



# АЛЪЯНС

## «COMMUNICATION ON PROGRESS»

### Отчет за 2008 год о соблюдении принципов Глобального Договора ООН

#### Заявление руководства

В 2006 году, присоединившись к Глобальному договору ООН, Альянс Банк выразил свое убеждение в том, что бизнес, опирающийся на принципы, провозглашенные данным договором, содействует большей устойчивости, справедливости и способствует формированию процветающих и преуспевающих обществ.

Сегодня Альянс Банк, являясь одним из крупнейших системообразующих финансовых институтов Казахстана, предоставляет свои услуги широким слоям населения, способствует развитию экономики страны, финансируя частных предпринимателей. Свой бизнес мы сфокусировали на достижении прибыли, выстраивая на постоянной основе долгосрочные отношения с клиентами. Однако, являясь коммерческой организацией, мы стремимся оценивать свои достижения не только с позиций успешности нашего бизнеса, но также и с точки зрения нашей ответственности перед обществом и окружающей средой, в которых мы работаем.

Настоящий отчет адресован нашим акционерам, бизнес-партнерам, сотрудникам, неправительственным организациям, Правительству, а также широким кругам ответственности для демонстрации принимаемых Банком мер по соблюдению основных принципов договора. Основными приоритетами нашей социальной политики являются достойная оплата труда сотрудников Банка, создание безопасных условий труда, профессиональное и личностное развитие сотрудников Банка, поддержка социально-уязвимых слоев населения и защита окружающей среды. Мы убеждены, что устойчивое развитие любой организации возможно лишь при условии соблюдения баланса интересов бизнеса и социальных нужд и целей. Данная концепция лежит в основе стратегии развития Альянс Банка, что позволяет нам вносить определенный вклад в развитие общества. Мы применяли этот подход на протяжении всего 2008 года в рамках реализации программ по улучшению условий и обеспечению безопасности труда, в области защиты прав человека и защиты окружающей среды.

В 2008 году Альянс Банк внедрил интегрированную систему менеджмента качества и управления охраной окружающей среды, отвечающую требованиям международных стандартов ISO 9001:2000. Принятые стандарты помогают нам выстроить эффективный клиенториентированный менеджмент, снизить непроизводственные затраты, обеспечить соблюдение обязательных норм и требований к качеству предоставления

услуг, улучшить взаимодействие с регулирующими и надзорными органами, а также улучшить условия труда и безопасности на рабочем месте.

В области социальной ответственности Альянс Банк является спонсором Некоммерческого Благотворительного фонда Seimar Social Fund, основными задачами которого является реализация социально значимых дел, направленных на улучшение жизни общества и привлечения внимания общественности к важным социально-значимым проблемам

Совместно с фондом в прошлом году Банк принял участие в осуществлении широко-масштабной экологической программы «SOS сайга», которая направлена на восстановление и последующее сохранение промысловой численности популяции сайги на территории Казахстана. Мероприятия по спасению этого уникального животного дали положительные результаты и переломили печальную тенденцию по его уничтожению. Если в 2005 году популяции сайги в Казахстане насчитывали 39 600 особей, то к 2008 году их количество возросло до 61 тысячи.

В области охраны здоровья Альянс Банк являлся основным спонсором проекта по профилактике рака молочной железы «Ранняя диагностика спасает жизнь». Программа заключается в проведении мобильной диагностики - скрининга женщин по выявлению ранней патологии молочной железы с выездом группы специалистов-маммологов на специальной машине, оборудованной портативным УЗИ-сканером, непосредственно на места производства - фабрики, заводы, офисы и в социально-неблагополучные районы.

Также Альянс Банк поддержал и профинансировал ряд проектов в области охраны детства, развития спорта и культуры, поддержки образования и талантливой молодежи и многое другое, о чем вы можете узнать в Социальном Отчете фонда Seimar Social Fund за 2005-2008 годы, который мы приложили к данному отчету. Общая сумма финансирования проектов, направленных Альянс Банком на благотворительные цели в 2008 году, составила 3 миллиона долларов США.

Подводя итог вышесказанному, мы можем сказать, что Альянс Банк достиг определенного прогресса в области социальной ответственности и устойчивости развития. Но вместе с этим мы понимаем, что впереди нас ждет большая работа, которую нам еще предстоит выполнить. Являясь активным участником Глобального договора ООН, Альянс Банк и далее намерен придерживаться принятых обязательств и прилагать усилия по поддержке и продвижению основных принципов договора в своей повседневной деятельности.



