



# **СТРАТЕГИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

## ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ

## Миссия и ценности Access Bank - а

**Миссия Банка:** быть уважаемым и успешным универсальным финансовым институтом, который завоевывает лидерские позиции на рынке, следуя мировым стандартам оказания банковских услуг и принципам корпоративной этики.

**Наши главные ценности:** компетентность, заинтересованность в клиенте, честность и конфиденциальность, информационная прозрачность и социальная ответственность.

**Цель AccessBank-а** — стать ведущим банком, пользующимся репутацией социально-ответственного корпоративного гражданина и наилучшего партнера для удовлетворения финансовых потребностей целевых клиентов.

Внедрение и соблюдение принципов КСО является в долгосрочной перспективе способом ведения бизнеса, а в краткосрочной перспективе - одним из инструментов, помогающих достижению поставленной цели.

## Преимущества внедрения стратегии КСО

- ✓ Систематизация управления проектами и обеспечение связи реализуемых программ со стратегией Банка;
- ✓ Систематизация взаимодействия с заинтересованными сторонами с целью рационального использования имеющихся ресурсов Банка;
- ✓ Поддержка принятия управленческих решений путем усовершенствования системы внутренней нефинансовой отчетности;
- ✓ Повышение информационной открытости Банка, укрепление его репутации на рынке, в т.ч. через совершенствование системы внешней нефинансовой отчетности (включая выполнение взятого в 2008 г. обязательства поставить работу в области КСО на структурированную основу);
- ✓ Укрепление доверия со стороны заинтересованных сторон в регионах в процессе региональной экспансии;
- ✓ Улучшение имиджа Банка;
- ✓ Содействие реализации бизнес-стратегии Банка.

## Стратегия КСО в поддержку общей бизнес-стратегии Банка

**Узнаваемость, Универсальность, Региональность и Присутствие** – основные элементы общей бизнес-стратегии Банка.

*Чтобы стратегия КСО работала на выполнение бизнес-стратегии, необходимо решать задачи, направленные на достижение следующих целей:*

**Узнаваемость**

Заинтересованные стороны должны знать, что AccessBank является ответственным корпоративным гражданином.

**Универсальность**

Заинтересованные стороны должны знать, что Банк применяет единые принципы взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами.

**Региональность**

Заинтересованные стороны должны знать, что для Банка работа в регионах столь же важна, как в Баку, и понимать, что Банк применяет одинаковые стандарты везде, где он представлен.

**Присутствие**

Заинтересованные стороны должны знать, что Банк постоянно совершенствует уровень сервиса и стремится быть предпочитаемым работодателем в банковской сфере.

## Принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами

*При взаимодействии с заинтересованными сторонами Банк руководствуется следующими принципами:*

- ✓ Открытость
- ✓ Диалог
- ✓ Надежность
- ✓ Гибкость

*Для AccessBank-а это означает, что:*

- Банк регулярно информирует широкий круг заинтересованных сторон обо всех аспектах своей деятельности, представляющих для них интерес, причем использует в этих целях наиболее передовые и удобные для пользователей приемы и технологии.
- Сотрудники и руководители Банка участвуют в процессе выявления и оценки интересов, ожиданий и опасений заинтересованных сторон, с которыми они взаимодействуют. При этом используются двусторонние формы коммуникаций, позволяющие сделать этот процесс наиболее эффективным.
- Заинтересованные стороны доверяют как Банку в целом, так и его представителям, чувствуют себя понятыми и защищенными в процессе взаимодействия и имеют возможность открыто обсуждать любые интересующие их вопросы (партнерские отношения).
- Банк оперативно реагирует на ожидания, запросы и опасения заинтересованных сторон, а также на изменение рыночной ситуации и вносит необходимые изменения в свою деятельность.

## Заинтересованные стороны Банка

В рамках осуществления своей деятельности Банк взаимодействует со следующими заинтересованными сторонами:

- ✓ Общество в целом;
- ✓ Акционеры Банка;
- ✓ Клиенты;
- ✓ Персонал;
- ✓ Государственные органы;
- ✓ Сообщества в регионах Азербайджана;
- ✓ Средства массовой информации (СМИ);
- ✓ Неправительственные организации;
- ✓ Деловые и профессиональные объединения (союзы, ассоциации, клубы);

Банк определял приоритетные направления деятельности в области КСО Банк исходя из структуры групп заинтересованных сторон.

