

Александр Кучинский,
Исполняющий обязанности
Председателя Ассоциации белорусских банков

Корпоративная социальная ответственность в банковской системе Республики Беларусь

В последние годы в банковской системе Республики Беларусь уделяется большое внимание повышению корпоративной социальной ответственности (КСО) за процессы, происходящие в стране и в обществе. Социально ответственное поведение актуально для подавляющего большинства отечественных кредитно-финансовых учреждений. Ассоциация белорусских банков считает КСО важнейшим элементом деятельности любой организации и строит свою деятельность в этой сфере по двум направлениям: координация усилий банков и непосредственное участие Ассоциации в реализации проектов КСО.

Ассоциация проанализировала информацию о проводимой отечественными банками работе в данном направлении, а также механизмы влияния на банковский бизнес принимаемых банками обязательств по развитию КСО.

Базовая задача банков в области КСО – прежде всего стабильная и прозрачная работа, устойчивость национальной денежной единицы, доступность кредитных ресурсов и, как следствие, повышение доверия к банкам со стороны населения и государства, укрепление имиджа банковской системы.

Белорусские банки поддерживают международную инициативу – Глобальный договор ООН об участии бизнеса в решении проблем общества. Одним из первых ее участников в нашей стране стал МТБанк, членом локальной сети Глобального договора является также Беларусбанк.

Большинство банков выработали системный подход к участию в решении актуальных проблем общества, который базируется на соответствующих локальных нормативных актах. Например, в Беларусбанке приняты Политика в области корпоративной социальной ответственности и Концепция осуществления благотворительной деятельности, в Банке БелВЭБ – Стратегия корпоративной социальной ответственности, в Белинвестбанке – Экологическая и социальная политика и т.д. По итогам года банки готовят отчеты о реализации целей и задач КСО, которые являются частью годового отчета банка, либо публикуют информацию о своей социальной деятельности (в частности, соответствующая информация размещается на интернет-сайтах 23 отечественных банков).

Основные направления КСО белорусских банков условно можно разделить на четыре группы: благотворительность и спонсорство, отношение к клиентам, добросовестные деловые практики, а также отношение к персоналу.

Большинство банков осуществляет собственные постоянно действующие социальные проекты по поддержке граждан и организаций, развитию науки, образования, искусства и культуры, физкультуры и спорта.

Так, благотворительная деятельность Беларусбанка традиционно осуществляется в рамках пяти социально значимых проектов: «Родительский дом», «Вектор доброты», «Мост в будущее», «Победим вместе!», «Пространство вдохновения».

Социальные проекты Банка развития включают в себя: «Школьный автобус», «Культурное наследие Беларуси», «Звездочки тенниса», турнир «Кубок развития», «Наш подшефный детский дом», поддержку образовательных проектов.

Банк ВТБ (Беларусь) участвует в корпоративной благотворительной программе «Мир без слез», в рамках которой оказана помощь медицинским учреждениям в 17 городах республики.

Знают в республике благотворительный проект БПС-Сбербанка «Твори добро», юбилейную акцию Белагропромбанка «25 добрых дел».

Одним из самых известных в стране меценатов является Белгазпромбанк. Проекты при его участии – Международный фестиваль «ТеАрт», масштабная выставка «10 веков искусства Беларуси», выставки произведений белорусских художников. Банк открыл собственную художественную галерею во Дворце искусств.

При поддержке банка БелВЭБ выпускаются факсимильные издания книг Франциска Скорины, осуществляется поддержка учреждений медицины, Национального академического театра оперы и балета.

Белинвестбанк неоднократно оказывал спонсорскую помощь для проведения значимых культурных проектов, таких как «Славянский базар», «Лістапад». На протяжении многих лет банк принимает участие в благотворительной акции «Наши дети» и оказывает шефскую помощь ряду специализированных детских учреждений в различных регионах республики.

Альфа-Банк помогает Национальному центру современных искусств. С его участием ежегодно реализуются проекты «Фестиваль уличных театров» и «Арт-острова». На протяжении многих лет банк выступает генеральным партнером Международного фестиваля «Владимир Спиваков приглашает!».

Традиционно ряд банков поддерживает белорусские вузы и ссузы (Беларусбанк, Приорбанк, БПС-Сбербанк, Белинвестбанк и другие).

Как итог этой работы на протяжении ряда лет почетными дипломами «Меценат культуры Беларуси» отмечены Беларусбанк, Белагропромбанк, Банк БелВЭБ, Белгазпромбанк, Банк ВТБ (Беларусь), Приорбанк, МТБанк и др.