---

17 марта 2009 года

**Максат Кабашев, и.о. Председателя Правления**

**Контакты: Служба по связям с общественностью АО Альянс Банк**

**Email:** pr@alb.kz    **Телефон:** Тел. +7 (727) 259 80 76    **Факс:** +7 (727) 259 67 87

Принцип Глобального Дого говора	Система	Предпринятые шаги	Достигнутый результат
<p>1: Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека;</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p> <p>Кодекс корпоративного управления</p> <p>Политика в области качества</p> <p>Положение о приеме и увольнении работников</p> <p>Положение о добровольном медицинском страховании</p> <p>Положение по проекту «Адвокат клиентов»</p>	<p><b>Права сотрудников</b></p> <p>В повседневной деятельности Банк руководствуется Кодексом Корпоративного поведения АО «Альянс Банк», а также принципами, законодательно закрепленными Конституцией Республики Казахстан и Трудовым Кодексом страны.</p> <p>Альянс Банк соблюдает, защищает и поддерживает права человека, обеспечивая право на труд через создание рабочих мест. С каждым сотрудником Банка заключается индивидуальный трудовой договор, в котором оговорены все права и обязанности сторон, а также условия работы, отдыха, оплаты труда и другое.</p> <p>Банк обеспечивает охрану здоровья своих сотрудников в рамках законодательства Республики Казахстан, предоставляя возможность добровольного льготного медицинского страхования. Предусмотрена добровольная ежегодная вакцинация сотрудников Банка против вирусов гриппа.</p> <p>В 2008 году Банк принимал активное участие в реализации общественно-значимых проектов, направленных на охрану здоровья человека.</p> <p>Банк внедрил интегрированную систему менеджмента качества и управления охраной окружающей среды, отвечающую требованиям международных стандартов ISO 9001:2000, ISO 14001:2005. Принятые стандарты способствуют выстраиванию эффективного клиентоориентированного менеджмента, снижению производственных затрат, обеспечению и соблюдению обя-</p>	<p>В 2008 году Банк принял на работу 1987 новых сотрудников.</p> <p>Проект по профилактике рака молочной железы <b>«Ранняя диагностика спасает жизнь»</b>.</p> <p>Ряд проектов, направленных на пропаганду здорового образа жизни и развитию отечественного спорта.</p> <p><i>Более подробную информацию, пожалуйста, смотрите в Социальном отчете Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund по адресу <a href="http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj_otchet.html">http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj_otchet.html</a></i></p> <p>8 октября Альянс Банк получил международный сертификат, удостоверяющий, что система менеджмента качества Банка соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001:2000.</p>

		<p>зательных норм и требований к качеству предоставления услуг, улучшению взаимодействия с регулирующими и надзорными органами, а также улучшению условий труда и безопасности на рабочем месте.</p> <p><b>Права клиентов</b></p> <p>Выступая в интересах своих клиентов в 2008 году Банк, инициировал проект «Адвокаты Клиентов». Адвокаты клиентов – это менеджеры, осуществляющие контроль над качеством обслуживания клиентов и отстаивающие их интересы в случае любых спорных ситуаций, связанных с работниками филиалов и отделений.</p> <p>Основные задачи проекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ содействие в реализации качественного обслуживания клиентов;</li> <li>▪ решение проблем клиентов;</li> <li>▪ представление интересов клиентов при разрешении конфликтных (спорных) ситуаций;</li> <li>▪ своевременное информирование клиентов о рассмотрении и решении проблемы.</li> </ul>	<p>За год работы Адвокатами Клиентов в отделениях Банка зафиксированные проблемы были успешно решены.</p>
<p><b>2:</b> Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека.</p>	<p>Кодекс корпоративного управления</p> <p>Кодекс корпоративного поведения</p>	<p>13 марта 2008 года в Банке начал свою работу проект «Телефон доверия для сотрудников». Это эффективное решение проблем сотрудников, возникающих в процессе выполнения должностных обязанностей, улучшение условий труда, усовершенствование бизнес-процессов.</p> <p>В 2008 году Альянс Банк являлся основным спонсором и инициатором ряда проектов, направленных на поддержку свободы слова и свободы самовыражения.</p>	<p>За период работы проекта «Телефон доверия для сотрудников» зафиксированные проблемы были успешно решены.</p> <p>Проект по поддержке казахоязычной прессы: <b>Первый Республиканский Конкурс среди казахоязычной прессы – «Калам Каржы».</b></p> <p><i>Более подробную информацию, пожалуйста, смотрите в Социальном отчете Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund по адресу <a href="http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj">http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj</a></i></p>

