

Ак Барс
Банк



Цифровая культура

Отчет о деятельности в области устойчивого развития за 2020 год

Содержание

Содержание

1 Обращение руководства банка 4

2 Важные факты о ПАО «АК БАРС» БАНК 5

- 2.1. Миссия и ценности 7
- 2.2. География 9
- 2.3. Направления деятельности 10

3 Ключевые события 2020 года в сфере устойчивого развития 11

4 Подход к управлению устойчивым развитием 14

- 4.1. Ак Барс Банк — будущий драйвер устойчивого развития в Республике Татарстан 15
- 4.2. Принципы и приоритеты в области устойчивого развития 16

- 4.3. Взаимодействие с заинтересованными сторонами 17

- 4.4. Содействие достижению Целей в области устойчивого развития ООН 18

- 4.5. Развитие инноваций и технологическая трансформация 21

- 4.6. Развитие корпоративной культуры 22

- 4.7. Права человека 23

- 4.8. Взаимодействие с поставщиками 25

5 Корпоративное управление 26

- 5.1. Принципы и структура 28

- 5.2. Взаимодействие с акционерами и инвесторами 37

- 5.3. Участие в ассоциациях 38

- 5.4. Деловая этика и противодействие коррупции 40

- 5.5. Внутренний контроль и управление рисками 46

- 5.6. Информационная безопасность 50

6 Взаимодействие с клиентами 53

- 6.1. Развитие цифровых сервисов и технологическое лидерство 55

- 6.2. Доступность и качество услуг для клиентов 66

- 6.3. Оценка уровня удовлетворенности клиентов и повышение качества услуг 83

7 Защита от киберугроз и предотвращение мошенничества 87

- 7.1. Защита от киберугроз и информационная безопасность 89

- 7.2. Предотвращение мошенничества 91

Содержание

3

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ 2020

8	Ответственность перед сотрудниками	92	9	Воздействие на общество	111	10.2. Управление экологическим воздействием	136
8.1.	Подход к управлению персоналом	94	9.1.	Поддержка социально значимых проектов для бизнеса и взаимодействие с государством	115	10.3. Инновации в области управления воздействием на окружающую среду	142
8.2.	Структура персонала	95	9.2.	Программы поддержки бизнеса	117	10.4. Благотворительные экологические проекты	143
8.3.	Мотивация и оплата труда сотрудников	97	9.3.	Оказание социально значимых розничных услуг	122	11	Приложения
8.4.	Развитие корпоративной культуры	99	9.4.	Благотворительная деятельность	126	11.1.	Об Отчете
8.5.	Оценка персонала	100	9.5.	Внешние обучающие мероприятия. Повышение финансовой грамотности	129	11.2.	Таблица показателей GRI
8.6.	Обучение и развитие талантов	101	9.6.	Технологии для повышения качества жизни	131	11.3.	Отчеты благотворительных мероприятий
8.7.	Инновационные технологии в области управления и развития персонала	106				11.4.	Контактная информация
8.8.	Социальные льготы и медицинское страхование	107	10	Воздействие на окружающую среду	132		
8.9.	Корпоративные мероприятия и корпоративное волонтерство	109	10.1.	Роль в развитии системы ответственного финансирования	135		
8.10.	Охрана труда и здоровья	110					

Обращение руководства банка

GRI 102-14



Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры, сотрудники!

Представляем вашему вниманию первый отчет Ак Барс Банка в области устойчивого развития.

Ак Барс Банк входит в число крупных федеральных банков и развивает филиальную сеть в 27 регионах присутствия. Банк является системно значимым в Республике Татарстан и оказывает непосредственное и значительное влияние на удобство и доступность финансовых услуг в регионе. Наши продукты и услуги создают возможности для повышения качества жизни и профессиональной деятельности, а поддержка трендов быстро меняющегося мира делает нас драйверами инновационного

и технологического развития не только регионального, но и федерального масштаба.

В 2020 году банк принял участие в широком спектре программ поддержки населения и бизнеса, активно развивая дистанционные каналы обслуживания. При этом мы проделали существенную работу по переходу на новый цифровой формат, стремясь обеспечить безопасную и комфортную рабочую среду для сотрудников.

Отчетный год стал знаковым для Ак Барс Банка в контексте системного внедрения в деятельность принципов устойчивого развития. В банке создан Зеленый комитет, участниками которого стали члены Правления и руководители бизнес-направлений. Мы сделали первые важные шаги: проанализировали возможности системной интеграции принципов устойчивого развития в бизнес-процессы и внедрения метрик эффективности деятельности в этой сфере.

В центре внимания Ак Барс Банка остаются клиенты — мы ориентируемся на нужды различных клиентских сегментов, проводим исследования степени удовлетворенности и лояльности, используя полученные результаты для улучшения продуктов и сервисов.

Банк вносит вклад в социальную сферу, оказывая масштабную благотворительную поддержку большому числу людей и организаций. Адресная помощь направлена на наименее защищенные категории граждан. Банк поддерживает спортивную, культурную, образовательную, научную и другие сферы общественной жизни.

Эта работа была бы невозможна без вовлечения и усилий со стороны наших сотрудников. Создание командной корпоративной среды и обеспечение достойных условий труда — одно из приоритетных направлений деятельности Ак Барс Банка. Неотъемлемая часть нашей корпоративной культуры — вовлечение сотрудников в благотворительные корпоративные мероприятия — как социально ориентированные, так и в сфере экологического просвещения и поддержания сохранности окружающей среды.

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

*Председатель Совета директоров
ПАО «АК БАРС» БАНК
В. Ю. Сорокин*

*Председатель Правления
ПАО «АК БАРС» БАНК
З. Ф. Гараев*

Важные факты о ПАО «АК БАРС» БАНК

2

- 2.1. Миссия и ценности
- 2.2. География
- 2.3. Направления деятельности

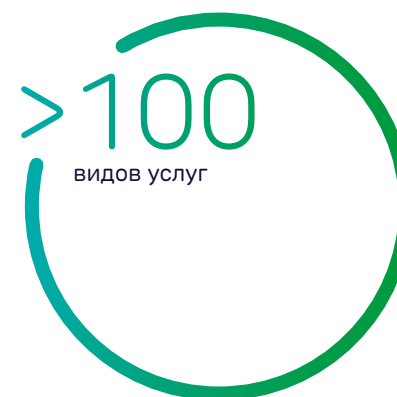
Важные факты о ПАО «АК БАРС» БАНК

GRI 102-105

Основной акционер —
Правительство
Республики Татарстан

ПАО «АК БАРС» БАНК было основано в 1993 году и с тех пор занимает важное место в системе финансовых институтов Российской Федерации, оставаясь лидирующим банком Республики Татарстан.

Ак Барс Банк входит в Реестр кредитных организаций, признанных Банком России значимыми на рынке платежных услуг¹, а также в топ-20 банков по объему активов среди российских банков по различным рейтингам.



Оценки Ак Барс Банка по кредитным рейтингам



Moody's
B1

прогноз стабильный



AKPA
A-(Ru)

прогноз позитивный



RAEX (Эксперт РА)
ruA-

прогноз стабильный



HKP
A.ru

прогноз стабильный

2.1. Миссия и ценности

Банк руководствуется принципами управления, которые включают в себя:



Поддержание надежного контроля над финансовыми и операционными рисками



Продвижение устойчивости в бизнесе



Доверительные отношения с инвесторами, клиентами и партнерами

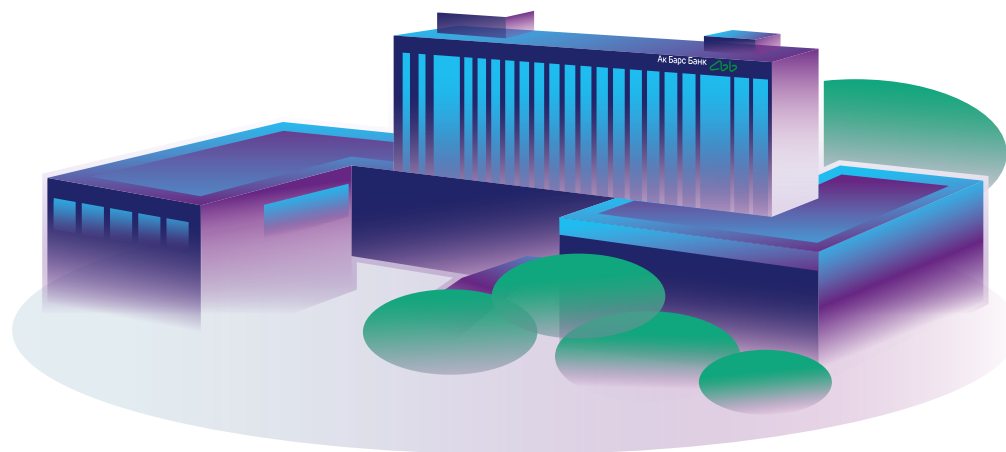


Создание корпоративной культуры, укрепляющей справедливость и ответственность



Всеобъемлющую поддержку сотрудников

Банк ставит целью совершенствование имеющихся финансовых продуктов и услуг, а также создание новых современных и актуальных решений для физических и юридических лиц.



В рамках постоянно проводимой работы по оптимизации бизнес-процессов и созданию конкурентных услуг Ак Барс Банк определил ключевые ценности для своих клиентов.

Рисунок 1. Ключевые ценности Ак Барс Банка



2.2. География

GRI 102-4,102-6

ПАО «АК БАРС» БАНК представлено в 27 субъектах Российской Федерации и стремится к разнообразию и инклюзивности. Банк финансирует благотворительную деятельность, участвует в спонсорских проектах, организует многочисленные образовательные тренинги для своих сотрудников, создает рабочие места и обеспечивает социально-экономический рост в регионах присутствия. В своей деятельности банк ставит приоритетом развитие социально-культурного аспекта и постоянное совершенствование предоставляемых финансовых услуг и продуктов.



27

субъектов РФ



192 / 31

города

населенный пункт
(кроме городов)



83

операционных офиса



223

отделения в городах России



129

дополнительных офисов



11

операционных касс

2.3. Направления деятельности

Банк обладает всеми видами существующих в Российской Федерации банковских лицензий, оказывает банковские услуги как для корпоративных, так и частных клиентов.

Более подробно о политике банка в отношении взаимодействия с клиентами см. в главе 6.

Приоритетные направления банка — розничный, корпоративный и инвестиционный бизнес, развитие финансовых технологий, private banking.

В числе корпоративных клиентов — крупные компании нефтегазового и нефтехимического комплекса, машиностроительные, телекоммуникационные, электроэнергетические, строительные, химические, автотранспортные компании, предприятия торговли, агропромышленного комплекса и другие. Ак Барс Банк поддерживает партнерские отношения с профильными ассоциациями и стремится внести

вклад в развитие отрасли, обмениваясь опытом и перенимая лучшие практики у отечественных и зарубежных отраслевых лидеров.



Ключевые события 2020 года в сфере устойчивого развития

3

11

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ 2020



Ключевые события 2020 года в сфере устойчивого развития

12

Входя в число крупнейших банков России, Ак Барс Банк осознает масштабы своей социальной ответственности перед обществом. Банк уделяет значительное внимание интеграции принципов устойчивого развития во все ключевые бизнес-процессы и сферы деятельности, руководствуясь передовыми международными стандартами, принципами, нормами и тенденциями в сфере ESG-банкинга.

Ключевые события в сфере устойчивого развития:

Вслед за мировым сообществом, ООН и лидерами российского финансового сектора Ак Барс Банк переосмыслил свой подход к внедрению принципов устойчивого развития. В 2020 году банком были реализованы следующие ключевые мероприятия и инициативы в этой сфере:



Экологическая ответственность и бережливое использование ресурсов

- Создание Зеленого комитета — специальной рабочей группы по внедрению в банке принципов устойчивого развития.
- Развитие 5С-системы для рациональной организации рабочих мест и осознанного потребления.
- Участие в эксперименте по переводу всех кадровых документов в электронный вид и электронному взаимодействию с Росреестром РФ в рамках специального пилотного проекта Ассоциации ФинТех.
- Развитие платформы Ак Барс 2.0, основная задача которой — увеличение цифрового документооборота как на стороне клиента, так и на стороне сотрудников банка.



Забота о сотрудниках

- Проведение HR-форума «Удаленный год». Организаторами форума также выступили инновационный кластер «ИННОКАМ» и компания HeadHunter.
- Развитие площадки «Банк идей».
- Проект Ак Барс Банка «Искусственный интеллект в обучении» стал лучшим в номинации «С малым бюджетом» ежегодной премии профессионального признания «Новые HR практики 2020».



Благотворительность и поддержка местных сообществ

- Реализация социальных проектов и благотворительность — было выделено 47,7 млн рублей.
- Мероприятия по поддержке граждан и бизнеса в период пандемии коронавируса (по собственным и государственным программам).
- Участие в благотворительной акции «МЫ ВМЕСТЕ» — направлены средства на сбор и доставку продуктов пожилым жителям Татарстана.
- Партнерство с Яндексом в рамках проекта «Помощь рядом», направленного на поддержку медицинских и социальных служб во время пандемии коронавируса.
- Генеральное спонсорство интеллектуального делового пространства «100% Татарстан».
- Получение звания победителя премии «Лидер конкурентных закупок — 2020», а также диплома и памятного знака в номинации «Мгновенная трансформация закупок в условиях пандемии».
- Проведение серии бесплатных информационно-образовательных вебинаров по повышению финансовой грамотности.



Инновации и технологическое лидерство

- Награда ежегодной премии инноваций и достижений финансовой отрасли FINAWARD.
- Презентация технологических достижений и флагманских финтехпродуктов в рамках Big Demo открытого формата (с привлечением клиентов и партнеров).
- Организация и официальное партнерство международного онлайн-форума Kazan Digital Week — 2020.
- Победа двух цифровых решений (Tatarstan Tourist Pass и «Образовательная карта») в номинации «Лучший социальный проект» XIV ежегодной премии Retail Finance Awards.
- Пилотирование проекта «Цифровой профиль гражданина РФ».
- Проведение двух тематических акселераторов по поиску технологических стартапов.
- Развитие системы видеовалидации по лицу Face2 во внутренних и внешних кейсах.
- Партнерство с Ассоциацией содействия цифровому развитию Республики Татарстан для достижения технологического лидерства на локальном рынке.

Подход к управлению устойчивым развитием

14

4

- 4.1. Ак Барс Банк — будущий драйвер устойчивого развития в Республике Татарстан
- 4.2. Принципы и приоритеты в области устойчивого развития
- 4.3. Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 4.4. Содействие достижению Целей в области устойчивого развития ООН
- 4.5. Развитие инноваций и технологическая трансформация
- 4.6. Развитие корпоративной культуры
- 4.7. Права человека
- 4.8. Взаимодействие с поставщиками

4.1. Ак Барс Банк — будущий драйвер устойчивого развития в Республике Татарстан

Ак Барс Банк — лидер финансового сектора Республики Татарстан, что определяет значимость роли банка в регионе. С 1994 года Ак Барс Банк является уполномоченным банком Кабинета Министров Республики Татарстан для обслуживания счетов правительства республики и с 1997 года — уполномоченным органом по хранению золотого резерва республики. Программы по устойчивому развитию реализуются в том числе при содействии Правительства Татарстана.

Банк входит в Группу компаний «Ак Барс», в составе которой деятельность банка распространяется как на остальные компании Группы, так и на весь регион.

Ак Барс Банк уделяет особое внимание формированию принципов устойчивого развития, учитывая ESG-факторы как в функционировании внутренних систем, так и при принятии инвестиционных решений, основанных на выборе тех бизнес-единиц, которые ведут свою деятельность в соответствии с принципами социальной корпоративной ответственности и экологической устойчивости.

Важный элемент организационной структуры банка — культурно-этническое разнообразие, цель которого — создание инклюзивной среды.

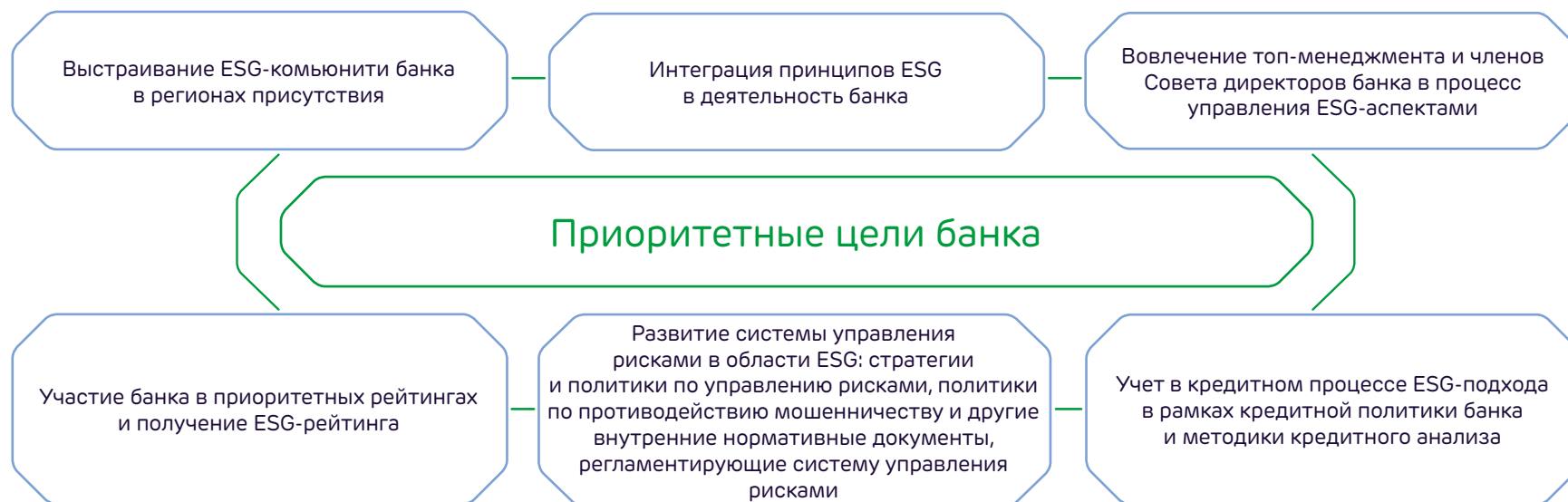


4.2. Принципы и приоритеты в области устойчивого развития

16

Ак Барс Банк осознает потенциальные риски негативного воздействия на окружающую среду, поэтому стремится выстраивать деятельность с учетом принципов ESG. В целях интеграции принципов ESG в бизнес-процессы был создан Зеленый комитет — рабочая группа по внедрению в банке принципов устойчивого развития.

Рисунок 2. Приоритетные цели банка



Основные задачи Зеленого комитета:

- Учет принципов ESG в корпоративной этике и инвестиционно-банковском комплаенсе.
- Присоединение банка к международным инициативам в области устойчивого развития.
- Построение системы коммуникаций банка в части развития подхода ESG.
- Внедрение зеленых элементов системы 5C в деятельность банка в рамках принципов ESG.
- Применение концепции управления собственным углеродным следом.
- Интеграция принципов ESG в процесс закупочной деятельности банка.
- Разработка продуктов и выстраивание партнерств с учетом принципов ESG.

4.3. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

Ак Барс Банк впервые публикует Отчет об устойчивом развитии. Цель Отчета — систематизация основных итогов деятельности банка в области устойчивого развития, определение перспективных направлений. Целевая аудитория настоящего Отчета — клиенты, сотрудники, акционеры, представители некоммерческих организаций и другие заинтересованные лица.

Ак Барс Банк использует различные каналы связи с заинтересованными сторонами: электронная почта, социальные сети, информационные порталы, официальный веб-сайт, интернет- и мобильный банки, коллегиальная сеть — организованная система обратной связи с клиентами.

Банк подключен к платформе по информированию клиентов путем отправки SMS-рассылок, маркетинговых предложений, доведения информации о начале дебиторской задолженности, проведения опросов

об удовлетворенности клиентов. Использование платформы в 2020 году помогло повысить уровень коммуникации с клиентами, снизив уровень их неудовлетворенности услугами.

Для связи и информирования заинтересованных сторон также используется веб-сайт. В 2020 году банк завершил переход к единому цифровому каналу продаж и обслуживания. Официальный веб-сайт банка akbars.ru функционирует на русском и английском языках.

Сайт является важным инструментом информирования и получения обратной связи от клиентов. Он адаптирован под стандарт доступности содержимого WCAG 2.1 уровня AA.

4.4. Содействие достижению Целей в области устойчивого развития ООН

Ак Барс Банк стремится содействовать ООН в достижении Целей в области устойчивого развития.

Цели являются призывом к действию по улучшению благосостояния населения и защиты планеты.

Вслед за мировым сообществом Ак Барс Банк меняет свой подход к внедрению принципов устойчивого развития.

1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ



Банк — оператор по выплате субсидий — создает собственные продукты и сервисы, направленные на обеспечение доступных и выгодных финансовых условий для граждан.

Подробнее см. раздел «Развитие клиентских продуктов и сервисов», стр. 68.

- Дебетовая карта «Долголетие» (пенсионеры).
- Дебетовая карта «Забота» (для пенсионеров и получателей субсидий от государства).
- Сервис по оформлению субсидий (жители Татарстана).

4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ



Банк стремится к повышению эффективности работы через постоянное совершенствование знаний и навыков своих работников.

Подробнее см. раздел «Обучение и развитие талантов», стр. 101.

- Лицензированный учебный центр.
- Внедрение обучающих онлайн-платформ.
- Реализация проекта «Искусственный интеллект в обучении» (премия профессионального признания «Новые HR практики 2020»).
- Партнерство с крупными образовательными площадками.

5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО



Для банка исключительно важно отсутствие любых форм дискриминации в рамках его деятельности. При приеме на работу и продвижении банк руководствуется исключительно профессиональными навыками специалистов, а социальная поддержка оказывается всем сотрудникам в равной степени.

Подробнее см. разделы «Структура персонала», стр. 95, «Мотивация и оплата труда сотрудников» стр. 97, «Социальные льготы и медицинское страхование», стр. 107 и «Права человека» стр. 23.

- В структуре Правления и Совета директоров представлены женщины.
- Регулярное расширение программы ДМС.
- Выплаты различных льгот и материальной помощи неработающим матерям.
- Реализация программы «Женское здоровье».

**7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ
И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ**

Ак Барс Банк стремится к организации рационального энергопотребления.

Подробнее см. раздел «Энергоэффективность, потребление энергетических ресурсов», стр. 139.

- Полный переход на энергосберегающие лампы для внутреннего и внешнего освещения.

**8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТ**

Ак Барс Банк — крупный работодатель, налогоплательщик и драйвер развития и внедрения изменений в деятельность компаний и государственных органов Республики Татарстан.

Подробнее см. разделы «Обучение и развитие талантов», стр. 105, «Структура персонала», стр. 95 и «Права человека» стр. 23.

- Обеспечение занятости более 6 500 человек.
- В сотрудничестве с ведущими вузами создание возможностей для трудоустройства молодых специалистов и талантливой молодежи.
- Ответственный и крупный налогоплательщик.

**9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ,
ИННОВАЦИИ И
ИНФРАСТРУКТУРА**

Разработка и внедрение инновационных финансовых и нефинансовых решений — неотъемлемая часть деятельности банка. В рамках совместной работы с партнерами банк реализует ряд технологических проектов. Развивая собственную инфраструктуру, банк учитывает нормативы доступной среды.

Подробнее см. главу «Взаимодействие с клиентами», стр. 53.

- Развитие дистанционного мобильного и интернет-банков для физических лиц и бизнеса с учетом контента для пользователей с различными особенностями.
- Создание и развитие нефинансовых lifestyle-сервисов для улучшения качества жизни по направлениям: образования, здравоохранения, туризма, инвестиций и др.
- Создание и развитие социально ориентированных сервисов для нужд широкой общественности.
- Поддержка технологических стартапов.
- R&D в сфере финансовых технологий.

**11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА
И НАСЕЛЕННЫЕ
ПУНКТЫ**

Банк широко представлен в Республике Татарстан и имеет подразделения в 27 других регионах страны. Банк вносит вклад не только в развитие сектора финансовых услуг регионов присутствия, но и оказывает позитивное влияние на социальную сферу.

Подробнее см. раздел «Благотворительные экологические проекты», стр. 143.

- Развитие финансовых и нефинансовых сервисов для улучшения качества жизни.
- Широкая социальная и благотворительная деятельность.
- Планирование развития экологических проектов как одного из направлений спонсорской деятельности.
- Сотрудничество с образовательными учреждениями и местными сообществами.

**12 ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОТРЕБЛЕНИЕ
И ПРОИЗВОДСТВО**

Ак Барс Банк придерживается ответственного подхода к управлению своим экологическим воздействием и внедряет практики рационального использования ресурсов, ответственного обращения с отходами и управления энергоэффективностью.

Подробнее см. главу «Воздействие на окружающую среду», стр. 132.

- Внедрение системы 5С — бережливый офис.
- Перевод кадровых документов в электронный формат.
- Ответственное обращение с отходами и сточными водами.
- Обучение устойчивому управлению проектами.

**13 БОРЬБА
С ИЗМЕНЕНИЕМ
КЛИМАТА**

Ак Барс Банк не является производственной компанией, однако всецело осознает проблемы изменения климата и нацелен на минимизацию выбросов парниковых газов.

Подробнее см. главу «Воздействие на окружающую среду», стр. 132.

- Планирование мероприятий по учету и снижению объема выбросов парниковых газов.
- Тиражирование целей на остальные предприятия Группы компаний «Ак Барс».

4.5. Развитие инноваций и технологическая трансформация

В целях сокращения потребления природных ресурсов Ак Барс Банк использует систему электронного документооборота, которая позволяет получить информацию о полномочиях и ограничениях конкретного лица посредством ключа электронной подписи. В процессе подписания документов применяется неквалифицированная цифровая подпись, позволяющая согласовывать кадровые и платежные документы в документообороте банка. Цель на следующий год — дальнейшее снижение потребления бумаги.

Ак Барс Банк присоединился к проекту «Цифровой профиль», упрощающему клиентский путь и повышающему качество КУС для финансовых институтов. «Цифровой профиль» — расширенная версия личного кабинета гражданина, хранящая информацию о гражданах из различных баз данных: ФНС, Росреестр, МВД, ПФР и др.

Также в рамках направления Open API банк реализует концепцию открытого банка,

реализуя партнерские проекты и участвуя в рабочих группах Ассоциации ФинТех.

Опираясь на принципы устойчивого развития, банк активно участвует в тематических мероприятиях, создает инновационные цифровые решения, внедряет новейшие экологические подходы в повседневную работу своих отделений.

5 февраля 2020 года Ак Барс Банк провел ежегодную открытую презентацию технологических достижений банка Big Demo, на которой были подведены цифровые итоги отчетного года и продемонстрированы результаты внедрения цифровизации в различные бизнес-направления.

Также Ак Барс Банк регулярно проводит тематические акселераторы по поиску технологических стартапов. В 2020 году состоялся FoodTech-акселератор ИТ-решений в сфере производства, доставки и приготовления еды. Кроме того, прошел акселератор SoftPOS-

решений для микро- и малого бизнеса по приему платежей через СБП и карточных платежей с использованием смартфонов.

Ак Барс Банк — организатор масштабных финтехмероприятий. В их числе серия тематических хакатонов Digital Superhero, которая объединила ИТ-специалистов со всей России. В сентябре 2020 года Ак Барс Банк выступил организатором и официальным партнером Международного онлайн-форума Kazan Digital Week — 2020 и стал куратором секции «Экосистема финтех», собравшей экспертов российского и мирового уровня.

В рамках форума банк организовал собственную сессию по теме устойчивого развития.

4.6. Развитие корпоративной культуры

Корпоративная культура базируется на основополагающих ценностях, разделяемых сотрудниками. Ак Барс Банк систематично совершенствует свою корпоративную культуру, в том числе посредством изменения и совершенствования HR-процессов.

Ак Барс Банк уделяет должное внимание анализу вовлеченности своих сотрудников. Банк выявил области для роста и активно развивал их в течение 2020 года. Большая часть была связана со сферой коммуникаций сотрудников с руководителями различных уровней. Была создана система по управлению персоналом (СУП), которая значительно помогла в разрешении вопросов внутренних коммуникаций.

