

Ак Барс
Банк



Отчет об устойчивом развитии Ак Барс Банка



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБРАЩЕНИЕ КОМАНДЫ	04		
2. ВАЖНЫЕ ФАКТЫ ОБ АК БАРС БАНКЕ	06		
2.1. Важные факты об Ак Барс Банке	07		
2.2. Миссия и ценности	08		
2.3. География	09		
2.4. Направления деятельности	10		
3. УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ	11		
3.1. Ак Барс Банк — показатель устойчивого взаимоотношения с клиентами	12		
3.2. Принципы и приоритеты в области устойчивого развития	14		
3.3. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	16		
3.4. Содействие достижению целей в области устойчивого развития	17		
3.5. Технологическая трансформация	19		
3.6. Развитие корпоративной культуры	20		
3.7. Права человека	21		
3.8. Взаимодействие с поставщиками	22		
4. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	23		
4.1. Корпоративное управление	24		
4.2. Принципы корпоративного управления	25		
4.3. Структура корпоративного управления	26		
4.4. Деловая этика и противодействие коррупции	38		
4.5. Внутренний контроль и управление рисками	43		
4.6. Информационная безопасность	48		
4.7. Взаимодействие с акционерами и инвесторами	49		
4.8. Участие в ассоциациях	51		
5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ	54		
5.1. Управление взаимодействием с клиентами	55		
5.2. Развитие экосистемы и технологическое лидерство	56		
5.3. Фокус внимания Ак Барс Банка — клиент	65		
5.4. Обеспечение безопасности клиентов и предотвращение мошенничества	79		
5.5. Ответственный маркетинг	82		
5.6. Планы на 2022 год	83		
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ	84		
6.1. Ответственность перед сотрудниками	85		
6.2. Подход к управлению персоналом	86		
6.3. Структура персонала	87		
6.4. Система оплаты труда и денежная мотивация	91		
6.5. Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование	94		
6.6. Развитие корпоративной культуры	96		
6.7. Оценка персонала	99		
6.8. Обучение и развитие талантов	100		
6.9. Инновационные технологии в области управления персоналом и его развития	103		
6.10. Охрана труда и здоровья	104		
6.11. Планы на 2022 год и среднесрочную перспективу	107		

7. ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВО	108	9. ПРИЛОЖЕНИЯ	134
7.1. Воздействие на общество	109	9.1. Об отчете	135
7.2. Поддержка социально значимых проектов бизнеса	111	9.2. Показатели GRI	137
7.3. Оказание социально значимых розничных услуг	115	9.3. Отчеты благотворительных мероприятий	142
7.4. Благотворительная деятельность	117	9.4. Контактная информация	143
7.5. Образовательная деятельность банка, Повышение финансовой грамотности	119		
7.6. Технологии для повышения качества жизни	121		
8. ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ	123		
8.1. Воздействие на окружающую среду	124		
8.2. Роль в системе ответственного финансирования	126		
8.3. Управление экологическим воздействием	127		
8.4. Благотворительные экологические проекты	133		

1 ОБРАЩЕНИЕ КОМАНДЫ

Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры и коллеги!

Ак Барс Банк представляет вам Отчет об устойчивом развитии за 2021 год.

В 2021 году в условиях появления новых социальных и экологических вызовов Ак Барс Банк продолжил работу по продвижению ESG-повестки в Татарстане. На протяжении всего отчетного периода банк стремительно развивался, внедряя аспекты устойчивого развития в свою деятельность и совершенствуя подход к ответственному ведению бизнеса.

Являясь ведущим представителем банковского сектора в Республике Татарстан Ак Барс Банк с большой ответственностью подходит к созданию финансовых продуктов, ориентируясь на запросы и нужды клиентов.

Банк поддерживает статус высокотехнологичной компании и предлагает ряд цифровых решений, способствующих улучшению клиентского опыта и повышению уровня лояльности

к банку. Клиентоориентированность также проявляется в совершенствовании внутренней инфраструктуры: развитии и модернизации офисов и создании уникальных пространств, которые обеспечивают новый формат взаимодействия с клиентами. Банк стремится перенимать и интегрировать лучшие мировые и отечественные практики для сохранения лидирующих позиций на рынке и создания современных и удобных сервисов и продуктов. Такой подход уже позволил Ак Барс Банку войти в число самых инновационных банков России в 2021 году.

В отчетном году банк наметил курс на поэтапное внедрение ESG-практик и реализовал множество социально-экологических инициатив.

Среди них — открытие офиса нового формата «Лучше» в Казани, реализация первой «зеленой» закупки — бумаги,

сертифицированной по стандартам Лесного попечительского совета (FSC), а также участие в организации сделки по предоставлению «зеленого» кредита крупной производственной компании.

Ак Барс Банк делает все возможное для минимизации любых негативных последствий своей деятельности для окружающей среды.

Банк ведет обязательный учет экологических факторов на этапе принятия решений и придерживается политики рационального использования ресурсов.

Будучи социально ориентированной организацией, Ак Барс Банк уделяет пристальное внимание развитию регионов присутствия и поддержке представителей малого и среднего бизнеса.

Программы льготного кредитования, предлагаемые банком, позволяют начинающим предпринимателям получить кредит по сниженной ставке и сделать уверенные шаги к развитию бизнеса. Также в 2021 году Ак Барс Банк оказал значительную поддержку субъектам малого и среднего бизнеса, понесшим убытки в связи с распространением Covid-19; банк стал участником новой

государственной кредитной программы по восстановлению наиболее пострадавших от пандемии отраслей предпринимательства в России. Ак Барс Банк четко осознает свою ответственность перед обществом и старается повысить уровень благополучия местного населения регионов присутствия через участие в социальных и образовательных проектах и оказание адресной финансовой помощи. Помимо прочего, банк проводит большую работу по повышению уровня финансовой грамотности в Республике Татарстан, развивая у жителей региона необходимые навыки для осуществления безопасной и эффективной финансовой деятельности.

Сотрудники вносят большой вклад в профессиональный успех Ак Барс Банка.

Придерживаясь политики открытого диалога, банк устанавливает доверительные отношения с работниками и повышает уровень их вовлеченности в процессы разработки и внедрения новых продуктов и реализацию различных социальных и экологических инициатив. Ак Барс Банк высоко ценит каждого сотрудника и выражает всем большую благодарность за неоценимый вклад в развитие и совершенствование банка.

2 ВАЖНЫЕ ФАКТЫ ОБ АК БАРС БАНКЕ

- 2.1. Важные факты об Ак Барс Банке
- 2.2. Миссия и ценности
- 2.3. География
- 2.4. Направления деятельности



2.1. ВАЖНЫЕ ФАКТЫ ОБ АК БАРС БАНКЕ



1993 год
Год основания



48,015 млрд рублей
Уставный капитал



Более 100 видов
Оказываемых услуг

GRI 102-5

Ак Барс Банк входит в число крупных региональных банков Российской Федерации и предоставляет более ста различных видов банковских услуг частным и корпоративным клиентам.

Ак Барс Банк занимает 22-е место по России и первое место по Республике Татарстан по объему своих активов.

Оценки Ак Барс Банка по кредитным рейтингам по состоянию на 31.12.2021

АКРА

A(RU)
стабильный

RAEX

ruA-
стабильный

НКР

A.ru
стабильный

Moody's
INVESTORS SERVICE

B1
позитивный

Национальные рейтинги продолжают оценивать уровень Ак Барс Банка как стабильный, что подтверждает надежность банка.

2.2. МИССИЯ И ЦЕННОСТИ

В 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:

Инновационность

Банк постоянно внедряет передовые технологии, предлагая клиентам инновационные решения, не только отвечающие потребностям клиентов, но и превосходящие ожидания.

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.

Для каждой компании важно определить ценности, которые она будет транслировать своим клиентам.

Эти ценности определяют значимость организации для ее потребителей.

Рис. 1. Ключевые ценности Ак Барс Банка

Инновационность

Фокус на отношения с клиентом

Дружелюбие

2.3. ГЕОГРАФИЯ

**28**

Субъектов РФ

**218**

Отделений

**83**

Операционных офиса

**66**

Городов

**125**

Дополнительных офисов

**10**

Операционных касс

**30**

Населенных пунктов

GRI 102-4, 102-6



Ак Барс Банк стремится расширять географию своего присутствия путем увеличения числа регионов, где представлен банк.

На конец 2021 года банк реализует свою деятельность в 28 субъектах Российской Федерации, 66 городах и 30 населенных пунктах.

2.4. НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

GRI 102-5

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

К ключевым направлениям деятельности Ак Барс Банка относятся:



розничный бизнес



корпоративный бизнес



инвестиционный бизнес



развитие финансовых технологий



private banking

Банк предоставляет финансовые услуги корпоративным клиентам из различных секторов: компаниям нефтегазового и нефтехимического комплекса, машиностроительным, телекоммуникационным, электроэнергетическим, строительным, химическим, автотранспортным компаниям, предприятиям торговли, агропромышленного комплекса и др.

Банк также является членом ряда ассоциаций и союзов, что позволяет ему выстраивать долгосрочные доверительные отношения со своими партнерами.

Более подробно о взаимодействии с клиентами см. в главе:

«Взаимодействие с клиентами»
стр. 55.

3 УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

- 3.1. Ак Барс Банк — показатель устойчивого взаимоотношения с клиентами в Республике Татарстан
- 3.2. Принципы и приоритеты в области устойчивого развития
- 3.3. Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 3.4. Содействие достижению целей в области устойчивого развития
- 3.5. Технологическая трансформация
- 3.6. Развитие корпоративной культуры
- 3.7. Права человека
- 3.8. Взаимодействие с поставщиками



3.1. АК БАРС БАНК – ПОКАЗАТЕЛЬ УСТОЙЧИВОГО ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

Банк осознает свою ответственность в реализации практик устойчивого ведения бизнеса и в продвижении ESG-повестки в обществе



В 2021 году для эффективного внедрения ответственных практик в свою деятельность Ак Барс Банк при участии внешних консультантов разработал дорожную карту, обеспечивающую поэтапную реализацию поставленных целей в области устойчивого развития.



В 2021 году Ак Барс Банк утвердил Политику в области устойчивого развития и принял Положение о Комитете по устойчивому развитию. В Комитет вошли представители топ-менеджмента, отвечающие за различные аспекты ESG-деятельности.



Основывая свою деятельность на принципах устойчивого развития, банк учитывает свое воздействие на людей и окружающую среду не только в регионе присутствия Головного офиса, но и в регионах присутствия других подразделений Группы.

Вопросы ведения ответственного бизнеса находятся в постоянном внимании руководства банка. Таким образом, в отчетном году Ак Барс Банк активно развивал ESG-принципы и все больше включал их в свои бизнес-процессы.

В 2021 году банк реализовал инициативу по «зеленой» закупке офисной бумаги

у поставщиков, имеющих сертификацию по стандарту FSC (Forest Stewardship Council) — Лесного попечительского совета, а также принял участие в качестве одного из организаторов в сделке по предоставлению синдицированного кредита ведущей компании минеральных удобрений.

Более подробная информация по данным инициативам представлена в разделе

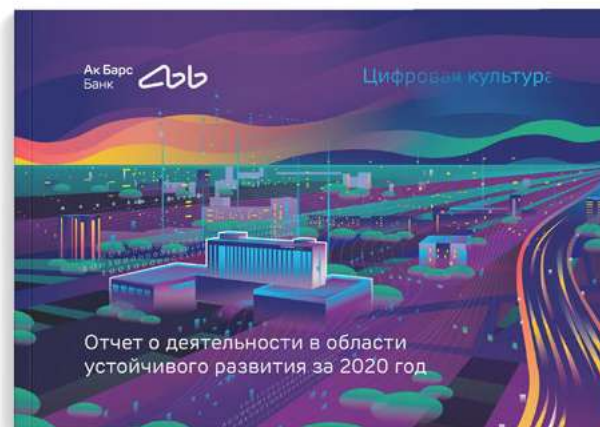
«Воздействие на окружающую среду», стр. 124.

В 2021 году произошло два ключевых для Ак Барс Банка события в области управления устойчивым развитием

Expert

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» оценило деятельность Ак Барс Банка на уровне ESG-III (стабильный прогноз), что соответствует высокому уровню соблюдения интересов в области устойчивого развития при принятии ключевых решений.

Банк опубликовал первый отчет в области устойчивого развития за 2020 год, подготовленный в соответствии с требованиями международного стандарта GRI.



RAEX

Специальная номинация в конкурсе годовых отчетов RAEX-2021










«Лучший отчет в области устойчивого развития в финансовом секторе»

3.2. ПРИНЦИПЫ И ПРИОРИТЕТЫ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Банк реализует ряд принципов устойчивого развития, направленных на минимизацию негативного воздействия на окружающую среду и общество

Процесс интеграции ESG-принципов в деятельность банка регулируется Комитетом по устойчивому развитию — специально созданной рабочей группой для рассмотрения вопросов по устойчивому развитию.

К основным задачам Комитета по устойчивому развитию относятся:

-  учет принципов ESG в корпоративной этике и инвестиционно-банковском комплаенсе;
-  построение системы коммуникаций банка в части развития подхода ESG;
-  присоединение банка к международным инициативам в области устойчивого развития;
-  формирование концепции управления собственным экологическим следом;
-  старт интеграции в процесс закупочной деятельности банка по принципам ESG;
-  рассмотрение предложений по ESG-скорингу;
-  принятие основных шагов в рамках дорожной карты ESG.

Приоритетные цели банка

Внедрение принципов ESG
в деятельность банка

Вовлечение топ-менеджмента
и членов Совета директоров банка
в процессы управления устойчивым
развитием банка

Участие в программах
российских институтов
развития экономики

Учет в кредитном процессе
ESG-подхода в рамках
кредитной политики банка и методики
кредитного анализа

Развитие подходов
к управлению
ESG-рисками

Проработка аспектов
устойчивого развития
и получение высоких позиций
в ESG-рейтингах

Выстраивание
ESG-комьюнити банка
в регионах присутствия
банка

3.3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 102-40, 102-43, 102-44

Развитие и расширение каналов взаимодействия позволяет выстроить доверительные отношения с заинтересованными сторонами и повысить уровень лояльности к банку

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.

Для информирования заинтересованных сторон о текущем положении и деятельности банка и повышения уровня их доверия в 2020 году Ак Барс Банк принял Информационную политику по раскрытию информации в соответствии с принципами регулярности, последовательности, оперативности, достоверности, сравнимости, равноправия и доступности раскрываемой информации.

Каналы обратной связи с заинтересованными сторонами:



Электронная почта



Социальные сети



Информационные порталы



Коллегиальная сеть — специально организованная система для получения обратной связи от клиентов



С помощью цифровой платформы банк взаимодействует с клиентами через рассылки маркетинговых предложений, информирует о задолженности, проводит опросы удовлетворенности и многое другое






Для своевременного информирования и получения обратной связи от клиентов и других заинтересованных сторон банк также использует официальный веб-сайт akbars.ru, функционирующий на русском, английском языках. В 2022 году планируется запуск татарской версии

Сайт соответствует стандарту WCAG 2.1, что подразумевает его доступность для людей с ограниченными возможностями.

3.4. СОДЕЙСТВИЕ ДОСТИЖЕНИЮ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Банк способствует реализации глобальных Целей устойчивого развития, принятых Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году

ЦУР ООН	Подход банка	Мероприятия
<p>3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ</p> 	<p>Банк ответственно подходит к вопросу здоровья и безопасности своих сотрудников и поддерживает их благополучие.</p> <p>Подробнее см. раздел «Охрана труда и здоровья», стр. 104.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проведение медицинских осмотров и консультаций для сотрудников; • расширение пакета ДМС; • проведение вакцинации от Covid-19; • проведение профилактических акций по выявлению наиболее распространенных заболеваний; • организация специальной оценки условий труда на рабочих местах.
<p>4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ</p> 	<p>Банк предоставляет своим сотрудникам возможность профессионального роста через непрерывный процесс получения новых знаний и навыков.</p> <p>Подробнее см. раздел «Обучение и развитие талантов», стр. 100.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • создание Корпоративного университета; • проведение тренингов через обучающую платформу; • участие сотрудников во внешних образовательных мероприятиях (форумы, вебинары, лекции); • реализация проекта «Время лидеров»; • доступ к электронной библиотеке для всех сотрудников.
<p>5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО</p> 	<p>Банк не приемлет любые формы дискриминации по отношению к своим сотрудникам, в том числе по гендерному признаку. Социальная поддержка оказывается всем сотрудникам в равной степени.</p> <p>Подробнее см. разделы «Структура персонала», стр. 87, «Система оплаты труда и денежная мотивация» стр. 91, «Нефинансовая мотивация сотрудников: социальные льготы и медицинское страхование», стр. 94 и «Права человека», стр. 21.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • присутствие в структуре Правления и Совета директоров женщин; • выплаты различных льгот и материальной помощи неработающим матерям; • проведение лекций на тему женского здоровья.

ЦУР ООН	Подход банка	Мероприятия
<p>7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ</p> 	<p>Ак Барс Банк рассматривает различные варианты повышения энергоэффективности по направлениям работы банка и стремится к вопросам организации рационального энергопотребления.</p> <p>Подробнее см. раздел «Энергоэффективность», стр. 131.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • внедрение корпоративной культуры бережливого производства в рамках развития leap-технологий; • проведение тренингов для сотрудников на тему бережного потребления энергии.
<p>8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ</p> 	<p>Ак Барс Банк — крупный работодатель в Республике Татарстан, который поддерживает своих сотрудников и обеспечивает их работой с достойными условиями труда.</p> <p>Подробнее см. разделы «Структура персонала», стр. 87, «Права человека» стр. 21 и «Система оплаты труда и денежная мотивация», стр. 91.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • обеспечение занятости более 6600 человек; • первое место среди крупнейших работодателей в Республике Татарстан согласно общероссийскому исследованию от hh.ru; • непрерывное повышение уровня заработной платы сотрудников.
<p>9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА</p> 	<p>Банк сфокусирован на разработке и внедрении новых технологий в свою деятельность.</p> <p>Подробнее см. разделы «Технологическая трансформация», стр. 19 и «Технологии для повышения качества жизни», стр. 121 и «Офис «Лучше», стр. 77.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • развитие онлайн-продуктов; • открытие офиса нового формата «Лучше»; • использование сервисов экосистемы Face2.
<p>13 БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА</p> 	<p>Ак Барс Банк не является производственной компанией, однако мы всецело осознаем проблемы изменения климата и нацелены на минимизацию выбросов парниковых газов.</p> <p>Подробнее см. раздел «Воздействие на окружающую среду», стр. 124.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • учет объема выбросов парниковых газов и реализация мероприятий по его снижению; • закупка офисной бумаги, сертифицированной по стандартам FSC (Forest Stewardship Council); • участие в сделках по «зеленому» финансированию; • работа по сокращению количества используемых ресурсов.

3.5. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

Технологическая трансформация является приоритетным направлением стратегического развития банка

В условиях стремительно меняющихся технологий и роста конкуренции банк нацелен на поиск новых технологических решений для оптимизации рабочего процесса, улучшения клиентского опыта и повышения уровня устойчивости бизнеса.



В 2021 году Ак Барс Банк выступил одним из организаторов международного форума Kazan Digital Week — 2021, где представил свою секцию «Экосистема финтех». В рамках секции участники обсудили перспективы перехода на цифровой рубль, облачные решения в сфере финансовых технологий, интеграцию принципов ESG в банках и многое другое.



Также в 2021 году банк реализовал несколько технологических решений — офис нового формата «Лучше», расположенный в Казани, с интеграцией собственной биометрической системы валидации по лицу Face2.

Дополнительная информация об инициативах в области технологической трансформации содержится в разделах:

- «Взаимодействие с клиентами», стр. 55,
- «Ответственность перед сотрудниками», стр. 84,
- «Воздействие на общество», стр. 108,
- «Воздействие на окружающую среду», стр. 123.



Ак Барс Банк входит в число самых инновационных банков России. По результатам исследования инновационности российских банков, проводимого фондом «Сколково», Ак Барс Банк занял 4 место.

Основываясь на принципах устойчивого развития, банк создает собственные IT-разработки и реализует ряд инициатив в части технологий и инноваций.

3.6. РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

Корпоративная культура — необходимый элемент профессионального роста любой компании

Ак Барс Банк непрерывно развивает свою корпоративную культуру через совершенствование HR-процессов, организацию внутрикорпоративных мероприятий и поддержание комфортной рабочей среды.



Интерес и мотивация персонала к работе повышается за счет создания благоприятной рабочей среды и поддержания достойных и справедливых условий труда. Вовлеченные сотрудники заинтересованы в развитии банка и активно участвуют в процессе реализации различных инициатив.



С помощью внутренних каналов коммуникации Ак Барс Банк непрерывно транслирует своим сотрудникам миссию и основные корпоративные ценности банка — клиентоориентированность, командная работа, ответственность за результат и смелость делать новое.



Помимо прочего, в банке действует система поощрений сотрудников за продуктивную работу и инновационные идеи ведения и развития бизнеса.



Корпоративная культура банка развивается в том числе благодаря поддержанию открытого диалога с сотрудниками и обеспечению высокого уровня их вовлеченности.



Сотрудники также участвуют в бизнес-завтраках и открытых диалогах с командой топ-менеджеров и налаживают командную работу, участвуя в различного рода корпоративных мероприятиях.



Банк на регулярной основе проводит опрос вовлеченности своих сотрудников для определения направлений дальнейшей работы.

Более подробная информация о процессе развития корпоративной культуры содержится в разделе


«Ответственность перед сотрудниками», стр. 85.

3.7. ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Соблюдение и защита прав человека — неотъемлемая часть устойчивого развития Ак Барс Банка

Банк осознает свою ответственность перед обществом и перед сотрудниками в частности и неукоснительно соблюдает права человека во всех процессах своей деятельности. Банк осуществляет свою деятельность по правам человека в том числе в строгом соответствии с требованиями российского законодательства, общепризнанными принципами и нормами международного права и внутренними документами.

Банк с особым вниманием подходит к вопросам уважительного отношения ко всем сотрудникам вне зависимости от их национальной принадлежности.

 Банк не приемлет дискриминации по возрастному, гендерному, расовому и другим признакам ни в каком из ее проявлений и исключает проявление любых форм ущемления чьих-либо прав.

Ак Барс Банк реализует множество инициатив для продвижения культуры уважительного отношения к правам человека, среди которых подготовка и трансляция социальных роликов, проведение мастер-классов и другие проекты.

Кодекс этики


В Ак Барс Банке действует Кодекс этики, соответствующий высоким стандартам российской и международной практики.

Кодекс разработан на основе принципов добросовестного поведения на финансовом рынке и содержит нормы и правила этического поведения сотрудников внутри банка и за его пределами. Все сотрудники банка неукоснительно следуют Кодексу.

Система информирования о нарушениях в части этики и прав человека.

Сотрудники могут сообщить о фактах проявления коррупции, конфликте личных интересов, проявлении неэтичного поведения и других нарушениях через электронную почту, форму обратной связи или по телефону.

Банк уделяет должное внимание всем поступающим запросам и в случае возникновения каких-либо нарушений проводит тщательное расследование.

 Система выявления и предупреждения случаев неэтичного поведения или нарушения прав человека непрерывно улучшается и дорабатывается.

3.8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОСТАВЩИКАМИ

GRI 102-9

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

В 2021 году основные принципы ESG были транслированы в нормативный документ, регулирующий закупочную деятельность банка, — Положение о закупочной деятельности ПАО «АК БАРС» БАНК.

Банк закупает у поставщиков различные товары и услуги для осуществления своей деятельности: офисную бумагу, компьютерную технику, отчетность, услуги клининга и многое другое. Банк сотрудничает с местными поставщиками, поставщиками федерального значения и иностранными поставщиками.

За закупочную деятельность отвечает Департамент закупок.



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

В 2022 году планируется расширение нормативной базы планомерного внедрения принципов ESG при совершении закупочных процедур, а также мониторинг рынка для определения готовности поставщиков к сотрудничеству в соответствии с практиками устойчивого развития. Банк также планирует внедрять международные стандарты по части закупочной деятельности.

