



АльянсБанк

«COMMUNICATION ON PROGRESS»

Отчет за 2011 год о соблюдении принципов Глобального Договора ООН

Заявление руководства

В 2011 году Альянс Банк, как и в предыдущие годы, работал в рамках принципов Глобального Договора ООН, в которых проблемы охраны окружающей среды, соблюдения прав человека, отношений с обществом, вопросы трудовых отношений и корпоративной этики выступают как самые насущные и важные в современном мире.

2011 год стал знаменательным для Альянс Банка. Банк успешно преодолел кризисные явления 2008-2010 годов и весь 2011 год отработал как стабильный и при этом динамично растущий финансовый институт.

Благодаря усилиям всего коллектива, достигнут главный результат – Банк активно финансирует реальный сектор экономики, разработав широкую линейку востребованных продуктов.

Альянс банк, как и ранее, в полном объеме исполнял положения Глобального договора. Вопросы трудовых отношений и корпоративной этики, оказание спонсорской и благотворительной помощи всегда числятся в повестке дня. HR Департамент Банка на регулярной основе проводит для сотрудников курсы повышения квалификации, для поддержания командного духа организует спортивные состязания.

В 2011 году социальная ответственность Банка значительно активизировалась. В мае Банк принял участие в благотворительном забеге «Miles for Smiles», организованном Фондом «Дара». Средства, полученные от забега, были перечислены в детские фонды.

По устоявшимся традициям День Победы был отмечен Голодным банком на высоком уровне. На расчетные счета Совета ветеранов Медеуского района Алматы, а также на счет Совета ветеранов участников штурма и взятия Берлина перечислены средства.

Около тысячи ветеранов-вкладчиков Альянс Банка в региональных филиалах по всему Казахстану получили ко Дню Победы на свои расчетные счета денежные средства, были вручены цветы и поздравительные открытки.

Кроме того, Альянс Банк профинансировал поездку г-жи Жаукеновой в г. Санкт-Петербург для участия в церемонии торжественного перезахоронения останков ее отца - воина ВОВ, долгое время числившегося без вести пропавшим.

Альянс Банк поддержал акцию Министерства образования Республики Казахстан «Дорога в школу». Школьные принадлежности, ранцы и новую форму получили 60 воспитанников специальной коррекционной школы-интерната №2 для детей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

Новые школьные портфели получили и 18 детей, чьи родители являются членами «Союза многодетных семей Алмалинского района г. Алматы».

Подобную поддержку получили школьники из малообеспеченных семей и дети-инвалиды из различных регионов страны.

В 2011 году страна праздновала 20-летие независимости Республики. Наш банк тоже не остался в стороне, оказав к памятной дате благотворительную помощь целому ряду детских организаций по всему Казахстану.

Головной офис выделил финансовую помощь на приобретение зимней обуви для детей из малообеспеченных многодетных семей Союзу многодетных семей Алмалинского района. Такую же помощь получили различные организации, которые нуждались в острой финансовой поддержке.

Альянс не забывает и про социальную ответственность перед обществом в ходе своей профильной деятельности по кредитованию экономики и населения. Банком проведены несколько акций по реструктуризации задолженности клиентов с целью смягчения долговой нагрузки, пролонгации сроков займов, снижения процентных ставок по кредитам, списания начисленных пени и штрафов. По итогам одной из них - «Погаси долг без пени и процентов» - для клиентов банка в сегменте МСБ, воспользовались 229 клиентов, предприятия, которые обеспечивают работой более двух тысяч наших сограждан. При этом, в зависимости от ситуации и выбранной клиентом опции реструктуризации, банк полностью или частично списывал начисленные штрафы, пени, проценты. Также из сегмента розницы 6 753 клиента реструктурировали свои задолженности.

Банк активный участник реализации государственных программ, в том числе ФРП «Даму» - по второму и третьему траншам, «Даму регионы 2», «Даму - Өндіріс», а также программы «Дорожная карта бизнеса – 2020». Так, 10% всех выдаваемых банком кредитов предприятиям МСБ – это кредиты по государственным программам.

В 2011 году благодаря спонсорской помощи Банка вышла в свет сборник изречений и афоризмов известного поэта, писателя и общественного деятеля О.Сулейменова. Выход книги был приурочен к празднованию 20-летия независимости и послужил своеобразным подарком к этой юбилейной дате.

