



Moldova Agroindbank

**ACTIVITATEA ÎN CADRUL
PACTULUI GLOBAL.
REALIZĂRI PRACTICE.**

2007-2008

CHIȘINĂU 2008

CUPRINS:

<i>Declarație de susținere a Pactului Global.....</i>	2
DREPTURILE OMULUI.....	3
Realizări practice.....	3
Pașii următori.....	5
STANDARDELE MUNCII.....	6
Realizări practice.....	6
Pașii următori.....	8
MEDIUL ÎNCONJURĂTOR.....	9
Realizări practice.....	9
Pașii următori.....	9
Realizări practice.....	
COMBATEREA CORUPȚIEI.....	11
Realizări practice.....	11
Pașii următori.....	12

DECLARAȚIE

de susținere a Pactului Global

BC”MOLDOVA-AGROINDBANK”S.A. a aderat la Pactul Global în anul 2006, asumându-și obligația de a respecta și a promova în activitatea sa cele 10 principii în domeniul drepturilor omului, standardelor muncii, mediului înconjurător și combaterii corupției.

Aderînd la Pactul Global am remarcat, că în Moldova lipsește un sistem sau mecanism de informare și promovare a importanței responsabilității social-corporative. Iată de ce, pe parcursul acestor doi ani, împreună cu alți membri ai rețelei Pactului Global din Moldova, am depus eforturi pentru a informa autoritățile, companiile și cetățenii privind intenția și motivele noastre de a activa nu doar în interesul unui grup restrîns de persoane (acționari și salariați), ci în interesul întregii societăți.

Noi credem că compania care alege să acționeze în mod etic, responsabil va avea un succes mai mare și pe termen lung. Pentru că ea va fi cea care va obține respectul și încrederea salariaților, clienților, investitorilor și comunității în care activează. Iar pentru o bancă, încrederea este elementul esențial pentru dezvoltarea ei. În fiecare zi salariații, clienții și comunitățile locale ne acordă această încredere pentru a-i ajuta să prospere și să-și dezvolte afacerile. Acest lucru ne onorează, dar, în același timp ne și obligă.

Iată de ce banca va respecta și va tinde să dezvolte în continuare cele 10 principii ale Pactului Global, promovîndu-le și în rîndul clienților băncii.

Natalia Vrabie,

Președinte al BC”MOLDOVA-AGROINDBANK”S.A.

DREPTURILE OMULUI

Principiul 1 Antreprenorii trebuie să susțină și să respecte în activitatea lor protecția drepturilor universale ale omului; și

Principiul 2 Antreprenorii trebuie să se asigure că nu sunt implicați în încălcarea drepturilor omului.

➤ REALIZĂRI PRACTICE

- elaborarea, aprobarea și implementarea procedurilor și mecanismelor menite să asigure securitatea informației, cum ar fi protecția confidențialității relațiilor băncii cu clienții săi, integritatea și accesibilitatea informației;
- implementarea mecanismelor menite să reducă riscul penetrării neautorizate, inclusiv prin Internet, în sistemul automatizat al băncii;
- aprobarea de către Adunarea generală a acționarilor băncii la 20.04.2007 și completarea la 18.04.2008 a Politicii guvernării corporative, care stabilește principiile de instituire și menținere a relațiilor între organele de conducere ale băncii, precum și între bancă și *stakeholderi* (acționarii, salariații, partenerii, clienții, autoritățile, comunitatea);
- dezvăluirea informației privind activitatea băncii și condițiile de prestare a serviciilor bancare, inclusiv prin plasarea informației respective pe pagina web a băncii;
- stabilirea interdicției la acordarea creditelor pentru producerea și comercializarea armamentului, comercializarea produselor protejate cu drepturile de autor și desfășurarea afacerilor în domeniul jocurilor de noroc;
- elaborarea și implementarea produselor bancare cu condiții mai avantajoase pentru (i) microîntreprinderi, (ii) întreprinderi mici, inclusiv nou-create și tinerii care doresc (iii) să inițieze o afacere sau (iv) să-și facă studiile. Astfel, în anii 2007-2008 banca a acordat: microîntreprinderilor nou-create – 27 credite în sumă de 1,597,649 lei (echivalentul a 121,217 EURO) și 22 credite pentru studii în sumă de 407,052.21 lei (echivalentul a 30,884 EURO);