Успешная реализация долгосрочных целей банка напрямую зависит от развития корпоративной культуры, нацеленной на повышение уровня клиентоориентированности, укрепление взаимодействия между подразделениями и усиление ответственности за достижение результатов. Корпоративная культура формируется благодаря поддержанию и развитию постоянного диалога с сотрудниками, совершенствованию внутренних операционных процессов и аспектов деятельности банка, таких как повышение эффективности, внедрение

инноваций и принципов зеленого офиса. Для поддержания сильной корпоративной культуры и укрепления внутрикорпоративной сплоченности Ак Барс Банк регулярно проводит мероприятия и реализует программы по совершенствованию существующих каналов внутренней коммуникации.

Вовлеченность сотрудников — один из главных показателей успешной корпоративной культуры. Вовлеченный сотрудник не остается в стороне от процессов, происходящих в банке, готов проявлять инициативу и предлагать новые решения. Интерес к работе повышается за счет возможностей самореализации, комфортных условий труда, поощрения за предлагаемые идеи. Важно постоянно транслировать коллективу миссию и ценности организации. Ак Барс Банк создает такую атмосферу, при которой работа для сотрудников становится не просто источником дохода, а приносит удовольствие, вдохновение, гордость за достижения.

Корпоративные ценности банка — командная работа, смелость делать новое, ответственность за результат, клиентоориентированность и клиентоцентричность. Общие ценности объединяют коллектив в одну команду, а миссия направляет и помогает добиваться стратегических целей.

Банк уделяет особое внимание поддержке мотивации сотрудников через поощрение наиболее результативных работников, проведение бизнес-завтраков и открытых диалогов с топ-менеджерами, краудсорсинг инноваций в формате банка идей, предназначенного для получения обратной связи от сотрудников, касающейся разных аспектов деятельности банка.

Кроме того, банк активно взаимодействует со студентами старших курсов и выпускниками вузов Казани и других городов Республики Татарстан, оказывает поддержку пенсионерам и реализует программы социальной поддержки, принимает участие в социальных акциях, направленных на оказание помощи жителям Республики Татарстан в период пандемии, проводит тренинги и мастер-классы для своих сотрудников, вовлекает их в спортивные мероприятия, творческие инициативы, волонтерское движение.

Подробная информация о социальной политике и воздействии на окружающую среду содержится в разделах «Ответственность перед сотрудниками», «Воздействие на общество» и «Энергоэффективность, потребление энергетических ресурсов».

4.7. Права человека

Ак Барс Банк расположен в России, многонациональной, многокультурной, многоязычной стране. Поэтому для банка особенно важно проявлять уважение к правам сотрудников и клиентов вне зависимости от расы, национальной принадлежности, а также пола и возраста.

В деятельности банка соблюдаются права человека, в том числе нормы трудового законодательства — режим рабочего времени и времени отдыха сотрудников, не допускается дискриминация по различным признакам: религиозным и политическим взглядам, социальному и этническому происхождению, национальной и расовой принадлежности, вероисповеданию, гендерному самовыражению или идентичности, семейному положению, беременности, сексуальной ориентации, состоянию здоровья, возрасту и др.

Ак Барс Банк активно распространяет культуру соблюдения и уважения прав человека и реализует такие проекты, как подготовка и трансляция социальных роликов, проведение мастер-классов и тренингов, напоминая о важности соблюдения прав человека.

Ак Барс Банк предоставляет своим сотрудникам возможность получения и совершенствования знаний путем проведения тренингов, обучающих курсов и мастер-классов. Ак Барс Банк открыл полноценный корпоративный университет, который ведет образовательную деятельность на основании лицензии.

Программы обучения распространяются как на новых, так и на опытных сотрудников.

Система банка использует разнообразные виды обучения для развития софт- и хард-навыков.

В отчетном периоде были проведены следующие мероприятия в области прав человека:

- Онлайн-конференция «Комплаенс и этика: говорит Телеком» 25 и 26 ноября 2020 года, Ассоциация этики бизнеса, комплаенса и КСО (Russian Business Ethics Network).
- Конференция по вопросам корпоративной этики 17 ноября 2020 года, филиал Северо-Запад, Российско-Германская внешнеторговая палата (ВТП).
- Вебинар по антикоррупционному комплаенсу LexisNexis совместно с Baker McKenzie 25 ноября 2020 года.
- Еженедельные вебинары на сайте compliance.su.

Ак Барс Банк руководствуется в своей деятельности Кодексом этики, который содержит свод норм поведения работников банка. Кодекс предусматривает осуществление профессиональной деятельности банка не только в рамках нормативных требований, но и в границах норм и профессиональных стандартов. Мероприятия банка нацелены на обеспечение соблюдения применимых законов, положений, правил и кодексов, а также на обеспечение соблюдения передовых профессиональных норм и высочайших этических стандартов, которые могут выходить за рамки нормативных требований.

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

- правила вручения/принятия подарков;
- правила участия в различных мероприятиях в целях поддержания престижа и укрепления партнерских взаимоотношений;
- правила предупреждения, своевременного выявления, раскрытия и предотвращения (урегулирования) личных конфликтов интересов;
- ключевые принципы и требования, направленные на противодействие коррупции и минимизацию коррупционного риска;
- систему (правила) защиты сотрудников от преследований за уведомление о неправомерных действиях (anti-retaliation policy);
- принципы социальной ответственности перед обществом и окружающей средой, изложенные в документах банка в области деонтологии, а также в иных документах банка: Кодексе этики, Политике в отношении подарков и приглашений, Политике об урегулировании личных конфликтов интересов, Антикоррупционной политике.

4.8. Взаимодействие с поставщиками

GRI 102-9

Основные принципы осуществления закупочной деятельности в банке — это конкурентность, эффективность, открытость и прозрачность.

Процесс регулирования закупочных процедур проходит согласно внутреннему нормативному документу — Положению о закупочной деятельности ПАО «АК БАРС» БАНК. Основная цель данного процесса — своевременное приобретение материально-технических ресурсов, работ и услуг требуемого количества, с оптимальным соотношением качества и стоимости закупки. Это способствует эффективной деятельности при минимальных затратах,

сроках и обеспечивает высокое качество взаимодействия.

Решение о сотрудничестве с поставщиком принимается коллегиальным органом, в зависимости от уровня рассмотрения вопроса.

Поставщиком банка может стать любое физическое или юридическое лицо, соответствующее требованиям, которые предъявляет банк к поставщикам.

Ак Барс Банк стремится поддерживать местных поставщиков и подрядчиков, закупая товары и услуги преимущественно у российских компаний.

99%

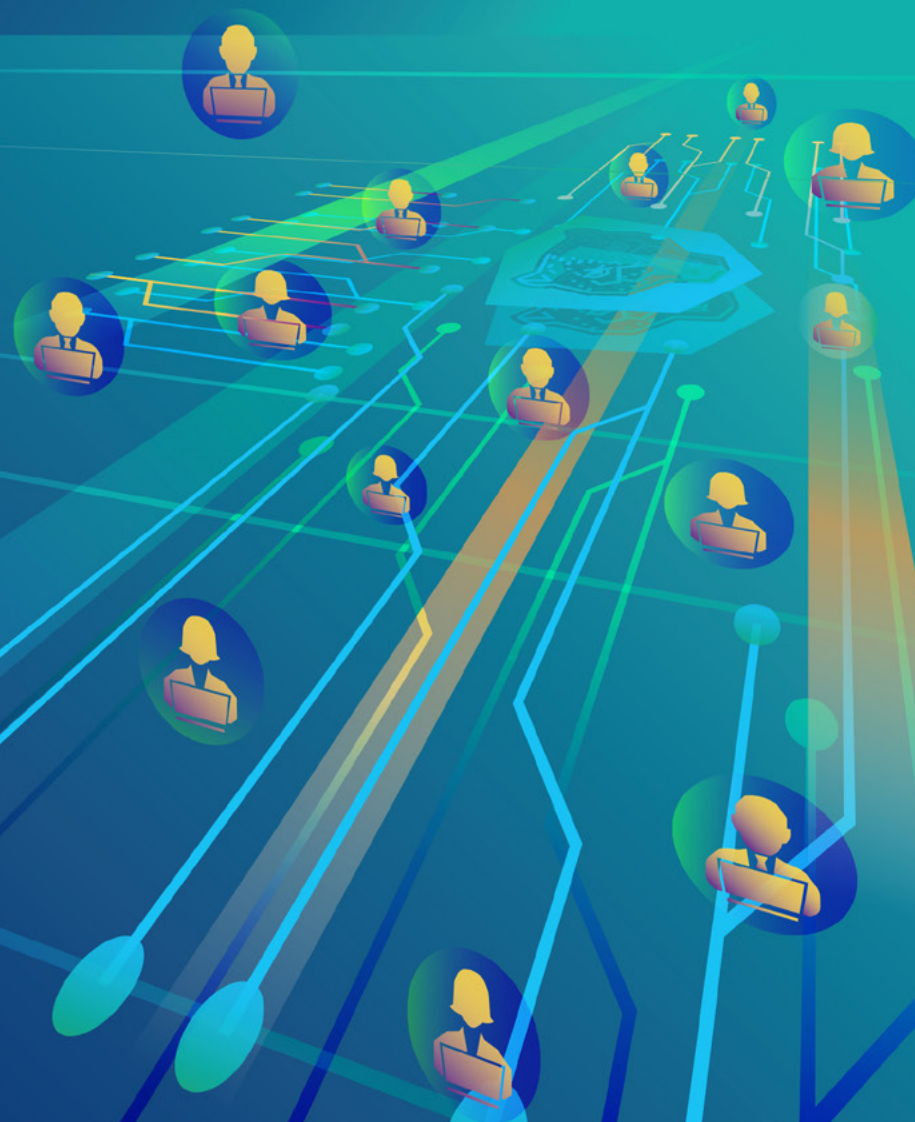
общая доля таких поставщиков и подрядчиков

Корпоративное управление

26

5

- 5.1. Принципы и структура
- 5.2. Взаимодействие с акционерами и инвесторами
- 5.3. Участие в ассоциациях
- 5.4. Деловая этика и противодействие коррупции
- 5.5. Внутренний контроль и управление рисками
- 5.6. Информационная безопасность



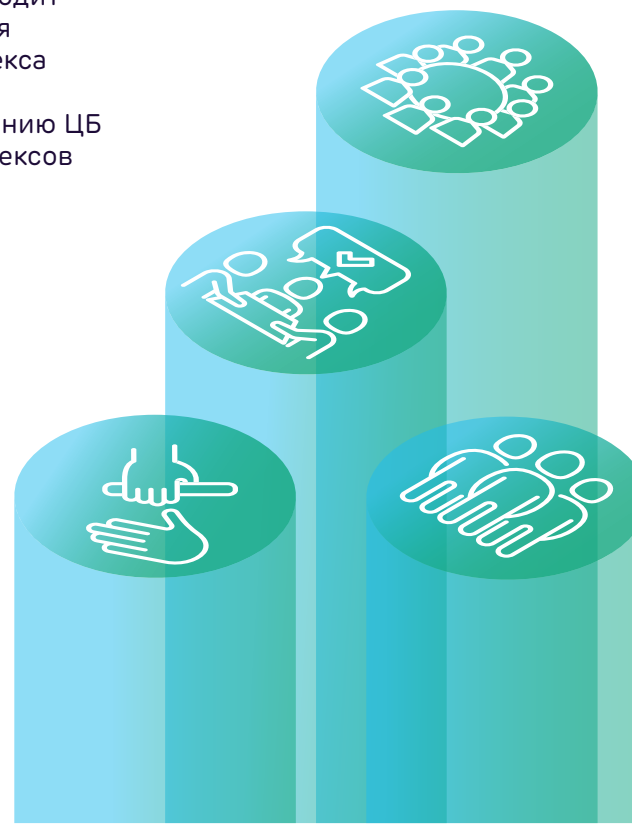
Корпоративное управление

В основе корпоративного управления Ак Барс Банка лежит система взаимоотношений между акционерами, Советом директоров, исполнительными органами и другими заинтересованными сторонами. Банк поддерживает баланс и разделение полномочий между органами управления и контроля, тем самым обеспечивая свою работу в интересах акционеров, инвесторов, сотрудников, местных сообществ, клиентов и партнеров.

Ключевой задачей системы корпоративного управления банка является не только создание благоприятных условий для реализации и защиты прав акционеров, но и интеграция принципов корпоративной и социальной ответственности в структуры и процессы управления.

Банк активно внедряет практики корпоративного управления,

которые отвечают как российским, так и международным стандартам и базируются на соблюдении общепринятых норм деловой этики. В рамках этой работы банк проводит регулярный анализ соответствия своих практик положениям Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к использованию ЦБ РФ, а также международных кодексов и руководящих документов.



5.1. Принципы и структура

GRI 102-18

Эффективная система корпоративного управления — залог обеспечения стабильной позиции и поддержания репутации Ак Барс Банка как надежного партнера на финансовом рынке. Выстроенная в банке практика корпоративного управления способствует принятию взвешенных

решений, обеспечению эффективного стратегического планирования и управления текущей деятельностью, проактивному управлению рисками, реализации социальных обязательств Группы «Ак Барс», а также привлечению инвестиций.

Ключевой внутренний документ в сфере корпоративного управления Ак Барс Банка — Кодекс корпоративного управления. Кодексом определены следующие основные принципы и стандарты, которыми банк стремится руководствоваться в своей повседневной деятельности:

Корпоративное управление в банке основывается на следующих ключевых ценностях:



Подотчетность



Прозрачность



Справедливость



Ответственность

- защита прав и легитимных интересов акционеров;
- организация работы Совета директоров и исполнительных органов;
- осуществление стратегического управления;
- координация управления рисками;
- организация внутреннего контроля, предотвращение и урегулирование конфликта интересов;
- раскрытие информации;
- порядок совершения существенных корпоративных действий.

Акционеры и структура капитала

Руководство банка уделяет значительное внимание работе с акционерами и созданию беспрепятственных условий для реализации их прав. Ежегодно банк организует совместное собрание

акционеров, на котором озвучиваются достижения банка за год, представляются и принимаются решения по основным вопросам деятельности.

Ключевые полномочия Годового общего собрания акционеров — принятие решений в отношении следующих вопросов:

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

Акционеры банка



48 015 396 326 рублей

уставный капитал банка по состоянию на 31 декабря 2020 года

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

Рисунок 3. Структура акционерного капитала ПАО «АК БАРС» БАНК, 2020



В целях защиты прав и интересов акционеров в банке выстроена надежная система внутреннего контроля, ключевыми участниками которой являются Комитет по аудиту, Департамент внутреннего аудита (ДВА), Ревизионная комиссия и служба внутреннего контроля.

20,41%

Некоммерческая организация
«Государственный жилищный фонд
при Президенте Республики Татарстан»

19,79%

Республика Татарстан в лице Министерства
земельных и имущественных отношений
Республики Татарстан

13,61%

Акционерное общество
«Связьинвестнефтехим»

10,41%

Публичное акционерное общество «Татнефть»
имени В. Д. Шашина

6,82%

Компания OSMAND HOLDINGS LIMITED

6,57%

Акционерное общество «Компания «ЮЛ»

6,41%

Общество с ограниченной ответственностью
«Икс-луч»

5,41%

Международная компания Общество
с ограниченной ответственностью «СИНЕК
Инвестмент энд Девелопмент»

5,26%

Некоммерческая организация «Региональный
фонд социально-экономического развития
«ТУГАН ИЛЬ»

3,60%

Общество с ограниченной ответственностью
«Евробест»

1,46%

Публичное акционерное общество
«Нижнекамскнефтехим»

0,24%

Акционеры, владеющие менее 1% уставного
капитала

Деятельность Совета директоров и его комитетов

Ключевые результаты работы Совета директоров в 2020 году:

5

очных заседаний

8

заочных заседаний

94

рассмотренных вопроса

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью банка, за исключением вопросов, отнесенных Федеральным законом «Об акционерных обществах» к компетенции Общего собрания акционеров банка.

12

человек были избраны Годовым общим собранием акционеров банка в новый состав Совета директоров

Совет директоров обеспечивает эффективное функционирование систем управления рисками и внутреннего контроля, контроль деятельности исполнительных органов, контроль за практикой корпоративного управления и реализует иные функции.

Основные документы, регламентирующие деятельность Совета директоров: Устав банка, Положение «О Совете директоров ПАО «АК БАРС» БАНК» и Кодекс корпоративного управления банка.

Новый состав Совета директоров в количестве 12 человек был избран Годовым общим собранием акционеров банка в июне 2020 года. Согласно проведенной оценке соответствия критериям независимости, два члена Совета директоров были признаны независимыми. Наличие независимых директоров, а также их профессионализм, сплоченность и активная вовлеченность директоров способствуют принятию Советом объективных и взвешенных решений в интересах всех стейкхолдеров банка. При формировании состава Совета директоров банк придерживается принципа привлечения к работе профессионалов самого высокого уровня вне зависимости от гендерной принадлежности.

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

В 2020 году Совет директоров провел 13 заседаний, на которых особое внимание уделялось решению задач, связанных с адаптацией деятельности банка к условиям распространения новой коронавирусной инфекции.

В числе прочих вопросов были детально рассмотрены следующие: непрерывность функционирования всех систем банка, информационная безопасность, IT, комплаенс, выстраивание системы управления ESG, качество работы в дистанционном режиме.

Ежегодно банк проводит самостоятельную оценку работы Совета директоров и его профильных комитетов. По результатам анкетирования в 2020 году были особо отмечены высокий уровень организации работы Совета директоров и его комитетов, эффективность взаимодействия между Советом директоров и менеджментом, а также вовлеченность Совета директоров в решение стоящих перед банком задач. Совет директоров также определил области для дальнейшего совершенствования своей деятельности.

Комитеты Совета директоров

В целях детального рассмотрения наиболее значимых вопросов деятельности банка при Совете директоров созданы и функционируют четыре специализированных комитета:



Комитет по аудиту



Комитет по кадрам
и вознаграждениям



Комитет по рискам



Комитет по стратегии

В рамках своей ответственности в 2020 году комитеты активно участвовали в процессах контроля и управления деятельностью банка.

Комитеты регулярно представляют Совету директоров заключения и рекомендации, а также годовые отчеты о проделанной работе.

Комитет по аудиту

Комитет по аудиту — коллегиальный совещательный орган, созданный в целях содействия эффективному выполнению функций Совета директоров в части контроля за финансово-хозяйственной деятельностью банка.

Положение «О Комитете по аудиту ПАО «АК БАРС» БАНК» является основным документом, регламентирующим деятельность Комитета Совета директоров по аудиту и определяющим порядок формирования состава и функционирования Комитета.

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.

В 2020 году фокусной зоной Комитета по аудиту была реализация мероприятий, нацеленных на увеличение производительности системы внутреннего контроля, осуществление контроля за достоверностью и полнотой составления финансовой отчетности банка, оценка независимости и объективности внешнего аудитора, а также обеспечение эффективного взаимодействия между подразделением внутреннего аудита и внешним аудитором.

Состав Комитета по аудиту в 2020 году:



Моват
Грегор Уилльям
(Независимый директор,
Председатель)



Левин
Юрий Львович
(Независимый директор)



Евсейкин
Николай Вячеславович



Алексеев
Сергей Владимирович



Терентьев Владимир
Александрович



Хайруллин
Артур Наилевич

Ключевые результаты работы Комитета по аудиту в 2020 году:

5

очных заседаний

2

заочных заседания

1

заседание в режиме телефонной конференции

36

рассмотренных вопросов

Комитет по кадрам и вознаграждениям

Ключевой целью Комитета по кадрам и вознаграждениям является детальная предварительная проработка вопросов в области кадрового планирования, назначений и вознаграждения органов управления и контроля банка.

Положение «О Комитете по кадрам и вознаграждениям ПАО «АК БАРС» БАНК» является основным документом, регламентирующим деятельность Комитета Совета директоров по кадрам и вознаграждениям и определяющим порядок формирования состава и функционирования Комитета.

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.

В 2020 году ключевым фокусом внимания Комитета был мониторинг реализации «HR-стратегии», вектор которой был нацелен на:

- формирование имиджа лучшего работодателя в Республике Татарстан;
- совершенствование HR-аналитики для увеличения производительности HR-функции;
- трансформацию корпоративной культуры для увеличения результативности служащих банка;
- программу развития сотрудников.

Состав Комитета по кадрам и вознаграждениям в 2020 году:



Сюбаев Нурислам
Зинатулович (Председатель)



Зарипов
Марат Ривгатович



Жаркова Татьяна
Александровна



Сорокин
Валерий Юрьевич

Ключевые результаты работы Комитета по кадрам и вознаграждениям в 2020 году:

4

очных заседания

2

заочных заседания

21

рассмотренный вопрос

Комитет по рискам

Комитет по рискам предварительно рассматривает и готовит рекомендации для Совета директоров в целях принятия решений по вопросам, связанным с финансовыми и нефинансовыми рисками банка, а также обеспечением эффективности и надежности системы управления рисками.

Положение «О Комитете по рискам ПАО «АК БАРС» БАНК» — основной документ, регламентирующий деятельность Комитета Совета директоров по рискам и определяющий порядок формирования состава и функционирования Комитета.

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

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

В 2020 году в зоне особого внимания Комитета по рискам были вопросы стресс-тестирования, выстраивания системы внутреннего и комплаенс-контроля, увеличение ее производительности в условиях распространения COVID-19, совершенствование контрольной среды в банке, имплементация модели трех линий защиты, а также вопросы воздействия COVID-19 на привычный режим работы и выполнение запланированных процедур.

Состав Комитета по рискам в 2020 году:



Левин Юрий Львович
(Независимый директор,
Председатель)



Алексеев
Сергей Владимирович



Евсейкин
Николай Вячеславович



Терентьев Владимир
Александрович



Хайруллин
Артур Наилевич

Ключевые результаты работы Комитета по рискам в 2020 году:

6

очных заседаний

1

заочное заседание

51

рассмотренный вопрос

Комитет по стратегии

Ключевая цель Комитета по стратегии — рассмотрение вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности банка в долгосрочной перспективе и увеличением его активов, доходности и инвестиционной привлекательности.

Положение «О Комитете по стратегии ПАО «АК БАРС» БАНК» — основной документ, регламентирующий деятельность Комитета Совета директоров по стратегии и определяющий порядок формирования состава и функционирования Комитета.

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

- определение стратегических целей деятельности банка, 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.

В 2020 году Комитет по стратегии уделил особое внимание вопросам реализации стратегии развития Ак Барс Банка на 2016–2021 гг., ключевой целью которой было достижение нового уровня конкурентоспособности и закрепление позиции банка как надежного партнера для населения и бизнеса.

В отчетном году Комитет продолжил работу по реализации стратегии управления данными и монетизации больших данных. Были определены главные трудности и вызовы, с которыми сталкиваются банки в области управления данными, а также основные достижения Ак Барс Банка и возможности совершенствования направления Data Science. Кроме того, были рассмотрены вопросы, связанные с эффективностью развития клиентоцентричного подхода в банке в части Розничного и Корпоративного бизнеса.

Состав Комитета по стратегии в 2020 году:



Сорокин
Валерий Юрьевич
(Председатель)



Жаркова
Татьяна Александровна



Гараев
Зуфар Фанилович



Загидуллин
Рустем Ильдусович



Моват
Грегор Уильям
(Независимый директор)

Ключевые результаты работы Комитета по стратегии в 2020 году:

4

очных заседания

2

заочных заседания

28

рассмотренных вопросов

5.2. Взаимодействие с акционерами и инвесторами

GRI 102-12

Уважение прав и законных интересов акционеров и инвесторов, поддержание атмосферы открытого диалога — важные факторы долгосрочного и стабильного развития банка.

Созданию и поддержанию доверительных и взаимовыгодных отношений с акционерами уделяется особое внимание.

Система и практика корпоративного управления банка обеспечивает равенство условий для всех акционеров — владельцев акций одной категории (типа), включая миноритарных (мелких) акционеров и иностранных акционеров, и равное отношение к ним со стороны общества.

Банк создает условия для справедливого отношения к каждому акционеру со стороны органов управления и контролирующих лиц банка, в том числе обеспечивающие недопустимость злоупотреблений со стороны крупных акционеров по отношению к миноритарным акционерам.

Ключевым принципом, которым банк руководствуется в рамках выстраивания взаимодействия с акционерами и инвесторами, является 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.

Подход к взаимодействию

Взаимодействие с акционерами на постоянной основе осуществляют следующие уполномоченные подразделения головного офиса банка:

1 Департамент инвестиционного бизнеса

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

2 Аппарат Корпоративного секретаря

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

3 Административное управление

Административное управление контролирует своевременность ответов на запросы и письма акционеров.

4 Юридический департамент

Юридический департамент проверяет законность и обоснованность жалоб акционеров.

5.3. Участие в ассоциациях

GRI 102-13

Банк стремится вносить вклад в развитие не только финансового сектора, но и цифровой индустрии и принимает активное участие в отраслевых ассоциациях и сообществах, деятельность которых направлена на повышение уровня саморегулирования рынка и улучшение инвестиционного климата в России. Банк также активно сотрудничает с клиентами, органами власти, общественными объединениями и профессиональными ассоциациями по вопросам продвижения принципов и повестки ESG.

Банк является членом или участником следующих ассоциаций:

- членом Союза «Торгово-промышленная палата Республики Татарстан»;
- членом Ассоциации «Россия»;
- членом саморегулируемой организации «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (СРО «НАУФОР»);
- членом Ассоциации участников рынка платежных услуг «Некоммерческое партнерство «Национальный платежный совет»;
- членом Некоммерческого партнерства «Национальный совет финансового рынка»;
- членом Ассоциации развития финансовых технологий (Ассоциация ФинТех);
- членом Ассоциации банков России (АСРОС);
- членом Ассоциации содействия цифровому развитию Республики Татарстан;
- участником Общества международных межбанковских финансовых коммуникаций SWIFT;
- участником ПАО «Московская биржа».

Банк активно вовлечен в программы обучения финансовой грамотности. В 2020 году банк участвовал в программах по повышению финансовой грамотности в разрезе таких тем, как вложение средств и инвестирование, проведя серии вебинаров приблизительно в 5 000 школ.

Ак Барс Банк совместно с Ассоциацией ФинТех одним из первых в России разработал интерфейс для подключения к Системе быстрых платежей, провел пилотный проект и запустил его для своих клиентов. Через систему перевод денег на карту другого банка занимает несколько секунд, и для этого необходимо лишь указать номер мобильного телефона получателя.

В 2020 году Ак Барс Банк также совместно с Ассоциацией ФинТех и другими участниками финансового

рынка запустил в промышленную эксплуатацию децентрализованную депозитарную систему для учета электронных ипотечных закладных на технологии блокчейн.

Автоматизированный обмен информацией между участниками децентрализованной депозитарной системы, внутренними системами банка и Росреестром позволяет достичь высокой скорости сделки.

В 2020 году на заседании Ассоциации содействия цифровому развитию Республики Татарстан Ак Барс Банк представил ряд цифровых сервисов, а именно: медицинский полис в смартфоне Ак Барс-Мед, проект для родителей школьников «Образовательная карта 2.0», бескондукторное решение для транспортной карты

с видеоаналитикой Face2, сервис доставки еды для ресторанов GeCo, реализуемый OpenHub в партнерстве с Ак Барс Банком и Министерством экономики Татарстана, и аналитический центр на основе модели удержания корпоративных клиентов.

Банк — активный участник законодательных инициатив.

Так, руководитель службы внутреннего контроля банка С. В. Мешалкин входит в экспертную группу при Совете Федерации Федерального Собрания России по внутреннему контролю и регуляторному (комплаенс) риску, вопросам противодействия легализации преступных доходов и финансированию терроризма, а также в Совет комплаенс при Росфинмониторинге.

5.4. Деловая этика и противодействие коррупции

Цели и задачи

GRI 102-16, 103

Противодействие коррупции и продвижение норм деловой этики — ключевые направления деятельности Ак Барс Банка. Выстраивание эффективной системы комплаенса играет неотъемлемую роль в обеспечении устойчивого развития и стабильности банка.