3708

Поставщиков услуг в 2021 году

12 617 млн руб.

Общая сумма закупок

4 КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- 4.1. Корпоративное управление
- 4.2. Принципы корпоративного управления
- 4.3. Структура корпоративного управления
- 4.4. Деловая этика и противодействие коррупции
- 4.5. Внутренний контроль и управление рисками
- 4.6. Информационная безопасность
- 4.7. Взаимодействие с акционерами и инвесторами
- 4.8. Участие в ассоциациях



4.1. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Ак Барс Банк рассматривает корпоративное управление как средство повышения эффективности своей деятельности, снижения затрат на привлечение капитала и укрепления репутации банка в качестве надежного контрагента и финансового посредника

Организация и совершенствование корпоративного управления способствуют принятию взвешенных управленческих решений, определению адекватных мер по предотвращению или минимизации рисков, что в итоге обеспечивает устойчивую позицию Ак Барс Банка на финансовом рынке. Кроме того, система корпоративного управления выступает мощным инструментом внедрения принципов корпоративной и социальной ответственности в процессы управления Ак Барс Банка.

В основе системы корпоративного управления — обеспечение эффективного взаимодействия между всеми органами его управления: Общим собранием акционеров, Советом директоров, Правлением и Председателем Правления банка, а также комитетами банка. Структура корпоративного управления предусматривает также распределение полномочий между органами управления банка.

Для совершенствования деятельности банка в области корпоративной и социальной ответственности в Ак Барс Банке создан Комитет по устойчивому развитию, действующий под руководством и контролем Правления банка. Работа комитета обеспечивает

формирование консолидированной позиции Ак Барс Банка по вопросам устойчивого развития и стимулирует процессы трансформации банка по ESG-направлениям.

Порядок формирования состава и функционирования Комитета по устойчивому развитию регламентирован положением «О Комитете по устойчивому развитию ПАО «АК БАРС» БАНК». Помимо членов Правления и руководителей подразделений банка к работе комитета могут привлекаться эксперты, не являющиеся его членами, но обладающие профессиональным опытом и знаниями в области устойчивого развития.

В 2021 году фокусными зонами Комитета в области устойчивого развития стали:

- разработка среднесрочной ESG-стратегии банка,
- оценка первых этапов работы по созданию системы ключевых показателей эффективности в области устойчивого развития, а также подходов и критериев для интеграции практики ответственных закупок в деятельность банка.

Пересмотрены внутренние документы

на предмет соответствия передовым практикам в области корпоративного управления.

Комитет по устойчивому развитию

осуществляет деятельность с 2021 года.

Существенные темы:

Противодействие коррупции

4.2. ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Ак Барс Банк опирается на принципы подотчетности, прозрачности, справедливости и ответственности при осуществлении деятельности в области корпоративного управления

В целях совершенствования и систематизации корпоративного управления, обеспечения большей прозрачности управления и подтверждения неизменной готовности следовать стандартам надлежащего корпоративного управления в банке действует Кодекс корпоративного управления ПАО «АК БАРС» БАНК.

Банк проводит постоянный мониторинг соответствия своей деятельности, а также внутренних документов банка положениям Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России, и международным стандартам.

Кодекс корпоративного управления определяет основополагающие принципы, а также правила и стандарты, в том числе:

1. Подотчетность и разграничение полномочий. Подотчетность Совета директоров акционерам, исполнительных органов – Совету директоров, сотрудников – исполнительному руководству и четкое разграничение полномочий между органами управления и исполнительными органами);

2. Справедливость. Равное и справедливое отношение ко всем акционерам вне зависимости от доли участия в капитале и местонахождения при реализации ими права на участие в управлении обществом, предоставление возможности эффективной защиты их прав;
3. Прозрачность. Своевременное регулярное раскрытие полной и достоверной информации обо всех существенных фактах, касающихся функционирования банка, в том числе о его финансовом положении, результатах деятельности, структуре собственности и управления, а также обеспечении свободного доступа заинтересованных лиц к информации;
4. Ответственность. Признание прав всех заинтересованных лиц, в том числе субъектов РФ, муниципальных образований, на территории которых находится банк и его структурные подразделения; стремление к сотрудничеству с ними в целях устойчивого и эффективного развития банка;
5. Эффективность деятельности Совета директоров обусловлена многими факторами

и включает в себя четкое понимание его членами потребностей бизнеса и своей роли в развитии банка; достаточный уровень полномочий Совета директоров; высокую индивидуальную и коллективную квалификацию членов; наличие системы преемственности и содержательное проведение ежегодной оценки деятельности; качественное выполнение Председателем Совета директоров стоящих перед ним задач; развитую структуру и полноценную работу профильных Комитетов Совета директоров; профессиональную поддержку со стороны Корпоративного секретаря, призванного способствовать полноценной реализации политики банка в области корпоративного управления; доступ к современным технологическим и организационным условиям для обеспечения деятельности.



Совет директоров подтверждает соблюдение принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления ПАО «АК БАРС» БАНК.

4.3. СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

GRI 102-18

Акционеры и структура капитала

Ак Барс Банк обеспечивает равное и справедливое отношение ко всем акционерам, предоставляя им право участия в управлении деятельностью банка на общих собраниях акционеров

Общее собрание акционеров представляет собой высший орган управления Ак Барс Банка, принимающий решения по основным вопросам его деятельности. В рамках Общего собрания акционеров банк не реже одного раза в год осуществляет информирование 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.

Исполнение решений Общего собрания акционеров осуществляется органами управления банка на регулярной основе.

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;
- об утверждении 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.



48 015 396 326 рублей.

Уставный капитал банка на конец 2021 года

Состав акционеров банка



Надежность системы внутреннего контроля и защиты прав и интересов акционеров обеспечивается за счет работы специальных органов в составе структуры корпоративного управления:

- Комитет по аудиту
- Департамент внутреннего аудита (ДВА)
- Ревизионная комиссия и служба внутреннего контроля

Деятельность Совета директоров

Совет директоров является ключевым элементом системы корпоративного управления



Основная функция Совета директоров

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 ежегодно страхуется по Договору страхования ответственности членов Совета директоров и должностных лиц банка компанией ЗАО «АИГ».

Подход к организации работы Совета директоров



В 2021 году актуализированы внутренние документы, регламентирующие 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.

По итогам ревизии разработаны новые редакции внутренних документов банка — Кодекса корпоративного управления ПАО «АК БАРС» БАНК, Устава ПАО «АК БАРС» БАНК Положения

о Совете директоров ПАО «АК БАРС» БАНК — содержащих требования к порядку образования, компетенциям и составу Совета директоров, установленные права, обязанности и ответственность членов Совета директоров, а также процедуры созыва и проведения заседаний, планирования и организации работы Совета директоров.

Процесс развития и совершенствования корпоративного управления будет продолжен в Ак Барс Банке в том числе с учетом анализа возможности по применению новых практик.

GRI 102-24

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.

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.

На 2022 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.



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 Кодексом 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.

Для информирования новоизбранных членов Совета директоров о работе банка для них проводятся ознакомительные встречи с топ-менеджментом банка и предоставляются внутренние нормативные документы кредитной организации.

Совершенствование практик по организации работы Совета директоров

Направление практики	Наименование мероприятия или процедуры	Ответственные
Обеспечение осведомленности вновь избранных членов Совета директоров	<ul style="list-style-type: none"> • Разработка программы вводного курса для ознакомления с ключевыми аспектами деятельности банка, его стратегией, принятой деловой практикой, ключевыми руководящими работниками • Контроль за практической реализацией курса 	<ul style="list-style-type: none"> • Комитет по кадрам и вознаграждениям • Корпоративный секретарь
Повышение компетенций	<ul style="list-style-type: none"> • Формирование программы обучения по развитию профессиональных навыков и обновления знаний, необходимых для повышения личного вклада в общую эффективность деятельности Совета директоров, учитывающей индивидуальные потребности отдельных его членов • Контроль за практической реализацией программы 	<ul style="list-style-type: none"> • Комитет по кадрам и вознаграждениям • Руководство кадровой службы банка • Корпоративный секретарь
Совершенствование кадровой политики	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставление рекомендаций Совету директоров в отношении кандидатов на должность членов исполнительных органов банка и иных ключевых руководящих работников • Подготовка планов преемственности менеджмента банка • Фокусное определение кадровых потребностей менеджмента и развитие существующих компетенций • Поиск и привлечение наиболее подходящих кандидатов (прежде всего, за счет внутренних ресурсов), создание кадрового резерва 	<ul style="list-style-type: none"> • Комитет по кадрам и вознаграждениям • Руководство кадровой службы банка
Оценка деятельности Совета директоров	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание помощи в процедуре проведения самооценки или внешней оценки деятельности Совета директоров и его профильных комитетов, в том числе индивидуального вклада директоров в работу Совета директоров и его комитетов 	<ul style="list-style-type: none"> • Комитет по кадрам и вознаграждениям • Корпоративный секретарь

Политика вознаграждения членов Совета директоров

GRI 102-36, 102-37



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».

В соответствии с положением членам Совета директоров банка выплачиваются вознаграждения и компенсации, связанные с исполнением обязанностей членов Совета директоров (проезд до места проведения заседания, проживание и другие). Размеры вознаграждений и компенсаций устанавливаются решением Общего собрания акционеров.

Вознаграждение членов Совета директоров формируется из фиксированной части

(за работу в составе Совета директоров, а также исполнение обязанностей Председателя комитета Совета директоров) и дополнительной (выплачивается в случае успешного выполнения финансовых показателей и стратегических целей).

Вознаграждения членам Совета директоров выплачиваются в следующем порядке:


-  **Четыре раза в год**
фиксированное вознаграждение;
-  **Один раз в год**
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 Ак Барс Банка проводит ежегодную оценку состояния корпоративного управления банка 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 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 осуществляется самооценка его деятельности и деятельности его профильных комитетов

Анкеты по процедуре самооценки деятельности Совета директоров Ак Барс Банка и его профильных комитетов включают в себя следующие направления:



выполнение своих функций, целей и задач;



состав совета/комитета и эффективность работы его членов;



порядок работы (планирование работы, процедура проведения заседаний, информационное обеспечение) и активность участия в заседаниях;



общие рекомендации и пожелания по повышению эффективности работы.

По итогам самооценки деятельности Совета директоров, профильных комитетов, Председателя Совета директоров определяется степень эффективности и активизации их работы, а также выявление областей, в которых их деятельность может быть улучшена.

На основе выявленных областей для улучшения проводится обсуждение мер по устранению недостатков и составление соответствующего плана.

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



Вне границ отчетного периода в 2022 году впервые проведена оценка работы Председателя Совета директоров независимыми директорами по итогам работы за 2021 год

Результаты деятельности Совета директоров в отчетном году

Ключевые результаты работы Совета директоров в 2021 году:

6
очных заседаний;

6
заочных заседаний;

80
рассмотренных вопросов.

В июне 2021 года во время Общего годового собрания акционеры избрали новый состав Совета директоров в количестве 12 человек.

Согласно проведенной в 2021 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 2021 году Совет директоров провел 12 заседаний, на которых особое внимание было уделено рассмотрению итогов реализации Стратегии развития банка

на 2016–2021 гг. и анализу достижения стратегических целей, оценке сильных сторон и зон для развития в рамках деятельности по реализации Стратегии. Полученные выводы легли в основу работы по разработке новой концепции Стратегии развития Ак Барс Банка на 2022–2026 гг.

В число прочих важных вопросов вошли результаты работы служб внутреннего аудита и внутреннего контроля и системы управления рисками, а также результаты реализации мер по поддержанию финансовой устойчивости, обеспечению интересов акционеров и развитию практик корпоративного управления.

GRI 102-26

Подробная информация о членах Совета директоров и их биографии представлены на сайте банка: akbars.ru.

В отчетном году в рамках работы по формированию Стратегии развития Ак Барс Банка на 2022–2026 гг. Совет директоров рассмотрел вопросы управления устойчивым развитием.

Результаты оценки системы корпоративного управления и самооценки работы Совета

директоров, проведенных в 2021 году, показали хороший уровень организации работы Совета директоров и его комитетов, внутренней эффективности и взаимодействия между Советом директоров и банком, выполнения Советом директоров поставленных целей и задач.

Комитеты Совета директоров

В 2021 году активно продолжили свою работу специализированные комитеты Совета директоров

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

1. Комитет по аудиту;
2. Комитет по рискам;
3. Комитет по кадрам и вознаграждениям;
4. 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 2021 года все Комитеты Совета директоров Ак Барс Банка провели самостоятельную оценку 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.

Ключевые результаты работы Комитета по аудиту в 2021 году:

8

очных заседаний;

3

заочных заседания;

39

рассмотренных вопросов.

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

В 2021 году комитет сконцентрировал внимание на рассмотрении вопросов совершенствования системы внутреннего контроля, достоверности и полноты составления финансовой отчетности банка, оценки независимости и объективности внешних аудиторов.

Комитет по рискам

Ключевые результаты работы Комитета по рискам в 2021 году:

7

очных заседаний;

0

заочных заседаний;

42

рассмотренных вопроса.



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;
- разработка мер управления значимыми рисками;
- идентификация значимых рисков банка;
- 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 2021 году Комитет по рискам сосредоточился на порядке применения банковских методик управления рисками, вопросах стресс-тестирования, выстраивания системы внутреннего и комплаенс-контроля и повышения ее эффективности, а также на разработке рекомендаций для Совета директоров по подходам к определению риск-аппетита банка.

Комитет уделил особое внимание проекту «Контрольная среда», предусматривающему внедрение модели трех линий защиты.

Комитет по стратегии



Основная задача Комитета по стратегии — разработка ключевых направлений деятельности Ак Барс Банка, 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.

Ключевые результаты работы
Комитета по стратегии в 2021 году:

4

очных заседания;

1

заочное заседание;

28

рассмотренных вопросов.

В сферу компетенций Комитета по стратегии 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».

2021 год стал завершающим годом реализации стратегии на 2016–2021 гг., в связи с чем комитет в течение года заслушивал предварительные итоги ее исполнения и анализировал достижение стратегических целей.

Особое внимание комитета также было уделено теме реализации стратегии управления данными и монетизации больших данных, основным достижениям Ак Барс банка в этом направлении в 2021 году и перспективам развития Data Science. На заседании в сентябре члены Комитета ознакомились с концепцией новой Стратегии банка на 2022–2026 годы, которая включает в себя такие основные стратегические ориентиры, как прибыль, эффективность и клиентоцентричность.

Комитет по кадрам и вознаграждениям



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

Ключевые результаты работы Комитета по кадрам и вознаграждениям в 2021 году:

6
очных заседаний;

1
заочное заседание;

23
рассмотренных вопроса.

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

В 2021 году фокусной зоной Комитета по кадрам и вознаграждениям стали итоги реализации предыдущей и утверждение новой HR-стратегии на 2022–2026 гг., синхронизированной с общей Стратегией развития банка нового цикла и нацеленной на внедрение культуры ответственности за результат, развитие и повышение вовлеченности персонала, а также предусматривающей создание корпоративного университета.

Важное место в работе комитета в отчетном году 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, и с совершенствованием внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок оплаты труда членов Правления и сотрудников 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.

4.4. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

GRI 102-16

Эффективное корпоративное управление невозможно без выстроенной системы комплаенса, важной задачей которой является реализация мероприятий по противодействию коррупции и развитию деловой этики.

Для обеспечения работы по развитию культуры деловой этики среди сотрудников, а также по соблюдению принципов и требований, направленных на противодействие коррупции,

Ак Барс Банк руководствуется следующими основными документами:

- Кодекс этики;
- Антикоррупционная политика банка;
- Политика об урегулировании личных конфликтов интересов;
- Политика в отношении подарков и приглашений;
- Положение о горячей линии по вопросам противодействия коррупции, проявления личного конфликта интересов и нарушения принципов корпоративной этики в Ак Барс Банке.

Успешное управление антикоррупционной деятельностью Ак Барс Банка достигается за счет продуктивного и оперативного взаимодействия:



Совета директоров, осуществляющего принятие управленческих решений на основе информации о результатах работы по реализации Антикоррупционной политики банка;



Правления, отвечающего в рамках своих полномочий за организацию мероприятий, направленных на реализацию принципов и требований Антикоррупционной

политики банка, включая назначение лиц, ответственных за разработку антикоррупционных процедур, их внедрение и контроль, определение компетенции руководителей структурных подразделений банка в области противодействия коррупции, осуществление постоянного мониторинга за деятельностью работников банка в сфере противодействия коррупции;



Службы внутреннего контроля, осуществляющей мониторинг реализации процедур, направленных на минимизацию коррупционных рисков, характерных для областей деятельности банка, прием и рассмотрение сообщений работников Ак Барс Банка о нарушениях Антикоррупционной политики и подозрениях в совершении коррупционного правонарушения;



Подразделения в рамках внутренней безопасности, реализующего мероприятия по противодействию коррупции и внутрикорпоративному мошенничеству на этапе проверки контрагентов при проведении закупочных процедур, а также при найме новых сотрудников;

В 2021 году в трудовые договоры и должностные инструкции всех работников Ак Барс Банка включены обязанности неукоснительно соблюдать положения утвержденной Антикоррупционной политики и локальных нормативных актов в области корпоративной этики и информировать комплаенс-службу о любых реальных или предполагаемых отклонениях в поведении других сотрудников.



Структурных и территориальных подразделений банка, осуществляющих на постоянной основе контроль за соблюдением работниками банка требований в области противодействия коррупции, идентификацию и пересмотр коррупционных рисков.

Применение мер ответственности основывается на следующих основных принципах:

1. адекватность и соразмерность: санкции не должны быть чрезмерно мягкими или чрезмерно жесткими;
2. неотвратимость и отсутствие избирательного подхода;
3. детальный анализ ситуаций возможного нарушения антикоррупционных стандартов: санкции применяются только на основании результатов проверки, в ходе которой выясняются значимые обстоятельства возникшей спорной ситуации.

Ознакомление сотрудников Ак Барс Банка с внутренними документами в части противодействия коррупции и мошенничеству осуществляется на корпоративном портале my.akbars с использованием электронной цифровой подписи, а также в момент трудоустройства новых сотрудников путем получения собственноручной подписи.



Ак Барс Банк гарантирует,

что ни один работник банка не будет подвергнут санкциям по причине сообщения им сведений о предполагаемом факте коррупции или в случае отказа в даче взятки или получении каких-либо ценностей, совершения коммерческого подкупа или отказа в посредничестве во взяточничестве, в том числе, если в результате такого отказа у банка возникла упущенная выгода или не были получены коммерческие или конкурентные преимущества.

Обучение в области противодействия коррупции и норм делового поведения

Обучение 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.

Так, например, в течение 2021 года с корпоративного электронного адреса службы КОМПЛАЕНС-ИНФО сотрудникам Ак Барс Банка осуществлялась рассылка информационных сообщений, приуроченная к международным праздникам с целью привлечения внимания сотрудников банка к вопросам корпоративной этики, а также рассылка в отношении принятых

в банке норм принятия и подношения подарков к крупным праздникам (Новый год, 8 Марта, 23 февраля). Указанная информация также размещалась в новостной ленте на корпоративном портале Ак Барс Банка.

Обучающие программы Ак Барс Банка в области противодействия коррупции предусматривают следующие форматы:

- фундаментальные программы обучения;
- мультипликационные фильмы;
- информационные кампании.

Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им

	Направление сервиса	2019		2020		2021	
		чел.	%	чел.	%	чел.	%
Информирование об имеющихся в Ак Барс Банке политиках и методах противодействия коррупции	Общее количество проинформированных членов ключевых органов корпоративного управления (Общее собрание акционеров, Совет директоров, Правление)	27	100	27	100	20	100
	Общее количество проинформированных сотрудников	5 345	90	5418	92	5 593	90
Обучение политикам и методам противодействия коррупции	Общее количество членов ключевых органов корпоративного управления (Общее собрание акционеров, Совет директоров, Правление), прошедших обучение	27	100	27	100	20	100
	Общее количество сотрудников, прошедших обучение	1 420	24	1 558	30	1 891	30

Конфликт интересов, подарки и приглашения



Отдельным направлением работы Ак Барс Банка по формированию деловой этики стало развитие практик по контролю личных конфликтов интересов и выработке правил в отношении подарков и приглашений.

Ежегодно сотрудники банка, занимающие коррупциогенные должности, в обязательном порядке проходят процесс декларирования личных конфликтов интересов. Декларации с признаками конфликта поступают на анализ в Комплаенс-подразделение, сотрудник совместно с Комплаенс-подразделением проводит работу по выработке мер урегулирования ситуации конфликта интересов. Декларация личного конфликта также осуществляется при устройстве на работу или по личному желанию в случае возникновения конфликта. В отчетном году Службой внутреннего контроля запущена работа по автоматизации процесса декларирования личных конфликтов интересов принятыми и действующими сотрудниками.

В Ак Барс Банке утверждена и реализуется Политика в отношении подарков и приглашений. В целях снижения комплаенс-рисков при проведении мотивационных и маркетинговых кампаний по продаже продуктов и услуг партнеров банка для сотрудников или клиентов Ак Барс Банка Комплаенс-подразделение совместно с бизнес-подразделениями непрерывно совершенствует подходы к их проведению.



В банке утверждены правила принятия и подношения подарков, участия в мероприятиях и их проведения.

Банк приветствует следование каждым сотрудником, а также партнерами и клиентами банка принятым нормам.

Обратная связь и горячая линия

GRI 102-17

Ак Барс Банк разработал и внедрил в свою деятельность несколько способов, с помощью которых сотрудники и иные заинтересованные лица могут сообщить о правонарушении:



звонок (сообщение) по телефону сотруднику уполномоченного подразделения банка по корпоративной этике;



отправка сообщения на электронный адрес уполномоченного подразделения банка по корпоративной этике;



заполнение формы обратной связи по горячей линии;



отправка писем на физический почтовый адрес.

Ак Барс Банк обеспечивает защиту любого сотрудника (вне зависимости от должности), сообщившего о случае несоблюдения правовых или этических норм, о возникновении конфликта интересов, за счет использования систем первичного информирования о нарушениях (whistleblowing policy) и политики защиты от преследований (anti-retaliation policy).



Банк гарантирует своим сотрудникам защиту от санкций в случае сообщения о кейсах несоблюдения правовых или этических норм, возникновении конфликта интересов.

Во время обработки обращения сохраняется полная конфиденциальность.

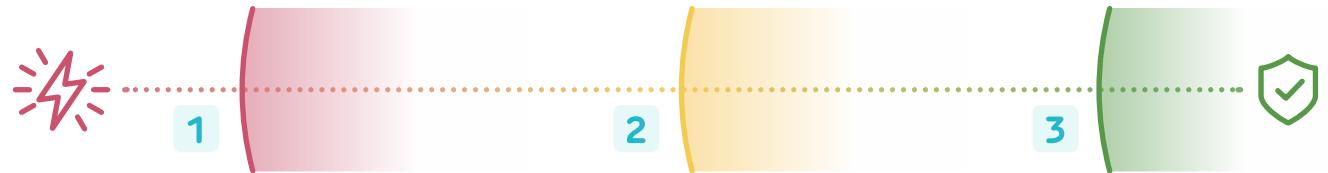
4.5. ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

GRI 102-11

Функционирование системы внутреннего контроля Ак Барс Банка нацелено на поддержание высокого уровня надежности и обеспечивает 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.

Ак Барс Банк внедрил в свою деятельность модель трех линий (уровней) защиты, описывающую роли и обязанности по управлению рисками и осуществлению контрольных функций:



1. Первая линия

Предполагает управление рисками и контроль со стороны владельцев рисков на уровне операционного руководства и бизнес-подразделения;

2. Вторая линия

Предполагает реализацию мероприятий внутреннего контроля, а также мониторинг рисков и результатов выполнения контрольных процедур со стороны специальных подразделений (служб внутреннего контроля; подразделений, отвечающих за риски);

3. Третья линия

Обеспечивает независимое подтверждение эффективности корпоративного управления, системы управления рисками и внутреннего контроля Совету директоров и Правлению банка в рамках выполнения процедур внутреннего аудита.

