



Отчет об устойчивом развитии Ак Барс Банка



Содержание

1. ОБРАЩЕНИЕ КОМАНДЫ	4	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ	39
2. ВАЖНЫЕ ФАКТЫ О ПАО «АК БАРС» БАНК	5	51. Подход к управлению персоналом	40
21. Информация о банке	6	52. Структура персонала	41
22. Миссия и ценности, целевое видение	7	53. Система оплаты труда и денежная мотивация	46
23. География деятельности	8	54. Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование	47
3. УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ	9	55. Развитие корпоративной культуры	49
5. 3.1. Приоритеты в области устойчивого развития	10	56. Оценка персонала	52
3.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	14	5.7. Обучение и развитие талантов	53
3.3. Существенные темы	15	5.8. Инновационные технологии в области управления персоналом и его развития	57
3.4. Ключевые события для Ак Барс Банка в области управления устойчивым развитием в 2022 году	16	5.9. Охрана труда и здоровья	58
4. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	17	5.10. Планы на 2023 год и среднесрочную перспективу	60
41. Обзор системы корпоративного управления	18		
42. Структура корпоративного управления	20		
43. Комитет по устойчивому развитию	28		
44. Деловая этика и противодействие коррупции	30		

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ	61	8. ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ	83
6.1. Управление взаимодействием с клиентами	62	8.1. Воздействие на экологию	84
6.2. Клиент банка – в фокусе внимания	63	8.2. Основные направления деятельности банка в области ответственного финансирования	85
6.3. Повышение качества обслуживания	70	8.3. Управление экологическим воздействием	85
6.4. Обеспечение безопасности и предотвращение мошенничества	72	8.4. Социальные и благотворительные экологические проекты	91
6.5. Ответственный маркетинг	74		
7. ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВО	75	9. ПРИЛОЖЕНИЯ	92
7.1. Оказание социально значимых услуг	76	9.1. Об отчете	93
7.2. Благотворительная деятельность	78	9.2. Таблица показателей GRI	94
7.3. Взаимодействие с молодежью регионов присутствия банка – учебные заведения и стратегические партнеры	80		
7.4. Повышение финансовой грамотности	82		

1. Обращение команды

Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры и коллеги!

Ак Барс Банк представляет вашему вниманию Отчет об устойчивом развитии за 2022 год.

Глобальная повестка в области устойчивого развития не теряет актуальности и обретает новые смыслы и направления. Ведущие российские компании развивают современные подходы, все в большей степени руководствуясь ESG-принципами, и стремятся минимизировать негативное воздействие на окружающую среду. Экологические аспекты постепенно интегрируются и в стратегические приоритеты финансовых организаций.

В свою очередь Ак Барс Банк продолжил работу по продвижению ESG-повестки в России и в основном регионе присутствия – Республике Татарстан, разработав в 2022 году собственную Стратегию по устойчивому развитию

на 2022-2026 гг. На протяжении всего отчетного периода банк стремительно развивался, внедряя аспекты устойчивого развития в свою деятельность и совершенствуя подход к ответственному ведению бизнеса.

Банк с большой ответственностью подходит к созданию финансовых продуктов, ориентируясь на запросы и нужды клиентов, создает возможности для повышения качества жизни и делает все возможное для минимизации любых негативных последствий своей деятельности для окружающей среды. Также традиционно в зоне внимания банка находится поддержка местных сообществ в регионах присутствия.

Безусловно, главной движущей силой Ак Барс Банка остаются люди. Благодаря слаженной работе всех сотрудников реализуются новые проекты, расширяется продуктовая линейка и улучшается клиентский опыт во всех сегментах бизнеса. Банк планирует наращивать компетенции и продолжать инвестиции в человеческий капитал, чтобы и дальше достойно отвечать вызовам времени и укреплять свои позиции на финансовом рынке, а также в ESG-сфере.

Уважаемые акционеры, партнеры и клиенты, благодарим вас за доверие и помощь в нашем непрерывном развитии!



ВАЖНЫЕ ФАКТЫ О ПАО «АК БАРС» БАНК

- 21. Информация о банке
- 22. Миссия и ценности, целевое видение
- 23. География деятельности

21. Информация о банке

GRI 2-1

Акционерный коммерческий банк «АК БАРС» (публичное акционерное общество) (далее – банк) входит в число крупных региональных банков Российской Федерации и предоставляет более ста различных видов банковских услуг частным и корпоративным клиентам. Головной офис банка расположен в г. Казани.

Ак Барс Банк предоставляет широкий спектр финансовых услуг в сфере корпоративного, розничного и инвестиционного бизнеса. У банка есть все виды банковских лицензий, которые существуют в России.

К ключевым направлениям деятельности Ак Барс Банка относятся розничный,

корпоративный и инвестиционный бизнес, развитие финансовых технологий и private banking.

Банк – член ряда ассоциаций и союзов, что позволяет ему выстраивать долгосрочные доверительные отношения с партнерами.

Кредитные рейтинги банка

A (RU)
(развивающийся)



ruA-
(стабильный)



A.ru:
(стабильный)



22 Миссия и ценности, целевое видение

В процессе реализации своей деятельности банк основывается на принципах, помогающих и способствующих поддержанию доверительных отношений между банком и его заинтересованными сторонами.

Миссия банка

Сегодня и всегда мы создаем возможности для достижения целей нашими клиентами и партнерами.

Ценности для клиентов

Фокус на отношения с клиентом

Банк выстраивает долгосрочные и взаимовыгодные отношения, сопровождая клиента на каждом этапе жизненного пути.

Дружелюбие

Банк уважает и ценит своих клиентов, стремится понимать их потребности, насущные проблемы и стремления.

Ценности для сотрудников

1 Клиентоориентированность и клиентоцентричность

Банк ориентирован на оказание услуг, максимально удовлетворяющих потребности и желания клиентов, стараясь превосходить их ожидания.

2 Смелость делать новое

Смелость искать и находить новые рынки, создавать новые тренды, изменять устоявшиеся процессы и уметь быстро реагировать на изменения внутренней и внешней среды.

3 Ответственность за результат и качество

Банк ответственен перед акционерами за результаты своей деятельности, перед клиентами — за качество предоставляемых услуг и сервисов, перед деловыми партнерами — за надлежащее исполнение своих обязательств.

4 Команда

Коллектив банка — это эффективная команда профессионалов, ориентированных на совместное достижение высокого результата.

В начале 2022 года была утверждена новая Стратегия Ак Барс Банка. Она охватывает период с 2022 по 2026 год.

Изменения и трансформации, отраженные в новой Стратегии, были сформированы, исходя из результатов анализа успеха и зон развития банка, достигнутых в предыдущий стратегический цикл.

Целевое видение банка — стать партнером клиента на протяжении всей его жизни, сопровождая клиента на каждом этапе его жизненных событий, улучшая качество его жизни. Понимание потребностей клиента — центральное звено, вокруг которого выстраивается

вся деятельность банка. Банк создает как индивидуальные, так и комплексные решения с целью формирования ценности для клиента в конкурентные для него сроки, сохраняя надежность и качество банковских услуг.

23. География деятельности

Ак Барс Банк – банк с развитой территориальной сетью.

28 регионов присутствия в Российской Федерации.

209 подразделений в региональной сети на конец 2022 года.

Чтобы соответствовать вызовам современного мира и рынка, банк занимается развитием и совершенствованием сети офисов.

В 2022 году был проведен ряд мероприятий, направленных на повышение эффективности работы действующей сети:

2 офиса в Москве открыты

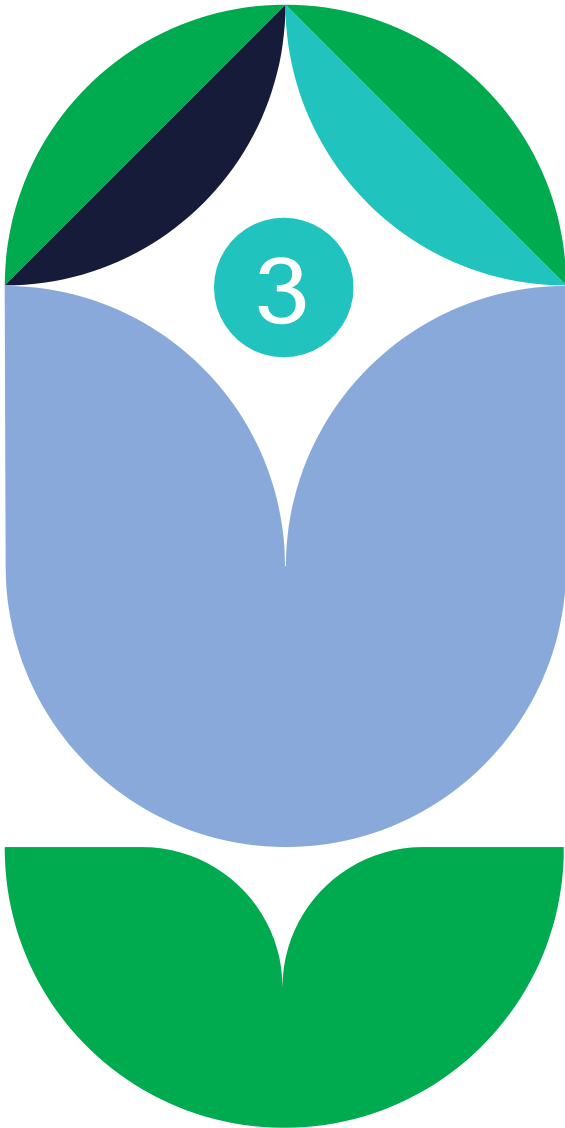
5 офисов реконструировано

6 офисов изменили местонахождение

50 банкоматов обновлены на устройства с функцией приема наличных;

7 устаревших офисов прекратили работу с целью оптимизации деятельности, сокращения издержек и соответствия современным банковским стандартам.





УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

- 31. Приоритеты в области устойчивого развития
- 32. Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 33. Существенные темы
- 34. Ключевые события для Ак Барс Банка в области управления устойчивым развитием в 2022 году

3.1. Приоритеты в области устойчивого развития

Ак Барс Банк всецело поддерживает инициативу по управлению ESG-асpekтами с акцентом на развитие устойчивой бизнес-модели в долгосрочной перспективе и обеспечение высококлассного сервиса.

С 2021 года в банке действуют Политика в области устойчивого развития, Положение о Комитете по устойчивому развитию. Ориентируясь на лучшие практики в части вовлеченности топ-менеджмента в процессы управления устойчивым развитием бизнеса, в банке реализует свою работу Комитет по устойчивому развитию.

Среди задач Комитета – разработка предложений и путей по интеграции принципов ESG в стратегию и операционную деятельность банка.

В отчетном году банк утвердил Стратегию по устойчивому развитию на 2022-2026 гг.

Стратегия по устойчивому развитию

В основе Стратегии по устойчивому развитию Ак Барс Банка на 2022-2026 гг. семь фокусных Целей устойчивого развития ООН, наиболее релевантных стратегической деятельности банка.

В рамках бизнес-процессов банк опирается на принципы, способствующие минимизации негативного воздействия на окружающую среду и общество, созданию благоприятных социальных условий, развитию добросовестных отношений с сотрудниками и клиентами и надлежащего корпоративного управления.



Вклад банка в достижение Целей устойчивого развития ООН



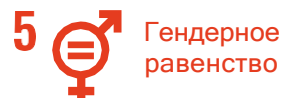
3 Хорошее здоровье и благополучие

- Программа корпоративного благополучия;
- Проведение медицинских осмотров и консультаций для сотрудников;
- Расширение пакета ДМС;
- Вакцинация от Covid-19;
- Проведение профилактических акций по выявлению наиболее распространенных заболеваний;
- Организация специальной оценки условий труда на рабочих местах.



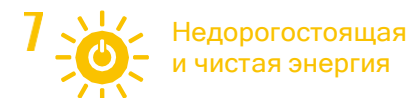
4 Качественное образование

- Работа Корпоративного университета;
- Проведение тренингов;
- Участие сотрудников во внешних образовательных мероприятиях (форумы, вебинары, лекции);
- Реализация проекта «Время лидеров»;
- Доступ к электронной библиотеке для всех сотрудников;
- Запуск внутреннего курса по ESG для сотрудников.



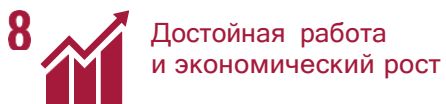
5 Гендерное равенство

- Присутствие женщин в структуре Правления и Совета директоров;
- Выплаты различных льгот и материальной помощи неработающим матерям;
- Проведение лекций на тему женского здоровья.



7 Недорогостоящая и чистая энергия

- Внедрение корпоративной культуры бережливого производства в рамках развития lean-технологий;
- Проведение тренингов для сотрудников на тему бережного потребления энергии.



8 Достойная работа и экономический рост

- Обеспечение занятости более 6 000 человек;
- Работа по взаимодействию с учебными заведениями, Программа банка по работе со студентами.



9 Инфраструктура и инновации

- Развитие онлайн-продуктов;
- Модернизация офисов;
- Использование автоматизированных сервисов.



13 Борьба с изменением климата

- Учет объема выбросов парниковых газов и реализация мероприятий по его снижению;
- Работа по сокращению количества используемых ресурсов.

Подход к управлению в рамках направлений Стратегии по устойчивому развитию банка

Изменение климата

Приоритет по сокращению выбросов парниковых газов закреплен в Политике по устойчивому развитию и Кодексе этики Ак Барс Банка. Деятельность в области предотвращения изменения

климата осуществляется в рамках управления внутренними процессами: учет объема выбросов парниковых газов от собственной деятельности и реализация мероприятий по сокращению выбросов.

Воздействие на экосистему и рациональное потребление ресурсов

Ак Барс Банк уделяет большое внимание бережному использованию природных ресурсов и сохранению окружающей среды.

запасам, изложенные в Кодексе этики, Ак Барс Банк предпринимает меры по управлению собственным экологическим воздействием в следующих направлениях: рациональное использование ресурсов, ответственное обращение с отходами, энергоэффективность, оценка и минимизация углеродного следа.

Реализуя принципы минимизации вредного воздействия на окружающую среду и бережного отношения к энергетическим

Забота о сотрудниках

Ак Барс Банк высоко ценит своих сотрудников и делает все возможное для создания комфортной и безопасной рабочей среды, свободной от дискриминации в любом ее проявлении. Банк в обязательном порядке проводит обучение сотрудников в области охраны труда и реализует различные инициативы по поддержанию здоровья персонала.

С целью привлечения и удержания талантов банк предоставляет своим сотрудникам широкие возможности для развития и профессионального роста. Банк также уделяет большое внимание вопросам благосостояния и защищенности своих работников и предоставляет различные социальные льготы и материальную помощь.

Поддержка местных сообществ

Банк осознает свои обязательства перед обществом и реализует множество социально значимых проектов, помогая в развитии Республики Татарстан и других регионов присутствия.

Продукты и сервисы, предоставляемые банком, отвечают потребностям его клиентов и улучшают качество

ESG в продуктах банка

Ак Барс Банк устанавливает приоритет по финансированию проектов, развивающих «зеленые» отрасли экономики, а также подготовленных с использованием экологически чистых и ресурсосберегающих

жизни людей различных социальных категорий.

В рамках развития корпоративного бизнеса банк создает рабочие места для местного населения, способствует развитию предпринимательства на региональном уровне и оказывает значительное социально-экономическое воздействие на общество.

технологий с учетом возможных рисков в области устойчивого развития. Кроме того, Ак Барс Банк реализует ESG-инициативы при разработке продуктов банка для своих клиентов.

Ответственность в цепочке поставок

Взаимодействие Ак Барс Банка с поставщиками основывается на принципах эффективности, открытости и прозрачности.

В банке разработана Политика ответственных закупок.

Банк оказывает активную поддержку местным контрагентам, закупая значительную долю товаров и услуг у российских компаний.

Согласно Стратегии по устойчивому развитию банка на 2022–2026 гг. основные задачи банка до 2026 года:

В экологической области:

- сокращение выбросов парниковых газов;
- рациональное использование ресурсов, минимизация негативного воздействия банка на окружающую среду;
- повышение осведомленности сотрудников в области устойчивого развития в социальной сфере.

В социальном аспекте:

- развитие знаний, компетенций и навыков сотрудников;
- привлечение талантливой молодежи и расширение взаимодействия с учебными заведениями;
- развитие программ корпоративного благополучия;
- развитие регионов присутствия банка.

В рамках корпоративного управления:

- разработка методологии оценки подверженности отраслей и компаний ESG-факторам;
- проведение классификации портфеля на соответствие национальной таксономии;
- повышение осведомленности розничных клиентов в сфере устойчивого развития;
- системное отслеживание регуляторных ESG-требований;
- развитие практики ответственного финансирования среди корпоративных клиентов;
- управление аспектами ESG в цепочке поставок;
- формирование бренда ответственного банка;
- развитие ESG-отчетности.

Для реализации целей банк проводит ряд активностей и ведет мониторинг исполнения метрик, который будет актуализироваться на протяжении цикла реализации Стратегии ESG до 2026 года. КПЭ

распределены по ответственным подразделениям, по ним осуществляется мониторинг, статус исполнения обсуждается на заседаниях Комитета по устойчивому развитию.

В составе ESG-стратегии:

72 мероприятия

16 ESG-КПЭ

32 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-29

Отчет в области устойчивого развития направлен на ознакомление клиентов, сотрудников, акционеров, представителей некоммерческих организаций и других заинтересованных сторон с деятельностью банка по реализации устойчивых практик ведения бизнеса и достижению поставленных целей. Банк активно взаимодействует с каждой группой заинтересованных сторон, учитывая ожидания в своей экономической деятельности и в процессе подготовки стратегических решений.

Банк поддерживает прямые и открытые коммуникации с заинтересованными сторонами, в 2022 году продолжая следовать Информационной политике Ак Барс Банка.

Банк раскрывает информацию в соответствии с принципами регулярности, последовательности, равноправия, доступности, оперативности, достоверности, полноты и сравнимости раскрываемых данных.

Ключевые цели Информационной политики банка:

- исполнение банком и организациями, входящими в Группу банка, требований законодательства Российской Федерации, регулятора, российских бирж и корпоративных внутренних документов по обязательному раскрытию информации;
- соблюдение прав и законных интересов всех заинтересованных лиц на получение информации;
- повышение уровня открытости и доверия в отношениях банка с целевыми аудиториями (акционерами, клиентами и другими заинтересованными лицами);
- повышение доступности и прозрачности информации о банке и его деятельности.

Ключевые задачи в рамках Информационной политики:

- защита информации о банке, разглашение и/или использование которой может нанести ущерб интересам банка, его акционерам, клиентам и контрагентам, повлечь возникновение преимуществ одних заинтересованных лиц перед другими;
- развитие каналов коммуникаций для более полного информирования целевой аудитории;
- установление и поддержание профессиональных и доверительных отношений со средствами массовой информации, основанных на обмене проверенной информацией.

Основные каналы обратной связи с заинтересованными сторонами — электронная почта, социальные сети, информационные порталы. С 2019 года в банке действует цифровая платформа SAS, с помощью которой банк взаимодействует со своими клиентами через рассылки маркетинговых предложений, информации о задолженности, опросов удовлетворенности и многого другого. Для своевременного информирования и получения обратной связи от клиентов и других заинтересованных сторон банк также использует официальный веб-сайт akbars.ru. Сайт банка функционирует на трех языках (русский, английский, татарский). Татарская версия сайта банка запущена в 2022 году. Сайт доступен для людей с ограниченными возможностями и функционирует в соответствии со стандартом WCAG 2.1. Развитие и расширение каналов взаимодействия позволяет выстроить доверительные отношения с заинтересованными сторонами и повысить уровень их лояльности к банку. Перечень заинтересованных сторон пересматривается и актуализируется на регулярной основе.

3.3. Существенные темы

GRI 3-2

При определении существенных тем Ак Барс Банк принимает во внимание интересы всех заинтересованных сторон, уделяя первоочередное внимание вопросам, которые отражают ключевые виды воздействия банка на экономику, окружающую среду, общество, включая права человека.

В отчете об устойчивом развитии перечень существенных тем отражен на основе бенчмарк-анализа и экспертного обсуждения в рамках Комитета по устойчивому развитию банка. Существенные темы были приоритизированы с учетом результатов в процессе опроса стейкхолдеров.

При оценке уровня значимости темы для раскрытия в отчете

об устойчивом развитии с позиции воздействия банка на экономическую, экологическую, социальную и другие сферы используется средневзвешенная оценка, полученная путем проведения количественного исследования.

Среди опрошенных групп стейкхолдеров основную долю заполнивших анкеты составили

руководители структурных подразделений банка — они больше других осознают значимость банка с точки зрения ESG как внутренние клиенты, знакомы со стратегией банка и ее вектором. В большинстве своем их ответы сыграли ключевую роль в приоритизации существенных тем в рамках отчетности.

Список существенных тем, отраженных в отчете об устойчивом развитии банка за 2022 год, в порядке приоритета оценки респондентами:

- Занятость
- Подготовку и образование
- Здоровье и безопасность на рабочем месте
- Деловая этика и противодействие коррупции
- Закупочные процедуры
- Разнообразие и равные возможности
- Энергия
- Сбросы и отходы
- Выбросы

В перечень существенных тем в 2022 году, по сравнению с 2021 годом, вошла тема закупочных процедур банка.

34. Ключевые события для Ак Барс Банка в области управления устойчивым развитием в 2022 году

В результате усиления фокуса и развития деятельности по линии устойчивого развития банк укрепил свои позиции.

В 2022 году подтвержден рейтинг банка, присвоенный агентством «Эксперт РА», на уровне ESG III. В 2022 году прогноз по рейтингу был пересмотрен и изменен со стабильного на позитивный.



Банк получил рейтинг агентства НКР на уровне ESG III (высокий уровень соответствия экологическим, социальным и управленческим стандартам).



Банк занял 2 место среди банков в ренкинге ESG-прозрачности российских компаний и банков, составленном агентством «Эксперт РА».

Также банк принял участие в индексе РБК-НКР (высокий уровень, первая категория).

Ак Барс Банк стал лауреатом конкурса годовых отчетов RAEX-2022 в номинации «За лучшее отражение взаимодействия с обществом в публичной нефинансовой отчетности финансовых структур».





КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- 41. Обзор системы корпоративного управления
- 42. Структура корпоративного управления
- 43. Комитет по устойчивому развитию
- 44. Деловая этика и противодействие коррупции

В целях совершенствования и систематизации корпоративного управления, обеспечения большей прозрачности и подтверждения неизменной готовности следовать стандартам в банке действует Кодекс корпоративного управления ПАО «АК БАРС» БАНК. Банк проводит постоянный мониторинг соответствия своей деятельности положениям Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России, и международным стандартам. Кроме того, Совет директоров подтверждает, что банком соблюдается значительная часть принципов и рекомендаций Кодекса – внутреннего нормативного документа, определяющего основополагающие принципы, правила и стандарты корпоративного управления, на которые банк опирается в процессе своей деятельности. Эффективное текущее взаимодействие с акционерами, координация действий общества по защите прав и интересов акционеров, поддержка эффективной работы Совета директоров обеспечивается корпоративным секретарем.

В целях защиты прав и законных интересов акционеров банком

выстроена эффективная система внутреннего контроля финансово-хозяйственной деятельности. Процессы и процедуры управления в банке структурированы таким образом, чтобы обеспечить соблюдение всех законов, норм и правил и создать оптимальные условия для принятия взвешенных и ответственных решений. При Совете директоров функционирует Комитет по аудиту, который вместе с Департаментом внутреннего аудита содействует органам управления в обеспечении эффективной работы банка, а Ревизионная комиссия, ежегодно избираемая акционерами банка, входит в систему органов внутреннего контроля банка и осуществляет контроль за финансово-хозяйственной деятельностью. По итогам работы Ревизионная комиссия представляет Общему собранию акционеров заключение по результатам проверки финансово-хозяйственной деятельности банка за отчетный год и о достоверности данных, содержащихся в годовом отчете и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности за соответствующий период. Достоверность финансовой отчетности банка ежегодно

подтверждается заключением внешнего (независимого) аудитора.

В банке выстроены системы обеспечения соблюдения антикоррупционного, антимонопольного и инсайдерского законодательства, соответствующие передовым международным комплаенс-стандартам.

В структуре корпоративного управления Ак Барс Банка четыре специализированных комитета: Комитет по аудиту, Комитет по рискам, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по стратегии.

В целях совершенствования деятельности банка в области корпоративной и социальной ответственности функционирует Комитет по устойчивому развитию, который действует под руководством и контролем Правления банка. Фокусом деятельности Комитета по устойчивому развитию в 2022 году стало утверждение Стратегии по устойчивому развитию банка на 2022-2026 гг., которая была утверждена Советом директоров банка в сентябре отчетного года.

Утверждена Стратегия по устойчивому развитию Ак Барс Банка на 2022-2026 гг.

42 Структура корпоративного управления

Акционеры

В своей текущей деятельности банк нацелен на создание максимально благоприятных возможностей для реализации прав акционеров, а также стремится учитывать интересы других заинтересованных сторон в вопросах корпоративной и социальной ответственности. Банк гарантирует акционерам право на регулярное и своевременное получение информации о своей работе в объеме, достаточном

для принятия ими взвешенных и обоснованных решений по распоряжению акциями.

Высший орган управления банка – Общее собрание акционеров, в рамках которого банк не реже одного раза в год информирует акционеров о своей деятельности, полученных результатах и дальнейших планах, а также привлекает акционеров к обсуждению и принятию

решений по наиболее важным вопросам деятельности.

Порядок подготовки и проведения Общего собрания акционеров регулируется Положением об Общем собрании акционеров банка.

Все размещенные акции банка являются обыкновенными именными акциями. Банк не владеет собственными акциями.

Решения Общего годового собрания акционеров принимаются по следующим ключевым вопросам:

- об избрании Совета директоров банка;
- об избрании Ревизионной комиссии банка;
- об утверждении аудитора банка;
- об утверждении годового отчета;
- о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности банка;
- о распределении прибыли (в том числе выплате (объявлении) дивидендов, за исключением выплаты (объявления) дивидендов по результатам первого квартала, полугодия, девяти месяцев отчетного года) и убытков банка по результатам отчетного года.