В банке разработаны и действуют следующие основные документы, регулирующие политику банка в сфере недопущения коррупции и продвижения норм делового поведения:



Антикоррупционная политика



Политика по управлению личным конфликтом интересов



Кодекс этики



Политика в отношении подарков и приглашений

Данные документы размещены в открытом доступе на сайте банка².

Антикоррупционная политика — один из важнейших внутренних документов банка, действие которого распространяется на всех сотрудников независимо от занимаемой должности, статуса и срока работы. Политикой определены ключевые процедуры, принципы и требования, направленные на противодействие коррупции и минимизацию коррупционного риска.

Антикоррупционная политика банка в соответствии с ведущей практикой в сфере ESG представляет обязательство банка придерживаться высоких правовых и моральных стандартов в своей повседневной деятельности и является основным внутренним документом, определяющим ключевые принципы и требования, направленные на противодействие коррупции и минимизацию коррупционного риска.

Обучение в области противодействия коррупции и норм делового поведения

В своей деятельности банк неукоснительно следует политике zero tolerance (нулевой толерантности), которая предусматривает назначение максимально возможных по закону ограничений и санкций даже за незначительные проявления коррупции. При этом банк уделяет особое внимание обучению нормам деловой этики и антикоррупционному поведению. В целях повышения вовлеченности сотрудников банк использует различные форматы обучения и информирования: фундаментальные программы обучения, мультипликационные фильмы, информационные кампании. В рамках учебных мероприятий все положения ключевых внутренних документов в сфере комплаенса подробно разъясняются сотрудникам банка

как в онлайн-, так и очном (проведение семинаров) формате.

На протяжении 2018–2020 гг. в рамках обязательного обучения все работники банка прошли дистанционное мультимедийное обучение по противодействию коррупции в составе комплексного обучения по деловой этике. В 2020 году был подготовлен мультимедийный курс для топ-менеджеров и вебинары, посвященные разбору конкретных кейсов, связанных с корпоративной этикой и комплаенс-контролем. В банке также разработан специальный тренинг по деонтологии и кросс-культурным проблемам. Тренинг обязателен для прохождения всеми сотрудниками банка, претендующими на должность начальника отдела и выше.

Помимо обучающих мероприятий в рамках информационного проекта в 2019–2020 гг. реализованы следующие инициативы:

- информирование о хороших и нежелательных комплаенс-привычках на примере кейсов, имевших место в банке и в международной практике;
- информирование об основных составляющих сформированной комплаенс-культуры в банке;
- конкурс на звание «Комплаенс-чемпионы банка — 2019»;
- разработка и трансляция комплаенс-сериала по основным инструментам корпоративной этики и комплаенс-правилам.



Банк также информирует потенциальных контрагентов о принципах и требованиях банка в сфере противодействия коррупции, установленных в Антикоррупционной политике, в том числе посредством обязательного включения соответствующих антикоррупционных оговорок в заключаемые банком соглашения/договоры, а также путем размещения информации на внешнем сайте банка и предоставления бизнес-партнерам доступа к каналу горячей линии на сайте банка.

GRI 205-2

Таблица 1. Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им

Показатель	2018		2019		2020	
	чел.	%	чел.	%	чел.	%
Информирование об имеющихся у организации политиках и методах противодействия коррупции						
Общее количество проинформированных членов ключевых органов корпоративного управления (Общее собрание акционеров, Совет директоров, Правление)	27	100	27	100	27	100
Общее количество проинформированных сотрудников	5 562	91	5 345	90	5 418	92
Общее количество проинформированных деловых партнеров	—	—	—	—	—	—
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	27	100
Общее количество сотрудников, прошедших обучение*	5 562	91	1 420	24	1 558	30

* В 2018 году был разработан единый обучающий дистанционный курс по вопросам соблюдения корпоративной этики, назначенный всем сотрудникам банка. В 2019–2020 гг. курс назначался только вновь принятым сотрудникам.

В 2021 году банк планирует запустить обновленный курс по эмбарго и санкциям для сотрудников уровня линейного менеджмента.

Кроме того, будут организованы постоянные консультации по FATCS/CRS на уровне линейного менеджмента, по которым уже есть обучающий курс.

В 2021 году также планируется проведение широкого спецкурса по противодействию использованию инсайдерской информации и противодействию манипулированию рынком.

Обратная связь и горячая линия

Случаи неправомерных действий выявляются на системном уровне с помощью проведения регулярных проверок, сбора и верификации

обращений, реагирования на подтвержденные случаи посредством принятия корректирующих мер и предоставления обратной связи.

В банке действуют система первичного информирования о нарушениях (whistle-blowing policy) и политика защиты от преследований (anti-retaliation policy), целью которых является защита любого сотрудника, вне зависимости от должности, сообщившего о случае несоблюдения правовых или этических норм, о возникновении конфликта интересов. Данная политика позволяет всем сотрудникам работать в атмосфере, свободной от преследований за информирование о нарушениях. Во время обработки обращения сохраняется полная конфиденциальность.

Существует несколько путей, с помощью которых сотрудники и иные заинтересованные лица могут сообщить о правонарушении:



По телефону сотруднику Уполномоченного подразделения банка по корпоративной этике



Заполнение формы обратной связи по горячей линии



Отправка сообщения на электронный адрес Уполномоченного подразделения банка по корпоративной этике



Отправка писем на физический почтовый адрес

10

жалоб было получено по каналу горячей линии

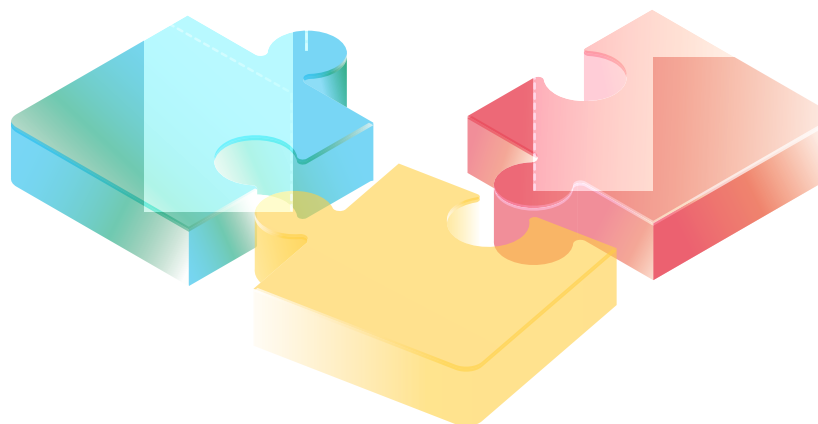
Конфликт интересов, подарки и приглашения

Банк уделяет особое внимание контролю личных конфликтов интересов, устанавливая внутренние правила, которые должны соблюдаться всеми сотрудниками независимо от их должности.

Все сотрудники банка обязуются декларировать личный конфликт интересов в следующих случаях:

- при устройстве на работу;
- во время работы (каждый год по состоянию на 31 декабря);
- при возникновении конфликта интересов и по личному желанию.

В банке утверждена и контролируется Политика в отношении подарков и приглашений. Все сотрудники банка обязаны следовать требованиям Политики в целях принятия верных и осмотрительных решений в вопросах подарков, организации или участия во внешних мероприятиях. Политикой обозначен строгий перечень недопустимых подарков, а также ограничение их стоимости.



Результаты 2020 года

В 2020 году ежегодная оценка коррупционных рисков была проведена в отношении 37 структурных подразделений банка (79% от общего числа подразделений).

Обобщенная информация была доведена до 5 418 сотрудников. Подтвержденных случаев коррупции и мошенничества зафиксировано не было.

По результатам оценки коррупционных рисков в текущем отчетном периоде к наиболее подверженным коррупционным рискам отнесены подразделения банка, деятельность которых напрямую связана с процессами продаж продуктов и услуг, привлечения внешних услуг, реализации имущества и работы с просроченной задолженностью,

инвестиционной деятельностью, взаимодействием с бизнес-партнерами, агентами, посредниками банка в рамках реализуемых совместных партнерских проектов.

37

структурных подразделений банка прошли ежегодную оценку коррупционных рисков в 2020 году

5 418

сотрудников были проинформированы о результатах эффективности мероприятий по противодействию коррупции

5.5. Внутренний контроль и управление рисками

GRI 102-11

Система внутреннего контроля Ак Барс Банка обеспечивает надлежащий уровень надежности. Он соответствует характеру и масштабам проводимых банковских операций, уровню и сочетанию принимаемых рисков с учетом действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России и других органов государственного управления, рекомендаций Базельского комитета, международных стандартов и лучших международных практик.

В целях эффективного функционирования системы внутреннего контроля банк применяет модель трех линий (уровней) защиты. Роли и обязанности по управлению рисками и внутреннему контролю разделяются на:

1 операционное руководство и бизнес-подразделения («первая линия») — владельцы рисков, осуществляют управление рисками и контроль;

2 контролирующие функции («вторая линия») координируют деятельность по управлению рисками и внутреннему контролю, а также мониторинг рисков и результатов выполнения контрольных процедур;

3 внутренний аудит («третья линия») обеспечивает независимое подтверждение эффективности корпоративного управления, системы управления рисками и внутреннего контроля Совету директоров и Правлению банка.



Система управления рисками и капиталом

Система управления рисками и капиталом банка регламентирована Стратегией управления рисками и капиталом, Положением о риск-аппетите, Лимитной политикой и иными нормативными документами, разработанными с учетом рекомендаций Базельского комитета по банковскому надзору и требований Банка России к системе управления рисками и капиталом кредитных организаций.

Принципы управления рисками и капиталом Ак Барс Банка:

- осведомленность об уровне риска;
 - соответствие системы управления рисками и капиталом характеру и масштабу деятельности банка;
 - разделение функций, полномочий и ответственности;
 - мониторинг и контроль уровня рисков;
 - управление деятельностью банка с учетом принимаемого риска;
 - риск-культура;
 - предотвращение конфликта интересов;
 - соответствие регуляторным требованиям;
 - раскрытие информации.
- 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.

В качестве значимых рисков банк выделяет:

- кредитный риск;
- рыночный риск;
- операционный риск;
- риск ликвидности;
- процентный риск банковской книги;
- риск концентрации.

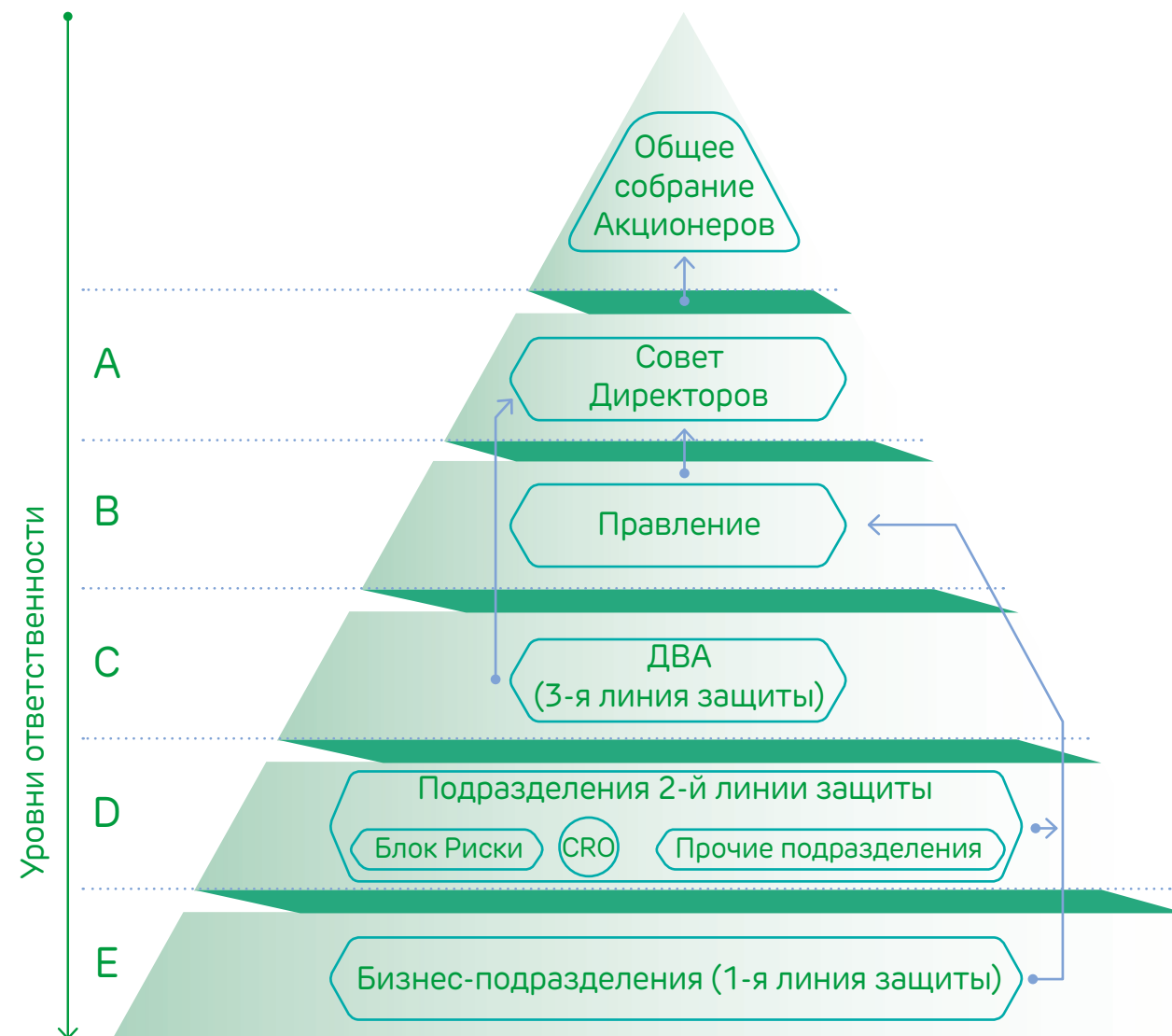
Для значимых рисков банк разрабатывает соответствующие политики и процедуры управления рисками, методологии измерения данных рисков и оценки соответствующих требований к капиталу, а также устанавливает систему лимитов для контроля.

К прочим рискам деятельности Ак Барс Банка, которые не признаны значимыми в целях ВПОДК, однако находятся под постоянным контролем ответственных подразделений и могут быть пересмотрены с точки зрения значимости, относятся: регуляторный риск (комплаенс-риск), репутационный риск (риск потери деловой репутации), стратегический риск, риск информационной безопасности, риск модели, остаточный риск.

Также банк активно развивает процедуры по управлению ESG-рисками.

Сведения об организации системы управления рисками

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



Сведения об организации системы управления рисками

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 В

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 Ак Барс Банка.

Уровень С

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

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.

Уровень E

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

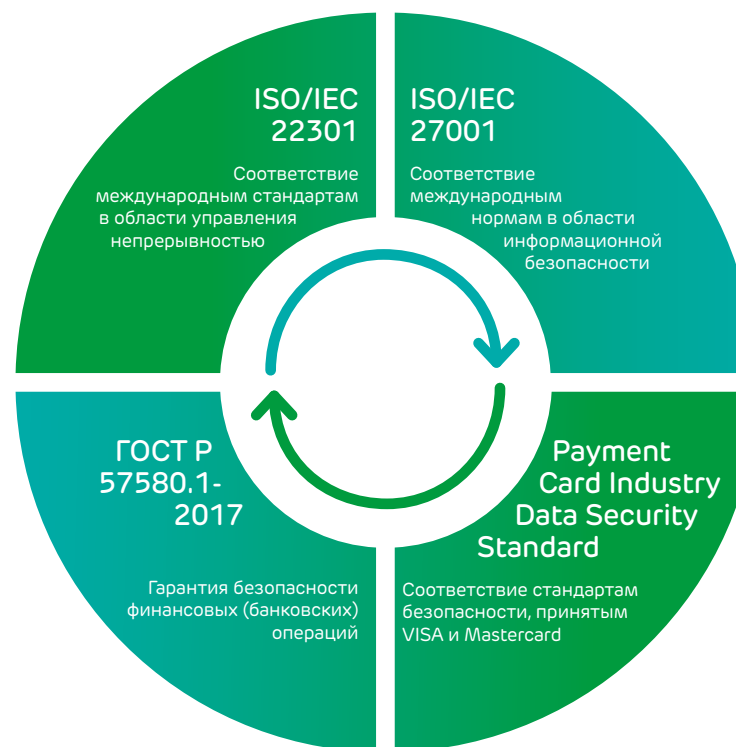
Результаты 2020 года

- Разработана методология и осуществлен индикативный расчет экономического капитала на основе внутренних подходов.
- Построены собственные модели оценки вероятности дефолта и внедрены в кредитный процесс.
- Внедрены внешние сервисы скоринговой оценки кредитоспособности и определения стоимости обеспечения.
- Внедрены антикризисные мероприятия (утилизационный, санационный андеррайтинг, отраслевые риск-правила, надежные сегменты).
- Повышена точность оценок внутренних моделей оценки значимых рисков.
- Внедрена модель «Три линии защиты».

5.6. Информационная безопасность

Существенную роль в системе обеспечения устойчивости и непрерывности деятельности банка играет обеспечение информационной безопасности. События 2020 года и переход работников банка на удаленный режим работы лишь подчеркнули значимость постоянно ведущейся в банке работы по поддержанию и развитию надежной системы информационной безопасности.

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



В банке создана и функционирует специальная структура, осуществляющая контроль обеспечения информационной безопасности, деятельность которой направлена на антифрод и противодействие киберпреступности.

На уровне топ-менеджмента банка сформирован и функционирует Управляющий комитет по информационной безопасности. На ежеквартальных заседаниях Комитета обсуждаются достижения и результаты банка в данной сфере. Банк активно управляет рисками, связанными с информационными технологиями, информационными системами и кибербезопасностью. На постоянной основе ведется работа, направленная на взаимодействие с подразделениями

операционных рисков в части управления рисками информационной безопасности.

Эффективное и организованное управление рисками кибератаки и кибербезопасности позволяет активно выделить уязвимые места в системе защиты банка, а также оценить затраты и время на их устранение. В банке функционирует система **Incident Response Platform (IRP)** — программное обеспечение, направленное на автоматизацию, повышение

эффективности процессов управления, реагирования и расследования инцидентов кибербезопасности. В банке также разработан документ **Business Continuity Plan**, который регулирует работу банка во время незапланированных сбоев процессов в системе информационной безопасности и состоит из двух ключевых направлений: мониторинг и превентивная работа; работа подразделений в случае аварии.

Результаты за 2020 год

Пандемия ускорила проникновение технологических трендов в финансовую систему. Одной из главных задач, стоявших перед банком в отчетный период, была оптимизация процессов и обеспечение бесперебойной дистанционной работы. Этот период ознаменовался новыми возможностями, банк нашел новые форматы взаимодействия с клиентами и сотрудниками. Удалось оперативно организовать удаленный доступ для сотрудников, усилить системы

информационной безопасности и перенастроить работу основных процессов. Оперативность действий позволила обеспечить бесперебойную работу во время режима самоизоляции и перехода на удаленную работу.

Технологический комитет продолжил работу по направлениям совершенствования системы внутреннего контроля посредством внедрения IT-решений в деятельность Департамента внутреннего аудита (ДВА)

и диагностику информационной безопасности банка. Развитие SOC и BCM-систем, соответствие национальному стандарту ГОСТ 57580 и успешные аудиты на предмет соответствия международным стандартам безопасности, SWIFT, ISO 27001 и PCI DSS были важными этапами деятельности по усовершенствованию стандартов информационной безопасности системы банка в 2020 году.

Кроме того, в 2020 году банком были достигнуты следующие результаты в области развития подходов к обеспечению информационной безопасности:



Выданы электронные подписи всем сотрудникам банка, внедрен сервис удаленного подписания кадровых документов («МинТрудМай»)



Проводилось повышение осведомленности сотрудников в области информационной безопасности, в том числе имитация фишинговых рассылок

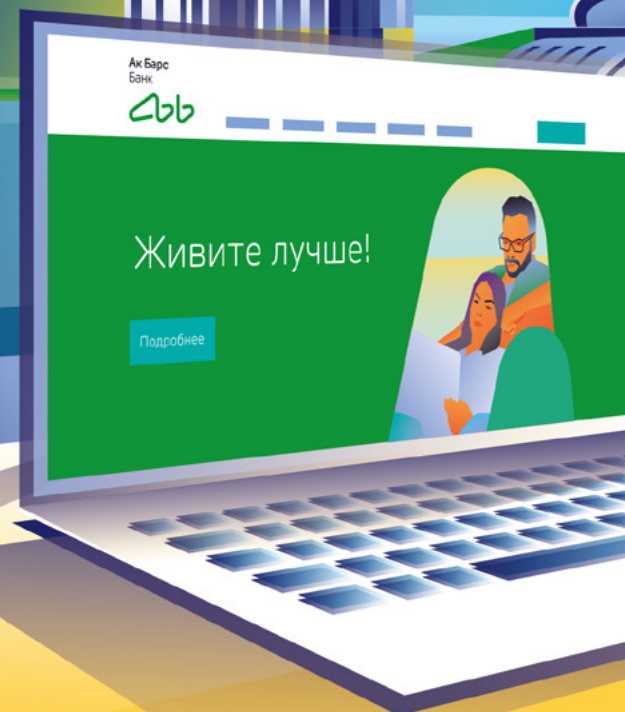


Осуществлены своевременные замена и установка ключей электронной подписи (ЭП) на всех торговых и биржевых площадках

Взаимодействие с клиентами

6

- 6.1. Развитие цифровых сервисов и технологическое лидерство
 - 6.1.1. Методики гибкого управления проектами
 - 6.1.2. Создание цифровых сервисов банка
 - 6.1.3. Содействие цифровому развитию региона и поддержка технологических бизнес-проектов
- 6.2. Доступность и качество услуг для клиентов
 - 6.2.1. Развитие клиентских продуктов и сервисов
 - 6.2.2. Развитие каналов обслуживания
 - 6.2.3. Обучающие мероприятия для клиентов
 - 6.2.4. Оптимизация процессов работы мидл-офиса
- 6.3. Оценка уровня удовлетворенности клиентов и повышение качества услуг



Взаимодействие с клиентами

Построение долгосрочных партнерских отношений с клиентами — один из ключевых векторов развития Ак Барс Банка.

Продукты и услуги банка нацелены на то, чтобы максимально удовлетворить потребности клиентов. Банк старается предвосхитить и превзойти клиентские ожидания, постоянно развивая и совершенствуя предлагаемые продукты и сервисы.

При создании своих продуктов банк стремится к предложению красивых и простых решений на основе передовых инновационных технологий.

Лозунг «Все для клиента» сохранил значимость и существенную роль для Ак Барс Банка и в 2020 году.



6.1. Развитие цифровых сервисов и технологическое лидерство

В современном быстро меняющемся мире клиенты все больше заинтересованы в получении предложений для решения расширенного спектра задач — не только финансовых, но и повседневных.

Активное развитие и цифровизация бизнеса позволяют трансформировать Ак Барс Банк в высокотехнологичную открытую организацию, которая способна предложить клиенту набор необходимых решений через создание цифровых банковских сервисов и разработку инновационных продуктов.

За последние несколько лет банк наработал серьезную экспертизу в этой области и осуществил переход от традиционного банка к финансово-технологической компании.

АБЦТ реализует полный цикл разработки продуктов, направленных на создание решений, предоставляющих новые возможности клиентам и повышающих качество клиентского обслуживания.

На базе Ак Барс Банка создан центр технологического развития — Ак Барс Цифровые Технологии (далее — АБЦТ).

Ак Барс Цифровые Технологии

Ак Барс Цифровые Технологии — центр технологического развития Ак Барс Банка, в котором на конец 2020 года трудоустроено 320 сотрудников. Здесь проектируются и внедряются цифровые сервисы для решения финансовых и повседневных (lifestyle) задач клиентов.

320

сотрудников*

В компании выстроен полный цикл разработки продуктов, включая этапы исследования прототипирования пользовательских интерфейсов, разработки программного обеспечения, продвижения готовых продуктов.

20

продуктовых команд*

Для этого сформировано порядка 20 продуктовых команд, работающих на базе гибких подходов управления. Есть свой IT-инкубатор, куда регулярно набираются новые финтехстартапы.

*Данные по Ак Барс Цифровые Технологии по состоянию на 31 декабря 2020 года

Рисунок 4. Инновационные сервисы и технологические разработки Ак Барс Банка



6.1.1. Методики гибкого управления проектами

При разработке продуктов в Ак Барс Банке применяются подходы Agile и Scrum.

Agile-подход направлен на создание продуктов с учетом клиентского опыта — в основе Agile-методологии в приоритете находятся не исходные установки проекта, а актуальные потребности пользователя. Подход Scrum подразумевает тесную, эффективную командную работу в небольших группах с четко выстроенным процессом планирования и отслеживания прогресса по проекту в рамках коротких промежутков времени (спринтов).

Такие подходы к разработке позволяют:



Создавать более конкурентоспособные продукты



Корректировать продукты на ранней стадии их готовности



Снижать риски внедрения продуктов



Ускорять время вывода новых продуктов на рынок более чем в 2 раза

6.1.2. Создание системы цифровых сервисов

Для достижения цели по реализации широкого спектра жизненных и бизнес-задач клиентов Ак Барс Банк направляет усилия на создание системы цифровых сервисов.

Цифровые сервисы банка — многофункциональная платформа, предоставляющая широкую продуктово-сервисную линейку, включающую как банковские, так и небанковские продукты, и, помимо классического банковского фронта, использующая также альтернативные каналы.

Создание цифровых сервисов осуществляется в том числе 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.

Помимо очевидного преимущества для клиентов по получению широкого спектра услуг, открытый банкинг создает условия для справедливой конкуренции, содействует повышению финансовой

грамотности и финансовой доступности и появлению новых инвестиционных сервисов.

Партнеры банка по API с 2020 года: **CoinKeeper, ApiBank и LetyShops.**

В 2020 году Ак Барс Банк в рамках технологического сотрудничества на основе открытых API выпустил виртуальную карту совместно с мобильным приложением CoinKeeper. Также Ак Барс Банк и APIBank запустили банковскую карту для кешбэк-сервиса LetyShops.

Ак Барс Банк совместно с OneTwoTrip реализует новый финансовый продукт — виртуальную дебетовую банковскую карту. За покупки тревел-продуктов OneTwoTrip по «Карте с большим кешбэком» на счет пользователя вернется до 11% от стоимости. Продукт был запущен в феврале 2021 года.

Цель системы сервисов — решение ряда жизненных задач клиентов, а часть ее сервисов непосредственно затрагивает сферу социально-экономического развития Республики Татарстан. Зачастую развитие таких проектов Ак Барс Банк осуществляет совместно с министерствами республики.

Важное направление цифровых сервисов — предоставление консультационных услуг для корпоративных клиентов по вопросам, неизбежно возникающим в процессе ведения бизнеса.

Отдельный сектор цифровых сервисов выстроен Ак Барс Банком в области работы с клиентами, задействованными в системе государственных заказов — банк стремится закрыть полный перечень потребностей клиентов, возникающих как при участии в процедуре госзакупок, так и в процессе исполнения контрактов.

Также в рамках развития направления открытого банкинга Ак Барс Банк вступил в коллаборацию с рядом партнеров на базе платформ B2B (business to business).