Деятельность Ассоциации по развитию КСО прежде всего направлена на укрепление имиджа банковской системы и формирование доверия к ней со стороны клиентов.

В целях формирования позитивного имиджа банковской системы Ассоциация аккумулирует сведения об оказании банками благотворительной и спонсорской помощи и размещает их на своем сайте.

Так, по итогам 2014 года на строительство домов семейного типа, укрепление и развитие учреждений образования и культуры, учреждений здравоохранения, спортивную и физкультурно-оздоровительную работу, оказание помощи ветеранам, инвалидам и многодетным семьям и прочие цели банками направлено более 12 млн. рублей в деноминированном исчислении, по итогам 2015 года – более 22 млн. рублей, по итогам 2016 года – около 25 млн. рублей.

КСО банков по отношению к клиентам заключается прежде всего в предоставлении им достоверной информации об оказываемых услугах и соблюдении режима банковской тайны.

На главной странице интернет-сайта Ассоциации размещен комментарий о потребительском кредитовании, в котором Ассоциация напоминает, что основополагающей рекомендацией является необходимость обеспечения банками раскрытия полной и достоверной информации об условиях кредитования, а также в очередной раз даны рекомендации кредитополучателям и поручителям по кредиту.

Решением Совета Ассоциации утверждено Положение о проектной группе по вопросам взаимодействия банков-кредиторов, основными задачами которой являются эффективная координация действий банков-кредиторов в части выработки мер по погашению (реструктуризации) проблемной задолженности клиентов. Это важный элемент КСО банков.

Существенным вкладом в формирование КСО стала работа по развитию финансовой грамотности населения, которая развернута по инициативе Национального банка при активном участии Ассоциации. Наиболее значимые мероприятия в этой сфере получили широкий резонанс не только в банковской среде.

Это социальная акция «Жизнь идет вперед. Рассчитывайтесь картой», популяризирующая использование банковских карточек для оплаты товаров и включающая в себя распространение в организациях торговли и сервиса специализированных печатных материалов и демонстрацию ролика на основных каналах телевидения.

Ежегодно Ассоциация проводит среди журналистов газет Республиканский конкурс «Журналисты – за финансовую грамотность». Его цель – выявление лучших публикаций, способствующих образованию населения в сфере банковских услуг и взаимодействию с финансовыми организациями, популяризация безналичных платежей, а также повышение имиджа банковской системы Республики Беларусь.

Формированию образа банка как учреждения, где всегда рады клиенту и готовы всеми силами помочь, способствует проведение ежегодного конкурса колл-центров «Вежливые банки».

Большой интерес вызывает и конкурс по финансовой грамотности среди детей «Юный финансист», который проводится совместно с Минским государственным дворцом детей и молодежи.

Для молодежной аудитории выпущена компьютерная игра «Финансовый футбол», которая адаптирована для нашей страны совместно с Международной платежной системой VISA.

Издание иллюстрированных книг для детей, конкурсы, викторины, бизнес-учения для молодежи – вот неполный перечень мероприятий Ассоциации в сфере повышения финансовой грамотности.

С целью развития финансовых навыков у детей и молодежи Ассоциация выступила партнером в разработке и создании новой финансовой игры «Бизнес-старт».

Целью еще одного проекта Ассоциации - «Один день с банкиром» - является укрепление имиджа банковской системы, популяризация образа банковского работника, повышение лояльности клиентов банков. Героями нашего проекта уже стали инкассатор, экономист, руководитель контакт-центра банка.

Повышению финансовой грамотности населения посвящена ежегодно проводимая специализированная выставка финансовых услуг «МаниФэст».

За координацию деятельности банков в области повышения финансовой грамотности населения и обобщение опыта работы в данном направлении отвечает Комитет по финансовой грамотности Ассоциации.

Сегодня государством уделяется большое внимание вопросам защиты прав потребителей, в том числе и в сфере банковских услуг. Немаловажный аспект этой работы осуществляется через Третейский суд, созданный при Ассоциации. Его судьи проводят регулярное консультирование граждан по прямой телефонной линии, организованной Ассоциацией, выступают в СМИ с разъяснениями и комментариями.

Мы предлагаем использовать площадку Ассоциации и для деятельности финансового омбудсмена. У Ассоциации имеются разработанные нормативные основы, которые базируются на международном опыте.

Соблюдение законодательства и обязательных нормативов банковской деятельности, противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, полное раскрытие информации о финансовом состоянии банка и стремление урегулировать возникающие конфликты досудебным путем – вот те аспекты, на которых строятся добросовестные практики любого банка. И, как показывает практика, белорусские банки в большинстве своем стараются следовать этим положениям КСО.