Деятельность Совета директоров и его комитетов

Совет директоров – ключевой элемент системы корпоративного управления. Его основная функция – общее руководство деятельностью банка, за исключением вопросов, отнесенных Федеральным законом «Об акционерных обществах»

к компетенции Общего собрания акционеров банка.

Деятельность Совета директоров направлена на обеспечение эффективной работы систем управления рисками и внутреннего контроля, реализацию

контрольных функций в отношении деятельности исполнительных органов и применения практики корпоративного управления, а также непосредственно связана с выработкой векторов стратегического развития банка.

Ответственность всех членов Совета директоров Ак Барс Банка за исполнение обязанностей застрахована по Договору страхования ответственности членов Совета директоров и должностных лиц банка компанией ЗАО «АИГ».

Подход к организации работы Совета директоров

В 2022 году проведена очередная ревизия внутренних документов, регламентирующих процессы корпоративного управления, на предмет их соответствия действующему законодательству, а также в целях доработки подходов и процедур в области корпоративного управления на соответствие передовым практикам в данной области.

Совета директоров, а также скорректированы процедуры созыва и проведения заседаний, планирования и организации работы Совета директоров.

Кроме того, с учетом рекомендаций Банка России по учету ESG-факторов и вопросов устойчивого развития при организации корпоративного управления было инициировано включение в новую редакцию Кодекса корпоративного управления информации, отражающей принципы и подходы банка к ESG.

Следование принципам и подходам Банка к ESG позволит организовать системную работу по учету ESG-факторов, а также вопросов устойчивого развития при осуществлении как стратегического,

так и операционного управления деятельностью, управления рисками, при взаимодействии с акционерами (участниками), клиентами, контрагентами и иными заинтересованными лицами.

GRI 2-10

Члены Совета директоров избираются Общим собранием акционеров в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об акционерных обществах» и Уставом Ак Барс Банка, на срок до следующего годового Общего собрания акционеров.

Избрание членов Совета директоров осуществляется посредством прозрачной процедуры, позволяющей акционерам получить

информацию о кандидатах, достаточную для формирования представления об их личных и профессиональных качествах кумулятивным голосованием, что является важной гарантией защиты прав миноритарных акционеров.

Кроме того, банк на постоянной основе проводит оценку независимости членов Совета директоров в соответствии с положениями Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России.

При избрании членов Совета директоров учитываются мнения заинтересованных сторон.

Для оценки независимости члена Совета директоров разработана специальная форма анкеты.

GRI 2-11

Председатель Совета директоров банка не является одновременно высшим исполнительным лицом.

Квалификационные требования и требования к деловой репутации членов Совета директоров устанавливаются правовыми актами Российской Федерации и Банка России, Уставом и внутренними документами Ак Барс Банка. Личностные и профессиональные качества кандидата в члены Совета директоров банка и его репутация не должны вызывать сомнений в том, что он будет действовать в интересах общества и его акционеров. Также в соответствии с новой редакцией Кодекса корпоративного управления банка член Совета директоров должен располагать достаточным количеством времени, позволяющим ему эффективно исполнять возложенные на него обязанности, в том числе при совмещении должностей в органах управления других организаций.

В целях информирования новоизбранных членов Совета директоров о работе банка для них проводятся ознакомительные встречи с топ-менеджментом банка

и им предоставляются внутренние нормативные документы кредитной организации. Кроме того, в соответствии с новой редакцией Кодекса корпоративного управления банка Комитет по кадрам и вознаграждениям при участии Корпоративного секретаря формирует программы вводного курса для вновь избранных членов Совета директоров, направленного на ознакомление новых директоров с ключевыми аспектами деятельности банка, его стратегией, принятой деловой практикой, организационной структурой и ключевыми руководящими работниками, принятой практикой корпоративного управления и корпоративной культуры, а также с процедурами работы Совета директоров, в том числе осуществляет надзор за практической реализацией вводного курса.

GRI 2-17

С целью развития профессиональных навыков и обновления знаний, необходимых для повышения личного вклада в общую эффективность деятельности Совета директоров, Комитет по кадрам и вознаграждениям формирует программу

обучения и повышения квалификации для членов Совета директоров по поддержанию и совершенствованию знаний. Программы учитывают индивидуальные потребности отдельных членов Совета.

На 2023 год запланирована работа по внедрению процедур и реализации мероприятий, направленных на совершенствование практик корпоративного управления в области организации работы Совета директоров, в том числе в соответствии с новой редакцией Кодекса корпоративного управления Ак Барс Банка.

GRI 2-18 / 2-19 / 2-20

Порядок расчета размера вознаграждений членов Совета директоров Ак Барс Банка и порядок их выплаты определяются положением «О вознаграждении членов Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК», которое утверждается акционерами банка на Общем собрании акционеров. Оценка размера вознаграждения членам Совета директоров производится непосредственно акционерами банка. В случае наличия более 50% голосов по результатам

голосования документ считается утвержденным.

В соответствии с Положением членам Совета директоров банка выплачиваются вознаграждения и компенсации, связанные с исполнением обязанностей членов Совета директоров (в том числе проезд до места проведения заседания, проживание и другие).

На данном этапе размер вознаграждения к показателям устойчивого развития не привязан.

Вознаграждение членов Совета директоров состоит из фиксированного – за работу в составе Совета директоров, а также исполнение обязанностей Председателя комитета Совета директоров, и дополнительного вознаграждения, выплачиваемого в случае успешного выполнения финансовых показателей и стратегических целей.

Оценка эффективности корпоративного управления и работы Совета директоров

В целях определения качества корпоративного управления Совет директоров ПАО «АК БАРС» БАНК проводит ежегодную оценку состояния корпоративного управления банка с учетом современных подходов, рекомендованную к применению Банком России, и контролирует ход выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данный вопрос выносится на рассмотрение Комитетом по кадрам и вознаграждениям и утверждение Советом директоров в соответствии с годовыми планами работы.

Оценка состояния системы корпоративного управления с учетом современных подходов проводится по методике, разработанной на основе

положений российского законодательства об акционерных обществах, о банках и банковской деятельности и рекомендаций Банка России.

Также Советом директоров Ак Барс Банка методом анкетирования осуществляется самооценка собственной деятельности. Начиная с 2022 года проводится оценка деятельности Председателя Совета директоров банка.

Анкеты по процедуре самооценки деятельности Совета директоров банка, его Председателя и профильных комитетов включают в себя следующие направления:

- выполнение своих функций, целей и задач;

- порядок работы (планирование работы, процедура проведения заседаний, информационное обеспечение) и активность участия в заседаниях;
- состав комитета и эффективность работы его членов;
- общие рекомендации и пожелания по повышению эффективности работы.

По итогам самооценки деятельности Совета директоров определяется степень эффективности работы Председателя Совета директоров и членов профильных комитетов, выявляются аспекты работы, которые могут быть улучшены. Затем обсуждаются

меры по устранению недостатков и составляется план.

В соответствии с новой редакцией Кодекса корпоративного управления Ак Барс Банка реализация мероприятий, вошедших в план по улучшению работы Совета директоров, должна будет отслеживаться на регулярной основе.

Кроме того, Кодекс корпоративного управления Ак Барс Банка предусматривает периодическое привлечение к проведению оценки по решению Совета директоров независимых экспертов или внешних консультантов, обладающих необходимой квалификацией.

Результаты деятельности Совета директоров в отчетном году

В июне 2022 года на Годовом общем собрании акционеров был избран новый состав Совета директоров в количестве 12 человек.

Ключевые результаты работы Совета директоров в 2022 году:

8 очных заседаний;

4 заочных заседания;

97 рассмотренных вопросов.

Согласно проведенной в 2022 году оценке соответствия членов Совета директоров банка критериям независимости, два человека из избранного состава Совета директоров — независимые директора, возглавляющие специализированные комитеты при Совете директоров.

В 2022 году Совет директоров провел 12 заседаний. В начале 2022 года Советом директоров была утверждена Стратегия развития ПАО «АК БАРС» БАНК на 2022-2026 гг., определяющая стратегические цели и приоритетные направления развития банка.

Уже в сентябре 2022 года Совет директоров заслушал отчет Правления банка о ходе реализации новой Стратегии и провел анализ достижения стратегических целей с учетом непростой геополитической ситуации в стране.

Совет директоров в рамках ответственности, которую он обязан нести за деятельность банка в целом, в отчетном году активно использовал свои полномочия для решения вопросов стратегии бизнеса и управления рисками, финансовой устойчивости

и корпоративного управления, осуществлял эффективный контроль за деятельностью исполнительных органов, следил за соблюдением интересов акционеров в контексте всех операций банка, а также усилил контроль за бесперебойным функционированием жизненно важных систем банка, включая безопасность, IT, комплаенс и другие. В число прочих важных вопросов вошли результаты работы служб внутреннего аудита и внутреннего контроля и системы управления рисками.

В отчетном году в рамках работы по формированию Стратегии развития Ак Барс Банка на 2022-2026 гг. Советом директоров были рассмотрены вопросы управления устойчивым развитием.

Результаты оценки системы корпоративного управления и самооценки работы Совета директоров за 2022 год показали хороший уровень организации работы Совета директоров и его профильных Комитетов, внутренней эффективности

и взаимодействия между Советом директоров и банком, выполнения Советом директоров поставленных целей и задач. По итогам проведенной банком самооценки системы корпоративного управления по методике, рекомендованной к применению Банком России, Служба текущего банковского надзора Банка России изучила документ и отметила, что в целом организация корпоративного управления Ак Барс Банка соответствует характеру и масштабам деятельности кредитной организации.

Комитеты Совета директоров

В 2022 году активно продолжили свою работу специализированные комитеты Совета директоров.

Всего в структуру корпоративного управления Ак Барс Банка входит четыре специализированных комитета:

- Комитет по аудиту;
- Комитет по рискам;
- Комитет по кадрам и вознаграждениям;
- Комитет по стратегии.

Комитеты Совета директоров в рамках своей компетенции тесно взаимодействуют с органами управления и контроля Ак Барс Банка, аудиторами и консультантами. Годовые отчеты о проделанной работе, а также рекомендации и заключения на основе анализа деятельности банка представляются Совету директоров Ак Барс Банка.

По итогам 2022 года всеми Комитетами Совета директоров Ак Барс Банка была проведена самостоятельная оценка своей деятельности.

Комитет по аудиту

Ключевая функция Комитета по аудиту – поддержание и повышение эффективности системы внутреннего контроля, обеспечение достоверности и полноты составления финансовой отчетности банка.

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

- бухгалтерская (финансовая) отчетность и консолидированная финансовая отчетность;
- внутренний контроль;

- внутренний и внешний аудит;
- противодействие противоправным действиям.

Основной документ, регламентирующий деятельность Комитета Совета директоров по аудиту и определяющий порядок формирования состава и функционирования комитета, – положение «О Комитете по аудиту Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК». В составе Комитета 6 человек.

В 2022 году Комитет сконцентрировал внимание на рассмотрении вопросов повышения эффективности системы внутреннего контроля, контроле за достоверностью и полнотой финансовой отчетности банка, оценке независимости и объективности внешних аудиторов, а также обеспечении эффективного взаимодействия между подразделениями внутреннего аудита с внешними аудиторами. Члены Комитета анализировали влияние геополитической ситуации на бухгалтерскую и финансовую отчетность банка, а также обсуждали антикризисные мероприятия, осуществляемые руководством банка.

Ключевые результаты работы Комитета по аудиту в 2021 году:

8 очных заседаний;

3 заочных заседания;

39 рассмотренных вопросов.

Комитет по рискам

Основные задачи Комитета – анализ финансовых и нефинансовых рисков банка и инструментов их контроля для подготовки рекомендаций Совету директоров, а также выстраивание и развитие системы внутреннего и комплаенс-контроля.

В сферу компетенций Комитета по рискам входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

- приоритетные направления деятельности в области управления рисками банка;
- идентификация значимых рисков банка;
- разработка мер управления значимыми рисками;
- совершенствование и развитие системы управления рисками.

Основной документ, регламентирующий

деятельность Комитета Совета директоров по рискам и определяющий порядок формирования состава и функционирования комитета, – положение «О Комитете по рискам Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК». В составе Комитета 6 человек.

В 2022 году Комитет по рискам сосредоточился на вопросах анализа рисков и контроля за ними, порядке применения банковских методик управления рисками, разработке рекомендаций для Совета директоров по подходам к определению риск-аппетита банка, а также на вопросах выстраивания системы внутреннего и комплаенс-контроля и повышения ее эффективности. В условиях геополитической нестабильности и санкционного давления Комитет по рискам счел необходимым сохранить и усилить практику проведения

дополнительного стресс-тестирования капитала, значимых рисков и основных показателей работы для оперативной адаптации главных бизнес-линий банка к реальным условиям и сохранения акционерного капитала.

Ключевые результаты работы Комитета по рискам в 2022 году:

7 очных заседаний;

1 заочное заседание;

59 рассмотренных вопросов.

Комитет по кадрам и вознаграждениям

Комитет по кадрам и вознаграждениям создан в целях реализации мероприятий по совершенствованию системы управления персоналом, включая вопросы производительности труда, текучести кадров, а также обеспечения кадрового планирования, назначений и вознаграждения органов управления и контроля Ак Барс Банка.

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

- выстраивание политики по подбору кандидатов в члены органов управления;
- определение приоритетных направлений деятельности

банка в области кадрового планирования;

- вознаграждение членов органов управления и Ревизионной комиссии банка.

Порядок формирования состава и функционирования Комитета Совета директоров по кадрам и вознаграждениям регламентирован положением «О Комитете по кадрам и вознаграждениям Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК». В составе Комитета 4 человека.

В течение 2022 года особой зоной внимания Комитета по кадрам и вознаграждениям стали итоги реализации утвержденной HR-стратегии банка за 2022-2026 гг., основные приоритеты

развития которой нацелены на рентабельность, клиентоцентричность и гибкость. С учетом сложившихся трендов на рынке труда в текущей ситуации HR-стратегия нового цикла по-прежнему сфокусирована на трех основных векторах развития: подборе персонала, сохранении позитивного новостного фона для сотрудников, удержании и переобучении персонала с предоставлением инструментов для развития. Важное место в работе Комитета также заняли вопросы, связанные с мониторингом изменения показателей эффективности и производительности персонала в сравнении с данными локальных банков и банков, сопоставимых

с Ак Барс Банком по объему бизнеса и региональному присутствию, с формированием бюджета по затратам на персонал на 2023 год, а также с совершенствованием внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок оплаты труда членов Правления и сотрудников банка и систему корпоративного управления.

Ключевые результаты работы Комитета по кадрам и вознаграждениям в 2022 году:

4 очных заседания;

2 заочных заседания;

23 рассмотренных вопроса.

Комитет по стратегии

Основная задача Комитета по стратегии – разработка ключевых направлений деятельности ПАО «АК БАРС» БАНК, нацеленных на повышение эффективности работы банка, увеличение его активов и инвестиционной привлекательности. Комитет

также выполняет контрольные функции за реализацией мероприятий в рамках выбранных стратегических направлений, осуществляет анализ показателей операционной эффективности банка и его финансовых результатов для принятия управленческих решений.

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

- определение стратегических целей, направленных на развитие банка в среднесрочной (3-5 лет) и долгосрочной перспективе (более 5 лет);
- координация деятельности соответствующих структурных подразделений банка в области стратегического планирования с деятельностью Совета директоров.

Порядок формирования состава и функционирования Комитета Совета директоров по стратегии регламентирован положением «О Комитете по стратегии Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК». В составе Комитета 4 человека.

Ключевые результаты работы Комитета по стратегии в 2022 году:

5 очных заседаний;

1 заочное заседание;

26 рассмотренных вопросов.

В отчетном периоде главным направлением работы Комитета по стратегии значилось обновление среднесрочной стратегии развития Ак Барс Банка, где в процессе обсуждения вектора дальнейшего развития банка члены Комитета выдвигали свои предложения для формирования пула стратегических инициатив. Итогом совместной работы членов Комитета с менеджментом стал документ – «Стратегия развития ПАО «АК БАРС» БАНК 2022-2026 гг.», который был рекомендован к утверждению Совету директоров банка в феврале 2022 года. Особое внимание Комитета также было

уделено и теме реализации стратегии управления данными и монетизации больших данных, основным достижениям и перспективам развития DATA SCIENCE в Ак Барс Банке в части организации процессов и культуры, операционной модели, монетизации данных, а также инфраструктуры и технологии на период 2022-2024 гг.

Также члены Комитета уделили особое внимание теме устойчивого развития Ак Барс Банка. В ходе рассмотрения вопроса было отмечено, что банк, понимая важность ESG-повестки для общества и бизнеса,

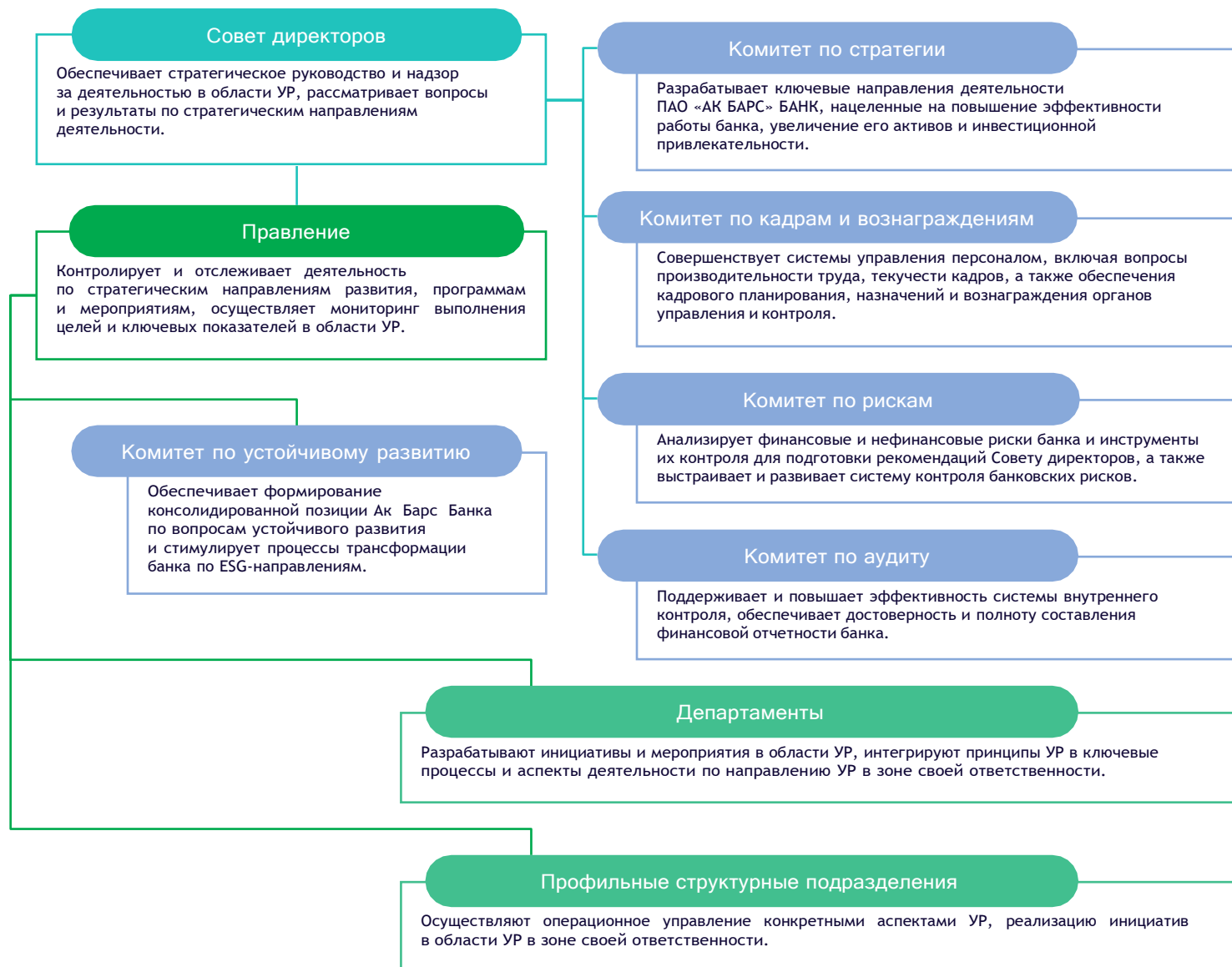
стремится внедрить в свою деятельность принципы устойчивого развития и что разработка и реализация Стратегии по устойчивому развитию позволят эффективно управлять ESG-асpekтами, в том числе через постановку целей. Итогом работы Комитета в данном направлении стало одобрение в сентябре 2022 года Стратегии по устойчивому развитию Ак Барс Банка на 2022-2026 гг.

4.3. Комитет по устойчивому развитию

GRI 2-13, 2-14

Вопросы устойчивого развития в банке отнесены к функциям Комитета по устойчивому развитию, который создан по решению Правления банка и действует под его руководством и контролем.

Стратегическое руководство и надзор за деятельностью в области устойчивого развития обеспечивает Совет директоров банка. Контроль и отслеживание деятельности по стратегическим направлениям развития, программам и мероприятиям, мониторинг выполнения целей и ключевых показателей в области устойчивого развития находятся в компетенции Правления банка.



Комитет по устойчивому развитию

Комитет по устойчивому развитию — постоянно действующий коллегиальный рабочий орган банка, созданный по решению Правления банка и действующий под его руководством и контролем.

Цель создания Комитета — формирование консолидированной позиции по вопросам устойчивого развития и стимулирование процессов трансформации банка по ESG-направлениям.

Председатель Комитета по устойчивому развитию — Председатель Правления банка. Заместителем Председателя Комитета назначается директор Департамента стратегии, инноваций и маркетинга, исполняющий обязанности Председателя Комитета в период его временного отсутствия.

В основные функции Комитета входит:

- утверждение долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных целей и метрик, связанных с внедрением принципов устойчивого развития в банке;
- утверждение стратегических документов банка в области устойчивого развития;
- мониторинг рекомендаций Центрального банка Российской Федерации в сфере устойчивого развития и обеспечение исполнения его рекомендаций, рассмотрение предложений, направленных на совершенствование практики корпоративного управления;
- рассмотрение и согласование периодической отчетности о достижении поставленных

в рамках дорожной карты по устойчивому развитию целей и задач;

- предварительное рассмотрение ежегодного Отчета об устойчивом развитии банка;
- согласование участия банка в международных инициативах по вопросам устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса;
- мониторинг и оценка эффективности исполнения утвержденной Стратегии развития банка в части внедрения принципов устойчивого развития;
- контроль за выполнением требований законодательства и внутренних целей банка

в области устойчивого развития;

- оценка эффективности деятельности банка по исполнению принятых обязательств в области устойчивого развития и вклада банка в достижение Целей устойчивого развития;
- анализ основных тенденций политики в области устойчивого развития, реализуемой в Российской Федерации;
- разработка предложений, направленных на применение отечественного и зарубежного опыта, а также внедрение наилучших практик и инициатив в области устойчивого развития в деятельность банка.

Заседания Комитета по устойчивому развитию проводятся несколько раз в год.

Для проведения заседаний Комитетов по устойчивому развитию формируются актуальная повестка, внутренняя и внешняя ESG-аналитика, включая исследования

и прогнозы по зарубежному и российскому рынкам, изменения в законодательстве с точки зрения ESG и рекомендаций, а также обращений регулятора в адрес банковского сообщества; регулярно анализируется реализация этапов дорожной карты по устойчивому развитию. Стратегия

по устойчивому развитию регулярно актуализируется и пересматривается.

Отчет по устойчивому развитию сначала рассматривается Комитетом по устойчивому развитию, а затем выносится на утверждение Правления банка.

4.4. Деловая этика и противодействие коррупции

GRI 2-23

Эффективное корпоративное управление предполагает выстроенную систему комплаенса.

В Ак Барс Банке создана и действует система противодействия коррупции (далее – антикоррупционная программа), соответствующая действующему законодательству Российской Федерации,

а также ориентированная на развитие в соответствии с передовыми российскими и международными практиками

Система противодействия коррупции банка включает в себя утвержденную

нормативную базу в области корпоративной этики, способствующую воспитанию высоких моральных ценностей у сотрудников.

Основные принципы деловой этики, которых придерживается банк во взаимоотношениях с работниками, клиентами, контрагентами и иными третьими лицами, включают в себя:

- правила подношения / принятия подарков;
- правила участия в различных мероприятиях в целях поддержания престижа и упрочнения партнерских взаимоотношений;
- правила предупреждения, своевременного выявления, раскрытия и предотвращения (урегулирования) личных конфликтов интересов;
- ключевые принципы и требования, направленные на противодействие коррупции и минимизацию коррупционного риска;
- систему (правила) защиты сотрудников от преследований за уведомление о неправомерных действиях (Anti-Retaliation Policy);
- принципы социальной ответственности перед обществом и окружающей средой.

Антикоррупционная политика утверждена Советом директоров банка. Документ устанавливает обязательные для исполнения процедуры по предотвращению коррупции и минимизации риска вовлечения работников банка в коррупционную деятельность. Политика закрепляет принцип «нулевой» толерантности к коррупции в любых ее проявлениях и формах, а также содержит

в себе нормы, обязывающие работников проявлять должную осмотрительность и осторожность, в том числе при выборе контрагентов и сотрудничестве с ними.

Во всех случаях, когда у работников возникают обоснованные подозрения, что услуги, предоставляемые банком своим клиентам, используются или предполагаются

для использования в целях взяточничества и коррупции, они обязаны незамедлительно сообщить о своих подозрениях своему непосредственному руководителю, за исключением случаев, когда соответствующие подозрения возникают в отношении непосредственно самого руководителя, и в Уполномоченное подразделение банка по корпоративной этике*.

Кодекс этики утвержден Советом директоров банка. Документ разработан для повышения общего уровня самосознания и ответственности, ориентирования каждого работника банка вне зависимости от занимаемой должности на высшие моральные и нравственные ценности, порядочность и честность.

