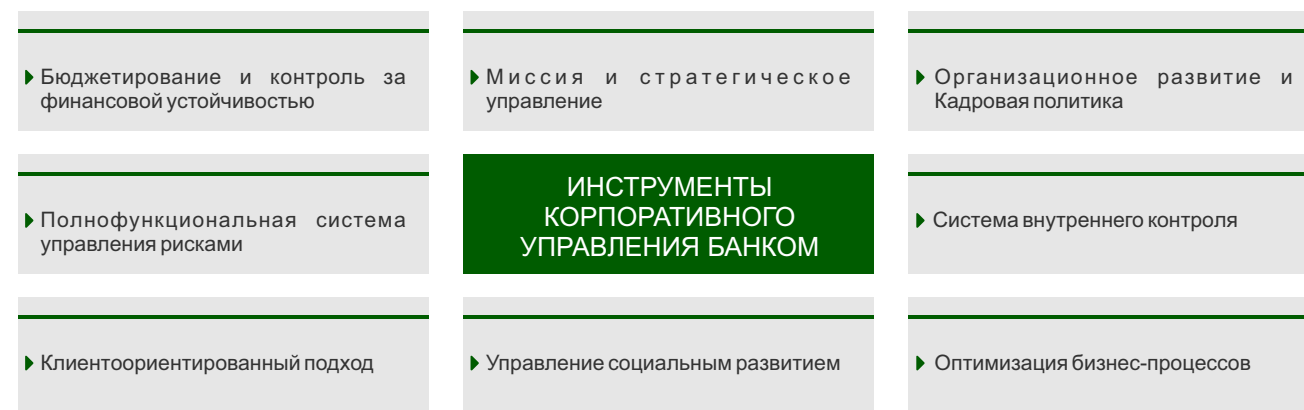
Организационная структура Банка включает семь блоков:

- ▶ Административный блок,
- ▶ Блок развития бизнеса,
- ▶ Операционный блок,
- ▶ Финансовый блок,
- ▶ Бухгалтерия,
- ▶ Блок поддержки бизнес-процессов,
- ▶ Блок автоматизации.

Данные направления деятельности координируют руководители Банка (Генеральный директор, его Заместители, Главный бухгалтер, Директор по развитию бизнеса, Директор операционного блока, Финансовый директор) в рамках распределения полномочий, утвержденного Правлением Банка.

2.3. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

Банк активно перенимает передовую российскую и международную практику в сфере корпоративного управления, а также отслеживает эффективность своей работы, внедряя подходы, рекомендованные Базельским комитетом по банковскому надзору в банковской сфере, лучшие бизнес-практики, наработанные в кредитных и других организациях. Применение оптимальных инструментов управления позволяет Банку эффективно адаптироваться к изменениям внешней среды и достигать поставленных целей.



Надежным фундаментом устойчивого развития Банка является его **Стратегия**, которая формируется на основании принятой Миссии. Каждые три года Банк обновляет Стратегию, для реализации которой на ежегодной основе разрабатывает Целевую программу развития. Контроль исполнения стратегических задач осуществляется ежеквартально.

Эффективными инструментами стратегического планирования являются:

- ▶ сбалансированная система целевых показателей развития – позволяет переводить Миссию и Стратегию в количественное измерение в конкретный период времени и отслеживать степень достижения запланированных результатов,
- ▶ анализ рыночных тенденций – позволяет своевременно выявлять сигналы возможной смены рыночных тенденций, которые могут изменить рыночную ситуацию,
- ▶ сценарное планирование и стресс-тестирование – позволяет определить несколько вариантов будущего развития для подготовки стратегических решений и оценки уровня принимаемых рисков.

Для реализации Стратегии развития и контроля эффективности своей деятельности Банк развивает **бюджетирование** – оперативную систему управления по центрам ответственности через бюджеты, позволяющую достигать поставленных целей путем наиболее оптимального использования ресурсов, находящихся в распоряжении Банка.

Банк ответственно подходит к обеспечению **финансовой устойчивости** своей деятельности. Для этого на ежеквартальной основе рассчитываются и контролируются показатели финансовой устойчивости (в соответствии с требованиями ЦБ РФ к банкам – участникам Системы страхования вкладов), на ежедневной основе рассчитываются и прогнозируются обязательные экономические нормативы, в рамках системы управления активами-пассивами действуют процессы фондирования сделок и трансфертного ценообразования на финансовые ресурсы.

В Банке создана и функционирует соответствующая масштабам бизнеса **система внутреннего контроля**, объединяющая органы и направления внутреннего контроля, которые обеспечивают соблюдение порядка при осуществлении банковской деятельности, установленного законодательством РФ, инструкциями и положениями Банка России, внутренними нормативными и распорядительными документами Банка. Внутренний контроль в Банке охватывает всю вертикаль управления от Общего собрания акционеров до подразделений и сотрудников Банка посредством встроенных в бизнес-процессы контрольных процедур.

Мониторинг и аудит состояния внутреннего контроля в Банке осуществляет подотчетная Совету директоров **Служба внутреннего контроля**.

В Банке действует полнофункциональная **система управления рисками**, целями которой является обеспечение эффективности деятельности Банка, сохранности его активов за счет поддержания принимаемого на себя Банком совокупного риска на уровне, определенном в соответствии со стратегическими задачами.

Основными видами рисков, принимаемых на себя Банком, являются: кредитный риск, операционный риск, стратегический риск, процентный риск, правовой риск, риск потери ликвидности, риск потери деловой репутации и рыночный риск.

Для сохранения конкурентоспособности и достижения стратегических целей Банк постоянно совершенствует свою **организационную структуру** и **Кадровую политику**, что позволяет концентрировать усилия на целевых направлениях (услуги, клиенты, бизнес-процессы) и обеспечивать формирование коллектива из достаточного количества высококвалифицированных, мотивированных и лояльных Банку сотрудников.

Банк интегрирует в свою повседневную деятельность стратегию корпоративной социальной ответственности, или **управление социальным развитием**, считая, что преимуществами его внедрения являются:

- ▶ систематизация взаимодействия со стейкхолдерами,
- ▶ поддержка принятия управленческих решений за счет развития системы нефинансовой отчетности,
- ▶ содействие реализации бизнес-стратегии Банка,
- ▶ управление реализуемыми социальными проектами и обеспечение их связи со Стратегией Банка,
- ▶ повышение информационной открытости и прозрачности (прозрачности) как в управлении внутренними процессами, так и в вопросах внешней деятельности Банка, укрепление доверия к нему заинтересованных сторон.

Высшим органом управления, утверждающим Социальную политику и Стратегию Банка, является Совет директоров, который также устанавливает уровень социальных расходов и осуществляет контроль реализации основных задач в области социального развития и корпоративной социальной ответственности Банка. Правление Банка утверждает комплекс мероприятий по реализации основных направлений Социальной политики, бюджет социальных расходов.

При реализации **внешних социальных проектов** с целью проведения их социально-экономической экспертизы и постоянного контроля в подразделениях Банка (Отдел рекламы, Пресс-центр, Дирекция по развитию бизнеса) ведется мониторинг в рамках единой системы анализа и учета понесенных Банком социальных затрат.

В целях реализации **внутренней Социальной политики** в Банке создана **Социальная комиссия**, которая проводит социально-экономическую экспертизу предоставления социальных гарантий, определяет размер социальных выплат, осуществляет контроль понесенных социальных затрат, производит оценку эффективности данного направления деятельности.

Непосредственный контроль реализации принятых решений в рамках Социальной политики в подразделениях Банка осуществляется руководителями организационных блоков Банка.

В сфере ведения бизнеса Банком реализуется **клиентоориентированный подход**. Главная ценность для Банка – это его клиенты.

<p>ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ ПОДХОД К КЛИЕНТУ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Изучение потребностей клиентов в стандартных и эксклюзивных финансовых услугах, разработка персональных схем обслуживания, содействие развитию бизнеса каждого клиента 	<p>ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Высокая скорость обслуживания и принятия решений, удобство обслуживания – доступность точек продаж услуг, удобный режим работы, компетентность и доброжелательность персонала, доступность и полнота информации о предлагаемых услугах 	<p>ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предоставление комплекса услуг, направленных на удовлетворение потребностей клиентов, с учетом получения Банком прибыли в размере, достаточном для обеспечения жизнедеятельности и дальнейшего развития
<p>КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Постоянное развитие спектра продуктов и услуг, исходя из анализа услуг банков-конкурентов и потребностей клиентов, диверсификация и сегментация клиентской базы, разработка для каждой группы клиентов определенного пакета банковских продуктов, способствующих развитию клиентского бизнеса, гибкая тарифная политика 	<p>ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КЛИЕНТСКОЙ ПОЛИТИКИ БАНКА</p>	<p>КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Гарантия неразглашения банковской тайны об операциях, состоянии счетов и вкладах клиентов, а также об иных сведениях, установленных Банком, если они не противоречат законодательству РФ
<p>ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Доступность информации о деятельности Банка, постоянный контакт с персональными менеджерами Банка по вопросам сотрудничества 	<p>НАДЕЖНОСТЬ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Безусловное выполнение обязательств перед клиентами, разумный консерватизм в принятии решений, соблюдение единых этических принципов (честности, уважения, открытости, добросовестности, профессионализма, взаимного доверия) 	<p>КОМПЛЕКСНАЯ СИСТЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С КЛИЕНТАМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Регулярное проведение анкетирования, интервьюирования, электронных опросов, проведение семинаров, круглых столов, взаимодействие в рамках «Клуба клиентов»

2.4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Корпоративная социальная ответственность рассматривается Банком как систематическая деятельность, включающая в себя выбор и применение методов оптимального взаимодействия с заинтересованными сторонами, в результате которого принимаются взаимовыгодные решения.

<p>ПЕРЕД КЛИЕНТАМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> За предоставление качественных современных востребованных банковских услуг, за соответствие качества обслуживания высоким стандартам, за предоставление достоверной информации об услугах Банка и соблюдение банковской тайны 	<p>ПЕРЕД АКЦИОНЕРАМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> За динамичный рост и развитие Банка, за эффективность деятельности, за повышение капитализации, за поддержание репутации надежного Банка 	<p>ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> За проведение честной, справедливой, открытой политики в отношении персонала, за обеспечение достойного уровня жизни, за предоставление равных возможностей для личного и профессионального роста, за предоставление социальных гарантий, за безопасность рабочих мест
<p>ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ:</p> <ul style="list-style-type: none"> За содействие социальному прогрессу и увеличение совокупного общественного богатства, за поддержку усилий власти и гражданских инициатив в области экономического, социального и культурного развития региона, за поддержку социально-незащищенных слоев населения, за полное и своевременное исполнение требований действующего законодательства 	<p>НАПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ БАНКА</p>	<p>ПЕРЕД ПАРТНЕРАМИ:</p> <ul style="list-style-type: none"> За соблюдение международно-признанных принципов ведения бизнеса, за соблюдение принципов деловой этики, за своевременное и точное выполнение договорных обязательств, за честную конкуренцию
<p>ПЕРЕД БАНКОВСКИМ СООБЩЕСТВОМ:</p> <ul style="list-style-type: none"> За содействие повышению конкурентоспособности региональной и национальной кредитно-финансовой системы, за укрепление позитивного имиджа и доверия к российской банковской системе как внутри страны, так и за рубежом, за повышение финансовой грамотности и финансовой культуры потребителей банковских услуг 	<p>ПЕРЕД ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ:</p> <ul style="list-style-type: none"> За построение отношений с органами власти на условиях открытости, прозрачности, равноправия и сотрудничества, за исключение попыток использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов. 	

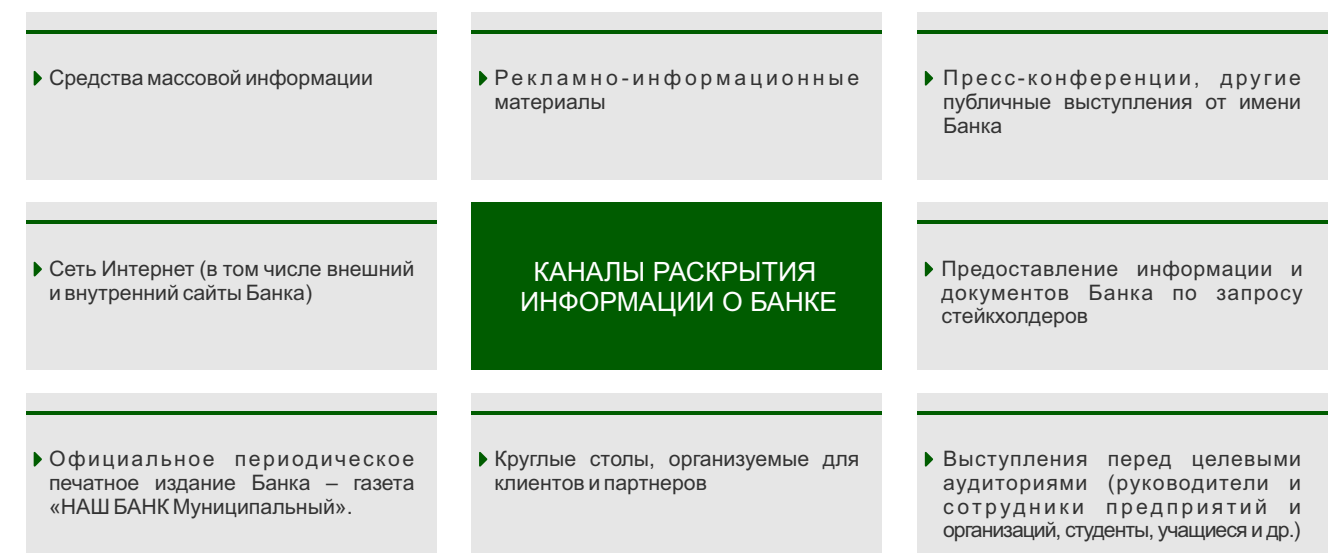
Банк следует нормам этики в отношениях с заинтересованными лицами. Отношения строятся на принципах взаимного доверия, уважения и равноправия. В случае возникновения разногласий и споров приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

Одной из ключевых задач Банка в области взаимодействия со стейкхолдерами является обеспечение продуктивного информационного обмена.