Система управления рисками

Управление рисками — один из ключевых процессов корпоративного управления Ак Барс Банка

Система управления рисками и капиталом банка регламентирована:

- Стратегией управления рисками и капиталом;
- Положением о риск-аппетите;
- Лимитной политикой;
- Иными нормативными документами, разработанными с учетом рекомендаций Базельского комитета по банковскому надзору и требований Банка России к системе управления рисками и капиталом кредитных организаций внутренних процедур оценки достаточности капитала (ВПОДК).

Элементы системы управления рисками и капиталом банка.

1 Идентификация рисков

Целью идентификации рисков является выявление рисков, которые могут привести к потерям, существенно влияющим на оценку достаточности капитала банка. Банк проводит идентификацию рисков на ежегодной основе; в процессе утверждения новых продуктов, подверженных риску; при осуществлении операций, несущих риск; в случае возникновения событий, приводящих к изменению общего профиля рисков банка.

2 Разработка и внедрение систем управления значимыми рисками

В отношении значимых рисков применяется методология агрегированной оценки рисков для целей определения совокупного объема капитала, требуемого на покрытие значимых рисков, и управления совокупным уровнем рисков банка.

3 Установление риск-аппетита и лимитов

Банк разрабатывает риск-аппетит и систему лимитов банка, ограничивающих максимальный уровень принимаемых банком рисков с учетом фазы цикла деловой активности. Риск-аппетит определяется в виде совокупности количественных и качественных показателей.

4 Планирование капитала и управление достаточностью капитала

Планирование капитала является составной частью стратегического и финансового планирования. Планирование капитала осуществляется с учетом риск-аппетита и результатов выполнения ВПОДК. Планирование капитала осуществляется таким образом, чтобы плановый уровень капитала был достаточным для покрытия всех значимых рисков банка в нормальных и стрессовых условиях.

5 Стресс-тестирование значимых рисков и капитала

Стресс-тестирование проводится для количественной оценки влияния реализации исключительных, но вероятных негативных сценариев на показатели деятельности банка. Стресс-тестирование банка проводится Блоком Риски банка не реже одного раза в год.

Для значимых рисков Ак Барс Банка разработаны политики и процедуры по управлению

К значимым рискам отнесены кредитный, рыночный, стратегический, операционный риски, риск ликвидности, процентный риск банковской книги и риск концентрации.

6 Мониторинг и отчетность

Мониторинг совокупного уровня рисков банка включает в себя расчет показателей, характеризующих консолидированный уровень совокупного риска, на основе оценок отдельных значимых рисков и последующего их агрегирования; оценку степени соответствия уровня рисков банка утвержденному риск-аппетиту банка, установленным лимитам.

В банке реализована система отчетности ВПОДК. Периодичность предоставления и состав получателей отчетности, правила и процедуры подготовки, составления и представления отчетности регулируются внутренними нормативными документами банка.

Отдельные риски не признаны значимыми в целях ВПОДК, однако находятся под постоянным контролем ответственных подразделений Ак Барс Банка и могут быть пересмотрены с точки зрения значимости.

7 Независимая оценка ВПОДК банка

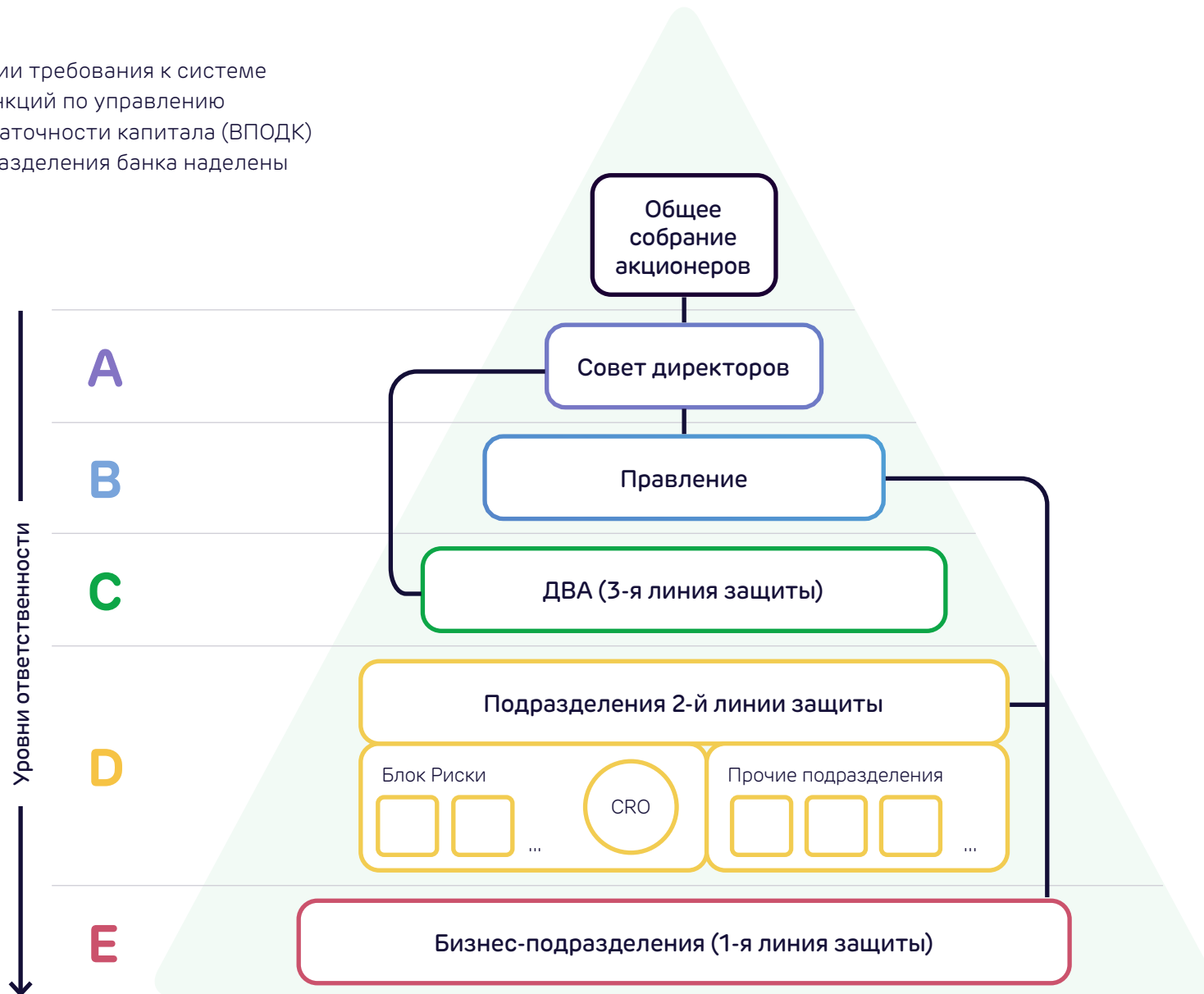
Для обеспечения эффективности ВПОДК банка и соответствия ВПОДК банка регуляторным требованиям Департамент внутреннего аудита банка не реже одного раза в год проводит регулярную независимую оценку ВПОДК банка.

К таким рискам относятся регуляторный (комплаенс-риск), репутационный риск (риск потери деловой репутации), страновой риск, системный риск, риск секьюритизации, риск модели, остаточный риск.

Организация системы управления рисками

Банк соблюдает установленные Банком России требования к системе управления рисками. В целях реализации функций по управлению рисками и внутренних процедур оценки достаточности капитала (ВПОДК) уполномоченные органы и структурные подразделения банка наделены необходимыми полномочиями.

Разделение функций и ответственности в системе управления рисками банка:



Контроль функционирования системы управления рисками осуществляется на всех уровнях организационной структуры банка в соответствии с Кодексом корпоративного управления Ак Барс Банка и внутренними документами по управлению рисками и капиталом

Уровень А

В системе корпоративного управления Совет директоров несет ответственность за эффективность системы управления рисками, активно участвует в определении подходов к принятию рисков и обеспечивает их соответствие Стратегии банка, размеру капитала, финансовым планам.

Уровень D

Представлен подразделениями 2-й линии защиты, в числе которых — подразделения Блока Риски, реализующие функцию управления рисками, а также иные подразделения, отвечающие за управление рисками.

Достижения отчетного периода

Уровень B

Основываясь на решениях Совета директоров, Правление реализует Стратегию банка, систему управления рисками, процессы и процедуры управления рисками, которым подвержена деятельность банка, в целях соответствия законодательству, регуляторным требованиям и внутренним нормативным документам банка.

Уровень E

Бизнес-подразделения и поддерживающие подразделения банка, принимающие риски в рамках операционной деятельности.

В отчетном периоде усилия Ак Барс Банка были направлены на продолжающуюся работу по автоматизации и цифровизации процессов, в том числе кредитного процесса, а также на развитие системы управления операционными рисками с учетом новых требований Банка России.

Уровень C

Представлен 3-й линией защиты — Департаментом внутреннего аудита, который осуществляет независимую оценку эффективности системы управления рисками.

Также в 2021 году сделаны шаги по созданию процедур управления рисками в области устойчивого развития.

4.6. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Залог безопасного и непрерывного функционирования систем банка, непосредственно влияющего на качество услуг, предоставляемых клиентам Ак Барс Банка, во многом базируется на обеспечении информационной безопасности

В рамках деятельности по обеспечению информационной безопасности банк руководствуется следующими стандартами и подходами:

- **ISO/IEC 22301**
Соответствие международным стандартам в области управления непрерывностью;
- **ISO/IEC 27001**
Соответствие международным нормам в области информационной безопасности;
- **ГОСТ Р 57580.1-2017**
Гарантия безопасности финансовых (банковских) операций;
- **Payment Card Industry Data Security Standard**
Соответствие стандартам безопасности, принятым VISA и Mastercard.

На уровне топ-менеджмента Ак Барс Банка сформирован и функционирует Управляющий комитет по информационной безопасности — специальное подразделение, осуществляющее контроль за обеспечением информационной безопасности, деятельность которого направлена на антифрод и противодействие киберпреступности.

На ежеквартальных заседаниях комитета обсуждаются достижения и результаты банка в данной сфере.

Для эффективного управления рисками кибератаки и кибербезопасности в банке внедрены:

- ✓ автоматизированный процесс «Система управления рискам и инцидентами информационной безопасности (SGRC&IRP)»;

- ✓ система консолидации событий информационной безопасности (SIEM).

Это позволяет своевременно реагировать на инциденты информационной безопасности, контролировать и устранять их, соответствовать требованиям регуляторов и повышать уровень информационной безопасности.

На случай незапланированных сбоев процессов в системе информационной безопасности внедрен:

- ✓ Business Continuity Plan, предусматривающий процедуры по работе подразделений в случае аварии, а также в рамках мониторинга и превентивной работы.

4.7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

GRI 102-11

Обеспечение гарантий прав и интересов акционеров является одним из принципов корпоративного управления Ак Барс Банка

Ак Барс Банк направляет усилия на поддержание равенства условий для всех акционеров — владельцев акций одной категории (типа), включая миноритарных (мелких) акционеров и иностранных акционеров, и равное отношение к ним со стороны общества.

В своей работе банк стремится обеспечить максимальную доступность руководителей и ключевых работников банка для коммуникаций с акционерами, в том числе по вопросам голосования на Общем собрании акционеров, обсуждения планов и стратегии развития банка, а также результатов его деятельности.

Каналы коммуникации с акционерами:



корпоративный сайт Ак Барс Банка — для обеспечения доступа к информации обо всех существенных событиях банка, финансовых результатах его деятельности, заключениях аудиторов и ревизионной комиссии банка;



телефонные переговоры, групповые и индивидуальные встречи в офлайн- и онлайн-режимах — для общения членов Совета директоров, членов Правления, а также руководителей и ключевых работников Ак Барс Банка с акционерами по вопросам голосования на Общем собрании акционеров, обсуждения планов и стратегии развития банка, а также результатов его деятельности;



участие представителей акционеров в Совете директоров — для донесения позиции коллегиальных органов управления до выдвинувших их акционеров.

В качестве стратегического направления работы в области взаимодействия с акционерами Ак Барс Банк выделяет развитие электронных каналов коммуникаций и внедрение системы электронного голосования на общих собраниях акционеров.

Уполномоченные подразделения головного офиса банка, осуществляющие взаимодействие с акционерами на постоянной основе:



Департамент инвестиционного бизнеса

В рамках своих компетенций Департамент инвестиционного бизнеса отвечает за поддержание открытого взаимодействия с институциональными инвесторами.



Административное управление

Административное управление контролирует своевременность ответов на запросы и письма акционеров.



Аппарат Корпоративного секретаря

Аппарат Корпоративного секретаря отвечает за координацию текущих вопросов, связанных с обеспечением проведения годовых общих собраний акционеров и поддержанием взаимодействия с акционерами.



Юридический департамент

Юридический департамент проверяет законность и обоснованность жалоб акционеров.

4.8. УЧАСТИЕ В АССОЦИАЦИЯХ

GRI 102-12, 102-13

Направляя значительные усилия на развитие инноваций как в цифровой области, так и в области организации проектного и процессного управления, Ак Барс Банк участвует в формировании и развитии профессионального сообщества, что в перспективе окажет влияние на улучшение инвестиционного климата в стране и регионе.

Банк уделяет внимание участию своих представителей в профессиональных ассоциациях, являясь:



членом Союза «Торгово-промышленная палата Республики Татарстан»;



членом Ассоциации развития финансовых технологий (Ассоциации ФинТех);



членом Ассоциации «Россия»;



участником ПАО «Московская биржа»;



членом саморегулируемой организации «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (СРО «НАУФОР»);



членом Ассоциации участников рынка платежных услуг «Некоммерческое партнерство «Национальный платежный совет»;



участником Всемирного сообщества банковских телекоммуникаций «СВИФТ» (S. W. I. F. T.);





членом Некоммерческого партнерства «Национальный совет финансового рынка».

В 2021 году в области взаимодействия с ассоциациями велась активная работа, выразившаяся в виде участия банка в:

1. заседаниях рабочих групп в качестве слушателей и/или спикеров;
2. конструктивном консультационном взаимодействии со стороны ассоциаций.

На уровне высшего руководства Ак Барс Банк представлен:

-  в Совете комплаенс при Межведомственной комиссии по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (Росфинмониторинг);
-  в Экспертной группе по вопросам ПОД/ФТ, внутреннему контролю и регуляторному (комплаенс) риску Экспертного совета по банковскому законодательству Экспертно-консультационного совета при Комитете Совета Федерации по бюджету и финансовым рынкам;

-  а также является членом Рабочей подгруппы по вопросам межгосударственного обмена финансовой информацией для налоговых целей (РПГ CRS).

В отчетном году в рамках данного взаимодействия представители Ак Барс Банка приняли участие совместно с экспертной группой при Совете Федерации в формировании мнения по отдельным вопросам, направленным на совершенствование комплаенс-стратегии ФНС РФ по развитию автоматического обмена финансовой информацией в налоговых целях и форматов отчетности, разработанных ФНС РФ.

Отдельное направление взаимодействия посвящено специфичным аспектам банковской деятельности

В 2021 году представители банка активно участвовали в обсуждении с Ассоциацией банков России вопросов, связанных с:

- развитием и внедрением электронного документооборота в практику банковской деятельности;
- усовершенствованием технологических возможностей в сфере цифровизации

комплаенса, финансового рынка, а также в сфере дистанционного обслуживания клиентов, доступа к государственным информационным системам;

- актуальными аспектами работы маркетплейса и его взаимодействия с банками;

- совершенствованием регулирования и надзора на рынке финансовых инструментов и финансовых услуг;
- внесением изменений в законодательство о ПОД/ФТ/ФРОМУ, потребительском кредитовании, кредитных историях;
- решением экологических, социальных и управленческих проблем (ESG-банкинг).

Взаимодействие в рамках развития практики ESG-банкинга

В 2021 году Ак Барс Банк участвовал в инициативе, проводимой Ассоциацией банков России по вопросам ESG-банкинга.

Ввиду того что внедрение ESG-принципов в бизнес-модели банков влечет дополнительные затраты для участников рынка, внимание ассоциации в 2021 году было нацелено на работу в направлении разработки мер стимулирования финансовой поддержки участников рынка при ESG-трансформации бизнеса.

Работа в данном направлении ведется с 2020 года, в том числе в рамках исполнения Дорожной карты по продвижению ESG-банкинга среди кредитных организаций и других участников финансового рынка на основе

платформы ESG-банкинга, разработанной проектной группой «ESG-банкинг», функционирующей при ассоциации.

i В рамках инициативы Ак Барс Банк принял участие в анкетировании по инструментам стимулирования финансирования в области ESG.

Также в 2021 году банк участвовал в круглом столе по теме ESG-банкинга в рамках ежегодного международного банковского форума.

Планы на 2022 год

В 2022 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 Ак Барс Банка 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 Ак Барс Банка, лучших мировых стандартов и практик публичных международных корпораций. Также в Банке продолжится разработка и актуализация внутренних нормативных документов для более полного внедрения в практику корпоративного управления рекомендованных Банком России принципов корпоративного управления.

5 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

- 5.1. Управление взаимодействием с клиентами
- 5.2. Развитие экосистемы и технологическое лидерство
- 5.3. Фокус внимания Ак Барс Банка – клиент
- 5.4. Обеспечение безопасности клиентов и предотвращение мошенничества
- 5.5. Ответственный маркетинг
- 5.6. Планы на 2022 год



5.1. УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С КЛИЕНТАМИ

Взаимодействие с клиентами является традиционно одной из ключевых тем для Ак Барс Банка — не стал исключением и 2021 год

Основным вектором развития клиентского сервиса банка, наряду с сохранением прежних треков взаимодействия с клиентами, стала персонализация продуктов и услуг для максимального удовлетворения потребностей своих потребителей.

Банк и ранее эффективно осуществлял управление в этой области, однако в 2021 году была проведена реструктуризация комитетов, отвечающих за взаимодействие с клиентами. Структура взаимодействия упрощается и становится матричной, что повышает скорость принятия и реализации решений.

Традиционно блок управления взаимодействием с клиентами разделен на два вектора:



Взаимодействие с внутренними клиентами.

Удержание и расширение использования услуг теми клиентами, которые уже обслуживаются в система банка.



Взаимодействие с потенциальными клиентами.

Привлечение новых потребителей банковских услуг.


Такое разделение дает возможность сфокусироваться на нуждах каждой из групп, что позволяет представлять продукты, отвечающие современным трендам и запросам пользователей услуг.

Ключевые же направления взаимодействия с клиентами могут быть поделены на совершенствование экосистемы и технологий и, как следствие, – персонализацию предложений для разных групп клиентов.

5.2. РАЗВИТИЕ ЭКОСИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ЛИДЕРСТВО

В 2021 году Ак Барс Банк продолжает развитие в области цифрового лидерства

Данный трек стал одним из ключевых еще в 2020 году. Банк понимает, что развитие технологий и формирование устойчивой экосистемы отвечает вызовам, которые стоят перед современными финансовыми институтами.


 Экосистема банка — это платформа, предоставляющая широкую продуктово-сервисную линейку, состоящую как из банковских, так и небанковских продуктов.

Экосистема реализуется на базе Open Banking (открытый банкинг) — площадки с использованием технологии Open API, позволяющей разным поставщикам услуг интегрироваться с системой банка и создавать удобные для клиентов продукты.

Цифровые решения, представленные банком в 2021 году, персонализированы под цели и запросы каждой из категорий клиентов, что позволяет увеличить удовлетворенность услугами банка. Развитие цифровых решений

и сервисов в рамках единой экосистемы позволяет банку поддерживать статус высокотехнологичной организации, драйвера технологического развития.

markswebb

 По результатам исследования консалтингового агентства Markswebb в сфере Business Internet Banking Rank 2021 Ак Барс Банк вошел в число цифровых лидеров рынка.

Методики управления

Разработка инновационных сервисов, цифровых продуктов и экосистемных решений предполагает использование специальных подходов, которые помогают эффективно управлять проектной работой. Существуют различные управленческие подходы — Ак Барс Банк использует те, которые доказанно являются самыми результативными среди них.

Основными методами, которые используются в банке при разработке цифровых продуктов, остаются Agile и Scrum.

Обе методологии помогают подстраиваться под тренды банковского рынка и представлять продукты, отвечающие нуждам и целям клиентов.

Методология Agile предполагает упрощение организационной структуры и процессов, что позволяет сфокусироваться на запросах клиентов. Методология Scrum же предполагает разделение работы на спринты (отрезки времени) для эффективного управления проектом.

Преимущества методологий:



Гибкость и адаптивность



Низкие затраты



Поддержка
креативности



Синергия
командной работы

Преимущества данных методологий стали основными факторами выбора этих подходов. Agile и Scrum позволяют разрабатывать и внедрять новые цифровые сервисы с минимальными издержками.

Ак Барс Цифровые технологии

Новые цифровые сервисы разрабатываются и внедряются в центре технологического развития АК Барс Цифровые Технологии.

Данный центр предполагает проектирование и внедрение цифровых решений для финансовых и повседневных задач клиентов.

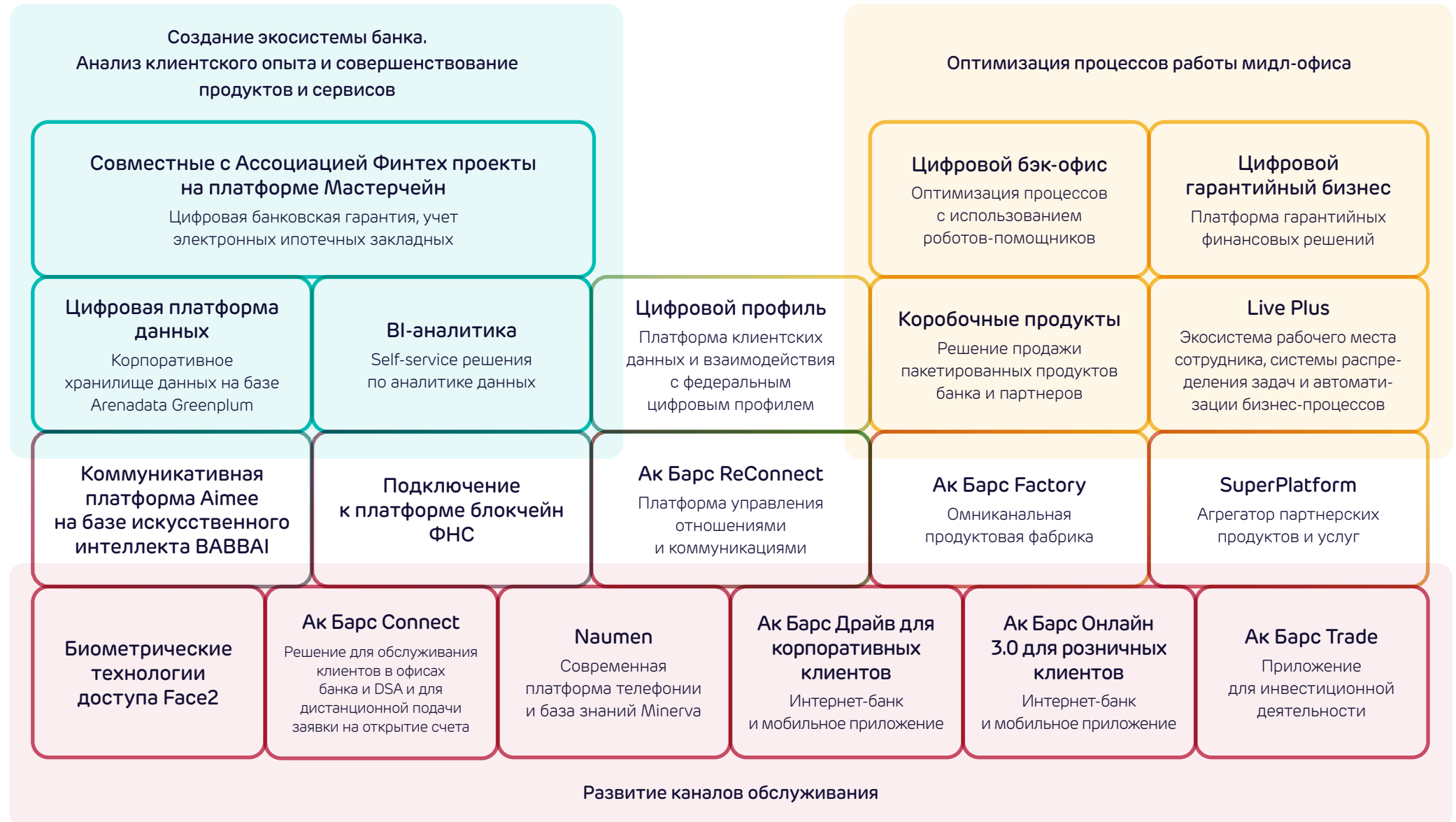
В 2021 году банк был ориентирован на создание цифровой экосистемы и выпуск новых продуктов, которые включают в себя несколько услуг одновременно, что дает возможность клиенту воспользоваться сразу несколькими сервисами банка.