на базе 9

аккредитованных площадок B2B работает Ак Барс Банк в настоящий момент

Таблица 3. Направления цифровых сервисов Ак Барс Банка

Направление сервиса	Сервис	Целевой клиентский сегмент
Социально ориентированные продукты	Tatarstan Tourist Pass — туристический гид, банковское приложение и программа лояльности	Розничные клиенты
	PROFкарта — платежный инструмент и программа лояльности для студентов	
	Образовательная карта — платежная система и организация посещения ребенком образовательных учреждений	
	Транспортная карта	
	Организация доставки еды для ресторанов GeCo	
	«Забота» — персональный помощник получения мер социальной поддержки для жителей Республики Татарстан	
	Личный кабинет для оформления цифровых пропусков в режиме самоизоляции	

Направление сервиса	Сервис	Целевой клиентский сегмент
Упрощение доступа к товарам и услугам	Ускоренная подача заявок на ипотечное кредитование	Розничные клиенты
	Консультирование в сфере управления недвижимостью	
	Дизайнерское оформление помещений	
	Предложение потребительских товаров, оплата покупок по QR-коду	
	Услуги медицинского страхования при выдаче кредитных продуктов	
Программы лояльности	Начисление кешбэка	
	Страхование при выезде за рубеж, юридическая помощь путешественникам, доступ в бизнес-залы аэропортов в рамках программы «Универсальные мили»	
	Аналитика расходов, использование виртуальных карт как инструмента платежей и повышения лояльности	

Направление сервиса	Сервис	Целевой клиентский сегмент
Решения для бизнеса	Круглосуточное правовое консультирование онлайн	Корпоративные клиенты
	«Ревизор» — предупреждение об уровне риска признания операций сомнительными, снижение вероятности блокировок счетов	
	«Мое Дело» — ведение бухгалтерского учета, расчет налогов и сдача отчетности онлайн	
	Возможность открытия специальных счетов для участия в электронных торгах	Корпоративные клиенты в секторе госзаказа
	Закупка техники для исполнения госзаказов, представление страховых продуктов	
	Расчетный центр корпорации для контроля поступления платежей	
	Банковские гарантии онлайн — предоставление банковских гарантий онлайн участникам госзаказа (в рамках 44-ФЗ и 223-ФЗ)	

Подробная информация о социально ориентированных продуктах для розничных клиентов представлена в разделе «Оказание социально значимых розничных услуг».

Подробная информация о работе с корпоративными клиентами в секторе госзаказов представлена в разделе «Поддержка социально значимых проектов для бизнеса и взаимодействие с государством».

Цифровой профиль гражданина

В 2020 году Ак Барс Банк присоединился к проекту «Цифровой профиль».

«Цифровой профиль» — проект Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и Банка России по созданию единой платформы для обмена информацией между государством, гражданами и коммерческими организациями.

«Цифровой профиль» представляет собой расширенную версию личного кабинета гражданина на Портале госуслуг, где с согласия граждан будут храниться сведения из различных баз данных (например, ФНС, Росреестра, ПФР и других).

Первым сервисом Ак Барс Банка с использованием «Цифрового профиля» стала подача заявки на кредит. Клиентам при подаче заявки на потребительский кредит на сайте банка не нужно вручную заполнять данные в анкете — они загружаются автоматически с помощью учетной записи на Портале госуслуг, после того как клиент разрешит банку доступ к своему цифровому профилю.

Шанс одобрения заявки значительно возрастает, так как банк сразу получает данные о доходах из «Цифрового профиля». Клиенту не нужно будет предоставлять дополнительные справки для их подтверждения.

В планах Ак Барс Банка — участие в рабочей группе проекта «Цифровой профиль» для юридических лиц. Главное преимущество «Цифрового профиля» — это быстрое и простое подключение корпоративных клиентов к услугам банка, в том числе расчетно-кассовому обслуживанию. Подключение к сервису позволяет клиентам получать услуги в удобном дистанционном формате, заменяет идентификацию с личным присутствием по многим банковским услугам.

6.1.3. Содействие цифровому развитию региона и поддержка технологических бизнес-проектов

Ак Барс Банк — регионально значимый банк и осознает ответственность не только перед акционерами, клиентами и сотрудниками, но и перед гражданами, общественными, бизнес-и профессиональными сообществами регионов присутствия.

Банк направляет усилия на развитие технологической индустрии республики и сотрудничает с представителями органов государственной власти и экспертными организациями.

Запуск технологических акселераторов

Ак Барс Банк вовлечен в проект по запуску технологических акселераторов — специальных программ интенсивного развития компаний через менторство, финансовую и экспертную поддержку.

Банк дает возможность стартапам, а также более зрелым компаниям реализовать совместный с банком пилотный проект, по результатам которого они смогут масштабировать или распространить бизнес на клиентов банка.

Лучшие проекты получают доступ к инфраструктуре банка, а также экспертную поддержку и компенсацию затрат на запуск совместного с банком пилота и смогут стать долгосрочными партнерами банка.

В рамках этого направления в 2020 году были реализованы следующие мероприятия:



- запуск двух финтехакселераторов, направленных на поддержку малого бизнеса и технологических стартапов;

- начат поиск стартапов в сфере SoftPOS-решений для малого и микробизнеса — победители в партнерстве с банком реализуют решения по приему платежей через систему быстрых и карточных платежей с использованием смартфонов;
- в сотрудничестве с Министерством экономики Республики Татарстан, Ассоциацией рестораторов и отельеров и казанским IT-парком проведен FoodTech-акселератор IT-решений в сфере производства, доставки и приготовления еды. Финалист получил 10 млн рублей на внедрение и развитие своего сервиса в республике.

10 млн рублей

на внедрение и развитие своего сервиса в республике получил от Ак Барс Банка финалист FoodTech-акселератора IT-решений

Kazan Digital Week

В 2020 году Ак Барс Банк выступил организатором и официальным партнером международного онлайн-форума Kazan Digital Week — 2020 — заметного события в сфере цифровизации.

Kazan Digital Week посетили около 10 тысяч человек из 64 стран и приняли участие 50 экспертов — спикеров в сфере финансовых технологий российского уровня, а также из зарубежных стран: Великобритании, Израиля, Франции, Финляндии и других.

В рамках форума российские и международные эксперты обсудили множество тем, среди которых:

- развитие банковского сектора с помощью новых разработок;
- технологии для внедрения принципов устойчивого развития;
- применение и перспективы искусственного интеллекта, а также пути для развития компетенций в этом направлении;
- Open Banking как новая бизнес-модель финансовых институтов.

На форуме Ак Барс Банк курировал секцию «Экосистема финтех», на которой эксперты среди прочего обсудили технологии Blockchain, OpenAPI, микросервисную архитектуру, принципы устойчивого развития в корпорациях.

После завершения мероприятия руководство республики приняло решение сделать Kazan Digital Week ежегодным событием.



Вклад в развитие технологии блокчейн

С 2017 года Ак Барс Банк вовлечен в работу по разработке экспериментальных продуктов на базе платформы блокчейн совместно с Ассоциацией ФинТех и рядом российских банков.

По мнению Ак Барс Банка, технология блокчейн способна значительно повысить качество взаимодействия между банками, организациями, регулирующими органами и другими пользователями и, как результат, повысит скорость оформления сделок и осуществления сервисов для клиентов. Кроме того, развитие технологии блокчейн вносит вклад в реализацию национальной программы «Цифровая экономика РФ».

Один из примеров работы в данном направлении — участие банка в проекте «Учет электронных закладных». Перевод закладных в цифровой вид избавит депозитарии от большого объема бумажных документов, а создание

распределенных копий базы данных, являющихся одним из основных элементов технологии блокчейн, снизит уязвимость системы и риски фальсификации данных — копия базы данных хранится у каждого участника, что позволяет восстановить исходные документы.

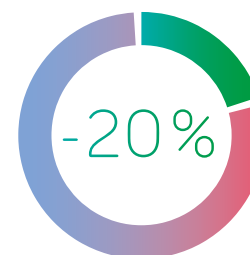
Учет электронных закладных на платформе позволяет оптимизировать издержки банков, депозитариев и клиентов за счет сокращения сроков оформления и регистрации залога по ипотеке почти в 10 раз.

Еще одна совместная инициатива Ак Барс Банка и Ассоциации ФинТех — цифровая банковская гарантия, призванная ускорить процесс получения банковских гарантий и сократить издержки, что особенно важно для корпоративных клиентов малого и среднего бизнеса.

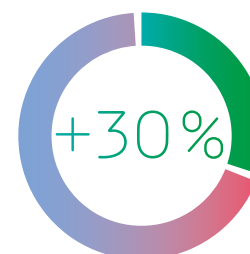
Система гарантирует техническую сохранность информации и защищенность системы: такие гарантии сложно подделать.

Выдача цифровой банковской гарантии может быть сокращена до 10 минут, а ее стоимость снизится на 20%. При этом количество выпущенных банковских гарантий может увеличиться более чем на 30%.

Ак Барс Банком запущена первая цифровая банковская гарантия на базе платформы Мастерчейн. В дальнейших планах — перевод на платформу процессов корпоративного бизнеса в режиме эксперимента.



снизится стоимость цифровой банковской гарантии



может увеличиться количество выпущенных банковских гарантий

в 10 раз

учет электронных закладных на платформе позволяет оптимизировать издержки банков, депозитариев и клиентов за счет сокращения сроков оформления и регистрации залога по ипотеке

до 10 минут

может быть сокращена выдача цифровой банковской гарантии

6.2. Доступность и качество услуг для клиентов

Важными условиями предоставления качественных продуктов и услуг является быстрая обработка обращений и заявок, оперативная и четкая обратная связь, а также предложение удобных и понятных продуктов, закрывающих широкий спектр потребностей клиента. Для обеспечения максимальной доступности и повышения качества услуг в 2020 году банк продолжил развитие проектов по цифровой трансформации бизнеса и внедрению инновационных решений для клиентов.

Вызовы 2020 года

2020 год стал уникальным для банка, как и для многих сфер бизнеса. Непростая ситуация, сложившаяся в связи с пандемией COVID-19, потребовала перестройки ряда процессов и активизации работы по направлениям, приобретшим особую значимость в этот период.

Ак Барс Банк направил усилия на обеспечение максимального информирования клиентов о возможностях, которые предоставляет банк для минимизации неудобств и потерь, связанных с периодом пандемии.

Особую значимость в период самоизоляции приобрела работа по развитию удаленных форматов обслуживания и цифровизации решений для оказания оперативной поддержки клиентов.

Доступная среда

Ак Барс Банк реализует проект «Доступная среда». Люди с инвалидностью, маломобильные группы населения и пожилые люди могут обслуживаться в банке с учетом их особенных потребностей.

Воспользоваться продуктами и услугами банка можно без посещения отделения — оформить кредит или вклад онлайн, заказать карту с доставкой на дом. Дистанционные услуги доступны через официальный сайт, интернет-банк или мобильное приложение.

Официальный сайт банка akbars.ru поддерживает web-контент в рамках стандарта WCAG 2.1 для пользователей с различными особенностями, в том числе с когнитивными расстройствами обучения и зрения.

В мобильном приложении банка также учтены потребности людей с нарушением зрения: текст оптимизирован и сокращен, элементы подписаны и исполнены в контрастных тонах для более простого восприятия. Расположение элементов адаптировано для минимизации движений и нажатий, отсутствуют мерцающие элементы.

Клиенты с нарушением слуха могут получить информацию, просто написав в чате на сайте банка, в интернет-банке и мобильном приложении.

На конец 2020 года почти половина отделений банка оборудована специальными пандусами. Для клиентов с нарушением зрения банк внедряет безопасную сеть банкоматов, на которых основная информация нанесена с помощью шрифта Брайля.

В Ак Барс Банке инвалиды по зрению могут подписывать документы при помощи факсимиле. Во время кассовых операций сотрудник озвучивает для них характеристику и сумму операций, что позволяет клиентам получить услугу без присутствия доверенных лиц.

Внедрение системы биометрической идентификации (КЕЙС 1)

В апреле 2020 года Ак Барс Банк внедрил в мобильное приложение для физических лиц Ак Барс Онлайн 3.0 биометрическую идентификацию. Благодаря технологии пользователи, сдавшие свои биометрические данные в Единую биометрическую систему, получили возможность стать клиентами банка и оформлять банковские продукты дистанционно.



Ответ на повышение спроса на ипотечное кредитование (КЕЙС 2)

В период пандемии резко вырос интерес клиентов к ипотечному кредитованию — количество заявок в течение года существенно увеличилось.

Для увеличения скорости обработки и принятия решений по заявкам были внедрены следующие инициативы:

- реализован новый интерфейс и запущена станция распознавания документов на базе ABBYY FlexiCapture для снижения трудоемкости процесса заведения заявок (время заведения заявки сокращено более чем в 2 раза);

- реализованы интеграционные методы приема заявок на ипотеку с подключением партнеров и использованием технологии Open API, обеспечивающей взаимодействие цифровых программ банка и партнеров между собой; в настоящий момент к этому проекту подключен партнер «Цифровая ипотека», в планах — расширение списка партнеров по этому проекту.

Технологии для поддержки бизнеса (КЕЙС 3)

В 2020 году Ак Барс Банк присоединился к инициативе по созданию блокчейн-платформы Waves для ФНС, где банк выступил с экспертной помощью, а также подключился к созданной платформе.

Внедрение блокчейн-платформы позволило осуществить ускоренное рассмотрение заявок на получение беспроцентных кредитов с целью выплаты зарплаты для юридических лиц

и индивидуальных предпринимателей, пострадавших от пандемии коронавирусной инфекции.

Информация о других мероприятиях в рамках поддержки бизнеса приведена в разделе «Программы поддержки бизнеса».

6.2.1. Развитие клиентских продуктов и сервисов

Банк стремится предлагать продукты, органично встраивающиеся в реальный клиентский опыт и удовлетворяющие потребности клиентов удобно, просто и красиво.

Ак Барс Банк предлагает широкий спектр сервисов, делая акцент на цифровизацию и автоматизацию процессов и развитие дистанционного банковского обслуживания.

Таблица 4. Технологичные финансовые сервисы для корпоративных клиентов Ак Барс Банка

Направление сервиса	Решения для клиентов
Открытие расчетного счета	- Цифровой сервис резервирования расчетного счета клиентом без визита в банк; - онлайн-сервис «Личный кабинет ИП и ЮЛ» для подачи документов и получения окончательного решения без визита в банк
Расчетно-кассовое обслуживание	- 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	- Система быстрых платежей, бесконтактная оплата в торгово-сервисных сетях с помощью мобильного приложения Mir Pay и бесконтактных карт «Мир»; - возможность трансграничных переводов в другие страны и перевод в другие банки по номеру телефона;

Направление сервиса	Решения для клиентов
Платежи, переводы и эквайринг	• возможность безналичной оплаты услуг в МФЦ Татарстана; • оплата услуг и налоговые платежи с использованием QR-кода; • доступ к крупным получателям платежей (ЖКХ, связь, образование) за пределами Республики Татарстан через программный комплекс Payments Hub
Внешекономическая деятельность	• Осуществление консультации по ВЭД; • открытие счетов в валюте (доллары, евро, фунты стерлингов, швейцарские франки и другие, включая страны ближнего зарубежья и СНГ); • зачисление платежей и валютный контроль; • помощь с оформлением таможенных деклараций
ДБО для бизнеса	Представлен в двух форматах: для малого и для крупного бизнеса — с большим набором индивидуальных решений. • 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;

Направление сервиса	Решения для клиентов
ДБО для бизнеса	• 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 отправлять ее в госорганы; • аналитика: есть возможность отслеживать изменение остатков на счете по графикам и диаграммам; • услуга подключения к интернет- или торговому эквайрингу; • услуга подключения к Системе быстрых платежей; • единый календарь, который помогает вести налоговые события, валютные и свои, в едином окне. Он контролирует сроки исполнения валютного законодательства и своевременно предлагает клиентам дальнейшие действия; • чат-бот Aimee, через который клиенты могут оперативно общаться с оператором; • блок информирования и управления доступами сотрудников Клиента. Пользователь с определенными правами может просмотреть информацию, добавить или заблокировать при необходимости сотрудников, зарегистрированных в системе;

Направление сервиса	Решения для клиентов
ДБО для бизнеса	• банк предоставляет предложения по предодобренным кредитам, а Клиент может согласиться и получить кредит, не приходя в банк; • клиенты могут размещать депозиты на индивидуальных условиях, а также отозвать депозит до срока; • подключить правовую помощь онлайн; • купить или взять напрокат онлайн-кассу; • проверить на благонадежность контрагентов с помощью сервиса «Светофор»; • отследить сроки по услуге валютного контроля; • запросить информацию по контрактам ВЭД; • отследить маршрут валютного перевода; • купить/продать валюту по желаемому курсу; • вести досье по контрактам ВЭД
Мобильное приложение «Ак Барс Мобильный для бизнеса»	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. • Актуальные данные по счетам; • удобные фильтры для поиска информации о платежах; • получение выписки на электронную почту;

Направление сервиса	Решения для клиентов
Мобильное приложение «Ак Барс Мобильный для бизнеса»	• отправление реквизитов счета СМС-сообщением, по 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
Расчетный центр Корпорации для клиентов крупного бизнеса	• 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

Таблица 5. Цифровые финансовые сервисы для розничных клиентов Ак Барс Банка

Направление сервиса	Решения для клиентов
Переводы и платежи	• Перевод денежных средств между своими картами и счетами, а также на карты и счета других банков; • оплата услуг связи, ЖКХ, государственных пошлин, штрафов и др.
Валютные операции	• Валютный календарь для контроля сроков исполнения валютного законодательства и заполнения документов для банка; • инвойс — отслеживание валютного перевода и создание счета в иностранной валюте; • покупки по курсам мировых торговых площадок; • возможность проведения расчетов в валютах стран-контрагентов (более 97 стран мира); • круглосуточный обмен валюты по биржевому курсу с минимальной наценкой
Кредиты	• Заявки на новые кредиты; • погашение текущих кредитов; • получение кредитных средств через мобильное банковское приложение или интернет-банк
Вклады	• Сегментированные предложения депозитных продуктов; • онлайн-депозиты с индивидуальными условиями; • пролонгация вкладов

Направление сервиса	Решения для клиентов
Безопасный доступ к услугам	• 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 госуслуг не выходя из дома
Информирование и консультация	• 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)

Ак Барс Банк разрабатывает продукты, направленные на отдельные категории клиентов. Например, дебетовая карта «Долголетие»

(для пенсионеров), дебетовая карта «Забота» (для получателей субсидий от государства), сервис «Образовательная карта» (для родителей школьников),

сервис Tatarstan Tourist Pass (для туристов, приезжающих в Татарстан), сельская ипотека, исламская ипотека и многие другие.

Private banking

Ак Барс Банк предлагает клиентам услуги персонального банковского обслуживания private banking — формат работы с розничными клиентами, особенностями которого являются индивидуальный подход, индивидуальная стратегия в формировании портфелей, удовлетворение потребности состоятельных клиентов и их семей. Персональное обслуживание Ак Барс Private включает комплекс финансовых и нефинансовых сервисов.

Учитывая объем капитала, цели, потребности и риск-аппетит клиента, банк предлагает инструменты инвестирования и консультирует по различным вопросам — от приобретения недвижимости до выбора медицинских услуг.

2020 год стал уникальным для нас, как и для многих сфер бизнеса: на фоне пандемии коронавирусной инфекции произошла адаптация к удаленному формату обслуживания и были найдены новые точки роста

бизнеса. Банк проводит тщательный отбор контрагентов, преследуя цель соответствия предлагаемых услуг максимально высокому уровню обслуживания.

Одним из примеров сервисов private banking в 2020 году в условиях распространения коронавирусной инфекции и ограниченного в связи с этим авиасообщения стало предложение клиентам банка услуг частной авиационной компании, благодаря которым клиенты могли арендовать

отдельное место или частный самолет полностью и направиться в любую точку мира.

Кроме решения финансовых вопросов, Ак Барс Private уделяет большое внимание услугам формата Family Office, чтобы клиенты могли получить максимально широкий спектр консультаций по своим вопросам в одном месте.

6.2.2. Развитие каналов обслуживания

Банк стремится к тому, чтобы процесс коммуникации клиентов с банком был выстроен максимально эффективно и доступно.

Обслуживание клиентов Банка осуществляется по следующим основным каналам:



Офисы
обслуживания



Контакт-центр



Цифровые
каналы



Устройства
самообслуживания

- Сайт akbars.ru
- Интернет-банк Ак Барс Онлайн 3.0
- Партнерские каналы, с которыми интегрирован Ак Барс Банк
- Интернет-банк Ак Барс Бизнес Онлайн, Ак Барс Бизнес Драйв
- Мобильное приложение для корпоративных клиентов
- Расчетный центр корпорации

- Банкоматы
- POS-терминалы

В приоритете банка — развитие цифровых каналов. Более 70% заявок, поступающих через дистанционные каналы, рассматриваются в среднем за 4 минуты.

Ак Барс Банк стремится к постепенному переходу на омниканальный формат обслуживания клиентов, благодаря которому клиент может завести

заявку в одном канале, а потом продолжить работу с ней в другом канале — это повышает удобство в пользовании сервисами и обеспечивает непрерывность взаимодействия клиента с банком.

Так, в 2020 году создана единая база кредитных заявок Ак Барс Factory, в которой сохраняются заявки из разных каналов, в том числе партнерских — Ак Барс Онлайн, Ак Барс Connect, контакт-центра, сайта akbars.ru, Сравни.ру.

Для повышения качества сервиса в канале «офисы обслуживания» в 2020 году Ак Барс Банк завершил объемный проект по внедрению системы управления электронной очередью во всех офисах, а также расширил область внедрения Ак Барс Connect.

В рамках нового фронтального решения вся сеть устройств самообслуживания Ак Барс Банка имеет единый узнаваемый интерфейс.

>70% заявок

поступающих через дистанционные каналы, рассматриваются в среднем за 4 минуты

Ак Барс Connect

В 2020 году новое фронтальное решение для офисов Ак Барс Connect по заведению заявок на потребительские кредиты было тиражировано на всю территориальную сеть банка.

Ак Барс Connect отличается рядом преимуществ по сравнению с CRM-системой:



клиент получает предварительное решение от банка в течение одной минуты



время на заведение заявки сократилось в 3 раза — с 30 до 10 минут

В новой системе кардинально изменился интерфейс, он стал интуитивно понятным, часть полей заявки стали заполняться автоматически.

Система Ак Барс Connect интегрирована с продуктовым каталогом. Это позволяет менеджеру предлагать клиенту не весь перечень продуктов банка, а только

те продукты, которые подходят конкретно ему.

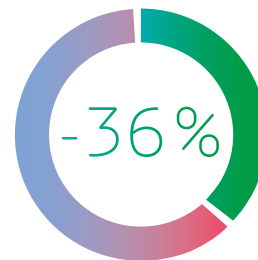
При использовании Ак Барс Connect у клиентов появляется возможность получить предварительное решение о заявке без сбора всего пакета документов.

Платформа Aimee 3.0

Aimee 3.0 — коммуникативная чат-бот платформа на базе машинного обучения и дополненного интеллекта, которая помогает операторам в обслуживании клиентов.

Решение позволяет оптимизировать работу операторов, сделать ее более удобной и оперативной.

Чат-бот платформа Aimee также запущена в промышленную эксплуатацию на Портале госуслуг Татарстана. Чат-бот используется в работе операторов контакт-центра государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, благодаря чему один оператор может вести несколько чатов одновременно.



снизилось время обработки сообщений за счет автоответов чат-бота

Цифровые приложения для корпоративных и розничных клиентов

Ак Барс Онлайн 3.0

В Ак Барс Банке внедрена система дистанционного банковского обслуживания для розничных клиентов Ак Барс Онлайн 3.0. Использование системы позволяет клиентам:

- осуществлять платежи и переводы, в том числе через использование QR-кода и Системы быстрых платежей (СБП);
- конвертировать валюту;
- проверять все операции по счету;
- открывать и пролонгировать вклады;
- оформлять кредиты и кредитные карты;
- получить интегрированный доступ к предложениям в рамках программы лояльности;
- заказывать выписки;
- просматривать аналитику;
- осуществлять пополнение и мониторинг баланса инвестиционного счета.



выросло число пользователей Ак Барс Онлайн в 2020 году



количество активных клиентов мобильного приложения

В 2020 году число пользователей Ак Барс Онлайн выросло на 27% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, а количество активных клиентов мобильного приложения увеличилось на 29%.

Весомым изменением в функционале приложения в 2020 году стала возможность получить потребительский кредит онлайн: клиент может подать заявку и получить одобрение кредита в Ак Барс Онлайн без физического посещения офиса. Сервис подтвердил свою актуальность — количество кредитов, выданных через этот канал, увеличилось в два раза.

В 2020 году в Ак Барс Онлайн 3.0 была внедрена технология биометрической идентификации.

В приложении Ак Барс Онлайн также реализована функция регистрации самозанятых.

Ак Барс Бизнес Драйв

В 2019 году банк запустил платформу дистанционного банковского обслуживания Ак Барс Бизнес Драйв для клиентов малого и среднего бизнеса, объединяющую широкий спектр сервисов в едином окне, включая сервис «Ревизор», «Мое Дело» и сервисы в области ВЭД.

Ак Барс Бизнес Драйв второй год входит в топ-3 самых эффективных интернет-банков для малого бизнеса по удобству сервисов для внешнеэкономической деятельности по результатам рейтинга Business Internet Banking Rank 2020 агентства Marksw Webb Rank&Report.

Биометрические сервисы Face2

Ак Барс Банком была проведена работа по разработке системы цифровых сервисов на основе компьютерного зрения — Face2. Проект реализован совместно с «Ростелекомом» — оператором и разработчиком Единой биометрической системы.

Удаленная идентификация доступна для клиентов, сдавших свои биометрические данные в Единую

В отчетном периоде интернет-банк Ак Барс Бизнес Драйв был также отмечен наградой независимой ежегодной премии «Время инноваций» в категории «Финансы и консалтинг», номинация «Программа года».

В 2020 году было обновлено мобильное приложение Ак Барс Мобильный для Бизнеса: клиентам предлагается меню не только на русском и английском, но и на татарском языке.

Также предложен более понятный и удобный интерфейс, скорость работы увеличена в два раза, упрощена навигация.

биометрическую систему. Клиенты могут дистанционно оформить заявку на кредит, открыть виртуальную карту

Ак Барс Банк получил награду ежегодной премии инноваций и достижений финансовой отрасли FINAWARD в номинации «Программа/сервис лояльности» за систему распознавания лиц по биометрическим данным — Face2Loyalty.

AK BARS TRADE

В 2020 году Ак Барс Банком запущено мобильное приложение для самостоятельной торговли на бирже — AK BARS TRADE — с удобным интерфейсом и выгодными тарифами на рынке.

С помощью приложения можно совершать сделки и просматривать рыночные котировки в реальном времени с российскими и зарубежными финансовыми инструментами.

или заказать карту на физическом носителе.

Таблица 6. Сервисы Face2

Направление сервиса	Функционал	Описание сервиса
Face2Pay	Платежи	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 физического доступа в учреждения	Обеспечение упрощенного доступа в здание, в том числе благодаря возможности самостоятельной онлайн-регистрации
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 Возможность для торговых точек собрать информацию о портрете клиента и получить обратную связь о продукции и обслуживании Использование сервиса повышает скорость обслуживания клиентов и уровень лояльности клиентов

6.2.3. Обучающие мероприятия для клиентов

В 2020 году Ак Барс Банк запустил серию бесплатных вебинаров и образовательных курсов, направленных на повышение уровня финансовой грамотности, с участием приглашенных экспертов.

Проведение подобных мероприятий находит широкий отклик среди клиентов Ак Барс Банка.

В список тем, затронутых в рамках образовательных мероприятий для клиентов в 2020 году, вошли:

- общие принципы составления инвестиционного портфеля;
- актуальные стратегии инвестирования;
- инструменты инвестирования;
- состояние экономики до и после пандемии.

6.2.4. Оптимизация процессов работы мидл-офиса

Разработки банка нацелены не только на развитие продуктов и услуг для клиентов, но и на оптимизацию процессов работы в подразделениях мидл-офиса, что также непосредственно влияет на скорость и качество предоставляемых банком сервисов для клиентов.

В дальнейшем банк планирует внедрение новых программных решений, которые позволят обеспечить каждое рабочее место сотрудника всеми инструментами для совершения операций с платежными картами, транзакционными и валютно-обменными операциями.

Проект Ак Барс 2.0

В 2020 году банк начал трансформацию архитектуры розничного бизнеса в рамках проекта Ак Барс 2.0. Цель трансформации — сделать архитектуру более современной, снизить зависимость от вендорских систем, оптимизировать бизнес-процессы и перенести их на новую технологическую платформу, отвечающую вызовам рынка.

Основными решениями в рамках внедрения этой инициативы станут:

- создание универсального рабочего места сотрудника мидл-офиса;
- формирование каталога ключевых продуктов розничного бизнеса.
- создание нового рабочего места сотрудника фронт-офиса;
- Это решение распространено и на канал обслуживания «контакт-центр».

