



ЮБИЛЕЙНЫЙ ГОД ВМЕСТЕ
С АЛМАЗЭРГИЗБАНКОМ.
30 ЛЕТ С ВАМИ!

АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО
Отчет об устойчивом развитии
за 2023 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

Об Отчете	4
-----------	---

Обращение команды	5
-------------------	---

О Банке	6
---------	---

Портрет Банка	6
---------------	---

История Банка	6
---------------	---

Ключевые показатели — 2023	8
----------------------------	---

Ответственность за решения: деятельность органов управления в области управления рисками и возможностями, связанными с устойчивым развитием	9
--	---

Система корпоративного управления	10
-----------------------------------	----

Деловая этика и противодействие коррупции	17
---	----

Обеспечение безопасности клиентов	20
-----------------------------------	----

Ответственность за перспективу: стратегия в области устойчивого развития	21
---	----

Бизнес-модель Банка	22
---------------------	----

Система управления устойчивым развитием	24
---	----

Цели и направления устойчивого развития	28
---	----

Существенные темы	31
-------------------	----

Взаимодействие с заинтересованными сторонами	34
--	----

Ответственность за устойчивость: система управления рисками и возможностями, связанными с устойчивым развитием	37
---	----

Управление рисками и капиталом	38
--------------------------------	----

Ответственность за результат: показатели эффективности деятельности, связанные с устойчивым развитием

Экологическая ответственность АЭБ	44
Ответственное потребление ресурсов	46
Управление отходами	48
АЭБ для розничных клиентов	50
Клиентский опыт	57
АЭБ для корпоративных клиентов	62
Ответственное финансирование	70
АЭБ для сотрудников	74
Структура и текучесть персонала	76
Равенство и инклюзивность	80
Материальная и нематериальная мотивация	82
Развитие компетенций	86
Здоровье и охрана труда	88
Удовлетворенность и вовлеченность	90
АЭБ для общества	92
Развитие корпоративного волонтерства	92
Спонсорская помощь и благотворительность	98
АЭБ для деловых партнеров	101

Приложения

Участие в деловых объединениях и ассоциациях	103
Аббревиатуры	104
Таблица соответствия Стандартам GRI	105
Данные об устойчивом развитии	109

Контактные данные

ОБ ОТЧЕТЕ

GRI 2-1, 2-3, 2-4

С 2019 года АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО продолжает стремиться к открытому и прозрачному предоставлению информации о своей нефинансовой деятельности.

В настоящем Отчете представлены цели, результаты деятельности и достижения Банка в области устойчивого развития за период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года.

Информация, представленная в данном Отчете, является актуальной на момент его публикации.

Незначительные отклонения в расчетах, представленных в тексте, графиках, диаграммах и таблицах данного Отчета могут быть обусловлены округлением данных.

Отчет направлен на обеспечение доступа широкого круга заинтересованных сторон (инвесторы, акционеры, клиенты, сотрудники, органы власти и регуляторы, деловые партнеры, некоммерческие и общественные организации) к информации о рисках и возможностях Банка, связанных с устойчивым развитием.

С целью сокращения негативных последствий санкционных ограничений Отчет был составлен в соответствии с порядком ограниченного раскрытия информации, на основе положений:

- Постановления Правительства Российской Федерации от 24.11.2022 № 2131 «О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 12 марта 2022 года № 351»;
- Решение Совета директоров Банка России от 26.12.2023 «О требованиях к раскрытию кредитными организациями (головными кредитными организациями банковских групп) отчетности и информации в 2024 году».

В Отчете раскрыты ключевые достижения Банка в области устойчивого развития: экологической и социальной ответственности, корпоративного управления, а также существенная информация, способная повлиять на характер и непрерывность деятельности Банка, его финансовую устойчивость, поддержания необходимого уровня доверия общества в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективах.

При подготовке отчета учитывались рекомендации по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития Банка России. Отчет подготовлен в соответствии с применяемыми Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI), с соблюдением принципов точности, сбалансированности, сопоставимости, своевременности, ясности, полноты и проверяемости, определенные этими стандартами.

Ответственность за сбор и консолидацию информации распределена между функциональными подразделениями Банка, процедура заверения Отчета не проводилась.