Очень отраднo, что 2 года подряд Альянс Банк становится номинантом общественной национальной премии "Алтын Жүрек" в номинации "За заботу о ветеранах".

Подводя итог, можем с уверенностью сказать, что Альянс Банк следует всем основополагающим принципам Глобального договора ООН.

8 февраля 2012 года

Максат Кабашев Председатель Правления

Контакты: Пресс-служба АО «Альянс Банк»

E-mail: pr@alb.kz **Телефон:** Тел. +7 (727) 258 40 40

	<p align="center">Принцип Глобального Договора</p>	<p align="center">Предпринятые шаги, достигнутый результат и/или планы на ближайший год</p>
<p>1</p>	<p>Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека;</p>	<p>В АО «Альянс Банк» (далее - Банк) в полной мере соблюдаются права человека, провозглашенные на международном уровне и закрепленные Конституцией Республики Казахстан.</p> <p>Права работников Свое право на труд каждый работник реализует через получение рабочих мест в структуре Банка. В трудовом договоре, который подписывает работник при устройстве на работу, оговариваются все права и обязанности сторон, условия работы, отдыха, оплаты труда и другое.</p> <p>Банк обеспечивает охрану здоровья своих работников, заключая Договор обязательного страхования работника от несчастных случаев при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей.</p> <p>Ведется отдельный учет работниц, находящихся в декретном отпуске, в отпуске по уходу за ребенком, одиноких матерей, женщин имеющих детей до 14 лет, кроме того, осуществляется мониторинг персонала, относящегося к категории социально незащищенных граждан с целью недопущения нарушения их прав.</p> <p>Права клиентов В 2008 году Банк получил международный сертификат, подтверждающий соответствие системы менеджмента качества «Альянс Банка» требованиям стандарта ISO 9001:2000.</p> <p>В ноябре 2011 года Банк успешно прошел ресертификационный аудит на подтверждение Системы Менеджмента Качества (СМК) Банка требованиям международного стандарта ISO 9001:2008. Сертификационным органом АВ Certification (Франция) были отмечены значительные позитивные улучшения СМК Банка. По результатам ресертификационного аудита, Банк получил сертификат, действующий с 1 января 2012 г. по 1 января 2015 г. Внедрение в Банке системы менеджмента качества ISO серии 9001 предусматривает постоянное самосовершенствование, что дает Клиентам уверенность в заявленном уровне качества услуг Банка.</p> <p>Банк уделяет большее внимание качеству обслуживания Клиентов. Для этой цели в банке создано Управление качества обслуживания розничных клиентов, одним из важных направлений, в работе которого является обеспечение обратной связи с Клиентами. Для</p>

		<p>удобства Клиентов во всех операционных залах и на сайте Банка размещена контактная информация для подачи обращения. За прошедший 2011 год все обращения Клиентов были оперативно рассмотрены и решены. В Банке приняты Корпоративные Стандарты обслуживания Клиентов, в которых регламентированы обязательные требования к сервису в соответствие с мировыми стандартами. Соблюдение заявленных Стандартов обслуживания производят представители Управление качества обслуживания розничных клиентов в каждом регионе в реальном времени.</p> <p>Внешнее независимое агентство «4Service» провело исследования «Mystery Shopping» по заказу Банка. Данное исследование было проведено для определения уровня качества обслуживания в АО «Альянс Банк» и в целях дальнейшего совершенствования работы Банка по удовлетворению ожиданий Клиентов</p> <p>Для контроля обслуживания клиентов в службе мониторинга банковских процессов существует специальный электронный адрес advokat@alb.kz, куда любой клиент может присылать свои предложения, претензии и вопросы.</p> <p>Кроме того, на популярном казахстанском форуме «Центр тяжести» существует раздел «Альянс Банк», зайдя на который любой желающий может задать интересующий вопрос, а специалист службы «Адвокат клиента» оперативно ответит на него.</p> <p>Банк не забывает и про социальную ответственность перед обществом в ходе своей профильной деятельности по кредитованию экономики и населения. Банком проведены несколько акции по реструктуризации задолженности клиентов с целью смягчения долговой нагрузки, пролонгации сроков займов, снижения ставок вознаграждения по кредитам, списания начисленной неустойки (пени, штрафов). По итогам одной из них - «Погаси долг без пени и процентов» - для клиентов банка в сегменте малого и среднего бизнеса, воспользовались 229 клиентов, которые обеспечивают работой более двух тысяч наших сограждан. При этом, в зависимости от ситуации и выбранной клиентом опции реструктуризации, банк полностью или частично списывал начисленные неустойки (штрафы, пени), проценты.</p>
2	<p>Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека.</p>	<p>На работу в Банк может устроиться любой желающий, который соответствует конкретным квалификационным требованиям, предъявляемым к претендентам на занятие какой-либо вакантной позиции. В Банке отсутствуют какие-либо внутренние нормативные положения, дискриминирующие работников по расовому, национальному, половому, социальному, религиозному, языковому и иным признакам. В Банке совершенно свободно работают представители различных национальностей и вероисповеданий.</p>