Информационная политика Банка направлена на наиболее полное и своевременное удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон в достоверной информации о деятельности Банка. Помимо обязательно раскрываемой информации (на основании требований акционерного и банковского законодательства) Банк на добровольной основе предоставляет сведения о своей бизнес-деятельности, корпоративной социальной ответственности, а также другую внутриорганизационную информацию в целях более полного информирования стейкхолдеров. Банк не уклоняется от раскрытия негативной информации о себе, если эта информация, не являясь конфиденциальной, способна повлиять на принятие инвестиционных или других решений заинтересованными сторонами.



В целях реализации Информационной политики Банк использует различные каналы раскрытия информации.



Банк на регулярной основе изучает **мнение ключевых заинтересованных сторон** о качестве своей деятельности посредством проведения опросов и консультаций, осуществляет взаимодействие с ними в форме переговоров, совещаний, рабочих групп, круглых столов по решению конкретных вопросов.



Муниципальный банк широко известен в Новосибирской области и как банк с активной общественной позицией, подкрепляемой реальными делами. Будучи успешной коммерческой структурой, он не только содействует повышению эффективности и региональной экономики и предпринимательству, но и традиционно участвует в реализации проектов социальной направленности. Именно такие предприятия и организации, являясь примером цивилизованного ведения бизнеса и выполняя взятую на себя социальную миссию, способствуют укреплению высокой репутации деловых кругов Сибири в России и за ее пределами, формируют положительный имидж и повышают инвестиционную привлекательность нашего региона в целом.

Анатолий МАСАЛОВ,
Президент Межрегиональной Ассоциации
руководителей предприятий

3. СТРАТЕГИЯ И АНАЛИЗ



В 2007 г. Банк успешно завершил реализацию Стратегии развития на 2005-2007 гг. и разработал новую трехлетнюю Стратегию развития на период 2008-2010 гг.

3.1. ИТОГИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ЗА 2005-2007 гг.

Банк выполнил все значимые стратегические задачи, укрепил свои конкурентные преимущества и рыночные позиции: повысил качество обслуживания клиентов, достиг высоких темпов роста объемов бизнеса при обеспечении целевого уровня его рентабельности, полностью преодолел последствия оттока бюджетных средств в 2006 г., произошедшего вследствие реализации требований Бюджетного кодекса Российской Федерации.

В течение 2005-2007 гг. ежегодно Банк наращивал объем своего бизнеса в среднем в 1,5 раза, что выше, чем средний темп роста в банковском секторе России, Сибирского региона и Новосибирской области, активы банковского сектора которой возросли за три года в 2,5 раза. В результате за три года обеспечена устойчивая динамика роста **основных объемных показателей бизнеса Банка**.

АКТИВЫ	КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ	ПРИВЛЕЧЕННЫЕ СРЕДСТВА КЛИЕНТОВ
▶ Возросли в 3 раза и достигли 4,4 млрд руб.	▶ Возрос в 2,7 раза и достиг 3 млрд руб.	▶ Возросли в 3,6 раза и достигли 3,9 млрд руб.
СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ	РОСТ ОБЪЕМНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЗА 2005-2007 гг. (данные на 01.01.2008 г.)	ДОХОДЫ (по кассовому методу)
▶ Возрос в 2,9 раза и достиг 400 млн руб.		▶ За 2007 г. возросли в 2,5 раза и составили 1 млрд руб.
СРЕДНЕСПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА	БАЛАНСОВАЯ ПРИБЫЛЬ (по кассовому методу)	ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ (по кассовому методу)
▶ Возросла в 1,5 раза и составила 471 человек	▶ За 2007 г. возросла в 3 раза и составила 106 млн руб.	▶ За 2007 г. возросла в 3 раза и составила 82 млн руб.

Утроения основных финансовых показателей бизнеса за три года (2005-2007 гг.) Банку удалось достичь при увеличении численности персонала лишь в **1,5 раза**.

Целенаправленные усилия по развитию бизнеса Банка, повышению его стоимости и инвестиционной привлекательности позволили добиться улучшения всех основных **показателей эффективности бизнеса**.

ОБЩАЯ РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА	РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ АКТИВОВ (ROA)	РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ КАПИТАЛА (ROE)
▶ (Чистая прибыль к расходам) составила 9,5% и возросла на 2,2 процентных пункта.	▶ (Чистая прибыль к среднегодовым остаткам активов) составила 2,2% и возросла на 0,2 процентных пункта.	▶ (Чистая прибыль за год к среднегодовым остаткам собственного капитала) составила 24,5% и возросла на 4 процентных пункта
АКТИВЫ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА	РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА ЗА 2005-2007 гг. (данные на 01.01.2008 г.)	БАЛАНСОВАЯ ПРИБЫЛЬ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА
▶ (Среднегодовые остатки активов к среднесписочной численности персонала) возросли в 1,9 раза		▶ (Балансовая прибыль за год к среднесписочной численности персонала) возросла в 2,1 раза
КАПИТАЛ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА	ДОХОДЫ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА	ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА
▶ (Среднегодовые остатки капитала к среднесписочной численности персонала) возрос в 1,7 раза	▶ (Доходы за год к среднесписочной численности персонала) возросли в 1,6 раза	▶ (Чистая прибыль за год к среднесписочной численности персонала) возросла в 2 раза

Количество клиентов Банка удвоено за три года (2005-2007 гг.) и по состоянию на 01.01.2008 г. превысило **175 тысяч**, в том числе:

- ▶ 8,5 тысячи – корпоративные клиенты (предприятия различных отраслей и форм собственности, представители среднего и малого бизнеса) и индивидуальные предприниматели,
- ▶ 166,5 тысячи – частные лица, из них более 60% составляют работники муниципальных предприятий, бюджетной сферы, прежде всего, образования и здравоохранения.

Банк развивал **сбытовую сеть**, отдавая приоритет тем районам г.Новосибирска и Новосибирской области, которые являются местами концентрации текущего и потенциального спроса на банковские продукты. За три года практически удвоено количество офисов и утроено количество банкоматов, часть точек обслуживания переведена в новые помещения, в отдельных офисах оборудованы зоны самообслуживания, во всех допфисах расширен перечень продуктов и услуг, оптимизирован режим работы, улучшена материально-техническая база. Только за 2007 г. Банк открыл 5 новых допфисов и 3 оперкассы, установил 11 новых банкоматов. Это позволило увеличить «пропускную способность» сбытовой сети и качество обслуживания клиентов.

▶ Внедрена комплексная система привлечения корпоративных и розничных клиентов по принципу активных продаж всего спектра услуг Банка	▶ Внедрены Стандарты качества обслуживания клиентов, организовано полномасштабное функционирование системы телефонного обслуживания клиентов (Call-центр)	▶ Внедрена автоматизированная банковская система ИБСО нового поколения, являющаяся лидером российского IT-рынка в сфере банковских технологий
ОСНОВНЫЕ КАЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ БАНКА ЗА 2005-2007 гг.		
▶ Внедрена эффективная организационная и финансовая структура Банка, обеспечено развитие систем риск-менеджмента и внутреннего контроля на новом качественном уровне	▶ Внедрены Кодекс корпоративного управления, Кодекс корпоративной этики и Информационная политика	▶ Сформирована Кадровая и Социальная политики, Кадровый резерв Банка, усовершенствована система отбора и подготовки кадров, повышения уровня профессионализма сотрудников и мотивации труда

3.2. СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БАНКА НА 2008-2010 гг.

Обострение конкурентной борьбы, в том числе со стороны иностранных банков, а также небанковских посредников требует все больших финансовых, временных, интеллектуальных инвестиций, направляемых на улучшение качества и ассортимента предоставляемых услуг. Для сохранения своих позиций на рынке Банк намерен адекватно совершенствовать систему продаж, постпродажного обслуживания и продуктовый ряд, что позволит обслуживать большее количество клиентов при минимизации издержек и контроле над рисками. Планируется внедрение механизмов, обеспечивающих устойчивый рост производительности труда и повышение эффективности деятельности Банка.

Банк ставит задачей дальнейшее совершенствование системы корпоративного управления, развитие своего бренда, укрепление репутации стабильного, надежного, социально ответственного и при этом экономически эффективного кредитного учреждения, поддержание имиджа открытой организации, обеспечивающей соблюдение международных стандартов ведения бизнеса.

Возрастающая конкуренция за трудовые ресурсы на фоне усложнения финансовых операций выдвигает в число приоритетных для Банка задач формирование квалифицированного состава сотрудников как одно из наиболее важных условий для успешной деятельности.

Для обеспечения дальнейшего успешного поступательного развития в ближайшие три года (2008 – 2010 гг.) Банк должен оперативно адаптироваться к новым экономическим и социальным условиям, максимально эффективно реагировать на вызовы нового времени.

Анализ внешних факторов, влияющих на деятельность Банка в 2008 – 2010 гг.

ВОЗМОЖНОСТИ:	УГРОЗЫ:
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Стабильный рост экономики России и улучшение инвестиционного климата, ▶ рост реально располагаемых доходов населения, ▶ реализация крупномасштабных инвестиционных проектов и инновационного потенциала Сибирского федерального округа, ▶ более высокие темпы роста экономики Новосибирской области по сравнению со среднероссийскими, ▶ наличие региональных программ социально-экономического развития на среднесрочную и долгосрочную перспективу в Новосибирской области, ▶ значительный неудовлетворенный спрос на инвестиционные ресурсы в Новосибирской области, ▶ высокий потенциал роста банковского сектора (рынок ненасыщен), ▶ повышение доверия населения к российским банкам, ▶ опережающий рост розничного банковского бизнеса, ▶ быстрое совершенствование банковских технологий (электронные платежи, технологии массового обслуживания, программы лояльности), ▶ развитие новых сегментов кредитования (коммерческая ипотека, кредитные карты, кредитование под паи ПИФов и т.п.), ▶ аутсорсинг банковской инфраструктуры (терминалы, развитие рынка кредитных брокеров), ▶ интеграция банков с ритейловыми сетями, страховыми компаниями, управляющими компаниями и т.д., ▶ развитие коллекторского бизнеса. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Зависимость российской экономики от внешних факторов (цены на нефть и сырье, курс доллара и т.п.), ▶ снижение конкурентоспособности отечественных производителей (как следствие, рост импорта), ▶ низкие административные барьеры для вхождения новых рыночных агентов в регион, ▶ низкие темпы обновления основных фондов в Новосибирской области, ▶ низкий уровень инвестиций, ограниченность источников инвестиций в Новосибирской области, ▶ вытеснение местных предприятий федеральными игроками, ▶ ухудшение качества кредитных портфелей банков, ▶ рост конкуренции среди финансовых институтов, ▶ сужение банковской процентной маржи, ▶ ужесточение требований ЦБ РФ, ▶ курс ЦБ РФ и государства на укрупнение банков, ▶ усложнение технологий предоставления банковских продуктов, ▶ высокие риски ликвидности, ▶ дефицит квалифицированных банковских кадров, ▶ недостаток площадей для развития инфраструктуры банков, соответствующих их требованиям, ▶ неразвитость спроса на банковские услуги со стороны малого предпринимательства, ▶ низкая финансовая культура населения.

На основании проведенного анализа внешней и внутренней среды и итогов деятельности за 2005-2007 гг. Банк разработал новую Стратегию развития на 2008-2010 гг.

Целью Банка на данный период является дальнейшее повышение рыночной стоимости и инвестиционной привлекательности бизнеса Банка, усиление его рыночных позиций в Сибирском регионе и Новосибирской области как самостоятельной кредитной организации, которая оправдывает доверие сотен тысяч клиентов, предоставляя широкий спектр востребованных рынком банковских услуг.