В соответствии с Кодексом свою профессиональную деятельность банк среди прочего осуществляет на основе:

- минимизации вредного воздействия на окружающую среду, использования натуральных ресурсов и бережного отношения к энергетическим запасам; учета экологических факторов при принятии решений;
- содействия долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности финансового рынка и росту доверия среди финансовых организаций;
- добросовестного поведения, учитывающего права и законные интересы другой стороны (клиентов, контрагентов и третьих

лиц), содействующего ей в том числе в получении необходимой достоверной и понятной информации;

- построения доброжелательных, уважительных, доверительных и равноправных отношений с клиентами, деловыми партнерами, другими кредитными организациями, недопущения необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими

и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;

- безусловного уважения и соблюдения прав и свобод человека согласно общепризнанным принципам и нормам международного права;
- признания равного достоинства и уважения всех культур;
- недопущения дискриминации по различным признакам: религиозным и политическим взглядам, социальному и этническому происхождению,

национальной и расовой принадлежности, вероисповеданию, семейному положению, беременности, состоянию здоровья, возрасту и иным;

- недопущения использования принудительного, а также детского труда;
- оказания помощи и содействия в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями финансовой услуги наравне с иными лицами, и др.

* Служба внутреннего контроля

Политика подарков и приглашений утверждена Правлением банка. Документ позволяет работникам принимать верные решения в вопросах подношения/принятия подарков и приглашений, в соответствии с действующим законодательством, с тем чтобы действия работника не расценивались как проявление коррупции.

Политика об урегулировании личных конфликтов интересов утверждена Правлением банка. Документ определяет процедуры предупреждения, своевременного выявления и предотвращения личных конфликтов интересов у работников банка, с тем чтобы личная заинтересованность не оказывала влияния на принимаемые деловые решения.

Положение «О горячей линии по вопросам противодействия коррупции, проявления

личного конфликта интересов и нарушения принципов корпоративной этики» утверждено Правлением банка.

Документ определяет основные цели и задачи функционирования, построения горячей линии, порядок организации ее работы в банке.

В банке проводятся на регулярной основе информационные кампании и обучение в области профилактики и борьбы с коррупцией.

Ознакомление сотрудников банка с внутренними документами в области противодействия коррупции осуществляется на корпоративном портале tu.akbars.ru с использованием электронной цифровой подписи.

Банк информирует контрагентов о принципах и требованиях в сфере противодействия коррупции, установленных в Антикоррупционной политике

банка, в том числе посредством включения соответствующих антикоррупционных оговорок в заключаемые банком соглашения/договоры с указанными лицами, а также путем размещения информации о «нулевой» толерантности к коррупции в банке на официальном сайте кредитного учреждения в разделе

«Комплаенс», о доступном клиентам и контрагентам (партнерам) канале «Горячая линия» на сайте банка (возможность обращения в Комплаенс банка через автоматизированную форму, введенную на странице <https://www.akbars.ru/about/general/komplaens/>).

Функционирование системы внутреннего контроля Ак Барс Банка нацелено на поддержание высокого уровня надежности банка и обеспечивает ее соответствие:

- характеру и масштабам проводимых банковских операций;
- уровню и сочетанию принимаемых рисков с учетом действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России и других органов государственного управления, рекомендаций Базельского

комитета, международных стандартов и лучших международных практик.

В Ак Барс Банке внедрена модель трех линий (уровней) защиты, описывающая роли и обязанности по управлению рисками и осуществлению контрольных функций



- 1** первая линия организуется руководителями подразделений и владельцами бизнес-процессов и обеспечивается каждым работником;
- 2** вторая линия обеспечивается органами внутреннего контроля, в том числе функцией управления рисками, функцией комплаенс; функцией финансов; функцией правового сопровождения; функцией безопасности, информационной безопасности и безопасности ИТ-процессов, функцией HR, функцией защиты персональных данных и т. д.;
- 3** третья линия обеспечивает независимую оценку эффективности корпоративного управления, системы управления рисками и внутреннего контроля Совету директоров и Правлению банка в рамках выполнения процедур внутреннего аудита.

GRI 205-1

Банк прилагает разумные и доступные в сложившихся обстоятельствах усилия для минимизации риска нарушения применимого антикоррупционного законодательства при установлении деловых отношений с клиентами и контрагентами, которые были или могут быть вовлечены в коррупционную деятельность.

В этой связи банк осуществляет проверку (due diligence) потенциальных контрагентов, их акционеров и бенефициарных владельцев в соответствии с установленным порядком по различным банковским процессам, в том числе на предмет толерантности к коррупции.

В рамках данной проверки проводится контроль экономической обоснованности, законности осуществляемых платежей в пользу агентов, партнеров и посредников, сбор и анализ находящихся в открытом доступе, в бесплатных и платных базах данных сведений о контрагенте, позволяющих оценить:

- деловую репутацию контрагента;
- связи организации с должностными лицами, в том числе иностранными должностными лицами;
- финансовые, материальные, человеческие и иные ресурсы контрагента, позволяющие надлежащим образом осуществлять деятельность в рамках предполагаемого делового партнерства/ заключаемого контракта;
- принятые контрагентом меры по предупреждению нарушений, в том числе коррупционной направленности.

В соответствии с Антикоррупционной политикой банк на периодической основе выявляет, рассматривает и оценивает коррупционные риски, характерные как для его деятельности в целом, так и для отдельных его направлений, в частности потенциально уязвимых бизнес-процессов.

Первичная оценка коррупционных рисков проводилась в 2019–2022 гг. Дальнейшая оценка будет производиться на ежегодной основе.

В рамках проведенной оценки были выделены и проранжированы по степени подверженности коррупционному риску отдельные направления деятельности и подразделения.

Кроме того, на ежегодной основе владельцами процессов (первой линией защиты в концепции модели «трех линий защиты») проводится процесс самооценки нефинансовых рисков, включая коррупционные риски, и направленных на их снижение контрольных процедур (RCSA – risk and control self-assessment).

По результатам оценки рисков владельцами рисков совместно со второй линией защиты разрабатываются адекватные антикоррупционные процедуры, разумно и пропорционально отвечающие уровню и характеру выявленных рисков.

GRI 205-3

Подтвержденные случаи коррупции за отчетный 2022, а также за 2021 и 2020 гг. в банке отсутствуют.

GRI 2-24

Принятые в банке нормы корпоративной этики распространяются на всех работников независимо от уровня занимаемой ими должности, на любые деяния — действие и бездействие руководителей, членов Совета директоров, членов Правления и акционеров банка, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач банка. При этом органы управления банка и руководители должны своим отношением, осведомленностью и действиями демонстрировать работникам важность и необходимость соблюдения принятых в банке норм и правил корпоративной этики.

Конкретные полномочия и ответственность различных участников, включая органы управления, руководителей, работников, Уполномоченного подразделения банка по корпоративной этике в лице Службы внутреннего контроля и иных структурных подразделений банка, в том числе по соблюдению, контролю за соблюдением и ответственность

за несоблюдение принятых норм и правил закрепляются в утвержденной нормативной базе в области корпоративной этики.

Соответствующие функции и обязанности включены в положения об органах управления, коллегиальных рабочих органах, подразделениях, в должностные инструкции и трудовые договоры с работниками.

В целях ознакомления работников с принятыми в банке правилами корпоративной этики нормативные документы в области корпоративной этики (Кодекс этики, Антикоррупционная политика, Политика в области подарков и приглашений, Политика об урегулировании личных конфликтов интересов, Положение о горячей линии) доводятся лично до каждого работника банка под подпись при приеме на работу. Также работники знакомятся под подпись с изменениями в названные документы. Контроль соблюдения работниками норм указанных документов осуществляется непосредственными

руководителями и Уполномоченным подразделением банка по корпоративной этике.

Кроме того, в банке предусмотрено обучение и информирование сотрудников.

С целью контроля соблюдения и применения норм и правил корпоративной этики в деятельности банка предусмотрено экспертное участие сотрудников СВК (комплаенс-офицеров) в заседаниях органов управления и коллегиальных рабочих органов; материалы, выносимые на рассмотрение данных органов, проходят предварительную экспертизу и согласование с СВК.

Служба внутреннего контроля участвует в согласовании различных нормативных и распорядительных документов банка, маркетинговых акций, договоров и соглашений, документов по новому продукту/услуге и т. д.

В банке предусмотрены процедуры по проверке контрагентов для предотвращения

и/или выявления нарушений в целях минимизации и пресечения рисков вовлечения банка в коррупционную деятельность.

В целях исполнения принципов и требований, предусмотренных Антикоррупционной политикой, банк включает в договоры со своими контрагентами антикоррупционные условия (оговорки).

Банк воздерживается от оплаты любых расходов за должностных лиц и их родственников (или в их интересах) в целях получения коммерческих преимуществ для банка, в том числе расходов на транспорт, проживание, питание, развлечения, PR-кампании и т. п., или предоставления им за счет банка иной выгоды или ценностей.

Банк разработал и документально закрепил принципы, касающиеся подношения и принятия подарков и участия/организации мероприятий, подлежащие соблюдению в рамках взаимоотношений с деловыми партнерами, клиентами и контрагентами.

Структурные подразделения банка и сотрудники, организующие мероприятия для клиентов и партнеров, в соответствии с Политикой по подаркам и приглашениям осуществляют предварительное направление сведений о мероприятии на рассмотрение в Уполномоченное подразделение банка по корпоративной этике.

При возникновении вопросов о допустимости подарка, участия в специально организованном мероприятии или событии работники обязаны получить соответствующие разъяснения от Уполномоченного подразделения банка по корпоративной этике. Сведения о полученных работниками банка подарках от клиентов, приглашениях на мероприятия, а также предложенных клиентам подарках и приглашениях вноситься в единый Реестр подарков и приглашений, регулярный мониторинг которого осуществляет Уполномоченное подразделение по корпоративной этике.

Банк содействует повышению уровня комплаенс-культуры работников и членов органов управления

путем систематического обучения и информирования в целях поддержания их осведомленности в вопросах корпоративной этики и овладения ими способами и приемами применения закрепленных норм на практике.

GRI 205-2

Обучение и информирование в области противодействия коррупции и норм делового поведения в Ак Барс Банке реализуется за счет организации обучающих программ и развития различных видов информационного взаимодействия с сотрудниками и членами органов управления.

Информирование о мерах и направлениях противодействия и профилактики коррупции членов ключевых органов корпоративного управления осуществляется руководителем Службы внутреннего контроля (комплаенс-офицером) в процессе предоставления на их рассмотрение и утверждение отчета о профилактике и борьбе с коррупцией в ПАО «АК БАРС» БАНК. Необходимые знания и информацию о методах противодействия коррупции

члены Правления банка получают в рамках обсуждения с руководителем СВК (комплаенс-офицером) и согласования итогов оценки коррупционных рисков, а также посредством персонального общения, при личных встречах с руководителем СВК.

Информирование проводится с электронного адреса КОМПЛАЕНС-ИНФО посредством осуществления рассылки информационных сообщений в корпоративной почте в адрес сотрудников Банка, а также посредством размещения информационных статей и материалов по теме банковской корпоративной этики в новостной ленте и в разделе «Комплаенс-культура» на корпоративном портале банка и в разделе Комплаенс в мобильном приложении АкБарсЛайф. Размещение информационных материалов было приурочено к государственным праздникам и международным событиям (Новый год, Всемирный день этики, международный день борьбы с коррупцией и т. д.), а также шло в унисон с проводимыми комплаенс-подразделением мероприятиями.

Общее количество проинформированных о мерах и направлениях противодействия и профилактики коррупции членов ключевых органов корпоративного управления (Совет директоров, Комитет по рискам Совета директоров, Правление):

18 человек
в 2022 г. (100%)

20 человек
в 2021 г. (100%)

27 человек
в 2020 г. (100%)

Общее количество сотрудников, проинформированных об имеющихся в банке политиках и методах противодействия коррупции

5 106 человек
в 2022 г. (89%)*

5 593 человека
в 2021 г. (90%)*

5 418 человек
в 2020 г. (92%)*

* Доля прошедших обучение и информирование сотрудников (в %) рассчитана относительно штатной численности на 01.01.2023, 01.01.2022 и 01.01.2021 соответственно.

Потенциальных контрагентов о принципах и требованиях банка в сфере противодействия коррупции, установленных в Антикоррупционной политике банка, кредитное учреждение информирует в том числе посредством обязательного включения соответствующих антикоррупционных оговорок в заключаемые банком соглашения/договоры с указанными лицами, а также путем размещения

информации на официальном сайте банка, в разделе «Комплаенс», и открытия доступного клиентам и контрагентам (партнерам) канала горячей линии на сайте банка (возможность обращения в COMPLAENS через автоматизированную форму на странице банка).

Обучение по вопросам противодействия коррупции ведется в АК Барс Банке

в различных, в том числе дистанционных, форматах.

В программу обязательного обучения вновь принятых работников структурных и территориальных подразделений банка включен мультимедийный дистанционный курс по банковской деонтологии. В данном курсе раскрыты теоретические основы, нормы и процедуры,

реализуемые банком в области корпоративной этики, правил принятия и подношения подарков, участия и организации мероприятий, раскрытия и урегулирования личных конфликтов интересов и противодействия коррупции в организации. В случае необходимости повышения уровня знаний действующих сотрудников в данной области данный курс назначается для повторного прохождения.

Общее количество сотрудников, прошедших обучение в 2022 году, всего – 2900 (50%*), в т. ч.:

2501 человек прошел мультимедийный курс по банковской деонтологии для вновь принятых сотрудников;

300 человек (из числа 16 подразделений)

Общее количество сотрудников, прошедших обучение в 2021 году, всего – 1891 (30%*), в т. ч.:

1 857 сотрудников прошли мультимедийный курс по банковской деонтологии для вновь принятых сотрудников;

34 руководителя (из числа трех структурных подразделений) прошли

повторно прошли мультимедийный курс для действующих руководителей отдельных подразделений – и для отдельных сотрудников в количестве 99 чел.

дистанционное обучение в формате вебинара по вопросам банковской деонтологии для руководителей (линейного, среднего и высшего менеджмента) ряда структурных подразделений.

Общее количество сотрудников, прошедших обучение в 2020 году, всего – 1558 (30%*), в т. ч.:

1 488 сотрудников прошли курс по банковской деонтологии для вновь принятых сотрудников (включая в себя в том числе вопросы противодействия коррупции);

48 сотрудников прошли очное обучение по курсу деонтологии, включающее в себя обучение по вопросам профилактики и борьбы с коррупцией, для вновь принятых сотрудников банка в рамках специализированных обучающих программ – Школы

персонального менеджера (по обслуживанию физических лиц) и Школы специалиста по обслуживанию корпоративных клиентов (1 квартал 2020 г. до пандемии);

22 руководителя прошли дистанционное обучение в формате вебинара по вопросам банковской деонтологии для руководителей (линейного, среднего и высшего менеджмента) ряда структурных подразделений (начато в 3 квартале 2020 г.).

* Доля прошедших обучение и информирование сотрудников (в %) рассчитана относительно штатной численности на 01.01.2023, 01.01.2022 и 01.01.2021 соответственно.

GRI 410-1

В целях повышения уровня осознанности руководителей по вопросам соблюдения принятых в банке правил и принципов делового поведения, понимания руководителями вопроса соблюдения правил и принципов делового поведения в 2022 году курс по банковской деонтологии руководители службы безопасности прошли повторно. В банке функционирует собственная служба безопасности, без привлечения сторонних организаций, все сотрудники которой обучены

и следуют политикам в области корпоративной этики, в т. ч. прав и свобод человека.

GRI 2-26

В целях снижения правовых и репутационных рисков, возникающих вследствие нарушения профессиональных и этических стандартов, в ПАО «АК БАРС» БАНК действует горячая линия.

В рамках исполнения требований Положения о горячей линии по вопросам противодействия коррупции, проявлению

личного конфликта интересов и нарушению принципов корпоративной этики в банке созданы специальные каналы для передачи сведений о подозрениях на совершение сотрудниками коррупционных действий, сокрытие личных конфликтов интересов, этических нарушениях.

Прием и рассмотрение обращений, поступающих на горячую линию, осуществляет Уполномоченное подразделение по корпоративной этике, функции которого выполняет Служба внутреннего контроля.

По всем жалобам, поступившим на горячую линию, Службой внутреннего контроля проводится анализ и оценка неэтичной/конфликтной/коррупционной составляющей, при необходимости инициируются служебные расследования, по результатам которых руководителям подразделений/сотрудникам даются рекомендации о способах урегулирования ситуаций в соответствии с нормами внутренних нормативных документов банка по деонтологии, а также законодательства Российской Федерации.

Планы на 2023 год

В 2023 году Ак Барс Банк продолжит работу, направленную на повышение уровня корпоративного управления, основываясь на анализе лучших практик корпоративного управления, а также результатов оценки состояния корпоративного управления банка Советом директоров и оценки работы Совета директоров банка, в том числе оценки работы Председателя Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК независимыми директорами.

В среднесрочной перспективе система корпоративного управления Ак Барс Банка

продолжит развиваться и совершенствоваться с учетом положений Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России, Кодекса корпоративного управления ПАО «АК БАРС» БАНК, лучших мировых стандартов и практик публичных международных корпораций. Также в банке продолжится работа по разработке и актуализации внутренних нормативных документов с целью более полного внедрения в практику корпоративного управления рекомендованных Банком России принципов корпоративного управления.

Среди планов банка на 2023 год:

1 Подготовка и прохождение сертификационного аудита по стандарту ISO/IEC 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции», что позволит обеспечить эффективность и прозрачность бизнес-процессов, выполнение требований международного антикоррупционного законодательства, повысить уровень общественного доверия и репутацию банка.

2 Завершение проекта по разработке и внедрению автоматизированной системы

по сбору и обработке сведений о личном конфликте интересов сотрудников.

3 Развитие учебных курсов, разработка и проведение информационных кампаний для сотрудников банка в области корпоративной этики и противодействия коррупции в целях поддержания осведомленности работников банка в вопросах действующих норм корпоративной этики и овладения способами и приемами применения данных норм на практике.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ

- 51. Подход к управлению персоналом
- 52. Структура персонала
- 53. Система оплаты труда и денежная мотивация
- 54. Нефинансовая мотивация сотрудников:
социальные льготы и медицинское страхование
- 55. Развитие корпоративной культуры
- 56. Оценка персонала
- 57. Обучение и развитие талантов
- 58. Инновационные технологии в области управления персоналом и его развития
- 59. Охрана труда и здоровья
- 510. Планы на 2023 год и среднесрочную перспективу

5.1. Подход к управлению персоналом

Ак Барс Банк продолжает трансформацию корпоративной культуры с фокусом на клиентоцентричность, автоматизацию HR-процессов, развитие сильной команды, системы мотивации и корпоративного обучения.

Ак Барс Банк нацелен на привлечение и удержание высокоэффективных сотрудников — одного из важнейших ресурсов развития. Поэтому банк предоставляет сотрудникам все возможности для личного развития и профессионального роста. Участники команды

банка получают доступ к тренингам, лекциям и другим обучающим инструментам, помогающим им развивать профессиональные компетенции и оставаться востребованными в бизнесе.

Ак Барс Банк уделяет большое внимание вопросам

благополучия и защищенности своих сотрудников и их семей. В рамках Положения по социальной поддержке работников банк реализует социальную политику, которая включает порядок оказания материальной помощи и ее размеры.

HR-стратегия Ак Барс Банка учитывает видение и ценности банка. В ее основе миссия: «Сегодня и всегда мы создаем возможности для достижения целей нашими клиентами и партнерами». К основным приоритетам HR-стратегии относятся:

- внедрение культуры ответственности за результат;
- изменение корпоративной культуры с фокусом на клиентоцентричность;
- повышение эффективности HR-сервисов;
- повышение производительности;
- создание ценностного предложения — пути сотрудника в компании;
- внедрение лучших практик оплаты труда;
- повышение скорости и качества подбора персонала;
- обеспечение качественного старта для новых сотрудников;
- постоянное совершенствование знаний сотрудников;
- адаптация под новые бизнес-потребности.

Взаимоотношение Ак Барс Банка со своими сотрудниками строится на принципах открытости и доверия. Банк уважительно относится ко всем сотрудникам вне зависимости от их пола, возраста, национальности и других признаков.

52 Структура персонала

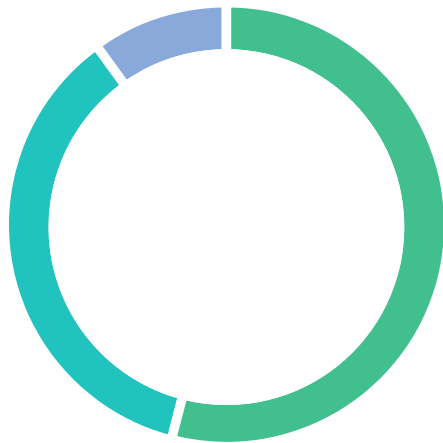
GRI 2-7

По состоянию на 31 декабря 2022 года в ПАО «АК БАРС» БАНК списочная численность сотрудников составила 6301 человек, фактическая численность – 5369 человек.

В 2022 году доля сотрудников в возрасте до 30 лет оценивалась в 25,5% от общей численности работников банка, в возрасте от 30 до 40 лет – 43,5%, а на работников старше 40 лет пришлось 31%.

Количество женщин в банке на конец 2022 года составило 5111 человек (81%), количество мужчин – 1190 человек (19%).

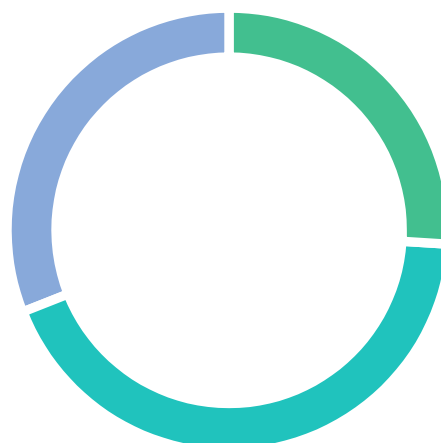
Списочная численность персонала в разбивке по полу сотрудников, чел., 2020-2022 гг.



54% доля работников Головного офиса

36% доля работников территориальной сети

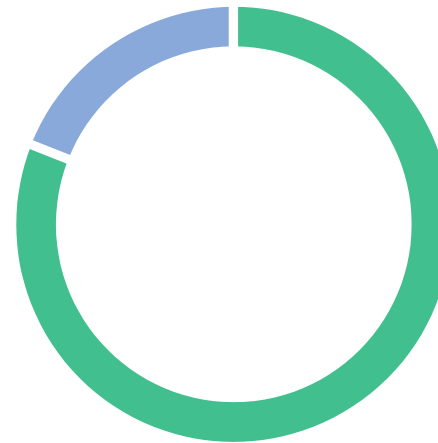
10% доля работников Единого сервисного центра