Проект Ак Барс 2.0 также затронет работу мидл-систем на этапе выдачи кредитов. Новый процесс обработки заявок будет универсален как для собственных каналов банка, так и для партнеров, с которыми банк интегрирован. Новый формат существенно снизит затраты на развитие процесса кредитования и упростит его методологию.

Цифровой бэк-офис

Внедрение цифрового бэк-офиса позволяет уйти от старого формата по процессу, от бумаги, лишнего ручного труда и верификации. И в рамках этого решения речь идет об ответвлении проекта по автоматизации контакт-

центра, чтобы он стал продающим инструментом со своими показателями и достигал максимальной эффективности, в том числе за счет автоматизации части труда на основе принципов роботизации.

6.3. Оценка уровня удовлетворенности клиентов и повышение качества услуг

Клиентский опыт — основной инструмент для совершенствования процессов, продуктов и сервисов Ак Барс Банка. Качественный сервис, анализ клиентского опыта и впечатлений от взаимодействия с компанией сегодня стали важнейшими факторами в борьбе за внимание клиентов.

В своей деятельности банк ищет и внедряет новые решения, изучает лучшие практики в сфере внедрения дистанционного банковского обслуживания, продуктового предложения, запросов и трендов внешнеэкономической деятельности для повышения качества своих сервисов и степени удовлетворенности клиентов.

Система управления качеством сервисов банка включает следующие основные элементы:

- сбор независимых мнений клиентов о качестве сервиса, предоставляемого банком;
- регулярные измерения уровня удовлетворенности клиента и контроля качества работы сотрудников;
- разработка и внедрение новых инструментов рассмотрения финансовых жалоб клиентов;
- создание обучающих курсов и регулярное обучение сотрудников фронт-офиса.

С 2019 года Ак Барс Банк проводит регулярные опросы по определению уровня удовлетворенности клиентов продуктами и услугами банка.

В ходе опросов проводится исследование по следующим вопросам:

- насколько клиенту понятны тарифы и условия продуктов;
- возникают ли сложности при заключении договоров с клиентами;
- как часто клиент обращается в банк в процессе сопровождения продукта;
- каковы темы обращений и качество обратной связи по обращениям.

Полученная в результате опросов информация используется для планирования дальнейших мероприятий и внесения корректировок и дополнений в продуктовые линейки.

Уровень лояльности клиентов

Ак Барс Банк принимает участие в синдикативном исследовании группы банков по уровню лояльности и удовлетворенности клиентов розничного бизнеса.

В ходе исследования клиенты из топ-20 российских банков высказывают свое мнение относительно работы банка, оценивают различные банковские

продукты и сервисы: мобильное приложение, сайт, работу банкоматов, офисов, контакт-центров.

Благодаря исследованию Ак Барс Банк получает информацию по показателям собственного клиентского сервиса и может ознакомиться с клиентским рейтингом своих сервисов и продуктов относительно других банков, что

является эффективным инструментом для внедрения изменений и принятия решений.

Результаты исследования доводятся до всех заинтересованных подразделений банка, где формируются планы по совершенствованию выявленных зон развития сервисов.

Сервисный онбординг

Один из инструментов получения независимого мнения клиентов о доступности и качестве сервисов Ак Барс Банка — сервисный онбординг, запущенный в 2019 году.

Инструмент не только помогает клиенту разобраться в предлагаемом продукте, но и позволяет банку получить мнение клиента об их взаимодействии на первых этапах. Полученные данные тщательно исследуются для дальнейшего совершенствования банковского сервиса.



Тайный покупатель

С 2019 года банком проводятся регулярные исследования качества услуг, предоставляемых банком: «Тайный покупатель» и «Тайный звонок».

Самым информативным из них с точки зрения анализа клиентского опыта стал «Тайный покупатель» — это комплексное исследование, направленное на получение информации, как клиент воспринимает предлагаемые банком продукты, как оценивает удобство выстроенных процессов и насколько комфортным оказывается для клиентов посещение офисов банка.

В ходе исследования агенты собирают сведения в рамках указанных направлений, в том числе:

- как происходит общение сотрудников с клиентом;
- каким образом строится процесс предложения продуктов, услуг и кросс-продуктов;
- насколько офисы удобны для клиентов, как выглядят клиентские зоны;
- адаптированы ли офисы банка для маломобильных групп людей и людей с ограниченными возможностями.

По результатам исследования формируется аналитический отчет с рекомендациями по проработке выявленных точек роста и создается дорожная карта необходимых изменений.

Цифровые технологии для анализа качества услуг и повышения уровня лояльности

Для проведения опросов удовлетворенности клиентов Ак Барс Банк также применяет возможности цифровой платформы SAS, запущенной в конце 2019 года.

Благодаря этой инициативе, а также работе по другим направлениям в рамках взаимодействия с клиентами на платформе SAS повысились частота и качество коммуникаций с клиентами и, как результат, вырос уровень удовлетворенности клиентов.

По итогам замера, проведенного в конце 2020 года, NPS среди клиентов — физических лиц составил 13,3%, NPS среди клиентов корпоративного бизнеса — 45%.

В дальнейшем на базу платформы SAS будет перенесена система индикаторов возможного оттока клиентов в рамках маркетинговой предсказательной аналитики, работа которой также направлена на повышение уровня лояльности клиентов.

13,3%

составил NPS среди клиентов — физических лиц

45%

составил NPS среди клиентов корпоративного бизнеса

Работа с жалобами и обращениями

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

- применяется перечень индикаторов для мониторинга жалоб и предложений, поступивших со стороны клиентов, как в сегменте розничного, так и корпоративного бизнеса;
 - осуществляется мониторинг реакций клиентов на упоминание банка в СМИ
- в рамках управления репутационным риском;
- осуществляется контроль за скоростью и качеством ответов на претензии клиентов и степенью удовлетворенности клиентов после получения ответа на претензию.

За отчетный период от клиентов поступали предложения о необходимости повышения скорости обработки операций по переводу денежных средств со счета банка на счет биржи, брокерские счета.

В ответ на предложение банк оперативно оптимизировал указанный процесс, организовав функционал, позволяющий в кратчайшие сроки перечислять деньги на счета клиентов.

Также в 2020 году банком было принято к сведению пожелание касательно увеличения скорости обработки внутренних операций, связанных с мобильным приложением AK BARS TRADE: на 2021 год запланированы замена программного обеспечения и обновление кадрового состава в департаменте информационных технологий.

Защита от киберугроз и предотвращение мошенничества

87

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ 2020

Защита от киберугроз

7

7.1. Защита от киберугроз и информационная безопасность

7.2. Предотвращение мошенничества



Защита от киберугроз и предотвращение мошенничества

Обеспечение защиты средств клиентов, банковской тайны и персональных данных — важнейшие направления в области информационной безопасности Ак Барс Банка.

Активная цифровизация процессов банковской деятельности, самостоятельное создание программных продуктов и системы биометрической идентификации связаны с использованием большого количества данных, что делает вопрос обеспечения безопасности и защиты информации еще более значимым.

Для поддержания и совершенствования процессов, направленных на обеспечение информационной безопасности и предотвращение мошенничества, в Ак Барс Банке сформирован Департамент информационной безопасности, подчиняющийся

непосредственно Председателю Правления банка.

Также в Ак Барс Банке создан Управляющий комитет по информационной безопасности. В рамках регулярных совещаний Комитет рассматривает результаты работы по внедрению отдельных проектов и текущей деятельности.

Мероприятия по совершенствованию системы информационной безопасности включаются в программу стратегического развития Ак Барс Банка и утверждаются Комитетом по стратегии.

В Ак Барс Банке разрабатывается отдельная Стратегия по информационной безопасности, учитывающая цели, связанные со стратегическим развитием банка в целом.

7.1. Защита от киберугроз и информационная безопасность

Инфраструктура системы информационной безопасности и защиты от киберугроз Ак Барс Банка включает программные решения, направленные на:



Оперативное выявление и обработку потенциальных угроз



Выявление и предотвращении мошеннических операций в отношении клиентов банка



Управление информационной безопасностью и событиями в системе безопасности



Выдачу электронных подписей сотрудникам, установка ключей электронной подписи на торговых и биржевых площадках



Управление рисками и инцидентами информационной безопасности

В банке проводятся следующие организационные мероприятия в сфере информационной безопасности:

- 1 Независимые аудиты защищенности внешних и внутренних систем банка.
- 2 Программы по повышению осведомленности и компетенций сотрудников.

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

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

Повышение осведомленности сотрудников в области информационной безопасности

Обучающий курс по информационной безопасности был пройден всеми сотрудниками Ак Барс Банка.

В 2020 году Ак Барс Банк совместно с университетом Иннополис запустил программу повышения компетенций сотрудников Департамента информационной безопасности и смежных подразделений.

В 2020 году прошел ряд хакатонов, внутренних CTF и киберучений, в том числе киберучения от Центрального банка РФ.

Инициатива направлена на подготовку будущих специалистов по информационной безопасности банка через отработку навыков реагирования на угрозы, повышение уровня осведомленности и расширение кругозора.

Также в рамках направления по улучшению осведомленности и компетенций сотрудников проводится имитация фишинговых рассылок. Сотрудники, скомпрометированные в результате атаки, направляются на дополнительное обучение.

В целях повышения осведомленности клиентов об угрозах мошенничества Ак Барс Банком подготовлены статьи с различными примерами атак мошенников. Количество ознакомившихся с электронными статьями планируется рассматривать в дальнейшем как одну из метрик устойчивого развития в области информационной безопасности.

Аудиты системы информационной безопасности

В 2020 году Ак Барс Банк подтвердил соответствие своей деятельности ряду стандартов в области информационной безопасности:

ISO /IEC27001 — международный стандарт по информационной безопасности;

SWIFT — требования в области безопасности ИТ-инфраструктуры, контроля доступа к данным, обнаружения атак и реагирования на инциденты;

ГОСТ Р57580.1-2017 — национальный стандарт Российской Федерации по безопасности финансовых (банковских) операций, охватывающий все процессы банка в части информационной безопасности. Стандарт включает в себя методику оценки и балльную систему, по которой можно определить уровень соответствия банка в области кибербезопасности;

PCI DSS — обеспечение кибербезопасности в области платежных карт. Сертификат означает соответствие банка стандартам безопасности, принятым Visa и Mastercard, и позволяет осуществлять деятельность по работам с карточными данными клиентов.

7.2. Предотвращение мошенничества

В Ак Барс Банке разработана Политика по управлению инцидентами и событиями, относящимися к понятию фрода (мошенничества).

В Ак Барс Банке внедрена комплексная система фрод-мониторинга для юридических и физических лиц.

В рамках автоматизации процессов реализуется большой проект по информационной безопасности.

Роботизирован процесс открытия расчетных счетов для лиц, подающих

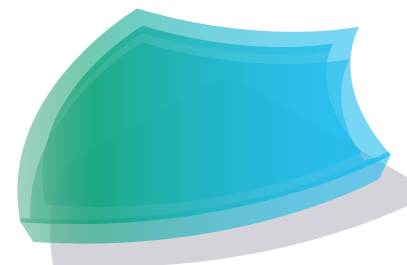
заявки на розничные продукты. Робот автоматически обращается в базу негативных заемщиков, мошенников и лиц, с которыми сотрудничество нежелательно. Роботизация данной процедуры способствовала ускорению процесса принятия решений и снижению рисков утечки, связанных с человеческим фактором.

Среди сотрудников Ак Барс Банка регулярно проводится обучение.

В 2020 году проводилось пять учебных занятий с сотрудниками

расчетно-кассовых центров по противодействию мошенничеству. На них присутствовало 94 сотрудника.

Еще одно обучение противодействию мошенничеству было спланировано с учебным центром банка и включало в себя дальнейшее тестирование.



Ответственность перед сотрудниками

92

8

- 8.1. Подход к управлению персоналом
- 8.2. Структура персонала
- 8.3. Мотивация и оплата труда сотрудников
- 8.4. Развитие корпоративной культуры
- 8.5. Оценка персонала
- 8.6. Обучение и развитие талантов
 - 8.6.1. Учебный центр
 - 8.6.2. Образовательные программы
 - 8.6.3. Кадровый резерв
- 8.7. Инновационные технологии в области управления и развития персонала
- 8.8. Социальные льготы и медицинское страхование
- 8.9. Корпоративные мероприятия и корпоративное волонтерство
- 8.10. Охрана труда и здоровья



Ответственность перед сотрудниками

93

Существенные темы



Занятость



Здоровье
и безопасность
на рабочем месте



Обучение
и развитие



Разнообразие
и равные возможности

6 565

человек составила общая списочная
численность персонала

16,9 млн рублей

потрачено на обучение персонала

HR-форум
«Удаленный год»

8.1. Подход к управлению персоналом

GRI 103

Цель кадровой политики банка — развитие корпоративной культуры, основанной на честности, инклюзивности и справедливости. Успех банка — это прямое отражение таланта сотрудников. Чтобы привлекать и удерживать высокоэффективных специалистов, банк инвестирует в них и предоставляет им возможность учиться, развиваться, самосовершенствоваться и продвигаться по карьерной лестнице. Для этих целей банк формирует культуру, поддерживающую самостоятельное обучение и предоставление сотрудникам доступа к инструментам обучения с целью формирования критически важных для бизнеса навыков, которые будут востребованы в банке в будущем.

Благосостояние и социальная защищенность сотрудников и их семей имеют важное значение для Ак Барс Банка. В системе социально ответственного регулирования вопросов труда и занятости ориентир для банка — не только собственный опыт, накопленный за многие годы, но и принципы и практики, содержащиеся в международных стандартах. Социальная политика Ак Барс Банка реализуется в соответствии с утвержденным нормативным документом —

Положением по социальной поддержке ПАО «АК БАРС» БАНК, в котором среди прочего утверждены порядок и размер выплат материальной помощи и социальной поддержки сотрудников.

Для повышения мотивации и лояльности персонала был автоматизирован Индивидуальный план развития (ИПР) путем переноса бланка ИПР в личный кабинет корпоративного портала банка. В течение 2020 года работники продолжали свое развитие, составляя и реализуя ИПР, компетенции для развития определялись на основании участия в оценочных процедурах.



В отчетном году в банке была проведена оценка корпоративных компетенций.

3 786
количество работников, которые приняли участие в оценке

3 091
сотрудник категории «Специалист»

695
сотрудников категории «Линейные руководители»

Полученные результаты отчета использовались работниками для формирования ИПР и планирования дальнейшего развития внутри банка.

В 2020 году в банке проводилась процедура сбора обратной связи методом «360 градусов» для менеджеров высшего звена банка и руководителей, чей стаж более трех месяцев. В ходе процедуры работники получали информацию о профессиональном и управленческом взаимодействии от своих коллег: непосредственного руководителя, подчиненных, а также давали самооценку. При помощи автоматически сформированного порталом отчета сотрудники определяли компетенции к развитию, а также составляли или корректировали ИПР. Всего процедурой был охвачен 101 руководитель.

8.2. Структура персонала

GRI 102-7, 102-8

Среднесписочная численность работников по состоянию на 31 декабря 2020 года составляла 5 299 человек, списочная численность — 6 565 человек. Наибольшая доля сотрудников приходится на Казань, где расположен головной офис ПАО «АК БАРС» БАНК.

Кадровая политика Ак Барс Банка направлена на формирование равных условий трудоустройства и дальнейшей работы для сотрудников разных возрастов и пола.

Банк создает условия для привлечения на работу молодых специалистов и выпускников вузов, сотрудничая с профильными институтами по всей России.

При этом в банке проводятся мероприятия по созданию равных возможностей для сотрудников старшего возраста. На курсах по повышению квалификации сотрудников предпенсионного и пенсионного возраста для успешной адаптации к новым условиям и требованиям той или иной специальности в 2020 году было обучено 80 человек.

В 2020 году количество сотрудников в возрасте до 30 лет от общей численности работников банка составило



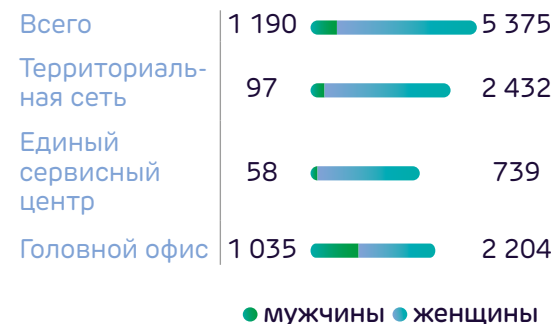
Банк проводит открытую политику по трудоустройству специалистов с различными особенностями здоровья и создает комфортные условия для их работы.

Количество сотрудников женского пола превышает число сотрудников мужского пола, что свойственно финансовой и страховой отраслям по стране в целом*.

Рисунок 6. Списочная численность персонала в разбивке по полу сотрудников, чел., 2018—2020



Рисунок 7. Списочная численность персонала, работающего на условиях полной занятости, в разбивке по полу сотрудников, чел., 2020



GRI 401-1

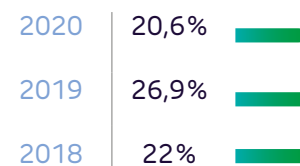
С марта по конец июля 2020 года было зафиксировано минимальное количество увольнений, что связано со вспышкой пандемии и введением режима самоизоляции.

В 2020 году коэффициент общей текучести кадров снизился на 6,3 п. п. Основную долю в текучести персонала банка составляют сотрудники массовых должностей, это в большей степени начальные позиции, которым свойственен уровень текучести выше среднего.

Рисунок 8. Количество вновь нанятых сотрудников в разбивке по полу, чел., 2020



Рисунок 9. Текучесть кадров (общая), %, 2018—2020



GRI 405-1

Состав топ-менеджмента включает:



GRI 202-2

Из 9 руководителей высшего ранга Головного офиса (члены Правления ПАО «АК БАРС» БАНК) 7 человек (78%) являются представителями местного населения.



8.3. Мотивация и оплата труда сотрудников

97

Ак Барс Банк предлагает конкурентоспособную оплату труда, обеспечивая достойный уровень жизни своим работникам. В вопросах оплаты труда и материального стимулирования банк применяет комплексный подход. Размер заработной платы зависит от квалификации сотрудников, типа и объема выполняемых работ, количественных и качественных оценок трудовой деятельности, итогов работы, а также финансовых возможностей банка. Ак Барс Банк постоянно анализирует рынок труда, для того чтобы обеспечить сотрудникам конкурентную заработную плату, и регулярно отслеживает уровень оплаты труда с учетом изменчивых рыночных условий.

Основные принципы и базовые элементы системы оплаты труда работников разъяснены в Политике оплаты труда работников ПАО «АК БАРС» БАНК.

Банк реализует прозрачную и справедливую систему денежного

вознаграждения, отвечающую требованиям и запросам сотрудников. Система обеспечивает поддержание мотивации работников ставить профессиональные цели и достигать их, эффективно работать как индивидуально, так и в команде и гарантирует соответствие размера оплаты труда занимаемой сотрудником должности. Система оплаты труда к достижению целей, является доступной для понимания и объективной.

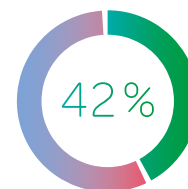
В банке действует система мотивации, напрямую зависящая от эффективности выполнения задач, поставленных на уровне всего банка, от результатов работы команды, от личной эффективности работника.

В Карте результативности определены стратегические цели банка и Ключевые показатели эффективности как основной инструмент измерения достижения целей.

GRI 405-2

Ак Барс Банк стремится регулярно повышать оплату труда сотрудников, проводя пересмотр заработных плат. Кроме того, повышение предусмотрено также в связи с изменением должности.

В 2020 году у 42% сотрудников повысился оклад, из них 33% сотрудников получили повышение заработной платы в среднем на 8,5% без изменения должности.



сотрудников получили повышение оклада

Одна из форм нематериального поощрения — система компенсаций и льгот, например, скидки на покупку товаров и услуг, скидочные абонементы в фитнес-центры и другие льготы.

Система постановки и оценки выполнения KPI, премирования сотрудников

Процесс установления KPI описан во всех внутренних нормативных документах, регламентирующих премирование за результаты деятельности, включая Положение о системе управления эффективностью деятельности, где более подробно описаны схема взаимодействия, зона ответственности при установлении KPI.

Раз в пять лет разрабатывается стратегическая карта банка. На ежегодной основе на среднесрочную перспективу определяются основные фокусы планирования, которые находят свое отражение в бюджете банка на следующий год.

Стратегическая карта банка утверждается Советом директоров и включает в себя

общий банковский KPI, установленный с учетом принимаемых банком рисков и ожидаемого уровня доходности. После утверждения ключевых показателей для членов Правления банк распространил общий KPI на KPI по направлениям бизнеса, то есть на руководителей прямого подчинения Председателя Правления.

Цели и задачи в рамках дальнейшего развития системы мотивации и вознаграждения

Одна из основных задач — повышение прозрачности системы мотивации не только для руководства банка, но и для сотрудников. В 2021 году банк планирует запустить совместный с бизнесом проект по разработке dash-борда, или «витрины продаж», чтобы сотрудник мог в реальном режиме видеть выполнение своих KPI и нормативов. Это большой проект, но он нужен, чтобы система мотивации стала еще более понятной.

Для нас очень важно учитывать пожелания наших сотрудников. Два раза в год в банке проводится исследование «Удовлетворенность внутреннего клиента» (УВК), цели которого — повышение уровня удовлетворенности сотрудников качеством внутреннего сервиса и улучшение взаимодействия

между подразделениями. В 2020 году 52 сервиса из 11 функциональных блоков получили оценку и обратную связь сотрудников. Результаты оценки сервисов учитываются при расчете премии сотрудников.

Если сотрудник знает, за что он получает премию, какие он может получить вознаграждения, то его понимание процессов компании, прозрачности этих процессов играет большую роль в вовлеченности.

Среди планов на 2021 год — ревизия и пересмотр действующей системы грейдов. Банк рассчитывает, что обновленная система будет лучше отражать иерархию Ак Барс Банка и будет более эффективна при построении системы

вознаграждения. Система грейдов — не только инструмент для определения размера бонусов и т. д., но и инструмент для формирования организационной структуры. Обновление системы грейдов — это большой шаг на пути к совершенствованию системы мотивации и вознаграждения в банке в 2021 году.

52 сервиса

из 11 функциональных блоков получили оценку и обратную связь сотрудников

8.4. Развитие корпоративной культуры

Сильная команда сотрудников — это важнейший актив банка. Именно поэтому мы считаем необходимым уделять особое внимание поддержке мотивации сотрудников через развитие корпоративной культуры. Мотивированные на успех работники создают конструктивную среду, которая оказывает благотворное влияние на все аспекты жизнеспособности банка. Создание позитивной корпоративной культуры на рабочем месте закладывает основу для процветания банка и его сотрудников.

Ак Барс Банк активно взаимодействует с сотрудниками посредством электронной рассылки визуальных сообщений для повышения осведомленности о корпоративных ценностях и уровня вовлеченности. У сотрудников имеется доступ к электронной библиотеке. Каждый месяц приходит рассылка «Книга месяца». Сотрудникам дается краткий анонс касательно текущих ценностей и задач банка на ежемесячной основе.

Результативных и эффективных сотрудников поощряют наградами. В 2020 году три сотрудника были представлены к присвоению почетного звания «Заслуженный экономист Республики Татарстан». Еще шесть работников из Головного офиса и филиальной сети были награждены

внутренними наградами за многолетний труд, большой вклад в развитие банка и самоотдачу (почетное звание «Заслуженный работник ПАО «АК БАРС» БАНК»).

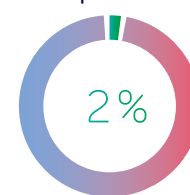
21 работник

получил Благодарственное письмо Президента Правления

В банке развиваются внутренние каналы коммуникации: организуются бизнес-завтраки с Председателем Правления, проводятся открытые диалоги с заместителями Президента Правления, в ходе которых топ-менеджеры отвечают на насущные вопросы сотрудников в формате онлайн-бесед. С помощью мобильного приложения банка сотрудники могут узнать актуальную информацию о работе банка и применять ее в решении текущих задач, участвовать в голосованиях и опросах.

В банке публикуется собственная газета «Дайджест изменений», освещающая новости банка. Она доступна как в мобильном приложении, так и на корпоративном портале. В 2020 году было опубликовано три выпуска газеты.

В банке также действует краудсорсинг инноваций «Банк идей» — площадка для сбора предложений от сотрудников по оптимизации процессов, продуктов и улучшению работы банка. Сотрудники предлагают идеи, среди которых отбираются и внедряются наилучшие.



Авторы одобренных предложений получают денежные средства за свои идеи и имеют возможность получить 2% от фактического экономического эффекта

после внедрения идеи (но не более 500 000 рублей, в том числе НДФЛ).

3 000 рублей

(в том числе НДФЛ)

получают эксперты, оценивающие предложения после внедрения идеи

«Банк идей» проводит кампании, нацеленные на сбор предложений по улучшению конкретных процессов или продуктов. Кроме того, авторы и эксперты за свою активность получают виртуальные монеты, которые могут обменять в магазине «Банк идей».

8.5. Оценка персонала

100

Для анализа эффективности работы руководителей и выявления слабых сторон была проведена оценка по методу «Обратная связь 360 градусов», целевой аудиторией которой стал 101 сотрудник Головного офиса и Единого сервисного центра. 99 человек прошли все стадии получения обратной связи от своего окружения касательно уровня развития корпоративных компетенций.

В банке внедрена новая процедура оценки корпоративных компетенций в виде кейс-тестирования.

3 786 сотрудников

банка прошли процедуру оценки, а полученные результаты были использованы для формирования ИПР в 2020 году

По истечении адаптационного периода все вновь принятые сотрудники должны пройти кейс-тестирование по корпоративным компетенциям.

GRI 404-3

Все сотрудники проходят периодические оценки результативности и развития карьеры.

В 2020 году 117 руководителей высшего звена прошли соответствующую оценку.

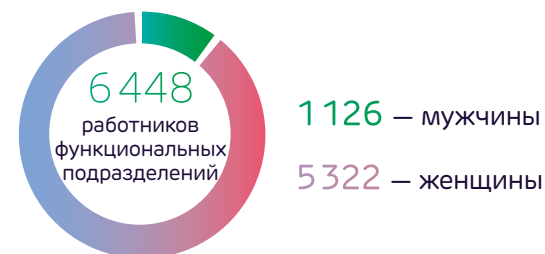


Рисунок 10. Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу



8.6. Обучение и развитие талантов

101

В банке реализуется принцип непрерывного обучения и развития персонала: образовательные программы, специализированные тренинги, семинары доступны всем сотрудникам. Ак Барс Банк ставит целью повышение эффективности работы через постоянное совершенствование знаний и навыков своих работников.

Система обучения включает в себя следующие аспекты:

- участие персонала во внутренних тренингах, посвященных развитию существующих навыков и знакомству с новыми финансовыми продуктами банка;
- участие персонала во внешних мероприятиях с привлечением сторонних экспертов: конференции, форумы, вебинары;
- внутреннее обучение сотрудников путем передачи знаний от узких специалистов подразделений банка сотрудникам Головного офиса, ЕСЦ и территориальной сети;
- использование Системы дистанционного обучения (СДО) для обучения и тестирования работников.

Обучение в банке делится на внутреннее — те мероприятия, которые проводятся силами сотрудников Учебного центра, и внешнее — семинары и конференции, которые реализуются при помощи провайдеров.

В рамках ИПР есть программы развития в соответствии с корпоративными компетенциями банка. Для всех компетенций есть программы развития, каталоги обучения.

Также есть возможность обучения на внешнем рынке, так как ежегодно банк выделяет определенный бюджет на профессиональное обучение по внешним провайдерам.

По запросу заказчиков HR-департамент создает либо заказывает дистанционные курсы.

8.6.1. Учебный центр

В 2019 году ПАО «АК БАРС» БАНК получило право осуществлять образовательную деятельность. В конце года был запущен проект по обучению работников банка предпенсионного возраста, реализованный Учебным центром банка при содействии Центра занятости населения Московского района города Казани.