			<p><a href="#">otchet.html</a></p> <p>Альянс Банк поддержал проект <b>«Моя Родина – Казахстан»</b>, который представляет собой комплекс мероприятий по организации и проведению четырех конкурсов по различным жанрам: литература, любительская фотография и любительское видео, объединенных общей идеей казахстанского патриотизма.</p>
<p><b>3:</b> Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров;</p>	<p>Кодекс корпоративного управления</p> <p>Индивидуальный трудовой договор между сотрудниками и банком</p>	<p>С каждым сотрудником Банка заключается индивидуальный трудовой договор, в котором оговорены все права и обязанности сторон, а также условия работы, отдыха, оплаты труда и другое.</p> <p>Альянс Банк всемерно оказывает поддержку общественных объединений, защищающих права социально уязвимых слоев населения. Общественные объединения, которые поддерживает Альянс Банк: ОФ «Организация Ветеранов Великой Отечественной Войны», ОФ «Ветераны войны в Афганистане», ОФ «Ветераны Чернобыля», ОО «Организация Ветеранов РК».</p>	<p>В 2008 году Альянс Банк оказал благотворительную помощь ветеранам ВОВ. В рамках проекта в 2008 году прошли лечение 6 ветеранов и пенсионеров.</p> <p><i>Более подробную информацию, пожалуйста, смотрите в Социальном отчете Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund по адресу <a href="http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyy_otchet.html">http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyy_otchet.html</a></i></p>
<p><b>4:</b> Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда;</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p>	<p>Альянс Банк стал спонсором волонтерской программы, направленной на продвижение добровольческой деятельности в Казахстане, как средства для развития гражданского общества. Данная программа нацелена на реализацию социально-значимых дел, посредством усилий каждого из добровольцев.</p> <p>Данный проект является совместной инициативой Программы Добровольцев ООН и Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund</p>	<p>В рамках волонтерской программы в 2008 году были осуществлены следующие проекты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Образовательная программа «Языки Мира»</li> <li>▪ Программа частных пожертвований «Копилка Добрых Дел: кому, где и как помочь»</li> <li>▪ Специальные игры Интеллектуального шоу «Лидер 21 века»</li> <li>▪ Спорт – сила нации</li> </ul> <p><i>Более подробную информацию об этих и других проектах, пожалуйста, смотрите в</i></p>

			<p><b>Социальном отчете Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund по адресу</b>  <a href="http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj_otchet.html">http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj_otchet.html</a></p>
<p><b>5:</b> Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда;</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p> <p>Кодекс корпоративного управления</p> <p>Индивидуальный трудовой договор между сотрудниками и банком</p> <p>Положение о добровольном медицинском страховании</p>	<p>При заключении трудовых договоров с наемными работниками, Банк устанавливает минимальный возрастной предел – 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>Более того, Банк участвует в проектах направленных на охрану материнства и детства в Республике Казахстан, совместно с Некоммерческим Благотворительным фондом Seimar Social Fund.</p>	<p>В 2008 году Альянс Банк профинансировал следующие проекты, направленные на защиту детства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Содействие в реализации акции «Подари детям Жизнь», направленной на сбор средств для детей, нуждающихся в срочной медицинской помощи за рубежом,</li> <li>▪ Строительство детского дома для детей сирот в Алматинской области.</li> <li>▪ Строительство интерната для детей сирот в Акмолинской области</li> <li>▪ Приобретение школьной формы для воспитанников Баганашильского детского дома в ТОО «Академия моды «Сымбат» на 2008 – 2009 учебный год. В рамках проекта комплекты школьной формы были закуплены для 100 учеников.</li> </ul> <p>Более подробную информацию об этих и других проектах, пожалуйста, смотрите в <b>Социальном отчете Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund по адресу</b>  <a href="http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj_otchet.html">http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyyj_otchet.html</a></p>
<p><b>6:</b> Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p> <p>Кодекс корпоративного управления</p>	<p>В Банке отсутствуют какие-либо внутренние нормативные положения, дискриминирующие сотрудников по расовому, национальному, половому, социальному, религиозному, языковому и иным признакам. В Банке совершенно свободно работают представители различных национальностей и вероисповеданий.</p>	<p>В 2008 году был внедрен новый проект «Лучший сотрудник», в рамках которого производится выбор лучших сотрудников подразделений. Основная цель проекта - стимулирование работников Банка путем их поощрения к качественному выполнению требований трудовой, исполнительской дисциплины и</p>