<30 лет

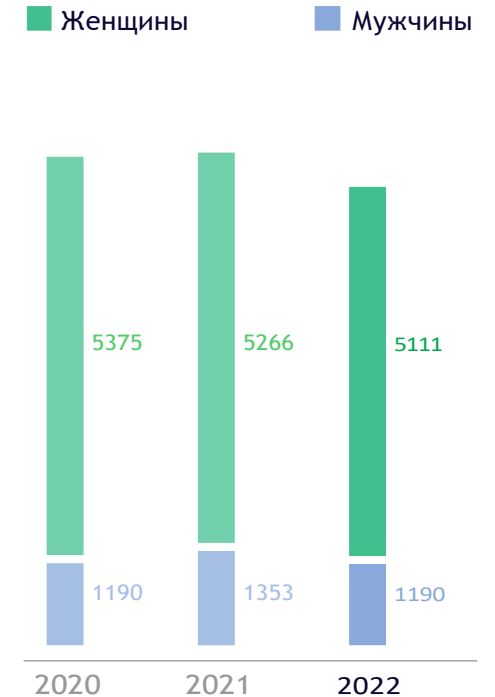
30-40 лет

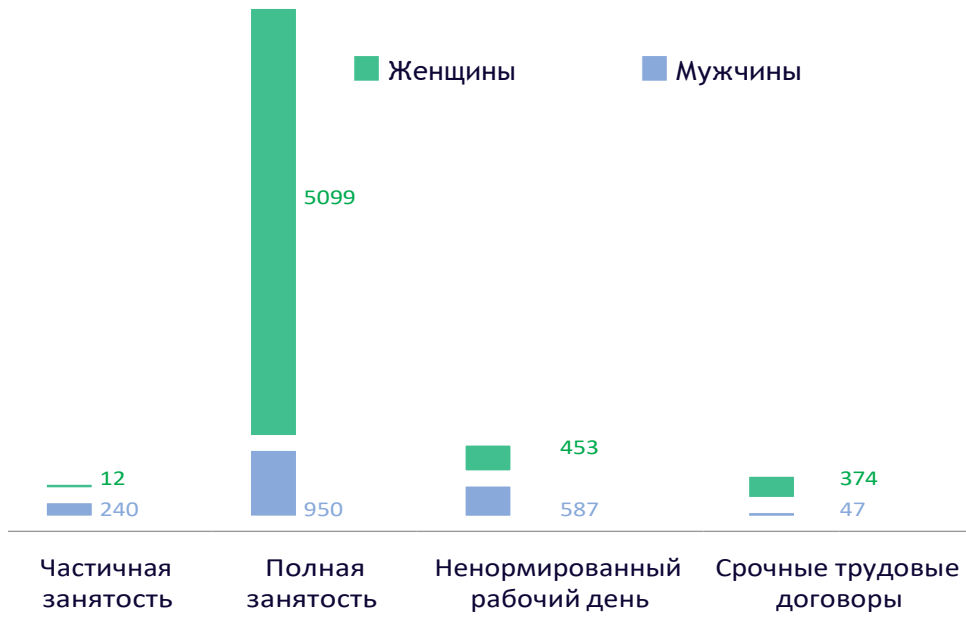
>40 лет



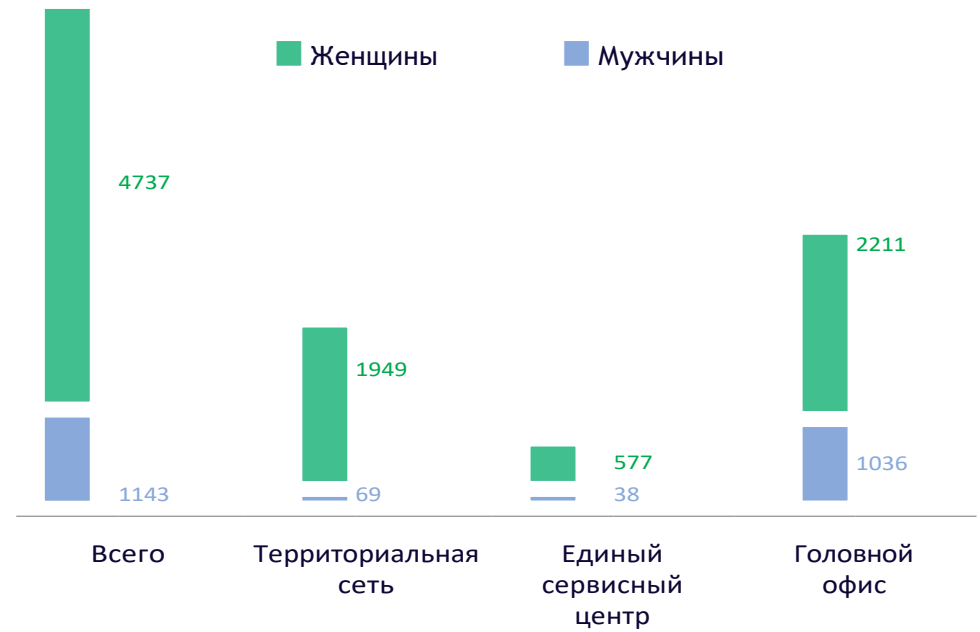
81% женщины

19% мужчины



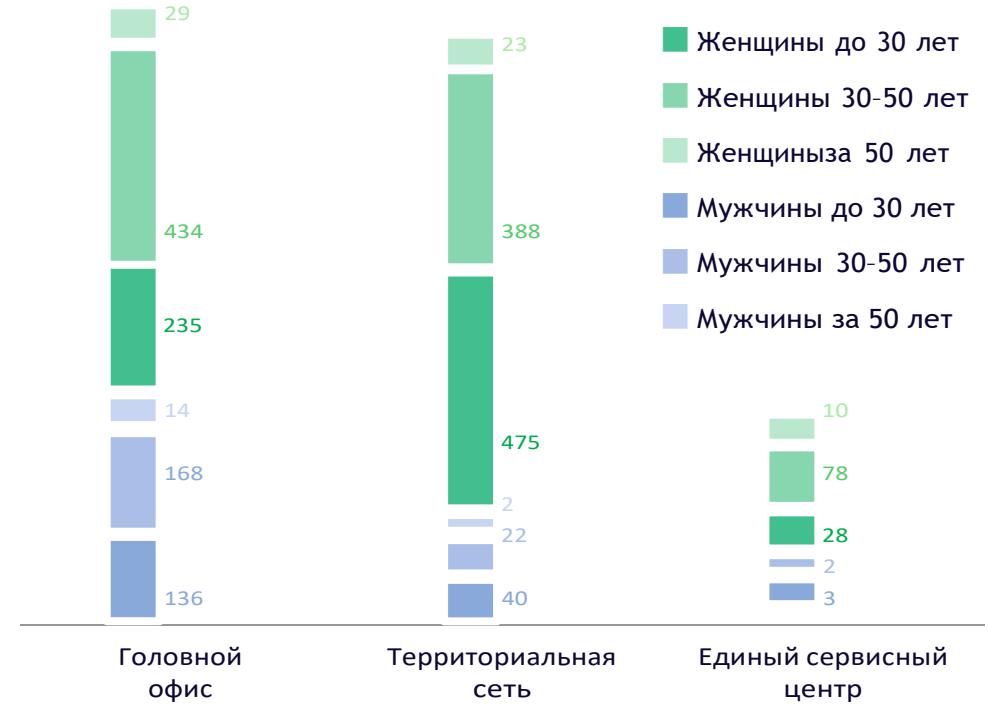
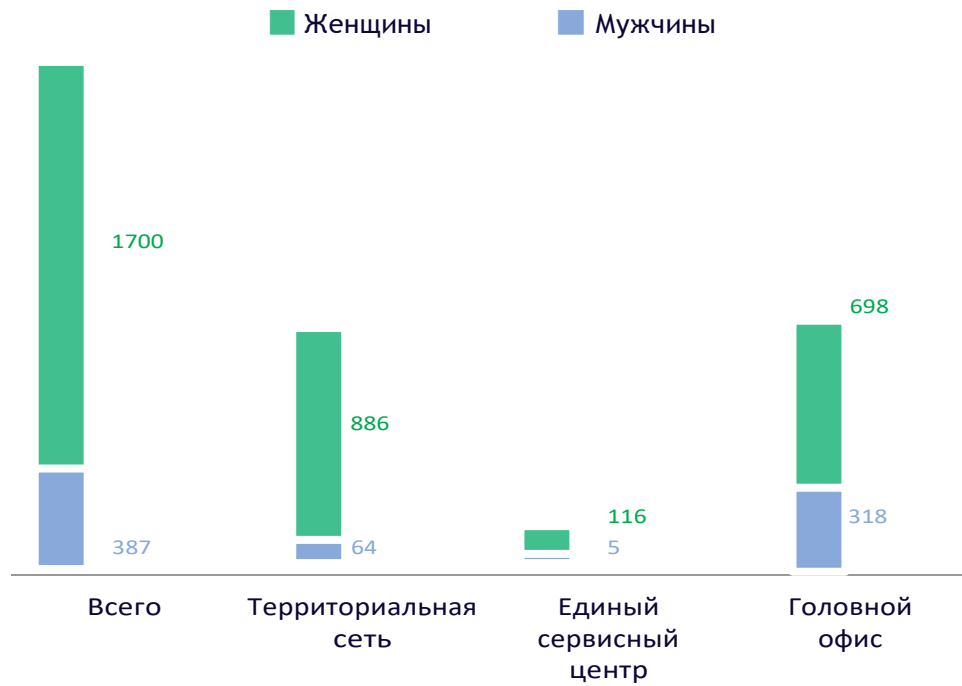


Списочная численность персонала в разбивке по типу занятости и полу, сотрудники с ненормированным рабочим днем и работающие на условиях срочного трудового договора, чел., 2022 г.



Списочная численность персонала, работающего на условиях бессрочного трудового договора, в разбивке по подразделениям банка и полу сотрудников, чел., 2022 г.

GRI 401-1



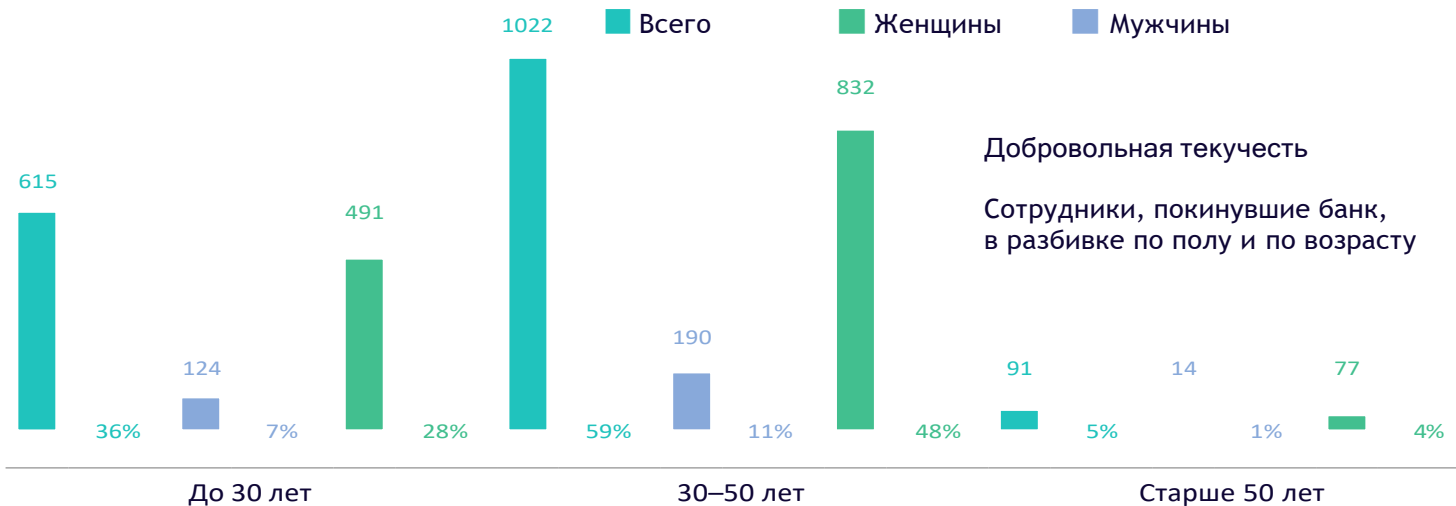
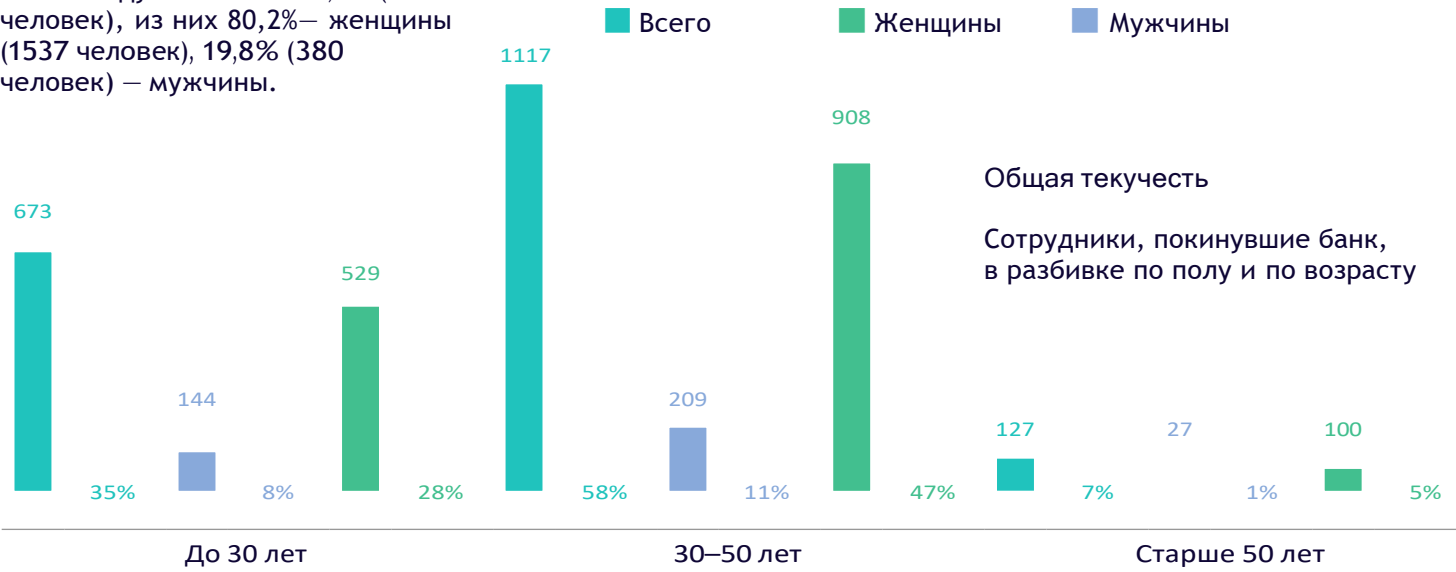
Количество вновь нанятых работников в разбивке по полу, чел., 2022 г.

В 2022 году общее количество вновь нанятых банком сотрудников составило 2087, шесть из которых — люди с инвалидностью.

Количество вновь принятых работников в разбивке по возрасту, чел., 2022 г.

Текучесть персонала

Общая текучесть кадров по банку в 2022 году составила 35,5% (1917 человек), из них 80,2% – женщины (1537 человек), 19,8% (380 человек) – мужчины.



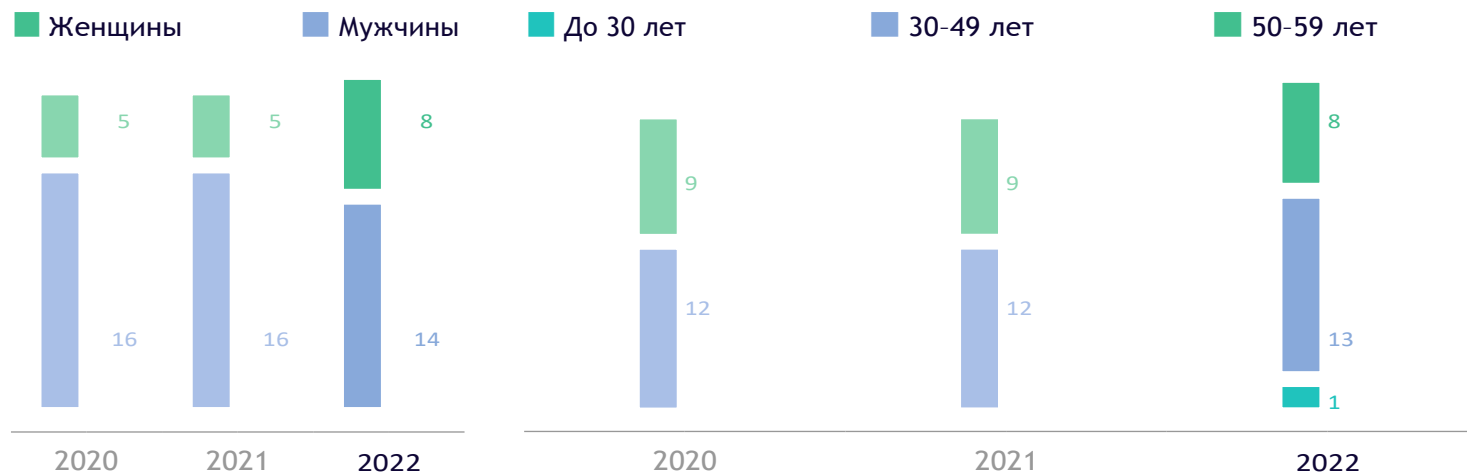
В рамках снижения текучести банк активизировал работу по следующим мероприятиям:

- Построение системы карьерных лестниц - День карьеры в Ак Барс Банке, Карьерное консультирование сотрудников.
- Построение системы продвижения лучших кандидатов по итогам успешного завершения программы «Время лидеров» на внутренние вакансии.
- Пересмотр системы адаптации и обучения, внедрение системы наставничества.
- Реферальная программа для сотрудников.
- Использование инструмента «Побеждаем командой» для оценки атмосферы в коллективах и своевременной работы с отклонениями.
- Работа с HR-брендом: проведение вебинаров по ментальному здоровью, участие сотрудников в беговых марафонах, поддержка спортивных сообществ, построение работы со студентами, запуск стажировок студентов для дальнейшего трудоустройства, конкурс Именной стипендии Ак Барс Банка.

GRI 405-1

В 2022 году произошли изменения в составе топ-менеджмента, были назначены новые руководители, имеющие экспертный опыт в банковской сфере.

Всего состав топ-менеджмента на конец года включал 14 мужчин (64%) и 8 женщин (36%).



Списочная численность сотрудников из числа топ-менеджмента в разбивке по полу, чел., 2020-2022 гг.

Списочная численность сотрудников из числа топ-менеджмента в разбивке по возрасту, чел., 2020-2022 гг.

5.3 Система оплаты труда и денежная мотивация

Обеспечение достойной оплаты труда – один из приоритетов Ак Барс Банка.

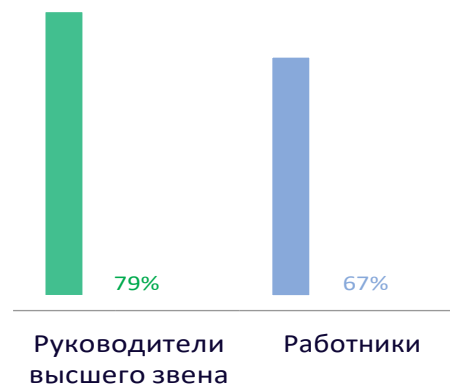
Сотрудникам Головного офиса и всех функциональных подразделений банка выплачивается конкурентоспособная заработная плата, обеспечивающая достойный уровень жизни им и их семьям. В своей деятельности по вопросам оплаты труда банк руководствуется Политикой оплаты труда работников ПАО «АК БАРС» БАНК, которая включает в себя принципы реализации прозрачной и справедливой денежной компенсации, отвечающей всем законодательным требованиям и материальным нуждам сотрудников.

Ак Барс Банк уверен, что система денежных поощрений напрямую влияет на профессиональную результативность сотрудников. Достойная денежная компенсация

мотивирует работников выполнять обязанности качественно и эффективно, а также ставить перед собой профессиональные цели и стремиться к их достижению. Банк реализует систему денежной мотивации, в рамках которой сотрудникам выплачивается денежная компенсация в соответствии с результатами выполнения поставленных задач на уровне всего банка, на уровне работы в команде и на уровне личной эффективности.

Размер заработной платы определяется квалификацией сотрудника, типом и объемом выполняемых работ, оценкой его трудовой деятельности и не зависит от пола, возраста, национальной принадлежности и других признаков. Ак Барс Банк внимательно следит за условиями на рынке труда и своевременно реализует все необходимые меры для поддержания конкурентоспособного уровня финансовой обеспеченности сотрудников.

GRI 405-2



Отношение базового оклада вознаграждения женщин к базовому окладу вознаграждения мужчин, %, 2022 г.

В 2022 году проведена оценка системы грейдов для сотрудников банка – важной составляющей процесса совершенствования системы мотивации и вознаграждения в банке.

Новая система грейдов позволит подойти к процессу построения системы вознаграждения более эффективно и станет новым инструментом для определения размеров бонусов и других денежных выплат в банке.

54. Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование

GRI 401-2, 403-3, 403-6, 403-7

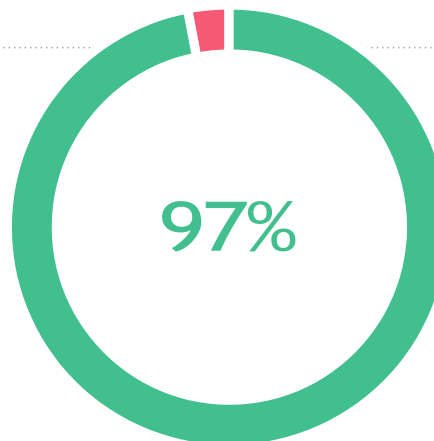
Социальная политика Ак Барс Банка обеспечивает благополучие и поддержку сотрудников банка и их семей.

Всем сотрудникам Головного офиса и региональных подразделений оказывается материальная помощь в виде социальных льгот и медицинского страхования вне зависимости от уровня должности, статуса или стажа работы.

В 2022 году работники банка получили следующие виды социальных льгот и материальной помощи:

- при рождении или усыновлении ребенка — 315 сотрудников;
- ежемесячные выплаты неработающим матерям — сотрудницам банка, имеющим детей в возрасте от 1,5 до 3 лет — 784 сотрудника;
- компенсация путевок в детские оздоровительные учреждения, компенсация путевок «Мать и дитя» — 219 сотрудников;
- в связи с выходом на пенсию по старости — 6 сотрудников;
- материальная помощь родственникам сотрудника в случае его смерти и в связи со смертью близких родственников — 140 сотрудников;
- 16 работников предпенсионного возраста были направлены на санаторно-курортное лечение в санатории «Сосновый бор» и «Нехама»;
- по решению комиссии по социальным вопросам — 16 сотрудников;
- выплаты в связи с юбилеем — 88 сотрудников;
- новогодние подарки для детей сотрудников — выданы в количестве более 4 тысяч штук.

Для развития социальной поддержки и корпоративных льгот банк предоставляет сотрудникам добровольное медицинское страхование (ДМС). Начиная с 01.01.2022 ДМС предоставляется всем сотрудникам, не находящимся в длительных отпусках, со стажем работы от 3 месяцев.



5 248 человек застраховано в 2022 году (97% от общего количества сотрудников)

Помимо этого банк предоставляет бизнес-льготы в зависимости от должностных категорий сотрудников или по служебной необходимости. В перечень таких льгот входят:

- централизованное предоставление служебного транспорта, а также оплата такси для работников ночной смены;
- оплата услуг мобильной связи;
- льготные предложения партнеров для сотрудников и членов их семей;
- организация обучения, профессиональная переподготовка и повышение квалификации, в том числе внешнее обучение (семинары, курсы, конференции, образовательные программы, стажировки, Президентская образовательная программа, MBA) и внутреннее обучение сотрудников банка.

Благодаря грамотной и эффективной социальной системе банк ответственно регулирует вопросы труда и занятости, улучшает качество условий труда и жизни работников и их семей, а также обеспечивает подразделения высокопрофессиональным и лояльным персоналом.

Ак Барс Банк также стремится поддерживать для сотрудников комфортные условия труда. В условиях дистанционного

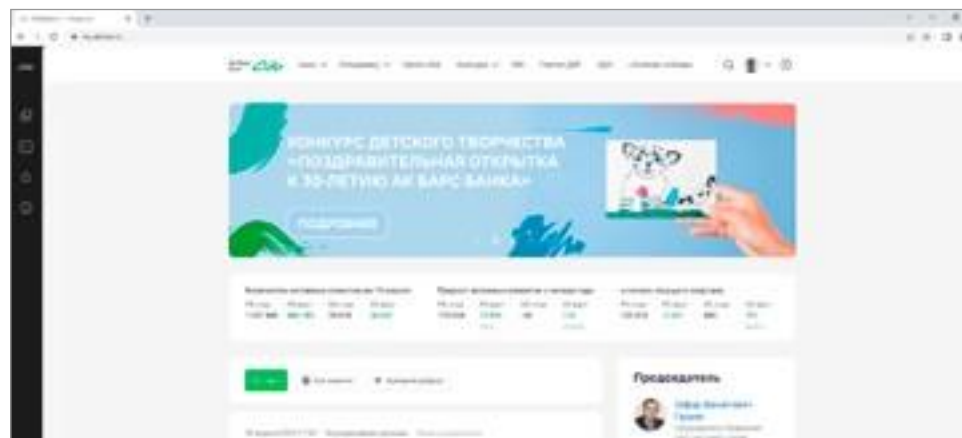
формата работы сотрудникам предоставляется возможность перейти на более удобный график работы. Также для поддержания здорового баланса между работой и личной жизнью банком была сформирована система льгот и бонусов для сотрудников — бесплатные билеты на спортивные мероприятия и льготы при оформлении стоимости абонементов в фитнес-клубы.

5.5. Развитие корпоративной культуры

Ак Барс Банк стремится создать такую атмосферу, при которой работа для сотрудников станет не просто источником дохода, а будет приносить удовольствие, вдохновение, гордость за достижения.

Для развития корпоративной культуры проводятся постоянные диалоги с сотрудниками, совершенствуются внутренние процессы, внедряются инновации и принципы зеленого офиса. Банк поддерживает лидеров, привлекает таланты, развивает сильных руководителей, выстраивает системы понятного пути сотрудника.

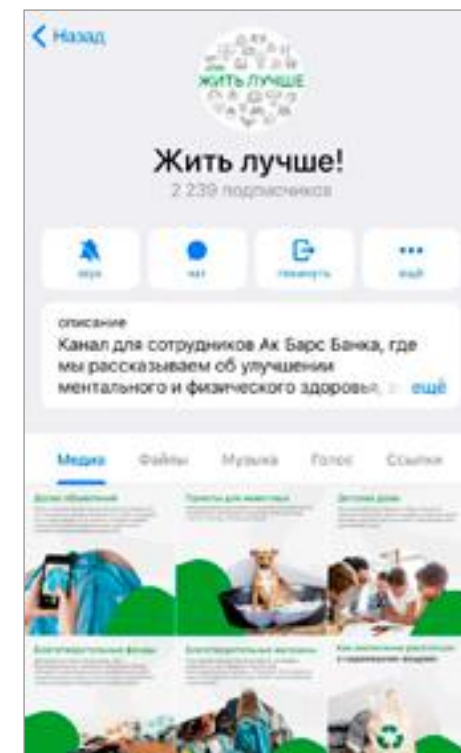
Информированность сотрудников и возможность вступить в открытый диалог с руководством создают конструктивную рабочую среду и мотивируют людей на достижение впечатляющего результата. А это основа для развития банка.



Ак Барс Банк активно поддерживает и развивает каналы внутренних коммуникаций со своими сотрудниками. С помощью корпоративного портала, мобильного приложения, внутренней газеты банка «Дайджест изменений» сотрудники узнают всю необходимую информацию о деятельности Ак Барс Банка.

В 2022 году в Ак Барс Банке начал работу Telegram-канал «Жить лучше», направленный на развитие навыков обратной связи у сотрудников для построения эффективной коммуникации с командой и коллегами. На канале проводятся вебинары по ментальному здоровью, финансовой грамотности, проводятся различные активности, конкурсы и мастер-классы.

2239 сотрудников банка составляют аудиторию Telegram-канала «Жить лучше»



На регулярной основе проводятся бизнес-завтраки с Председателем Правления и открытые онлайн-диалоги с заместителями Председателя Правления, в ходе которых сотрудники имеют возможность задать любые интересующие их вопросы команде топ-менеджеров.

Правлением банка утверждена Программа корпоративного благополучия банка. Ее основная цель — создание благоприятной среды и культуры заботы о сотрудниках для повышения эффективности и достижения высоких бизнес-результатов.

Пять основных направлений Программы благополучия команды банка

- общественное
- физическое
- финансовое
- социальное
- профессиональное

Это комплекс взаимосвязанных и взаимозависимых программ, рассчитанных на среднесрочную и долгосрочную перспективу.

Банк на постоянной основе проводит опрос вовлеченности среди своих сотрудников, с помощью которого оценивает уровень и факторы вовлеченности, а также определяет основные приоритеты для дальнейшей работы. Последний опрос вовлеченности проводился в 2022 году, измерялась вовлеченность сотрудников по четырем блокам: «Базовые потребности», «Ценность и признание на работе», «Работа в команде», «Карьерный рост и развитие». По результатам опроса составлен план мероприятий, направленный на проведение улучшений в блоке «Карьерный рост и развитие». Следующий опрос планируется провести весной 2023 года.

В Ак Барс Банке действует система удовлетворенности внутреннего клиента (УВК), которая позволяет учитывать

пожелания сотрудников в процессе развития и совершенствования банка.

75,2% составила интегральная оценка HR-сервисов внутренними клиентами по результатам за 2022 год. Наиболее популярными сервисами среди наших сотрудников стали «Оформление отпуска», «Адаптация новых сотрудников», «Прием на работу», «HR-коммуникации».