115 сотрудников

успешно завершили обучение в рамках программ «Наставничество» и «Цикл менеджмента»

Была инициирована программа HR-партнерства, способствующая реализации текущих задач относительно всестороннего развития персонала. Более 40 обучающих программ посвящены развитию различных компетенций сотрудников, в том числе soft skills. Учебный центр проводит адаптационные программы в дистанционном формате с помощью платформы TrainingSpace. Ключевая целевая аудитория — сотрудники филиалов банка за пределами Республики Татарстан.

80 работников

прошли обучение по темам: «Лидер переговоров», «Работа с большими данными», «Решение проблем», «Мастер Excel», «Мастер Power Point» и получили документ об образовании государственного образца



Дополнительно был реализован проект по обучению женщин, планирующих выход на рабочее место после декретного отпуска.

50 сотрудников

было обучено в рамках данного проекта по теме «Базовые навыки деловых коммуникаций»

Внутреннее обучение было продолжено на основании обязательных матриц

обучения для сотрудников массовых специальностей и каталога программ для немассовых специальностей.

8.6.2. Образовательные программы

В 2020 году реализованы программы адаптационного обучения для вновь принятых сотрудников Головного офиса и территориальной сети, направленные на снижение операционных рисков и контроль над прохождением испытательного срока сотрудниками, вновь прибывшими на постоянную работу. Программы проводились в дистанционном формате.

GRI 404-1

Рисунок 11. Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по категориям сотрудников, ч.



В отчетном году реализованы следующие очные адаптационные программы:

- Адаптационная программа, проводимая в первый рабочий день («День новичка») для знакомства с нормативными документами, историей банка, корпоративными ценностями и основными правилами работы для всех вновь принятых работников ГО, ЕСЦ, Казанского регионального центра (Welcome-тренинг). В 2020 году «День новичка» посетили 659 сотрудников банка.
- За период январь — март 2020 года проведены адаптационные программы «Школы специалиста по обслуживанию клиентов». Из 24 вновь принятых специалистов Республики Татарстан обучено 24 человека (100%), из них 12 сотрудников — специалисты по обслуживанию клиентов (СОК) Казанского регионального центра и 12 сотрудников — СОК Закамского регионального центра, остальные сотрудники были обучены онлайн.

В 2020 году Учебный центр проводил адаптационные программы в онлайн-формате благодаря внедрению онлайн-платформы TrainingSpace. Основной целевой аудиторией для обучения на платформе стали вновь принятые сотрудники филиальной сети за пределами Республики Татарстан.

659 сотрудников

посетили «День новичка» в 2020 году

GRI 404-2

В 2020 году продолжилось обучение на «открытых тренингах». Сотрудники Головного офиса и ЕСЦ имеют возможность принять участие в любом тренинге на выбор: «Эмоциональный интеллект», «Критическое мышление», «Креативное мышление», «Позитивное мышление», «DISC. Типология личности», «Тайм-менеджмент» и других. На тренинги могут записаться все желающие, а также те, кто включил данные тренинги в свой Индивидуальный план развития.

В отчетном году Учебный центр и Центр развития талантов Ак Барс Банка продолжили обучение сотрудников филиальной сети в розничном бизнесе по следующим темам: «Кросс-продукты», «Кросс-продажи», «Холодные звонки», «Активные продажи по телефону», «Продажи 3.0», «Секреты управления персоналом», вебинары, которые проводили эксперты по продуктам и процессам.

946 сотрудников

были обучены во внешних обучающих организациях (конференциях, семинарах) за 2020 год

8.6.3. Кадровый резерв

Деятельность в сфере формирования Кадрового резерва реализуется согласно Регламенту единого цикла управления работниками на руководящих должностях ПАО «АК БАРС» БАНК.

В 2020 году по результатам деятельности 2019 года на комиссиях по талантам были рассмотрены 78 руководителей ГО и ЕСЦ. По итогам проведенных мероприятий:

42 руководителя

рекомендованы в Кадровый резерв



55
преемников согласованы
по рассмотренным руководителям



5
продвинулись по карьерной лестнице

Совместно с Дирекцией развития и продаж розничного бизнеса был сформирован Кадровый резерв для позиций «Персональный менеджер» и «Руководитель офиса продаж» в следующих региональных центрах: Казанский, Закамский, Приволжский, Уральский.

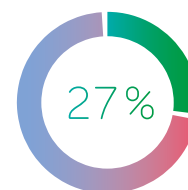
28 сотрудников

составили резерв на позицию «Персональный менеджер», должности-доноры — специалист по обслуживанию клиентов и ведущий менеджер по операционно-кассовой работе

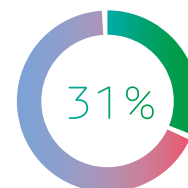
13 сотрудников

составили резерв на позицию «Руководитель офиса продаж», должность-донор — персональный менеджер

В 2020 году завершился первый поток проекта «Время лидеров». Финалистами проекта стали 22 сотрудника банка.



6 сотрудников из числа участников проекта получили повышение



7 сотрудников были приглашены в другие подразделения на более интересную и перспективную работу

Подбор персонала среди талантливых студентов и молодых специалистов

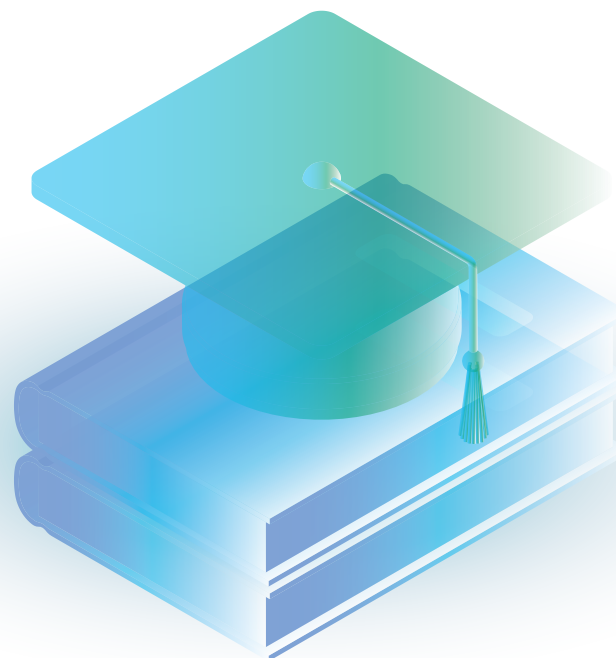
Банк ведёт активную работу по привлечению молодых талантливых студентов из ведущих вузов как Татарстана, так и РФ. Особенно плотное сотрудничество осуществляется с факультетами по направлениям экономики и финансов, юриспруденции и IT. В регионах работа с вузами — это практики, стажировки, участие специалистов банка в государственных аттестационных комиссиях. В банке действуют программы по поддержке

талантливой молодежи (подробнее на стр. 151).

Банк работает не только с вузами, но и с ссузами. Идет набор специалистов таких направлений, которые в банке представлены не были: риски, IT, риск-директор по data. Основное направление изменений связано с IT, есть изменения, связанные с новыми продуктами.

Банк активно участвует в днях открытых дверей в вузах, сотрудники банка читают лекции о продуктах и изменениях в банковском секторе, а также являются рецензентами выпускных дипломных и диссертационных работ, членами экзаменационных комиссий.

Представители банка входят в попечительский совет КФУ.



8.7. Инновационные технологии в области управления и развития персонала

106

Ак Барс Банк рассматривает использование инновационных технологий как эффективный способ повышения устойчивости и конкурентоспособности через развитие и обучение персонала. Главная техническая инновация в образовательном процессе — внедрение онлайн-платформы TrainingSpace, позволяющей обучать сотрудников по всей территориальной сети, позитивным сторонним эффектом использования которой стала значительная экономия средств банка на командировочных расходах. Ключевая аудитория для обучения на платформе — вновь принятые сотрудники филиальной сети.

Среди других важных событий в области инновационного обучения — внедрение мобильного обучения в телеграм-канале по различным тематикам: развитие памяти, скетчинг и др.

Важным событием 2020 года стало предоставление сотрудникам банка доступа к электронной библиотеке MyBook.

Статистика подключений и активности пользователей говорит о том, что сотрудники банка много читают, непрерывно развиваясь.

~3 000
пользователей

подключено к электронной библиотеке MyBook

Что касается очного формата обучения, здесь банк также активно воплощает свои идеи: Ак Барс Банк совместно с Казанским федеральным университетом реализовал программу получения второго высшего

образования в IT-сфере по направлению «Финтех».

11 **сотрудников**

стали выпускниками программы получения второго высшего образования в IT-сфере по направлению «Финтех»

HR-департамент проводит открытые мероприятия для студентов: «Ночи тренингов» и «Фестиваль геймификации».

В 2020 году HR-департамент провел первый HR-форум «Удаленный год». Он был направлен на развитие персонального сообщества HR.

В период пандемии банк запустил прямые эфиры в инстаграме с небольшими мини-тренингами.

8.8. Социальные льготы и медицинское страхование

107

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

Банк заботится о своих сотрудниках и обеспечивает материальную поддержку в форме выплаты социальных льгот и медицинского страхования с целью реализации эффективной социальной политики. Льготы распространяются на всех работников Головного офиса

банка и региональных подразделений независимо от должностного уровня, статуса и стажа работы.

Сфера льгот и вознаграждений регламентируется Политикой социальной поддержки. Одно из направлений

деятельности HR — это создание баланса между работой и личной жизнью. Социальная политика также направлена на создание такого баланса.

Ак Барс Банк выплачивает своим сотрудникам следующие виды компенсаций и материальной помощи:



Материальная помощь при рождении или усыновлении ребенка



Ежемесячные выплаты сотрудницам банка, имеющим детей в возрасте от 1,5 до 3 лет



Компенсация путевок в детские оздоровительные учреждения



Материальная помощь в связи с выходом на пенсию по старости



Материальная помощь родственникам сотрудника в случае его смерти и в связи со смертью близких родственников



Материальная помощь в связи с тяжелыми обстоятельствами

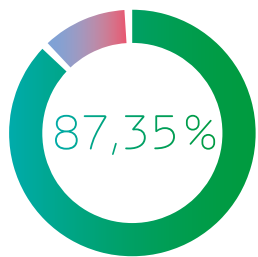


Новогодние подарки для детей сотрудников



Выплаты в связи с юбилеем

По результатам опроса удовлетворенности (УВК) система социальной поддержки постоянно расширяется, в частности, среди изменений 2020 года — расширение услуг в рамках ДМС. Ежегодно банк увеличивает доступность и полноту медицинского обслуживания за счет расширения объема услуг и перечня доступных лечебных учреждений. Всего в 2020 году были застрахованы 4 696 человек.



от общего количества сотрудников были застрахованы

В разгар пандемии была организована горячая линия для сотрудников. Сотрудники, которые оказались на удаленном режиме работы, могли в случае необходимости позвонить и проконсультироваться не только по рабочим вопросам, но и по действиям, которые необходимо

предпринять при возникновении симптомов заражения COVID-19.

В 2020 году была проведена акция «Женское здоровье», которая позволила своевременно выявить проблемы и направить сотрудниц в клинику.

>1 500 сотрудников

приняли участие в акции по скрининговому обследованию

В рамках исследования также был проведен анализ на антитела к COVID-19.

1 730 сотрудников

получили различные виды социальных выплат и материальной помощи

>1 500 сотрудников

прошли исследование на вирус COVID-19 методом ПЦР для профилактики заражения

Помимо основных видов льгот банк предоставляет бизнес-льготы в зависимости от должностных категорий или по служебной необходимости.

Бизнес-льготы в банке включают:

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

8.9. Корпоративные мероприятия и корпоративное волонтерство

Одна из важнейших составляющих успеха — сплоченность коллектива, которая достигается с помощью проведения корпоративных мероприятий. Они позволяют устранить множество проблем внутри коллектива, наладить работу в команде, повысить лояльность сотрудников.

Ак Барс Банк развивает командные виды спорта. Банковские турниры по волейболу, мини-футболу и хоккею помогают объединить сотрудников, научить их действовать сообща. Команда Ак Барс Банка из года в год побеждает в корпоративных спортивных забегах Timerman.



В 2020 году, несмотря на удаленный режим работы, корпоративные мероприятия проводились с прежней активностью. Среди наиболее ярких корпоративных мероприятий банка 2020 года особенно выделяются следующие:

- Финальный зональный этап VIII ежегодного открытого республиканского телевизионного фестиваля творчества работающей молодежи «Наше время — Безнең заман».
- В период удаленной работы для сотрудников проводились марафоны и конкурсы, в которых они принимали участие семьями. Участники и победители были награждены призами.
- Конкурс фотографий [#БарсывДомике!](#) Сотрудники банка выкладывали в инстаграм-аккаунт [@talantabb](#) фото своего дистанционного рабочего процесса.

- Марафон достижений Ак Барс Банка. Сотрудники присылали видеоролики, в которых рассказывали, как они занимались саморазвитием во время удаленной работы, совершали спортивные рекорды и осваивали новые навыки и компетенции.
- Челлендж «Достижения на удаленке». Сотрудники делились в инстаграме фотографиями с описанием того, какой положительный опыт они извлекли из удаленной работы.
- Команда Ак Барс Банка участвовала в мероприятии «Кросс нации — 2020».
- Команда Ак Барс Банка по мини-футболу 6 x 6 завоевала 1-е место на Всероссийских соревнованиях по игровым видам спорта «Кубок Поволжья». Участники стали лучшими среди 20 команд со всех регионов Поволжья.

8.10. Охрана труда и здоровья

110

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

Банк руководствуется внутренним нормативным документом — Политикой в области охраны труда ПАО «АК БАРС» БАНК — публичной документированной декларацией банка о намерении и гарантиях выполнения обязанностей по соблюдению государственных нормативных требований охраны труда и добровольно принятых на себя обязательств.

Ак Барс Банк стремится работать в соответствии с международными стандартами в области охраны труда: OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Требования», OHSAS 18002:2008 «Системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Руководящие указания по применению OHSAS 18001:2007», а также в соответствии с требованиями федеральных законов и иных нормативно-правовых актов.

Банк обеспечивает отвечающие стандартам и требованиям условия труда для высокой эффективности и развития потенциала каждого сотрудника.

Положение о системе управления охраной труда ПАО «АК БАРС» БАНК определяет общие требования и единую систему управления охраной труда во всех структурных и территориальных подразделениях банка. Действие положения распространяется на всех сотрудников.

В 2020 году разработаны все основные процедуры Системы управления охраной труда, которые сегодня находятся на стадии согласования и адаптации.

Каждый год банк утверждает План мероприятий по улучшению и оздоровлению условий труда и финансирует эти мероприятия.

~3 МЛН рублей

составили расходы на мероприятия, связанные с охраной труда в 2020 году

Все работники банка своевременно проходят обучение по охране труда и проверку знаний требований охраны труда в соответствии с действующим законодательством и порядком, установленным регламентом

«Обучение и проверка знаний требований охраны труда работников ПАО «АК БАРС» БАНК», согласно которому осваивается инновационный подход в проведении обучения по охране труда, инструктажей на рабочем месте: каждому работнику предоставляется возможность дистанционно ознакомиться с требованиями действующего законодательства по охране труда, локальными нормативными актами банка и пройти процедуру оценки знаний.

 1 387 сотрудников прошли обучение и проверку знаний требований охраны труда в 2020 году

 5 из них – в сторонних (внешних) организациях

Ознакомление работников с требованиями охраны труда помимо нормативных документов осуществляется посредством электронного уголка по охране труда через базу «Охрана труда» IBM Lotus Notes и корпоративного портала my.akbars.ru, доступ к которым открыт для всех сотрудников, работающих с ПЭВМ.

Воздействие на общество

9

- 9.1. Поддержка социально значимых проектов для бизнеса и взаимодействие с государством
- 9.2. Программы поддержки бизнеса
- 9.3. Оказание социально значимых розничных услуг
- 9.4. Благотворительная деятельность
 - 9.4.1. Поддержка пожилых людей и неработающих пенсионеров
 - 9.4.2. Поддержка социально незащищенных групп населения
 - 9.4.3. Проекты в сфере образования и науки
 - 9.4.4. Национальные праздники
 - 9.4.5. Поддержка детско-юношеского спорта
- 9.5. Внешние обучающие мероприятия. Повышение финансовой грамотности
- 9.6. Технологии для повышения качества жизни

111

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Воздействие на общество

112

Существенные темы



Местные
сообщества

47,7 млн рублей

выделено на социальные проекты

15,5 млрд рублей

выделено по программам поддержки
малому и среднему бизнесу

В Ак Барс Банке уверены: для достижения принципов устойчивого развития необходимо предоставлять продукты и услуги, которые будут приносить ценность для общества и помогать в развитии регионов присутствия.

Создание таких продуктов — приоритет банка. Реализуя социально значимые проекты, банк лучше узнает своих клиентов, что помогает понять их потребности и максимизировать выгоду от деятельности Ак Барс Банка для обеих сторон.

Фокус банковских услуг, предоставляемых Ак Барс Банком, направлен на взаимодействие с государством, малым и средним бизнесом, розничными клиентами, благотворительными организациями, а также на улучшение

качества жизни. Банк стремится к тому, чтобы клиенты чувствовали себя надежно, поэтому непрерывно совершенствует деятельность для поддержания стандарта качества оказываемых услуг. Кроме того, банк активно реализует большое количество благотворительных и социально значимых проектов. Один из важнейших аспектов деятельности любой компании — ее восприятие целевой аудиторией: акционерами, клиентами, инвесторами, партнерами, органами власти и СМИ. В целях поддержания корпоративной лояльности,

регламентации доступа сотрудников и подразделений к корпоративной информации, обеспечения оперативного информирования сотрудников и заинтересованных сторон о текущем положении дел Ак Барс Банк в 2020 году принял Информационную политику. В соответствии с этим документом банк раскрывает информацию, следуя принципам регулярности, последовательности, равноправия, доступности, оперативности, достоверности, полноты и сравнимости раскрываемых данных.

Рисунок 12. Принципы Информационной политики банка



Цели Информационной политики:

- 1 Исполнение банком требований законодательства Российской Федерации, Банка России, российских бирж и корпоративных внутренних документов по обязательному раскрытию информации.
- 2 Соблюдение законных интересов и прав всех заинтересованных лиц на получение информации.
- 3 Повышение доступности и прозрачности информации о банке и его деятельности, а также об организациях, входящих в Группу банка.
- 4 Повышение уровня открытости и доверия в отношениях банка с целевыми аудиториями (акционерами, клиентами и другими заинтересованными лицами).

Банк реализует собственный медиапроект, направленный на повышение финансовой грамотности, — онлайн-журнал Life.Profit (life.akbars.ru).

Портал рассказывает о личных финансах и о развитии бизнеса: как экономить, копить деньги, хорошо разбираться в финансовых продуктах, налогах, льготах, юридических тонкостях и инвестиционных инструментах. Ежемесячная аудитория читателей журнала на конец 2020 года насчитывала около 90 тысяч человек.

Надежность банковских систем заставила мошенников вернуться к старым схемам хищения денежных средств. Активизировалась социальная инженерия. Чтобы противодействовать мошенничеству, Ак Барс Банк регулярно

информирует и обучает население принципам финансовой безопасности в средствах массовой информации и социальных сетях.

В период пандемии, когда интерес к инвестиционным продуктам был особенно высок, банк запустил серию вебинаров для начинающих инвесторов.

На вебинарах затрагиваются такие темы, как основные инструменты для инвестирования, первые шаги в инвестировании и типичные ошибки.



9.1. Поддержка социально значимых проектов для бизнеса и взаимодействие с государством

115

GRI 103

За годы упорной работы Ак Барс Банк выстроил систему соответствия принципам прозрачности операций, безопасности клиентских данных и эффективности взаимодействия с партнерами, что является необходимым условием для работы с государством. В 2020 году совместно с государственными органами был реализован ряд социальных проектов. Общим знаменателем реализованных инициатив является общественная значимость данных проектов.

Учитывая масштаб и значимость деятельности государственных органов, Ак Барс Банк тщательно прорабатывает свои предложения по широкому

спектру услуг, куда входят: внедрение цифровых продуктов, предоставление гарантий, госфакторинг, сопровождение контрактов, кредитование, оптимизация организационных процессов, обучение сотрудников, лизинг и страхование. Активный рост экономических показателей Республики Татарстан отражает продуктивность сотрудничества с государственными органами региона и служит подтверждением высокой квалификации и профессионализма сотрудников банка.

Ак Барс Банк формирует собственную систему цифровых сервисов, что обусловлено регулярным согласованием с соответствующими органами

власти запросов по их формированию. Взаимодействие осуществляется непосредственно с главами уполномоченных министерств. Диверсификация линейки продуктов способствует активному вовлечению в разнообразные программы в рамках взаимодействия с государственными органами Республики Татарстан.

В 2020 году совместно с Министерством финансов Республики Татарстан был реализован проект по внедрению технологии контроля платежей в рамках государственных заказов. Данная технология позволяет оптимизировать процесс документооборота при помощи расчетного центра Корпорации МСП.

Программа поддержки системообразующих предприятий

Ак Барс Банк — участник госпрограммы по поддержке системообразующих предприятий. В 2020 году банк в числе первых заключил соглашение с Минэкономразвития России о реализации данной программы, в рамках которой банк выдает льготные кредиты на пополнение оборотных средств сроком до года по ставке не более 5% годовых.

3,3 млрд рублей

выдано по программе

Для удобства и безопасности жителей в условиях сложной эпидемиологической обстановки Ак Барс Банк разработал сервис авторизации и подтверждения учетной записи Госуслуг РФ для дистанционной подачи заявлений на субсидии и социальные выплаты через мобильное приложение.

В 2021 году планируется усиливать развитие деятельности банка в других регионах России. Рынок государственных заказов представляет собой широкий пласт разнообразных проектов. Банк видит себя одним из профессиональных лидеров данного сегмента с точки зрения подхода к вопросу взаимодействия с органами управления благодаря многолетнему опыту сотрудничества с государством в Республике Татарстан.

В ближайшее время планируется реализация совместных проектов по развитию доли республиканского бизнеса в онлайн-торговле. В рамках данного направления ведется работа с электронной торговой площадкой АГЗРТ (Агентства по государственному заказу Республики Татарстан) для контроля себестоимости продуктов на площадке. Также банк планирует войти в сегмент государственных заказов в сфере ЖКХ (жилищно-коммунального хозяйства). Ак Барс Банк с уверенностью смотрит в будущее, в котором профессиональный подход, объединенный со стремлением реализовывать общественно полезные проекты, приводит к продуктивному и взаимовыгодному сотрудничеству банка, клиентов и государства.

9.2. Программы поддержки бизнеса

117

Поддержка малого и среднего бизнеса — одно из ключевых направлений деятельности банка, поскольку данный сегмент является значимым участником развития региональных экономик Российской Федерации. Ак Барс Банк предлагает свои услуги в трех основных направлениях: программы стимулирования кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства, гарантийная поддержка субъектов МСП и поддержка экспортеров, импортеров и выход на внешние рынки. Каждое направление обладает своей спецификой. С целью облегчения нагрузки на собственный и заимствованный капитал и корректной структуризации сделки для клиента при ограниченных возможностях залогового обеспечения подбор необходимого пакета услуг для каждого бизнеса осуществляется индивидуально.

Программы стимулирования кредитования МСП в 2020 году

Совместно с АО «Корпорация «МСП» банк выдал льготных кредитов на сумму

568,12 млн рублей

Программа предоставления кредитов по льготной ставке сельскохозяйственным товаропроизводителям, организациям и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим производство, переработку и реализацию сельскохозяйственной продукции.

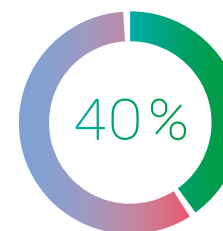
1,75 млрд рублей

выдано по программе

Программа Министерства экономического развития РФ, утвержденная Постановлением Правительства РФ № 1764 от 30 декабря 2018 года, по льготному кредитованию субъектов малого и среднего предпринимательства в 2019—2024 гг.

13,2 млрд рублей

выдано по программе



от общего количества заключенных в 2020 году кредитных сделок по малому и среднему бизнесу было реализовано с применением льготных программ поддержки

Национальная гарантийная система

Также банк сотрудничает с АО «Корпорация «МСП» и региональными гарантийными организациями (РГО) по предоставлению гарантий и поручительств для обеспечения кредитов малому и среднему бизнесу при недостаточности залога или иного обеспечения.

Так, заключены договоры между банком и РГО (в том числе с Гарантийным фондом РТ) в 18 субъектах РФ. Кроме того, банк в качестве аккредитованного участника продолжил работу с АО «Корпорация «МСП» по упрощенному механизму гарантийной поддержки без повторного андеррайтинга представителей малого бизнеса. В 2020 г. банк выдал 19 независимых гарантий Корпорации МСП на сумму 280 млн руб., что позволило обеспечить кредиты на сумму 613 млн руб.



Антикризисный пакет мер для поддержки бизнеса в период пандемии

В условиях ввода продолжительного режима самоизоляции граждан, ограничительных мер, а также в связи с макроэкономическими изменениями в стране значительная часть корпоративного бизнеса столкнулась с непредвиденными трудностями. В целях

снижения влияния последствий пандемии на бизнес Ак Барс Банк оперативно разработал пакет антикризисных мер и в числе первых стал уполномоченным банком по реализации государственных программ поддержки бизнеса.

Основная часть данных мер направлена на финансовую поддержку клиентов:

1 Реструктуризация в связи с потерей или сокращением дохода из-за эпидемиологической обстановки. Ак Барс Банк разработал упрощенный порядок рассмотрения заявок на реструктуризацию кредитной задолженности в рамках Федерального закона № 106 от 03.04.2020. Также банк запустил собственную программу

реструктуризации, которая охватывает более обширное количество предпринимателей, пострадавших во время пандемии. В рамках реструктуризации предоставлялась отсрочка по уплате основного долга, пролонгация срока окончания кредитного договора, увеличение срока траншей по овердрафтам, возможность изменения периодичности

погашения по процентным платежам с ежемесячного на ежеквартальный.

8,1 млрд рублей

сумма кредитов, реструктурированных в рамках данных программ

2 Банк принял активное участие в реализации четырех новых государственных программ льготного кредитования бизнеса:

- Кредитование на возобновление деятельности (в рамках Постановления Правительства Российской Федерации № 696) — льготная программа кредитования, предусматривающая полное или частичное списание суммы задолженности при соблюдении условия по сохранению численности работников.

1,76 млрд рублей

оказана поддержка по данной программе

- Кредитование на неотложные нужды для поддержки и сохранения

занятости (в рамках Постановления Правительства Российской Федерации № 422) — льготная программа кредитования под 0% годовых. По данной программе выданы кредиты предприятиям с общей численностью 5 071 человек, что позволило сохранить рабочие места.

5 071 человек

охват программы кредитования на неотложные нужды

- Отсрочка платежа по кредитам, выданным субъектам МСП (в рамках Постановления Правительства Российской Федерации № 410). В период

предоставления отсрочки возможность оплаты процентов в размере 33% от платежей по графику.

- Кредитование системообразующих организаций и их дочерних обществ на пополнение оборотных средств (в рамках Постановления Правительства Российской Федерации № 582) по льготной процентной ставке — до 5% годовых при условии снижения выручки.

3,3 млрд рублей

выдано по данной программе

Дополнительные меры поддержки и решения банка в период пандемии:

- запущена акция «Будь Онлайн» с бесплатным подключением к системе дистанционного банковского обслуживания и выдачей корпоративных карт с бесплатным обслуживанием в течение первого года;
- снижена ставка по эквайрингу до 1% в сфере онлайн-торговли;
- приостановлено взимание комиссии за обслуживание кредитной линии;
- осуществлен возврат комиссий туристическим компаниям при возврате путевок;
- запущен процесс полностью удаленного открытия счета через интернет и с подключением выездных менеджеров банка (в отдельных регионах);
- запущен процесс удаленного подписания кредитно-обеспечительных договоров через средства электронно-цифровой подписи;
- клиентам предоставлена возможность снизить стоимость расчетно-кассового обслуживания с помощью предоплаченных пакетов услуг (3 — 6 — 12 месяцев);
- введен новый тариф, позволяющий открыть расчетный счет и подключить эквайринг на льготных условиях.