Реализация Стратегии развития предполагает **утроение** активов, **рост** рентабельности бизнеса, обеспечение высокой доходности вложений акционеров и инвесторов, **рост** доли в активах банковской системы России, Сибирского региона и Новосибирской области, **удвоение** производительности и уровня оплаты труда в среднем на одного сотрудника за счет решения следующих основных стратегических задач:

- ▶ рост объема продаж и доходов Банка посредством внедрения новых продуктов и услуг, развития системы продаж услуг и повышения качества обслуживания клиентов,
- ▶ географическую диверсификацию бизнеса, расширение инфраструктуры в пределах г.Новосибирска и выход в города, входящие в его агломерацию,
- ▶ снижение доли издержек в операционной прибыли Банка за счет снижения себестоимости операций и оптимизации бизнес-процессов,
- ▶ повышение эффективности системы корпоративного управления и реализации Социальной политики Банка.

Целевые ориентиры Стратегии развития Банка на 2008-2010 гг.

ПОКАЗАТЕЛЬ	ЦЕЛЕВОЙ УРОВЕНЬ
▶ Собственный капитал	рост не менее чем в 3 раза до 1,3 млрд руб. за счет нераспределенной прибыли, привлечения внешних инвестиций и переоценки стоимости имущества Банка
▶ Активы	рост в 3,2 раза до 14 млрд руб.
▶ Кредитный портфель	рост в 3,2 раза до 11 млрд руб. сохранение доли кредитного портфеля в активах на уровне 75-73%
▶ Кредитный портфель физических лиц	рост в 6 раз до 4,5 млрд руб. рост доли в кредитном портфеле до 40%.
▶ Ресурсная база	рост в 3,2 раза до 13,2 млрд руб.
▶ Сеть обслуживания клиентов	рост не менее чем в 1,6 раза до 40 точек продаж
▶ Сеть самообслуживания клиентов (банкоматы и cash-in)	рост в 2 раза до 120 точек
▶ Рентабельность активов по чистой прибыли методом начислений (ROA)	рост до 2,6%
▶ Рентабельность собственного капитала по чистой прибыли методом начислений (ROE)	рост до 25%.
▶ Активы на одного работника	рост в 2 раза
▶ Прибыль на одного работника	рост в 3 раза
▶ Средний уровень оплаты труда на одного работника	рост в 2 раза



Солидный банк, огромный размах деятельности и, достойные клиенты... Нам крупно повезло, что за 10 лет у нас появился надежный партнер - Муниципальный банк, основанный на доверии, взаимопонимании и безусловном исполнении договорных обязательств. Наше партнерство является одним из основных условий уверенной работы ОАО «Сибмост» по развитию и совершенствованию транспортных артерий Сибири.

Альберт КОШКИН,
Генеральный директор ОАО «Сибмост»

4. ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА



Развивая свой бизнес, Банк стремится в полной мере соответствовать статусу социально ответственного финансового института.

4.1. СОЦИАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ УСЛУГИ

Банк придерживается принципов социально ответственного ведения бизнеса при реализации **Тарифной политики**:

- ▶ банковские продукты и услуги предоставляются по минимальным тарифам социально незащищенным слоям населения, общественным и благотворительным организациям, некоммерческим организациям, не имеющим в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли и не распределяющим полученную прибыль между участниками,
- ▶ учитывается возможность установления пониженных или «нулевых» тарифов для бюджетных организаций,
- ▶ при установлении тарифов на продукты и услуги для клиентов – физических лиц может учитываться их принадлежность к той или иной социальной группе (студенты, работники бюджетной сферы и др.).

Так, активно развивая **зарплатные проекты для бюджетных организаций**, Банк в отчетном периоде устанавливал для них до 80% специальных льготных тарифов на обслуживание.

В 2005-2007 гг. по обращениям клиентов Тарифным комитетом принимались решения по установлению индивидуальных льготных тарифов организациям, социально значимым для города.

Индивидуальные тарифы Банка для бюджетных и общественных организаций

ПОКАЗАТЕЛЬ	2005 г.	2006 г.	2007 г.
▶ Доля льготных тарифов для бюджетных и общественных организаций	26%	44%	24%

С целью повышения доступности своих услуг Банк регулярно проводит **акции по снижению тарифов** в честь корпоративных событий (День рождения Банка, открытие новых дополнительных офисов, внедрение новых услуг и т.д.) и праздничных дат.

Банк с особым уважением относится к пенсионерам и стремится предложить им оптимальные **сберегательные программы**. Специально для этой категории клиентов разработаны вклады «Пенсионный – Муниципальный», «Пенсионный – До востребования», предусматривающие минимальные первоначальные суммы вклада, а также повышенные процентные ставки (на 1-3% выше по сравнению с другими вкладами). Специально для участников Великой Отечественной войны действует вклад «День Победы» – с повышенными ставками.

За 2005 – 2007 гг. Банк внедрил различные программы среднесрочного и долгосрочного кредитования предприятий и населения, внося свой вклад в укрепление и развитие региональной экономики и повышение жизненного уровня граждан. Общий объем инвестиций в реальный сектор экономики Новосибирской области превысил **25 млрд руб.**, кредиты населению превысили **3,4 млрд руб.**

Банк традиционно уделяет большое внимание кредитованию **проектов, социально значимых для г.Новосибирска**. В частности, благодаря финансовому сопровождению Банка в 2005-2007 гг. осуществлены проекты на сумму свыше **2 млрд руб.**

<p>ПРОИЗВОДСТВО:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Строительство первого в г.Новосибирске мусороперерабатывающего завода, ▶ переоснащение завода железобетонных изделий с целью организации производства по изготовлению ячеистого бетона, ▶ развитие нового керамического производства в г.Новосибирске 	<p>СТРОИТЕЛЬСТВО ЖИЛЬЯ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Строительство жилых домов в Октябрьском, Первомайском, Дзержинском районах, ▶ реконструкция жилого квартала «Тихвинский» и строительство социального жилья в Ленинском районе города в рамках областной целевой программы «Переселение граждан из ветхого и аварийного жилищного фонда на 2003 - 2010 годы» 	<p>МЕДИЦИНА:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Строительство станции скорой помощи в Дзержинском районе, ▶ приобретение стоматологического оборудования для медицинских учреждений
<p>ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Приобретение новой спецтехники для вывоза мусора и уборки снега в г.Новосибирске 	<p>КРЕДИТОВАНИЕ БАНКОМ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ПРОЕКТОВ (2005-2007 гг.)</p>	<p>СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Содействие проведению уборочных и посевных кампаний в Новосибирской области
<p>БЛАГОУСТРОЙСТВО ГОРОДА:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Производство и монтаж детских игровых и спортивных комплексов, других элементов благоустройства города в рамках проекта «Город Солнца», ▶ развитие МУП «Зоологический парк г. Новосибирска», ▶ озеленение города, ▶ выполнение работ по установке освещения кинотеатра «Победа» на ул. Ленина, ▶ оснащение магазинов оборудованием для людей с ограниченными возможностями, ▶ оказание услуг по информатизации, стандартизации, телекоммуникациям, обеспечению средствами пожарной безопасности зданий и сооружений 		<p>ТРАНСПОРТНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Обновление автопарка муниципального транспорта, ▶ закупка топлива на осеннее-зимний период и поставка ГСМ для нужд городского хозяйства, ▶ строительство автомагистралей, в том числе скоростной автомагистрали по ул.Ипподромской, ▶ формирование полноценной инфраструктуры автомобильной торговли с полным набором сервисного обслуживания (крупнейший региональный авторынок на ул. Петухова) с участием мэрии г.Новосибирска, ▶ модернизация базы частных автопарков, реконструкция и строительство автостоянок

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

В условиях неудовлетворенного спроса на жилье Банк предлагает населению различные программы **ипотечного кредитования** для приобретения жилья на первичном и вторичном рынках. Всего за три года (2005-2007 гг.) в улучшение жилищных условий жителей г.Новосибирска Банком инвестировано более **1 млрд руб.**

4.2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

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

В период реализации Стратегии развития на 2005-2007 гг. в Банке реализован комплекс мер по формированию Системы качества обслуживания клиентов: создан Отдел качества, разработаны и внедрены Стандарты качества обслуживания клиентов, а также критерии оценки их соблюдения.

Основными **принципами качественного обслуживания** клиентов Банка являются:

- ▶ внимание и уважение к клиенту,
- ▶ профессионализм, заключающийся в знании банковских продуктов, в умении разрешать конфликтные ситуации и доводить до клиента информацию в понятном для него виде,
- ▶ достоверное предоставление информации о продуктах и услугах,
- ▶ соблюдение Стандартов качества обслуживания.

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Доступность и достоверность информации о Банке и его услугах для клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Совершенствование Стандартов качества обслуживания клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Обучение всех сотрудников клиентских подразделений Банка на предмет знания и соблюдения Стандартов качества обслуживания клиентов
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Развитие высокотехнологичного телефонного центра обслуживания клиентов (Call-центра) 	<p>ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Контроль соблюдения Стандартов качества обслуживания клиентов
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Организация эффективной системы обратной связи с клиентами (анкетирование, круглые столы, конференции и др.) 		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Сертификация деятельности в рамках системы добровольной сертификации «Безупречная банковская практика»

Стандарты обслуживания клиентов внедрены в целях формирования единого профессионального стиля работы в процессе взаимодействия с клиентами, поддержания конкурентоспособности Банка за счет удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых банковских продуктов и услуг, осознания и выполнения всеми сотрудниками требований Банка к качеству обслуживания.

Контроль соблюдения Стандартов осуществляется Отделом качества и включает в себя:

- ▶ систему регистрации, обработки и анализа жалоб и предложений клиентов, позволяющую находить недостатки в технологиях обслуживания клиентов, предотвращая возможность их повторного появления,
- ▶ анализ процессов предоставления продуктов и услуг, позволяющий находить узкие места в технологиях обслуживания клиентов и оперативно корректировать как стандарты клиентского обслуживания, так и сами технологии продаж,
- ▶ функционирование электронного адреса Kachestvo@nmb.ru, на который любой клиент может отправить пожелания, предложения и замечания относительно качества обслуживания в Банке,
- ▶ проведение контрольных проверок методом mystery-shopping («таинственный покупатель»), позволяющим выявить факты отклонения от стандартов сервиса, с которыми мог бы столкнуться реальный клиент.

Все сотрудники Банка, взаимодействующие с клиентами, проходят **обучение** на знание и соблюдение Стандартов качества обслуживания клиентов еще в период прохождения испытательного срока. Ответственными за обучение являются руководители соответствующих подразделений.

От каждого работника Банка требуется применять на практике весь запас своих профессиональных знаний, а также знания всех принципов и стандартов работы с клиентами, находить взаимопонимание даже с самыми «трудными» клиентами, быть доброжелательными и корректными в любых ситуациях. Как правило, большинство **нестандартных ситуаций** при работе с клиентами разрешается непосредственно в подразделениях Банка, дальнейшую работу с жалобами и предложениями клиентов осуществляет Отдел качества.



*Муниципальный банк **первым в России** прошел добровольную сертификацию в рамках проекта «Безупречная банковская практика» и получил сертификат установленного образца. Ключевая цель разработанного экспертами ООО «Агентство во Информбанк» и журнала «Банковское дело» проекта «Безупречная банковская практика» – создание на принципах саморегулирования, действующего в среде «кредитная организация – клиент», механизма взаимного доверия и повышения качества банковских услуг. Основными элементами проекта являются участие клиентов в услугах системы бренд-менеджмента, разработка и внедрение единых кодексов поведения и корпоративной этики, стандарты деятельности, подтверждение их соблюдения, мониторинг и регулярный аудит текущей деятельности и кредитных организаций.*

Организация **телефонного центра обслуживания клиентов (Call-центра)** на базе современных технологий позволила Банку создать эффективный инструмент управления коммуникациями с клиентами и существенно повысить качество их обслуживания. Расширение технических возможностей службы позволило **вдвое** увеличить количество звонков, ежедневно принимаемых специалистами Информационного центра Банка. Преимуществом Центра является возможность не только информировать клиентов, но и осуществлять ряд операций, связанных с банковским обслуживанием, вести мониторинг существующих и потенциальных запросов клиентов, активнее осуществлять банковский маркетинг, а также разгрузить специалистов клиентских подразделений и оптимизировать взаимодействие всех структурных подразделений Банка.

С целью повышения качества обратной связи с клиентами Банком организован **Клуб клиентов**, регулярно проводятся тематические **круглые столы**, посвященные обсуждению востребованных клиентами банковских продуктов, организуются **встречи руководства** с действующими и потенциальными клиентами. Банк является активным участником **конференций, финансовых выставок и ярмарок**, внося тем самым свой вклад в повышение финансовой грамотности населения и предпринимателей региона.

На регулярной основе проводится **анкетирование** клиентов Банка (юридических и физических лиц) для выявления степени удовлетворенности качеством обслуживания, а также их потребностей в развитии деятельности Банка (инфраструктуры, спектра услуг, технологий, качества обслуживания). Результаты анкетирования, проведенного в отчетном периоде, свидетельствуют о **высоком уровне удовлетворенности** клиентов качеством обслуживания в Банке.

Высокий уровень качества обслуживания подтверждается также **сбалансированностью структуры клиентской базы** Банка по времени, в течение которого клиенты пользуются его услугами: менее одного года – 30%, более одного года – 25%, более трех лет – 20%, более пяти лет – 25%.