- acordarea în anii 2007-2008 a peste 4,8 milioane lei (echivalentul a 364,188 EURO) cu titlu de filantropie și sponsorizare pentru realizarea diferitor proiecte în domeniul educației, culturii, sportului, umanitar și susținerii comunităților locale. Banca a susținut un șir de acțiuni și evenimente de importanță majoră pentru promovarea și dezvoltarea țării, cum ar fi susținerea financiară a delegației oficiale a Republicii Moldova la Jocurile Olimpice din Beijing 2008 și a lucrărilor de restabilire și reparație a complexelor monasterice Căpriană și Curchi; participarea anuală, în comun cu alte companii, la acordarea burselor de merit pentru cei mai buni studenți din Moldova și la organizarea concursului de business-planuri pentru tineri;
- susținerea financiară a Școlii de tip internat pentru copii orfani și rămași fără îngrijirea părinților din or. Fălești, aflată sub tutela băncii;
- constituirea în anul 2007 a subunității Call-Centru și, în anul 2008 a Serviciului Clientelă, care oferă persoanelor juridice și fizice o informație amplă și operativă privind serviciile băncii, recepționează și remite după competență obiecțiile clienților referitoare la modul de deservire;
- extinderea afacerilor băncii și oferirea locurilor de muncă noi: la 31.12.2006 în bancă activau 1,519 salariați, iar la 30.09.2008 numărul acestora era de 1,615, sau cu 96 de salariați mai mult;
- oferirea posibilității efectuării practicii de producție în bancă în anii 2007-2008 pentru 260 studenți ai instituțiilor de învățământ superior;
- efectuarea în anul 2008, cu ajutorul unor companii independente, a investigațiilor de genul „omi-mass” și „mystery-shopper”. În rezultatul acestor investigații au fost revizuite condițiile de prestare a unor servicii ale băncii și au fost efectuate instruirii suplimentare a salariaților băncii, pentru a asigura prestarea serviciilor la nivelul așteptărilor clienților;
- revizuirea anuală a condițiilor de prestare a serviciilor bancare și a actelor normative interne, în scopul aducerii lor în concordanță cu evoluția pieței financiare și necesitățile clienților și economiei țării.

➤ PAȘII URMĂTORI

- alocarea în continuare a ajutoarelor financiare cu titlu de filantropie și sponsorizare în domeniul educației, culturii, sportului, umanitar și susținerii comunităților locale, astfel, încât un număr mai mare de persoane să beneficieze de aceste ajutoare;
- încurajarea participării personale a salariaților băncii în realizarea proiectelor sociale;
- continuarea ridicării nivelului de prestare a serviciilor bancare prin creșterea gradului de pregătire profesională a salariaților băncii;
- continuarea revizuirii sistematice a condițiilor de prestare a serviciilor bancare, pentru a răspunde prompt la evoluția pieții financiare și necesitățile clienților;
- alinierea managementului securității informaționale la Standardele Internaționale BS 7799/ISO17799;
- revizuirea condițiilor de dezvăluire a informației privind activitatea băncii, pentru a asigura o maximă transparență și accesibilitate.

continuarea

continuarea

continuarea

continuarea

continuarea

continuarea

continuarea

continuarea

STANDARDELE MUNCII

- Principiul 3** Antreprenorii trebuie să respecte dreptul la asociere în sindicate și să recunoască dreptul la contractul colectiv;
- Principiul 4** Antreprenorii trebuie să susțină eliminarea tuturor formelor de muncă forțată și obligatorie;
- Principiul 5** Antreprenorii trebuie să susțină eliminarea efectivă a muncii copiilor; și
- Principiul 6** Antreprenorii trebuie să susțină eliminarea discriminării la angajarea la serviciu și la ocuparea funcțiilor.