Финансирование ВЭД

В 2020 году клиенты банка активно использовали международные аккредитивы как форму расчетов по контрактам.

12,2 млн долл. США

сумма импортных аккредитивов

9,4 млн долл. США

сумма экспортных аккредитивов

2,1 млн долл. США

сумма реализованных в 2020 г. новых для банка сделок дисконтирования аккредитивов, выпущенных зарубежными банками

Данная услуга позволяет оказать финансовую поддержку предприятиям-экспортерам, сочетая в себе инструменты проведения расчетов, защиты от коммерческих рисков и финансирования, тем самым дает экспортеру возможность расширять

географию контрактов и увеличивать объемы сбыта.

В целях минимизации рисков участников ВЭД в условиях высокой волатильности курсов иностранных валют банк предлагает своим корпоративным клиентам инструменты хеджирования валютных рисков, такие как опционы, форварды, свопы.

Понимая, что в условиях ограничений физических контактов возрастает потребность бизнеса в информированности, банк в 2020 году запустил проект онлайн-мастер-классов для участников ВЭД по вопросам

практического применения валютного законодательства, таможенного оформления, юридическим нюансам внешнеторговых договоров. Начиная с сентября 2020 года проведено шесть онлайн-мероприятий, в ходе которых клиенты банка имели возможность прямого диалога с банком по интересующим их вопросам.

Банк участвует в реализации льготной программы поддержки экспортеров — компаний несырьевой и неэнергетической отраслей промышленности — в рамках Постановления Правительства РФ от 23.02.2019 № 191.

В 2020 году система ДБО Ак Барс Бизнес Драйв значительно расширила функционал для клиентов в сфере ВЭД, осуществляющих внешнеэкономическую деятельность, и стала еще удобнее. Клиенты получили возможность покупать и продавать валюту по желаемому курсу, запрашивать онлайн любую информацию по контрактам ВЭД в удобном формате

и вести досье по валютным контрактам. В чате банка появилась возможность решать вопросы напрямую с валютным контролером и направлять документы.

В 2020 году Ак Барс Банк стал официальным участником инновационной системы SWIFT GPI, членами которой являются более 600 финансовых институтов по всему миру. Это позволяет значительно улучшить качество обслуживания клиентов при осуществлении международных платежей и повышает рейтинг банка на рынке трансграничных переводов. Трекер валютных платежей позволяет клиентам отслеживать маршрут платежа, отправленного по системе SWIFT, и обеспечивает прозрачность комиссий, списанных банками-корреспондентами.

Помимо предоставления услуг в перечисленных выше направлениях, Ак Барс Банк предлагает поддержку по разработке бизнес-плана, реализации деятельности в области финансовых

операций, лизинга и медицины. Также для клиентов банка открывается доступ к партнерской сети, где предприниматели могут найти надежных контрагентов, предоставляющих качественные услуги для бизнеса.



9.3. Оказание социально значимых розничных услуг

122

GRI 413-1

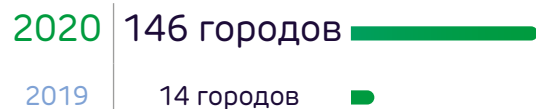
Банк занимается разработкой совместных с министерствами Республики Татарстан финансовых и нефинансовых продуктов для розничных клиентов. Данное направление имеет высокую социальную значимость, поскольку фокус такой работы направлен на поддержку населения. Деятельность банка осуществляется в соответствии с Контактной политикой, которая регулирует порядок и формат взаимодействия с клиентами.

Активно развивается сервис курьерской доставки дебетовых карт Ак Барс Evolution, Generation и Aurum.

>9 000 карт

было доставлено с июня 2019 года

В течение 2020 года количество городов РФ для доставки карт было увеличено с 14 до 146, а значит, все большему количеству людей, которые по различным причинам ограничены в перемещениях, теперь доступны разнообразные банковские онлайн-сервисы.



На Портале государственных и муниципальных услуг Татарстана любой житель республики может выпустить виртуальную банковскую карту платежной системы «Мир». С ее помощью можно оплачивать госуслуги без комиссии.

Ак Барс Банк совместно с ГУП «ЦИТ РТ» и при поддержке Отделения Национального банка по РТ Волго-Вятского главного управления Банка России в числе первых банков в России запустил выпуск виртуальной карты на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан.

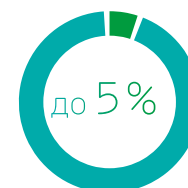
Любой пользователь Портала может выпустить виртуальную предоплаченную карту платежной системы «Мир» или Mastercard Ак Барс Банка, с помощью которой можно без комиссии совершать платежи на Портале и делать покупки в сети Интернет.

Совместно с Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан банк разработал специальный карточный продукт на базе платежной системы «Мир» для зачисления субсидий от ГКУ «Республиканский центр материальной помощи (компенсационных выплат)»

с целевым расходованием в сети аптек «Таттехмедфарм».

Совместно с компанией «Социальная карта» масштабирован выпуск льготных транспортных карт по всей республике в соответствии с новым форматом информационного обмена.

В 2020 году был реализован социально ориентированный карточный продукт «Забота». Данная карта предназначена для получателей социальных выплат и пенсионных начислений. Клиенты имеют возможность снимать денежные средства и пополнять карту без комиссии в банкоматах любых банков на территории РФ, а также оплачивать проезд в городском транспорте по льготным тарифам ЕТК. Кроме того, карта предоставляет клиенту возможность участвовать в программе лояльности Ак Барс Банка и платежной системы «Мир», а на остаток средств начисляется до 5% годовых ежемесячно.



годовых ежемесячно начисляется на остаток средств по карте «Забота»

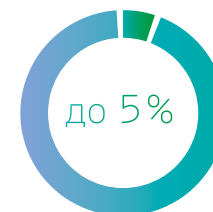
LigaClub

Ак Барс Банк совместно с Лигой студентов Республики Татарстан запустил уникальный банковский продукт LigaClub, ориентированный на студентов Республики Татарстан. LigaClub — это целая система, представляющая собой банковский продукт, мобильное приложение, свой бренд одежды, льготную сотовую связь, а также собственную программу лояльности со скидками до 50%.



скидки по программе лояльности LigaClub

Дизайн карты разработан Алексеем Гориным, известным художником в области арабской каллиграфии, и посвящен 25-летию Лиги студентов РТ.



кешбэка получает обладатель карты по категориям «транспорт», «фастфуд» и «развлечения»

Также пользователь получает встроенный «Удобный проездной» и бесплатные выпуск и обслуживание, что позволяет существенно сэкономить и быть частью эксклюзивного клуба студентов.

Туристическое приложение Tatarstan Tourist Pass

Ак Барс Банк совместно с Центром развития туризма Республики Татарстан Visit Tatarstan при поддержке Mastercard разработал многофункциональный продукт Tatarstan Tourist Pass для туристов и жителей республики.

Tatarstan Tourist Pass одновременно является туристическим гидом, банковским приложением и программой лояльности, предоставляющей пользователям скидки до 25% в кафе, ресторанах и музеях республики.

Продукт позволяет гостям Республики Татарстан экономить время на поиске достопримечательностей, экскурсий или ресторанов с национальной кухней. Туристы также могут совершать покупки с комфортом — мгновенно, с помощью виртуального канала, без очного посещения места.



скидки в приложении Tatarstan Tourist Pass

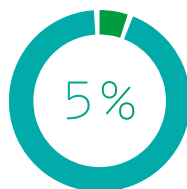
Мобильная платформа лояльности для туристов Tatarstan Tourist Pass отмечена как лучший социальный проект по версии премии Retail Finance Awards 2020.

PROFкарта Ак Барс Банка для студентов

В сотрудничестве с Казанским федеральным университетом Ак Барс Банк запустил специальный карточный продукт «PROFкарта», ориентированный на студентов, выпускников и сотрудников университета.

PROFкарта включает в себя все преимущества банковского платежного инструмента и объединяет банковскую и студенческую программу лояльности, в рамках которой льготное обслуживание можно получить в более чем 50 организациях — популярных местах для студентов, включая развлекательные, медицинские, спортивные центры, образовательные курсы и языковые школы.

В январе 2020 года PROFкарта Ак Барс Банка стала лучшим студенческим проектом премии «XV Студент года Республики Татарстан — 2019».



кешбэк на основные категории трат студентов

Одна из особенностей продукта — создание совместного эндаумент-фонда Ак Барс Банка с Казанским федеральным университетом. Средства фонда могут быть потрачены

на дальнейшее продвижение вуза на рынке образовательных услуг, развитие инновационных и образовательных программ, поддержку научных исследований и издательскую деятельность.

Карты Ак Барс Premium, PROFкарта для студентов и виртуальная карта Tatarstan Tourist Pass награждены национальной премией в области маркетинга лояльности Loyalty Awards Russia.

Сервис «Выдача наличных с покупкой»

«Выдача наличных с покупкой» — социально ориентированный продукт, реализованный Ак Барс Банком совместно с международной платежной системой Mastercard.

Сервис обеспечивает жителям удаленных населенных пунктов, где отсутствует банковская инфраструктура, возможность получить наличные средства в магазинах при проведении

покупки по банковским картам Mastercard.

>3 000 сел

и поселков Республики Татарстан будут подключены к проекту в 2021 году благодаря реализации аналогичного сервиса для карт платежных систем «Мир» и Visa

>900 тысяч

граждан проживает в этих населенных пунктах

«Образовательная карта 2.0»

«Образовательная карта 2.0» — цифровой социальный проект Ак Барс Банка, призванный повысить качество предоставляемых услуг и упростить повседневные задачи родителей, связанные с организацией образовательного процесса детей.

Проект способствует реализации национальных задач в сфере социально-экономического развития страны: поддержке образования, формированию системы цифровой экономики и улучшению демографических показателей.

Для включения образовательного учреждения в рамки проекта необходимо лишь наличие в помещении школы или секции подключения к сети Интернет.

Благодаря мобильному приложению «Образовательная карта 2.0» родители получают доступ в одном месте к следующей информации:

- посещение ребенком школы, секций и образовательных кружков;
- рацион и расходы на питание ребенка в школе;
- сведения, содержащиеся в школьном дневнике (например, успеваемость, домашние задания);
- перечень кружков, секций, спортивных мероприятий и услуг, предоставляемых муниципалитетом в сфере дополнительного образования.

С помощью приложения родители также могут внести необходимые платежи и записать ребенка на дополнительные занятия. В приложении «Образовательная карта» предусмотрен второй электронный кошелек, с помощью которого ребенок может оплатить проезд в общественном транспорте.

Кроме того, «Образовательная карта» обеспечивает сбор данных, помогающих поставщикам питания оптимизировать процессы планирования закупок и контроля качества продуктов.

5%

составила экономия средств муниципалитета Казани в результате внедрения системы

«Образовательная карта 2.0» — цифровой карманный помощник современных родителей — лауреат премии Retail Finance Awards как «Лучший социальный проект».

9.4. Благотворительная деятельность

126

GRI 413-1

Основой положительного воздействия Ак Барс Банка на общество служит благотворительная помощь. Поддержание наименее защищенных слоев населения — высочайший приоритет банка. Реализуя благотворительные проекты, банк улучшает понимание потребностей клиентов и бизнес-контекста в регионах, что способствует созданию долгосрочных, устойчивых и взаимовыгодных отношений с местным населением.

Ак Барс Банк с 1997 года занимается на плановой основе благотворительной деятельностью через комиссию по благотворительности, которая работает

в банке совместно с Благотворительным фондом «Ак Барс Созидание».

47,7 млн рублей

было выделено на реализацию социальных проектов и благотворительность в 2020 году

341
обращение рассмотрела комиссия в 2020 году

104
из них получили положительное решение

Ключевые направления благотворительной помощи отражены в Положении о благотворительности банка, среди них проекты, направленные на помощь пожилым людям и пенсионерам, поддержку незащищенных слоев населения, развитие образования, науки, спорта, здоровья и культуры.

Наибольшее внимание банк уделяет детям с ограниченными физическими возможностями, детям, оставшимся без попечения родителей, малообеспеченным и многодетным семьям, ветеранам войны и труда, пенсионерам. Основные инструменты — материальная и финансовая поддержка.

9.4.1. Поддержка пожилых людей и неработающих пенсионеров

Учитывая социально уязвимое положение неработающих пенсионеров, Ак Барс Банк проводит целенаправленную политику социальной поддержки пенсионеров и реализует систематические программы помощи.

В благодарность за достойный труд сотрудники, вышедшие на пенсию после работы в банке, в течение 2020 года получали выплаты в связи с выходом на пенсию по старости. В День пожилых людей неработающим пенсионерам были вручены подарочные карты в магазины.



9.4.2. Поддержка социально незащищенных групп населения

Банк принял активное участие в социальных акциях, направленных на поддержку жителей Татарстана в период пандемии. Он выступил финансовым партнером в благотворительной акции «Помощь рядом». В рамках этой акции татарстанцы, попавшие в трудную ситуацию, получали различные виды помощи.

>55 000

малообеспеченных семей получили наборы с самыми востребованными продуктами в течение двух месяцев. Банк в числе первых поддержал эту акцию и выделил необходимые средства



Банк стал партнером Всероссийского социального проекта Яндекса «Помощь рядом», направленного на поддержку медицинских и социальных служб, которые столкнулись со сложностями в период пандемии. Средства были направлены на перевозку врачей, доставку

лекарств, продуктов и тестов на COVID-19 в Татарстане.

К 1 сентября, Дню знаний, банк оказывает адресную поддержку детям из всех социально незащищенных слоев населения. Банк реализует различные целевые акции, перечисляет средства на покупку канцтоваров, сезонной и спортивной одежды.

В 2020 году в Международный день защиты детей Председатель Правления банка передал сертификат на покупку оборудования для терапии дыхательной недостаточности в Детскую республиканскую клиническую больницу Республики Татарстан.

9.4.3. Проекты в сфере образования и науки

В 2020 году был реализован совместный проект с детским лагерем «Сэлэт», где было проведено

>200 мастер-классов,

а также проект совместно с Университетом Талантов, направленный

на развитие одаренной молодежи. Кроме того, банк принял участие в совместных проектах с БФ «Ак Барс Созидание», провел мастер-класс по профориентации для детей-сирот.

В феврале 2020 года Ак Барс Банк с целью поддержки и поощрения одаренных детей и талантливой молодежи принял участие

в награждении победителей премии «Сэмрух-2019».

В 2020 году помимо адресной помощи банк помог школьникам Апастовского и Муслюмовского районов Татарстана, обеспечив 100 детей ноутбуками в период перехода на дистанционное обучение.



Каждый год в течение 25 лет Ак Барс Банк проводит акцию «Подарок первокласснику». Банк готовит для первоклассников Татарстана учебные пособия — книгу и мобильное приложение для изучения двух государственных языков Республики Татарстан: русского и татарского. Обучающие материалы помогают расширить детский кругозор и знания в самых различных областях.

56 тысяч

первоклассников Татарстана получили образовательный комплект 1 сентября в своих школах

В отчетном году мобильное приложение и книга носили название «Путешествие Барсика по истории Татарстана» и были посвящены истории татарстанской земли.

9.4.4. Национальные праздники

В Республике Татарстан и в других регионах проводятся национальные праздники, за помощью в проведении которых обращаются диаспоры

и местные муниципалитеты. Банк оказывает необходимую поддержку в их проведении.

9.4.5. Поддержка детско-юношеского спорта

Банк поддерживает детско-юношеские спортивные школы, а также проведение различных спортивных мероприятий: детских

и юношеских турниров, соревнований, в том числе мероприятий для детей с ограниченными возможностями.

9.5. Внешние обучающие мероприятия. Повышение финансовой грамотности

GRI 413-1

Ак Барс Банк активно участвует в развитии образовательной повестки Республики Татарстан для людей всех возрастов. Успех банка напрямую зависит от способности привлекать, развивать и удерживать таланты на всех уровнях, поэтому банк особенно ценит значимость образования. Как региональный лидер в сфере предоставления банковских услуг, банк регулярно делится экспертизой в вопросах финансов и экономики. За 2020 год был реализован ряд различных инициатив.

В рамках проекта Банка России по повышению финансовой грамотности школьников тренеры учебного центра банка провели

>60 уроков-вебинаров

с охватом более 190 тысяч школьников

Дети изучали такие темы, как «Личный финансовый план» и «Инвестируй в себя». Постигая основы финансовой грамотности, школьники узнают о перспективных направлениях профессионального развития и получают дополнительную мотивацию для поступления в достойный вуз.

Основная активность в работе со студентами сосредоточена в Республике Татарстан и Казани. В регионах работа с вузами строится через прохождение старшекурсниками практик и стажировок, обсуждается участие сотрудников банка в главных аттестационных комиссиях. В Казани представители Ак Барс Банка активно посещают дни открытых дверей, проводят собственные лекции, сопровождают дипломные работы и диссертации. HR-департамент банка проводит лекции по запросу вузов. Иногда

банк проводит лекции о продуктах и изменениях в банковском секторе. Понимание контекста банковской сферы помогает студентам при дальнейшем трудоустройстве.

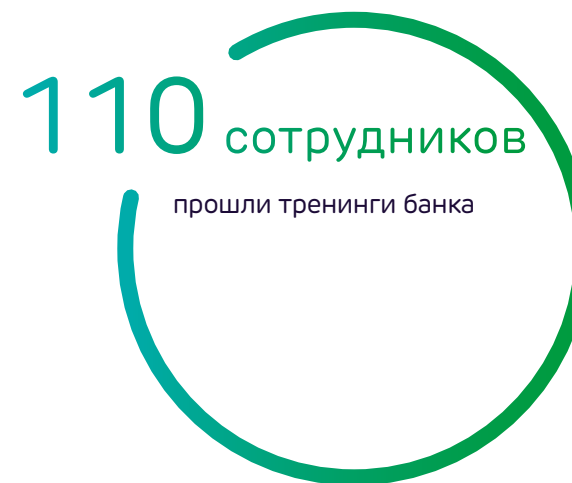
Отдельное направление в рамках взаимодействия с учебными заведениями – это стажировки. Двери банка открыты для желающих пройти практику. Ак Барс Банк сотрудничает с вузами и ссузами на территории Казани.

После прохождения обучающих программ лучшие студенты получают предложения по работе.

22 октября 2020 года был организован HR-форум «Удаленный год». Ак Барс Банк совместно с Камским инновационным территориально-производственным кластером «ИННОКАМ» и компанией HeadHunter выступил организатором и идейным вдохновителем данного мероприятия. Среди партнеров мероприятия также были Правительство Республики Татарстан, «Ак Барс Страхование», Казанский федеральный университет, «Ак Барс-Мед» и группа компаний Innostage, информационный партнер форума — электронная газета «Бизнес Online».

Для участия в мероприятиях были приглашены внешние спикеры, представители бизнеса и HR-сообщества. Участники положительно оценили формат мероприятия и отметили его востребованность.

В 2020 году были проведены тренинги по развитию компетенций работников Министерства по делам молодежи Республики Татарстан, представителей по защите прав предпринимателей и представителей инновационного территориально-производственного кластера «Иннокам». Обучение было направлено на развитие современных востребованных навыков.



9.6. Технологии для повышения качества жизни

131

Технологическая и инновационная трансформация — одно из приоритетных направлений развития банка. Стремясь к лидерству в отрасли, банк уделяет особое внимание мировым трендам в IT-сфере и старается идти в ногу с развитием технологий. Инновации внедряются с целью повышения эффективности и качества предоставляемых услуг. Банк не отстает от мировых тенденций в области цифровизации, автоматизации и оптимизации бизнес-процессов.

2,5 млрд рублей

было выделено на цифровую трансформацию в 2020 году

Одним из основных направлений развития инноваций является формирование решений в области

информационных технологий. Основной проект банка направлен на развитие системы сервисов с целью образования единой системы, способной значительно упростить жизнь клиентов. В систему сервисов входит правовой консультант, способствующий проработке вопросов ведения бухгалтерской отчетности путем предоставления консультаций и новостей в области правового регулирования конкретной деятельности. Другим важным продуктом является образовательная карта, разработанная для родителей школьников. При помощи данной технологии родители могут в режиме онлайн видеть оценки своих детей, отслеживать расходы на транспорт и питание. Еще одним примером является сервис по оформлению субсидий, который позволяет клиентам узнать, какая субсидия им положена. В 2021 году Ак Барс Банк планирует завершить подготовку к запуску проекта «Банк как

сервис с точки зрения государственных услуг».

Данный проект направлен на оптимизацию процесса документооборота, оплаты ЖКХ и других услуг.

Другой важной темой в области технологий является внедрение инноваций, сокращающих негативное воздействие на окружающую среду. В целях сокращения потребления природных ресурсов Ак Барс Банком была внедрена система электронного документооборота, которая позволяет получить информацию о полномочиях и ограничениях конкретного лица посредством электронного ключа подписи. В процессе подписания документов применяется цифровая подпись, позволяющая согласовать кадровые и платежные документы в документообороте банка.

Воздействие на окружающую среду

132

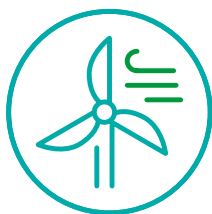
10

- 10.1. Роль в развитии системы ответственного финансирования
- 10.2. Управление экологическим воздействием
 - 10.2.1. Эффективное потребление ресурсов
 - 10.2.2. Ответственное обращение с отходами и сточными водами
 - 10.2.3. Энергоэффективность, потребление энергетических ресурсов
 - 10.2.4. Управление выбросами парниковых газов
- 10.3. Инновации в области управления воздействием на окружающую среду
- 10.4. Благотворительные экологические проекты

Воздействие на окружающую среду

133

Существенные темы



Энергия



Отходы

Развитие
«Бережливого офиса»

Создание
Зеленого комитета

GRI 103

В последние годы на финансовом рынке наблюдается значительный рост сегмента «зеленых» услуг в связи с повышенным вниманием заинтересованных сторон, в том числе и Центрального банка РФ, к вопросам экологии, ответственного инвестирования и устойчивого развития. Подобный запрос приводит к трансформации всего банковского сектора: экологические аспекты выходят не только на уровень операционной деятельности и отчетности банков, но и постепенно интегрируются в стратегические приоритеты финансовых институтов.

Ак Барс Банк всецело поддерживает инициативу по надлежащему управлению экологическими аспектами с акцентом на развитие устойчивой бизнес-модели в долгосрочной перспективе и обеспечению высококлассного клиентского сервиса, предоставляя продукты и услуги в соответствии с ожиданиями клиентов.

Ориентируясь на лучшие практики в части вовлеченности топ-менеджмента в процессы управления устойчивым развитием бизнеса, руководство Ак Барс Банка приняло решение

о создании рабочей группы по внедрению в банке принципов устойчивого развития – Зеленого комитета, в который входят члены Правления и руководители бизнес-функций. В задачи Комитета входит разработка предложений и путей по интеграции принципов ESG в стратегию и операционную деятельность банка. В ближайшей перспективе планируется разработать концепцию управления углеродным следом банка.

Подход в отношении ESG-аспектов также закреплен в Кодексе этики Ак Барс Банка: минимизация вредного

воздействия на окружающую среду, бережное отношение к энергетическим запасам, а также учет экологических факторов при принятии решений являются одними из базовых принципов, на основании которых банк осуществляет свою профессиональную деятельность. При реализации банком комплексных мероприятий в сфере устойчивого развития, в том числе в части экологических аспектов, принимаются во внимание рекомендации международных стандартов: Политики обеспечения экологической и социальной устойчивости (IFC World Bank Group) и ISO 26000.

Среди основных задач стратегического развития в области экологии Ак Барс Банк рассматривает:

- определение значимых сфер с негативным и позитивным влиянием на состояние окружающей среды;
- интеграцию оценки экологических рисков в действующую систему управления рисками;
- определение бизнес-направлений, потенциально способных митигировать негативное воздействие банка на окружающую среду;
- проработка эффективной коммуникации по экологическим вопросам с заинтересованными сторонами;
- определение вектора развития и внедрения принципов прозрачного управления операционной, проектной и инновационной деятельностью, обеспечение прозрачности отчетности.

10.1. Роль в развитии системы ответственного финансирования

Крупные финансовые институты играют важную роль в развитии системы устойчивого финансирования. Ввиду растущего тренда на ответственные инвестиции банки ставят в приоритет финансирование экологически чистых проектов. Отдавая предпочтение более «зеленым» отраслям, Ак Барс Банк вносит вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН.

Проводимая в рамках кредитного анализа потенциального заемщика оценка воздействия на окружающую среду позволяет выявить значимые экологические аспекты деятельности и идентифицировать потенциальные риски, связанные с негативным воздействием на окружающую среду.

К значимым относятся те экологические аспекты, которые оказывают существенное воздействие на качество окружающей среды и в дальнейшем требуют соответствующих мероприятий по снижению негативного воздействия.

Ак Барс Банк проводит всесторонний анализ возможных финансовых и санкционных рисков, а также влияние макроэкономических рисков на результативность потенциального проекта. Наряду с лучшими практиками лидеров банковской отрасли Ак Барс Банк использует оценку экологических факторов при анализе потенциальных проектов для предоставления кредитного финансирования.

10.2. Управление экологическим воздействием

136

В рамках построения культуры устойчивого развития компании устанавливают цели и проводят мероприятия для минимизации или компенсации негативных последствий реализуемой деятельности. Ак Барс Банк также придерживается ответственного подхода к управлению своим экологическим воздействием

и внедряет практики рационального использования ресурсов, ответственного обращения с отходами и управления энергоэффективностью. По состоянию на конец 2020 года банк успешно провел обучение своих сотрудников на основе рекомендаций Р5 по устойчивому управлению проектами. Стандарт Р5 представляет собой инструмент,

позволяющий компаниям, в том числе Ак Барс Банку, определять воздействие процессов на окружающую среду, общество и экономику по принципу «тройного критерия» Р5 (прибыль, люди, планета)*, выстраивая свою деятельность в соответствии со стратегией банка в области устойчивого развития.

10.2.1. Эффективное потребление ресурсов

Эффективное потребление ресурсов подразумевает соблюдение принципа «получать больше, расходуя меньше». Для реализации этой концепции банк реализовал систему 5С — инструмент бережливого производства по созданию оптимальных условий для работы, поддержания порядка, чистоты, аккуратности, экономии времени и энергии.

Среди плановых мероприятий банка — систематическое продолжение улучшений, а также внедрение системы 5С в повседневную деятельность.

Раз в квартал каждый руководитель офиса проходит самоаудит по системе 5С с предоставлением отчета о лучших практиках. По результатам 2020 года банк также достиг успехов, сократив потребление на 1 888 пачек бумаги в год, что эквивалентно

118 деревьям

Ак Барс Банк рассматривает варианты по совершенствованию внедренной во всех офисах сети системы 5С для создания новой, «зеленой» версии. Планируется модификация системы со смещением фокуса на рациональное потребление ресурсов как на рабочем месте, так и при удаленном режиме работы.

Помимо внедрения системы 5С, банк участвует в пилотном проекте Министерства труда и социальной защиты РФ по снижению потребления электроэнергии, воды и бумаги в офисах.

* Стандарт по обеспечению устойчивого развития в управлении проектами GPM Р5.

«МинТрудМай»

Пилотный проект Министерства труда и социальной защиты РФ под названием «МинТрудМай» подразумевает перевод всех кадровых документов в электронный формат.

Так, например, ранее поручения на подписание или ознакомление с какими-либо внутренними нормативными документами (далее — ВНД) распечатывались, передавались на подпись каждому сотруднику и хранились в течение определенного срока. В настоящее время сотрудники получают уведомление и переходят на внутренний корпоративный портал, где могут ознакомиться с тем или иным ВНД, получить код подтверждения из удостоверяющего центра, создающего электронные подписи, и ввести данные непосредственно на портале. При этом процесс полностью исключает использование бумаги. Такой же подход применяется к другим кадровым документам (отпускным приказам, трудовым книжкам), а также к документам закупочной, административной и юридической функций.

В 2020 году в банке стартовала программа по использованию электронной цифровой подписи (ЭЦП). Более 70% сотрудников, включая топ-менеджмент, уже полностью перешли на электронный документооборот. В ближайшей перспективе ожидается внедрение ЭЦП в части управленческих процессов.