Муниципальный банк – один из самых надежных финансовых партнеров городской власти. Он оказывает большую помощь в решении транспортных и дорожных проблем города, участвует в реализации многих социальных проектов. Я благодарен Банку за понимание и за поддержку, оказанную муниципальным и частным перевозчикам в приобретении подвижного состава. От всей души желаю банку динамично развиваться и по-прежнему уделять внимание решению социальных задач городского хозяйства.

Андрей КСЕНЗОВ,
начальник департамента транспорта и
дорожно-благоустроительного комплекса
мэрии г.Новосибирска

4.3. УПЛАТА НАЛОГОВ

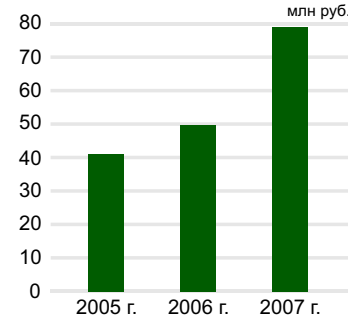
Социальная ответственность Банка в сфере налогообложения заключается в выполнении обязательств **по своевременной и полной уплате налогов**. Пополняя федеральный и региональный бюджеты, Банк вносит свой вклад в обеспечение благополучия российских граждан и содействует социальному развитию Сибирского региона и страны в целом.

В Банке разработана и применяется **Учетная политика для целей налогового учета**, являющаяся составной частью Учетной политики Банка. Принципы Учетной политики для целей налогового учета предполагают прозрачность, полноту и честность отражения фактов хозяйственно-финансовой деятельности Банка, соблюдение высокой платежной дисциплины в расчетах с бюджетами бюджетной системы РФ (Федеральный бюджет, бюджеты Новосибирской области и г.Новосибирска, Пенсионного фонда РФ, Фонда социального страхования РФ, Федерального и Территориального фондов обязательного медицинского страхования).

Темпы роста налоговых платежей, уплаченных Банком, практически соответствуют темпам роста объема его бизнеса, а общая сумма налоговых платежей за три года (2005-2007 гг.) достигла 170 млн руб.

Динамика налоговых платежей Банка в 2005-2007 гг.

ВИД НАЛОГА	2005 г.	2006 г.	2007 г.
▶ Налог на прибыль	11 483	12 601	21 478
▶ НДС с доходов Банка	591	809	1 662
▶ Единый социальный налог	19 220	23 728	35 362
▶ Налог на доходы физических лиц	9 598	12 532	20 260
▶ Другие налоги (земельный, транспортный)	44	60	37
▶ Итого	40 936	49 730	78 799



Размер налоговых претензий, выставленных Банку в 2007 г. по результатам налоговой проверки за период 2004-2005 гг., составил 37,6 тыс. руб. Претензии составили 0,05% от суммы налогов, уплаченных в 2007 г. Являясь ответственным налогоплательщиком, Банк ведет постоянную работу по предотвращению претензий со стороны налоговых органов.

4.4. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ПРЕСТУПНЫХ ДОХОДОВ

Банк ответственно относится к соблюдению требований законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ) и тем самым участвует в построении цивилизованных основ российской рыночной экономики, защите банковской системы Российской Федерации от проникновения преступных капиталов.

Банк осуществляет контроль операций, соответствующих определенным критериям, выявляет операции сомнительного характера, руководствуясь основополагающими принципами работы в области ПОД/ФТ.

▶ Принцип «Знай своего клиента»

▶ Идентификация клиентов, находящихся на обслуживании в Банке, а также установление и идентификация выгодоприобретателей (лиц, организаций, к выгоде которых действуют клиенты Банка)

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ БАНКА ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ПРЕСТУПНЫХ ДОХОДОВ

▶ Принцип «Знай своего сотрудника»

▶ Систематическое повышение квалификации сотрудников Банка

▶ Обеспечение участия всех сотрудников Банка в рамках компетенции в работе по ПОД/ФТ

▶ Отказ в открытии счета и (или) совершении операций в случае непредставления клиентом Банка необходимых документов (сведений) или предоставления недостоверных документов (сведений), а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ

Для координации деятельности в области ПОД/ФТ в Банке создано специальное подразделение – Отдел по финансовому мониторингу. На регулярной основе проводится мониторинг операций клиентов, установлено и постоянно совершенствуется программное обеспечение, что позволяет осуществлять полный комплекс мер по выявлению операций, подлежащих контролю.

На ежегодной основе разрабатываются и реализуются Планы обучения и проверки знаний сотрудников Банка в области ПОД/ФТ. Сотрудники Отдела по финансовому мониторингу регулярно посещают внешние семинары и конференции по данной тематике.

4.5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Стремление донести до широкой общественности максимально полные сведения о своей деятельности и социально ответственной позиции Банк реализует через Информационную политику, адресованную всем заинтересованным сторонам.

Для достижения этой цели Банком эффективно используются публичные коммуникации, в том числе средства массовой информации (далее – СМИ). Топ-менеджеры и специалисты Банка демонстрируют максимально допустимую для коммерческой организации открытость и готовность к общению со СМИ, а через них с аудиторией деловых, массовых печатных и электронных изданий – реальных и потенциальных клиентов, партнеров, инвесторов, всех граждан.

Со стороны Банка нет необоснованных отказов в предоставлении информации СМИ, журналистам оказывается максимальное содействие в получении информации.

О наличии устойчивого интереса средств массовой информации к Банку как к эффективно развивающейся кредитной организации, успешно решающей бизнес-задачи и занимающей прочные позиции в российской и региональной банковской системе, позволяют говорить количественные и качественные характеристики медиа-поля.

▶ Наличие устойчивых позитивных ассоциаций с Банком как с успешной кредитной организацией

▶ Тенденция привлечения менеджеров Банка, наряду с другими авторитетными для СМИ экспертами, к оценке наиболее значимых событий в деловой сфере и общественной жизни

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ И КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ МЕДИА-ПОЛЯ БАНКА

▶ Стабильный интерес средств массовой информации к Банку

▶ Увеличение количества каналов информирования и, как следствие, расширение целевых аудиторий

▶ Установление и поддержание длительных и конструктивных взаимоотношений со СМИ, вовлеченность в формирование позитивного имиджа Банка высокорейтинговых СМИ

▶ Рост показателей присутствия Банка в СМИ. В период 2005-2007 гг. в общероссийских, региональных и местных СМИ, на Интернет-сайтах было размещено более 1220, а с учетом дублирования в различных источниках – около 2900 материалов, касающихся деятельности Банка. Вышло 635 публикаций с упоминаниями и высказываниями экспертного мнения менеджеров Банка по актуальным для банковского сообщества вопросам

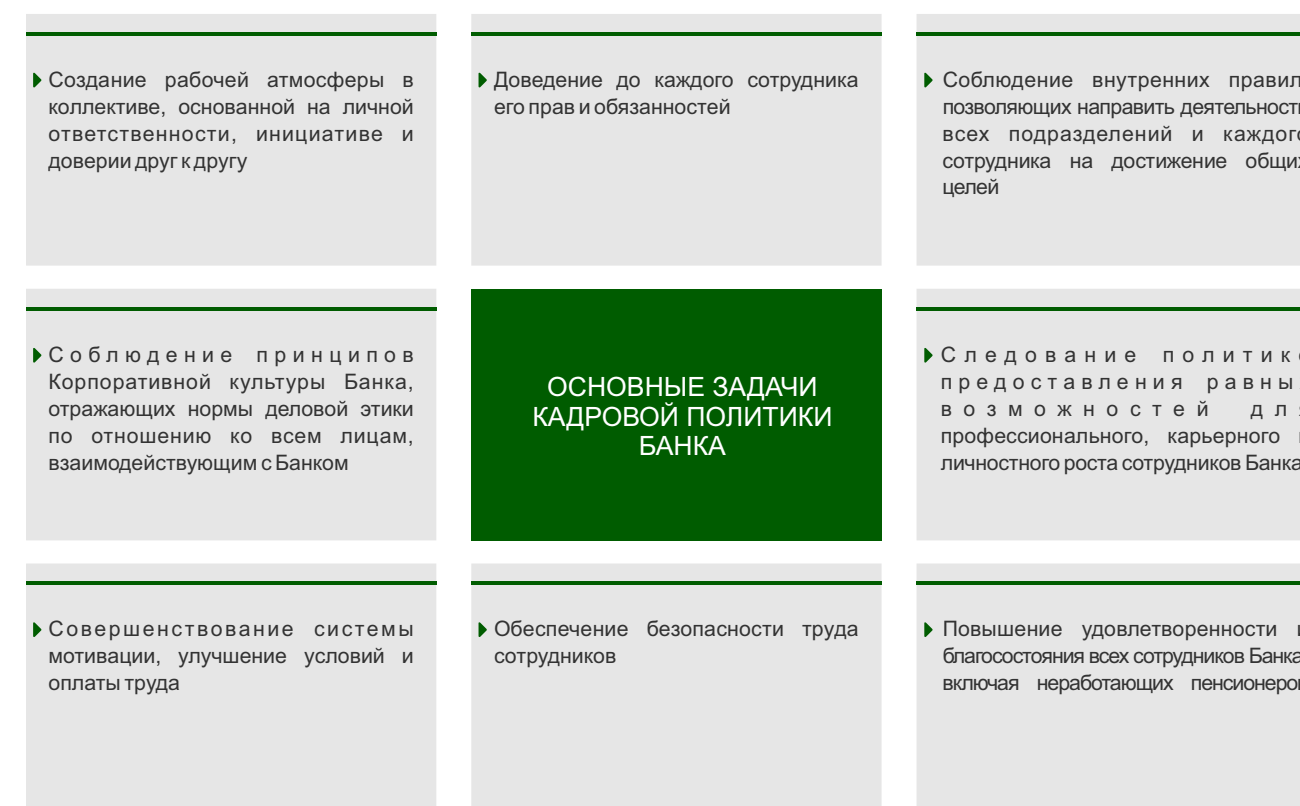
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА



Высокопрофессиональный сплоченный коллектив является достоянием Банка и одним из его главных преимуществ, обеспечивающих успешную деятельность на рынке в условиях ужесточающейся конкуренции.

5.1. КАДРОВАЯ СТРУКТУРА И ПОЛИТИКА

На протяжении всей своей деятельности Банк придает первостепенное значение развитию **Кадровой политики**, ежегодно увеличивая объем инвестиций, направляемых на обеспечение профессионального и личного роста сотрудников, формирует с ними долгосрочные отношения на принципах взаимной ответственности, доверия и уважения.



Эффективность инвестиций Банка в рамках Кадровой политики в 2005-2007 гг. подтверждается следующими положительными тенденциями:

ПОКАЗАТЕЛИ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ	2005 г.	2006 г.	2007 г.	Рост в 2007 г. по сравнению с 2005 г., раз
▶ Общая численность сотрудников, в том числе:				
– списочная численность сотрудников на конец года, чел.	416	449	538	1,3
– среднесписочная численность, чел.	383	411	471	1,2
▶ Расходы на зарплату и социальные отчисления (тыс. руб.)	90 905	118 524	187 033	2,1
▶ Средняя зарплата сотрудника в месяц (тыс. руб.)	15,7	19,1	26,3	1,7
▶ Средняя зарплата руководителя в месяц (тыс. руб.)	25,1	31,1	37,4	1,7
▶ Средняя зарплата сотрудника-исполнителя в месяц (тыс. руб.)	8,9	10,8	18,1	1,5
▶ Расходы на повышение квалификации сотрудников, без учета затрат на наставничество (тыс. руб.)	1 590	1 960	2 265	2
▶ Расходы на социальные программы (медицинское и профессиональное страхование, негосударственное пенсионное обеспечение, материальная помощь и др.), тыс. руб.	2 551	4 919	6 123	1,4

Банк обеспечивает оптимальную численность своего кадрового состава, которая определяется опережающим ростом производительности труда сотрудников по основным показателям (активы, доходы, прибыль) над ростом затрат на содержание персонала.

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

- ▶ **Возросла средняя зарплата** сотрудников Банка: за 2007 г. по сравнению с 2005 г. в 1,7 раза, что ниже темпа роста производительности труда по балансовой прибыли (рост за тот же период в 2 раза), но значительно превышает уровень инфляции в стране.
- ▶ **Снизилась текучесть кадров**: с 15,6% до 10,4%.
- ▶ Возросла доля сотрудников, длительно работающих в Банке:

▶ Доля сотрудников, имеющих стаж работы в Банке более 3 лет	▶ Доля сотрудников, имеющих стаж работы в Банке более 5 лет	▶ Доля сотрудников, имеющих стаж работы в Банке более 10 лет
возросла на треть и составила на конец 2007 г. 46% (242 чел.)	возросла на четверть и составила на конец 2007 г. 26% (142 чел.)	возросла в 1,5 раза и составила на конец 2007 г. 11% (61 чел.)