80% целевой уровень удовлетворенности внутренних клиентов — цель банка к концу 2026 года.

В Ак Барс Банке действует электронная площадка для сбора инициатив «Банк идей», где любой сотрудник может опубликовать свое предложение, направленное на оптимизацию существующих банковских процессов и услуг или повышение удовлетворенности клиентов банка.

Для авторов инициатив предусмотрено фиксированное вознаграждение в размере 3 тысяч рублей (в том числе НДФЛ) за каждую одобренную идею. Такую же сумму получают после внедрения эксперты, оценивающие идею. Через год после внедрения банк выплачивает автору денежную премию в размере 2% от фактического годового экономического эффекта (но не более 500 тысяч рублей, в том числе НДФЛ). Кроме того, авторы и эксперты за свою активность получают виртуальные монеты, которые могут обменять на сувениры с логотипом Ак Барс Банка в магазине «Банк идей».

Программа признания

В 2022 году было утверждено новое Положение о наградах ПАО «АК БАРС» БАНК, в котором сохранена преемственность традиций. При этом стало возможным отмечать достижения не только сотрудников банка, но и сотрудников Группы и партнеров.

70 лучших сотрудников в офисе «Лучше» были отмечены внутренними наградами банка в День рождения банка, 29 ноября – почетным званием «Заслуженный работник ПАО «АК БАРС» БАНК», Знаком отличия ПАО «АК БАРС» БАНК, Почетной грамотой ПАО «АК БАРС» БАНК.

8 сотрудников были награждены внешними наградами. Один сотрудник удостоен ордена Дружбы и ордена «Дуслык», два сотрудника отмечены медалью «За доблестный труд», одному сотруднику вручена медаль «100 лет образования Татарской Автономной Советской

Социалистической Республики», объявлена Благодарность Кабинета министров РТ, Благодарность Президента РТ, одному сотруднику присвоено почетное звание «Заслуженный экономист РТ».

Проведение корпоративных мероприятий

Для поддержания командного духа Ак Барс Банк развивает формальные и неформальные сообщества, помогает сотрудникам поддерживать крепкое здоровье. Корпоративные мероприятия позволяют не только установить открытые и доверительные отношения в коллективе, но и наладить работу в команде и повысить уровень лояльности сотрудников.

В 2022 году проводились корпоративные мероприятия:

- два бизнес-завтрака с Председателем Правления;
- команда Ак Барс Банка по северной ходьбе заняла третье место в соревнованиях в рамках Всероссийского проекта «Северная ходьба – новый образ жизни»;



- «Лыжня России» с участием подразделений банка;

- корпоративная команда по мини-футболу заняла 3 место в Кубке звезд футбола;
- онлайн-марафон здоровых привычек, который длился 21 день и в котором приняла участие 77 команд и 334 участника, они состязались командно и индивидуально в беге, спортивной ходьбе, езде на велосипеде;
- в конкурсе на самое медиаактивное подразделение приняли участие 27 команд различных подразделений. На корпоративном портале опубликовано более 400 статей, которые собрали более 11 тыс. «лайков»;

- 240 сотрудников участвовали в российской акции «Сад памяти»;
- 46 команд стали участниками экосубботника;
- организовано участие сотрудников в проекте «Бессмертный полк» – проект «Лента памяти»;
- сотрудники, проработавшие в банке более 25 лет, высадили в сквере «Молодежный» каштановую аллею.

Для адаптации новых молодых сотрудников в Ак Барс Банке создано Молодежное движение. В 2022 году оно продолжило традицию проведения командообразующего мероприятия — сплава по реке в Марий Эл с участием Первого заместителя Председателя Правления и команды банка.



5.6. Оценка персонала

GRI 404-3

Оценка персонала позволяет определить эффективность работы сотрудников и наметить точки роста для дальнейшего профессионального развития.

В октябре 2022 года была проведена оценка лидерского потенциала сотрудников Розничного бизнеса. Оценку прошли 260 сотрудников (55 мужчин и 205 женщин) и по результатам оценочной процедуры был сформирован

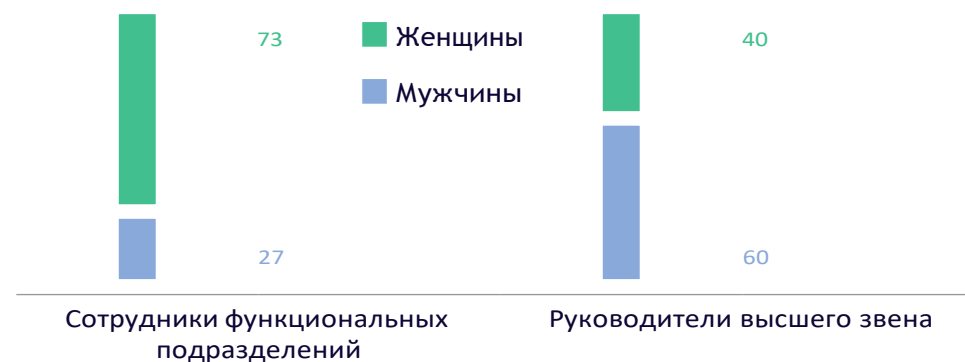
кадровый резерв (55 человек) для Розничного бизнеса.

В 2022 году были определены ключевые сотрудники банка (Risk Sensitive position). Это Департамент информационных технологий — 135 сотрудников и 121 преемник, Департамент по информационной безопасности — 14 сотрудников и 6 преемников.

Все сотрудники банка проходят процедуру оценки результативности

на периодической основе. Это позволяет выявить уровень их соответствия профессиональным компетенциям и выявить их рабочий потенциал. В 2022 году оценку личной результативности («К3») прошли 3 199 человек из числа сотрудников функциональных подразделений (864 мужчин и 2335 женщин) и 131 человек из числа руководителей высшего звена (79 мужчин и 52 женщины).

Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу, %, 2022 г.



С 2019 года в банке проводится процедура оценки корпоративных компетенций в виде кейс-тестирования. Такой метод позволяет оценить, в какой степени сотрудник проявляет свои компетенции в соответствии с занимаемой должностью.

5.7. Обучение и развитие талантов

GRI 404-2

Ак Барс Банк предоставляет сотрудникам возможности для постоянного совершенствования знаний.

Всего в 2022 году участие в профильных мероприятиях приняло более 1500 сотрудников банка, включая переобучение и повышение квалификации.

В банке широко развита система адаптационного обучения для вновь нанятых сотрудников. Адаптационную программу «День новичка», проводимую для новых сотрудников в первый рабочий день и направленную на их знакомство с процессом работы и корпоративными ценностями банка, прошел каждый новый сотрудник.

Корпоративный университет

С декабря 2022 года Корпоративный университет Ак Барс Банка находится в обновленном офисе по адресу: Оренбургский тракт, 22а. На площади более 2000 кв. м размещены 2 компьютерных класса, 6 учебных аудиторий, 2 переговорные комнаты, зона коворкинга, большая кейтеринг-зона, конференц-зал с интерактивной доской.

Корпоративный университет активно использует различные форматы обучения. Здесь созданы 54 образовательные программы, 225 электронных курсов.

Обучение проходит по современным методикам в виде стратегических сессий, коучинг-сессий и тренингов. Переход от теории к практике осуществляется при помощи

бизнес-симуляций, деловой игры, где слушатели в игровой форме под руководством бизнес-тренера моделируют свои навыки в условиях максимально приближенных к реалиям бизнеса. Сотрудники банка участвуют в бизнес-играх «Экипаж», «Славия», «Инбиола», «Эра перемен», «Олимпик», «Олигарх», «Галеон», «Авиатор», «Чиво», «Карьерный путь», «В движении».

Программа Корпоративного университета помогает сотрудникам развивать:

- профессиональные навыки – «Эффективные коммуникации», «Деловая переписка», «Управление конфликтами», «Стратегии и тактики в переговорах», «Публичные выступления», «Обратная связь», «Кросс-функциональное взаимодействие», «Хочу быть наставником», «Навыки ведения переговоров», «Повышение финансовой грамотности», «Искусство впечатлять»;
- навыки управления – «Ситуационное управление», «Подбор, адаптация и развитие», «Базовые управленческие навыки», «Развитие управленческих компетенций (5 модулей)», «Наставнический стиль»;
- навыки продаж – «Работа с возражениями», «Эффективные переговоры с лицом, принимающим решения», «Холодные звонки», «Продажи 3.0», «Активные продажи по телефону», «Школа персонального менеджера», «Школа специалиста по обслуживанию клиента»;
- личные навыки – «Жизнестойкость», «Типология личности», «Системное мышление», «Тайм-менеджмент», «Эмоциональный интеллект», «Креативное мышление», «Когнитивная гибкость», «Верификация лжи», «Развитие памяти», «Позитивное мышление».

Обучение проходит не только в очном, но и в дистанционном формате, что позволяет сотрудникам получать новые знания без необходимости выезда в командировки, что экономит ресурсы банка и время наставников, сохраняя качество получаемого образования.

2214 сотрудников территориальной сети банка и по всей России прошли обучение на онлайн-платформах «Школа специалиста по обслуживанию клиентов» и «Школа персонального менеджера», «Продажи

3.0», «Кросс-продажи», «Определение подлинности и платежеспособности».

492 сотрудника прошли комплексное обучение для Корпоративного канала продаж.

257 сотрудников обучились базовым управленческим навыкам.

85 руководителей прошли обучение по 5-модульной программе по развитию управленческих компетенций мидл-менеджмента.

Оптимизирована обновленная система наставничества. Созданы общий процесс адаптации и электронные карты адаптации.

Продолжилось обучение на открытых тренингах. Сотрудники компании имеют возможность принять участие в тренингах на выбор: «Эмоциональный интеллект», «DISC. Типология личности», «Тайм-менеджмент», «Аргументируй это» и др.

В 2022 году экспертами банка был создан и запущен **внутренний обучающий курс «Устойчивое развитие и зеленый банкинг»**.

3812 сотрудников обучились по пяти модулям 6-модульной программы развития и обучения «Искусство впечатлять», цель которой – трансляция новой модели взаимодействия с клиентами и повышения уровня лояльности.

5135 сотрудников было обучено в 2022 году тренерским составом банка.

Мероприятия корпоративного университета для внешних партнеров

Внутренние тренеры Ак Барс Банка провели для партнеров банка стратегические сессии по развитию командообразования, улучшению навыков продаж, коммуникативных навыков и навыков ведения переговоров.

Совместно с детским лагерем «Сэлэт» проведена смена для детей сотрудников банка с мастер-классами, направленными на развитие талантливой молодежи.

Для детей сотрудников реализованы проекты: «Мои

проактивные каникулы», «Тайм-менеджмент». Мероприятия включали очные тренинги, научные игры для детей и беседы с родителями.

Ведется системная работа с вузами и студентами.

>300 студентов прошли практику и стажировку.

20 студентов получают именную стипендию банка.

42000 человек прошли online-уроки «Финансовая грамотность от Ак Барс Банка» для школьников России, проект Банка России. Дети изучили такие темы, как «Личный финансовый план», «Инвестируй в себя», и получили основы финансовой грамотности.

120 участников проекта «Благопредприниматель 2022» прошли тренинги Фонда «Ак Барс Созидание».

1200 человек прошли тренинги для студентов – участников 3 смен Всероссийского студенческого образовательного форума LIGA FORUM.

Реализация проекта «Время лидеров»

Проект «Время лидеров» объединяет лидеров в проектные команды, где они создают новые продукты/услуги банка, улучшают действующие процессы и приобретают новые компетенции.

были награждены. В рамках программы участники расширяют свои профессиональные знания, взаимодействуют с топ-менеджментом компании и реализовывают проекты для повышения эффективности бизнес-процессов.

23 сотрудника, которые дошли до финала проекта и реализовали проекты для бизнеса, по итогам проекта «Время лидеров 2022»

41% участников программы продвинулись по карьерной лестнице по состоянию на 31 декабря 2022 г.

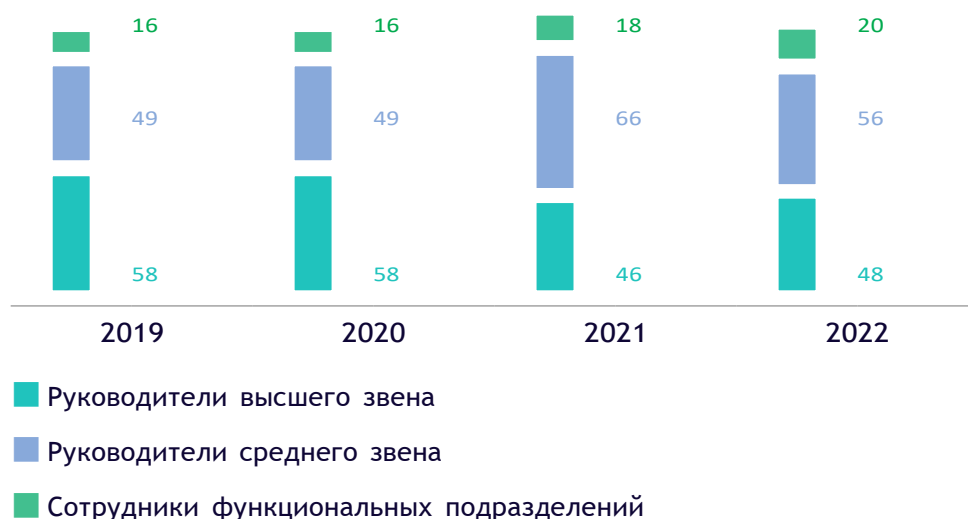
Реализация проекта продолжается в 2023 году для нового потока сотрудников банка.

Банк не только проводит для своих сотрудников ряд обучающих мероприятий, но и стимулирует их к постоянному саморазвитию. Для сотрудников банка организован бесплатный доступ к внешней электронной

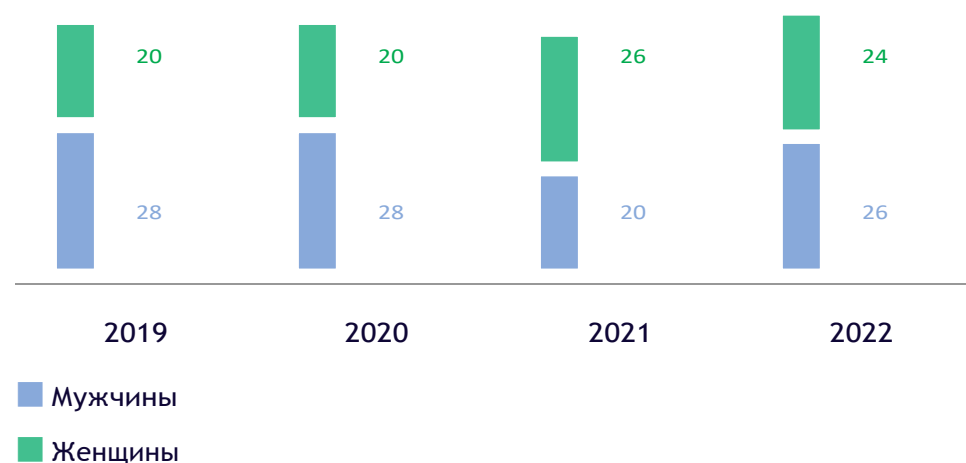
библиотеке для получения дополнительных знаний в финансовой области, в области работы с персоналом и личной эффективности. Статистика подключений и активности пользователей говорит о том, что сотрудники много читают и непрерывно развиваются в выбранной ими профессии. Всего к библиотеке подключено около трех тысяч пользователей.

GRI 404-1

Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по категориям сотрудников, чел., 2022 г.



Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по полу, чел., 2022 г.



Работа по взаимодействию с учебными заведениями

В банке действует Программа по работе со студентами, утвержденная Правлением Ак Барс Банка. В отчетном году продолжилась работа по систематизации взаимодействия со студентами и учебными заведениями.

35 карьерных мероприятий было проведено за год – экскурсии по офисам банка, ярмарки вакансий, презентации работодателя с привлечением топ-менеджмента банка для вовлечения молодых специалистов на прохождение

практик и стажировок в компании. Данные мероприятия проводились на площадках учебных заведений и Ак Барс Банка.

35 партнерских договоров с учебными заведениями РТ и РФ было заключено в 2022 году и выстроен процесс по прохождению практик и стажировок в банке.

310 студентов прошли в банке практику, 37 – стажировку. Совместно с молодежными организациями

Республики Татарстан («Лига студентов РТ», «Академия творческой молодежи РТ», «Студент РТ» и др.) было проведено более 15 мероприятий на площадке Корпоративного университета. Их посетило более 3 000 человек. Наиболее значимыми мероприятиями стали ежегодные республиканские премии «Студент года РТ» и «Достижение года РТ». Также в прошлом году банк принял участие в образовательной программе республиканского студенческого форума LIGA FORUM. Бизнес-тренеры

Ак Барс Банка провели обучение с охватом более 1000 студентов РТ.

Банк перезапустил программу именных стипендий Ак Барс Банка. Всего на получение стипендии было подано 835 заявок от студентов и выпускников высших и средних учебных заведений, что является рекордным количеством за всю историю конкурса. 20 лучших студентов будут ежемесячно получать стипендии на протяжении 2022/2023 учебного года.

5.8. Инновационные технологии в области управления персоналом и его развития

С 2020 года в банке активно используется цифровая онлайн-платформа, которая позволяет проводить обучение для сотрудников всей территориальной сети. Обучение проводилось по различным направлениям с фокусом на развитии цифровых навыков сотрудников.

В банке создана собственная единая цифровая платформа для оптимизации и автоматизации управления HR-процессами. Она включает собственные разработки банка – корпоративный портал и мобильное приложение, которые помогают сотрудникам получить все HR-сервисы в одном окне, являются диалоговым окном между руководителем и сотрудником и обеспечивают технологическую независимость от зарубежных решений.

Сегодня автоматизировано 17 HR-процессов, 53 кадровых документа переведены в «цифру», за 2022 год обработано около 300 тыс. кадровых документов.

На корпоративном портале каждый сотрудник, независимо от территориального нахождения или должности, может не только получить необходимый HR-сервис, но и узнать все новости банка. С помощью личного кабинета на корпоративном портале можно подать заявление на отпуск, на материальную помощь, заказать справку, узнать все про ДМС, социальные льготы, систему мотивации, проанализировать полученный доход, записаться на корпоративное обучение.

Цель Ак Барс Банка – уход от бумажного

17 HR-процессов автоматизированы

документооборота и полный переход документов HR-блока в «цифру».

Цифровизация кадровых процессов позволяет банку экономить значительные ресурсы на организации бумажного документооборота, упростить наём сотрудников, анализировать потребности банка в том или ином специалисте.

Люди – это основа устойчивости и развития бизнеса. Чтобы конкурировать на рынке за кандидатов, нужно действовать быстро. Поэтому в 2022 году с целью повышения эффективности процесса рекрутмента внедрена новая система ATS «Хантфлоу» – рекрутинговая система №1 в России.

53 кадровых документа переведены в «цифру»

Благодаря этому подбор новых сотрудников стал полностью «цифровым», более комфортным как для нанимающих руководителей, так и для рекрутеров. При этом можно закрывать больше вакансий за меньшее время. В 2022 году мы увеличили количество трудоустроенных кандидатов по массовым вакансиям на 1 рекрутера в месяц с 11 до 13. На рынке в среднем сегодня этот показатель составляет 11 кандидатов.

Дальнейшая задача – это переход к управлению единым клиентским путем сотрудника (Digital Employee Experience) с учетом использования лучших практик пользовательского опыта в соответствии с современными принципами архитектуры HRM-систем.

300 000 кадровых документов обработано за 2022 год

5.9. Охрана труда и здоровья

GRI 403-1, 403-3, 403-5, 403-7, 403-8

Особое внимание в деятельности Ак Барс Банка уделяется управлению здоровьем и безопасностью сотрудников. Обеспечение высокого уровня благополучия сотрудников является одной из приоритетных задач банка. Свою деятельность по охране здоровья персонала банк реализует в рамках Политики в области охраны труда и Положения о системе управления охраной труда (далее – СОУТ), разработанных в соответствии с Трудовым кодексом РФ и межгосударственным стандартом ГОСТ 12.0.230-2007. В 2021 году были приняты основные процедуры СОУТ,

разработанные в 2020 году при участии Министерства труда РФ, а также утверждены и приняты в работу Порядок организации и проведения специальной оценки условий труда и Порядок управления профессиональными рисками.

В банке также существует Порядок организации труда и проведения трехступенчатого контроля условий и охраны труда с целью осуществления оперативного реагирования на любые нарушения требований охраны труда. Действующая система управления охраной труда и безопасностью охватывает всех сотрудников банка.

К основным направлениям работы банка в области охраны труда и безопасности на рабочем месте относятся:

- выявление опасных и вредных факторов на каждом рабочем месте с последующим устранением или заменой;
- организация и проведение специальной оценки условий труда;
- управление профессиональными рисками;
- организация и проведение наблюдения за состоянием здоровья работников;
- обеспечение оптимальных режимов труда и отдыха работников;
- информирование работников об условиях труда на их рабочих местах, уровнях профессиональных рисков, а также о предоставляемых им гарантиях и полагающихся компенсациях;
- обеспечение работников средствами индивидуальной защиты, смывающими и обезвреживающими средствами;
- обеспечение безопасного выполнения подрядных работ, снабжения безопасной продукцией.

112 рабочих мест было оценено в рамках проведения специальной оценки условий труда

Среди достижений банка в области охраны труда и здоровья в 2022 году можно отметить следующие:

- отсутствие рабочих мест с риском причинения вреда здоровью (класс 3.1);
- отсутствие несчастных случаев;
- отсутствие случаев выявления профессиональных заболеваний.

В банке принят «Порядок проведения обучения по охране труда», в рамках которого сотрудники в обязательном порядке проходят обучение и проверку знаний по охране труда. Программы обучения охране труда различаются в зависимости от категорий сотрудников. Обучение проводится в дистанционном формате для руководителей и специалистов в объеме 24 часов. Все работники банка освобождены от инструктажа по охране труда на рабочем месте, кроме сотрудников рабочих специальностей. Всего в отчетном году обучение по охране труда прошли 804 работника.

Ознакомление сотрудников с требованиями в области охраны труда и безопасности также происходит с помощью корпоративного портала my.akbars.ru и электронного уголка по охране труда через базу «Охрана труда» IBM Lotus Notes, которые доступны для всех сотрудников, работающих через компьютерные устройства.

Ак Барс Банк реализовывает инициативы по поддержанию здоровья сотрудников в соответствии с деятельностью, в которой они задействованы. Сотрудники, работающие в условиях повышенного

риска для здоровья, в том числе сотрудники, связанные с движением транспорта, в обязательном порядке проходят предварительные медицинские осмотры с целью предупреждения профессиональных заболеваний и определения их профессиональной пригодности.

В случае выявления медицинских противопоказаний сотрудники проходят дополнительное исследование за счет средств банка. Для водителей на постоянной основе проводятся медицинские осмотры перед выходом в рейс или по возвращении из него. Сотрудники, выполняющие работу, связанную с загрязнениями, или в особых температурных условиях, в обязательном порядке обеспечиваются индивидуальными средствами защиты.

В банке функционирует здравпункт на базе договора с ООО «Ак Барс МЕДИЦИНА», в рамках которого осуществляется

804 работника прошли обучение по охране труда в отчетном году.

проведение медицинских осмотров и консультаций со специалистами. Это позволяет выявить имеющиеся проблемы со здоровьем на ранней стадии, назначить лечение и предотвратить возможное появление новых.

Банк ежегодно проводит мероприятия по сохранению и улучшению здоровья сотрудников. В 2022 году были организованы акции с охватом более двух тысяч работников банка, включая территории за пределами Республики Татарстан, с целью профилактики и своевременного выявления заболеваний в области кардиологии и эндокринологии. Также для застрахованных сотрудников в отчетном году проводились профилактические акции для выявления наиболее распространенных заболеваний. Всего обследования проведены для более 2,5 тыс. работников; по результатам проведенных обследований сотрудникам были даны рекомендации по дальнейшим исследованиям здоровья или было рекомендовано лечение.

> 2 500 застрахованных работников прошли профилактические обследования для выявления наиболее распространенных заболеваний

Все задачи, которые были поставлены банком в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, были достигнуты в 2022 году, в том числе:

- автоматизация процессов обеспечения безопасных условий и охраны труда;
- вакцинация от COVID-19, сезонная вакцинация от гриппа;
- организация специальной оценки условий труда на рабочих местах;
- проведение инструментальных измерений факторов производственной среды;
- проведение периодических предрейсовых медицинских осмотров для водителей.

Забота о сотрудниках в период распространения COVID-19

В 2022 году коронавирусная инфекция продолжала распространяться по всему миру, ставя под угрозу жизнь и здоровье миллионов людей. Для поддержания здоровья своих сотрудников

и минимизации негативных последствий, вызванных пандемией, Ак Барс Банк предпринял ряд инициатив, направленных на недопущение распространения COVID-19.

В отчетном году банк внимательно следил за соблюдением всех предписаний и постановлений органов власти в части предотвращения распространения

коронавирусной инфекции. Банком были проведены мероприятия по вакцинации и ревакцинации работников на территории здравпункта банка.

5.10. Планы на 2023 год и среднесрочную перспективу

В 2023 году Ак Барс Банк продолжит свою деятельность в рамках реализации HR-стратегии и сфокусируется на следующих направлениях:

- изменение корпоративной культуры банка, фокус на клиентоцентричности и внедрение культуры ответственности за результат;
- развитие Корпоративного университета как инструмента удержания, развития и повышения вовлеченности персонала;
- повышение скорости и качества подбора персонала;
- работа с талантами: поиск, развития и продвижение;
- обеспечение качественного старта для новых работников;
- развитие системы работы с молодежью: привлечение студентов учебных заведений в банк на практику, стажировку.
- интеграция лучших практик оплаты труда;

Помимо прочего, банк планирует продолжать свою деятельность по переводу HR-процессов в электронный формат, отказавшись от бумажного документооборота. Банк ждет полную цифровизацию кадровых документов. Планируется масштабирование успешного опыта кадрового электронного документооборота на всю группу Ак Барс Банка.