Обобщением проблемных вопросов деятельности банков в сфере ПОД/ФТ и подготовкой предложений по совершенствованию законодательства в этой сфере занимается Комитет по предотвращению легализации преступных доходов и финансирования терроризма, действующий при Ассоциации.

В 2006 году Ассоциацией разработан Кодекс профессиональной банковской этики, утвержденный Общим собранием наших членов. Он определяет общие принципы ведения банковского дела, основные обязательства банков в отношениях с акционерами, клиентами и перед работниками, а также закрепляет этические стандарты профессионального поведения работников банков.

Такие кодексы имеют многие банки. Думается, что мы недостаточно внимания уделяем его популяризации и следует периодически возвращаться к его нормам.

С мая 2014 г. при Ассоциации функционирует Клуб независимых директоров банков. Клубом подготовлены и одобрены Примерные рекомендации по проведению самооценки эффективности деятельности наблюдательного совета (совета директоров) и внутренней оценки эффективности деятельности исполнительного органа (правления) банка, ведется работа по разработке стандартов корпоративного управления с учетом международного опыта и лучших практик корпоративного управления.

Применение прозрачных процедур приема на работу, повышения в должности и оплаты труда, а также вопросы охраны труда, дополнительные социальные льготы и гарантии работникам и другие трудовые вопросы закреплены в заключаемом каждые три года Отраслевым (тарифном) соглашении между Ассоциацией белорусских банков, объединением нанимателей, Белорусским профессиональным союзом банковских и финансовых работников, которое подписывают 20 банков.

Соглашение является основой для заключения коллективных договоров между нанимателями и объединенными, первичными организациями Профсоюза.

Можно немало рассказать о взаимодействии Ассоциации с Банковско-финансовым профсоюзом, о проведении многочисленных турниров по различным видам спорта, туристических слетов, фестивалей художественного самодетельного творчества работников банков.

Благодаря банковской поддержке в стране развивается интеллектуальный спорт. Самым активным фундатором интеллектуальных видов спорта стал МТБанк, который является генеральным партнером игр «Что? Где? Когда?» в Беларуси. В течение ряда лет Ассоциация проводит турниры «Интеллект-Капитал», собирающие большое число участников. Все эти мероприятия также направлены на укрепление корпоративной культуры и создание нематериальных стимулов в банках.

При Ассоциации функционирует Комитет по управлению персоналом. Заседания комитета проходят поочередно в банках, где на практике демонстрируются самые новые формы и методы формирования социально ответственного человеческого ресурса.

Обучение и повышение квалификации банковских работников – немаловажный аспект КСО банков по отношению к персоналу. Ежегодно учебным центром Ассоциации проводится более 30 семинаров по различным направлениям банковской деятельности, на которых проходят подготовку и переподготовку около 900 специалистов в год.

Хотелось бы остановиться и на таком немаловажном аспекте корпоративной культуры, как внимание к работникам банков, вышедшим на заслуженный отдых. С 2009 года при Ассоциации действует Совет ветеранов банковской системы. На регулярной основе проводятся мероприятия для руководителей банков и их заместителей, которые стали ветеранами труда.

При поддержке и по инициативе Ассоциации ветеранские организации созданы в БПС-Сбербанке, Банке БелВЭБ, Белинвестбанке и др. Лидером в этой работе стал Беларусбанк, где реализуется постоянно действующая программа «Забота».

Одно из направлений КСО – охрана окружающей среды. Такая социальная активность присутствует в банках как в виде финансирования энергоэффективных проектов и проводимых экологических экспертиз отдельных кредитуемых программ (особенно в области проектного финансирования и инвестиционного кредитования), так и в виде участия в мероприятиях, направленных на сохранение и восстановление природных ресурсов (акция МТБанка «Освежи мир»).

Вопрос повышения имиджа банковской системы недавно актуализирован Советом Ассоциации. Принято решение об интеграции и систематизации нашей работы, что найдет выражение в реализации совместно с банками Концепции «Роль банковской системы в развитии экономики Республики Беларусь», разработка проекта которой близка к завершению.

Ассоциация также намерена активизировать взаимодействие с профильными постоянными комиссиями Палаты представителей и Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь.

По нашему мнению, для оценки социальной ответственности со стороны общества и государства банкам следует активнее размещать информацию о проводимых мероприятиях в данной сфере, публиковать нефинансовые отчеты в области КСО наряду с привычными годовыми отчетами в рамках механизма раскрытия информации. Ассоциация планирует более активно сотрудничать с банками в этом направлении, привлекая к этому сотрудничеству средства массовой информации.

*По материалам выступления
на заседании Консультативного совета
при Национальном банке Республики Беларусь*