			<p>эффективной деятельности Банка.</p> <p>В 2008 году была запущена «рейтинговая» система оплаты труда, которая помогает оптимизировать систему оплаты, создать эффективную систему вознаграждения.</p>
<p>7: Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности;</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p> <p>Кодекс корпоративного управления</p>	<p>Банк неукоснительно соблюдает требования бережного отношения к окружающей среде и создает условия труда, отвечающие международным экологическим стандартам.</p> <p>В силу специфики деятельности Банка усилия в этом направлении сосредоточены на снижении уровня энергопотребления. Это стало возможным благодаря:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ регулированию внутренней температуры в зависимости от уличной;</li> <li>▪ применению высокоэффективных энергосберегающих ламп;</li> <li>▪ экономии расхода тепловой энергии за счет использования систем управления объектами недвижимости;</li> <li>▪ вывозу твердых бытовых отходов;</li> <li>▪ утилизации люминесцентных ламп.</li> </ul> <p>Альянс Банк понимает, что высокий уровень экологической безопасности обеспечивает надежную защиту здоровья людей – ценнейшего ресурса компании. В данном аспекте усилия Банка, прежде всего, направлены на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ использование систем кондиционирования для создания оптимального микроклимата рабочей зоны</li> <li>▪ регулярную замену фильтров и чистку систем воздухообмена и кондиционирования</li> </ul> <p>Более того, Банк предпринимает меры по продвижению основных принципов бережливого отношения к природе, участвуя в реализации различных социальных проектов.</p>	<p>В 2008 году Альянс Банк выступил спонсором проекта «Экологические уроки «SOS-сайга», основной целью которого являлось:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ повышение информированности школьников о сайге как биологическом виде и важном элементе экосистемы, особенно в местах ее обитания;</li> <li>▪ привлечь внимание школьников, а через них и родителей, к проблеме исчезновения сайги и важности борьбы с браконьерством;</li> <li>▪ формировать у подрастающего поколения неприятие браконьерства как элемента собственной будущей жизни;</li> </ul> <p><i>Более подробную информацию об этом и других проектах, пожалуйста, смотрите в Социальном отчете Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund по адресу <a href="http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyy_otchet.html">http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyy_otchet.html</a></i></p>

<p><b>8:</b> Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды;</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p> <p>Кодекс корпоративного управления</p>	<p>В виду своей специфики Банк не использует промышленное оборудование для осуществления операционной деятельности, вследствие чего отсутствует прямое воздействие на окружающую среду.</p> <p>Однако Альянс Банк занимает четкую гражданскую позицию касательно защиты экологии и окружающей среды. Банк является одним из спонсоров и активным участником ряда экологических программ, направленных на улучшение и сохранение биологического разнообразия нашей республики.</p> <p>Руководство Республики Казахстан подписало Меморандум CMS, в рамках которого были приняты обязательства содействовать сохранению и восстановлению поголовья сайги. Ранее этот документ был подписан Узбекистаном и Туркменистаном. Альянс Банк является одним из основных спонсоров этой долгосрочной программы, направленной на сохранение и восстановление сайги.</p>	<p>Состоялся 4 этап осуществления широкомасштабной акции «SOS – сайга»- второй журналистский рейд. Журналистский рейд «SOS – сайга» - специальный проект Seimar Social Fund направлен на реализацию следующих целей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ осветить эту экологическую проблему и привлечь внимание общественности и государственных органов к этому вопросу;</li> <li>▪ повысить эффективность борьбы с браконьерством;</li> <li>▪ осветить деятельность охотинспекции для повышения престижа этой нелегкой профессии;</li> <li>▪ проведение просветительской работы среди населения.</li> </ul> <p>Целями программы «SOS – сайга» являются: налаживание эффективной системы обеспечения учета численности сайги, обеспечение работы антибраконьерских отрядов, создание и прокат на телевидении видеопрограмм по сохранению сайги.</p> <p><i>Более подробную информацию об этом и других проектах, пожалуйста, смотрите в Социальном отчете Некоммерческого Благотворительного Seimar Social Fund по адресу <a href="http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyy_otchet.html">http://site.seimarfund.kz/2007/08/19/finansovyy_otchet.html</a></i></p>
<p><b>9:</b> Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий.</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p> <p>Кодекс корпоративного управления</p> <p>Кредитная политика банка</p>	<p>В соответствии с Кредитной политикой, Банк не финансирует компании, вовлеченные в производство, нарушающие законы о здоровье и безопасности. Вместе с тем, приоритетом в кредитовании Банка является финансирование проектов, направленных на улучшение экологической обстановки.</p>	<p>В 2008 году Банк профинансировал проект компании «Алель Агро», основным приоритетом которой является экологически безопасное производство продуктов питания (мясо курицы и яйцо), не приносящее вред человеку.</p> <p>Алель Агро, имеет сертификат стандартов</p>