➤ REALIZĂRI PRACTICE

- susținerea activității organizației sindicale a salariaților băncii care, la 01.11.2008, întruneau 462 de membri. Anual, în jurul a 15 salariați ai băncii – membri de sindicat, participă la seminarele organizate de sindicatele de resort (în Moldova și peste hotare), cu achitarea de către bancă a salariului pentru perioada participării la seminar și, la necesitate, a cheltuielilor de transport și/sau de cazare;
- oferirea oportunităților egale pentru angajare și promovare, indiferent de naționalitate, sex, vîrstă, convingeri politice sau religioase ori origine socială. La 30.09.2008, din 1,615 salariați ai băncii 77.9% îl constituiau femeii și 22.1% bărbați, iar vîrsta medie a salariaților băncii era de 36.3 ani. În anul 2008 au fost promovați în funcție 175 de salariați ai băncii, iar 152 de salariați și-au schimbat domeniul de activitate în cadrul băncii;
- instruirea continuă a salariaților băncii: în primele 9 luni ale anului 2008 au fost organizate 215 cursuri de instruire, la care au participat 2,573 persoane, fiecărui salariat revenindu-i în mediu 2.5 zile de instruire. De remarcat, că în anul 2007 media respectivă constituia 2.2 zile de instruire. Totodată, în anii 2007-2008 banca a utilizat pentru instruirea personalului peste 1,5 milioane lei (echivalentul a 113,808 EURO);
- creșterea bunăstării salariaților băncii prin ridicarea nivelului de salarizare: la 30.09.2008 salariul mediu lunar al salariaților băncii constituia 5,015 lei, ceea

ce reprezintă cu 15% mai mult decât la 30.09.2007 sau de 2 ori mai mare decât salariul mediu lunar pe economia Moldovei;

- aplicarea în bancă a Politicii managementului resurselor umane, regulamentului intern, codurilor de conduită și vestimentar, care stabilesc condițiile de selectare a personalului (prin concurs); principalele drepturi și obligații ale băncii și ale salariatului; durata maximă a săptămânii de lucru (40 ore); durata minimă a concediului de odihnă anual (28 zile calendaristice); dreptul unor categorii de salariați la concediu de odihnă suplimentar plătit (în caz de căsătorie a salariatului sau a copiilor acestuia, naștere sau înfiere a copiilor, deces al soțului/soției sau rudelor, zi de naștere a salariatului etc.); cerințele față de conduita și ținuta salariaților. Actele în cauză, precum și modificările lor, se aduc la cunoștința tuturor salariaților băncii contra semnătură;
- asigurarea cu transport, din contul băncii, a salariaților care încep lucrul mai devreme de ora 06.00 inclusiv și/sau termină lucrul mai târziu de orele 22.00 inclusiv;
- neangajarea minorilor. Cel mai tânăr salariat al băncii are vârsta de 25.4 ani;
- introducerea în anul 2007 și efectuarea anuală a investigației privind gradul de satisfacție a subunităților băncii în relațiile reciproce dintre acestea. În rezultatul acestei investigații au fost revizuite funcțiile unor subunități ale băncii, pentru a asigura colaborarea eficientă a acestora în activitatea lor cotidiană, precum și îmbunătățirea condițiilor de muncă;
- asigurarea anuală, din contul băncii, a vieții și sănătății salariaților băncii;
- activitatea în cadrul băncii a specialistului protecția muncii;
- susținerea activităților sportive ale salariaților băncii prin sponsorizarea participării echipei băncii la diverse competiții și închirierea sălilor sportive;
- includerea în contractele de achiziție de bunuri, lucrări și servicii a obligației partenerilor de utilizare doar a muncii lucrătorilor calificați, instruiți în

domeniul securității antiincendiară, protecției muncii și altor reglementări în domeniu.

➤ PAȘII URMĂTORI

- continuarea îmbunătățirii condițiilor de muncă ale salariaților băncii;
- continuarea procesului de instruire și perfecționare profesională a salariaților băncii;
- perfecționarea proceselor tehnologice în scopul reducerii muncii suplimentare;
- introducerea unui sistem de salarizare flexibil, compus din mai multe tipuri de plăți, care să asigure remunerarea salariatului în dependență de rezultatele directe ale activității lui;
- negocierea și încheierea contractului colectiv.