ОБРАЩЕНИЕ КОМАНДЫ

Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры и коллеги!

Прошедший 2023 год стал для российского банковского сектора периодом адаптации к меняющейся бизнес-среде, периодом новых вызовов и возможностей. Наши финансовые показатели прошлого года подтверждают верность выбранного нами курса развития: мы превысили достижение планового финансового результата более чем в три раза.

Гибкость и профессионализм, клиентоориентированность и честность, целеустремленность и вовлеченность — это ключевые ценности, фундамент нашей идентичности и устойчивости. Они определяют долгосрочную конкурентоспособность нашего бизнеса, позволяют нам решать амбициозные задачи, преодолевая все сложности, и использовать максимум возможностей для развития Банка, наших клиентов и партнеров уже более 30 лет.

Важнейший принцип корпоративной философии Алмазэргиэнбанка — ответственность. Принцип ответственности за решения, за перспективу, за результат и за устойчивое развитие разделяют все наши сотрудники.

В 2023 году мы продолжили внедрять принципы ответственного банкинга и выстроили ESG-ландшафт. Это позволило сформировать основу устойчивого развития и выполнить все взятые на себя обязательства перед сотрудниками и населением РС(Я), а также оставаться надежным партнером для бизнеса республики, органов государственной власти, поставщиков, подрядчиков и других представителей бизнес-сообщества.

Подтверждением нашей приверженности принципам устойчивого развития и высокой степени ответственности за прямое и косвенное воздействие на окружающую среду, климат и социальную сферу стало получение Алмазэргиэнбанком ESG-рейтинга. Рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило нам рейтинг на уровне ESG-III(b), что означает высокий уровень соблюдения интересов в области устойчивого развития при принятии ключевых решений.

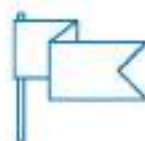
Командная и слаженная работа наших сотрудников, их профессионализм, целеустремленность и вовлеченность — залог успеха и развития. Сегодня в Алмазэргиэнбанке работают более 800 специалистов. Мы создаем гибкую и эффективную систему управления персоналом, основанную на корпоративной культуре, предоставлении равных возможностей, обеспечении профессионального и личного роста сотрудников. Мы прилагаем максимум усилий для создания условий труда, совершенствования системы вознаграждений и развития компетенций нашего персонала.

Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры и коллеги, мы благодарим вас за приверженность нашим принципам и доверие! Для нас учет ваших интересов является важной составляющей достижения стратегических задач и устойчивого развития в целом. Надеемся, что предлагаемый вашему вниманию Отчет позволит оценить наши результаты в области устойчивого развития и сформировать комплексное представление о вкладе Банка в развитие бизнеса, общества и Республики Саха (Якутия).

Ваша команда АЭБ

О БАНКЕ

GRI 2-1



ПОРТРЕТ БАНКА

За три десятилетия АЭБ стал центром высоких компетенций, предоставляющим населению и бизнесу республики качественные продукты и услуги. Тридцатипятый рубик мы встречаем с высокими результатами, демонстрируя устойчивый темп роста: реализация стратегии развития обеспечивает Банку увеличение активов, капитала и объема кредитного портфеля.

Мы продолжаем предоставлять широкий спектр финансовых услуг в сфере корпоративного и розничного бизнеса.

В своей деятельности мы основываемся на принципах, способствующих поддержанию доверительных отношений между Банком и его заинтересованными сторонами.

Наша миссия

Повышение качества и доступности финансовых и нефинансовых услуг через создание партнерской экосистемы жителей региона, бизнеса и государства. Мы стремимся стать инновационным финансовым партнером для создателей новой экономики, ведущих деятельность в России и по всему миру.