Банк намерен продолжать мероприятия по заботе о сотрудниках, сохранению и улучшению их здоровья и благополучия.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

- 61. Управление взаимодействием с клиентами
- 62. Клиент банка — в фокусе внимания
- 63. Повышение качества обслуживания
- 64. Обеспечение безопасности и предотвращение мошенничества
- 65. Ответственный маркетинг

6.1. Управление взаимодействием с клиентами

В 2022 году банк продолжил улучшать качество взаимодействия с клиентами, повысив уровень сервиса и коммуникаций.

Основным вектором развития клиентского сервиса банка стала персонализация продуктов и услуг для максимального удовлетворения потребностей клиентов. Это направление – центральное звено, вокруг которого выстраивается вся деятельность банка. Кредитная организация создает как индивидуальные, так и комплексные решения с целью формирования ценности для клиента в конкурентные для него сроки, сохраняя надежность и качество банковских услуг.

Банк выстраивает долгосрочные и взаимовыгодные отношения, сопровождая клиента на каждом этапе жизненного пути. Фокус внимания в 2022 году был направлен на эффективное взаимодействие и создание дополнительных каналов связи с клиентами, где они

могут задавать вопросы и получать ответы, оставлять отзывы и жалобы. Цель этих инициатив не только в создании возможности для быстрого и эффективного реагирования на запросы клиентов, но и ориентация на мнение клиентов при разработке новых продуктов и услуг.

Особое внимание уделяется взаимодействию с новыми клиентами. С целью эффективной адаптации и активации новых клиентов в 2022 году продолжен проект Онбординга, помогающий и мотивирующий клиентов сделать первые шаги и начать пользоваться продуктами банка.

Банк уважает и ценит своих клиентов, стремится понимать их потребности и стремления и говорить на одном языке. Для реализации этой цели в 2022 году банк

разработал и принял новую коммуникационную политику, призванную вывести общение клиентов с банком на новый уровень, упростив коммуникации и создав более гибкие форматы взаимодействия. Политика определяет основные характеристики стиля коммуникаций в зависимости от сегмента, стадии жизненного цикла клиента в банке, а также канала коммуникаций.

Традиционно блок управления взаимодействием с клиентами разделен на два вектора: взаимодействие с текущими и потенциальными клиентами. Такое разделение дает возможность сфокусироваться на нуждах каждой из групп, что позволяет представлять продукты, отвечающие современным трендам и запросам пользователей услуг.

В 2022 году банк разработал и принял новую коммуникационную политику

62 Клиент банка – в фокусе внимания

Технологические решения развития экосистемы и сервисов банка в первую очередь нацелены на повышение качества предоставляемых услуг для клиентов.

Банк старается совершенствовать каналы обслуживания для поддержания эффективных коммуникаций с клиентом.

Один из самых важных каналов обслуживания – дистанционный онлайн-банкинг, который реализуется при помощи системы Ак Барс Онлайн 3.0.

Дистанционное банковское обслуживание Ак Барс Онлайн

В течение года банк активно развивал функциональность системы. Стали доступны такие сервисы, как:

- возможность приобрести комплексный продукт в Ак Барс Онлайн («Коробки»);
- безбумажное подписание документов на кредит;
- безбумажное подписание документов на «Коробку»;
- помощь клиентам в адаптации к продуктам банка в Ак Барс Онлайн;
- расширение возможностей по авторизации – помимо входа по номеру карты теперь доступен вход по номеру счета;
- показ и копирование реквизитов цифровых карт;
- раздел «Ипотека»;
- реализация Stories;
- оплата ЖКХ по РФ через систему ГИС ЖКХ;
- заявление в ПФР на получение пенсии на карту банка.

Качественное развитие системы и комплекс мероприятий по улучшению стабильности решения и снижения числа ошибок способствовали повышению оценок пользователей в магазинах приложений – до 4,5 в Google Play и до 4,8 в App Store.

С 1 сентября 2022 года запущен процесс удаленной биометрической идентификации в Ак Барс Онлайн с использованием мобильного приложения «Биометрия». Данный сервис позволяет физическому лицу, которое не является

клиентом банка, пройти удаленную идентификацию с использованием биометрических данных и оформить вклад, заявку на кредит или иной банковский продукт без посещения офиса.

Развитие дистанционных сервисов akbars.ru

В 2022 году на сайте банка были реализованы следующие сервисы:

- выпуск карт Augum внутри «Коробки»;
- улучшены посадочные страницы потребительских кредитов;
- продажа коробочных решений;
- запущен выпуск Исламской карты на сайте банка;
- добавлен способ получения кредита: «Курьером»/«В отделении банка».

>23,5% доля всех заявок на потребительский кредит, поданных через дистанционное банковское обслуживание без учета предодобренных предложений

Кредитование физических лиц

В 2022 году в рамках потребительского кредитования банк улучшил клиентские пути в части:

- процесса оформления потребительского кредита в Ак Барс Онлайн – исключена необходимость фотографирования заемщика и вложения фотографии и скана/фотографии оригинала паспорта заемщика в кредитную заявку;
- использования цифровой платформы заявок, оформленных на сайте банка;
- упрощенной процедуры оформления и получения потребительского кредита в Ак Барс Онлайн без визита в офис банка для держателей зарплатных карт и сотрудников банка.

Платежи и переводы

В 2022 году банк реализовал процесс проведения платежей физическими лицами за коммунальные услуги через Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства. Это позволяет банку увеличить зоны покрытия, отражать пользователям в мобильном приложении Ак Барс Онлайн информацию по начислениям (задолженности) за коммунальные услуги и снимает необходимость

заключения договоров с каждым из поставщиков услуг.

В течение 2022 года банк продолжил внедрять платежные сервисы системы быстрых платежей (СБП), разрабатываемые Банком России. В частности, для розничных клиентов банка реализована интеграция с мобильным приложением СБПэй для оплаты товаров и услуг с помощью QR-кода.

В первой половине года банк упорядочил процедуры, связанные с работой с платежными агрегаторами. Разработан и утвержден соответствующий Порядок, актуализирована Методика по контролю за банковскими платежными агентами. Реализована задача по отражению информации о Платежном агрегаторе в полях авторизационных сообщений.

В качестве альтернативы установки дорогостоящего банкоматного оборудования клиентам предлагается сервис «Наличные с покупкой», когда клиент в торгово-сервисном предприятии, используя терминал банка, имеет возможность не только оплатить покупку, но и снять наличные денежные средства.

Для этих целей в банке перезапущен данный продукт, в частности, актуализована договорная форма, разработаны Методика по контролю за выдачей наличных, иллюстративные материалы (наклейки на входную группу и прикассовую зону, инструкции для кассиров).

В течение года банк уделял отдельное внимание обеспечению безопасности платежей.

В утвержденный регулятором срок – 1 июля 2022 года (Положение №747-П Банка России) реализован переход на ГОСТ TLS шифрование, осуществляемое при информационном обмене по операциям СБП (АО «НСПК»). С 28 июня 2022 года все операции СБП банка совершаются с использованием ГОСТ TLS шифрования.

Онбординг

В 2022 г. в банке был запущен проект Lifecycle, частью которого является онбординг клиентов – инструмент, направленный на вовлечение клиента во взаимоотношения с банком.

Развитие клиента в первые месяцы, окружение его заботой,

обучение позволяют создать инструменты активации клиента и инициировать его активность в daily banking, в том числе с помощью различных призов и подарков от партнеров. Во второй половине 2022 года последовательно было запущено пять онбордингов по флагманским продуктам банка.

Коробочные решения. «Коробки» для розничного бизнеса

В 2022 году банк также уделял внимание активации действующей базы, привлечению новых клиентов и сохранению с ними долгосрочных отношений. Одно из пакетных решений, которое получило развитие в 2022 году в этом направлении, — «Коробки» для розничного бизнеса.

«Коробка» — это набор финансовых продуктов и привилегий на особых условиях. В «Коробку» входят все самые востребованные клиентами продукты линейки Розничного бизнеса банка, благодаря чему «Коробка» может покрыть почти сразу все потребности клиента, при этом предоставив необходимый ему продукт с особыми привилегиями в виде надбавок по вкладам/счетам, повышенный процент начисления кешбэка и многое другое.

В 2022 году изменены условия, при которых за обслуживание «Коробок» не взимается комиссия: в учет были добавлены зачисления зарплаты от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей без заключения зарплатного договора, а также зачисления пенсии, субсидий.

Внесены изменения в наполнение «Коробок»:

- добавление карточного продукта Ак Барс Augum;
- добавление начисления процентов на остаток на карточные счета, открытые в рамках «Коробок»;
- добавление премиального карточного продукта «Мир Supreme»;
- добавление возможности безлимитного посещения бизнес-залов аэропортов мира (при наличии минимального неснижаемого остатка за предыдущий месяц от 3 млн рублей);
- добавление услуги получения вознаграждения (кешбэк) за оплату ипотечного и потребительского кредита;
- добавление нового продукта от Ак Барс Финанс «Ведение ИИС, услуги доверительного управления»;
- добавление бескомиссионных лимитов на переводы по СБП в месяц в разрезе «Коробок» (150 000/300 000/750 000/1 500 000).

Развитие коробочных продуктов для бизнеса

С 1 июня 2022 года банк запустил подключение действующих клиентов с расчетным счетом к «Коробке.Бизнес». В условиях «Коробки.Бизнес» у клиентов есть возможность экономить

на услугах расчетно-кассового обслуживания (РКО) в банке, выполняя критерий бесплатности: среднедневной остаток и обороты по корпоративной карте. С 1 июля 2022 года добавили третий

критерий бесплатности — ежемесячный фонд оплаты труда (ФОТ) для зачисления зарплаты.

«Коробка.Бизнес» предоставляет возможность подключать

продукты банка по выгодным условиям.

Транзакционные сервисы для бизнеса

Система быстрых платежей

Банк в установленный платежной системой срок провел успешное тестирование В2С переводов СБП — переводы от юрлиц в адрес физлиц по номеру телефона. Кроме того, реализована задача по добавлению и поддержке нескольких расчетных счетов для торговых точек, подключенных к СБП. Решение позволяет подключать два и более расчетных счета к каждой торговой точке.

В 2022 году стал доступен следующий функционал в системе дистанционного банковского обслуживания для юридических лиц:

- формирование статического QR-кода;
- формирование динамического QR-кода;
- функционал по регистрации в СБП;
- раздел «Мои магазины»;
- функционал подачи заявки на подключение продукта «Торговый эквайринг».

Таким образом, клиент самостоятельно и оперативно получил возможность подключения ряда продуктов, используя сервис в системе дистанционного банковского обслуживания юридических лиц.

В 2022 году также получили развитие сервисы:

Интернет-банк для бизнеса

Сервис «Мои магазины»

Появился новый сервис для корпоративных клиентов, чья деятельность связана с розничной торговлей и предоставлением услуг, — раздел «Мои магазины». В этом разделе

клиенты могут создать магазин, дать ему название, подключиться онлайн к системе быстрых платежей, запрашивать, печатать статический и динамический QR-код и принимать оплату

за товары и услуги. В ленте операций удобно отслеживать входящие переводы С2В по торговой точке и осуществлять возврат входящего перевода. Подключить услугу торговый

эквайринг можно за один день, без визита в офис и заполнения бумаг.

АУСН

Сервис автоматизированной упрощенной системы налогообложения, который стал доступен для клиентов малого и среднего бизнеса в системе дистанционного банковского обслуживания «Ак Барс Бизнес Драйв». Ак Барс Банк

в числе первых подключился к эксперименту по переходу на специальный налоговый режим, который стартовал в 2022 году. Главные преимущества нового режима: освобождение от налоговой и большей части отчетности в государственные

внебюджетные фонды и уплаты страховых взносов; автоматический расчет налогов налоговым органом исходя из доходов и расходов по данным ККТ (онлайн-касса), информации от уполномоченных банков и сведений, которые клиент

самостоятельно указал в личном кабинете ФНС; выполнение банком части функций налоговых агентов по исчислению НДФЛ; отсутствие необходимости отслеживать сроки подачи деклараций и изменения форматов деклараций.

Цифровая карта «Мир-бизнес»

Запущена в системах дистанционного банковского обслуживания для бизнеса. Ключевые преимущества

для держателя карты — мгновенный выпуск без ожидания изготовления, круглосуточный доступ

к средствам и бесплатное обслуживание. Цифровая карта в смартфоне обладает всеми возможностями карт

на пластиковом носителе. По карте запущена акция «Кешбэк 10% на топливо».

Топливные карты

В системе «Ак Барс Бизнес Драйв» появился новый раздел «Бизнесу», в который будут добавляться новые сервисы для клиентов. Первый сервис, который стал доступен клиентам, — «Бензубер».

Сервис предназначен для дистанционной оплаты топлива на автомобильных заправочных станциях.

В мобильном приложении для бизнеса, которое доступно для смартфонов типа IOS, Android, Huawei, банк предоставил возможность быстро решать вопросы с помощью чата. Теперь клиенты и в мобильном

приложении могут ознакомиться с коробочными продуктами и видеть информацию о своем тарифе, когда и сколько платить и какие услуги к нему подключены.

«Все для приема платежей» («4 в 1»)

Комплексный продукт, в котором банк собрал все необходимые сервисы для ведения бизнеса в розничной торговле, общепите,

сфере услуг и курьеров. Подключая это решение, клиенты получают сразу четыре услуги: расчетный

счет, онлайн-касса, эквайринг и прием платежей по QR-коду СБП, а также комплекс сервисов по подключению и обслуживанию

оборудования и возможность экономии на банковских услугах.

Правовая помощь онлайн

В апреле 2022 года банк совместно с ООО «Клик Сервис» запустил продажу

сертификатов на юридические услуги для физических лиц, а именно сотрудников компаний.

Услуга предоставляется сроком на 6 и 12 месяцев. С апреля

по декабрь 2022 года было реализовано 2 тыс. 283 лицензии.

Кредитная фабрика

В 2022 году получила развитие Кредитная фабрика. Банк запустил кредиты для бизнеса с быстрым решением и без залога. Это упрощенная для бизнеса процедура с минимальным пакетом

документов для получения финансирования.

В 2022 году в рамках проекта «Кредитная фабрика»:

- Запущен новый цифровой процесс в личном кабинете клиента – процесс подачи заявки и принятия предварительно одобренного решения за 10 минут.
- Увеличена максимальная сумма кредита до 10 млн рублей.
- Увеличен срок кредита до 36 месяцев.

Развитие гарантийного бизнеса

В 2022 году продолжил работу по переходу на цифровую модель гарантийный онлайн-бизнес для участников госзаказа банка. Это позволило ускорить процесс принятия решений,

внедрить собственные модели оценки, повысить качество предоставляемых услуг.

Существенно повысить оперативность принятия

решений и увеличить объем обрабатываемых заявок по банковским гарантиям позволило внедрение нового продукта «Банковская гарантия Лайт», в рамках которого

решение по заявкам до 5 млн рублей происходит полностью в автоматическом режиме.

Расширенное банковское сопровождение контрактов

В 2022 году банк запустил новое направление «Расширенное банковское сопровождение». Сервис обеспечивает комплексное предложение для государственных заказчиков, а также клиентов крупного и среднего бизнеса, работающих как в сфере государственных закупок, так и реализующих

крупные инвестиционные и инфраструктурные проекты, основанное на проведении банком мониторинга и контроля целевого использования денежных средств, на проведении анализа соответствия представленных документов фактическим поставкам или произведенным работам, анализа среднерыночных

цен таких поставок, работ и предоставлении отчетности заказчикам. В контур услуг также входит осуществление при необходимости строительного контроля и/или технического (технологического) надзора как силами банка, так и силами аккредитованных инжиниринговых компаний.

В рамках сервиса банк предлагает гибкую систему настройки параметров продукта для удовлетворения индивидуальных потребностей как заказчиков, так и поставщиков и подрядчиков.

Развитие факторинга

В 2022 году в банке полномасштабно развернута классическая продуктовая линейка факторинга,

а также разработаны новые факторинговые продукты и процессы.

Благодаря достигнутым результатам Ак Барс Банк попал в топ-20 крупнейших участников факторингового

рынка Российской Федерации, по данным некоммерческой организации «Ассоциация факторинговых компаний».

Клиентский сервис

В 2022 году продолжил работу клуб предпринимателей «Ак Барс Лабс».

«Ак Барс Лабс» – это клуб, созданный специально для собственников бизнеса, где можно определить точки роста компании, прокачать свои знания и пообщаться с единомышленниками, получить внешний аудит бизнеса, найти партнеров и клиентов, смоделировать ситуации и перспективы в формате бизнес-игр. Участники

клуба предпринимателей могут получить поддержку от экспертов Ак Барс Банка, найти новых партнеров и клиентов, записаться на специализированные онлайн-курсы, вести живой диалог друг с другом.

> 1 500 участников в клубе предпринимателей «Ак Барс Лабс»

14 мероприятий проведено клубом «Ак Барс Лабс»

В клубе состоит более 1,5 тысячи участников. Он создан, чтобы поддержать партнеров банка и их друзей и развивать бизнес-сообщество Татарстана. В 2022 году клуб провел 14 мероприятий.

В целом в 2022 году банк внедрил множество инициатив и новых сервисов, улучшил существующие приложения и клиентский сервис, провел оптимизацию функциональной ролевой модели персонала корпоративного бизнеса, централизовал ряд процессов в обслуживании клиентов, повысил эффективность в физических, партнерских и цифровых каналах продаж.

6.3. Повышение качества обслуживания

Работа с жалобами и обращениями

В банке в 2022 году продолжилась планомерная работа по реагированию на жалобы и обращения клиентов. В том числе выстроена эффективная работа по обслуживанию обращений розничных клиентов и контролирующих органов.

Для удобства розничных клиентов в банке осуществляется прием обращений по нескольким каналам:

- Круглосуточная единая справочная служба 8-800-2005-303.
- Круглосуточная поддержка в личном кабинете Ак Барс Онлайн.
- Офисы продаж.
- Официальный сайт банка www.akbars.ru.
- Адрес электронной почты kanc@akbars.ru.
- Юридический адрес банка.

Осуществляется медиамониторинг реакций клиентов на упоминание банка в СМИ и социальных сетях. Также осуществляется контроль за скоростью и качеством ответов на претензии клиентов и степенью удовлетворенности клиентов после получения ответа на претензию.

Запущенный в 2021 году проект «5 обещаний» продолжил действие во всех офисах банка в 2022 году. Проект предполагает соблюдение каждым сотрудником при общении с клиентом последовательного набора правил и процедур:

- 1 Доброжелательность и искренность
 - 2 Доступность и комфорт
 - 3 Внимательность и ответственность
 - 4 Слушаем, слышим и делаем
 - 5 Предвосхищаем ожидания
- 

Проект позволил получить за 2022 год:

>96000 анонимных отзывов

>20 000 пожеланий и рекомендаций относительно работы офисов.

Работа с обращениями розничных клиентов и контролирующих органов осуществляется в банке в едином окне программного обеспечения «ИБД «Жалобы и предложения», разработанного

собственными силами банка. Постоянное развитие и автоматизация процессов, направленные на повышение качества работы с обращениями, осуществляется на высоком уровне.

Все розничные клиенты, которые оформляют обращение в банк, в режиме онлайн при регистрации получают на контактный номер телефона / адрес электронной почты сообщение с номером, который позволяет в дальнейшем отслеживать и получать информацию

о работе с обращением при необходимости. Все розничные клиенты, у которых есть зарегистрированное обращение, имеют возможность заказать звонок менеджера претензионной службы для получения консультации.

На основе обратной связи, поступающей от розничных клиентов, банк проводит постоянную работу, направленную на исследование клиентского опыта в целях сокращения числа обращений и устранения корневых причин возникновения жалоб и претензий.

Оценка уровня удовлетворенности

В 2022 году банк продолжил практику замеров по определению уровня удовлетворенности клиентов продуктами и услугами банка. Данный инструмент позволяет сравнить продукты с конкурентами, выявить наиболее значимые характеристики продуктов, сравнить результативность работы офисов, узнать

эффективность маркетинговых действий и продуктовых изменений.

В 2022 году также активно развивалась курьерская доставка карт. Банк расширил перечень карточных продуктов, которые могут быть получены курьерской доставкой в регионах присутствия банка, а именно: доступны

для доставки стали неименные карты «Забота» и Augum в дистанционных каналах (сайт, контакт-центр).

География курьерской доставки увеличена со 140 населенных пунктов до 14,2 тыс. населенных пунктов в рамках текущих региональных центров (17 региональных центров).

14 200 населенных пунктов включены в географию курьерской доставки банковских карт.

>7 000 шт.

Среднемесячное количество карт с курьерской доставкой за 2022 год увеличилось в 3,5 раза, по сравнению с 2021 годом.

6.4. Обеспечение безопасности и предотвращение мошенничества

Банк проводит следующие организационные мероприятия в сфере информационной безопасности:

- Независимые аудиты защищенности внешних и внутренних систем банка.
- Программы по повышению осведомленности и компетенций сотрудников.
- Программы по обеспечению участия специалистов по информационной безопасности во всех этапах разработки программных продуктов.
- Комплексные проверочные мероприятия, направленные на защиту персональных данных, в том числе на соответствие требованиям Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», Постановления Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»
- и т. д. Результаты проверок отражаются в отчетах по проверкам подразделений.
- В октябре – ноябре 2022 года проведена самооценка организации обработки и обеспечения безопасности персональных данных в банке на соответствие требованиям действующего законодательства РФ в области защиты персональных данных.
- Постоянный мониторинг на предмет выявления возможных утечек конфиденциальной информации с помощью специализированных средств защиты.
- Применение риск-ориентированного подхода.

С целью повышения осведомленности сотрудников в области информационной безопасности в 2022 году:

- Проведены киберучения, в том числе с участием представителей регуляторных органов.
- Проведен комплекс тестирований на проникновение.
- Утверждены Правила обеспечения информационной безопасности работниками ПАО «АК БАРС» БАНК П-6095.
- В рамках направления по повышению осведомленности и компетенций сотрудников проводилась имитация фишинговых рассылок. Сотрудники, скомпрометированные в результате атаки, направлялись на дополнительное обучение. Аналогичные мероприятия запланированы к проведению в дальнейшем.
- Актуализированы и проведены тестирования Планов обеспечения непрерывности и восстановления деятельности (ОНИВД).
- В целях повышения осведомленности клиентов об угрозах мошенничества Ак Барс Банком подготовлены статьи с различными примерами возможных атак мошенников, а также актуализирована инструкция по информационной безопасности для клиентов банка.
- Организована викторина для людей старшего возраста, включающая в себя вопросы по информационной безопасности.

Аудит системы информационной безопасности

С целью подтверждения и гарантии безопасности клиентов банки используют международные стандарты, в соответствии с которыми они реализуют свою деятельность. Данные стандарты являются гарантом безопасности конфиденциальной информации клиента. В 2022 году Ак Барс Банк

подтвердил и получил соответствие своей деятельности ряду стандартов в области информационной безопасности. В настоящий момент банк реализует свою деятельность в соответствии с:

- ISO/IEC27001 – международный стандарт

по информационной безопасности;

- ISO/IEC22301 – международный стандарт по менеджменту непрерывности бизнеса;
- SWIFT – стандарт в области безопасности IT-инфраструктуры;

- PCI DSS – совокупность требований по обеспечению безопасности данных платежных карт;
- ГОСТ Р57580.1-2017 – национальный стандарт Российской Федерации по безопасности финансовых (банковских) операций.

Предотвращение мошенничества

В рамках фокуса в сторону защиты клиентов банка от мошенничества внедрена и обновляется собственная платформа антифрода.

Также в рамках реализации стратегии противодействия коррупции и мошенничеству банком утверждены новые Правила выявления операций,

совершенных без согласия клиентов. В соответствии с Положением Банка России регулярно рассчитываются ключевые индикаторы риска

и контрольные показатели уровня риска по антифроду.

6.5. Ответственный маркетинг

Ак Барс Банк уделяет большое внимание маркетинговым коммуникациям с целью избежания возможной негативной реакции со стороны клиентов. Банк не использует рекламу, которая не соответствует нормам этики или нарушает права клиента, выстраивая доверительные отношения со своими потенциальными и текущими клиентами.

В 2022 году была принята коммуникационная политика, которая учитывает интересы и потребности клиента при взаимодействии с банком.

Службы банка проводят своевременное информирование клиентов о продуктах, услугах, обновлениях продуктов, акциях и новостях, связанных с банком, доносят актуальную информацию о банке до клиентов и аудитории, не являющейся клиентами банка.

Банк осуществляет борьбу с фейками, публикует посты по противодействию мошенникам и обучение граждан — как отличить правду от неправды, когда речь заходит о сохранности личных сбережений.

С каждым годом обращений в социальные сети банка становится все больше. Банк оказывает своевременную поддержку своим клиентам по решению их вопросов относительно банковских продуктов, проводит консультации по продуктам, акциям и услугам и постоянно расширяет каналы коммуникаций: отвечает на вопросы клиентов в соцсетях, в магазинах приложений, на сайтах отзывов, в банковских агрегаторах, на картографических сервисах.

В 2022 году через социальные сети в банк поступило 13 423

обращения, которые в социальных сетях обрабатываются в будние дни в течение 20-30 минут, в выходные — в течение часа.

Банк постепенно снижает использование печатных маркетинговых материалов. С 2022 года переведен в электронный формат «Каталог комиссионных продуктов для физических лиц».

Банк также продолжает реализацию просветительской миссии и повышение уровня финансовой грамотности населения благодаря медиапроекту банка — журналу о финансах Life Profit.

В 2022 году банк проводил обучение жителей Казани управлению личными финансами и инвестированию на рынке капитала. После завершения курса участники научились вести личный и семейный бюджет,

формировать финансовую подушку безопасности; узнали, как взять кредит и не увязнуть в долгах, уберечь себя и близких от финансового мошенничества.

В школе начинающего инвестора участники узнали, как выбирать и покупать инвестиционные инструменты, научились диверсифицировать инвестиционный портфель и оптимизировать налоги.

13 423 обращения поступило за 2022 г. через социальные сети

20-30 минут — среднее время обработки сообщений в социальных сетях в будни.