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

▶ 87% опрошенных считают свою работу важной и интересной	▶ 80% опрошенных в целом удовлетворены своей работой в Банке	▶ 73% опрошенных высоко оценивают качество управления рабочими процессами на уровне Банка в целом и 88% – на уровне подразделения
▶ 95% опрошенных считают коллектив Банка сплоченным	ИТОГИ ОПРОСА СОТРУДНИКОВ БАНКА О СТЕПЕНИ ИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ В БАНКЕ	▶ 77% опрошенных считают, что работать в Банке престижно
▶ 98% опрошенных высоко оценивают психологический климат внутри своих подразделений	▶ 98% опрошенных удовлетворены Социальным пакетом, который предоставляется сотрудникам Банка	▶ 72% опрошенных не планируют сменить работу в ближайшее время

5.2. ПОДБОР И ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Поиск, отбор и найм персонала проводятся в Банке согласно утвержденной процедуре в соответствии с правилами Корпоративной культуры Банка и квалификационными требованиями должностной инструкции, установленными для каждой должности.

Кадровая политика гарантирует выполнение обязательств Банка в **предоставлении равных возможностей** при найме на работу, исключая любого типа дискриминацию. Все действия по отношению к персоналу, такие, как найм, предоставление компенсаций и льгот, изменение существенных условий труда (перевод), увольнение, обучение, помощь в овладении профессией, социальные программы, осуществляются вне зависимости от пола, национальности, семейного положения и политических убеждений сотрудников.

Для установления оптимальной численности персонала в соответствии со стратегическими целями Банком осуществляется планирование потребности в увеличении штата на ежегодной основе. Служба управления персоналом Банка формирует **«внутренний» и «внешний» Кадровый резерв (включая Студенческий резерв)**, создавая базу потенциальных кандидатов практически по всем должностям.

В 2005-2007 гг. в Банк было принято 384 сотрудника, в том числе 20% составили выпускники вузов и колледжей. Средняя «закрываемость» вакансий относительно утвержденного плана приема поддерживалась на уровне 90%.

За отчетный период Банком была внедрена **комплексная оценка кандидатов** на соответствие квалификационным требованиям, включающая собеседование, профессиональное и психологическое тестирование.

5.3. ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Банк активно поддерживает сотрудников, стремящихся повысить уровень профессионализма. Ежегодно утверждается **Программа обучения и развития персонала**. В 2007 г. Программа выполнена на 95% (на 20% выше, чем в 2006 г.). Профессиональное, личностное и карьерное развитие 92-х % от общей численности сотрудников осуществлялось согласно индивидуальным Планам развития.

План индивидуального развития для каждого сотрудника разрабатывается на ежегодной основе руководителем совместно с сотрудником, успешно прошедшим испытательный срок, и включает в себя как план карьерного продвижения по горизонтали и вертикали, так и план профессионального развития.

Профессиональное развитие сотрудников Банка осуществляется по двум основным направлениям:

- ▶ **теоретическая подготовка**, включающая обучение в учебных заведениях по долгосрочным и краткосрочным программам, изучение внутренних и внешних нормативных документов, деловой литературы и т. д.
- ▶ **практическая подготовка**, включающая целевую стажировку (с отрывом или без отрыва от работы) в других подразделениях Банка, практическую деятельность: участие в работе коллегиальных органов, рабочих групп, разработке бизнес-планов, выполнении заданий, не входящих в круг должностных обязанностей, разработке инновационных предложений и т. д.

КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ:	ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ:	ВНУТРЕННЕЕ ОБУЧЕНИЕ:
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Обучение группы сотрудников из одного или разных подразделений, имеющих одинаковую потребность в обучении по данной тематике 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Целевое обучение одного сотрудника Банка, как правило, по узкоспециализированной тематике 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Обучение персонала подразделений по результатам тестирования силами собственных специалистов
ВНЕШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ ПО ДОЛГОСРОЧНЫМ ПРОГРАММАМ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ:	ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА БАНКА	ВНЕШНЕЕ ОБУЧЕНИЕ ПО КРАТКОСРОЧНЫМ ПРОГРАММАМ УЧЕБНЫХ ЦЕНТРОВ:
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Программы высшего образования, аспирантуры, МВА и др. 	НАСТАВНИЧЕСТВО:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Курсы повышения квалификации, тренинги, семинары и др.
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Внутреннее адаптационное обучение для вновь принятых работников 	

За три года (2005-2007 гг.) Банк:

- ▶ инвестировал в развитие персонала (включая обучение, консультационные услуги, направленные на повышение квалификации сотрудников, наставничество) **свыше 6 млн руб.**,
- ▶ увеличил почти **вдвое** уровень инвестиций на обучение одного сотрудника в год до **7 тыс. руб.**, практически утроил долю сотрудников, прошедших различные формы обучения в Банке, доведя ее до уровня **94%** от списочной численности персонала.

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

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

В отчетном периоде внедрена система **наставничества** в Операционном блоке Банка, направленная на ускорение процесса обучения операционных и кассовых работников основным навыкам профессии, на развитие способности самостоятельно и качественно выполнять должностные обязанности, а также на адаптацию к требованиям Корпоративной культуры, усвоение традиций и правил поведения в Банке.

Результативность всех форм обучения оценивается путем **тестирования по итогам обучения**, а также посредством контроля уровня компетентности, профессионализма сотрудников, результативности их работы в рамках регулярной **аттестации**.

Эффективной формой развития персонала является формирование **Кадрового резерва Банка**, который представляет собой группу высококвалифицированных и перспективных специалистов Банка, обладающих необходимыми профессионально-деловыми качествами, положительно зарекомендовавших себя на занимаемых должностях и способных, при дополнительной подготовке и обучении, в короткие сроки достичь соответствия квалификационным требованиям, предъявляемым к ключевым должностям Банка.

Кадровый резерв, формируемый для назначения на различные должности – от ведущих специалистов и руководителей среднего звена до топ-менеджеров Банка, позволяет повысить качественный уровень подбора и расстановки кадров на ключевые должности, обеспечить непрерывность и преемственность управления, ротации кадров по вертикали и горизонтали, а также укрепить профессиональные и деловые связи между молодыми специалистами Банка и руководителями. Включение в Кадровый резерв способствует развитию творческой активности, интеллектуального потенциала молодых специалистов, содействует их профессиональному и культурному росту, создает возможности для проявления их предприимчивости, деловых и личностных качеств, знаний и навыков работы. Сотрудники, зачисленные в Кадровый резерв, осуществляют реализацию задач стратегического развития Банка.

Результаты формирования Кадрового резерва Банка в 2005-2007 гг.

ПОКАЗАТЕЛИ	2005 г.	2006 г.	2007 г.
▶ Количество сотрудников, включенных в Кадровый резерв Банка	40	28	36
▶ Количество сотрудников Кадрового резерва, получивших карьерный рост в рамках Планов индивидуального развития	19%	40%	64%

Ежегодно из состава Кадрового резерва Банка формируется **Совет Кадрового резерва Банка** численностью до восьми человек. Заседания Совета созываются Генеральным директором Банка, председателем Совета или лицом, его замещающим, не реже одного раза в месяц.

Банк уделяет большое внимание **работе со студентами**, поддерживает обучающихся и окончивших вузы и колледжи молодых специалистов, предоставляет наиболее перспективным из них возможность трудоустройства в Банке, оказывает практическую помощь учебным заведениям в подготовке квалифицированных кадров для г.Новосибирска.

На ежегодной основе Банк проводит мониторинг необходимости и возможности принятия студентов на практику в подразделения Банка, готовит список тем дипломных работ, заключает договоры о сотрудничестве с учебными заведениями, на основе которых формирует план-график прохождения студентами практики. Из лучших студентов, успешно прошедших практику, Банк формирует **Студенческий Кадровый резерв**.

За отчетный период более чем **вдвое** возросли показатели работы Банка со студентами.

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

5.4. МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Действующая в Банке **система мотивации** направлена на объединение интересов Банка и каждого его сотрудника и включает материальное и нематериальное стимулирование и социальную защиту сотрудников. Это способствует созданию благоприятного психологического климата в коллективе, дает возможность каждому сотруднику почувствовать свою значимость и ценность для Банка, непосредственно участвовать в принятии управленческих решений и корпоративных мероприятиях.

Банк поощряет морально и материально эффективную работу, дорожит компетентным и высокопрофессиональным персоналом, применяя различные **способы мотивации**.

▶ Вознаграждение за труд (заработная плата, премии и т.п.)	▶ Профессиональный, карьерный и личный рост	▶ Публичное признание заслуг и высокого уровня мастерства
▶ Привлечение к участию в деятельности органов управления	ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В БАНКЕ	▶ Поддержка инициативности и инноваций
▶ Доверие работы высокой технологической сложности		▶ Социальный пакет
		▶ Личное признание и внимание к персональным проблемам

Банк устанавливает **уровень заработной платы** сотрудникам в зависимости от их профессионального уровня, эффективности, результативности труда и с учетом рыночной конъюнктуры. Уровень заработной платы персонала предварительно и индивидуально оговаривается в рамках трудового договора, соответствующего условиям Трудового кодекса РФ.

Гарантии сотрудникам Банка в вопросах оплаты труда обеспечены не только законодательством РФ, но и внутренними документами Банка, предусматривающими дополнительные формы оплаты труда.

Банк придерживается следующих **принципов оплаты труда**:

- ▶ установление минимально гарантированного уровня оплаты труда для всех профессионально-квалификационных групп специалистов на уровне, превышающем законодательно установленный минимальный размер оплаты труда, из расчета необходимости удовлетворения основных жизненных потребностей,
- ▶ прозрачность, объективность и конкурентоспособность системы оплаты и мотивации труда сотрудников,
- ▶ индексация заработной платы на ежегодной основе,
- ▶ использование гибких систем премирования с целью наиболее полного учета результатов деятельности каждого подразделения и индивидуального трудового вклада сотрудника.

Банк придерживается политики позитивной стимуляции (поощрения) сотрудников Банка, но в случаях нарушения сотрудниками Банка установленных корпоративных стандартов, нарушения внутренних нормативных и распорядительных документов использует меры воздействия в рамках Трудового кодекса РФ.

Премирование сотрудников Банка производится по итогам работы (год, квартал, месяц) за достижение высоких количественных и качественных показателей, за добросовестное выполнение трудовых обязанностей, за выполнение дополнительных особо важных заданий.

5.5. СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА СОТРУДНИКОВ

Проводимая Банком **внутренняя Социальная политика**:

- ▶ отражает современные подходы к решению вопросов социальной защиты, охраны здоровья, образования и досуга сотрудников Банка и их семей,
- ▶ способствует повышению заинтересованности сотрудников в долгосрочных результатах труда и снижению текучести кадров,
- ▶ направлена на поддержание достойного уровня жизни сотрудников при соблюдении ими всех правил и норм, установленных Банком.

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

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

<p>МАТЕРИАЛЬНОЕ И МОРАЛЬНОЕ ПОощРЕНИЕ:</p> <p>► За вклад в развитие Банка и укрепление положительного имиджа Банка (доплата за стаж, за выполнение особо важных заданий, подарки к юбилеям и праздникам, по окончании учебного заведения и т.д.)</p>	<p>ОРГАНИЗАЦИЯ КОНКУРСОВ И СОРЕВНОВАНИЙ:</p> <p>► Конкурсы на звание Лучшего подразделения, доп.офиса, сотрудника</p>	<p>ОХРАНА ТРУДА, БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ:</p> <p>► Проведение аттестации рабочих мест, информирование сотрудников об условиях и охране труда на рабочих местах, обеспечение ежегодных медицинских осмотров, регулярное проведение вакцинаций, программа «Врач в офисе» и др.</p>
<p>ПОДДЕРЖКА КОРПОРАТИВНЫХ ТРАДИЦИЙ И ИНТЕРЕСОВ СОТРУДНИКОВ:</p> <p>► Объединение сотрудников по интересам, проведение корпоративных мероприятий, встречи сотрудников со значимыми в своей области людьми (ветеранами, поэтами, писателями, депутатами, спортсменами, политиками и др.)</p>	<p>ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ СОЦИАЛЬНОГО ПАКЕТА ДЛЯ СОТРУДНИКА БАНКА</p>	<p>СОДЕЙСТВИЕ ЗДОРОВОМУ ОБРАЗУ ЖИЗНИ СОТРУДНИКОВ:</p> <p>► Организация занятий и соревнований по различным видам спорта, спортивного досуга для сотрудников и их семей, частичная компенсация оплаты санаторно-курортного лечения, выделение дотаций на питание и др.</p>
<p>КРЕДИТОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ:</p> <p>► На условиях, более выгодных, чем среднерыночные (включая потребительское кредитование, овердрафт, автокредит и ипотеку)</p>	<p>ПОДДЕРЖКА СЕМЬИ:</p> <p>► Частичная компенсация стоимости путевок и/или проезда к месту отдыха детей сотрудников, дополнительные выплаты при рождении ребенка и регистрации брака, организация праздников для детей (1 сентября, Новый год, конкурс детских рисунков и др.)</p>	<p>НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:</p> <p>► Создание благоприятных условий для финансирования работниками своих пенсионных накоплений и социальная поддержка неработающих пенсионеров</p>

Уделяя большое внимание **приобщению своих сотрудников к спорту**, за отчетный период Банк:

- обеспечивал доступ сотрудников и членов их семей к спортивной инфраструктуре,
- поддерживал собственные команды по нескольким видам спорта: две волейбольные (мужская и женская), хоккейная и футбольная (мужские),
- обеспечивал возможность и поощрял участие сотрудников (в команде и самостоятельно) в спортивных мероприятиях страны, региона, города, соревнованиях со сторонними организациями (боулинг, пейнтбол, лыжные гонки, бег, конкурс «Спортивная семья»).