		<p>Для оперативности и удобства работы на внутренних информационных ресурсах (корпоративный портал) размещены телефоны ответственных служб. Каждый работник имеет доступ к этому ресурсу.</p> <p>Кроме того, на внутреннем корпоративном портале «Вестник Альянса» существует форум для работников Банка. Посредством этого ресурса любой работник анонимно или под своей фамилией может обратиться к руководству Банка, обратить внимание подразделений Банка на возникшую проблему, получить ответ на интересующий его вопрос или же разместить полезную информацию.</p> <p>Обо всех изменениях, происходящих в Банке, распоряжениях и приказах работник узнает из разделов «Объявления», «Информбюро» и «Мероприятия» на внутреннем корпоративном портале «Вестник Альянса». Для удобства поиска внутренних нормативных документов, нормативно-правовых актов РК здесь же - на портале расположена соответствующая «ветка». В данном бюллетене на ежедневной основе размещается вся информация о Банке, менеджменте, мероприятиях по филиальной сети Банка, достижения работников. Ведется раздел «Кладезь народной мудрости», в котором каждый работник может высказать свое мнение, обратиться с вопросом или проблемой и получить своевременный ответ. Систематически проводятся профессиональные конкурсы. Так, в 2011 году проводился конкурс на звание "Руководитель года".</p> <p>Каждый работник в день своего рождения получает персонифицированное электронное поздравление.</p> <p>Банк не участвует в каких-либо программах, деятельность которых направлена на нарушение прав человека, и не сотрудничает с организациями, уличёнными в подобных нарушениях.</p>
3	<p>Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров;</p>	<p>С каждым работником Банка заключается трудовой договор, в котором оговорены все права и обязанности сторон, а также условия труда, заработной платы, отдыха и другое. Банк поддерживает высокие стандарты в области соблюдения положений международных конвенций и договоров, Конституции и трудового законодательства Республики Казахстан.</p> <p>В августе-сентябре 2011 года Банк принял участие в общереспубликанской акции «Дорога в школу». Школьные принадлежности, ранцы и новую форму получили 60 воспитанников специальной коррекционной школы-интерната №2 для детей с нарушением опорно-двигательного аппарата.</p> <p>Новые школьные портфели получили и 18 детей, чьи родители являются членами «Союза</p>

		<p>многодетных семей Алмалинского района г. Алматы».</p> <p>Подобную поддержку также получили школьники из малообеспеченных семей и дети-инвалиды из различных регионов страны.</p> <p>По устоявшимся традициям День Победы был отмечен Главным банком на высоком уровне. На расчетные счета Совета ветеранов Медеуского района Алматы, а также на счет Совета ветеранов участников штурма и взятия Берлина перечислены денежные средства.</p> <p>Около тысячи ветеранов-вкладчиков Альянс Банка в региональных филиалах по всему Казахстану получили ко Дню Победы на свои расчетные счета денежные средства, были вручены цветы и поздравительные открытки.</p> <p>Кроме того, Альянс Банк профинансировал поездку г-жи Жаукеновой в г. Санкт-Петербург для участия в церемонии торжественного перезахоронения останков ее отца - воина ВОВ, долгое время числившегося без вести пропавшим.</p> <p>На день независимости – по случаю празднования 20-летия Республики Казахстан Главной офис выделил финансовую помощь на приобретение зимней обуви для детей из малообеспеченных многодетных семей Союзу многодетных семей Алмалинского района. Такую же помощь получили различные организации в регионах, которые нуждались в острой финансовой поддержке.</p> <p>В декабре 2011 г. благодаря спонсорской помощи Банка вышел в свет сборник изречений и афоризмов известного поэта, писателя и общественного деятеля О.Сулейменова. Выход книги был приурочен к празднованию 20-летия независимости Республики Казахстан.</p> <p>Также Банк оказал спонсорскую помощь Театру «Сезам». Новогодние представления Театра на безвозмездной основе посетили 700 детей работников Банка вместе с родителями.</p> <p>На Новый год для детей работников Банка были вручены новогодние подарки.</p> <p>В филиалах Банка также велась активная работа по подготовке празднования Дня Победы. Напечатаны поздравительные открытки, закуплены продуктовые пакеты, на депозиты ветеранов-вкладчиков Альянс Банка перечислены денежные средства.</p>
--	--	--