## ПРИОРИТЕТЫ СТРАТЕГИИ КСО

## Приоритеты в сфере КСО в ближайший период .

Активизация взаимодействия с четырьмя приоритетными группами заинтересованных сторон необходима для успешного выполнения задач, поставленных в бизнес-стратегии Банка. По каждой приоритетной группе определены и решаются следующие стратегические задачи в сфере КСО на ближайшее время:



## Приоритет 1: Общество в целом

**Открытость (информационная прозрачность) — одно из важнейших условий построения цивилизованных деловых отношений с обществом, важная предпосылка формирования социально-ответственной позиции бизнеса и достижения устойчивых операционных показателей, а также залог успешной конкуренции для привлечения клиентов.**

Обеспечение информационной прозрачности Банка для всех групп заинтересованных сторон является одной из первостепенных задач в области реализации стратегии корпоративной социальной ответственности Банка.

Высокий приоритет данной задачи обусловлен желанием самого Банка развиваться в данном направлении. Банк стремится следовать наиболее передовым тенденциям западного финансового рынка, обеспечивая себе тем самым конкурентное преимущество на рынке, привлекая новых клиентов.

В Банке разрабатывается Информационная политика.

## Приоритет 2: Клиенты

**Главная ценность Банка — клиенты. От максимального удовлетворения потребностей клиентов зависит успех всей деятельности Банка.**

Банк является универсальным финансовым институтом, который осуществляет деятельность во всех сегментах финансового рынка и стремится построить устойчивые долгосрочные отношения со своими, как существующими, так и потенциальными клиентами.

Для достижения стратегических целей в области развития бизнеса, поставленных на ближайшие время, Банку необходимо стать корпоративно-ответственным финансовым институтом, который:

- ✓ Соблюдает принципы деловой этики;
- ✓ Предоставляет качественное обслуживание;
- ✓ Обеспечивает широкий доступ к своим продуктам и услугам.

Необходимо также обеспечить информирование клиентов о достижении Банком поставленных целей в области КСО.

## Приоритет 3: Персонал Банка

**Персонал Банка играет ключевую роль в обслуживании клиентов и предоставлении Банком продуктов и услуг на рынке.**

Развивая собственную корпоративную культуру и инвестируя средства в персонал, Банк создает себе сильнейшее конкурентное преимущество на рынке банковских услуг, которое невозможно скопировать и воспроизвести.

AccessBank всегда уделял особое внимание вопросам создания имиджа привлекательного работодателя для отбора лучших специалистов и достижения с их помощью стратегических целей максимально эффективным способом.

В рамках стратегии КСО учитываются стратегические инициативы Банка в области управления персоналом, включая:

- ✓ Корпоративную культуру;
- ✓ Повышение привлекательности Банка как работодателя;
- ✓ Профессиональное развитие и карьерные возможности сотрудников Банка.

## Приоритет 4: Сообщества в регионах Азербайджана

**Концентрация банковского рынка перемещает акцент КСО деятельности из Баку на региональные рынки. Стратегическими задачами Банка на ближайшее время являются активное расширение бизнеса в регионах Азербайджана и усиление присутствия в целевых регионах.**

Комплексное формирование взаимоотношений с сообществами в регионах Азербайджана позволит Банку эффективно использовать широко разветвленную региональную сеть дистрибуции, что в среднесрочной перспективе станет ключевым конкурентным преимуществом.

Региональное развитие подразумевает взаимодействие с местными сообществами, которые в рамках стратегии КСО представлены следующими группами:

- ✓ Региональные клиенты (существующие и потенциальные);
- ✓ Местные органы самоуправления и регулирующие органы;
- ✓ Местные общественные организации.
- ✓ Население территорий

В вопросах взаимоотношений с местными сообществами Банк действует в следующих направлениях:

- ✓ Диалог с сообществом по вопросам деятельности Банка в регионах;
- ✓ Ответственное финансирование;
- ✓ Спонсорство / благотворительность.

## ТЕРМИНЫ

## Основные используемые термины и определения

**Заинтересованные стороны** - это физические лица, организации или сообщества, имеющие непосредственное отношение к деятельности Банка или косвенно связанные с его деятельностью. Перечень заинтересованных сторон AccessBank-а в рамках настоящей стратегии КСО представлен на странице 7.

**Взаимодействие с заинтересованными сторонами** – усилия Банка с целью улучшения понимания интересов, ожиданий и опасений заинтересованных сторон и вовлечения их в процесс выработки решений. Постоянное систематическое взаимодействие с заинтересованными сторонами составляет основу КСО.

**Нефинансовая отчетность** (отчетность в области КСО) - систематическое и регулярное отражение КСО в отчетности. Нефинансовая отчетность составляется по определенным правилам, позволяющим получать точную и достоверную информацию обо всех аспектах деятельности Банка как топ-менеджменту и акционерам Банка, так и другим заинтересованным сторонам.

**Ответственное финансирование** - финансирование проектов, учитывающее (в рамках традиционного финансово-экономического анализа) возможные социальные и экологические последствия реализации проектов для заинтересованных сторон и для бизнес-стратегии Банка.