Футбольная команда Банка уже на протяжении пяти лет принимает участие в межбанковском футбольном турнире, который проводится при поддержке банковского клуба Новосибирской области среди команд кредитных организаций и финансовых компаний г.Новосибирска. По инициативе Банка организуются также собственные мини-турниры по волейболу между командой Банка и спортивными командами клиентов, которые неизменно проходят в дружественной соревновательной атмосфере.

Совместные занятия спортом сплачивают коллектив, формируют командный стиль взаимодействия, позволяют выявить лидерские качества сотрудников в нестандартных ситуациях, развивают менеджерские навыки. Такие своеобразные тренинги являются составляющей развития персонала Банка и способствуют налаживанию деловых и дружеских взаимоотношений с партнерами и клиентами.

Залогом эффективной работы сотрудников является благополучие их **детей**. Для них Банк ежегодно 1 сентября проводит праздник с торжественным приемом у Генерального директора и вручением подарка каждому первокласснику. Традицией в Банке является проведение детских новогодних праздников. Ежегодно, в канун Дня рождения Банка, проводится конкурс детских рисунков, по итогам которого участникам вручаются благодарственные письма и подарки, организуется выставка лучших детских работ.

Сотрудники и члены их семей имеют возможность приобретать путевки на санаторно-курортное лечение с частичной оплатой за счет средств Банка.

Программа негосударственного пенсионного обеспечения сотрудников Банка призвана обеспечить достойный уровень их жизни в пенсионном возрасте, создать условия для эффективного решения кадровых вопросов, связанных с привлечением, удержанием и мотивацией персонала. За период действия программы (с 2005 г.) в нее включены 40 сотрудников и инвестировано 2,7 млн руб.

Банк берет на себя обязательства по социальной поддержке **неработающих пенсионеров**, отработавших в Банке более пяти лет и вышедших на пенсию, с целью сохранения достойного уровня их жизни. Банк стремится привлечь ветеранов к общественной жизни Банка и помочь им передать накопленный опыт и знания молодым.

5.6. ОХРАНА ТРУДА

Охрану жизни и здоровья сотрудников, обеспечение им безопасных условий труда Банк расценивает как одно из наиболее важных обязательств перед членами коллектива.

Соблюдение федеральных законов и иных нормативных правовых актов РФ, международных, отраслевых целевых программ улучшения условий труда ведет к созданию необходимых условий безопасной работы, что является положительным фактором повышения производительности труда.

С вновь принятыми сотрудниками в Банке проводятся **вводные инструктажи** по охране труда, по противопожарной безопасности, по электробезопасности. Регулярно (не реже одного раза в полгода) проводятся инструктажи на рабочих местах с техническими работниками по охране труда и технике безопасности.

Руководство Банка прошло обучение в ГУ «Новосибирский областной центр охраны труда» по программе для руководителей и специалистов. В Банке созданы специальные комиссии: по проверке знаний сотрудников Банка по охране труда и технике безопасности, а также по соблюдению мер противопожарной безопасности в Банке. Все руководители дополнительных офисов прошли обучение с получением квалификационных удостоверений по пожарной безопасности. Создан уголок по охране труда и технике безопасности.

Контроль соблюдения прав и законных интересов сотрудников Банка в области охраны труда осуществляют ответственные сотрудники по охране труда, назначаемые распорядительными документами Банка. Ответственные по охране труда на постоянной основе контролируют соблюдение мер по охране безопасности жизни и здоровья сотрудников Банка в процессе их деятельности.

Медицинское обслуживание сотрудников Банка осуществляется специализированными медицинскими учреждениями на основании заключаемых договоров. За 2005-2007 гг. на добровольное медицинское страхование сотрудников Банком было израсходовано 102 млн руб. Реализуется программа «**Врач в офисе**», в рамках которой организован еженедельный прием сотрудников терапевтом. За три года сотрудники воспользовались услугой около 500 раз. За счет работодателя проведено около **370 вакцинаций** против гриппа и клещевого энцефалита. На ежегодной основе Банк организует **профосмотр**, в рамках которого около 400 сотрудников Банка получили широкий спектр медицинских услуг и консультаций.

Банк гарантирует сотрудникам обеспечение **благоприятных условий труда**. У каждого сотрудника имеется рабочее место согласно корпоративному уровню. Помещения Банка соответствуют санитарным и гигиеническим нормам, введены в эксплуатацию отвечающие современным требованиям дополнительные офисы. Создаются комфортные условия для проведения рабочих совещаний (имеется конференц-зал), выделена комната психологической разгрузки.

На обеспечение охраны труда и техники безопасности в 2005 – 2007 гг. Банком ежегодно инвестировалось около **700 тыс. руб.**

Уровень травматизма в Банке практически сведен к нулю: за три года зарегистрирован один случай производственной травмы.

На 2008 г. сумма финансирования на предупредительные меры по сокращению производственного травматизма составит 61 тыс. руб. – эти средства выделены Фондом социального страхования из начисленных страховых взносов за 2007 г.

Таким образом, в Банке созданы необходимые условия для решения производственных и социальных задач. Взаимная ответственность Банка и сотрудников за выполнение норм и правил охраны труда обеспечивает достижение высоких результатов деятельности Банка и его устойчивое развитие.

5.7. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Банк рассматривает конкуренцию на рынке прежде всего как **конкуренцию корпоративных культур** и придает большое значение сохранению и совершенствованию присущих Банку корпоративных традиций, соблюдению принципов Корпоративной культуры, отражающих этические обязательства по отношению к различным группам лиц делового взаимодействия.

Этические принципы Банка базируются на всеобщих принципах деловой этики, проверенных многовековой практикой деловых отношений. Банк расценивает принципы Корпоративной культуры как факт прогрессивности и ответственности, необходимое условие высокой деловой репутации, как нематериальный ресурс для повышения эффективности своей деятельности и конкурентоспособности.

Принципы Корпоративной культуры, а также механизм, обеспечивающий их соблюдение, зафиксированы в **Кодексе корпоративной этики**, в **Положении о Корпоративной культуре** и других внутренних документах Банка.

Основой Кодекса корпоративной этики являются такие ценности, как:

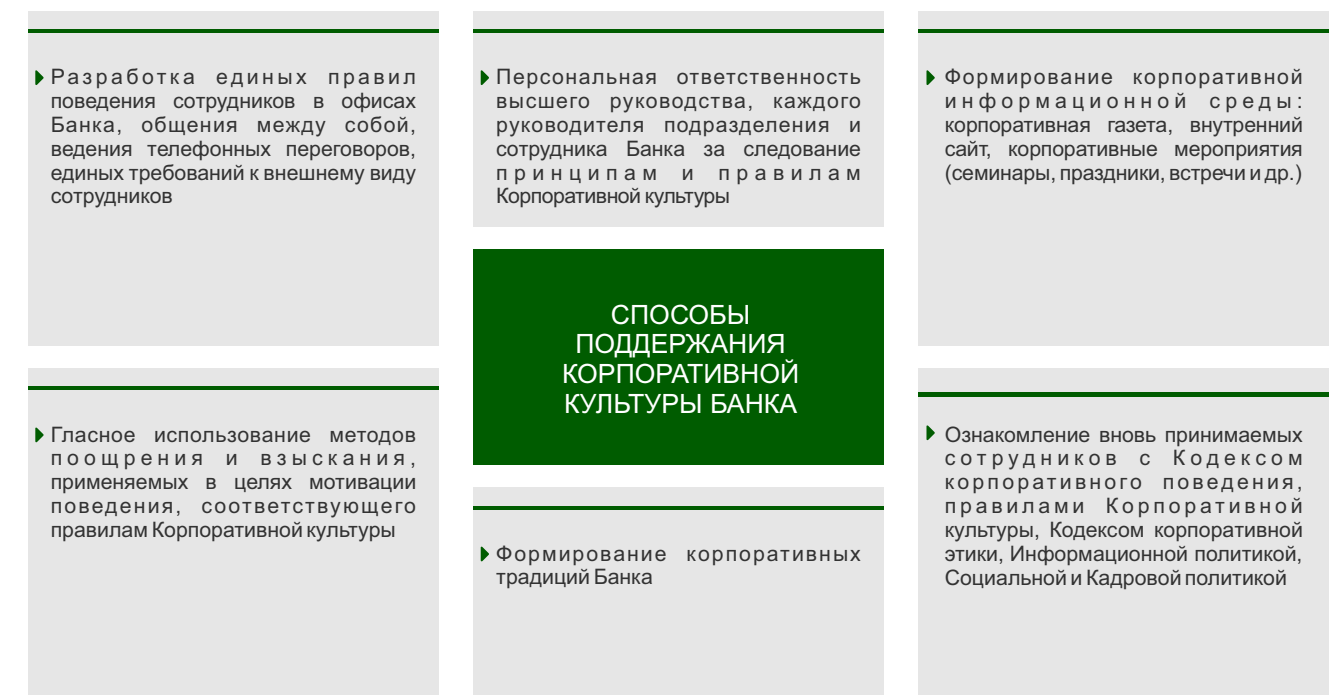
- ▶ законность и открытость,
- ▶ высокое качество банковской деятельности,
- ▶ ориентация на потребности клиентов Банка,
- ▶ ответственность перед клиентами и обществом,
- ▶ банковская практика.

Основываясь на данных ценностях, Банк определяет для сотрудников нравственные ориентиры. Понимание Миссии, стратегических задач и ценностей Банка помогает каждому сотруднику лучше понять свое место в общей структуре, соотносить свои личные ценности с ценностями Банка, осознать свою причастность к результатам его деятельности.

С целью обеспечения высоких этических стандартов деятельности утверждены **Правила корпоративного поведения сотрудников Банка**, которые содержат:

- ▶ общие требования к поведению сотрудников,
- ▶ правила поведения в офисных помещениях Банка,
- ▶ требования к внешнему виду сотрудников,
- ▶ правила общения между сотрудниками,
- ▶ правила ведения телефонных переговоров сотрудниками.

Приветствуется и поддерживается инициативность персонала и стремление сотрудников участвовать в культурной жизни Банка, проявлять себя вне служебных обязанностей (корпоративная газета, внутренний сайт Банка, литературный клуб, КВН, встречи с ветеранами и интересными людьми и т.д.).



6. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ



Социально-ответственная позиция – неизменный принцип, которому следует Банк на протяжении всей своей деятельности, важнейшая часть его Корпоративной культуры, проявление осознанного желания вносить свой вклад в экономическое, социальное, культурное, духовно-нравственное развитие города, региона, страны.

6.1. ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Банк осуществляет свою деятельность, не только стремясь к получению высоких финансовых результатов, но и способствуя росту доверия к отечественной банковской системе со стороны общества.

Банк осознает себя носителем положительной социальной миссии и понимает свою ответственность перед обществом как собственную моральную потребность участвовать в решении важнейших социальных проблем.

Социальные аспекты деятельности Банк реализует, сохраняя оптимальный уровень риска ведения бизнеса, неукоснительно выполняя обязательства перед сотрудниками, клиентами, партнерами, государством.

Реализуя **внешнюю Социальную политику**, Банк добровольно вносит свой вклад в социальное, экономическое и культурное развитие г.Новосибирска и Новосибирской области, содействуя тем самым гармонизации общественных отношений, оказывает благотворительную помощь социально незащищенным слоям населения, бюджетным и общественным организациям, не требуя от них никаких взаимных обязательств.

Внешние социальные **программы и проекты** Банка осуществляются по следующим основным направлениям:

- ▶ развитие местного сообщества,
- ▶ поддержка социально уязвимых категорий граждан,
- ▶ поддержка общественных организаций, выполняющих социально значимые функции,
- ▶ поддержка талантливой молодежи,
- ▶ поддержка местных культурных, образовательных и спортивных организаций и проводимых ими мероприятий,
- ▶ развитие традиций благотворительности и меценатства,
- ▶ сохранение объектов культурно-исторического значения и др.

Социальная и благотворительная деятельность Банка с самого начала его деятельности сформировалась как осознанный и организованный процесс, имеющий корпоративные механизмы реализации.

Создана эффективная система оказания благотворительной помощи, в основе которой лежат **два основополагающих принципа: приоритетность и адресность**. Целенаправленную поддержку получают те, кто в ней действительно нуждается, при этом четко отслеживается, на что истрачены выделенные средства.

Признавая особую востребованность в социальной и материальной поддержке некоторых организаций и людей, Банк использует имеющиеся возможности для оказания благотворительной помощи:

- ▶ индивидуальным лицам – детям-сиротам, инвалидам, семьям, пострадавшим от несчастных случаев или в результате национальных бедствий, и др.,
- ▶ бюджетным организациям социальной направленности – больницам, госпиталям, детским домам, образовательным учреждениям и учреждениям науки и культуры,
- ▶ религиозным и благотворительным организациям.