ИСТОРИЯ БАНКА



1993

Основан банк «Эргизан»

1994

Зарегистрировано изменение названия банка на «Алмазэргизбанк»

2013

Алмазэргизбанк включен в топ-200, имеющих общефедеральное и региональное значение, т. н. «второй контур надзора» по версии ЦБ РФ

2015

От классического банка к новой бизнес-модели: в АЭБ в разные годы вошли дочерние (зависимые) общества — ООО «АЭБ Капитал», ООО МФК «АЭБ Партнер», ООО «АЭБ-IT», ООО «Сэйбизм», ООО «БИМТЕХНЕТ», ООО «Арктический межрегиональный торговый дом», ООО «Комбикормовый завод»

2017

Алмазэргизбанк занял 33-е место в топ-100 самых надежных в РФ по версии Forbes



Наше видение

Банк — надежный и долгосрочный финансовый партнер для жителей Якутии, предпринимателей и Правительства Республики Саха (Якутия), который лучше других понимает их потребности и помогает расти и развиваться в соответствии со Стратегией социально-экономического развития Республики Саха (Якутия) до 2032 года с целевым видением до 2050 года.



Наши ценности

Клиентоориентированность

Мы стремимся узнать потребности клиентов и упростить их жизнь через наши банковские продукты, услуги и сервисы.

Вовлеченность

Мы неравнодушно относимся к своей работе и всегда готовы помочь клиентам, партнерам и коллегам.

Целеустремленность

Мы нацелены на успех и делаем все возможное, чтобы достичь поставленной цели.

Профессионализм

Мы ответственно относимся к выполнению любой задачи, соблюдаем сроки и договоренности.

Гибкость

Мы открыты для новых возможностей, готовы меняться и адаптироваться к переменам.

Честность

Мы честны с клиентами, партнерами и коллегами, стремимся поддерживать баланс интересов всех сторон.

1999

Центробанк РФ зарегистрировал Устав КБ «Алмазэргиэнбанк» в связи со сменой организационно-правовой формы

2003

Банк получил генеральную лицензию ЦБ РФ на осуществление банковских операций

2005

Банк становится членом Ассоциации региональных банков России

2020

АЭБ впервые в своей практике подготовил к публикации отчет об устойчивом развитии по итогам 2019 года в дополнение к традиционному финансовому годовому отчету

2022

Утверждена Программа устойчивого развития АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО на 2023 год

2023

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило Банку рейтинг ESG-II(b), что говорит о высоком уровне соблюдения интересов в области устойчивого развития при принятии ключевых решений

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ — 2023

На начало 2024 года по объему своих активов АКБ «Алмáзэргизбанк» АО занимает 109-е место в списке крупнейших банков в России, 61-е — по кредитному портфелю, 54-е — по объему выданных кредитов физическим лицам, 62-е — по объему выданных кредитов предприятиям и организациям, 63-е — по вкладам физических лиц, 94-е — по средствам предприятий и организаций (по данным источника banki.ru).

23

подразделения в Якутии,
Хабаровске, Владивостоке
и представительство в Москве

331 529

розничных
клиентов

6537

бизнес-клиентов

814

численность
персонала

11 млрд руб.

розничный
кредитный портфель

17 млрд руб.

корпоративный
кредитный портфель

424 млн руб.

чистая
прибыль

81%

уровень удовлетворенности
клиентов

46 млн руб.

объем средств, направленных
на благотворительность,
спонсорство и соцпроекты

1-й **Expert**
ESG-рейтинг

среди республиканских компаний
ESG-III(b)

Expert

Повышение рейтинга
кредитоспособности до уровня
ruBBB-

HPA
Национальное рейтинговое агентство

Впервые присвоен рейтинг
кредитоспособности на уровне
BBB-[ru]

Включение в перечень банков,
имеющих право на открытие
эскроу-счетов для расчетов
по договорам участия в долевом
строительстве



Трансграничные платежи

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕШЕНИЯ:

деятельность органов управления в области управления рисками
и возможностями, связанными с устойчивым развитием

Существенные темы:

1. Прозрачная система корпоративного управления;
2. Соблюдение прав человека.

62%

сотрудников Банка прошли обучение антикоррупционным практикам и процедурам

ESG-III(b)

рейтинг, присвоенный Банку по оценке АО «Эксперт РА»

29%

составляют независимые директора в составе Наблюдательного совета Банка

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17, 2-18, 2-23, 2-24



ПРОФЕССИОНАЛИЗМ



Управленческая команда Банка

— Система корпоративного управления — один из ключевых элементов повышения экономической эффективности компаний. Мы уверены, что интеграция устойчивого развития во все аспекты нашей деятельности не только приносит выгоду нашему Банку, но и способствует созданию более устойчивого и процветающего будущего для всех заинтересованных сторон.