Ак Барс Цифровые Технологии:

393 сотрудника

40 продуктовых команд

Инновационные сервисы и технологические разработки Ак Барс Банка



Цифровые сервисы

Современные методики управления проектами и их преимущества дают возможность в значительной мере продвигать и развивать цифровые сервисы банка

Банк уделяет большое внимание совершенствованию своих продуктов для удовлетворения потребностей клиентов.

Ак Барс Банк продолжает реализовывать начатые в 2020 году проекты, а также постоянно работает над внедрением новых сервисов, которые отвечают требованиям рынка. Цифровые сервисы

дают возможность поддерживать банк на уровне высокотехнологичной организации.





В таблице представлены сервисы банка, которые разделены на розничных клиентов, корпоративных клиентов.

Часть своих проектов и программ банк реализует совместно с Министерством цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, что позволяет участвовать в социально-экономическом развитии республики.

Направления цифровых сервисов Ак Барс Банка

Направление сервиса	Сервис	Целевой клиентский сегмент
Социально ориентированные продукты	<ul style="list-style-type: none"> Teddy Food — первая в России дебетовая карта с «благотворительным» кешбэком, который направляется в пользу бездомных кошек и собак; виртуальная travel карта OneTwoTrip — карта моментального выпуска, не требующая посещения офиса и использования пластика, включающая в себя сервис для планирования путешествий, программу лояльности, повышенный кешбэк на путешествия; PROFкарта и LigaClub — дебетовые карты с повышенным кешбэком на категории транспорт, фастфуд, развлечения, льготным проездным и собственной программой лояльности для студентов; образовательная карта — платежная система и организация посещения ребенком образовательных учреждений; виртуальная транспортная карта — платежный инструмент, в том числе оплата проезда в общегородском транспорте; организация доставки еды для ресторанов GeCo; сервис «Забота» — персональный помощник получения мер социальной поддержки для жителей Республики Татарстан; карта школьника — оплата питания и проезда в общегородском транспорте в ряде городов Республики Татарстан — участников проекта. 	<p>Розничные клиенты</p>

Направление сервиса	Сервис	Целевой клиентский сегмент
<p>Упрощение доступа к товарам и услугам</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ускоренная подача заявок на ипотечное кредитование; • консультирование в сфере управления недвижимостью; • услуги медицинского страхования для нерезидентов; • пролонгация страховых полисов в рамках программ кредитования по агентской схеме без присутствия клиента в банке; • предложение потребительских товаров, оплата покупок по QR-коду; • услуги медицинского страхования при выдаче кредитных продуктов; • сервис «Забота» — персональный помощник получения мер социальной поддержки для жителей Республики Татарстан; • карта школьника — оплата питания и проезда в общегородском транспорте в ряде городов РТ — участников проекта; • электронная регистрация ипотечной сделки с выпуском электронной закладной; • при оформлении ипотечного кредита предложение услуг клининга, приемки квартиры, экспресс-дизайна. 	 <p>Розничные клиенты</p>
<p>Программы лояльности</p>	<ul style="list-style-type: none"> • получение повышенного кешбэка при совершении операций у партнеров банка; • выбор бонусной программы в зависимости от предпочтений и ежедневных трат. 	
<p>Решения для бизнеса</p>	<ul style="list-style-type: none"> • расчетно-кассовое обслуживание бизнеса с удаленным сервисом; • дистанционное банковское обслуживание и мобильный банк для бизнеса; • кредитная фабрика для малого бизнеса; • цифровой гарантийный бизнес; • цифровой факторинг; • платформа Расчетный центр корпорации; • цифровые небанковские сервисы как экосистема для бизнеса; • цифровые решения для сегментов Торговый ретейл и Электронная коммерция. 	 <p>Корпоративные клиенты</p>

Партнерские отношения



Помимо разработки собственных цифровых продуктов и услуг, банк в контексте развития экосистемы также выстраивает новые партнерские отношения для предоставления актуальных цифровых сервисов, которые будут востребованы клиентами. Принятие решения о развитии таких партнерских отношений основывается на изучении запросов потребителей.

В 2021 году банк продолжал развивать партнерские проекты. Примерами таких партнерских отношений является взаимодействие банка с сервисами CoinKeeper, ApiBank и LetyShops.

Виртуальная карта, выпущенная совместно с сервисом для учета личных финансов CoinKeeper, остается актуальной и в отчетном году. Карта функционирует на основе технологии открытых API и дает возможность загружать информацию о доходах и расходах в мобильном приложении CoinKeeper, что позволяет пользователям получать прогнозы относительно своих трат, а также оптимизировать их за счет наглядности расходной части.

Другой партнерский сервис банка, который был выпущен совместно с кешбэк-сервисом LetyShops, продолжил функционировать в 2021 году, увеличивая количество клиентов как банка, так и его партнера.

Новым примером развития партнерских продуктов банка стало расширение взаимодействия с туристическим сервисом OneTwoTrip



В феврале 2021 года банк совместно с OneTwoTrip запустил новую виртуальную дебетовую карту.

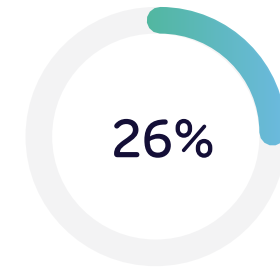
По условиям использования карты до 11% кешбэка возвращается на счет клиента, если купить тревел-продукты OneTwoTrip по «Карте с большим кешбэком». Есть возможность оформить заказ через сайт или приложение OneTwoTrip. У карты есть два статуса: «базовый» и «продвинутый». «Базовый» статус карты

пользователь может получить без регистрации паспортных данных. Если же пройти регистрацию с паспортными данными, то есть возможность получить «продвинутый» статус, который позволяет расплачиваться картой в иностранных онлайн-магазинах и за границей, а также лимиты операций в «продвинутом» статусе выше, чем в «базовом». Два типа карт позволяют подстроиться под запросы различных групп пользователей.

Цифровой профиль гражданина

Начиная с 2020 года Ак Барс Банк участвует в проекте Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ под названием «Цифровой профиль»

- i** **Цифровой профиль**
Это личный кабинет гражданина РФ на портале «Госуслуги», в котором хранятся записи физических и юридических лиц.
- **Цель данной платформы**
Автоматизация и ускорение процесса получения информации о гражданине из государственных информационных систем.
- Так, пользователям, подающим заявки на различные банковские услуги, не приходится предоставлять документы, подтверждающие работодателя и доход. Это способствует как упрощению заявок, так и ускорению принятия решений банком, так как предоставляемые данные уже были верифицированы.
- На конец 2021 года доля кредитных заявок клиентов банка, использующих Цифровой профиль, достигла 26%, а сервисом успели воспользоваться 84 488 клиентов банка.
- Эти данные демонстрируют высокий интерес у клиентов к Цифровому профилю, так как сервис избавляет от необходимости представления справок для подтверждения документов.



Доля кредитных заявок клиентов банка, использующих Цифровой профиль

84 488

Клиентов банка воспользовались сервисом

Содействие цифровому развитию региона

Банк реализует множество цифровых, образовательных и инновационных проектов, направленных на совершенствование банковского и технологического опыта жителей региона, пользователей услуг и специалистов, реализующих свою карьеру в области финансово-технологического сектора

KAZAN DIGITAL WEEK



Одно из ключевых технологических мероприятий региона – международный форум Kazan Digital Week.

Банк традиционно является одним из организаторов и поддерживает контентно проведение форума через организацию различных дискуссионных секций и активностей на его площадках. В 2021 году важной площадкой стала секция «Экосистема финтех», состоящая из 11 дискуссий, на полях которых обсуждались как традиционные вопросы цифровизации бизнеса и переход к цифровому рублю, так и интеграции принципов ESG в компаниях и банках.

В рамках этого форума был также освещен совместный проект с Казанским федеральным университетом и компанией «Нейротренд» по созданию лаборатории, основной целью которой является реализация научной и образовательной деятельности. Этот проект дает возможность испытать бизнес-идею посредством научных обоснований и идеологий. Лаборатория оснащена специальным нейрофизиологическим оборудованием для проведения экспериментов.

Поддержка технологических стартапов

Ак Барс Банк поддерживает технологические стартапы. Банк реализует программы Ak Bars Startup Lab. Данный проект предоставляет возможность стартапам пилотировать свои решения совместно с экосистемой банка и его

партнерами по лаборатории. Банк поддерживает решения в области розничного, корпоративного, инвестиционного бизнеса, а также выделяет в самостоятельный трек решения для развития экосистемы самого Ак Барс Банка.

По состоянию на 2021 год было реализовано 25 пилотных проектов, на стадии пилотирования находятся 12 проектов, масштабировано 8:



1. Нейроисследования

Разработки в области нейроисследований проведены CX LAB, выполнено 31 исследование, обнаружено 210 возможных улучшений работы банка, 43% из них находятся на этапе реализации.



3. Цифровые проекты

Внедрены технологии открытых программных интерфейсов (API), цифровой рубль и цифровой профиль юридических лиц, цифровые финансовые активы и закладные. Сотрудниками также масштабирован проект Цифровой профиль гражданина РФ и другие (на площадке Ассоциации Финтех (АФТ), созданной ЦБ РФ).



5. Финансовый мониторинг

По запросу банка проанализированы причины закрытия счетов юридических лиц.



2. Phygital-проекты

В работу банка интегрированы коммуникации на стыке цифрового и физического пространств, а именно: внедрена система учета, оплаты и трекинга по биометрии; появилась возможность получения справки без паспорта.



4. Моделирование и математическое моделирование

Проведено моделирование, в том числе: возможности дефолта по банковским продуктам; моделирование для антифрода; дефолта по ипотеке; оттока клиентов КБ; оттока клиентов по карточным продуктам (разработки AI/ML через центр компетенций Data Science).



6. Риск-менеджмент

В банке автоматизирована оценка рисков и оценка стоимости имущества, в том числе: автоматическая оценка недвижимости; автомобилей; дистанционный осмотр имущества; проверка работодателя; антимошеннический скоринг; создана возможность подачи запросов к ФССП; скоринг e-commerce.

Отобранные для участия проекты получают доступ к менторской поддержке, инфраструктуре банка, а также компенсацию затрат на запуск совместного с банком пилотного проекта и имеют возможность стать долгосрочными партнерами банка.


5.3. ФОКУС ВНИМАНИЯ АК БАРС БАНКА – КЛИЕНТ

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

Большое внимание банк уделяет предоставлению потребителям услуг с фокусом на персонализацию как частного, так и корпоративного сегмента, что позволяет каждому клиенту найти продукт, который подходит именно ему.

По состоянию на 2021 год в банке представлены различные адресные направления сервисов и решения как для корпоративных, так и для розничных клиентов.







Технологичные финансовые сервисы для ведения бизнеса



Направление сервиса	Решения для клиентов
 Открытие расчетного счета	<ul style="list-style-type: none"> цифровой сервис резервирования расчетного счета клиентом без визита в банк; online-сервис «Личный кабинет ИП и ЮЛ» для подачи документов и получения окончательного решения без визита в банк.
 Расчетно-кассовое обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> подача заявки на РКО с пакетом документов, подписанных электронной цифровой подписью ФНС с автоматической проверкой подписи; возможность использования переносного POS-терминала для самозанятых при заключении договора эквайринга.
 Платежи, переводы и эквайринг	<ul style="list-style-type: none"> возможность безналичной оплаты услуг в МФЦ Татарстана; оплата услуг и налоговые платежи с использованием QR-кода.

Направление сервиса	Решения для клиентов
 Корпоративная карта	<ul style="list-style-type: none"> • в 2021 году реализован функционал выпуска карт к основному расчетному счету. Клиентам предоставлен круглосуточный доступ к денежным средствам на расчетном счете и возможность самоинкассации через банкоматы и устройства самообслуживания банка; • теперь клиенты могут проводить операции с использованием карты за счет кредитных средств в форме овердрафт. 55 % клиентов пользуются кредитными средствами с использованием корпоративной карты; • в целях сокращения сроков обслуживания клиентов внедрена возможность выдачи неперсонализированных карт клиентам при первом обращении в банк. Услугой воспользовались 37 % клиентов, открывших карты в 2021 году; • запущен премиальный карточный продукт для руководителей, включающий комплекс премиальных сервисов и привилегий от банка и платежных систем. Клиентам доступно посещение бизнес-залов аэропортов по всему миру и другие эксклюзивные предложения.
 Внешнеэкономическая деятельность	<ul style="list-style-type: none"> • открытие счетов в основных мировых валютах, включая страны ближнего зарубежья и СНГ; • зачисление платежей и валютный контроль; • возможность проведения расчетов в валютах стран-контрагентов (более 97 стран мира); • бесплатная консультационная поддержка по ВЭД.
 ДБО для бизнеса	<p>Представлен в двух форматах: для малого и для крупного бизнеса с большим набором индивидуальных решений.</p> <ul style="list-style-type: none"> • создание, проведение платежных документов в рублях и иностранной валюте, документов валютного контроля; • получение информации об операциях по счетам и остатках, выписок и приложений к ним; • общение с банком, направление в банк списков для зачисления зарплаты на вклад или на счет банковской карты; • поддержка цифровой электронной подписи для удостоверения подлинности и авторства электронных документов; • дополнительный контроль подписываемых документов с помощью SafeTouch Pro; • подключение к услуге «1С: ДиректБанк АББО»; • отчетность в ФНС — автоматическое создание декларации и платежного документа на оплату налога; • популярный сервис «Мое дело»: в одном окне можно вести бухгалтерский учет, рассчитывать налоги, получать уведомления о предстоящих выплатах, сдавать отчетность онлайн, формировать и направлять ее в госорганы; • аналитика: есть возможность отслеживать изменение остатков на счете по графикам и диаграммам; • услуга подключения к торговому или интернет-эквайрингу; • услуга подключения к Системе быстрых платежей; • чат-бот Аimee, через который клиенты могут оперативно общаться с оператором;








Направление сервиса	Решения для клиентов
 <p>ДБО для бизнеса</p>	<ul style="list-style-type: none"> • блок информирования и управления доступами сотрудников клиента. Пользователь с определенными правами может просмотреть информацию, добавить или заблокировать, при необходимости, сотрудников, зарегистрированных в системе; • предложения по предодобренным кредитам – клиент может согласиться и получить кредит, не приходя в банк; • размещение депозитов на индивидуальных условиях, а также отзыв депозитов до срока; • подключение правовой помощи онлайн; • покупка и прокат онлайн-кассы; • проверка на благонадежность контрагентов с помощью сервиса «Светофор»; • отслеживание сроков по услуге валютного контроля; • покупка/продажа валюты по желаемому курсу . <p>Сервисы по ВЭД:</p> <ul style="list-style-type: none"> • валютный календарь для контроля сроков исполнения валютного законодательства и заполнения документов для банка; • инвойс–отслеживание валютного перевода и создание счета в иностранной валюте; • запрос подтверждения Swift, подтверждение отправленного перевода в формате MT103; • автоматическое формирование сведений о валютных операциях в поручении на перевод.
 <p>Мобильное приложение «Ак Барс мобильный для бизнеса»</p>	<p>Приложение доступно в виде информационного и платежного сервиса, «впускает» владельца, распознавая его по лицу или отпечатку пальца. В новой версии приложения клиенты могут выбрать один из трех языков: русский, татарский или английский.</p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальные данные по счетам; • удобные фильтры для поиска информации о платежах; • получение выписки на электронную почту; • отправление реквизитов счета по СМС, почте и в мессенджерах; • карта офисов банка; • новости банка; • создание по фото и подписание платежных поручений и писем; • повторные и ответные платежи; • подписание валютных переводов; • шаблоны платежей; • проверка контрагента с помощью сервиса «Светофор»; • подпись с помощью ЭП по технологии Pay Control.

Направление сервиса	Решения для клиентов
 Коробочные решения для бизнеса	<p>В 2021 банк развивал пакетный продукт, который дает ряд преимуществ корпоративным клиентам.</p>
 Решения для сегмента Торговый ретейл	<p>Для сегмента розничной торговли банк запустил коробочное решение Ак Барс 3 в 1, позволяющее клиенту оперативно начать принимать платежи за товары и услуги с помощью мобильного терминала с встроенной в него онлайн-кассой. Данное решение, включающее в себя расчетный счет, эквайринг и онлайн-кассу на выгодных условиях, позволяет не только получить комплексное обслуживание в банке, но и существенно сэкономить время, так как все работы по регистрации, настройке и доставке онлайн-кассы банк берет на себя.</p>
 Решения для сегмента Электронной коммерции (Е-ком)	<p>В 2021 г. банк начал проведение мероприятий по развитию канала продаж через крупнейшие маркетплейсы в сфере электронной коммерции. Банк является участником рабочей группы, созданной Распоряжением Президента Республики Татарстан № 354 от 03.12.2020, по вопросам содействия продвижению продукции, производимой в Республике Татарстан, по каналам электронной торговли.</p> <p>В 2021 г. банк разработал специализированный кредитный продукт для поставщиков маркетплейсов и заключил соглашения о сотрудничестве с пятью компаниями кластера электронной коммерции: ООО «Вайлдберриз», ООО «Деловые линии», АО «ДПД РУС», ООО «КазаньЭкспресс» и ООО «Сеть автоматизированных пунктов выдачи».</p>
 Развитие небанковских сервисов	<p>В 2021 г. запущен новый онлайн-сервис «Регистрация бизнеса». Сервис позволяет клиентам подготовить документы для регистрации бизнеса, подписать электронной подписью и электронно отправить документы в ФНС, при этом банк идентифицирует клиента и выпускает электронную подпись. Сервис предоставляется бесплатно, госпошлину клиент не платит. При успешной регистрации банк резервирует расчетный счет и уведомляет об этом клиента.</p>
 Кредитная фабрика для малого бизнеса	<p>В 2021 г. банк запустил Кредитную фабрику для малого бизнеса с предоставлением новых кредитных продуктов на основе транзакционной активности предпринимателей. В рамках него осуществляется принятие решения о выдаче кредита по минимальному пакету документов в минимальные сроки (до 3 дней). Кредиты предоставляются на предпринимательские цели без залогового обеспечения.</p>
 Банковские гарантии онлайн для сегмента госзаказ	<p>Банк и ранее работал по конвейерному принципу при выдаче банковских гарантий в сотрудничестве с партнерскими платформами. В 2021 г. банк внедрил собственную платформу для выдачи банковских гарантий онлайн.</p> <p>Важным шагом для обеспечения оперативности принятия решений стал запуск автоматической процедуры обработки заявок на банковские гарантии до 10 млн рублей, что позволило сократить время принятия решения до одной минуты для банковских гарантий до 10 млн рублей. Дополнительно к этому увеличение лимитов клиентам малого бизнеса, сокращение пакета документов, упрощение процедуры принятия решения привели к существенному увеличению скорости выдачи банковских гарантий до 2-4 часов для банковских гарантий до 100 млн рублей.</p> <p>В 2021 г. была проведена первая сделка по выдаче цифровой банковской гарантии в рамках 223-ФЗ на базе российской блокчейн-платформы «Мастерчейн». Цифровые банковские гарантии позволяют ускорить процессы получения гарантий бенефициаром, а также сократить бумажный документооборот.</p>

Направление сервиса	Решения для клиентов
 Факторинг	<p>В августе 2021 года банк запустил направление Факторинга, создал одну из лучших на рынке продуктовых линеек с упрощенными процедурами принятия решений от 2 рабочих дней:</p> <ul style="list-style-type: none">• факторинг с регрессом;• закрытый факторинг;• факторинг без права регресса;• реверсивный факторинг без права регресса;• агентский факторинг. <p>В 2021 г. банк стал участником реализации федеральной программы по замене лифтового оборудования в субъектах РФ. Первым пилотным регионом выступила Ульяновская область. В рамках пилотного проекта в адрес данного региона банк утвердил факторинговый лимит в размере 430 млн руб. (реализация планируется в 2022 году).</p>
 Расчетный центр корпорации для клиентов крупного бизнеса	<ul style="list-style-type: none">• мониторинг выписок и платежных документов;• анализ поступающих с платежками документов;• акцептование платежных документов;• многоуровневое согласование документов;• ведение классификаторов;• расходы по классификаторам;• аналитика по классификаторам;• отчетность.

Цифровые финансовые сервисы для розничных клиентов Ак Барс Банка

Направление сервиса	Решения для клиентов
 Переводы и платежи	<ul style="list-style-type: none"> • перевод денежных средств между своими картами и счетами, а также на карты и счета других банков; • переводы на свои карточные счета со счетов в сторонних банках в Ак Барс Онлайн (сервис Ме2Ме); • оплата услуг связи, ЖКХ, государственных пошлин, штрафов и др.
 Валютные операции	<ul style="list-style-type: none"> • возможность покупки-продажи валюты с минимальной наценкой от биржевого курса; • круглосуточный обмен в системе Ак Барс Онлайн; • сервис бронирования курса валют на сайте банка.
 Кредиты	<ul style="list-style-type: none"> • заявка на новые кредиты; • обслуживание и погашение действующих кредитов; • получение справок по кредиту без визита в офис банка; • подписание кредитных документов и получение кредитных средств через мобильное банковское приложение или интернет-банк; • получение предодобренных потребительских кредитов, в том числе без визита в офис банка, и предодобренных кредитных карт.
 Вклады	<ul style="list-style-type: none"> • сегментированные предложения депозитных продуктов; • запуск счета «Доходный» с начислением процентов в зависимости от диапазона сумм остатков; • открытие акционного вклада «Алтын» через Ак Барс Онлайн; • реализация вкладов в рублях и счета «Доходный» в рублях в коробочных предложениях, предусматривающих надбавку ко вкладам в зависимости от действующей Коробки.
 Безопасный доступ к услугам	<ul style="list-style-type: none"> • использование биометрических данных для доступа к приложению банка; • подтверждение операции кодом через приложение, все операции под контролем; • блокировка и разблокировка карты; • оформление виртуальной карты для платежей в интернете; • регистрация на портале «Госуслуги» не выходя из дома.

Направление сервиса	Решения для клиентов
 Информирование и консультация	<ul style="list-style-type: none"> • возможность консультации по услугам и продуктам в круглосуточном чате с банком; • актуальная информация по текущим счетам, картам, вкладам и кредитам; • уведомления о поступивших суммах налогов, ЖКХ и штрафах ГИБДД; • актуальный курс валют; • планирование бюджета при помощи аналитики приложения; • финансовые справки и выписки; • инвестиции (ИИС, ОПИФ, брокерский счет).
 Банковские карты	<ul style="list-style-type: none"> • цифровые карточные продукты: дебетовые и кредитные (Evolution, карта «Ак Барс 115 дней»); • удаленный заказ социальной карты «Забота» через сервисы портала «Госуслуги» Республики Татарстан.

Доступность банковских услуг

Доступность услуг для банка – одно из ключевых направлений работы с клиентом

Данное направление затрагивает как физическую среду, так и различные предложения проектов и сервисов. Банк стремится предоставлять услуги так, чтобы каждый клиентский сегмент имел возможность получить удобный и эффективный сервис.