За отчетный период (2005–2007 гг.) Банк последовательно расширял свою благотворительную и спонсорскую деятельность, инвестировав на эти цели более **2,3 млн руб.**, в том числе на поддержку образования, культуры и спорта – 871 тыс. руб., религиозным и благотворительным организациям – 822 тыс. руб., на поддержку медицины – 343 тыс. руб., на поддержку пожилых людей и ветеранов – 245 тыс. руб.

В период 2005 – 2007 гг. Банком реализовано **более ста благотворительных и спонсорских акций и проектов** по следующим основным направлениям:

▶ Финансирование строительства и сохранения объектов культурно-исторического значения	▶ Оказание финансовой поддержки в организации общегородских культурных и спортивных праздников (День защиты детей, День города, День знаний, День Победы, фестивали, конкурсы и др.)	▶ Поддержка научных и культурных учреждений города, творческих личностей и коллективов
▶ Помощь социальным и детским дошкольным образовательным учреждениям, детским домам	ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ И СПОНСОРСКИХ АКЦИЙ БАНКА (2005 – 2007 гг.)	▶ Участие в образовательных и просветительских проектах: проведение лекций специалистами Банка в вузах, финансирование образовательных программ, привлечение студентов к стажировке в Банке, развитие библиотечного фонда
▶ Поддержка ветеранов, социальных общественных организаций (Советы ветеранов войны и труда и др.)	▶ Поддержка здорового образа жизни и спорта, в т.ч. помощь спортивным командам различного уровня, общественным спортивным организациям и спортивным школам	▶ Содействие реализации проектов национальных диаспор (конкурсы, фестивали, концерты народного творчества и т.д.)

В частности, за период 2005-2007 гг. Банк:

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

Осуществляя деятельность в этих направлениях, Банк исходит из того, что при построении социально-ориентированного государства важная роль в формировании эффективной и качественной благотворительности отводится бизнес-сообществу.

Благотворительность признается в настоящее время не только своеобразным «маркером», показывающим уровень культуры, цивилизованности общества в целом, но и косвенным показателем надежности, перспективности и состоятельности конкретных бизнес-структур, реализующих в своей деятельности принцип социальной ответственности.

Благотворительные проекты и программы, реализуемые Банком, помогая улучшать социальную обстановку на территории г.Новосибирска и Новосибирской области, являются, в то же время, эффективной инвестицией в его деловую репутацию, позволяют добиться общественного понимания и признания его деятельности – в полном соответствии с российской Хартией социальной ответственности бизнеса, провозгласившей: «Социальная ответственность бизнеса может и обязана быть полезна для долгосрочного успеха самих компаний в той же мере, как и полезна для общества в целом».

6.2. ПОДДЕРЖКА ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

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

Реализация Банком принципов социально ответственного ведения бизнеса предполагает разработку специальных продуктов и **льготных условий обслуживания**, проведение специальных акций для ветеранов-вкладчиков Банка (также см. раздел «Социально-ориентированные услуги»).

Банк обеспечивает этой категории клиентов возможность и удобство получения банковских услуг. Инфраструктурная сеть Банка охватывает все районы г. Новосибирска и г. Бердск, точки продаж находятся как в центре, так и на окраинах, что облегчает доступ к ним пожилым людям. Немаловажно, что Банк, который одним из первых вошел в Систему страхования вкладов, гарантирует пенсионерам, придающим особое значение надежности банков, сохранность их сбережений.

Традиционно Банк участвует в **Декаде пожилых людей**, а также оказывает материальную и организационную поддержку общественным ветеранским организациям и их инициативам в пользу ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла.

▶ Ежегодная бесплатная подписка ветеранов-вкладчиков Банка на популярную городскую газету «Вечерний Новосибирск»

▶ Акция для пенсионеров-вкладчиков Банка с вручением полезного подарка – дисконтной карты одного из крупнейших на рынке Сибири поставщиков высококачественных семян овощных культур

▶ Акция для пенсионеров-вкладчиков Банка с бесплатным проведением всех операций по открытию счета и зачислению средств на него, в том числе денежных выплат, заменивших натуральные льготы после введения в действие закона о монетизации льгот

▶ Моральная и материальная поддержка Октябрьского отделения Всероссийского общества инвалидов

**ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ
В РАМКАХ ПОДДЕРЖКИ
БАНКОМ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ И
ВETERANОВ (2005 – 2007 гг.)**

▶ Материальная помощь Госпиталю ветеранов войн № 3, где проходят лечение и реабилитацию участники Великой Отечественной войны и труженики тыла

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

Среди пожилых людей и ветеранов, многие из которых являются клиентами Банка со дня его основания, находят благодарный отклик не только предоставляемые им выгодные условия обслуживания и финансовая поддержка, но и забота и внимание, о чем говорят их личные обращения и письма в адрес руководства и коллектива Банка.



В Муниципальный банк я прихожу част о и, бывает, прост о т ак, в гост и. Мы, ст арики, част о ст алкиваемся с т ем, чт о нас не хот ят видет ь, поэт ому лично для меня внимание – самый дорогой подарок. Так и с газет ой «Вечерний Новосибирск». То, чт о делает Банк, бесценно, особенно с моральной т очки зрения. Пуст ь у меня дост ойная пенсия, и я могу подписат ься на газет у сам, и т о мне очень от радно, чт о обо мне думают, забот ят ся. А ведь ест ь вет ераны, для кот орых бесплат ная подписка являет ся и хорошим мат ериальным подспорьем. Я чит аю газет у уже много лет и счит аю ее родной, как и сам Муниципальный банк. Если спросит е, не переживаю ли я за свои средст ва, доверенные ему, т о с уверенност ью от вечу: «Нет ». Всегда говорю: «Ну разве может наш новосибирский банк обидет ь людей?!» Я благодарен ему за забот у, понимание и доброе от ношение.

Николай ПОПАНТОНОПУЛО,
вкладчик Банка,
ветеран Великой Отечественной войны, полковник в отставке

6.3. ПОДДЕРЖКА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ

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

С самого начала своей деятельности Банк оказывал поддержку детским образовательным и социальным учреждениям, выступал партнером в организации детских и молодежных общегородских мероприятий, а также сформировал традицию проведения мероприятий, организуемых собственными силами, которые фактически имеют общегородской статус.

С 2006 г. Банк участвует в решении общегосударственной задачи повышения финансовой грамотности населения, реализуя **собственный уникальный образовательный проект для детей**. В 2006 г. выпущена книга-сказка «Приключения Муницыплёнка», в 2007 г. запущен Сайт Муницыплёнка – своеобразный электронный учебник для детей, будущих потребителей финансовых продуктов и услуг. Книгу получили в дар более ста детских библиотек г. Новосибирска, г. Канска, г. Ульяновска.

С 2005 года Банк является социальным **партнером Благотворительного Фонда Памяти им. Володи Женова**, осуществляет с ним совместные проекты по созданию условий социализации детей-сирот, возможностей раскрытия их личностного потенциала, поддержке одаренных детей, оставшихся без попечения родителей, а также детей из опекунских и малообеспеченных семей.

Основными направлениями работы Фонда Памяти им. Володи Женова являются:

- ▶ психологическая и социальная реабилитация детей, потерявших родителей, и родителей, потерявших детей в результате трагедии,
- ▶ участие в региональных, муниципальных и иных программах социальной реабилитации детей-сирот, в том числе социальных сирот,
- ▶ содействие разработке и реализации муниципальных и общественных программ, направленных на развитие здорового образа жизни,
- ▶ оказание адресной благотворительной медицинской и социальной помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации или в бедственном положении.

Благодаря Фонду Памяти решаются многие неотложные проблемы городских и областных детских домов: приобретаются одежда, обувь, учебники, лекарства, игры, компьютеры, мебель, оказывается помощь в ремонте помещений. Организуются и финансируются посещения театров, бассейнов, поездки в археологические экспедиции и летние и спортивные лагеря. Оплачивается обучение в учреждениях дополнительного образования, подготовительные курсы для желающих поступить в вузы.

Фонд реализует ряд долгосрочных проектов, направленных на поддержку особо одаренных детей и развитие творческих способностей детей-сирот и детей из малообеспеченных семей. Для них организуются конкурсы и творческие встречи с профессиональными художниками, фотографами, проводятся мастер-классы. Одаренным детям выплачиваются стипендии, оплачивается обучение.

Адресную помощь получают дети из группы «социального риска» не только г.Новосибирска, но и Новосибирской области. Фонд решает отдельные проблемы особенно нуждающихся учащихся сельских школ и воспитанников детских домов.

▶ Участие в организации молодежных Рождественских праздников Новосибирской Епархии русской Православной Церкви для воспитанников епархиальных гимназий, воскресных школ, приходов, детских домов

▶ Участие в организации культурно-массовых мероприятий в честь Дня защиты детей, Дня Семьи, Дня знаний, Дня города, Дня Победы

▶ Организация благотворительных акций: «Мягкая игрушка» в пользу воспитанников коррекционной школы-детского сада № 60, «Дети не бывают чужими» в пользу воспитанников детских домов, «Письмо Деду Морозу» для детей г. Новосибирска и др.

▶ Помощь социальным и детским дошкольным образовательным учреждениям, детским домам

**ОСНОВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ
В РАМКАХ ПОДДЕРЖКИ
БАНКОМ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ
(2005 – 2007 гг.)**

▶ Финансирование участия новосибирской команды Клуба интеллектуалов Детского дома творчества «Центральный» в VI Чемпионате России по игре «Что? Где? Когда?» среди школьников

▶ Поддержка программы «Одаренные дети», реализуемой администрацией Калининского района г. Новосибирска, оказание спонсорской помощи Школе юных дарований

▶ Финансовая поддержка социально значимых проектов «Я хочу работать» и «Компьютер – это мой шанс» общественной организации детей-инвалидов и инвалидов с детства Дзержинского района г. Новосибирска

▶ Проведение серии встреч Генерального директора Банка со студентами ведущих вузов и колледжей г. Новосибирска и г. Бердска

Активно поддерживая и творчески развивая общую стратегию благотворительности в рамках данных направлений, Банк исходит из того, что социальные инвестиции, вложенные в общество сегодня, позволяют с уверенностью и оптимизмом смотреть в будущее. А будущее России связано с детьми и молодежью.



От лица администрации и сотрудников МУК «Централизованная библиотечная система им. А. Макаренко» Кировского района, и, конечно, наших читателей выражаю Банку искренние слова благодарности и за совместное проведение конкурса «Муниципленок ищет новых друзей». Работать с вами легко и удобно! У нас общая цель: нравственное воспитание, повышение образовательного уровня подрастающего поколения. Вы занимаетесь благородным, нужным и важным делом – поддерживаете юные таланты!

Книга «Приключения Муниципленка» написана добрым и понятным детям языком. И, что самое главное, она приятно расположена и не залеживается на полках.

Надежда УКРАИНЧИК,
директор Муниципального учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система им. А. Макаренко»

6.4. ПОДДЕРЖКА СПОРТА

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

- ▶ спортивным командам различного уровня – от дворовых до национальных сборных,
- ▶ общественным спортивным организациям и спортивным школам,
- ▶ общественным организациям, поддерживающим детский спорт.