Одна из целей банка — открытие офиса принципиально нового формата (phygital), в котором потребление бумаги будет сведено к абсолютному минимуму. Преимуществами «отделений будущего» будут биометрия, планирование визитов, отсутствие бумаг и отдельных рабочих зон. На данном этапе в 2021 году планируется открытие первого phygital-офиса в Казани.

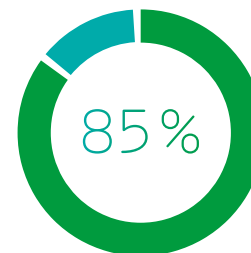


10.2.2. Ответственное обращение с отходами и сточными водами

GRI 103

Обращение с отходами является одной из самых актуальных проблем в глобальном контексте. В эпоху стремительной урбанизации и быстрого роста населения Ак Барс Банк осознает, что надлежащее обращение с отходами имеет исключительно важное значение для создания устойчивой и здоровой городской среды.

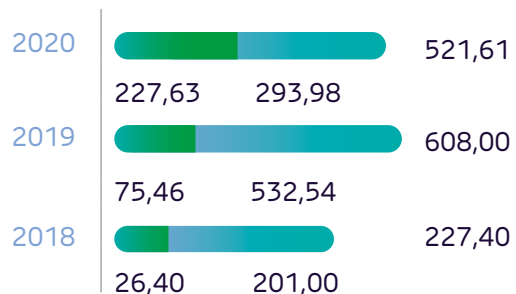
В процессе деятельности банка образуются преимущественно малоопасные отходы за исключением ламп освещения старого образца (ртутные). Полную замену таких ламп и отказ от их использования планируется осуществить до конца 2022 года. По состоянию на конец 2020 года была проведена замена около 85% ртутных ламп.



ртутных ламп были заменены по состоянию на конец 2020 года

GRI 306-3

Рисунок 13. Объем образования отходов в разбивке по подразделениям банка, т



- Головной офис
- Территориальная сеть

GRI 306-3, 306-5

Все образующиеся отходы банка представляют собой отходы 1, 4 и 5-го классов опасности, относящиеся к малоопасным и практически неопасным отходам. В 2020 году все образованные отходы за исключением ртутных ламп (1-й класс опасности) относились к 4-му классу опасности (мусор от офисных и бытовых помещений организаций несортированный).

Банк заключил ряд договоров с компаниями, занимающимися утилизацией и переработкой отходов. Так, например, все устаревшее оборудование (банкоматы, кассовая техника и т. д.) подлежит сбору в офисах

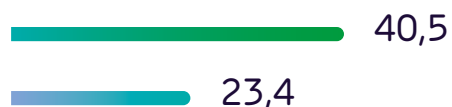
сети банка, подготовке в соответствии с политикой безопасности и передаче федеральному оператору на дальнейшую переработку. В 2020 году было утилизировано 336 единиц офисной техники, включая системные блоки, нетбуки, мониторы, сканеры и другие виды техники. Ак Барс Банк также организовал централизованный сбор для переработки бумаги в крупных офисах.

336 единиц

офисной техники, включая системные блоки, нетбуки, мониторы, сканеры, было утилизировано в 2020 году

GRI 306-4

Рисунок 14. Объем отходов, направленных на утилизацию, в разбивке по категориям, т



● Макулатура ● Металлолом

Ак Барс Банк также уделяет внимание вопросам обращения со сточными водами, стремясь рационально использовать водные ресурсы для минимизации образующихся стоков.

10.2.3. Энергоэффективность, потребление энергетических ресурсов

GRI 103

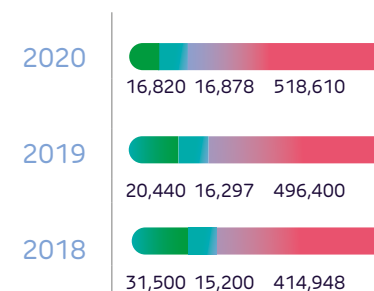
В последние несколько лет вопросы потребления энергетических ресурсов и повышения энергоэффективности привлекают к себе все большее внимание бизнес-сообщества, в том числе в связи с глобальной климатической повесткой. Вопросы организации рационального энергопотребления также находятся в фокусе Ак Барс Банка, рассматриваются варианты повышения энергоэффективности по разным направлениям работы банка.

В результате пандемии COVID-19 и введения защитных мер для обеспечения безопасности здоровья сотрудников Ак Барс Банком велась активная работа над проектом по переходу на удаленный режим как

к общепринятой практике (business as usual). В контексте перехода на удаленную работу для Ак Барс Банка остается актуальным вопрос, касающийся снижения потребления ресурсов: перевод сотрудников на работу из дома, с одной стороны, ведет к снижению объема энергопотребления в офисе, но в то же время подразумевает увеличение расхода энергии в домах работников. Для решения вопроса банк планирует проведение для сотрудников обучения на семинарах, посвященных рациональному потреблению ресурсов. При дистанционной работе от сотрудников ожидается осознанный подход к использованию электроэнергии и электронных устройств.

GRI 302-1

Рисунок 15. Потребление топлива из невозобновляемых источников по видам топлива, ГДж



● Дизельное топливо
● Бензин
● Природный газ

Рисунок 16. Количество закупленной энергии для потребления по ее видам в ГДж



Рисунок 17. Общее количество потребленной энергии, ГДж



Банк также рассматривает возможности применения энергоэффективных систем при ремонте офисов и внедрения стандарта BREEAM⁴.

10.2.4. Управление выбросами парниковых газов

GRI 103

Изменение климата — одна из самых значимых тем глобальной повестки устойчивого развития XXI века. Мировое сообщество предпринимает активные действия по управлению рисками, связанными с изменением климата, и стремится снизить свое воздействие по мере возможностей. Для оценки глобального вклада в борьбу с изменением климата разработана ЦУР ООН 13, посвященная принятию срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями.

По экспертным оценкам, климатические изменения потенциально могут иметь катастрофические последствия для местных сообществ в наиболее уязвимых регионах и наносить существенный ущерб национальным экономикам. Осознавая критичность проблемы, бизнес-сообщество в рамках своих возможностей объединяется и разрабатывает планы по снижению воздействия на окружающую среду в контексте предотвращения изменения климата.

В связи с растущими запросами со стороны заинтересованных сторон Ак Барс Банк также рассматривает возможности по сокращению выбросов парниковых газов. Наиболее существенные для организаций финансового сектора выбросы — это косвенные неэнергетические выбросы парниковых газов (область охвата 3 — выбросы за пределами организации), включающие в основном воздействие в результате командировок и поездок сотрудников на работу.

⁴BREEAM (BRE Environmental Assessment Method) — международный «зеленый» стандарт оценки эффективности зданий, разработанный британской компанией BRE Global. Английская версия «зеленых» стандартов BREEAM является широко используемым методом экологической оценки недвижимости, в том числе на территории РФ.

Для расчетов в выбросах парниковых газов области охвата 3 банк использовал следующие исходные данные:

- расход авиационного топлива. При этом принималось, что часовой расход топлива постоянен на всем протяжении полета;
- длительность полета;
- тип воздушного судна;
- количество командированных сотрудников.

Из собираемых в банке статистических данных по перелетам сотрудников было выделено три класса маршрутов:

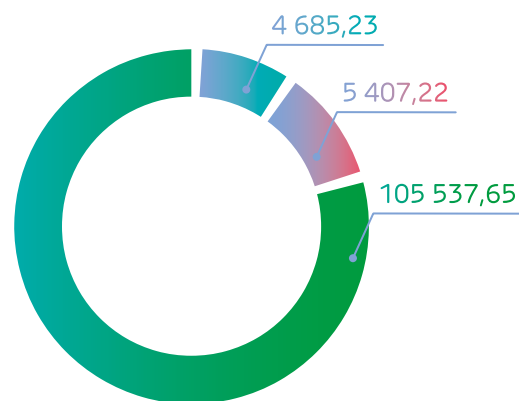
1 Длительность перелета до 300 минут (не включительно)

2 Длительность перелета от 300 минут (включительно) до 600 минут (не включительно)

3 Длительность перелета от 600 минут (включительно)

GRI 305-3

Рисунок 18. Объемы выбросов парниковых газов (область охвата 3 — выбросы за пределами организации) в разбивке по длительности перелетов в 2020 году, кг CO₂



- Перелеты длительностью до 300 минут (не включительно)
- Перелеты длительностью от 300 минут (включительно) до 600 минут (не включительно)
- Перелеты длительностью от 600 минут (включительно)

Следующий шаг банка — разработка плана по снижению его участия в формировании выбросов парниковых газов за счет оптимизации командировок сотрудников.

10.3. Инновации в области управления воздействием на окружающую среду

Ак Барс Банк регулярно рассматривает возможности инноваций и совершенствования бизнес-процессов в рамках реализации концепции устойчивого развития и снижения негативного воздействия на окружающую среду.

Банк поддерживает активное вовлечение сотрудников в разработку инновационных идей улучшения деятельности банка и всячески

поощряет подобные инициативы. Так, Ак Барс Банк на площадке «Банк идей» собирает инициативы по различным направлениям оптимизации внутренних процессов. Все идеи, в том числе направленные на снижение потребления бумаги, принимаются на рассмотрение компетентными экспертами.

В 2020 году банком была отмечена инициатива сотрудников по установлению первых точек сбора батареек в виде

специализированных контейнеров, при этом банк принял обязательства по самостоятельному вывозу наполненных контейнеров до точек переработки.

В перспективе Ак Барс Банк планирует полную трансформацию процессов в «цифровой» вид, что еще больше стимулирует движение в направлении «зеленого» будущего банка.

10.4. Благотворительные экологические проекты

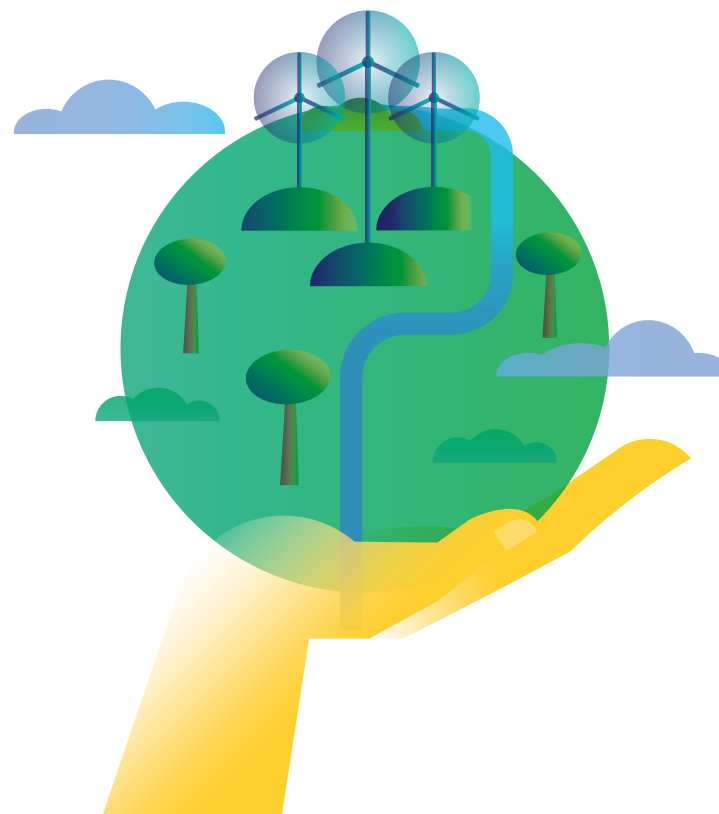
143

В рамках развития концепции устойчивого развития Ак Барс Банк понимает важность реализации благотворительных проектов в сфере экологии с целью улучшения качества окружающей среды для местных сообществ в регионах присутствия и будет развивать данную практику. Экологические программы планируется включить в основные направления спонсорской деятельности банка наряду с поддержкой социальных и культурных проектов.

В 2020 году Ак Барс Банк принял решение о поддержке спортивного проекта «Зеленый фитнес», направленного на укрепление принципов здорового образа жизни среди населения основного региона присутствия банка – Республики Татарстан.

Имея большой опыт организации и реализации проектов, направленных на социальную защиту и помощь уязвимым слоям населения, Ак Барс Банк

предполагает успешность имплементации проведения благотворительных экологических проектов. В основе выбора направлений реализации проектов лежат потребности заинтересованных сторон в регионах присутствия банка и учитываются лучшие практики.



Приложения

144

11

- 11.1. Об Отчете
 - 11.1.1. Границы Отчета
 - 11.1.2. Подход к определению существенных тем
 - 11.1.3. Методология подготовки данных
- 11.2. Таблица показателей GRI
- 11.3. Отчеты благотворительных мероприятий
- 11.4. Контактная информация

11.1. Об Отчете

GRI 102-46, 102-50

Отчет о деятельности в области устойчивого развития ПАО «АК БАРС» БАНК за 2020 г. рассматривает главные итоги деятельности банка в сфере устойчивого развития за период с 1 января по 31 декабря 2020 г. Отчет

включает в себя будущие направления развития Ак Барс Банка как в среднесрочной, так и в долгосрочной перспективах. Целевая аудитория Отчета — заинтересованные стороны в лице сотрудников, клиентов, инвесторов, акционеров, партнеров,

представителей местных сообществ и некоммерческих организаций. Отчет публикуется на русском, английском и татарском языках.

GRI 102-51, GRI 102-52

ПАО «АК БАРС» БАНК публикует годовые отчеты с 2003 года. С 2010 года банк включает в свою отчетность раздел «Общественная деятельность», в котором описываются реализованные в отчетном периоде благотворительные акции, социально-культурные, спортивные и образовательные программы. Среди экологических показателей банк раскрывал информацию об объеме потребляемых энергетических ресурсов. В 2020 году банк опубликовал интегрированный

отчет за 2019 г., включающий раздел «Устойчивое развитие» с раскрытием следующих тем: персонал, корпоративная культура, социальная и благотворительная деятельность и управление воздействием на окружающую среду.

С 2007 года банк раскрывает информацию о кадровой политике, охране труда, управлении воздействием на окружающую среду и благотворительной деятельности

в ежегодном социальном отчете. За период с 2007 по 2019 год было опубликовано 12 социальных отчетов. Они размещены в открытом доступе на официальном сайте организации: akbars.ru/about/charity.

В этом году Ак Барс Банк впервые публикует Отчет об устойчивом развитии, подготовленный в соответствии с международными стандартами в области отчетности об устойчивом развитии GRI.

GRI 102-54

Данный отчет был подготовлен в соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Стандарт GRI),

вариант раскрытия основной (Core option). Отчет подробно описывает деятельность банка в области реализации Целей устойчивого развития, а также внедрения

практик, связанных с концепцией устойчивого развития.

11.1.1. Границы Отчета

GRI 102-45

В границы Отчета в 2020 году включены следующие подразделения ПАО «АК БАРС» БАНК:

- 1 Головной офис
- 2 Единый сервисный центр
- 3 Территориальная сеть

11.1.2. Подход к определению существенных тем

GRI 102-46

Для идентификации и последующего включения в Отчет наиболее значимых аспектов деятельности банка проведен анализ существенности тем. Существенные темы были определены на основании бенчмарк-анализа компаний — аналогов финансовой отрасли — по результатам раскрытия ими тем в публичной отчетности.

Выбранные темы были представлены на рассмотрение руководству банка и согласованы как значимые в контексте вектора устойчивого развития банка.

Итоговый перечень включает в себя 12 существенных тем, отобранных из Стандарта GRI.

GRI 102-47

Таблица 7. Существенные темы

Направление	GRI	Показатель
Экономическое	205	Противодействие коррупции
	302	Энергия
Экологическое	305	Выбросы
	306	Сбросы и отходы
	401	Занятость
Социальное	403	Здоровье и безопасность на рабочем месте
	404	Подготовка и образование
	405	Разнообразие и равные возможности
	412	Оценка деятельности по правам человека
	418	Неприкосновенность частной жизни потребителя

Информация по всем темам раскрывается в настоящем Отчете в соответствии с требованиями, указанными в Стандартах GRI.

11.1.3. Методология подготовки данных

GRI 102-46

Сбор информации об итогах деятельности ПАО «АК БАРС» БАНК в сфере устойчивого развития, представленных в настоящем Отчете, осуществлен согласно требованиям Стандартов GRI. Данные впоследствии консолидируются и проверяются на уровне Головного офиса.

Представленные в Отчете финансовые показатели приведены в российских рублях.

Все показатели деятельности по устойчивому развитию представлены в Отчете в единицах Международной системы единиц (СИ).

Наиболее значимая информация, связанная с экономическими, экологическими и социальными показателями банка, представлена в Отчете за последние три года (2018–2020 гг.) для возможности сравнительного анализа и сопоставления данных.

11.2. Таблица показателей GRI

147

Показатель GRI	Раскрытие информации в Отчете	Номер страницы или ссылка на раздел Отчета	Комментарий
1	2	3	4
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		Штаб-квартира банка расположена 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 о ПАО «АК БАРС» БАНК, с. 5	
GRI 102-6	Рынки, на которых работает организация	«География», с. 9	
GRI 102-7	Масштаб организации	«Структура персонала», с. 95	
GRI 102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	«Структура персонала», с. 95	
GRI 102-9	Цепочка поставок	«Взаимодействие с поставщиками», с. 25	
GRI 102-10	Существенные изменения в организации цепочки поставок		Отсутствовали в отчетном году
GRI 102-11	Применение принципа предосторожности	«Внутренний контроль и управление рисками», с. 46	
GRI 102-12	Внешние инициативы	«Взаимодействие с акционерами и инвесторами», с. 17	
GRI 102-13	Членство в ассоциациях	«Участие в ассоциациях», с. 38	
GRI 102-14	Заявление старшего должностного лица, принимающего решения в организации	«Обращение руководства банка», с. 4	
GRI 102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 40	
GRI 102-18	Структура корпоративного управления	«Принципы и структура», с. 28	
GRI 102-40	Список заинтересованных сторон	«Взаимодействие с заинтересованными сторонами», с. 17	
GRI 102-41	Коллективные договоры		Не применяются в банке
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. 17	
GRI 102-44	Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	«Взаимодействие с заинтересованными сторонами», с. 17	
GRI 102-45	Перечень юридических лиц, чья отчетность была включена в консолидированную финансовую отчетность	Приложение «Об Отчете», с. 145	
GRI 102-46	Методы определения содержания отчета и границ тем	Приложение «Об Отчете», с. 145	
GRI 102-47	Список существенных тем	Приложение «Об Отчете», с. 145	
GRI 102-48	Пересмотр данных прошлых отчетов		Отчет об устойчивом развитии выпускается впервые в 2020 году
GRI 102-49	Изменения в отчетности		
GRI 102-50	Отчетный период	Приложение «Об Отчете», с. 145	

Показатель GRI	Раскрытие информации в Отчете	Номер страницы или ссылка на раздел Отчета	Комментарий
1	2	3	4
GRI 102-51	Дата публикации предыдущего отчета		Отчет об устойчивом развитии выпускается впервые в 2020 году
GRI 102-52	Цикл отчетности		На ежегодной основе
GRI 102-53	Контактное лицо для вопросов по отчету	Приложение «Контакты», с. 152	
GRI 102-54	Указание варианта подготовки отчета в соответствии со Стандартами GRI	Приложение «Об Отчете», с. 145	
GRI 102-55	Указатель содержания GRI	Приложение «Таблица показателей GRI», с. 147	
GRI 102-56	Внешнее заверение		Независимое заверение в отношении Отчета об устойчивом развитии не проводилось
Существенные темы			
GRI 200. Категория «Экономическая»			
GRI 202. Присутствие на рынках			
GRI 103	Подход к управлению	«Подход к управлению персоналом», с. 94	
GRI 202-2	Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения	«Ответственность перед сотрудниками». «Структура персонала», с. 95	
GRI 205. Противодействие коррупции			
GRI 103	Подход к управлению	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 40	
GRI 205-2	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 40	
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	«Деловая этика и противодействие коррупции», с. 40	
GRI 302. Энергия			
GRI 103	Подход к управлению	«Энергоэффективность, потребление энергетических ресурсов», с. 139	
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	«Энергоэффективность, потребление энергетических ресурсов», с. 139	
GRI 305. Выбросы			
GRI 103	Подход к управлению	«Управление выбросами парниковых газов», с. 140	
GRI 305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	«Управление выбросами парниковых газов», с. 140	
GRI 306. Сбросы и отходы			
GRI 103	Подход к управлению	«Ответственное обращение с отходами и сточными водами», с. 138	
GRI 306-3	Общий вес образующихся отходов и их разбивка по категориям	«Ответственное обращение с отходами и сточными водами», с. 138	
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)	«Ответственное обращение с отходами и сточными водами», с. 138	
GRI 306-5	Общий вес отходов, направленных на обезвреживание и захоронение, и их разбивка по категориям, по виду обращения (отдельно для опасных и неопасных отходов), по месту обращения (в пределах или за пределами организации)	«Ответственное обращение с отходами и сточными водами», с. 138	
GRI 401. Занятость			
GRI 103	Подход к управлению	«Подход к управлению персоналом», с. 94	
GRI 401-1	Количество новых работников и текучесть кадров	«Структура персонала», с. 95	
GRI 401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	«Социальные льготы и медицинское страхование», с. 107	

Показатель GRI	Раскрытие информации в Отчете	Номер страницы или ссылка на раздел Отчета	Комментарий
1	2	3	4
GRI 403. Здоровье и безопасность на рабочем месте			
GRI 103	Подход к управлению	«Подход к управлению персоналом», с. 94	
GRI 403-1	Системы управления ОТ и ПБ	«Охрана труда и здоровья», с. 110	
GRI 403-3	Службы охраны труда	«Охрана труда и здоровья», с. 110	
GRI 403-5	Обучение работников в сфере ОТ и ПБ	«Охрана труда и здоровья», с. 110	
GRI 403-6	Профилактика и охрана здоровья рабочих	«Социальные льготы и медицинское страхование», с. 107	
GRI 403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере ОТ и ПБ, напрямую связанных с деловыми отношениями	«Социальные льготы и медицинское страхование», с. 107; «Охрана труда и здоровья», с. 110	
GRI 403-8	Работники, попадающие под действие системы управления ОТ, ПБ и ООС	«Охрана труда и здоровья», с. 110	
GRI 404. Обучение и развитие			
GRI 103	Подход к управлению	«Ответственность перед сотрудниками», с. 92	
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника	«Обучение и развитие талантов», с. 101	
GRI 404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	«Обучение и развитие талантов», с. 101	
GRI 404-3	Доля работников, для которых проводится периодическая оценка результатов работы и развития карьеры	«Оценка персонала», с. 100	
GRI 405. Разнообразие и равные возможности			
GRI 103	Подход к управлению	«Ответственность перед сотрудниками», с. 92	
GRI 405-1	Этническое и социокультурное многообразие среди персонала и руководителей банка	«Структура персонала», с. 95	Состав топ-менеджмента включает 16 мужчин и 4 женщины
GRI 405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин	«Мотивация и оплата труда сотрудников», с. 97	
GRI 413. Местные сообщества			
GRI 103	Подход к управлению	«Воздействие на общество», с. 111	
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. 122 «Благотворительная деятельность», с. 126 «Внешние обучающие мероприятия. Повышение финансовой грамотности», с. 129	

11.3. Отчеты благотворительных мероприятий

150

С 1997 года Ак Барс Банк уделяет большое внимание благотворительной деятельности. Данное направление курирует Комиссия по благотворительности (далее — Комиссия), в зону ответственности которой входит разработка благотворительных проектов и реализация их совместно с Благотворительным фондом «Ак Барс Созидание».

Деятельность Комиссии основана на понимании принципов социальной ответственности и является неотъемлемой частью корпоративной культуры Ак Барс Банка. Нравственный долг перед старшим поколением,

ветеранами войн, ответственность за подрастающее поколение, детей и молодежь, оказание помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, — те составляющие, которые лежат в основе регулярной работы в сфере благотворительности. Комиссия рассматривает вопросы оказания материальной поддержки людям, нуждающимся в помощи: детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, малообеспеченным и многодетным семьям, ветеранам войны и труда, пенсионерам.

 341
обращение от организаций и граждан из разных регионов России рассмотрела комиссия в 2020 году

 104
из них получили положительное решение (>30%)

Принятие решения о предоставлении материальной помощи требует коллегиального рассмотрения и консенсуса (большинства голосов) членов Комиссии, присутствующих на заседании. Заседания созываются не реже одного раза в месяц. Контроль за исполнением принятых решений осуществляет секретарь Комиссии.

Комиссия по благотворительности ведет деятельность в рамках пяти основных направлений:

1 Улучшение положения социально незащищенных групп населения

В 2020 году Ак Барс Банк оказал материальную поддержку гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, в размере 2 140 195 рублей. Банк предоставил финансовое обеспечение администрации Апастовского муниципального района Республики Татарстан при оборудовании дворовых

территорий многоквартирных домов. В отчетном периоде банк также оказал финансовую помощь тяжелобольным детям в приобретении лекарственных и реабилитационных средств, прохождении курсов лечения, проведении операций в российских и зарубежных медицинских учреждениях.

2,14 млн рублей

материальная поддержка гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, в 2020 году

2 Содействие в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовного развития личности

Ежегодно Ак Барс Банк выступает в качестве спонсора в организации инновационной образовательной программы «50 лучших инновационных идей Республики Татарстан», посвященной поддержке проектов по решению проблем экономического и социального развития Республики Татарстан. В отчетном году благодаря финансовой поддержке Ак Барс Банка десять молодых ученых получили возможность развития собственных научных разработок.

В сфере образования Ак Барс Банк уделяет особое внимание поддержке образовательных учреждений. Среди программ спонсорской поддержки — проведение Всероссийской конференции I Юридического факультета Казанского федерального университета, обучение студентов КФУ (70 464 206 рублей в 2020/21 учебном году), реализация проекта «Быстрый старт», разработанного Высшей школой информационных технологий и интеллектуальных систем КФУ и АНО ВО «Университет Иннополис» (31 847 092 рубля). При финансовой поддержке Ак Барс Банка Нижнекамский агропромышленный

колледж был оснащен инвентарем для учебных занятий.

Ак Барс Банк ежегодно дарит первоклассникам Татарстана комплект из книги и обучающего мобильного приложения ко Дню знаний. В 2020 году проект «Подарок первокласснику» охватил около 56 тысяч учеников республики. Ежегодно образовательный комплект разрабатывается ведущими методистами, художниками и аниматорами Казани и России, в озвучке принимают участие действующие актеры театров Республики Татарстан.

56 000

первоклассников Татарстана получили образовательный комплект 1 сентября в своих школах

3 Поддержка социальных мероприятий

Ак Барс Банк активно поддерживает мероприятия, проводимые в честь празднования Дня Победы в Великой Отечественной войне. В 2020 году на эти цели банк выделил два миллиона рублей. Также были перечислены средства на поздравление передовиков сельского хозяйства Высокогорского

муниципального района Республики Татарстан, открытие капитально отремонтированного социально значимого объекта в Апастовском муниципальном районе Республики Татарстан.

4 Помощь общественным организациям, медицинским и образовательным учреждениям, домам культуры и т. д.

Совместно с Благотворительным фондом «Ак Барс Созидание» Ак Барс Банк ведет работу по социализации детей с ограниченными возможностями и выделяет средства медицинским учреждениям Татарстана. В 2020 году банк оказал финансовую помощь одиннадцати медицинским учреждениям.

5 Содействие в сфере физической культуры и массового спорта

Ак Барс Банк осознает важность поддержки не только медицинских и образовательных учреждений, но и спортивных мероприятий. В 2020 году банк стал спонсором хоккейных клубов «Ак Барс», «Нефтехимик», баскетбольного клуба «УНИКС» и футбольного клуба «КАМАЗ».

11.4. Контактная информация

152

GRI 102-53

Банк уделяет особое внимание обратной связи от заинтересованных сторон касательно полноты и актуальности данных, раскрываемых в настоящем Отчете.

Контакты для обратной связи по общим вопросам:

Тел.: 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 ПАО «АК БАРС» БАНК

Электронная почта: pressa@akbars.ru