В блоке развития инфраструктурных решений банк продолжает реализовывать проект «Доступная среда», в рамках которого людям с ограниченными возможностями здоровья и пожилым людям предоставляются услуги с учетом их потребностей.



Данный проект предполагает получение кредитов дистанционно, а также заказ карт с доставкой на дом.



Отделения банка оснащены специальными пандусами, информационными знаками, выполненными в рельефном формате с помощью шрифта Брайля, при помощи которых клиенты с нарушением зрения могут получить всю необходимую информацию.



Также в рамках проекта официальный сайт банка предоставляет контент с использованием стандарта WCAG 2.1, который подразумевает наличие контента, более удобного и доступного для людей с ограниченными возможностями здоровья



В приложении банка также есть возможность получения информации людям с нарушением слуха и зрения.

Универсальный продукт с более выгодными условиями для розничных клиентов – предложение «Коробка»

В отчетный период банк стал уделять большое внимание активации действующей базы, привлечению новых клиентов и сохранению с ними долгосрочных отношений. Об этом свидетельствуют различные пакетные решения, которые были реализованы в 2021 году.



Основным «универсальным» продуктом банка, реализованным в отчетном периоде, стали 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. При этом

Коробка для клиента может быть абсолютно бесплатна при выполнении им одного из критериев: объем зарплаты либо объем операций retail, либо количество операций retail, либо остатки на счетах. Соответственно, клиент проявляет транзакционную активность при помощи карты банка (совершает ежедневные рутинные покупки, пользуется общественным транспортом/такси и т. д.) либо сохраняет остатки на счетах, при этом получает необходимый для него продукт на особо выгодных для него условиях.

Развитием персонализированных продуктов банка станет расширение продукта и создание Коробок под запросы и жизненные ситуации клиента.

Ранее Коробки стали доступны корпоративным клиентам. В 2021 году в них было включено 12 продуктов и услуг, необходимых клиентам для ведения бизнеса.

Данные продукты позволяют клиенту:



Осуществлять расчетно-кассовые операции на льготных условиях;



Получить выгодные условия при пользовании корпоративными картами;



Получить повышенные процентные ставки на депозиты;



Взять кредит с возможностью возврата части средств за счет кешбэка на ежемесячный платеж по кредиту;



Подключить на выгодных условиях продукты, которые помогают вести свой бизнес (Юрист-онлайн, Онлайн-бухгалтерия, Решение для торгового ретейла «Ак Барс решение 3 в 1»).

Банк также продолжит развивать коробочные продукты для корпоративных клиентов.

Разработка социально ориентированных продуктов

Еще одним из важных форматов, реализуемых в рамках комплексного взаимодействия с клиентами, является внедрение социально ориентированных продуктов. Ак Барс Банк развивает и эту область, предлагая клиентам новые сервисы и продукты.



Исламская ипотека

В 2021 году Ак Барс Банк представил новый банковский продукт — исламскую ипотеку на приобретение жилых домов с земельными участками. Продукт был разработан в форме исламского контракта «Мурахаб» в соответствии со стандартами Организации по учету и аудиту в исламских финансовых учреждениях (AAOIFI) и одобрен Советом улемов Духовного управления мусульман Республики Татарстан.



Благотворительная дебетовая карта

Ак Барс Банк в сотрудничестве с Teddy Food представил новую бесплатную дебетовую карту, кешбэк от использования которой направляется на благотворительность бездомным кошкам и собакам. Такая карта помогает клиентам, которые хотят помочь животным, но либо не ознакомлены с иными методами помощи, либо хотят расширить свою персональную благотворительную деятельность.

Развитие каналов обслуживания

Банк старается совершенствовать каналы обслуживания для поддержания эффективных коммуникаций с клиентом. Одним из основных в этом направлении является развитие цифровых каналов обслуживания, что отвечает глобальному тренду цифровизации.

АК БАРС ОНЛАЙН 3.0



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

Помимо основных услуг, таких как осуществление платежей, открытие вкладов, оформление кредитов и т. д., в системе также

реализована функция регистрации самозанятых, что значительно облегчает задачи клиентов по легализации своей деятельности в качестве

самозанятого. Для повышения качества пользовательского опыта Ак Барс Онлайн 3.0 также оснащен технологией биометрической идентификации.

В 2021 году общее число пользователей АБО выросло на 18%. За 2021 год количество активных пользователей увеличилось на 67%.

В 2021 году аналитики рейтингового агентства Markswebb присвоили мобильному приложению Ак Барс Онлайн второе место в номинации Daily Banking для iOS и Android.

Банк планирует и дальше развивать и совершенствовать данный флагманский канал взаимодействия с клиентами.

Повышение качества обслуживания



Одним из фокусов банка в 2021 году в сфере повышения качества обслуживания является создание омниканальных услуг

В 2021 году Ак Барс Банк присоединился к программе «зонтичного» механизма поручительств Корпорации МСП.

Программа предполагает упрощенное получение кредита для предпринимателей, в случае если не хватает необходимого залога. Гарантом выполнения обязательств перед банком выступает Корпорация МСП. Таким образом, кредиты стали доступными для малого и среднего бизнеса.

В 2021 года банк запустил новый онлайн-сервис «Ипотека онлайн».

В сервисе есть возможность дистанционно подать документы для оформления ипотечного кредита. Заявку можно подать в любое время суток, далее с клиентом свяжется специалист и даст более подробную информацию. «Ипотека онлайн» была создана совместно с платформой «Цифровая ипотека».

Работа с жалобами и обращениями

В банке в 2021 году продолжилась планомерная работа по реагированию на жалобы и обращения клиентов, в рамках которой:

1. применяется перечень индикаторов для мониторинга жалоб и предложений по всем видам розничных продуктов и корневым причинам возникновения;
2. осуществляется медиа-мониторинг реакций клиентов на упоминание банка в СМИ и социальных сетях в рамках управления репутационным риском;
3. осуществляется контроль за скоростью и качеством ответов на претензии клиентов и степенью удовлетворенности клиентов после получения ответа на претензию;
4. внедрен новый сервис для клиентов, который позволяет получить при необходимости дополнительную консультацию менеджера по его обращению при направлении заявки на обратный звонок.



Ключевыми предложениями за отчетный период, поступившими от клиентов, стали

Развитие системы дистанционного банковского обслуживания как основной точки касания клиентов при взаимодействии с банком и перевод части услуг в цифровой формат.



В части корпоративных клиентов:

Пересмотр комиссии по ряду услуг за расчетно-кассовое обслуживание — с ноября 2021 г. были запущены коробочные продукты, включающие в себя большой перечень бесплатных услуг.

Сервисный Онбординг

Продолжил свое развитие сервисный онбординг - инструмент, направленный на вовлечение в работу с банком через ознакомление с функционалом и обучение, мотивацию к началу работы с помощью различных призов и подарков от партнеров

и, как следствие, повышение лояльности и увеличение транзакционной активности.

Проект функционирует с 2019 года.

Опросы уровня удовлетворенности клиентов

С 2019 года Ак Барс Банк проводит регулярные опросы по определению уровня удовлетворенности клиентов продуктами и услугами банка, которые были продолжены

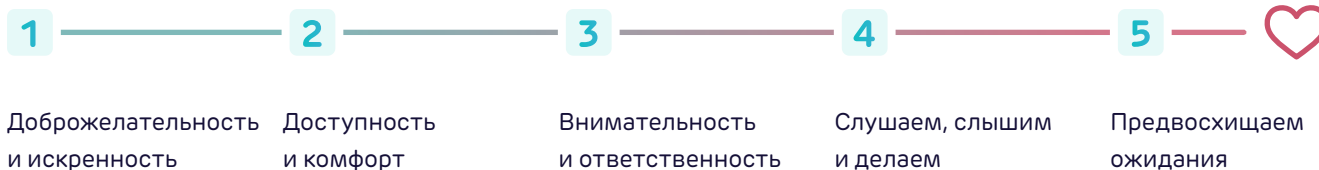
и в 2021 году. Целью опросов является повышение прозрачности и доступности сервисов банка клиентам.

Оценка уровня удовлетворенности клиентов



Для изучения уровня удовлетворенности клиентов в 2021 году банк запустил пилотный проект «5 обещаний».

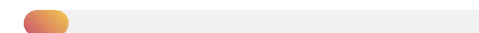
Проект предполагает соблюдение каждым сотрудником при общении с клиентом последовательного набора правил и процедур:



Клиент имеет возможность оставить анонимный отзыв об опыте взаимодействия с работником отделения и оценить, насколько успешно каждое из «5 обещаний» было выполнено сотрудником.

Проект пилотировался с течение трех месяцев в трех отделениях банка разного формата по Казани, по итогам пилота масштабирован на всю региональную сеть.

Изменение количества обрабатываемых отзывов с начала тиражирования проекта и до конца 2021 года:



До тиражирования — 243 отзыва в неделю

К концу 2021 года — 3000 отзывов в неделю

Офис «Лучше»

2021 год в сфере взаимосвязей с клиентами стал значимым для банка также и потому, что был запущен офис нового формата «Лучше»



Офис реализуется в рамках развития позиционирования «Живите лучше». Внимание уделяется как физическому наполнению пространства, сервисному дизайну, так и цифровому наполнению.

В офисе используется система Face2Service. Система представляет собой набор технологий видеовалидации, основанных на компьютерном зрении, для создания нового бесшовного клиентского пути. Видеовалидация клиентов и сотрудников по лицу позволяет значительно упростить и ускорить процессы идентификации и оплаты. Система не только экономит время,

но и позволяет сократить использование бумаги (отказ от использования чеков и талонов), что позитивно сказывается на экологии. Разработанный продукт сочетает в себе использование передовых мировых технологий с применением новых алгоритмов и является практически уникальным в России.

Сервисы экосистемы Face2

Направление сервиса	Функционал	Описание сервиса
Face2Pay	Осуществление платежей	Мгновенная оплата покупок с помощью терминалов оплаты по лицу.
Face2Security	Авторизация пользователей на рабочих местах	Обеспечение санкционированного доступа к рабочим местам и исключение вероятности подглядывания или подбора пароля; также возможно использование системы для подписания документов и подтверждения важных операций.
Face2Pass	Контроль доступа	Обеспечивает упрощенный доступ в здание, в том числе благодаря возможности самостоятельной онлайн-регистрации. Отсутствие необходимости доставать пропуск на входе увеличивает скорость пропускной системы. Система исключает случаи кражи или подмены физического пропуска. Реализация на пунктах пропуска автомобилей по их номерам и биометрии лица водителя.
Face2Loyalty	Предоставление сервисов в рамках программы лояльности	Автоматическое начисление бонусов и получение скидок через систему распознавания лица на камерах касс в торговых центрах, кафе, ресторанах и салонах красоты.

Офисы такого типа являются реализацией стратегии банка, в основу которой заложена клиентоориентированность.

Помимо этого, в офисах есть кофейня, театр-лекторий для встреч и мероприятий клуба предпринимателей банка, а также лаундж-зона.

Фактически Ак Барс Банк переосмысливает сервисную концепцию банковского офиса, формируя также его как комьюнити-центр, направленный на развитие диалога с клиентами и взаимодействие с ними в онлайн-пространстве, вне реализации ключевой деятельности банка.

более 41 мероприятия

Проведено в лектории офиса.

около 800 человек

Приняли участие в мероприятиях.

80 экскурсий

Проведено по просьбе горожан и туристов.

5.4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТОВ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МОШЕННИЧЕСТВА

Обеспечение безопасности клиентов является основным направлением деятельности банка

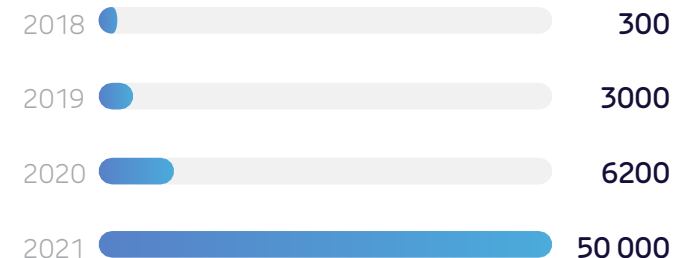
В эру цифровизации кибербезопасность становится новым ориентиром для секторов, взаимодействующих с конфиденциальной информацией. Ак Барс Банк применяет все возможные современные технологии для гарантии безопасности своих клиентов.

В Ак Барс Банке разрабатывается отдельная Стратегия по информационной безопасности, учитывающая цели, связанные

со стратегическим развитием банка в целом. Был сформирован центр компетенции кибербезопасности для сопровождения деятельности дочерних компаний.

Реализована автоматизация, повышение качества и скорости принимаемых решений за счет применения новых программно-аппаратных решений.

Объем обработки событий безопасности (событий в секунду).



Банк проводит следующие организационные мероприятия в сфере информационной безопасности:



Независимые аудиты защищенности внешних и внутренних систем банка



Программы по обеспечению участия специалистов по информационной безопасности во всех этапах разработки программных продуктов



Программа по внедрению системы обеспечения непрерывности и восстановления деятельности (ОНИВД)



Программы по повышению осведомленности и компетенций сотрудников

Для повышения осведомленности сотрудников в области информационной безопасности в 2021 году:

1. Был полностью переработан обучающий курс по информационной безопасности. Все сотрудники банка прошли его в обязательном порядке.
2. Прошел ряд киберучений, в том числе с участием представителей регуляторных органов.

3. Проведен комплекс тестирований на проникновение, итогом чего послужила отлаженная работа сотрудников информационной безопасности.
4. 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.

Для повышения осведомленности клиентов об угрозах мошенничества Ак Барс Банком подготовлены статьи с различным примерами возможных атак мошенников.

Количество сотрудников, ознакомившихся с электронными статьями, планируется рассматривать в дальнейшем как одну из метрик устойчивого развития в области информационной безопасности.

Аудит системы информационной безопасности

Для 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 2021 году Ак Барс Банк подтвердил 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;
- **ГОСТ Р5758.1-2017** — национальный стандарт Российской Федерации по безопасности финансовых (банковских) операций;
- **PCI DSS** — это совокупность требований по обеспечению безопасности данных платежных карт.

Предотвращение мошенничества

В рамках новой стратегии банка определен фокус в сторону защиты клиентов банка от мошенничества

В банке была проведена реорганизация структуры департамента информационной безопасности: в структуру департамента был добавлен блок безопасной разработки, разработана собственная платформа антифрода. Сотрудники банка также проходят тренинги в этой сфере.

Также в рамках реализации стратегии противодействия мошенничеству банком были подготовлены новые Правила выявления операций, совершенных без согласия клиентов. Документ проработан и планируется к утверждению в 2022 году.

Благодаря собственной антифрод-системе была осуществлена глубокая интеграция с бизнес-процессами банка. За последний год было написано более 200 новых правил по выявлению мошеннических операций. Также на периодической основе происходит пересмотр существующих правил, что позволило найти решение, включающее в себя безопасность платежей и удобство использования клиентом.



Все эти изменения позволили сократить ложные срабатывания, в то же время увеличить автоматическое распознавание мошеннических действий.

более 200 новых правил

по выявлению мошеннических операций написано за последний год.

Процесс автоматизации является приоритетным, постоянно развивается и дорабатывается. Также совместно с бизнес-подразделениями прорабатываются вопросы по внедрению новых сервисов по безопасности для клиентов банка.

5.5. ОТВЕТСТВЕННЫЙ МАРКЕТИНГ

Ответственный маркетинг является одним из ключевых трендов развития банковской индустрии. Ак Барс Банк также активно реализует свою политику в этой области



Ак Барс Банк уделяет большое внимание маркетинговым коммуникациям с целью избежания возможной негативной реакции со стороны клиента.



Ак Барс Банк уделяет большое внимание повышению финансовой грамотности и качества жизни своих клиентов. Ключевое в реализации данного направления — обеспечить высокий уровень знания банковских продуктов с целью эффективного пользования финансовыми инструментами.



Начинающим инвесторам рассказывают, как выбирать брокера, оценивать и покупать инвестиционные инструменты, диверсифицировать инвестиционный портфель и оптимизировать налоги.

В 2022 году банк планирует запустить курсы для предпринимателей.



Банк не использует рекламу, которая не соответствует нормам этики или нарушает права клиента. Таким образом Ак Барс Банк выстраивает доверительные отношения со своими потенциальными и внутренними клиентами.



В конце 2021 года был запущен проект по обучению клиентов, проведены курсы по управлению личными финансами и школа начинающего инвестора. Участники учатся вести личный и семейный бюджет, формировать финансовую подушку безопасности, получать удовольствие от накоплений, выбирать самое выгодное предложение по кредиту, защищать себя от финансового мошенничества.



Банк также реализует просветительскую миссию и повышает уровень финансовой грамотности населения благодаря медиапроекту банка – журналу о финансах Life Profit. Онлайн-журнал начал работу в 2018 году и завоевывает все больше внимания и доверия читательской аудитории. Банк предоставляет только проверенную и полезную информацию, взятую из официальных источников, а также основанную на знаниях и опыте привлеченных экспертов.



В настоящий момент банк разрабатывает коммуникационную политику, которая учитывает интересы и потребности клиента. Также банк планирует снижение использования печатных материалов и их замену на электронные форматы.

5.6. ПЛАНЫ НА 2022 ГОД

Основная область, на которую будет направлен фокус банка в 2022 году, — это выстраивание отношений с клиентами, что позволит привлечь новую аудиторию позволяет привлечь новых клиентов

Банк планирует продолжить начатые в 2021 году и ранее проекты и программы, а также продолжить предоставлять внутренним и внешним клиентам новые продукты, отвечающие спросу на рынке и их персонализированным запросам.

Развивать



Пакетные решения «Коробка» также получат свое развитие в 2022 году и расширят линейку кастомизированных продуктов. Такие решения будут разделены по определенным сегментам клиентов, например, предполагается разработка коробочного решения для новобрачных, а также для будущих владельцев автомобилей.



Банк планирует запустить доставку неименных банковских карт, что сократит сроки доставки карт до 2 рабочих дней.



Банк планирует продолжить развитие сервиса по получению дистанционной ипотеки — как в АБО, так и в личном кабинете ипотечного заемщика.

В ближайших планах — запуск одобрения предмета залога в личном кабинете ипотечного заемщика.

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ

- 6.1. Ответственность перед сотрудниками
- 6.2. Подход к управлению персоналом
- 6.3. Структура персонала
- 6.4. Система оплаты труда и денежная мотивация
- 6.5. Нефинансовая мотивация сотрудников:
социальные льготы и медицинское страхование
- 6.6. Развитие корпоративной культуры
- 6.7. Оценка персонала
- 6.8. Обучение и развитие талантов
- 6.9. Инновационные технологии в области
управления персоналом и его развития
- 6.10. Охрана труда и здоровья
- 6.11. Планы на 2022 год и среднесрочную перспективу



6.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ

Успех компании определяют ее сотрудники!

Ак Барс Банк высоко ценит своих сотрудников и делает все возможное для создания комфортной и безопасной рабочей среды. Ежедневная деятельность банка направлена



Внедрена новая система
рейтингования



Проведена индексация заработных плат
сотрудников и утверждены повышенные
тарифные сетки должностных окладов



Создан Корпоративный университет
для сотрудников и студентов — потенциальных
работников банка

на усовершенствование процессов управления
персоналом, развитие корпоративной культуры
и обеспечение достойных условий труда
для своих сотрудников — души и сердца банка.



Стартовал проект по оптимизации процесса
подбора массовых категорий должностей



Создано отдельное направление
по проектированию и развитию комплексной
программы корпоративного благополучия
сотрудников

6 619 человек

списочная численность персонала
в 2021 году

35 400 тыс. рублей

выделено на обучение сотрудников

Существенные темы:

- **Занятость**
- **Здоровье и безопасность на рабочем месте**
- **Обучение и развитие**
- **Разнообразие и равные возможности**

6.2. ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ

GRI 103

Взаимоотношения Ак Барс Банка с сотрудниками строятся на принципах открытости и доверия

Банк не приемлет дискриминацию ни в каком из ее проявлений и уважительно относится ко всем сотрудникам вне зависимости от их пола, возраста, национальности и других признаков. Развитие корпоративной культуры и создание безопасной рабочей среды являются приоритетами для банка.

Кадровая политика Ак Барс Банка направлена на привлечение и удержание высокоэффективных кадров, наличие которых необходимо для развития и успешного функционирования банка.

Банк предоставляет сотрудникам все возможности для их личностного развития и профессионального роста. Работники получают доступ к тренингам, лекциям и другим обучающим инструментам, помогающим им развивать профессиональные компетенции и оставаться востребованными в бизнесе.

HR-стратегия Ак Барс Банка, утвержденная в 2021 году, основывается на ожиданиях акционеров и учитывает видение и ценности банка. Основная цель стратегии — превращение HR-блока в гибкую и технологическую консалтинговую

организацию, практикующую внедрение инновационных решений по управлению персоналом. В основу HR-стратегии заложена миссия: «Сегодня и всегда мы создаем возможности для достижения целей нашими клиентами и партнерами».

Приоритеты стратегии:

- внедрение культуры ответственности за результат;
- повышение эффективности HR-сервисов;
- повышение производительности;
- создание ценностного предложения для работников — пути работника в компании;
- повышение скорости и качества подбора персонала;
- создание единого корпоративного центра подбора, развития и обучения персонала;
- адаптация под новые бизнес-потребности.



Помимо прочего, Ак Барс Банк уделяет большое внимание вопросам благосостояния и защищенности своих сотрудников и их семей.

Банк реализует социальную политику в рамках Положения по социальной поддержке работников, которая включает в себя среди прочего порядок оказания материальной помощи и ее размеры. Социальная деятельность банка основывается на собственном многолетнем опыте и на международных принципах и стандартах.

6.3. СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

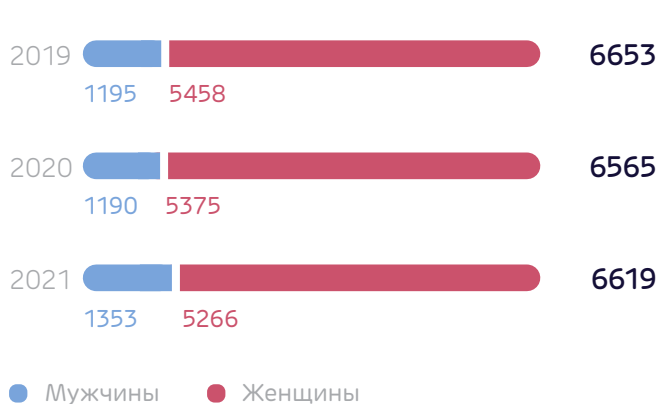
GRI 102-7, 102-8

По состоянию на 31 декабря 2021 года в Ак Барс Банке работало 6 619 человек. Доля работников Головного офиса составила 53,8%, Единого сервисного центра — 11,1%, а территориальной сети — 35,1%.

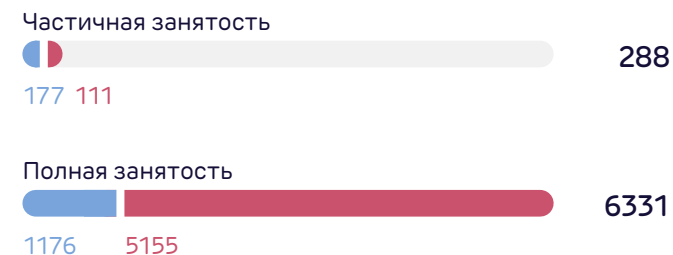
В 2021 году доля сотрудников в возрасте до 30 лет составила 27% от общей численности работников банка, в возрасте от 30 до 40 лет — 44%, а на работников старше 40 лет пришлось 29%.

Количество женщин, работающих в банке на конец 2021 года, составило 5 266 человек (80%), 48 из которых занимают руководящие должности в банке (41%).

Списочная численность персонала в разбивке по полу сотрудников, чел., 2019–2021 гг.



Списочная численность персонала в разбивке по типу занятости и полу сотрудников, чел., 2021 г.