MEDIUL ÎNCONJURĂTOR

Principiul 7 Antreprenorii trebuie să asigure abordarea cu precauție a problemelor ecologice;

Principiul 8 Antreprenorii trebuie să susțină inițiative în vederea promovării creșterii responsabilității ecologice; și

Principiul 9 Antreprenorii trebuie să încurajeze dezvoltarea și difuzarea tehnologiilor prietenoase mediului.

➤ REALIZĂRI PRACTICE

- stabilirea în politica de creditare a băncii a interdicției la acordarea creditelor pentru comercializarea animalelor rare și la finanțarea unor proiecte și tipuri de activități, care au o influență nocivă asupra mediului înconjurător;
- acordarea creditelor în condiții (rata dobânzii și termenul creditului) mai avantajoase pentru procurarea automobilelor noi (care, bineînțeles, sunt dotate cu tehnologii mai prietenoase mediului înconjurător), în comparație cu procurarea automobilelor utilizate;
- dotarea sediilor băncii cu sisteme performante, inclusiv din punct de vedere a protecției mediului, de aprovizionare cu energie termică;
- includerea în contractele de achiziție de bunuri, lucrări și servicii a obligației partenerilor să identifice și să aplice metode de optimizare a procesului tehnologic, care să contribuie la utilizarea eficientă a materialelor;
- implementarea în anul 2008 și încurajarea utilizării de către persoanele fizice a produsului bancar la distanță *Internet-Banking*.

➤ PAȘII URMĂTORI

- perfecționarea actelor normative interne cu referință la protecția mediului înconjurător și utilizarea eficientă a resurselor naturale;
- continuarea implementării și promovării produselor bancare la distanță;
- reducerea circulației în cadrul băncii a documentelor pe suport de hârtie prin încurajarea utilizării mijloacelor electronice de circulație a documentelor;

- susținerea și promovarea responsabilității ecologice în rândul salariaților băncii, partenerilor și societății.

COMBATEREA CORUPȚIEI

Principiul 10 Antreprenorii trebuie să contribuie la combaterea tuturor formelor de corupție, inclusiv a mitei și extorcării.

➤ REALIZĂRI PRACTICE

- crearea unui nou sistem de control intern pentru identificarea și prevenirea cazurilor de implicare a băncii în operațiuni financiare suspecte;
- desemnarea în funcția de administrator al băncii (membrul Consiliului, Comisiei de cenzori sau Executivului băncii, contabilul-șef al băncii, directorul filialei) doar a persoanei care dă dovadă de o reputație bună în cercurile de afaceri, de inexistența antecedentelor penale și a probelor care ar demonstra că a purtat răspundere la locurile anterioare de muncă pentru apariția de probleme financiare și administrative, de inexistența mărturiilor de escrocherii financiare sau de evaziune fiscală;
- încheierea tranzacțiilor cu persoanele afiliate băncii și a tranzacțiilor cu conflict de interese doar după acceptarea prealabilă a acestora de către Consiliul băncii;
- limitarea cazurilor de acceptare de către administratorii băncii și persoanele afiliate lor a donațiilor sau serviciilor fără plată de la bancă, de la persoanele afiliate băncii, precum și de la alte persoane implicate în relațiile cu banca;
- instituirea în Politica guvernării corporative a băncii a obligației băncii de a se abține de la plata sau asistarea la plata cărorva mite sau altor remunerații neîntemeiate și ilegale;
- instituirea sistemului de control intern, care asigură transparența procesului de adoptare a deciziilor privind prestarea serviciilor bancare;
- instituirea în anul 2008 a unor reglementări noi aferente procesului de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor, în scopul asigurării transparenței achiziției și încurajării concurenței. Decizia de efectuare a achiziției se ia de administratorii băncii în mod colectiv.

➤ PAȘII URMĂTORI

- perfecționarea procedurilor interne aferente prestării serviciilor bancare, în vederea înăsprii sistemului de control intern;
- contribuirea la ridicarea gradului de conștientizare de către salariații băncii și societate a pericolului corupției și susținerea proiectelor de combatere a corupției.