4	<p>Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда;</p>	<p>В Банке не существует никаких видов принудительного и подневольного труда. Все сотрудники работают на основании трудовых договоров и в соответствии с должностными инструкциями. В области трудовых отношений Банк руководствуется нормами Конституции и трудового законодательства Республики Казахстан.</p> <p>Для повышения мотивации работников и стимулирования их к выполнению своих обязанностей на более высоком профессиональном уровне на корпоративном портале Альянс Банка действует ресурс «Достижения работников», где размещаются благодарственные письма клиентов, фиксируются успешные и значимые для Банка результаты работы работников.</p> <p>Любой работник может поучаствовать в творческих конкурсах и спортивных состязаниях, проводимых Банком. В 2011 году среди работников была проведена игра «КВН».</p>
5	<p>Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда;</p>	<p>В Альянс Банке установлен минимальный возрастной предел для приема на работу - 18 лет. Банк не вступает в коммерческие и партнерские отношения с организациями, нарушающими Конституцию и трудовое законодательство Республики Казахстан в области использования труда детей и подростков.</p> <p>Приоритетными направлениями социальной политики Банка являются образование, защита детства, поддержка талантливой молодежи. В Банке ежегодно проходят стажировку и практику десятки студентов и выпускников ВУЗов, получая, таким образом, навыки практической работы. По завершении стажировки либо практики некоторые наиболее отличившиеся выпускники получают приглашение на постоянную работу и остаются на работу в Банке.</p> <p>В 2011 году ко дню защиты детей проводилась выставка детского рисунка.</p>
6	<p>Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.</p>	<p>В Банке отсутствуют любые виды дискриминации. Согласно внутренним нормативным документам Банка, всем кандидатам на занятие вакантных позиций в Банке предоставляются равные возможности при отборе. Данный принцип одинаково распространяется как на внешних соискателей, так и на работников Банка. При приеме на работу в Банк с каждым кандидатом обязательно проводится собеседование, также работник проходит инструктаж по технике безопасности и охране труда и инструктаж по информационной безопасности, инструктаж по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем и финансированию терроризма.</p> <p>Каждый работник Банка имеет право на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регулярную оплату труда без просрочек по времени;

		<ul style="list-style-type: none"> - удобный способ получения заработной платы – с помощью персональной платежной карты, благодаря обширной сети банкоматов и POS-терминалов, как Альянс Банка, так и других банков; - ежегодный трудовой отпуск, дополнительный отпуск, предусмотренный трудовым законодательством Республики Казахстан; - переподготовку, повышение квалификации и обучение за счет средств Банка. - на оплачиваемый декретный отпуск и отпуск по уходу за ребенком с сохранением рабочего места и непрерывным трудовым стажем на всем протяжении отпуска в полном соответствии с требованиями трудового законодательства Республики Казахстан; <p>Каждый работник Банка имеет право на пользование социальным пакетом, который включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дополнительный оплачиваемый отпуск (в случае бракосочетания работника, смерти близкого родственника); - получение материальной помощи для оздоровления; - материальная помощь родственникам в случае смерти работника.
7	<p>Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности;</p>	<p>Альянс Банк, невзирая на кризисное время, продолжает неукоснительно следовать требованиям бережного отношения к окружающей среде и создавать условия труда, отвечающие международным экологическим стандартам.</p> <p>Банк на 100% перешел на использование энергосберегающих ламп для экономии расходов электроэнергии, а, следовательно, и уменьшения парникового эффекта. Полностью произведен монтаж фотоэлементов и датчиков движений в коридорах офисов на всех этажах. Используются современные системы кондиционирования и отопления с функцией климат-контроля.</p> <p>Отслужившие свой срок люминисцентные лампы собираются и отправляются на переработку в специализированные организации по утилизации.</p> <p>В течение дня осуществляется обход зданий для выявления и устранения протеканий воды, фреона.</p> <p>На постоянной основе ведется контроль за техническим состоянием систем распределения электроэнергии, по мере необходимости производится замена фильтров в оборудовании и чистка систем воздухообмена и кондиционирования.</p> <p>Ежеквартально осуществляются расчеты выброса загрязняющих веществ генераторами, расположенными на территории офисов. Ежегодно Банк проходит экологическую экспертизу.</p>