Списочная численность персонала, работающего на условиях бессрочного трудового договора, в разбивке по подразделениям банка и полу сотрудников, чел., 2021 г.¹



GRI 401-1

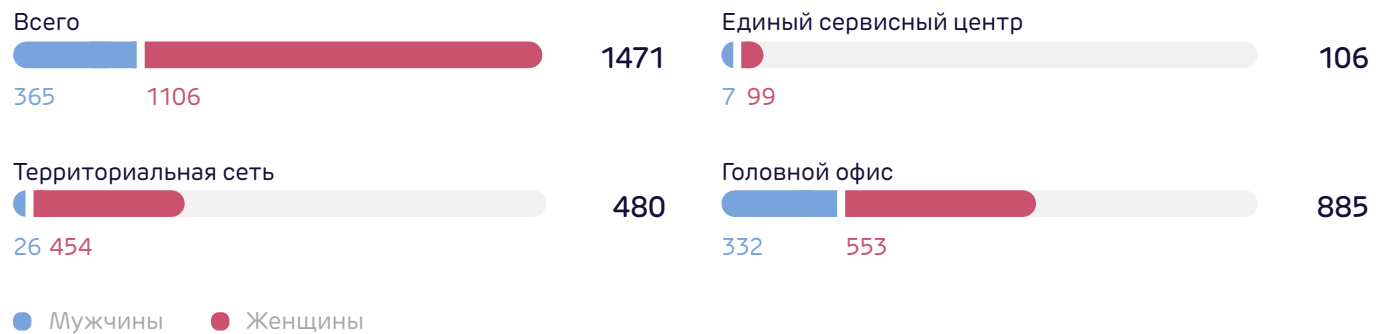
1476 сотрудников

наняты банком в 2021 году

5 сотрудников

из числа нанятых — люди с инвалидностью

Количество вновь нанятых работников в разбивке по полу сотрудников, чел., 2021 г.



¹ В банке нет сотрудников, работающих на условиях срочного договора.

Общая текучесть кадров (выбытие), %, 2019–2021 гг.



Добровольная текучесть кадров, %, 2019–2021 гг.



Увеличение уровня текучести кадров связано с ростом числа вакансий на рынке труда в 2021 году, а также с одновременным ростом демографической ямы в России и выходом федеральных банков на рынок труда в Республике Татарстан.

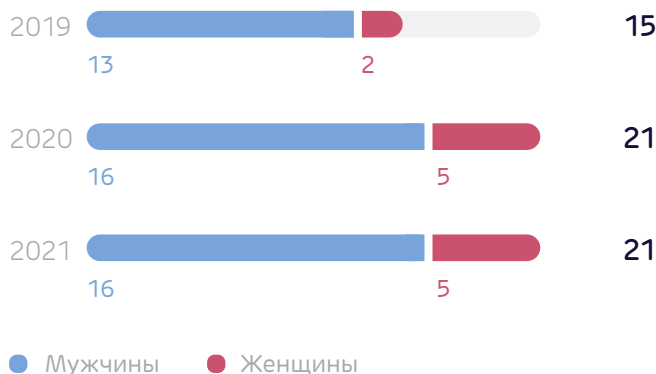
Рост текучести также связан с вынужденными изменениями условий труда, а именно переводом сотрудников на удаленный формат в связи с пандемией.

GRI 405-1

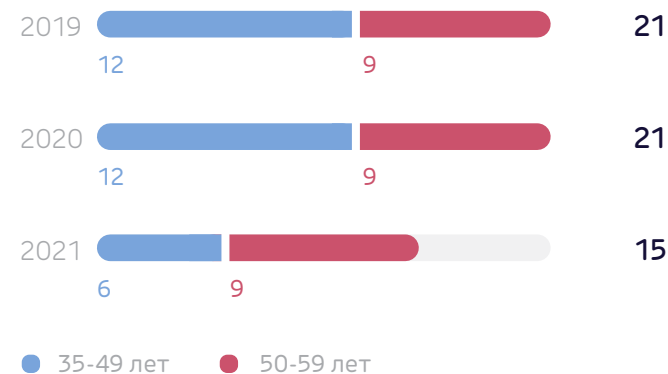
В 2021 году произошли изменения в составе топ-менеджмента, были назначены новые руководители, имеющие экспертный опыт в банковской сфере.

Всего состав топ-менеджмента на конец года включал 16 мужчин (76%) и пять женщин (24%).

Списочная численность сотрудников из числа топ-менеджмента в разбивке по полу, чел., 2019–2021 гг.



Списочная численность сотрудников из числа топ-менеджмента в разбивке по возрасту, чел., 2019–2021 гг.



GRI 202-2

Из 9 руководителей высшего ранга Головного офиса (Председатель Правления, Первый заместитель Председателя Правления, Заместитель Председателя Правления) 7 человек (78%) являются представителями местного населения.

6.4. СИСТЕМА ОПЛАТЫ ТРУДА И ДЕНЕЖНАЯ МОТИВАЦИЯ

Одним из приоритетов Ак Барс Банка является обеспечение достойной оплаты труда сотрудников

Работникам Головного офиса и всех функциональных подразделений банка выплачивается конкурентоспособная заработная плата, обеспечивающая достойный уровень жизни сотрудникам и их семьям.

В своей деятельности по вопросам оплаты труда банк руководствуется Политикой оплаты труда работников Ак Барс Банка, 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 202-1

Отношение стандартной заработной платы начального уровня для работников Головного офиса разного пола к установленной минимальной заработной плате в регионах деятельности организации, 2021 г.



GRI 202-1

Отношение базового оклада
вознаграждения женщин к базовому окладу
вознаграждения мужчин, %, 2021 г.



Руководители высшего звена



Работники

В 2021 году по решению Председателя Правления Ак Барс Банка была увеличена тарифная сетка должностных окладов до 10% для специалистов и ключевых специалистов и до 5% для экспертов и руководителей.

Была увеличена заработная плата для 5641 сотрудника (91% от общей численности штата).

Реализация системы рейтингов

В 2021 году началась реализация инициативы по ревизии и пересмотру системы рейтингов для сотрудников банка — важной составляющей процесса совершенствования системы мотивации и вознаграждения в банке.

Цель ревизии заключается в уходе от выполнения ручных операций и в развитии более системного подхода. Новая система рейтингов позволила подойти к процессу построения системы вознаграждения более

эффективно и стала новым инструментом для определения размеров бонусов и других денежных выплат в компании.

 В 2021 году полностью было реализовано два из четырех этапов проекта.

6.5. НЕФИНАНСОВАЯ МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ: СОЦИАЛЬНЫЕ ЛЬГОТЫ И МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

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

В Ак Барс Банке широко развита социальная политика, поддерживающая сотрудников банка и их семей

Всем работникам 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 2021 году банк внес изменения в Положение по социальной поддержке работников, расширив перечень предоставляемой материальной помощи и льгот.



Для сотрудников стали доступны дополнительные оплачиваемые выходные дни на значимые события, выплаты в размере 10 000 рублей на возмещение расходов сотрудникам банка на отдых детей в летних лагерях и санаторно-курортных учреждениях.



Дополнительную поддержку также стали получать сотрудники, имеющие на иждивении детей с инвалидностью.

В 2021 году работники банка получили следующие виды социальных льгот и материальной помощи:

- при рождении или усыновлении ребенка — 422 работника;
- ежемесячные выплаты неработающим матерям — сотрудницам банка, имеющим детей в возрасте от 1,5 до 3 лет — 489 работников;
- компенсация путевок в детские оздоровительные учреждения, компенсация путевок «Мать и дитя» — 198 работников;
- в связи с выходом на пенсию по старости — 10 работников;
- материальная помощь родственникам сотрудника в случае его смерти и в связи со смертью близких родственников — 177 работников;
- по решению комиссии по социальным вопросам — 18 работников;
- новогодние подарки для детей сотрудников — выданы в количестве 4 146 штук;
- выплаты в связи с юбилеем — 102 работника.

В 2021 году была расширена и улучшена программа ДМС. Был введен единый для всех сотрудников расширенный страховой полис и сокращен срок его получения. Также были оптимизированы сроки прикрепления сотрудников к программе ДМС и включены дополнительные виды медицинских услуг:



расширен перечень врачебных специалистов, ведущих приемы и консультации (онколог, нейрохирург, челюстно-лицевой хирург);



расширены лабораторные и инструментальные методы диагностики (ударно-волновая терапия);



расширен объем программы страхования (лечение в абдоминальной хирургии, инфекционном и нейрохирургическом отделениях);



увеличено количество медицинских организаций.

Страхование предоставлялось всем работникам банка, не находящимся в длительных отпусках, со стажем работы от одного года.

После внесения изменений в Положение по социальной поддержке работников в декабре 2021 года прикрепление к программе проводилось для всех сотрудников со стажем от трех месяцев. Всего в 2021 году было застраховано 5 087 человек (96% 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, профессиональной переподготовки и повышения квалификации, в том числе внешнего обучения (семинары, курсы, конференции, образовательные программы, стажировки, Президентская образовательная программа, MBA) и внутреннего обучения 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.

В 2021 году было выделено отдельное направление по развитию комплексной программы корпоративного благополучия сотрудников и был назначен руководитель направления корпоративного благополучия.



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 банк сформировал систему льгот и бонусов для сотрудников — бесплатные билеты на спортивные мероприятия и льготы при приобретении и оформлении абонементов в фитнес-клубы.

6.6. РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

Развитие корпоративной культуры — необходимый элемент успешной работы банка



Банк убежден, что для повышения уровня вовлеченности и заинтересованности сотрудников необходимо уделять особое внимание процессу открытой и прозрачной коммуникации с ними.



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.



Своевременная информированность и возможность открытого диалога с руководством создают конструктивную рабочую среду и мотивируют людей на успех, что является основой для развития и процветания банка. Ак Барс Банк активно поддерживает и развивает каналы внутренней коммуникации со своими сотрудниками.



С помощью корпоративного мобильного приложения сотрудники узнают всю необходимую информацию о деятельности Ак Барс Банка и получают доступ к внутренней газете банка – «Дайджесту изменений», которая также доступна на корпоративном портале. В 2021 году в мобильном приложении была запущена серия информационных подкастов.



С помощью электронной рассылки банк сообщает работникам всю необходимую информацию и повышает их осведомленность о корпоративных ценностях и основных изменениях, происходящих в организации.



Для повышения вовлеченности и информированности сотрудников о жизни банка, а также для создания

единого информационного потока было принято решение о перезагрузке новостной ленты корпоративного портала. В рамках перезагрузки запланирована разработка новой архитектуры и нового фирменного стиля новостного блока.




В 2021 году в Ак Барс Банке начал работу Telegram-канал «Марафон обратной связи», направленный на развитие навыков обратной связи у сотрудников для построения эффективной коммуникации с командой и коллегами. На канале публикуются различного рода активности, конкурсы и мастер-классы, а также полезные инструменты обратной связи, которые сотрудники могут применять не только в работе, но и в повседневной жизни.

KINCENTRIC

В 2020 году банк проводил опрос вовлеченности среди своих сотрудников по технологии Kincentric, с помощью которого были оценены уровень и факторы вовлеченности, а также определены основные приоритеты для дальнейшей работы.

По результатам опроса был составлен план мероприятий, направленных на развитие карьерной траектории сотрудников и института наставничества, улучшение процесса предоставления эффективной обратной связи от руководителей, формирование атмосферы открытости, улучшение условий труда и многое другое.

 Следующий опрос планируется провести весной 2022 года.

В Ак Барс Банке также действует «Банк идей» — краудсорсинговая платформа инноваций, созданная для совершенствования рабочих процессов и улучшения финансовых продуктов банка через получение обратной

связи от сотрудников. Работники банка имеют возможность участвовать в отборе инновационных идей для развития бизнеса, а авторы лучших инициатив награждаются почетными грамотами и приглашаются на совместный бизнес-завтрак с командой топ-менеджмента. В случае успешной реализации идеи сотрудники получают денежное вознаграждение. В 2021 году сотрудники выдвинули 72 инициативы, несколько из которых было реализовано. Инициативы в основном связаны с существенным сокращением времени или бумаги, необходимой для оформления деловой документации по отдельным операциям, и подразумевают в итоге значительный финансовый эффект.

Программа признания



Работникам важно понимать, что банк видит и ценит их отдачу и профессиональные успехи. В связи с этим в банке широко развита программа признания заслуг сотрудников.

В 2021 году сотрудники получили свои заслуженные награды:




- медаль «100 лет образования Татарской Автономной Советской Социалистической Республики» — 1 человек;
- медаль «За доблестный труд» — 1 человек;
- почетное звание «Заслуженный экономист республики» — 2 человека;
- благодарность Президента Республики Татарстан — 4 человека;
- знак отличия «За безупречную службу» Ак Барс Банка — 5 человек;
- почетный знак Ак Барс Банка — 14 человек;
- благодарственное письмо Председателя Правления — 23 человека;
- почетная грамота Ак Барс Банка — 51 человек.


Проведение корпоративных мероприятий


Поддержание сплоченности коллектива является необходимым фактором для успешного развития бизнеса


Корпоративные мероприятия позволяют не только установить открытые и доверительные отношения в коллективе, но и наладить работу в команде и повысить уровень лояльности сотрудников.


В 2021 году Ак Барс Банк уделял большое внимание организации и проведению различных корпоративных мероприятий для своих сотрудников:


-  подразделения банка участвовали в «Лыжне России»;
-  команда Ак Барс Банка заняла 3 место на IV Фестивале по горнолыжному спорту и сноуборду «Кубок Президента Республики Татарстан»;
-  более 40 сотрудников участвовали в конкурсе «#барсынаспорте». Сотрудники выкладывали в социальные сети свои фото во время занятий спортом;

 260 сотрудников приняли участие в казанском марафоне, в забеге «Ночная Казань 2021» и казанском полумарафоне;

 Председатель Правления вместе с командой банка принял участие в сплаве по реке в Марий Эл;

 команда банка по северной ходьбе заняла первое место на региональных соревнованиях «Северная ходьба — новый образ жизни!»;

 40 сотрудников банка сразились в онлайн-турнире банка по шахматам;

 по традиции команда Ак Барс Банка собралась в Горкинско-Ометьевском парке на корпоративном семейном новогоднем празднике.

Кроме того, в Ак Барс Банке организовано молодежное движение, нацеленное на формирование неформальных сообществ среди сотрудников и улучшение эффективности командной работы.

Сотрудники участвуют в совместных общебанковских мероприятиях, что способствует формированию сплоченности коллектива. В 2021 году в рамках молодежного движения среди прочего были организованы субботник в парке Горького, встреча любителей литературы, велопрогулка по Лебяжьему озеру, сплав по реке и многое другое.

6.7. ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

GRI 404-3

Проведение оценки персонала — важный процесс, позволяющий определить эффективность работы персонала и наметить точки для дальнейшего профессионального развития

Все сотрудники банка проходят процедуру оценки результативности на периодической основе. Это позволяет выявить уровень их соответствия профессиональным компетенциям и их рабочий потенциал.

В 2021 году оценку результативности прошли 6 551 человек из числа сотрудников функциональных подразделений (1135 мужчин и 5416 женщин) и 116 человек из числа руководителей высшего звена (68 мужчин и 48 женщин).

Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу, %, 2021 г.

Сотрудники функциональных подразделений



Руководители высшего звена



● Мужчины ● Женщины

Ак Барс Банк также проводит оценку сотрудников по методу обратной связи «360 градусов», который помогает определить, насколько профессиональная деятельность сотрудника соответствует требованиям его должности, с помощью предоставления обратной связи от его руководителей, коллег и подчиненных.

i 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.

6.8. ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ТАЛАНТОВ

GRI 404-2

Ак Барс Банк уверен, что процесс обучения очень важен для успешной профессиональной деятельности в любой сфере

Именно поэтому банк заинтересован в выстраивании эффективной системы обучения персонала и развитии профессиональных компетенций своих работников. Банк на постоянной основе реализует ряд образовательных инициатив, включающих образовательные и адаптационные программы, специализированные тренинги, семинары и многое другое. Сотрудники также регулярно участвуют в конференциях, форумах, вебинарах и других внешних мероприятиях с привлечением сторонних экспертов.

В банке широко развита система адаптационного обучения для вновь нанятых сотрудников.

Так, в 2021 году была реализована адаптационная программа «День новичка», проводимая для новых сотрудников в первый рабочий день и направленная на их знакомство с процессом работы и корпоративными нормами и ценностями банка.

✓ В 2021 году такую программу прошел каждый новый сотрудник.

Помимо прочего, в 2021 году банком были проведены адаптационные онлайн-тренинги через цифровую платформу, внедренную в 2020 году, для новых сотрудников за пределами Республики Татарстан, а также запущена новая программа BUDDY, позволяющая сотрудникам безболезненно влиться в рабочую среду в период их испытательного срока.

более 1380 сотрудников

приняли участие в профильных мероприятиях банка (включая переобучение и повышение квалификации).

Создание Корпоративного университета

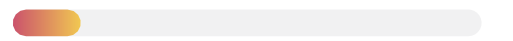
94 370 человек

приняло участие в дистанционных мероприятиях в 2021 году.

более 5600 сотрудников

обучено тренерским составом банка в 2021 году.

Реализация проекта «Время лидеров»



По состоянию на конец 2021 года 13% участников проекта смогли продвинуться вверх по карьерной лестнице.

В 2021 году Ак Барс Банком был создан Корпоративный университет с целью трансформации системы обучения, отвечающей новым вызовам для развития талантов среди сотрудников и молодежи — потенциальных сотрудников банка.

Университет активно использует различные форматы обучения. В рамках университета реализуется более 150 образовательных программ. Всего в отчетном году внутренними тренерами и внешними провайдерами Корпоративного университета было разработано и закуплено более 40 дистанционных курсов, реализуемых на русском и татарском языках.

Внутренние корпоративные тренеры банка провели ряд мероприятий по командообразованию, улучшению коммуникационных навыков, навыков продаж и ведения переговоров. Помимо прочего, тренеры Корпоративного университета активно участвуют в проекте Банка России

по повышению финансовой грамотности среди школьников. В рамках этой инициативы дети постигают основы финансовой грамотности и изучают такие темы, как «Личный финансовый план» и «Инвестируй в себя».


Дистанционное обучение позволяет сотрудникам получать новые знания без необходимости выезда в командировки, что экономит ресурсы банка и время наставников, сохраняя качество получаемого образования.

Кроме того, создание Корпоративного университета позволило унифицировать процесс обучения сотрудников и обеспечить для них единое информационное поле.

Банк также уделяет большое внимание развитию лидерских качеств среди своих сотрудников и организует обучающие мероприятия с привлечением топ-менеджмента.

В 2021 году стартовал третий поток проекта «Время лидеров», в котором приняло участие 38 человек. Участники прошли комплексную лидерскую программу и расширили

свои профессиональные навыки через взаимодействие с топ-менеджментом и реализацию проектов по улучшению бизнес-процессов в банке.

 Реализация проекта продолжится в 2022 году.

Банк не только проводит для своих сотрудников ряд обучающих мероприятий, но и стимулирует их к постоянному саморазвитию

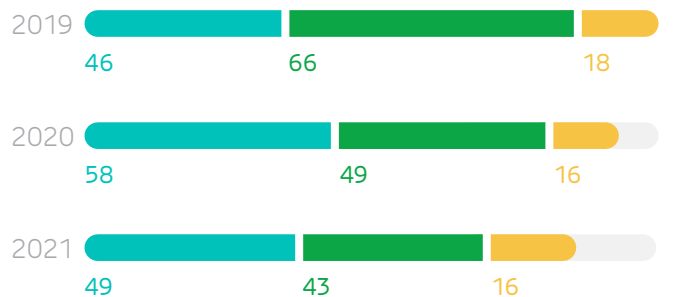


В отчетном году сотрудниками банка был организован бесплатный доступ к внешней электронной библиотеке для получения дополнительных знаний в финансовой области, в области работы с персоналом и личной эффективности.

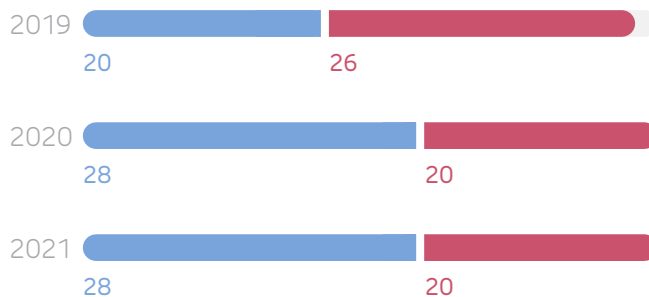
Статистика подключений и активности пользователей говорит о том, что сотрудники много читают и непрерывно развиваются в выбранной ими профессии. Всего к библиотеке подключено около трех тысяч пользователей.

GRI 404-1

Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по категориям сотрудников, ч., 2021 г.



Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по полу, ч., 2021 г.



● Руководители высшего звена
 ● Руководители среднего звена
 ● Сотрудники функциональных подразделений
 ● Мужчины
 ● Женщины

6.9. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ И ЕГО РАЗВИТИЯ

Внедрение и использование информационных технологий в сфере HR позволяет Ак Барс Банку сохранять свою конкурентоспособность и делать процесс управления персоналом более эффективным

В банке в рамках проекта «МинТрудМай» была создана собственная инновационная платформа корпоративного портала, которая интегрирована в инфраструктуру банка.

- ★ Доработано мобильное приложение для возможности использования функционала ЭДО.
- ★ Создано цифровое рабочее место сотрудника — личный кабинет.

В личном кабинете сотрудника доступна персональная и рабочая информация. Персональные данные защищены в соответствии с требованиями законодательства.

Личный кабинет — это единая точка входа для всех сотрудников для получения HR-сервисов:

- ✓ Кадровый электронный документооборот, управление результативностью, обучение, адаптация.
- ✓ Сотрудники могут получать информацию о количестве полагающихся или уже использованных дней отпуска, подавать заявку на предоставление отпуска.
- ✓ Реализован табель учета рабочего времени, где руководители утверждают табель рабочего времени по себе и по нижестоящим сотрудникам; также руководители согласовывают график отпусков по своим сотрудникам.

В 2021 году были перестроены процессы и использование высокотехнологичных инструментов подбора персонала (лидогенерации, использования чат-ботов и др.).

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

6.10. ОХРАНА ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

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

Особое внимание в Ак Барс Банке уделяют 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 для 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 оценки условий труда;
- управление профессиональными рисками;
- организация и проведение наблюдения за состоянием здоровья работников;
- информирование работников об условиях труда на их рабочих местах, уровнях профессиональных рисков, а также о предоставляемых им гарантиях и полагающихся компенсациях;
- обеспечение оптимальных режимов труда и отдыха работников;

- обеспечение работников средствами индивидуальной защиты, смывающими и обезвреживающими средствами;
- обеспечение безопасного выполнения подрядных работ, снабжения безопасной продукцией.

Среди достижений банка в области охраны труда и здоровья в 2021 году можно отметить следующие:



отсутствие рабочих мест с риском причинения вреда здоровью (класс 3.1);



отсутствие роста количества несчастных случаев;



отсутствие случаев выявления профессиональных заболеваний.

i В банке существует регламент «Обучение и проверка знаний требований охраны труда работников Ак Барс Банка», 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 40 часов. В отчетном году от инструктажа по охране труда были освобождены все сотрудники, кроме сотрудников рабочих специальностей.

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, доступных для всех сотрудников, работающих через компьютерные устройства.

40 часов

обучения для руководителей и специалистов проводится в дистанционном формате

1723 работника

прошли обучение по охране труда в отчетном году

i 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 обследование 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 по договору с ООО «АК БАРС МЕДИЦИНА», на базе которого проводят медицинские осмотры и консультации специалистов. 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 2021 году 2,5 тыс. сотрудников банка, включая сотрудников за пределами Республики Татарстан, участвовали в акциях по профилактике и своевременному выявлению 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 сотрудники получили рекомендации по дальнейшему обследованию или лечению.

i В 2021 году также проводились тематические лекции в режиме дистанционного подключения для всех желающих сотрудников банка.