Планы на 2023 год

Среди ключевых ценностей банка остается клиентоцентричность. Банк ориентирован на оказание услуг, максимально удовлетворяющих потребности

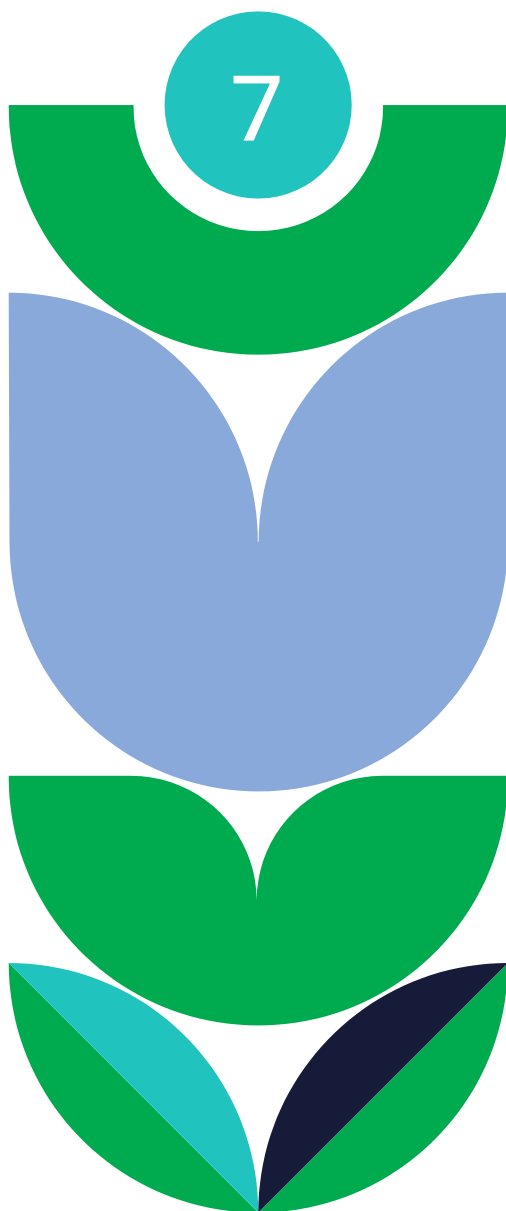
и желания клиентов, стараясь предвосхищать их ожидания.

В 2023 году банк планирует расширить фокус внимания с адаптации новых клиентов

на весь их жизненный цикл в банке.

Среди планов банка в рамках взаимодействия с клиентами — в том числе

работа по выявлению причин клиентского оттока и увеличению числа лояльных клиентов. Банк планирует проводить замеры удовлетворенности клиентов во всех ключевых точках контакта.



ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВО

- 71. Оказание социально значимых услуг
- 72. Благотворительная деятельность
- 73. Взаимодействие с молодежью регионов присутствия банка — учебные заведения и стратегические партнеры
- 74. Повышение финансовой грамотности

Банк непрерывно совершенствует свою деятельность, стремясь в полной мере соответствовать ожиданиям представителей всех заинтересованных сторон.

С целью поддержания прямой и открытой коммуникации, а также полного и своевременного информирования заинтересованных сторон банк в 2022 году продолжил неуклонно следовать принятой в 2020 году Информационной политике Ак Барс Банка. Документ включает принципы регулярного и своевременного процесса раскрытия информации

и предоставления равноправного доступа к ней всем заинтересованным сторонам.

Ак Барс Банк осознает обязательства перед обществом, помогает в развитии региона расположения Головного офиса и других регионов присутствия и оказывает максимальную поддержку представителям местных сообществ. Продукты и сервисы банка отвечают

потребностям клиентов и улучшают качество жизни людей различных социальных категорий.

Создавая продукты и услуги, Ак Барс Банк стремится следовать ESG-принципам и действует в рамках Стратегии по устойчивому развитию банка на 2022-2026 гг. Одно из ключевых направлений стратегии — содействие развитию регионов присутствия банка.

7.1. Оказание социально значимых услуг

GRI 413-1

Важное для банка направление – расширение доступа заинтересованных групп к социально значимым услугам.

Развитие социально значимых розничных карточных продуктов и сервисов

В 2022 году Ак Барс Банк уделял большое внимание развитию сервисов и продуктов для розничных клиентов. Инициативы в этой сфере имеют большую социальную значимость в регионах, поскольку направлены на поддержку местного населения.

Совместно с партнером банка АО «Социальная карта» реализован карточный продукт – виртуальная транспортная карта (ВТК) в форме предоплаченной карты с лимитом пополнения 15 тыс. рублей на базе платежной системы VISA. ВТК выпускается в мобильном приложении

«Транспортная карта РТ» в удобном цифровом формате. Карту можно добавить в мобильное устройство в сервис Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, Кошелек Pay для оплаты проезда в городском транспорте, а также совершения повседневных покупок.

Банк участвует в цифровизации платежей в системе образования, разрабатывает приложение «Образовательная карта» с внедрением дополнительных сервисов по контролю успеваемости и контролю питания. Также банк постоянно развивает транспортную платежную

инфраструктуру. В настоящее время банк пилотирует решения для транспорта по бескондукторной системе на базе собственной системы биометрической идентификации Face2.

В 2022 году Ак Барс Банк запустил исламскую карту. Банковский продукт соответствует всем требованиям Шариата: проценты по ней не начисляются, средства клиентов хранятся на отдельных специальных счетах. По карте ограничены операции в торговых-сервисных предприятиях, запрещенных Шариатом.

Также в 2022 году получили развитие следующие розничные проекты:

- **Забота** – единая социальная карта для пенсионных и социальных выплат с бесплатным обслуживанием. Исходя из данных клиента с помощью одноименного сервиса автоматически заполняется заявка для получения мер социальной поддержки.
- **Аурум** – карта для клиентов, заинтересованных в укреплении личного капитала за счет инвестиций в золото. По условиям по карте начисляется процент на остаток в размере 4% годовых золотом на обезличенный металлический счет. Кешбэк от 1% за каждую покупку тоже начисляется золотом.
- **Коробки** – набор финансовых продуктов и привилегий на особых условиях, ориентированных на поддержание благосостояния клиента. Дополнительные проценты в улучшенных условиях по вкладам и накопительному счету, ежемесячный кешбэк по потребительскому кредиту и ипотеке.
- **Пенсионный проект** – мотивационный продукт, подразумевающий финансовое вознаграждение за регистрацию социальной выплаты. Проект предполагает упрощенную процедуру, обеспечивающую клиента бесшовным переходом за счет режима «одного окна».
- **Индивидуальный зарплатный проект** – продукт с мотивацией за перевод зачисления заработной платы на дебетовую карту и льготными условиями кредитования. Он позволяет соблюдать баланс финансовой стабильности и обеспеченности нужными продуктами и услугами.



- **Ипотека по сниженным ставкам и обновление условий по программам потребительского кредитования.**
- В 2022 году было полностью обновлено приложение Tourist Pass – после регистрации клиенту становится доступен список всех объектов – участников программы лояльности. Это рестораны, кафе, бары, развлекательные комплексы, музеи, предложения по экскурсиям, также появилась возможность выбирать маршрут экскурсий по памятным местам Казани и Татарстана, попутно слушая помощника-аудиогuida, который внедрен в приложение. При выпуске виртуальной карты клиент сразу получает от банка 500 велком-бонусов-вкусбэков, которые можно сразу конвертировать в рубли.
- **Программа лояльности «Сливки».** Банк запустил онлайн-платформу, на которой представлена широкая линейка товаров от известных брендов: товары для дома, электроника, бытовая техника, смартфоны и гаджеты, аксессуары, подарки и многое другое. На все товары



распространяется официальная гарантия от производителя. Уникальность маркетплейса – в привязке к программе лояльности банка. Баллы программы «Сливки» можно не только конвертировать в деньги или мили, получать скидки от партнеров, но и полностью оплачивать ими покупки на маркетплейсе или же уменьшать их стоимость. Заказ можно оплатить безналично по карте или бонусами по программе лояльности «Сливки». Оплата бонусами позволяет покрыть до 100% стоимости товаров.

В 2022 году линейка банка пополнилась новыми финансовыми продуктами:

- «Помощь на дороге» — оказание услуг владельцам транспортных средств при поломке/обслуживании личных авто, юридическая поддержка;
- «Забота о семье» — консультации по вопросам мобилизованных (денежные выплаты, социальные льготы);
- «Интерполис плюс» от СК «АК БАРС-Мед» — консультации и медицинская помощь для нерезидентов;
- «Экспресс-проект» — оказание дизайнерских услуг, а также консультации по налоговому вычету и взаимодействию с ЖКХ;
- «Квартирный вопрос» — приемка первичного жилья, консультации по перепланировке.

72 Благотворительная деятельность

Участие в социальных и благотворительных проектах совместно с представителями местных сообществ является важной составляющей региональной политики Ак Барс Банка.

Благотворительная деятельность банка в отчетный период осуществлялась в рамках Положения о благотворительной деятельности и направлена на материальную и финансовую поддержку широкого спектра социальных интересов представителей местных сообществ в регионах

присутствия. В Положении отражены приоритетные направления деятельности банка: оказание помощи наименее защищенным слоям населения, развитие образования, науки и культуры, укрепление здоровья общества. Особое внимание уделяется детям с ограниченными возможностями и детям, оставшимся без попечения родителей.

С 1997 года ведется совместная работа комиссии по благотворительности и Благотворительного фонда «АК БАРС СОЗИДАНИЕ».

Всего в отчетном периоде комиссия рассмотрела 400 обращений, по 164 из которых

было вынесено положительное решение.

К благотворительной деятельности банка относится финансовая помощь региональным здравоохранительным и общеобразовательным учреждениям. В 2022 году банк провел ряд социальных мероприятий. Например, акции «Помоги собраться в школу» и «Подарок первокласснику», в которых юные школьники получили образовательные комплекты первоклассника к 1 сентября.

400 обращений рассмотрела комиссия по благотворительности в 2022 г.

В 2022 году банк продолжил реализовывать проект «Островок безопасности» на базе АНО «Центр поиска пропавших людей» (АНО «ЦППЛ»). Проект направлен на помощь потерявшимся детям и дезориентированным пожилым, нуждающимся в помощи. Участие Ак Барс Банка в программе позволяет потерянному человеку обратиться в любой офис банка и получить необходимую помощь.

164 обращения получили положительное решение комиссии

Проекты в сфере образования и науки

Развитие системы образования в регионе занимает значительную долю в благотворительной деятельности банка, который стремится не только оказывать финансовую помощь образовательным учреждениям, но и совместно организовывать образовательные и научные проекты.

В рамках Года цифровизации в Татарстане Ак Барс Банк реализовал проект «Ноутбук — учителю». Беспрецедентная программа направлена на цифровизацию сферы образования. В 2022 году было вручено 12 тысяч ноутбуков, которые заменили устаревшую технику в школах и тем самым автоматизировали образовательную деятельность

педагогов. Для Ак Барс Банка благотворительность и спонсорская поддержка разных сфер экономики — это часть политики социальной ответственности.

В 2022 году Ак Барс Банк оказал КФУ благотворительную помощь в проведении мероприятия «Казанский юридический форум» и поддержал реализацию

приоритетных направлений деятельности юридического факультета по стимулированию талантливой молодежи и содействию участию студентов в международных, федеральных и региональных конкурсах.

12 000 ноутбуков получили педагоги в школах в рамках проекта «Ноутбук — учителю»

Инициативы в сфере культуры

Развитие и поддержание культурной жизни регионов необходимо для благополучия местных сообществ. Ак Барс Банк уделяет большое

внимание организации культурных мероприятий и оказывает значительную финансовую поддержку в проведении местных

культурных инициатив. К числу таких мероприятий относятся финансирование национального праздника Сабантуй в Казани и муниципальных районах,

чествование ветеранов и организация мероприятий ко Дню Победы.

Инициативы в сфере спорта

Ак Барс Банк также поддерживает развитие спортивного сектора в регионе. К числу мероприятий относится финансирование XV Всероссийского чемпионата по водно-моторным

соревнованиям среди команд ГИМС, организованного Министерством спорта РФ — помощь банка в реализации проекта единой цифровой платформы, ОО «Федерация дзюдо РТ» — в оптимизации

подходов к качеству и количеству тренировочных и восстановительных мероприятий, международных и всероссийских стартов для спортсменов РТ, а также помощь ФГБОУ ВО «Поволжский

государственный университет физической культуры, спорта и туризма» — в обеспечении студенческой сборной команды ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ» по хоккею.

7.3. Взаимодействие с молодежью регионов присутствия банка – учебные заведения и стратегические партнеры

В 2022 году Правлением банка была утверждена программа по работе со студентами.

В рамках направления «Партнерство для повышения конкурентоспособности высшей школы» были заключены договоры о практической подготовке и сотрудничестве с 40

учебными заведениями по РФ. Из них 25 учебных заведений республики.

Практическую подготовку в банке прошли 310 студентов. Банк принял участие в 40 карьерных мероприятиях учебных заведений с общим охватом более четырех тысяч студентов. Форматы карьерных мероприятий были разнообразными: презентации банка в качестве

работодателя на днях открытых дверей, чтение лекций, участие в государственной экзаменационной комиссии и встречи с руководителями высшего звена, кейс-чемпионаты и хакатоны.

310 студентов прошли практическую подготовку в банке

Ак Барс Банк активно принимает участие в финансировании масштабных инфраструктурных проектов и реализации общественно значимых задач, цифровом развитии, поддержке студенчества.

>4000 студентов охвачены карьерными мероприятиями с участием банка

В 2022 году были инициированы и реализованы проекты по работе со студентами:

1 Запущена программа ИТ-стажировок в Ак Барс Банке. Получена 301 заявка из 51 учебного заведения по России, 22 студента прошли оплачиваемую стажировку, из них 10 человек принято на работу в Ак Барс Банк.

2 Перезапуск конкурса Именной стипендии Ак Барс Банка. 10 из 20 именных стипендиатов Ак Барс Банка – студенты ИТ-направлений. С сентября 2022 г. по июнь 2023 г. студенты вуза получали 5000 рублей в месяц, студенты среднего

профессионального образования – 2500 рублей в месяц. Каждому студенту был назначен ментор в лице руководителя из банка.

3 В июне 2022 года с целью поиска и развития внутри компании талантливой молодежи – студентов ИТ-направлений Университета Иннополис, а также формирования внутреннего резерва Блока Риски в городе Иннополис был создан Хаб Блока Риски. Хаб – активный резидент г. Иннополиса. На отчетный

период наполненность Хаба составляла 10 сотрудников, двое студентов находились на оформлении. В планах – привлечь 30 студентов.

4 Под личным контролем и участием Главного управляющего директора по рискам проводятся еженедельные тематические встречи/лекции по направлениям функционирования банка, а также в соответствии с экологическим и социальным управлением ESG путем спонсирования

и проведения еженедельных открытых тренировок по бегу поддерживается здоровый образ жизни.

5 В июне 2022 г. банк первым среди работодателей Татарстана провел круглый стол «Карьерные возможности» с участием представителей 15 учебных заведений г. Казани, приуроченный ко Дню молодежи. Во время второго круглого стола учебным заведениям была передана 121 тема курсовых и дипломных работ.

В 2022 году банк выступил спонсором премии «Студент года РТ» – сформирован стипендиальный фонд для победителей-стипендиатов (19 человек).

В премии «Достижение года РТ» банк выступил в качестве

партнера, предоставил площадку Корпоративного университета для отборочного этапа премии, а также наградил восемь студентов в восьми номинациях специальными подарками: каждый студент получил сувенирную продукцию банка и сертификат на обучение

В 2022 году совместно с КНИТУ-КАИ был проведен ИТ-хакатон, в котором приняли участие 80 студентов учебных заведений г. Казани. В течение 24 часов на площадке Корпоративного университета Ак Барс Банка студенты решали производственные кейсы компании:

1 Разработка чат-бота в Telegram для взаимодействия со службой технической поддержки.

2 Разработка дашборда качества работы технической поддержки.

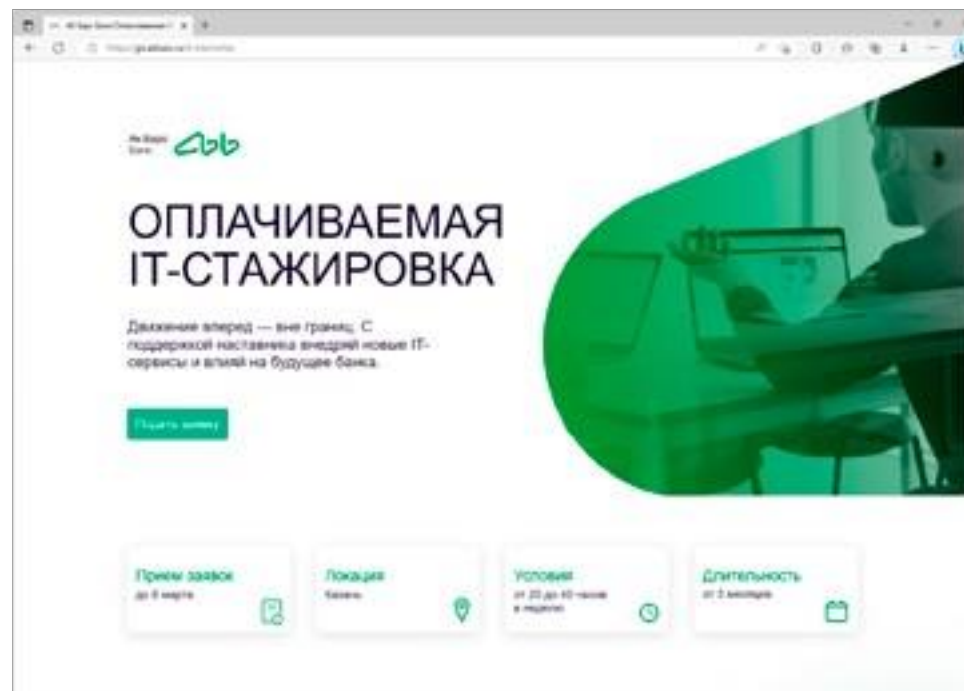
Команда победителей – три студента КНИТУ-КАИ –

в полном составе была приглашена на стажировку в банк.

в Корпоративном университете Ак Барс Банка.

На республиканском студенческом форуме LIGA FORUM в качестве образовательного партнера бизнес-тренеры Корпоративного университета банка провели

обучение по шести программам в рамках трех смен для 1200 студентов РТ по темам «Проектный менеджмент», «Публичные выступления», «Создание социальных проектов».



7.4. Повышение финансовой грамотности

С ростом числа финансовых продуктов и услуг в стране поддержание финансовой культуры представляется наиболее актуальной темой для банка. Ак Барс Банк осознает свою ответственность в повышении уровня финансовой грамотности населения для обеспечения его общего благополучия. В связи с этим банк принимает активное участие в образовании населения всех возрастов и категорий и распространении финансовых знаний и навыков в Республике Татарстан.

Обучающая деятельность банка направлена как на развитие профессионального сообщества, так и повышение осведомленности среди школьников и студентов.

Ак Барс Банк проводит активную работу с молодежью, организуя многочисленные лекции, вебинары и образовательные курсы. Представители банка на регулярной основе посещают дни открытых дверей образовательных учреждений, читают лекции и сопровождают студентов в написании выпускных работ. Банк также предоставляет возможность для прохождения практик и стажировок в рамках сотрудничества с университетами.

В 2022 году Ак Барс Банк активно обучал жителей Казани управлению личными финансами и инвестициям. В течение месяца участники курсов получали знания в формате геймификации, выполняя задания в командах и соревнуясь друг с другом.

Ак Барс Банк развивал образовательную деятельность не только в финансовой тематике – совместно с перинатальным психологом, тренером по подготовке к родам и консультантом поддержки материнства была запущена школа осознанного родительства. Данное направление является отражением позиционирования бренда как активного и дружелюбного помощника на жизненном пути.

Положительные отзывы и количество желающих обучиться подтолкнули банк масштабировать проект, переведя его в онлайн-формат. И Ак Барс Банк начал разработку онлайн-платформы обучений.

В 2022 году банк также продолжил реализацию медиапроекта Life.Profit (life.akbars.ru) – информационной платформы, направленной на повышение уровня знаний в финансовой сфере. На портале представлены статьи на различные темы от управления личными финансами до развития собственного бизнеса. Команда авторов на регулярной основе готовит для читателей актуальные тематические статьи о том, как правильно экономить и копить деньги, хорошо разбираться в финансовых и юридических тонкостях, грамотно зарабатывать и обеспечивать свою финансовую безопасность.

Планы на 2023 год

В 2023 году банк планирует продолжать работу в направлении благотворительности и поддержки местных сообществ через развитие уже начатых государственных и партнерских программ и реализацию новых. Социальная работа банка также

будет направлена на повышение уровня образования и развитие культурной жизни в регионе.

В рамках благотворительной деятельности в 2023 году Ак Барс Банк планирует реализацию проекта

«Ноутбук – учителю» и обеспечит 12 000 ноутбуками общеобразовательные учреждения Республики Татарстан.

Банк будет инвестировать в молодое поколение и работу

по линии повышения финансовой грамотности населения, продолжая деятельность по улучшению качества услуг для населения.



ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

- 81. Воздействие на экологию
- 82. Основные направления деятельности банка в области ответственного финансирования
- 83. Управление экологическим воздействием
- 84. Социальные и благотворительные экологические проекты

8.1. Воздействие на экологию

Реализуя принципы минимизации вредного воздействия на окружающую среду, Ак Барс Банк направляет усилия по управлению собственным экологическим следом. В последнее время экологические аспекты деятельности финансовых компаний выходят не только на уровень операционной деятельности и отчетности банков, но и постепенно интегрируются в стратегические приоритеты.

С 2020 года банк поэтапно внедряет принципы устойчивого развития в бизнес-процессы.

С 2021 года в банке действует Политика в области устойчивого развития, Положение о Комитете по устойчивому развитию, в который входят представители топ-менеджмента, отвечающие за различные аспекты ESG-деятельности.

В 2022 году была принята Стратегия по устойчивому развитию Ак Барс Банка на 2022-2026 гг.

Приверженность высшего руководства принципам охраны окружающей среды обеспечивается за счет включения топ-менеджмента,

В рамках ESG-стратегии в управлении экологическим воздействием первостепенные задачи банка:

- минимизация негативного воздействия на окружающую среду;
- рациональное использование ресурсов;
- организация рационального энергопотребления и повышение собственной энергоэффективности;
- учет экологических факторов при принятии решений в рамках деятельности банка;
- минимизация выбросов парниковых газов: внедрение лучших практик в собственную деятельность банка, поддержка климатических проектов.

отвечающего за экологические аспекты деятельности банка, в состав Комитета по устойчивому развитию ПАО «АК БАРС» БАНК.

Подробнее о Комитете по устойчивому развитию и Стратегии ESG банка — в главе «Управление устойчивым развитием».

82 Основные направления деятельности банка в области ответственного финансирования

В текущую практику Ак Барс Банка внедрена процедура оценки базовых репутационных экологических аспектов при принятии решений о предоставлении кредитного финансирования, таких как сведения об углеродном следе от реализации потенциального проекта, экологические риски, наличие предписаний и штрафов за несоблюдение

природоохранного законодательства потенциальным заемщиком.

Ак Барс Банк ведет активную работу по расширению и совершенствованию практики ответственного финансирования.

В 2022 году было проведено тестирование в рамках ESG-скоринга клиентов банка.

Банк совместно с консультантами разработал методологию оценки ESG-рисков клиентов банка. Методология соответствует Политике устойчивого развития и целям Стратегии по устойчивому развитию Ак Барс Банка на 2022-2026 гг.

К настоящему моменту проведен пилот — выборочно

протестированы крупные компании в числе топ-10 отраслей по кредитному портфелю банка. Была собрана обратная связь со стороны клиентов.

В рамках проекта банк планирует продолжение работы над классификацией кредитного портфеля по «зеленым» и «коричневым» отраслям.

83 Управление экологическим воздействием

Ак Барс Банк направляет усилия по управлению собственным экологическим воздействием в отношении рационального использования ресурсов, ответственного обращения с отходами, повышения энергоэффективности, оценки и минимизации углеродного

следа, а также развития направления зеленых закупок.

В своей деятельности Ак Барс Банк нацелен на решение текущих задач с использованием лучших практик, в том числе в области операционного и проектного управления.

Совершенствование практики управления процессами в ПАО «АК БАРС» БАНК осуществляется за счет отлаженной работы центров компетенций по внедрению lean-технологий или практик бережливого производства и соблюдения данных принципов всеми сотрудниками банка.

Цель такой интеграции — оптимизация бизнеса за счет устранения всех видов потерь. Сокращение потребления ресурсов, используемых для функционирования банка, непосредственно сказывается и на снижении нагрузки на окружающую среду.

Программа «5С»

Программа «5С» – один из ключевых элементов внедрения практики бережливого производства.

Стандартизация процессов, рациональная организация рабочих мест позволяют не только увеличить эффективность работы сотрудников и повысить качество оказываемых ими услуг для клиентов, но и снизить количество потребляемых ресурсов. Для офисов разработаны тематические памятки, посвященные рациональному потреблению.

Эффективность метода «5С» также достигается за счет вовлечения в процесс модернизации рабочих процессов представителей топ-менеджмента: в рамках применения управленческой практики Гемба руководители посещают офисы банка и анализируют рабочие процессы непосредственно на рабочем месте. В оптимизации процессов принимают участие все руководители подразделений Ак Барс Банка.

В настоящее время функционирует дистанционный курс «5С».

Эффективное потребление ресурсов и управление углеродным следом

Один из основных видов ресурсов, потребляемых в результате непосредственной работы офисов Ак Барс Банка, – офисная бумага. Банк проводит системную работу по сокращению потребления данного вида ресурса.

В 2019 году Ак Барс Банк организовал внутреннюю кампанию «Банк идей». В рамках проведенной кампании сотрудники банка могли направить свои идеи на тему того, где, на их взгляд, нерационально используется офисная бумага и как можно оптимизировать процесс ее использования. По полученным предложениям были разработаны соответствующие мероприятия.

Сокращению использования офисной бумаги также поспособствовал переход на электронный документооборот – данная инициатива была реализована в рамках совместного проекта

с Министерством труда и социальной защиты РФ «МинТрудМай».

В результате внедрения проекта к концу 2022 года 53 кадровых документа были переведены в электронный вид, в том числе трудовые договоры, дополнительные соглашения к трудовым договорам, графики отпусков, приказы о предоставлении отпусков, договоры материально ответственных лиц и др. Проект также затронул процесс ознакомления сотрудников с внутренними нормативными документами (ВНД) – после получения на корпоративном портале уведомления о необходимости ознакомления с тем или иным ВНД сотрудник может прочесть документ в цифровом формате и, воспользовавшись инструментом электронной цифровой подписи (ЭЦП), подтвердить факт своего ознакомления с документом.