▶ Поддержка баскетбольной команды «Сибирьтелеком-Локомотив» – одной из ведущих спортивных команд г. Новосибирска, выступавшей в Суперлиге «А» первенства XII Чемпионата России по баскетболу среди мужских команд

▶ Поддержка хоккейного клуба российской Суперлиги «Сибирь» (г. Новосибирск)

▶ Поддержка Новосибирского футбольного клуба «Сибирь» («Чкаловец»), выступающего в Первой лиге Чемпионата России по футболу

▶ Поддержка соревнований по сноубордингу «Rest In Peace», в которых принимали участие профессиональные спортсмены и любители в возрасте от 15 до 30 лет

**ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ
ПОДДЕРЖКИ БАНКОМ
СПОРТА И ЗДОРОВОГО
ОБРАЗА ЖИЗНИ
(2005 – 2007 гг.)**

▶ Участие в проведении Фестиваля «Лучшая милицейская спортивная семья», организуемого одним из клиентов Банка – УВД г. Новосибирска для сотрудников правоохранительных органов

▶ Поддержка детской команды Футбольно-хоккейного клуба «Заря»

▶ Поддержка Федерации бильярдного спорта в рамках проведения Чемпионата России «Пирамида»

▶ Традиционное партнерство и участие в Сибирском Фестивале Бега памяти А. Раевича

▶ Поддержка благотворительного детского Фитнес-марафона в рамках акции в поддержку здорового образа жизни международной Фитнес-Конвенции. Участниками марафона стали около 200 воспитанников детских домов, Сибирского кадетского корпуса, учеников лицеев и школ

7. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О БАНКЕ



7.1. ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА

▶ Полное наименование Банка	Открытое акционерное общество Новосибирский Муниципальный банк
▶ Дата основания	12 апреля 1994 г.
▶ Акционеры	Департамент земельных и имущественных отношений мэрии г. Новосибирска, МУП «Горводоканал», ОАО «Бердский электромеханический завод», Холдинговая компания «НЭВЗ-СОЮЗ», ОАО «Сибмост» и другие промышленные предприятия, строительные организации и коммерческие структуры г. Новосибирска
▶ Регистрационный номер	2786 от 27.01.2003 г.
▶ Лицензии	Лицензия на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (без права привлечения во вклады денежных средств физических лиц) №2786 от 27.01.2003 г. Лицензия на привлечение во вклады денежных средств физических лиц в рублях и иностранной валюте №2786 от 27.01.2003 г. Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности №054-03248-100000 от 29.11.2000 г. Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление дилерской деятельности №054-03337-010000 от 29.11.2000 г. Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами №054-03408-001000 от 29.11.2000 г. Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление депозитарной деятельности №054-03157-000100 от 04.12.2000 г.
▶ Участие в Системе страхования вкладов	Номер по реестру 339, дата внесения в реестр – 16.12.2004 г.
▶ Аудитор	Общество с ограниченной ответственностью аудиторская фирма «Алтай-Аудит-Консалтинг». Лицензия №Е004766, приказ МФ РФ от 01.08.2003 г. №238, срок действия 5 лет.
▶ Участие Банка в профессиональных ассоциациях, объединениях, союзах, платежных системах	Член Ассоциации региональных банков «Россия» Член Союза городских банков Сибири и Дальнего Востока Член Межрегиональной Ассоциации руководителей предприятий (МАРП) Член Новосибирской Городской торгово-промышленной палаты (НГТПП) Участник Российской платежной системы «Золотая Корона» Участник Международной платежной системы «MasterCard International» Участник Сибирской межбанковской валютной биржи (СМВБ) Член Банковского клуба Новосибирской области Партнер Национального бюро кредитных историй
▶ Рейтинг независимого национального рейтингового агентства «RusRating»	В августе 2006 г. Банку присвоен рейтинг «В–, Прогноз стабильный», который был подтвержден на ежемесячной основе в 2006 – 2007 гг.

▶ Члены Совета директоров	Добрынин Петр Яковлевич – Председатель Совета директоров. Последняя дата избрания 26.04.2007 г. Воронов Виктор Александрович – заместитель Председателя Совета директоров. Последняя дата назначения 26.04.2007 г. Медведко Виктор Степанович – член Совета директоров с 15.08.2000 г. Петров Андрей Владимирович – член Совета директоров с 18.04.2003 г. Осин Виктор Константинович – член Совета директоров с 22.05.2002 г. Андреев Дмитрий Валериевич – член Совета директоров с 15.08.2000 г. Женов Владимир Гаврилович – член Совета директоров с 12.04.1994 г.
▶ Члены Правления	Женов Владимир Гаврилович, Генеральный директор – Председатель Правления Макадзьоба Дмитрий Анатольевич, заместитель Генерального директора Ковязина Татьяна Анатольевна, Главный бухгалтер Литвинова Елена Витальевна, начальник Финансового управления

7.2. МАСШТАБ БИЗНЕСА, ПОЛОЖЕНИЕ НА РЫНКЕ

(по состоянию на 01.01.2008 г.)

▶ Валюта баланса, млн руб.	4 419
▶ Собственные средства (капитал), млн руб.	400
▶ Балансовая прибыль (по методу начислений), млн руб.	82
▶ Количество клиентов, в том числе:	175 тыс.
▶ корпоративных	8,5 тыс.
▶ розничных	166,5 тыс.
▶ Количество сотрудников	539
▶ Инфраструктурная сеть	Головной офис, 16 дополнительных офисов, 7 операционных касс вне кассового узла, 53 банкомата, 3 устройства самообслуживания с функцией приема наличных денежных средств (cash-in), 107 платежных терминалов
▶ Доля рынка (по активам) в банковской системе Новосибирской области (России)	1,2% (0,02%)
▶ Рейтинги (по состоянию на 01.01.2008 г.):	
– «ТОР-1000 крупнейших банков России» (Росбизнесконсалтинг), место	По чистым активам – 285, по ликвидным активам – 239, по кредитам юридическим лицам – 215, по потребительским кредитам – 199, по депозитам юридических лиц – 279, по вкладам физических лиц – 201
– рейтинг банков Новосибирской области (Континент-Сибирь), место	По чистым активам – 13, по кредитному портфелю – 17, по кредитам юридическим лицам – 14, по средствам физических лиц – 4, по средствам юридических лиц – 7
– рейтинг операторов платежной системы «Золотая Корона», место	По количеству карт – 10, по обороту – 5, по объему эмиссии – 9
– рейтинг операторов Faktura.ru, место	третье место

7.3. ОБЩЕСТВЕННОЕ ПРИЗНАНИЕ

7.3.1. Общественное признание Новосибирского Муниципального банка

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

7.3.2. Общественное признание деятельности Генерального директора Банка

▶ В 2007 г. Указом Президента России удостоен звания **«Заслуженный экономист Российской Федерации»**

▶ В 2006 г. признан победителем конкурса **«Лучший банкир России» -2005**

▶ В 2006 г. награжден **Знаком отличия Торгово-промышленной палаты России** за содействие развитию экономики России и активное участие в деятельности Новосибирской Городской торгово-промышленной палаты

▶ В 2006 г. в рамках национальной Премии в области банковского бизнеса «Банковское Дело» награжден Дипломом **«Лучший топ-менеджер в банковской сфере»**

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПРИЗНАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА БАНКА В.Г. ЖЕНОВА (2005-2007 гг.)

▶ В 2006 г. награжден Почетной грамотой Ассоциации Сибирских и Дальневосточных городов **«За большой личный вклад в становление и развитие Ассоциации»**

▶ В 2005 г. вошел в число победителей конкурса **«Люди дела»**, проводимого одной из крупнейших консалтинговых компаний России – Издательским домом «Люди Дела»

▶ В 2005 г. стал лауреатом первой в истории новосибирского бизнес-сообщества Премии **«Сибирский Меркурий»** в номинации **«Бизнес-Мен года»**

▶ В 2006 г. избран в состав **Совета Ассоциации региональных банков «Россия»**. Избрание состоялось на XX Годовом общем собрании Ассоциации и стало признанием заслуг в содействии развитию банковской системы России

▶ В 2007 г. избран членом **Общественной палаты Новосибирской области**, в составе которой стал единственным представителем регионального банковского сообщества

▶ В 2007 г. награжден Почетным дипломом мэрии г. Новосибирска **«Попечитель года»**

7.4. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

7.4.1. Корпоративный бизнес

Корпоративное направление бизнеса является крупнейшим для Банка по объему активно-пассивных операций и прибыли. Стратегическим приоритетом Банка в данном сегменте является построение долгосрочных партнерских взаимоотношений с клиентами, создание благоприятных условий для развития их бизнеса.

Корпоративными клиентами Банка являются государственные, муниципальные и коммерческие предприятия и организации различных масштабов бизнеса и различной отраслевой специализации (строительство, обрабатывающая промышленность, энергетический комплекс, производство пищевых продуктов, транспорт и связь, здравоохранение, оптовая и розничная торговля и др.).

Целенаправленное развитие корпоративного бизнеса позволило Банку за три года (2005 – 2007 гг.) увеличить объем средств, привлеченных от юридических лиц, в 4 раза до уровня в 1,7 млрд руб. на 01.01.2008 г. (среднегодовой прирост – 430 млн руб.), а корпоративный кредитный портфель – в 2 раза до уровня 2,3 млрд руб. (среднегодовой прирост – 415 млн руб.).

Корпоративным клиентам Банк предлагает широкий **комплекс современных высокотехнологичных услуг**.

▶ Расчетно-кассовое обслуживание, в том числе оперативные платежи с использованием корреспондентской сети Банка, консалтинг

▶ Дистанционное управление счетом по системам удаленного доступа («Клиент-Банк», «Интернет-Банк», «Мобильный информатор»)

▶ Кредитование (среднесрочные кредиты, овердрафт, различные виды кредитных линий, банковские гарантии)

▶ Размещение денежных средств на депозитах

СПЕКТР УСЛУГ БАНКА ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

▶ Операции с корпоративными банковскими картами

▶ Услуги на рынке ценных бумаг (операции с векселями, депозитные сертификаты и облигации, паи инвестиционных фондов)

▶ Конверсионные операции с иностранной валютой, валютный контроль

▶ Инкассация денежных средств

7.4.2. Розничный бизнес

Банк оценивает розничный бизнес как стратегически важное направление своей деятельности и последовательно увеличивает его масштабы, стремясь учитывать интересы клиентов различных социальных групп.

Активная реализация стратегии развития **розничного бизнеса** позволила Банку за три года (2005 – 2007 гг.) увеличить объем средств, привлеченных от частных лиц, в 3,4 раза – до уровня 2,1 млрд руб. на 01.01.2008 г. (среднегодовой прирост – 500 млн руб.), а розничный кредитный портфель в 12 раз – до уровня 785 млн руб. (среднегодовой прирост – 240 млн руб.).



7.4.3. Бизнес на финансовых рынках

Развитие межбанковского сотрудничества. Банк является активным участником межбанковского рынка. Развитая, отлаженная система межбанковских отношений позволяет Банку быстро и качественно осуществлять международные, внутрироссийские и внутригородские расчеты по поручениям клиентов, эффективно управлять платежной позицией и привлекать ресурсы для клиентов. Банк рассматривает операции на межбанковском рынке, с одной стороны, как надежное вложение временно свободных средств, а, с другой стороны, как инструмент регулирования ликвидности.

Операции на рынке ценных бумаг. Банк является профессиональным оператором рынка ценных бумаг. Многолетний опыт работы на фондовом рынке, постоянный поиск и внедрение новых доходных инструментов, использование эффективных стратегий управления средствами позволяют Банку удовлетворять запросы клиентов, производить вложения в доходные и надежные активы, а также эффективно управлять своей ликвидностью. Традиционно портфель ценных бумаг Банк формирует с преобладанием высоконадежных инструментов, среди которых основная доля приходится на государственные облигации и корпоративные облигации первоклассных эмитентов.

Операции на валютном рынке. Банк развивает комплексное обслуживание своих клиентов по внешнеторговым операциям, исполняет функции агента валютного контроля, в том числе обеспечивает корпоративным клиентам качественное и оперативное сопровождение внешнеторговых контрактов, применение комбинированных форм расчетов с учетом требований валютного законодательства, бесплатное консультирование по всем вопросам валютного регулирования.



Новосибирский Муниципальный банк – одна из тех кредитных организаций, которые в понятие «социальная ответственность» вкладывают гораздо больше, чем реализация отдельных благотворительных акций или спонсорство каких-либо мероприятий. Этот банк растет и развивается вместе с городом на протяжении вот уже 14-ти лет, развивая свою деятельность без отрыва от уровня стабильности и благосостояния Новосибирска и его жителей. Банк участвует в реализации важных программ в сфере городского хозяйства, социальной сфере, на постоянной основе оказывает спонсорскую, благотворительную помощь наименее защищенным слоям населения.

Позиционирование социальной ответственности и как одного из главных принципов деятельности и его успешная реализация в течение многих лет говорят о зрелости банка, его способности нести ответственность перед сотрудниками, клиентами, партнерами, обществом в целом. В условиях рыночной экономики умение развиваться в свой бизнес, не забывая об интересах общества, важно вдвойне. И лучшим подтверждением того, что эта деятельность находится отклик у новосибирцев, является высокая репутация банка, который оправдывает свой девиз: «Банк для города и горожан».

Виктор ВОРОНОВ,
первый заместитель мэра г. Новосибирска

8. АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Уважаемые дамы и господа!

Вы познакомились с корпоративным социальным Отчетом ОАО Новосибирский Муниципальный банк. Нам важно Ваше мнение о содержании и форме представления данных в Отчете. Мы будем благодарны, если Вы ответите на несколько вопросов. В последующих Отчетах мы постараемся максимально учесть Ваши мнения и предложения.

1. Оцените по пятибалльной системе Ваше общее впечатление от знакомства с Социальным отчетом:

Негативное 1 2 3 4 5 Позитивное

2. Оцените по пятибалльной системе параметры Социального отчета:

Полнота представленной информации 1 2 3 4 5

Существенность 1 2 3 4 5

Доступность (ясность) изложения 1 2 3 4 5

Дизайн Отчета 1 2 3 4 5

3. Хотели бы Вы познакомиться со следующим корпоративным Социальным отчетом?

Да Нет

4. Создал ли Социальный отчет у Вас понимание деятельности Банка в области устойчивого развития и Социальной политики?

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

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

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

▶▶▶▶



Социальный отчет 2005-2007

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

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

8. Какую информацию Вы хотели бы видеть в следующих Социальных отчетах Банка?

9. К какой группе заинтересованных лиц Вы принадлежите?

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

Вы можете отправить заполненную Анкету:

- ▶ по факсу: (383) 217-23-23,
- ▶ по почтовому адресу: 630091, Россия, г. Новосибирск, ул. Державина, 14
- ▶ по электронной почте: soc_otch@nmb.ru с пометкой «Социальный отчет 2005-2007».

Благодарим Вас!
ОАО Новосибирский Муниципальный банк