			<p>качества MS ISO 9001:2000 и является членом международной комиссии по яйцу. Птица выращивается на экологически безопасных кормах, из рациона исключены гормональные добавки и добавки животного происхождения, которые приносят вред человеку, употребляющего ее в пищу. Экологичность продукции также обеспечивается за счет современных средств и материалов упаковки. В целях профилактики птичьего гриппа компания закупила специальное оборудование, помогающее предотвратить возможное заражение птицы.</p> <p>Также компания использует в своем производстве оборудование, позволяющее перерабатывать органические отходы на биогазовых установках для достижения экологической безопасности. Использование биогаза для получения механической и электрической энергии приводит к созданию собственной энергетической базы, обеспечивающей эксплуатационные нужды производства, и позволяет избегать использования других горючих материалов, продукты сгорания которых наносят вред окружающей среде.</p> <p>Еще одним проектом, направленным на продвижение безопасных технологий является финансирование компании AMF Group. Одним из основных направлений деятельности группы является утилизация попутного газа, выбрасываемого в атмосферу при добыче нефти. Компания занимается производством и установкой газотурбинных установок для нефтегазодобывающего сектора для выработки электрической энергии с использованием попутного газа, который ранее сжигался и выбрасывался в окружающую среду.</p>
--	--	--	---

<p><b>10:</b> Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.</p>	<p>Кодекс корпоративного поведения</p> <p>Политика AML (Anti-Money Laundering)</p> <p>Политика KYC (Know Your Customer)</p>	<p>В качестве одной из потенциальных угроз устойчивому развитию Банка рассматривается коррупция среди его персонала.</p> <p>Для разработки системы превентивных мер по противодействию коррупционным, мошенническим проявлениям была создана Служба безопасности банка.</p> <p>Дополнительно в Банке создан Департамент COMPLIANCE - контроля, одной из функций которого является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществление контроля за деятельностью Банка и его структурных подразделений по противодействию отмыванию денег и финансированию терроризма,</li> <li>• реализации политики «Знай своего клиента»;</li> <li>• проведение расследования по клиентам и подозрительным платежам клиентов,</li> <li>• осуществление профилактической деятельности по снижению существующих рисков в данной области,</li> <li>• ведение списков клиентов Банка, связанных с проведением подозрительных операций;</li> <li>• участие в структурировании сделок Банка и/или клиентов Банка при проведении платежей в адрес бенефициаров и/или через банки, находящиеся в «черных списках»;</li> <li>• осуществление взаимодействия с подразделениями АМЛ банков-корреспондентов;</li> <li>• осуществление разработки методических и нормативных документов, программ обучения работников Банка по вопросам противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма.</li> </ul>	<p>В 2008 году Службой безопасности были приняты следующие меры</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• была проведена структурная и штатная реорганизация, которая способствовала: внедрению единого комплексного подхода к системе безопасности Банка;</li> <li>▪ перераспределению существующих человеческих ресурсов в соответствии с поставленными задачами;</li> <li>▪ разграничению функциональных обязанностей сотрудников и полномочий между подразделениями;</li> <li>▪ разработке системы превентивных мер по противодействию коррупционным, мошенническим проявлениям через регулярную, непрерывную и скоординированную работу всех подразделений безопасности.</li> </ul> <p>2) Разработан и проходит процедуру согласования внутренний нормативный документ, регламентирующий порядок проведения служебных расследований и проверок";.</p> <p>3) "Разработана и на стадии размещения на корпоративном портале Банка страница Службы Безопасности, предназначенная для публикации информации о правонарушениях со стороны персонала и мерах взыскания, примененных к нарушителям. Для оперативного реагирования на проблемы, на странице указан телефон доверия Службы Безопасности Банка"</p> <p>4) усилено взаимодействию с HR департаментом. В частности, при подборе кадров на вакантные должности в Банк, с кандидатами на работу проводятся беседы, психологическое и профессиональное тестирования, по итогам которых принимаются решения.</p> <p>Банк на постоянной основе проводит проверки структурных подразделений Банка по соблюдению международных стандартов и</p>
--	---	--	---

			<p>требований уполномоченных органов по предотвращению легализации доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма.</p> <p>В ходе работы подразделения комплаенс - контроля Банка были выявлены и предотвращены операции клиентов, подпадающие под категорию сомнительных.</p>
--	--	--	--