В основе нашего подхода лежит стремление к обеспечению прозрачности и эффективности в корпоративном управлении. Это позволяет не только снизить риски, связанные с возможными негативными воздействиями на окружающую среду и общество, но и создать условия для устойчивого роста и развития Банка в долгосрочной перспективе.

Одним из ключевых элементов нашей стратегии является закрепление ответственности за устойчивое развитие на всех уровнях корпоративного управления. Это означает, что каждый сотрудник Банка несет свою долю ответственности за соблюдение принципов устойчивого развития в рамках своей профессиональной деятельности.

Эффективная система корпоративного управления является основой нашего успеха. Она обеспечивает прозрачность принятия решений и высокий уровень доверия со стороны наших клиентов, партнеров и общества в целом.

Залогом успешного внедрения и соблюдения принципов устойчивого развития в деятельности Банка является наличие необходимых компетенций сотрудников. В 2023 году 15 человек из числа членов Наблюдательного совета, Правления и ключевых сотрудников Банка прошли обучение по основам оценки ESG-факторов финансовых компаний и регионов, а также оценки финансовых инструментов, направленных на устойчивое развитие.

Наш подход к управлению устойчивым развитием закреплён в Программе устойчивого развития на 2023 год, утвержденной Наблюдательным советом АКБ «Алматы-Трансбанк» АО.

Опираясь на принципы подотчетности, прозрачности, справедливости и ответственности при осуществлении деятельности в области корпоративного управления, мы стремимся сохранить баланс интересов всех заинтересованных сторон.

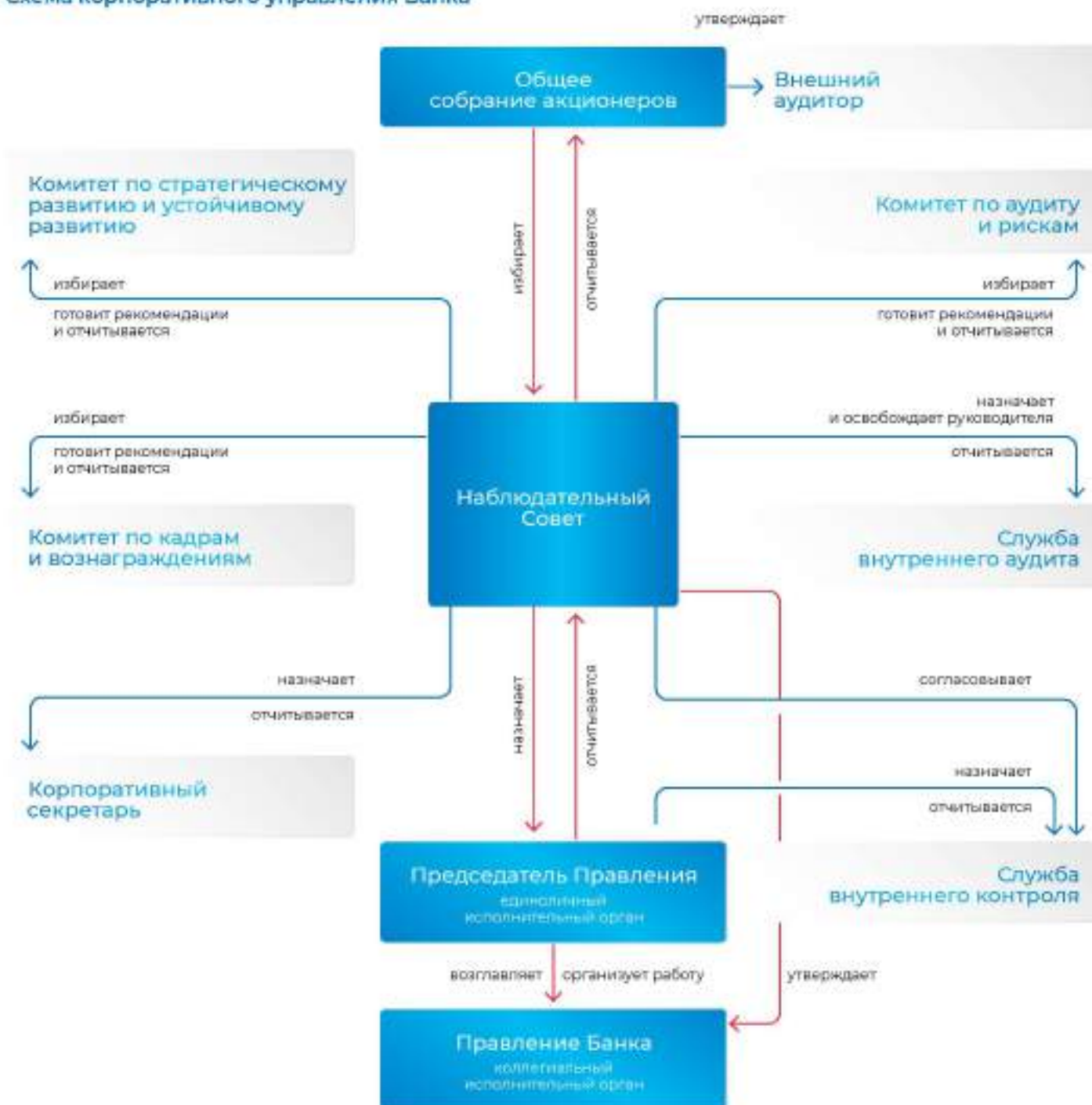
Совершенствование системы корпоративного управления Банка:

- обеспечивает прозрачность и ответственность в принятии решений, а также гарантирует соблюдение законодательства и стандартов, что существенно снижает риски для Банка;
- позволяет сохранить конкурентные преимущества и укрепить свою позицию на рынке;
- способствует привлечению капитала и обеспечивает стабильное развитие Банка в долгосрочной перспективе.

Основой системы корпоративного управления Банком является обеспечение эффективного взаимодействия между всеми органами его управления: Собранием акционеров, Наблюдательным советом, Правлением и Председателем Правления Банка, а также Комитетами Банка.

Структура корпоративного управления также предусматривает распределение полномочий и четкое разграничение общего руководства между акционерами, Наблюдательным советом и Правлением.

Схема корпоративного управления Банка



Постоянное совершенствование системы корпоративного управления — ключевой фактор успешного ведения бизнеса в эпоху стремительных изменений и растущих ожиданий общества. Оно не только минимизирует риски, но и устанавливает основу доверительных отношений с заинтересованными сторонами. В рамках этого подхода Банк добровольно принимает на себя высокую ответственность и признает необходимость эффективной системы корпоративного управления для успешного ведения своего бизнеса.

Система корпоративного управления Банка соответствует требованиям российского законодательства и включает в себя лучшие практики корпоративного управления. Осуществление корпоративного управления в Банке основано на внутренних документах, среди которых ключевые — Устав Банка и Кодекс корпоративного управления.

В отчетном году мы внесли ряд изменений в свою систему корпоративного управления, обновив или утвердив ряд основополагающих документов:

- внесены изменения в Устав АКБ «Алмазэргишбанк» АО;
- избран новый состав Наблюдательного совета, сформированы Комитеты;
- утвержден Регламент проведения процедуры оценки деятельности Наблюдательного совета;
- внесены изменения в Положение о Наблюдательном совете;
- внесены изменения в Положения тематических Комитетов Наблюдательного совета;
- утверждена Методика оценки деятельности Наблюдательного совета;
- внесены кадровые изменения в состав Правления;
- утверждено Положение о Корпоративном секретаре в новой редакции;
- утверждена Политика в области устойчивого развития в новой редакции.

Организационная структура управления устойчивым развитием

Управление устойчивым развитием —
часть общей системы управления Банком

Общее собрание акционеров

Собрание акционеров — высший орган управления Банка. Любой акционер может реализовать свое право на участие в управлении Банком через голосование по вопросам повестки дня Общего собрания.

Банк уделяет особое внимание организации и проведению Общего собрания акционеров, информируя каждого акционера о проведении собрания и порядке участия в нем, создавая комфортные условия для ознакомления с материалами и проведения голосования, используя все доступные каналы коммуникаций.

В 2023 году Общее собрание акционеров созывалось один раз.