53 кадровых документа были переведены в электронный вид в рамках проекта «МинТрудМай»

В 2022 году Ак Барс Банк продолжил расширение практики использования ЭЦП на ряд внутренних управленческих процессов — административное управление, юридическое обеспечение, согласование/подписание распоряжений руководства, закупочные процедуры, оформление бухгалтерских документов с контрагентами.

91% сотрудников перешли на электронный документооборот на конец 2022 г.

Кроме внутреннего документооборота в банке существует ряд инициатив по сокращению объемов потребления бумаги в рамках различных проектов бизнес-линий. Они учитываются при разработке плана мероприятий для снижения

объемов выбросов парниковых газов банка.

По задаче оптимизации углеродного следа в 2022 году банком также прорабатывался вопрос компенсации выбросов парниковых газов посредством зеленой сертификации в рамках потребленной электроэнергии, а также возможности закупки зеленой электроэнергии.

Также мероприятия по сокращению потребления энергоресурсов реализуются за счет внедрения корпоративной культуры бережного производства по линии развития leap-технологий.

Практика закупок

Банк ведет активную работу по интеграции практики ответственных закупок в свою деятельность.

В целях повышения уровня взаимной ответственности участников закупочной процедуры, а также закрепления принципов и подходов устойчивого развития в закупочной деятельности банка в 2022 году были проведены следующие активности:

- разработана «Политика ответственных закупок» банка;
- проработаны вопросы возможности закупки зеленой электроэнергии, произведенной с использованием возобновляемых источников энергии (ВИЭ);
- проведено тестирование анкеты, содержащей основные элементы оценки поставщиков по ESG-критериям;
- доработан и протестирован калькулятор углеродного следа поставщиков.

GRI 204-1

Для большей вовлеченности местного бизнес-сообщества в процесс поставок банк активно использует инструменты местных электронных торговых площадок в качестве платформы для размещения своих заказов. При прочих равных условиях банк рассматривает предложения местных поставщиков в приоритетном порядке.

56% доля местных поставщиков в общем объеме бюджета закупок в 2022 г.

Под местными поставщиками подразумеваются компании, зарегистрированные

в Республике Татарстан (основной регион присутствия банка).

В 2023 году планируется утвердить Политику ответственных закупок, завершить доработку калькулятора углеродного следа и анкет поставщика по управлению ESG-практиками и внедрить как инструмент оценки в закупочную деятельность. Также в планах банка — аудит поставщиков в качестве инструмента контроля за соблюдением заявленных в анкетах данных.

Отходы

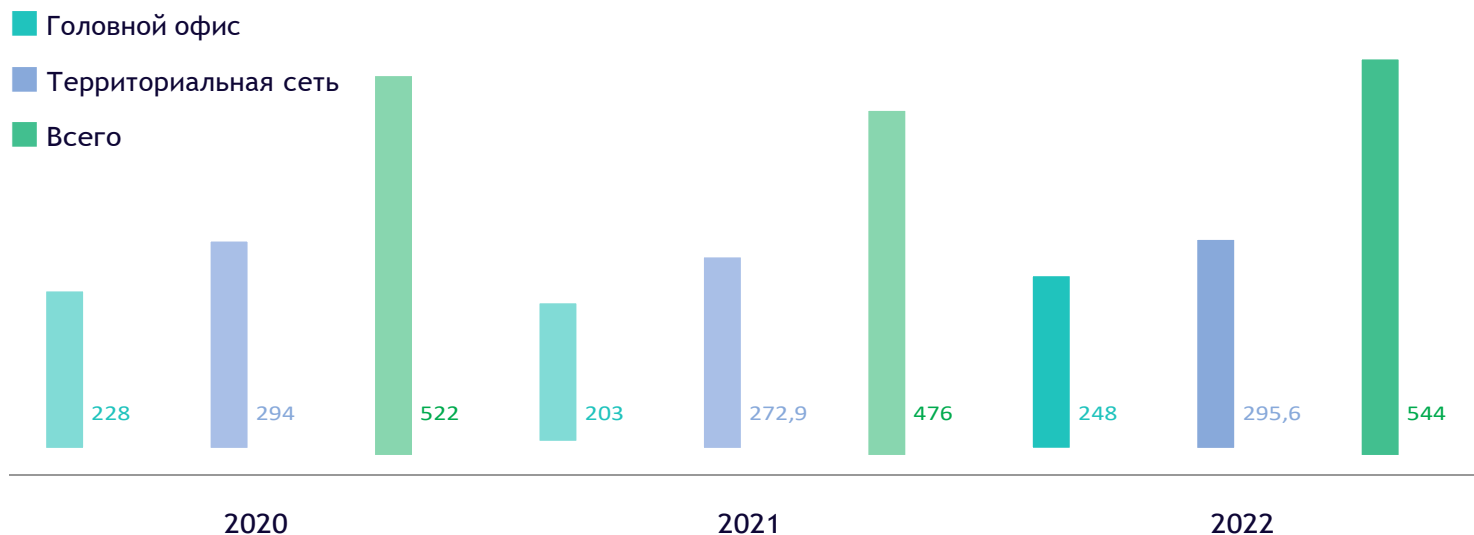
GRI 306-3

Большая часть отходов банка — это малоопасные отходы 4-5-го класса опасности, представляющие собой мусор от бытовых помещений.

На конец 2022 года ртутные лампы (1-й класс отходов) заменены в 100% объеме в Головном офисе банка.

Для макулатуры в центральных офисах организован сбор с целью дальнейшей передачи отходов на вторичное использование.

Соблюдение правил обращения с отходами обеспечивается за счет организации мест сбора отходов и их регулярного вывоза, подписания контрактов с сертифицированными организациями, а также



Отходы в разбивке по подразделениям банка, тонн

выполнения внутренних регламентов банка по бережному обращению с окружающей средой и требований законодательства РФ.

4 ТОННЫ
отходов в 2022 году были переданы на вторичное использование.

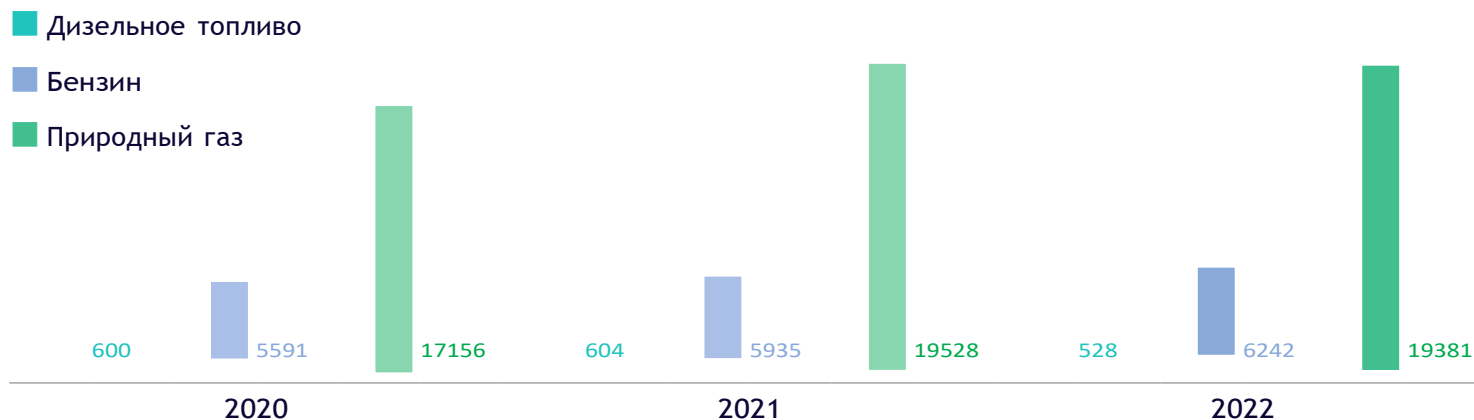
543,9 ТОННЫ
мусора были переданы от бытовых помещений на уничтожение.

Энергоэффективность

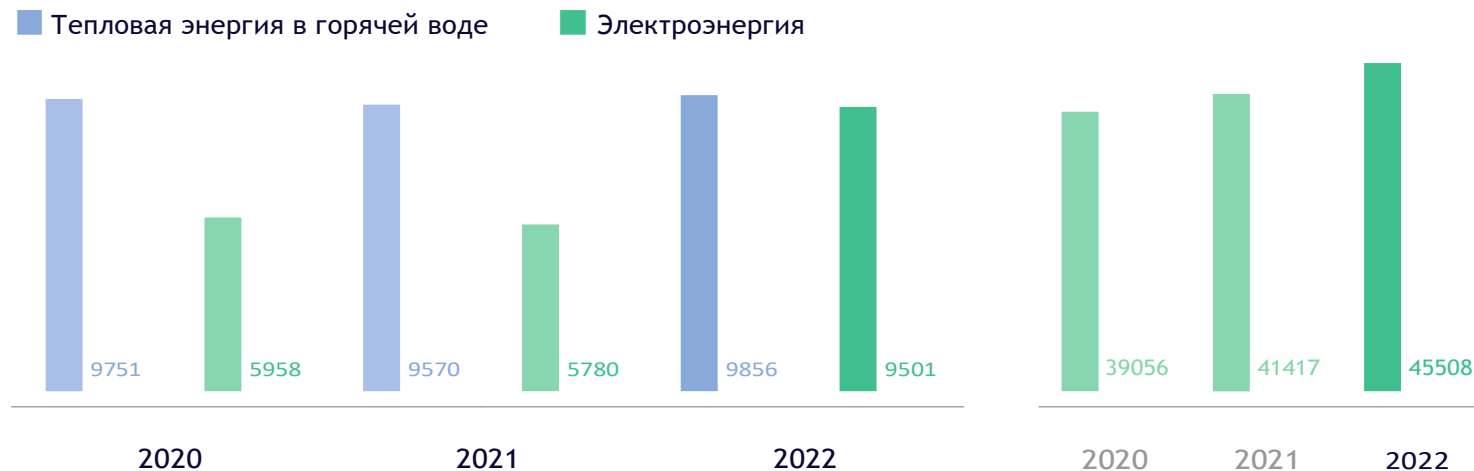
GRI 302-1

В целом для 2022 года характерен рост потребления электроэнергии по сравнению с прошлым периодом, который объясняется развитием цифровизации банка и компьютеризацией процессов, их централизацией в Головном офисе банка. В целом уровень потребления возвращается к допандемийным показателям.

Рекомендации по рациональному потреблению энергетических ресурсов включаются в состав обучающих тренингов для сотрудников.



Потребление топлива из невозобновляемых источников по видам топлива, гДж



Количество закупленной энергии для потребления по ее видам, гДж

Общее количество потребленной энергии, гДж

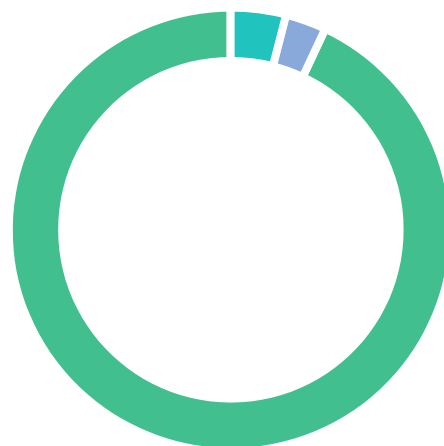
Углеродный след

Ак Барс Банк предпринимает усилия по развитию практики управления углеродным следом от собственной деятельности.

Методика по расчету прямых и косвенных выбросов парниковых газов, по которой произведен расчет банком, учитывает международные методологии GHG Protocol, Руководящие принципы национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК, приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 27 мая 2022 года № 371 («Об утверждении методических указаний по количественному определению объема косвенных энергетических выбросов парниковых газов»). Методика расчета выбросов парниковых газов банка была пересмотрена в 2022 году.

Наиболее значимые выбросы парниковых газов компаний банковского сектора – косвенные неэнергетические выбросы парниковых газов.

Распределение выбросов по областям охвата в 2022 году, %



4% Область охвата 1

3% Область охвата 2

93% Область охвата 3

1,5 тыс. тонн CO₂e объем прямых выбросов парниковых газов в области охвата 1

1,4 тыс. тонн CO₂e объем косвенных энергетических выбросов в области охвата 2

38 тыс. тонн CO₂e объем косвенных выбросов парниковых газов в области охвата 3

6,5 тонн CO₂ на 1 сотрудника объем удельных выбросов парниковых газов

Источники для коэффициентов выбросов:

- по охвату 1 - приказ Минприроды России № 371 от 27.05.2022;
- по охвату 2 - данные www.carbonfootprint.com, отчетность поставщика (УРУТ).

84. Социальные и благотворительные экологические проекты

Цель благотворительной деятельности Ак Барс Банка в области охраны окружающей среды — поддержание качества окружающей среды, а также развитие культуры бережного отношения к природе со стороны местных сообществ в регионе присутствия банка.

В 2022 году продолжилось сотрудничество с муниципалитетами Республики Татарстан в области охраны окружающей среды. Это проект по воспроизводству лесов и заложению защитных противозерозионных приовражно-балочных лесных насаждений. В 2022 году благотворительная помощь была оказана на территории Старокакерлинского сельского поселения.

В 2022 году Ак Барс Банк в юбилейный 25-й раз реализовал проект «Подарок для первоклассника». Более 60 тысяч первоклассников Республики Татарстан получили в подарок от Ак Барс Банка на День знаний книгу и мобильную игру на русском и татарском языках, посвященную экологии,

«Барсик и его друзья. Цифровой экологический квест».

Проект является традиционным и реализуется банком с 1997 года. Он направлен на расширение кругозора детей и помогает в изучении государственных языков республики, а также служит методическим материалом для педагогов начальных классов при проведении внеклассных занятий.

Книга и игра с анимированной графикой и музыкальным сопровождением соответствует образовательным стандартам и требованиям к материалам для детей младшего школьного возраста.

Образовательный комплект дополняет школьную программу, способствует расширению кругозора детей и получению новых знаний. За годы реализации проект охватил более 1,2 млн детей.

Игра доступна бесплатно на смартфоне или планшете в магазинах приложений Google Play и Market, App Store, App Gallery, а также в веб-версии

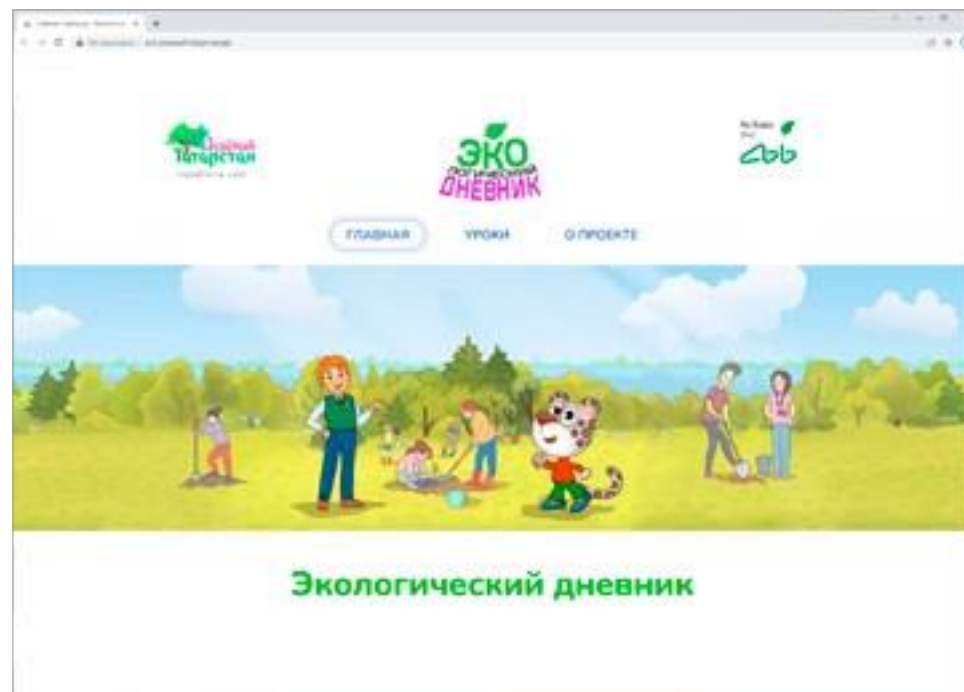
на компьютере по ссылке game.akbars.ru.

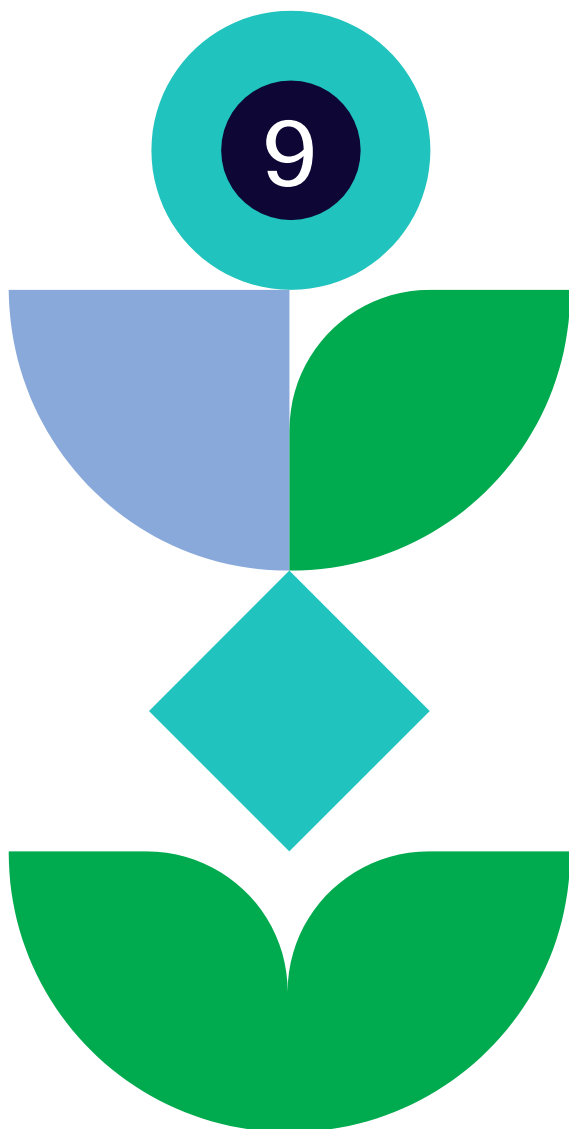
В 2022 году Ак Барс Банк разработал для школьников Татарстана электронный экологический дневник.

Медиапособие предназначено как для работы в классе, так и для самостоятельного освоения материала школьниками 8-9 лет. Оно

помогает формировать у детей экологические привычки, прививает им любовь к окружающему миру и природе родного края.

Проект реализован совместно с Минэкологии РТ и объединением «Татармультифильм».





ПРИЛОЖЕНИЯ

- 91 Об отчете
- 92 Таблица показателей GRI

9.1. Об отчете

GRI 2-3

Представленный отчет об устойчивом развитии описывает основные результаты деятельности Ак Барс Банка в области экологической и социальной ответственности, а также в области корпоративного управления за период с 1 января до 31 декабря 2022 года. Отчетный период, за который составлен отчет об устойчивом развитии, совпадает с отчетным периодом финансовой отчетности.

Ак Барс Банк выпустил первый отчет об устойчивом развитии (за 2020 год) в 2021 году, с тех пор он публикуется ежегодно. Электронная версия отчета доступна на официальном сайте банка с 01.08.2023.

Текущий отчет составлен с указанием на Стандарты GRI, опубликованные Глобальной инициативой по отчетности в области устойчивого развития (Consolidated Set

of the GRI Standards 2021). При составлении отчета Ак Барс Банк придерживался принципов полноты и достоверности раскрываемой информации, а все данные, представленные в отчете, были обговорены и подтверждены на уровне Головного офиса банка.

Все финансовые показатели, представленные в отчете, приведены в российских рублях,

а показатели деятельности — в единицах Международной системы единиц (СИ).

Независимое заверение отчета третьей стороной не осуществлялось. Отчет об устойчивом развитии был одобрен Комитетом по устойчивому развитию и утвержден Правлением банка.

Контактная информация

ПАО «АК БАРС» БАНК уделяет особое внимание получению обратной связи относительно полноты и актуальности раскрываемых в настоящем отчете данных со стороны сотрудников, клиентов, партнеров и других заинтересованных сторон.

Контакты для обратной связи по общим вопросам:

Тел.: 8 800 200 53 03 (Россия), 8 843 230 33 03 (зарубежные звонки)

Официальный сайт банка

akbars.ru

Контакты для связи по вопросам отчета:

Пресс-служба
ПАО «АК БАРС» БАНК

Электронная почта:

pressa@akbars.ru

Границы отчета

Отчетность представлена в контуре деятельности банка. В границы отчета за 2022 год вошли подразделения ПАО «АК БАРС» БАНК:

- Головной офис;
- Единый сервисный центр;
- Территориальная сеть банка.

92 Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
Общие элементы отчетности				
GRI 2-1	Данные об организации	Информация о банке	6	Краткое наименование - ПАО «АК БАРС» БАНК
GRI 2-3	Отчетный период, периодичность отчетности, контакты	Об отчете	93	
GRI 2-4	Переформулировка информации		90	Скорректирована методика расчета углеродного следа. Объем за предыдущий отчетный период не пересчитывался. За базисный год принимается 2022
			89	Изменены границы сбора данных, методика учета в отношении потребления топлива из невозобновляемых источников
GRI 2-5	Внешнее заверение			Независимое заверение отчета об устойчивом развитии не проводилось

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 2-7	Сотрудники	Структура персонала	41	Показатель составлен на базе численности сотрудников списочного состава на 31.12.2022 и раскрыт без разбивки по регионам присутствия. В фактическую численность не включены сотрудники, находящиеся в отпуске по беременности и родам и по уходу за ребенком до 3 лет
GRI 2-10	Выдвижение и отбор в высшие органы управления	Структура корпоративного управления	21	
GRI 2-11	Председатель высшего органа управления	Структура корпоративного управления	22	
GRI 2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	Комитет по устойчивому развитию	28	
GRI 2-14	Роль высшего органа управления в отчетности по устойчивому развитию	Комитет по устойчивому развитию	28, 29	
GRI 2-17	Коллективное знание высшего руководящего органа	Структура корпоративного управления	22	
GRI 2-18	Оценка эффективности деятельности высшего органа управления	Структура корпоративного управления	22	
GRI 2-19	Политика вознаграждения	Структура корпоративного управления	22	
GRI 2-20	Процесс определения вознаграждения	Структура корпоративного управления	22	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 2-23	Обязательства по политикам	Деловая этика и противодействие коррупции	30	
GRI 2-24	Реализация обязательств по политикам	Деловая этика и противодействие коррупции	35	
GRI 2-26	Механизмы обращения за консультированием и обсуждения проблем	Деловая этика и противодействие коррупции	38	
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	14	Перечень заинтересованных сторон пересматривается и актуализируется на регулярной основе
GRI 2-30	Коллективные договоры			В банке не применяются
Существенные темы				
GRI 3-2	Список существенных тем	Существенные темы	15	
Категория «Экономическая»				
GRI 204. Практика закупок				
GRI 204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Управление экологическим воздействием	87	
GRI 205. Противодействие коррупции				
GRI 205-1	Операции, оцененные на предмет рисков, связанных с коррупцией	Деловая этика и противодействие коррупции	34	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 205-2	Информирование и обучение политике и методам противодействия коррупции	Деловая этика и противодействие коррупции	36	
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Деловая этика и противодействие коррупции	34	
Категория «Экологическая»				
GRI 302. Энергия				
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	Управление экологическим воздействием	89	Изменены границы сбора данных, методика учета в отношении потребления топлива из невозобновляемых источников
GRI 305. Выбросы				
GRI 305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Управление экологическим воздействием	90	Скорректирована методика расчета выбросов парниковых газов. Объем за предыдущий отчетный период не пересчитывался. За базисный год принимается 2022
GRI 305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Управление экологическим воздействием	90	
GRI 305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	Управление экологическим воздействием	90	
GRI 306. Сбросы и отходы				
GRI 306-3	Образованные отходы	Управление экологическим воздействием	88	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
Категория «Социальная»				
GRI 401. Занятость				
GRI 401-1	Количество новых сотрудников и текучесть персонала	Структура персонала	48	Показатель раскрыт без разбивки по регионам присутствия. Показатели текучести персонала за прошлые периоды по методике, применяемой в отчетном году, не пересчитывались
GRI 401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование	48	
GRI 403. Здоровье и безопасность на рабочем месте				
GRI 403-1	Системы управления охраной труда и производственной безопасностью (ОТ и ПБ)		59	
GRI 403-3	Службы охраны труда	Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование	48	
		Охрана труда и здоровья	59	
GRI 403-5	Обучение работников в сфере ОТ и ПБ	Охрана труда и здоровья	59	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 403-6	Профилактика и охрана здоровья рабочих	Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование	47	
GRI 403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере ОТ и ПБ, напрямую связанных с деловыми отношениями организации	Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование	47	
		Охрана труда и здоровья	58	
GRI 403-8	Работники, на которых распространяется действие системы управления ОТ и ПБ	Охрана труда и здоровья	58	
GRI 404. Подготовка и образование				
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника	Обучение и развитие талантов	55	
GRI 404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	Обучение и развитие талантов	53	Программы переходного периода в банке на данный момент отсутствуют
GRI 404-3	Доля работников, для которых проводится периодическая оценка результатов работы и развития карьеры	Оценка персонала	52	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 405. Разнообразие и равные возможности				
GRI 405-1	Этническое и социокультурное многообразие среди персонала и руководителей	Структура персонала	45	
GRI 405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин	Система оплаты труда и денежная мотивация	46	
GRI 410. Практики безопасности				
GRI 410-1	Сотрудники службы безопасности, прошедшие обучение политикам или процедурам в области прав человека	Деловая этика и противодействие коррупции	38	
GRI 413. Местные сообщества				
GRI 413-1	Деятельность в рамках реализации программ взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и развития местных сообществ	Оказание социально значимых услуг	76	