В частности, в июле была проведена лекция с участием врачей-эпидемиологов по актуальным вопросам о вакцинации от Covid-19, а в сентябре – лекция с участием заведующего родильным отделением клиники «Скандинавия» для будущих родителей «В ожидании чуда: беременность и чудо».

Все задачи, которые были поставлены банком в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, были достигнуты в 2021 году, в том числе:



автоматизация процессов обеспечения безопасных условий и охраны труда;



организация специальной оценки условий труда на рабочих местах;



проведение периодических предрейсовых медицинских осмотров для водителей.



вакцинация от Covid-19, сезонная вакцинация от гриппа;



проведение инструментальных измерений факторов производственной среды;

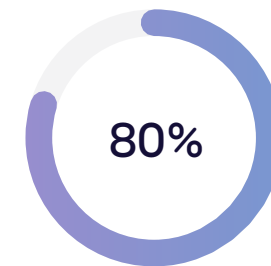
Забота о сотрудниках в период распространения Covid-19

В 2021 году коронавирусная инфекция продолжала распространяться по всему миру, угрожая жизни и здоровью 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 сотрудников в медпунктах на предприятиях, организован перевод 80% персонала на дистанционный формат работы и проведен учет сотрудников, выезжающих за границу, с обязательным периодом изоляции. К сожалению, в 2021 году среди сотрудников банка был зафиксирован один случай смерти по причине заболевания Covid-19. Ак Барс Банк оказал материальную помощь семье погибшего.



Объем персонала, переведенного на дистанционный формат работы

6.11. ПЛАНЫ НА 2022 ГОД И СРЕДНЕСРОЧНУЮ ПЕРСПЕКТИВУ

В 2022 году Ак Барс Банк продолжит реализацию HR-стратегии и сфокусируется на следующих направлениях:



изменение корпоративной культуры банка, фокус на клиентоцентричности и внедрение культуры ответственности за результат;



обеспечение качественного старта для новых работников;



развитие Корпоративного университета как инструмента удержания, развития и повышения вовлеченности персонала.



повышение скорости и качества подбора персонала;



интеграция лучших практик оплаты труда;

Помимо прочего, банк планирует продолжать свою деятельность по переводу HR-процессов в электронный формат, отказавшись от бумажного документооборота.

Банк ожидает полную цифровизацию кадровых документов. Общее количество видов документов, переведенных в электронный формат, в 2022 году достигнет 53. Банк планирует масштабирование успешного опыта кадрового электронного документооборота на всю группу Ак Барс Банка.

По части охраны труда и производственной безопасности банк планирует развитие услуг здравпункта, автоматизацию процессов, связанных с охраной труда, создание в офисах продаж санитарных постов с набором малого диагностического оборудования (тонометр и бесконтактный инфракрасный термометр) и аптечками первой медицинской помощи.

7 ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВО

- 7.1. Воздействие на общество
- 7.2. Поддержка социально значимых проектов бизнеса
- 7.3. Оказание социально значимых розничных услуг
- 7.4. Благотворительная деятельность
- 7.5. Образовательная деятельность банка.
Повышение финансовой грамотности
- 7.6. Технологии для повышения качества жизни



7.1. ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВО

Создавая продукты и услуги, Ак Барс Банк стремится следовать ESG-принципам и действует в рамках внутренней Политики в области устойчивого развития от 2021 года. Одно из ключевых направлений Политики — социально-экономическое воздействие банка на общество.

Ак Барс Банк осознает обязательства перед обществом.

Банк реализует множество социально значимых проектов, помогая в развитии региона расположения головного офиса — Республики Татарстан и других регионов присутствия и оказывая максимальную поддержку представителям местных сообществ. Продукты и сервисы, предоставляемые банком, отвечают потребностям его клиентов и улучшают качество жизни людей различных социальных категорий. По программе развития бизнеса банк создает рабочие места для местного населения, способствует развитию предпринимательства на региональном уровне и реализует множество социальных и благотворительных инициатив.

Помимо розничных клиентов и представителей местных сообществ деятельность Ак Барс Банка направлена на взаимодействие и с другими заинтересованными сторонами: государством, малым и средним бизнесом

и благотворительными организациями. Банк непрерывно совершенствует свою деятельность, стремясь в полной мере соответствовать ожиданиям клиентов и представителей заинтересованных сторон.

Для поддержания прямой и открытой коммуникации, а также полного и своевременного информирования заинтересованных сторон банк в 2021 году продолжил неуклонно следовать принятой в 2020 году Информационной политике Ак Барс Банка.

Политика включает в себя принципы регулярного и своевременного процесса раскрытия информации и предоставления равноправного доступа к ней всем заинтересованным сторонам.



621,3 млн рублей

выделено на социальные проекты в 2021 году. Из них

480 млн рублей

выделено на программу по обеспечению учителей компьютерной техникой

Существенные темы:

Местные сообщества

Принципы Информационной политики банка



К основным целям Информационной политики относятся:



Исполнение банком законодательных требований Российской Федерации, требований Банка России, российских бирж и корпоративных внутренних документов по обязательству раскрытия информации.



Соблюдение законных интересов и прав заинтересованных сторон на получение информации.



Повышение доступности и прозрачности информации о деятельности банка и обо всех организациях, входящих в Группу.



Повышение уровня открытости и доверия в процессе взаимодействия с акционерами, клиентами и другими заинтересованными лицами.

7.2. ПОДДЕРЖКА СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ПРОЕКТОВ БИЗНЕСА

GRI 103

Разрабатывая новые проекты и реализуя широкий профиль финансовых услуг, Ак Барс Банк всегда стремится к продуктивному сотрудничеству с государством

Работа банка с государственными органами власти строится на принципах открытого и эффективного партнерского взаимодействия, обеспечения прозрачности финансовых операций и несения ответственности за безопасность клиентских данных.

Совместная проектная деятельность банка и государства направлена на социальное развитие регионов присутствия и создание благоприятной среды для ведения финансовой и предпринимательской деятельности. В рамках такого сотрудничества большое внимание уделяется поддержке и развитию индивидуального предпринимательства в России.



Для развития региональных экономик в 2021 году банк реализовал комплекс мер, направленных на поддержку малого и среднего бизнеса в регионах присутствия.

Программа предоставления субсидий для МСП



Ак Барс Банк осознает возрастающую роль Системы быстрых платежей (СБП), поэтому активно участвует в ее развитии.

В 2021 банк стал одним из участников программы предоставления субсидий малому и среднему бизнесу на возмещение расходов за прием оплат через СБП. Компенсационные выплаты могли получить как клиенты, которые уже взаимодействуют с банком, так и новые клиенты.

Всего на реализацию программы правительство выделило 500 млн рублей, часть из которых банк перечислил предпринимателям в качестве денежной компенсации.

Проекты льготного кредитования бизнеса

Для поддержки малого и среднего бизнеса в России банк реализует ряд льготных программ, направленных на поддержку бизнеса федерального и регионального уровня

Всего в 2021 году в рамках реализации инициатив по льготному кредитованию было совершено 354 сделки и выдано кредитов на сумму 19,57 млрд рублей. Объем субсидий по программам составил 2,73 млрд рублей, что позволило банку снизить процентную нагрузку на заемщиков на аналогичную сумму.

В 2021 году Ак Барс Банк продолжил участие в Программе стимулирования кредитования субъектов малого и среднего бизнеса.

Всего в отчетном году по программе банк выдал кредитов по сниженной ставке на сумму 2,06 млрд рублей — в 3,6 раза больше, чем в 2020 году. Из представленного выше объема 72 млн рублей пошло на кредитование шести заемщиков по ставке до 8,5% годовых в рамках программы антикризисной поддержки пострадавших отраслей. Помимо этого, банк заключил соглашение с правительством Москвы по выдаче льготных кредитов с пониженной процентной ставкой.

С 2017 года Ак Барс Банк участвует в статусе уполномоченного банка

по программе предоставления льготных кредитов организациям и индивидуальным предпринимателям, занимающимся производством, переработкой и продажей сельскохозяйственной продукции (Постановление Правительства РФ №1528).

В 2021 году в рамках программы было заключено 28 новых сделок и выдано заемных средств на сумму 2,75 млрд рублей, 1,36 млрд из которых было направлено на инвестиционные проекты по модернизации и созданию новых производств в агропромышленном секторе.

В 2021 году банк также активно участвовал в программе Министерства экономического развития РФ по льготному кредитованию субъектов МСП (Постановление Правительства РФ № 1764) с целью поддержки субъектов МСП, осуществляющих деятельность в приоритетных отраслях (видах деятельности). По программе в отчетном периоде было заключено 125 новых сделок на сумму 14,36 млрд рублей.

354 кредитные сделки

В рамках реализации инициатив по льготному кредитованию

19,57 млрд руб.

Общая сумма выданных кредитов

125 новых сделок

по программе Министерства экономического развития РФ, утвержденной Постановлением Правительства РФ № 1764

14,36 млрд руб.

Сумма выданных средств в рамках программы

Гарантийная поддержка малого и среднего бизнеса

Для банка важно развивать финансовые инструменты и делать их более доступными для предпринимателей

Помимо льготного кредитования банк активно поддерживает инструменты предоставления гарантий и поручительств в рамках Национальной гарантийной системы для обеспечения кредитов субъектам МСП при недостаточности залога. За отчетный период суммарно по всем видам кредитов, выданных МСП, было получено поручительств

региональных гарантийных организаций на сумму 189 млн рублей, включая поручительства Гарантийного фонда Республики Татарстан в размере 58 млн рублей. Такой инструмент поддержки в 2021 году позволил дофинансировать и оформить 75 кредитных сделок.

75 кредитных сделок

Оформлено благодаря инструментам предоставления гарантий и поручительств

189 млн руб.

Сумма поручительств региональных гарантийных организаций

Участие в программе «зонтичного» механизма поручительств



Участие банка в программе позволило не только сэкономить время заемщиков, но и нивелировать уровень стресса от процесса получения поручительств.

В 2021 году Ак Барс Банк участвует в программе «зонтичного» механизма поручительств Корпорации малого и среднего предпринимательства — упрощенном способе получения кредита без необходимости предоставления залога.



Основная цель программы

Сокращение сроков от момента принятия решения до выдачи кредита и создание бесшовной процедуры получения поручительства для банка и клиента.



Ожидаемый результат

Увеличение количества сделок, реализуемых с использованием поручительств НО «Гарантийный фонд Республики Татарстан» и АО «Корпорация МСП», и, как следствие, расширение сегментов малого и среднего бизнеса.

Поддержка бизнеса в период пандемии

Распространение коронавирусной инфекции негативно сказалось на российском бизнесе в 2021 году.

Снижение покупательской способности, закрытие физических магазинов и другие последствия пандемии привели субъекты малого и среднего предпринимательства к определенным финансовым потерям.

[Для поддержки бизнеса Ак Барс Банк в 2021 году запустил новую государственную](#)

[кредитную программу ФОР 3.0 \(Постановление Правительства РФ № 279\), направленную на восстановление наиболее пострадавших в связи с пандемией отраслей предпринимательской деятельности.](#)

Предприниматели могли использовать выделяемые им средства на любые расходы, связанные с ведением бизнеса, в том числе на выплаты заработной платы работникам. Условием сохранения льготной ставки в 3% являлось сохранение не менее 90% от числа

сотрудников в течение всего срока действия кредита. Всего в рамках программы заключено 74 сделки на сумму 560 млн рублей.

Помимо этого, в 2021 году банк успешно завершил государственные программы 2020 - 2021 годов, направленные на выплату заработной платы, возобновление предпринимательской деятельности и поддержку системообразующих предприятий в период пандемии.

7.3. ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ

GRI 413-1

Социальная деятельность Ак Барс Банка распространяется также и на разработку продуктов и услуг для розничных клиентов. Инициативы в этой сфере имеют большую социальную значимость в регионах, так как направлены на социальную поддержку местного населения

Карточные продукты

Одно из направлений развития розничных услуг банка — разработка карточных продуктов. В 2021 году банк внедрил ряд партнерских инициатив и выпустил более 150 тысяч карт в рамках кобрендовых партнерских проектов.

В 2021 году Ак Барс Банк совместно с сервисом для планирования путешествий OneTwoTrip разработал новый финансовый продукт — виртуальную дебетовую карту с программой кешбэка. За покупки продуктов для путешествий от OneTwoTrip по карте пользователям возвращается до 11% стоимости.


В 2021 году продукт победил в номинации «Лучшая кобрендинговая карта (банк/туризм)» Национальной премии Loyalty Awards Russia 2021, обойдя 174 проекта от 89 компаний-участников.

Еще одним карточным продуктом, внедренным в 2021 году, стала виртуальная карта «ЛОВИ CASHBACK», разработанная совместно с Cashbackforce. Пользователи получили возможность использовать удобный платежный инструмент и выгодно совершать ежедневные покупки с кешбэком до 30% в магазинах-партнерах различных категорий, забыв о необходимости носить с собой пластиковые дисконтные карты.

В 2021 году карта «ЛОВИ CASHBACK» стала лучшей мобильной программой Национальной премии Loyalty Awards Russia 2021.



Победы в национальной премии Loyalty Awards Russia 2021

 **Виртуальная дебетовая карта (OneTwoTrip)**
Лучшая кобрендинговая карта (банк/туризм)

 **Карта «ЛОВИ CASHBACK»**
Лучшая мобильная программа

Помимо прочего, в 2021 году банк запустил дебетовую карту Teddy Food — по ней перечисляется благотворительный кешбэк при оплате клиентской картой в приюты для бездомных животных. Владелец карты имеет возможность лично выбрать, какой питомец будет получать от него финансовую

помощь, а также наблюдать за ним в приюте в режиме реального времени. Сервис сотрудничает с приютами со всей страны.

В 2021 году благотворительный проект победил в номинации «Лучший социальный проект» в российской премии Retail Finance Awards.

Победа в российской премии Retail Finance Awards 2021



Teddy Food

Лучший социальный проект

Развитие сервисов

В 2021 Ак Барс Банк уделял большое внимание развитию сервисов для розничных клиентов

Один из таких сервисов — система дистанционного банковского сервиса Ак Барс Онлайн. За 2021 год количество активных клиентов системы выросло на 67% процентов. При этом общая численность пользователей выросла на 18%. Сервис позволяет совершать типовые финансовые операции без посещения офиса.

В течение отчетного периода Ак Барс Банк занимался развитием системы, активно расширяя ее функционал. В 2021 году в системе стали доступны заказы продуктов банка из приложения для новых клиентов, биометрическое распознавание, пополнение счета в другом банке через Систему быстрых платежей, подача заявки, получение цифровой кредитной карты и многое другое.

В 2021 году система Ак Барс Онлайн получила высокую оценку в рейтинге Markswobb, заняв 2 место для мобильного банка.

Банк также активно развивает свой сайт и дополняет его новыми сервисами.

В 2021 году на сайте были созданы лендинги по дебетовым картам Teddy Food и «Забота», обновлены калькуляторы по кредитным продуктам, разработан калькулятор для Исламской ипотеки, улучшен процесс выбора офиса, доставки на последнем шаге всех заявок и другое. Непрерывный процесс улучшения сайта способствует развитию дистанционного формата оказания услуг.



Высокая оценка и 2 место в рейтинге Markswobb



Ак Барс Онлайн

+67%

Количество активных клиентов Ак Барс Онлайн

+18%

Общая численность пользователей Ак Барс Онлайн

7.4. БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

GRI 413-1

Участие в социальных и благотворительных проектах совместно с представителями местных сообществ — важная составляющая региональной политики Ак Барс Банка

Благотворительная деятельность банка осуществляется в рамках Положения о благотворительности 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.

i С 1997 года ведется совместная работа комиссии по благотворительности и Благотворительного фонда «Ак Барс Созидание».

В 2021 году на реализацию социальных и благотворительных проектов было выделено 621,3 млн рублей. Всего в отчетном периоде комиссия рассмотрела 500 обращений, по 250

из которых было вынесено положительное решение.

Ак Барс Банк, являясь ответственной компанией, активно развивает социальную политику в Республике Татарстан и оказывает финансовую поддержку проектам, имеющим высокую социальную значимость.



Банк на протяжении многих лет продолжает оставаться финансовым институтом, способствующим укреплению социальной политики в регионе.

К благотворительной деятельности банка, помимо прочего, относится финансовая помощь учреждениям здравоохранения и образования Татарстана. В 2021 году банк провел ряд социальных мероприятий, например, акции «Помоги собраться в школу» и «Подарок первокласснику», где юные школьники получили образовательные комплекты первоклассника к 1 сентября.



В 2021 году банк присоединился к проекту «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 проекте позволяет потерянному человеку обратиться в любой офис банка и получить необходимую помощь. Проект способствует профилактике безвестного исчезновения людей и их гибели.

Проекты в сфере образования и науки

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

В 2021 году Ак Барс Банк совместно с Казанским федеральным университетом запустил проект по развитию нейромаркетинга в Республике Татарстан — нейромаркетинговую лабораторию «Нейролаб», включающую комплекс профессионального оборудования для проведения научных и коммерческих исследований.

Банк обеспечил университет тремя рабочими местами под лабораторию для организации образовательной деятельности и проведения нейромаркетинговых исследований.

Совместная работа научной и финансовой сферы поможет в развитии рынка нейромаркетинга и нейрокоммуникаций в регионе.



В 2021 году в преддверии Года цифровизации в Татарстане Ак Барс Банк выделил 480 млн руб. на покупку 12 тысяч ноутбуков для учителей региона.

Инициативы в сфере культуры

Развитие и поддержка культурной жизни регионов необходимо для благополучия местных сообществ



Ак Барс Банк уделяет большое внимание организации культурных мероприятий и финансовой поддержке местных культурных инициатив.

К числу таких мероприятий относятся финансирование национального праздника Сабантуй в Казани и муниципальных районах Республики Татарстан, чествование ветеранов и организация мероприятий ко Дню Победы. В 2021 году профинансировано

торжественное открытие Дома татарской культуры и проведение концерта общественной организации «Региональная татарская национально-культурная автономия Новосибирской области».

7.5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКА. ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

GRI 413-1

Участие в социальных и благотворительных проектах совместно с представителями местных сообществ представляет собой важную составляющую региональной политики Ак Барс Банка

С ростом числа финансовых продуктов и услуг в стране поддержание финансовой культуры представляется наиболее актуальной темой для развития банка. Ак Барс Банк осознает свою ответственность в повышении уровня финансовой грамотности населения для обеспечения его общего благополучия. В связи с этим банк активно участвует 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 декабре 2021 года банк запустил образовательный проект «Обучение клиентов управлению личными финансами». В первом потоке обучились 45 жителей Казани.

Проект представлял собой проведение обучающих лекций на тему финансовой грамотности для жителей Казани. Лекции проводились в офисе в офлайн-формате. Первыми слушателями стали студенты казанских вузов, которые получили возможность узнать об особенностях финансового планирования и грамотном подходе к принятию финансовых решений. Все студенты получили сертификаты о прохождении курса.

Онлайн-журнал по финансовой грамотности

lifeProfit

150 000 человек

Ежемесячная аудитория читателей
на конец 2021 года.



С 2019 года банк реализует медиапроект [Life.Profit \(life.akbars.ru\)](https://life.akbars.ru) — информационную платформу, направленную на повышение уровня знаний людей 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.

С 2021 года наряду с финансовыми вопросами в онлайн-журнале реализуется целый блок, посвященный ответственному потреблению. В нем читателям рассказывают о том, насколько важно заботиться об окружающей среде и рационально использовать природные ресурсы. Авторы портала пишут о том, как правильно ухаживать за купленными вещами, организовывать своп-вечеринки, что происходит с отдельными отходами во время их утилизации и многом другом.

7.6. ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Ак Барс Банк уделяет большое внимание процессу технологической трансформации



Одна из приоритетных задач развития банка:

Создание инновационных продуктов и сервисов, обеспечивающих технологическое развитие регионов и повышающих качество предлагаемых услуг.

Следуя мировым трендам развития информационных технологий, банк видит дальнейшую цифровизацию банковских услуг с постепенным переходом к новейшим финансовым технологиям важнейшей составляющей стратегии устойчивого развития. В 2021 году Ак Барс Банк реализовал несколько инновационных проектов, позитивно влияющих на качество жизни клиентов и общество в целом.

3.2 млрд руб.

Банк выделил на технологическую и инновационную трансформацию в 2021 году.

Система видеовалидации по лицу Face2Service

Face 2



Одним из проектов, реализация которых была продолжена в отчетном периоде, стало масштабирование системы Face2Service.

Система представляет собой набор технологий видеовалидации по лицу, основанных на компьютерном зрении, для создания нового бесшовного клиентского пути. Видеовалидация клиентов и сотрудников позволила значительно упростить и ускорить процессы идентификации и оплаты.

Система не только экономит время, но и вносит свой вклад в сокращение доли используемой бумаги (отказ от использования чеков и талонов), что, в свою очередь, оказывает позитивное влияние на экологию. Решение сочетает использование передовых мировых технологий с применением новых алгоритмов и является практически уникальным в России.

В 2021 году Ак Барс Банк продолжил работу по улучшению качества каналов дистанционного обслуживания и внедрение новых востребованных цифровых услуг.

Банк убежден в необходимости развития дистанционных каналов обслуживания для улучшения качества и скорости предоставляемых услуг. Кроме того, запрос на цифровизацию остается особенно

актуальным в период распространения коронавирусной инфекции, когда необходимо соблюдать меры по ограничению физических контактов и социальной дистанцированности.

Онлайн-сервис «Регистрация бизнеса»



Банк запустил новый онлайн-сервис «Регистрация бизнеса»

Сервис позволяет клиентам подготовить документы для регистрации бизнеса, подписать их электронной подписью и отправить документы в ФНС онлайн. При этом банк идентифицирует клиента

и выпускает электронную подпись. Сервис предоставляется бесплатно — госпошлину клиент не платит. При успешной регистрации банк резервирует расчетный счет и уведомляет об этом клиента.

Планы на 2022 год

В 2022 году банк продолжит 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. Помимо этого, Ак Барс Банк планирует развиваться

в направлении информационного обмена опытом по вопросам устойчивого развития. Банк планирует разработать среднесрочную ESG-стратегию и методологию по ESG-оценке

клиентов и внутренних проектов, а также внедрить систему ключевых показателей эффективности в области устойчивого развития.

8 ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

- 8.1. Воздействие на окружающую среду
- 8.2. Роль в системе ответственного финансирования
- 8.3. Управление экологическим воздействием
- 8.4. Благотворительные экологические проекты



8.1. ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

Возрастающий интерес заинтересованных сторон к вопросам бережного использования природных ресурсов и сохранения окружающей среды распространяется на различные сферы хозяйственной деятельности, в том числе на работу финансовых институтов и компаний банковского сектора.

Осознавая, что приоритеты финансовых компаний непосредственно оказывают влияние на специфику развития экономики стран и регионов, мировое финансовое сообщество ведет активную работу по внедрению принципов устойчивого развития и ответственного отношения к природе в свою деятельность.

GRI 103

Приоритеты в области охраны окружающей среды Ак Барс Банка закреплены в Политике в области устойчивого развития и Кодексе этики и включают в себя:



учет экологических факторов при принятии решений;



рациональное использование ресурсов;



минимизацию собственного воздействия;



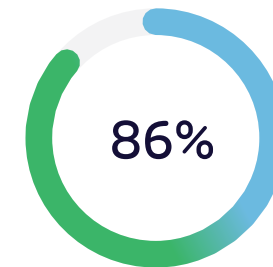
сокращение выбросов парниковых газов.



бережное отношение к энергетическим запасам и повышение энергоэффективности банка;

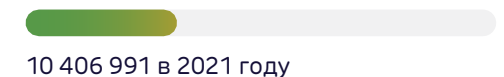
Существенные темы:

- Энергия
- Отходы



Сокращение потребления офисной бумаги за 2021 год.

Углеродный след от областей охвата 1 и 2, кг CO₂-эквивалента (CO₂e)



* Область охвата 1 — прямые выбросы, образованные при сжигании топлива. Область охвата 2 — косвенные выбросы, связанные с производством электроэнергии, тепла или пара, закупаемых организацией.