Наблюдательный совет

Наблюдательный совет АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО — ключевой элемент системы корпоративного управления Банка. Он руководит общей деятельностью Банка, определяет долгосрочную стратегию и действует в соответствии с российским законодательством, Уставом и Положением о Наблюдательном совете, определяет основные принципы и подходы к организации в Банке системы управления рисками и внутреннего контроля, контролирует деятельность исполнительных органов Банка, а также выполняет иные ключевые функции. В компетенцию Наблюдательного совета входит принятие мер по снижению рисков, по недопущению нарушений законодательства, нормативных актов Банка России и внутренних документов Банка. Наблюдательный совет утверждает стратегию и цели в области устойчивого развития.

Согласно Уставу и Положению о Наблюдательном совете, члены этого органа ежегодно избираются на Общем собрании акционеров Банка. Процесс выборов осуществляется путем кумулятивного голосования. Претенденты на членство в Наблюдательном совете должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными актами Банка России, а также обладать соответствующим опытом, квалификацией и деловой репутацией, необходимыми для полноценного выполнения своих обязанностей.

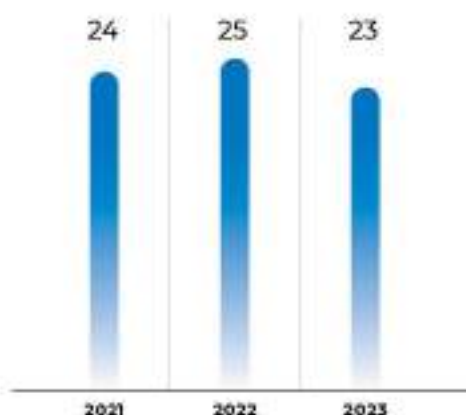
Наличие в составе двух независимых директоров обеспечивает представление интересов всех групп акционеров и эффективное исполнение Наблюдательным советом Банка возложенных на него полномочий.

23
заседания

111
рассмотренных вопросов,
включая 3 — по УР

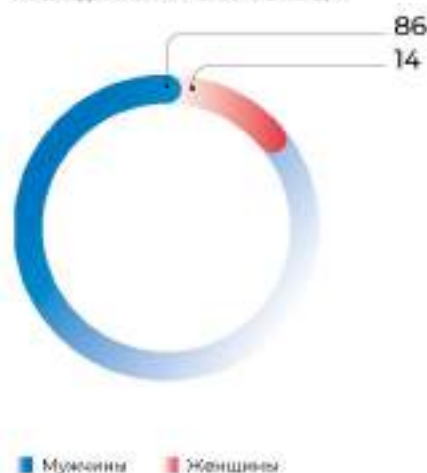
96%
коэффициент
посещаемости заседаний

Количество заседаний
Наблюдательного совета, шт.



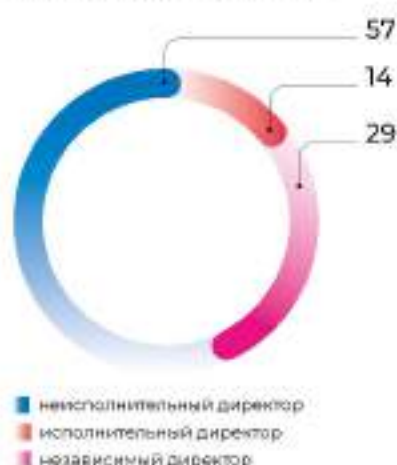
■ Количество заседаний Наблюдательного совета

Гендерный состав
Наблюдательного совета Банка, %



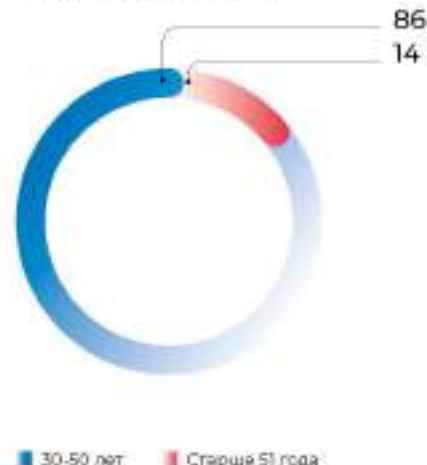
■ Мужчины ■ Женщины

Состав Наблюдательного совета Банка
по критерию независимости, %



■ неисполнительный директор
■ исполнительный директор
■ независимый директор

Состав Наблюдательного совета
по возрастным группам, %



■ 30-50 лет ■ Старше 51 года

Комитеты

Важным звеном в системе принятия решений и формирования стратегии Банка являются Комитеты при Наблюдательном совете. Цель создания Комитетов Наблюдательного совета заключается в предварительном рассмотрении наиболее значимых вопросов, а также выработке необходимых рекомендаций.