8	Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды;	Ежедневно в Банке производится влажная уборка помещений, прилежащей к офисам территории и вывоз бытовых отходов. Сезонно ведется побелка деревьев, очистка арыков. Своевременно проводится ремонт автотранспорта и дизель-генераторных установок для предотвращения загрязнения воздуха.
9	Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий.	АО «Альянс Банк» не является производственной организацией и напрямую не занимается инициированием проектов, основанных на экологически безопасных технологиях. Однако, специфика деятельности Банка позволяет осуществлять кредитование проектов, направленных на улучшение состояния окружающей среды или производство экологически чистого товара, благотворно влияющего на организм человека.
10	Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.	<p>Департамент собственной безопасности Банка, в рамках законодательства Республики Казахстан, и руководствуясь внутренними правилами, активно ведет борьбу с проявлениями коррупции, взяточничества и вымогательства.</p> <p>В 2011 году Департаментом собственной безопасности осуществлялись следующие мероприятия:</p> <p>Продолжена работа по внедрению системы биометрической аутентификации рабочих станций персонала банка.</p> <p>Проводится работа по выявлению сомнительных операций со стороны персонала Банка, разработаны методические пособия для работников структурных подразделений по выявлению сомнительных операций.</p> <p>Проводится работа по разработке проекта инструкции о порядке архивирования и хранения видеоинформации с места подписания договоров</p> <p>Проводится работа по взаимодействию с подразделениями Банка при подборе кадров на вакантные должности. Внедряется работа по углубленному изучению персонала Банка. С кандидатами проводится работа по разъяснению требований внутренних нормативных документов Банка.</p> <p>Банком приняты меры, направленные на обеспечение надлежащего соблюдения требований законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов, в том числе в части противодействия любым формам проявления коррупции, включая вымогательство и взяточничество.</p> <p>Поддерживаются отношения с Банками-корреспондентами в сфере AML/KYC (противодействие отмыванию доходов, полученных незаконным путём и финансированию терроризма) путем обмена информацией (запросы, ответы), относительно идентификации клиентов и т.п.</p>

		<p>Обеспечен контроль и осуществлены мероприятия в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка, в том числе по выявлению подозрительных операций и проверке иностранных публичных должностных лиц.</p> <p>В рамках действующих внутренних нормативных документов Банка (Политика «Знай своего Клиента», «Кодекс корпоративного поведения работников АО "Альянс Банк" и т.п.) обеспечено исполнение требований касательно недопущения проявления коррупции, вымогательства, взяточничества и иных неправомерных действий со стороны работников Банка.</p> <p>Банк ведет профилактические мероприятия, направленные на выявление коррупции, взяточничества и вымогательства, проводит работу с персоналом в части предотвращения возможных должностных злоупотреблений в форме взяточничества.</p> <p>Создаются нетерпимые условия к проявлению взяточничества, которое характеризуется высокой общественной опасностью и крайне негативными последствиями для Банка в случае обнаружения. Взяточничество может привести к ущемлению прав и законных интересов Клиентов, подрыву доверия к Банку.</p> <p>Наличие этого явления может оказать крайне разрушительное влияние на моральное состояние персонала, сформировать негативный образ банковского работника, породить у населения недоверие к Банку.</p> <p>В отчетном году Банк предпринял ряд превентивных мер:</p> <ul style="list-style-type: none">- на видном месте для обозрения во всех отделениях/ филиалах Банка были размещены плакаты о проводимой реструктуризации, с условиями и полным перечнем контактной информации для обращений Клиентов по фактам недобросовестного обслуживания;- Управление качества обслуживания розничных клиентов в Головном офисе проводит ежедневно личный прием физических лиц и представителей юридических лиц. Прием проводится по адресу (г. Алматы, ул.Фурманова,107); <p>Все указанные превентивные меры направлены как для информирования Клиентов, так и для информирования работников Банка о контроле со стороны Руководства Банка в части предотвращения возможных должностных злоупотреблений в форме взяточничеств.</p>
--	--	--