Опираясь на лучшие практики, Ак Барс Банк продолжает внедрять ESG-принципы в свою деятельность — и на операционном, и на стратегическом уровне.

Приверженность высшего руководства принципам охраны окружающей среды обеспечивается за счет включения топ-менеджмента, отвечающего за экологические аспекты деятельности банка, в состав Комитета по устойчивому развитию Ак Барс Банка.

Основываясь на риск-методологии всесторонней оценки заемщиков, банк принимает во внимание базовые репутационные ESG-аспекты при принятии решений об одобрении заявок на кредиты.

Операционное управление воздействием на окружающую среду от собственной деятельности офисов банка осуществляется подразделениями по инженерному обеспечению и подразделениями по внедрению

ЛИН-технологий и процессному управлению. Регламенты работы подразделений закрепляют обязательства по ответственному отношению к энергетическим ресурсам, устанавливают приоритеты по применению высокотехнологичных и энергоэффективных материалов и оборудования, определяют порядок обращения с отходами.

Мероприятия, реализуемые Ак Барс Банком в области охраны окружающей среды, имеют комплексный характер и затрагивают следующие аспекты деятельности банка:



учет экологических аспектов при разработке и реализации стратегии развития банка;



оценка непосредственного воздействия на окружающую среду от деятельности офисов банка, эксплуатации транспорта при организации перемещений сотрудников;



организация благотворительных «зеленых» проектов, включая проекты по экологическому просвещению и образованию населения;



развитие практики ответственного финансирования при принятии решений о кредитовании;



развитие корпоративной культуры в части бережного отношения к ресурсам и сокращения негативного воздействия на окружающую среду;



привлечение внимания профессиональных сообществ к проблемам охраны окружающей среды и обмен опытом в данной области через организацию тематических мероприятий.

8.2. РОЛЬ В СИСТЕМЕ ОТВЕТСТВЕННОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ

Ответственное финансирование является одним из важнейших инструментов интеграции принципов устойчивого развития и охраны окружающей среды в деятельность организаций банковского сектора

Отдавая предпочтение в финансировании проектов, развивающих «зеленые» отрасли экономики, а также спроектированных с использованием экологически чистых и ресурсосберегающих технологий, с учетом возможных рисков в области охраны окружающей среды, банки вносят вклад в создание благоприятной окружающей среды для жизни настоящих и будущих поколений.

В 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, направляя усилия в сторону формирования методологии ESG-скоринга для оценки экологических рисков и создания процедуры оценки экологических рисков.

Участие в сделках по «зеленому» финансированию

В 2021 году Ак Барс Банк выступил участником и одним из организаторов сделки по предоставлению компании по производству минеральных удобрений синдицированного «зеленого» кредита на общую сумму 1,25 млрд долларов США с привязкой к динамике показателей устойчивого развития.

Показатели устойчивого развития, к которым привязан кредит, охватывают в том числе вопросы экологической безопасности.



В отчетном году Ак Барс Банк также принял участие в выкупе эмиссий «зеленых» облигаций, выпущенных правительством Москвы.

8.3. УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ

Реализуя принципы минимизации вредного воздействия на окружающую среду и бережного отношения к энергетическим запасам, закрепленным в Кодексе этики банка, Ак Барс Банк направляет усилия по управлению собственным экологическим воздействием.

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

В ближайших планах банка — пересмотр требований к поставщикам в различных категориях для дальнейшего перехода к более энергоэффективным и ресурсосберегающим технологиям и продуктам.

Основные направления по управлению собственным экологическим воздействием:



рациональное использование ресурсов;



ответственное обращение с отходами;



энергоэффективность;



оценка и минимизация углеродного следа.

Первая «зеленая» закупка



В 2021 году Ак Барс Банк провел тендер на поставку офисной бумаги, сертифицированной по стандартам FSC (Forest Stewardship Council).

К тендеру были допущены только поставщики, обладающие сертификатом FSC.



Сертификация FSC

Это добровольное подтверждение компаниями соответствия лесопроизводства и цепочки поставок международным требованиям Forest Stewardship Council.

Одно из главных требований при прохождении такой сертификации — непрерывность цепочки поставки — от леса до потребителя. Это позволяет исключить попадание в цепочку древесины неизвестного происхождения, в том числе незаконной.

Инновации в области управления воздействием на окружающую среду

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 Ак Барс Банке осуществляется за счет повсеместного внедрения lean-технологий, или практик бережливого производства. 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» стала одним из ключевых элементов внедрения практики бережливого производства

Стандартизация процессов, рациональная организация рабочих мест позволяет 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 также функционирует дистанционный курс 5С.

✓ На конец отчетного года системой 5С охвачены 100% офисов банка.



Объем сотрудников, прошедших обучение при внедрении 5С.

Сокращение потребления ресурсов

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 программы сотрудники банка направляли свои замечания на тему того, где, на их взгляд, нерационально используется офисная бумага и как можно оптимизировать процесс ее использования. По полученным замечаниям были разработаны соответствующие мероприятия.

i 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 18 кадровых документов 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 ознакомления с документом.

Ак Барс Банк продолжает расширять практику использования ЭЦП на ряд внутренних управленческих процессов — административное управление, юридическое обеспечение, согласование/подписание распоряжений руководства, закупочные процедуры, оформление бухгалтерских документов с контрагентами.

Эффект от реализации комплексных мер по сокращению использования офисной бумаги за период 2021 года



82% сотрудников перешли на электронный документооборот.



Снижение потребления офисной бумаги на 86%.

18 документов

Переведено в электронный вид

93 252,2 тыс. рублей

Экономии

Обращение с отходами

GRI 103-1

Большая часть образующихся отходов в офисах Ак Барс Банка — малоопасные отходы 4-5 класса опасности, представляющие собой мусор от бытовых помещений.

Отходы 1 класса опасности — ртутные лампы — составляют незначительную часть отходов банка. В настоящий момент запланированы меры по полному отказу от использования таких ламп и переходу на использование светодиодных светильников к концу 2022 года.



85% ртутных ламп заменено на конец отчетного года.

Отработанные ртутные лампы передаются по договорам специализированным организациям для обезвреживания.

- ✓ В центральных офисах макулатуру собирают для дальнейшей передачи на переработку.

Соблюдение правил обращения с отходами обеспечивается за счет организации мест сбора отходов и их регулярного вывоза, подписания контрактов с сертифицированными организациями, а также выполнения внутренних регламентов банка по бережному обращению с окружающей средой и требований законодательства РФ.

GRI 306-3



5 тонн

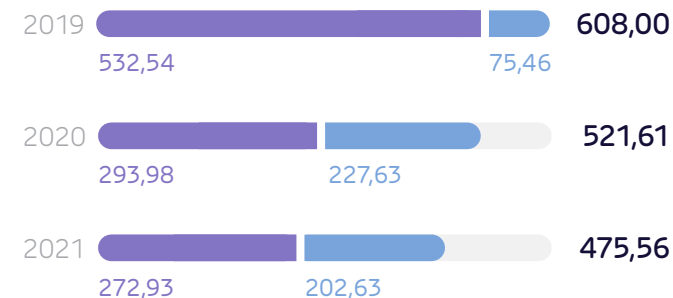
Объем переданных на вторичное использование отходов в 2021 году



470,56 тонны

Объем мусора от бытовых помещений, переданный на уничтожение

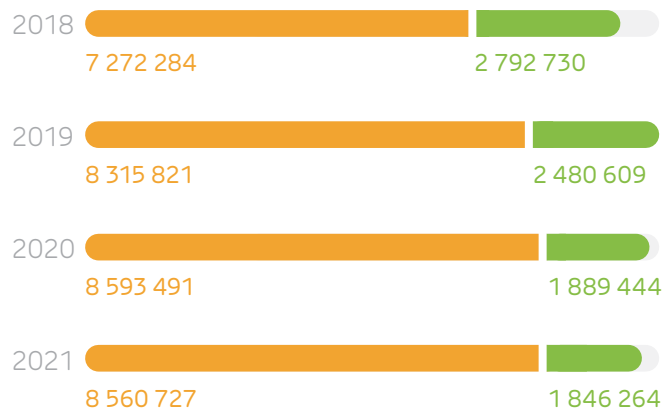
Общий объем образования отходов в разбивке по подразделениям банка, тонн



● Территориальная сеть ● Головной офис

Энергоэффективность

Соотношение выбросов CO₂ в зависимости от областей охвата 1 и 2, кг CO₂-эквивалента (CO₂e)



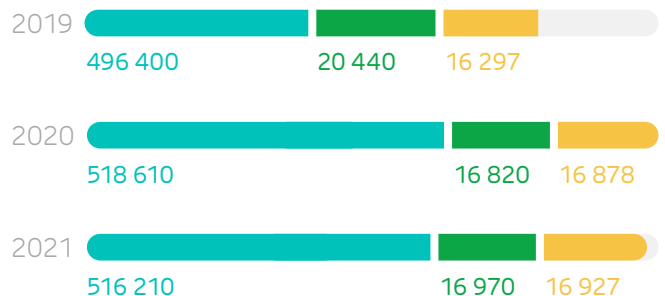
Мероприятия по сокращению потребления энергоресурсов реализуются за счет внедрения корпоративной культуры бережного производства в рамках развития lean-технологий.

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

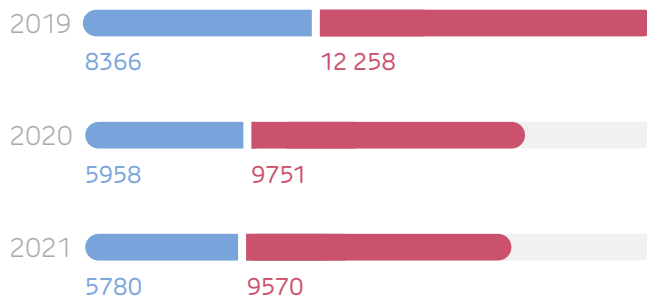
● Область охвата 1 ● Область охвата 2

GRI 302-1

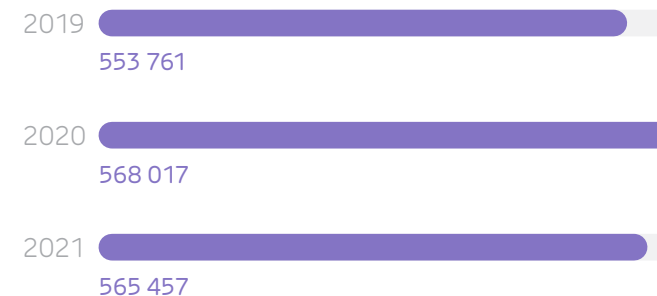
Потребление топлива из невозобновляемых источников по видам топлива, ГДж



Количество закупленной энергии для потребления по ее видам, ГДж



Общее количество потребленной энергии, ГДж



● Природный газ ● Дизельное топливо ● Бензин ● Электроэнергия ● Тепловая энергия

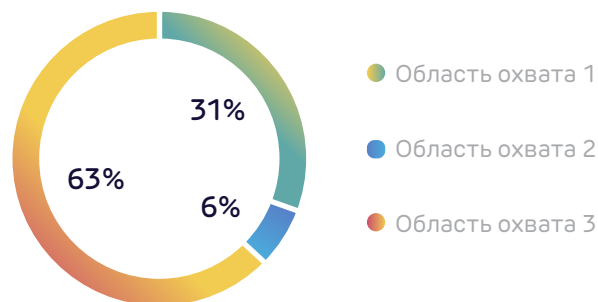
Управление углеродным следом

Проблема управления климатическими рисками в течение последних лет является одной из самых актуальных в повестке устойчивого развития

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

Наиболее значимые выбросы парниковых газов компаний банковского сектора — косвенные неэнергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2 — выбросы, связанные с производством электроэнергии, тепла или пара, закупаемых организацией; область охвата 3 — выбросы за пределами организации). В области охвата 3 наиболее существенными являются выбросы от авиа- и наземных перевозок сотрудников (во время командировок).

Распределение выбросов компании по областям охвата, 2021 год, %



Для расчета выбросов парниковых газов области охвата 1 и 2 банк использовал следующие данные:

- количество топлива, фактически сожженного для обеспечения деятельности банка;
- тип топлива, фактически сожженного для обеспечения деятельности банка;
- количество электроэнергии, фактически потребленной для обеспечения деятельности банка;
- источники электроэнергии, фактически потребленной для обеспечения деятельности банка.

Для расчета выбросов парниковых газов в области охвата 3 банк использовал следующие данные:

- объем и стоимость закупок услуг, необходимых для функционирования банка;
- модели корпоративных автомобилей, вид используемого для поездок топлива, проезжаемые расстояния;
- объем и стоимость закупок продуктов питания и материалов, необходимых для функционирования банка;
- длительность и количество авиаперелетов сотрудников, тип воздушных судов, класс авиаперелета (эконом или бизнес).

8.4. 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.

Реализация социального экологического проекта для школьников Республики Татарстан



В 2021 году положено начало сотрудничеству с муниципалитетами Республики Татарстан в области охраны окружающей среды.



Был реализован проект по воспроизводству лесов и заложению защитных противозерозионных



приовражно-балочных лесных насаждений на территории одного из сельских поселений.

Также оказана благотворительная помощь в адрес муниципалитета.

В 2021 году около 60 тысяч первоклассников Республики Татарстан получили в подарок от Ак Барс Банка на День знаний книгу и мобильную игру на русском и татарском языках, посвященные экологии, — «Барсик и его друзья спасают природу».



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.

Игра доступна бесплатно на смартфоне или планшете в магазинах приложений Google Play Market, App Store и AppGallery, а также в веб-версии на компьютере по ссылке game.akbars.ru.

9 ПРИЛОЖЕНИЯ

9.1. Об отчете

9.2. Показатели GRI

9.3. Отчеты благотворительных мероприятий

9.4. Контактная информация



9.1. ОБ ОТЧЕТЕ

GRI 102-46, 102-50

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 2021 года. Помимо этого, отчет включает в себя планы и цели банка на 2022 год и среднесрочную перспективу.



Отчет публикуется на русском, английском и татарском языках.

GRI 102-51, GRI 102-52

Свой первый отчет об устойчивом развитии Ак Барс Банк выпустил в 2021 году, после чего им было принято решение публиковать подобные отчеты ежегодно. Электронная версия отчета доступна на официальном сайте банка.

GRI 102-54

Текущий отчет составлен с указанием на Стандарты GRI 2021, опубликованные Глобальной инициативой по отчетности в области устойчивого развития.

Границы отчета

GRI 102-45

В границы отчета за 2021 год входят следующие подразделения Ак Барс Банка:



Головной офис



Единый сервисный центр



Территориальная сеть

Подход к определению существенных тем

GRI 102-46

Существенные темы для отчета об устойчивом развитии за 2021 год были определены в результате проведения бенчмарк-анализа компаний, деятельность которых схожа с деятельностью банка. Выбранные темы соответствуют тенденциям по раскрытию в отчетах других компаний.

GRI 102-47

Существенные темы

Направление	GRI	Показатель
Экономическое	205	Противодействие коррупции
	302	Энергия
Экологическое	305	Выбросы
	306	Сбросы и отходы
	401	Занятость
	403	Здоровье и безопасность на рабочем месте
	404	Подготовка и образование
Социальное	405	Разнообразие и равные возможности
	413	Местные сообщества

Методология подготовки данных

GRI 102-46

Текущий отчет составлен с указанием на Стандарты GRI. 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).

9.2. ПОКАЗАТЕЛИ GRI

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Номер страницы или ссылка на раздел отчета	Комментарий
GRI 102-1	Название организации		ПАО «АК БАРС» БАНК
GRI 102-2	Виды деятельности, бренды, продукция и услуги	«Направления деятельности», с. 10	
GRI 102-3	Местонахождение штаб-квартиры организации		Головной офис банка расположен в г. Казани, Российская Федерация
GRI 102-4	География осуществления деятельности	«География», с. 9	
GRI 102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Важные факты об Ак Барс Банке, с. 7	
GRI 102-6	Рынки, на которых работает организация	«География», с. 9	
GRI 102-7	Масштаб организации	«Структура персонала», с. 87	
GRI 102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	«Структура персонала», с. 87	
GRI 102-9	Цепочка поставок	«Взаимодействие с поставщиками», с. 22	
GRI 102-10	Существенные изменения в организации цепочки поставок		В отчетном году существенных изменений в организации цепочки поставок не было
GRI 102-11	Применение принципа предосторожности	«Внутренний контроль и управление рисками», с. 43	
GRI 102-12	Внешние инициативы	«Взаимодействие с акционерами и инвесторами», с. 49	
GRI 102-13	Членство в ассоциациях	«Участие в ассоциациях», с. 51	
GRI 102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 38	
GRI 102-18	Структура корпоративного управления	«Принципы и структура», с. 26	
GRI 102-40	Список заинтересованных сторон	«Взаимодействие с заинтересованными сторонами», с. 16	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Номер страницы или ссылка на раздел отчета	Комментарий
GRI 102-41	Коллективные договоры		В банке не применяются
GRI 102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон		Перечень заинтересованных сторон пересматривается и актуализируется на регулярной основе
GRI 102-43	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	«Взаимодействие с заинтересованными сторонами», с. 16	
GRI 102-44	Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	«Взаимодействие с заинтересованными сторонами», с. 16	
GRI 102-45	Перечень юридических лиц, чья отчетность была включена в консолидированную финансовую отчетность	Приложение «Об отчете», с. 135	
GRI 102-46	Методы определения содержания отчета и границ тем	Приложение «Об отчете», с. 135	
GRI 102-47	Список существенных тем	Приложение «Об отчете», с. 135	
GRI 102-48	Пересмотр данных прошлых отчетов		Отчет об устойчивом развитии вышел впервые в 2020 году
GRI 102-49	Изменения в отчетности		
GRI 102-50	Отчетный период	Приложение «Об отчете», с. 135	
GRI 102-51	Дата публикации предыдущего отчета		Отчет об устойчивом развитии вышел впервые в 2020 году
GRI 102-52	Цикл отчетности		Ежегодно
GRI 102-53	Контактное лицо для вопросов по отчету	Приложение «Контакты», с. 143	
GRI 102-54	Указание варианта подготовки отчета в соответствии со Стандартами GRI	Приложение «Об отчете», с. 135	
GRI 102-55	Указатель содержания GRI	Приложение «Таблица показателей GRI», с. 137	
GRI 102-56	Внешнее заверение		Независимое заверение отчета об устойчивом развитии не проводилось

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Номер страницы или ссылка на раздел отчета	Комментарий
Существенные темы			
GRI 200. Категория «Экономическая»			
GRI 202. Присутствие на рынках			
GRI 103	Подход к управлению	«Подход к управлению персоналом», с. 86	
GRI 202-2	Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения	«Структура персонала», с. 87	
GRI 205. Противодействие коррупции			
GRI 103	Подход к управлению	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 38	
GRI 205-2	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 38	
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 38	
GRI 300. Категория «Экологическая»			
GRI 302. Энергия			
GRI 103	Подход к управлению	«Энергоэффективность», с. 131	
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	«Энергоэффективность», с. 131	
GRI 305. Выбросы			
GRI 103	Подход к управлению	«Управление углеродным следом», с. 132	
GRI 305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	«Управление углеродным следом», с. 132	
GRI 306. Сбросы и отходы			
GRI 103	Подход к управлению	«Обращение с отходами», с. 130	
GRI 306-3	Общий вес образующихся отходов и их разбивка по категориям	«Обращение с отходами», с. 130	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Номер страницы или ссылка на раздел отчета	Комментарий
GRI 306-4	Общий вес утилизированных отходов и их разбивка по категориям, по операциям (отдельно для опасных и неопасных отходов), по месту утилизации (в пределах или за пределами организации)	«Обращение с отходами», с. 130	
GRI 306-5	Общий вес отходов, направленных на обезвреживание и захоронение, и в разбивке по категориям, по виду обращения (отдельно для опасных и неопасных отходов), по месту обращения (в пределах или за пределами организации)	«Обращение с отходами», с. 130	
GRI 400. Категория «Социальная»			
GRI 401. Занятость			
GRI 103	Подход к управлению	«Подход к управлению персоналом», с. 86	
GRI 401-1	Количество новых работников и текучесть кадров	«Структура персонала», с. 87	
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», с. 94	
GRI 403. Здоровье и безопасность на рабочем месте			
GRI 103	Подход к управлению	«Подход к управлению персоналом», с. 86	
GRI 403-1	Системы управления ОТ и ПБ	«Охрана труда и здоровья», с. 104	
GRI 403-3	Службы охраны труда	«Охрана труда и здоровья», с. 104	
GRI 403-5	Обучение работников в сфере ОТ и ПБ	«Охрана труда и здоровья», с. 104	
GRI 403-6	Профилактика и охрана здоровья рабочих	«Социальные льготы и медицинское страхование», с. 94	
GRI 403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере ОТ и ПБ, напрямую связанных с деловыми отношениями организации	«Охрана труда и здоровья», с. 104	
GRI 403-8	Работники, попадающие под действие системы управления ОТ, ПБ и ООС	«Охрана труда и здоровья», с. 104	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Номер страницы или ссылка на раздел отчета	Комментарий
GRI 404. Подготовка и образование			
GRI 103	Подход к управлению	«Ответственность перед сотрудниками», с. 85	
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника	«Обучение и развитие талантов», с. 100	
GRI 404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	«Обучение и развитие талантов», с. 100	
GRI 404-3	Доля работников, для которых проводится периодическая оценка результатов работы и развития карьеры	«Оценка персонала», с. 99	
GRI 405. Разнообразие и равные возможности			
GRI 103	Подход к управлению	«Ответственность перед сотрудниками», с. 85	
GRI 405-1	Этническое и социокультурное многообразие среди персонала и руководителей Компании	«Структура персонала», с. 87	Состав топ-менеджмента включает 16 мужчин и 5 женщин.
GRI 405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин	«Система оплаты труда и денежная мотивация», с. 91	
GRI 413. Местные сообщества			
GRI 103	Подход к управлению	«Воздействие на общество», с. 109	
GRI 413-1	Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и развития местных сообществ	«Оказание социально значимых розничных услуг», с. 115 «Благотворительная деятельность», с. 117 «Образовательная деятельность банка. Повышение финансовой грамотности», с. 119	

9.3. ОТЧЕТЫ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

В своей деятельности Ак Барс Банк уделяет большое внимание благотворительности, в чем отражается социальный аспект его работы

К основной структуре банка, работающей в данном направлении, относится Благотворительный фонд «АК БАРС СОЗИДАНИЕ», который реализует различные проекты совместно с Комиссией по благотворительности (далее — Комиссия).

В 2021 году фонд вошел в Федеральный реестр «Всероссийская Книга Почета». Кроме этого, фонд получил четыре из четырех возможных звезд в рэнкинге благотворительных организаций Российской Федерации за 2021 год.

Благотворительный фонд «АК БАРС СОЗИДАНИЕ» вошел в топ-30 в рейтинге RAEX благотворительных организаций России. Среди частных и корпоративных благотворительных фондов РФ из 203 НКО РФ Благотворительный фонд «АК БАРС СОЗИДАНИЕ» занял 24 место.

i Приоритетная задача Комиссии – рассмотрение вопросов по оказанию помощи детям-сиротам, малообеспеченным и многодетным семьям, а также ветеранам.

Основные направления деятельности Комиссии:

- ➔ Улучшение положения социально незащищенных групп населения;
- ➔ Содействие в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовного развития личности;
- ➔ Поддержка социальных мероприятий;
- ➔ Помощь общественным организациям, медицинским и образовательным учреждениям, домам культуры и т. д.;
- ➔ Содействие в сфере физической культуры и массового спорта;
- ➔ Поддержка духовно-религиозных организаций.

500 обращений

рассмотрено Комиссией в 2021 году

Объем одобренных обращений в 2021 году



50% — 250 обращений было одобрено

9.4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

GRI 102-53

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:

Телефоны:



8 800 200 53 03
(Россия),



+7 843 230 33 03
(зарубежные звонки)

Официальный сайт банка:



akbars.ru

Контакты для связи по вопросам отчета:



**Пресс-служба
Ак Барс Банка**

Электронная почта:



pressa@akbars.ru