Комитеты представляют собой площадку для открытого обмена мнениями и глубокого анализа рассматриваемых вопросов, попадающих в компетенцию Наблюдательного совета. При Наблюдательном совете постоянно функционируют три тематических действующих Комитета, созданные для более эффективного выполнения Наблюдательным советом своих функций.



Комитет по аудиту и рискам

Деятельность Комитета по аудиту и рискам направлена на анализ эффективности процедур внутреннего контроля и управления рисками Банка. Он также занимается разработкой обоснованных рекомендаций для Наблюдательного совета Банка в контексте контроля финансово-хозяйственной деятельности, достоверности финансовой отчетности, функционирования систем внутреннего контроля, управления рисками и капиталом.

14

заседаний

38

рассмотренных вопросов



Комитет по кадрам и вознаграждениям

Основная деятельность данного комитета заключается в повышении эффективности управления развитием Банка путем разработки обоснованных рекомендаций для Наблюдательного совета Банка относительно кадровой политики и стимулирования сотрудников. Он также отвечает за контроль реализации решений, принятых Наблюдательным советом Банка.

14

заседаний

30

рассмотренных вопросов



Комитет по стратегическому развитию и устойчивому развитию

Целью работы Комитета является повышение эффективности управления развитием Банка путем предоставления Наблюдательному совету Банка обоснованных рекомендаций относительно долгосрочной и среднесрочной стратегии развития, управления повесткой устойчивого развития, включая лучшую практику корпоративного управления в интересах акционеров, инвесторов и других заинтересованных сторон Банка.

14

заседаний

39

рассмотренных вопросов

Правление

Правление АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО — коллегиальный исполнительный орган, который вместе с Председателем руководит текущей деятельностью Банка.

Правление подотчетно Наблюдательному совету и Общему собранию акционеров и действует на основе российского законодательства, Устава и Положения о Правлении, утвержденного Общим собранием акционеров.

Наблюдательный совет определяет персональный состав Правления, избирает его членов и может прекратить их полномочия. Члены Правления назначаются на основании решения Наблюдательного совета и согласования кандидатур Центральным банком РФ.

Правление отвечает за текущее управление деятельностью Банка, в том числе за реализацию политики управления банковскими рисками, контроль за своевременностью выявления банковских рисков, адекватностью их оценки, внедрение необходимых процедур по минимизации банковских рисков и управлению ими, за исключением вопросов, отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров и Наблюдательного совета, и организует выполнение их решений.

Председатель Правления принимает решения и осуществляет общее руководство работой Банка в области устойчивого развития.

Первый заместитель Председателя Правления курирует процесс организации устойчивого развития в Банке.

182
заседания

468
рассмотренных
вопросов

Комиссия по устойчивому развитию (ESG)

Комиссия действует при Правлении Банка и осуществляет координацию реализации ESG-трансформации.

Планированием и непосредственной реализацией повестки устойчивого развития занимаются **Управление по устойчивому развитию** и ответственные структурные подразделения.

Система управления устойчивым развитием АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО

Комитет по стратегическому развитию и устойчивому развитию АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО:

- определяет стратегические направления развития Банка в области устойчивого развития;
- оценивает эффективность и контролирует внутренние процедуры и процессы, связанные с реализацией стратегии в области устойчивого развития;
- контролирует выполнение плана действий в рамках стратегии в области устойчивого развития.

Наблюдательный совет:

- осуществляет стратегическое управление Банком;
- утверждает стратегии и цели, политику и кодексы в области устойчивого развития.

Правление:

- осуществляет общее руководство работой Банка в области устойчивого развития;
- отвечает за реализацию политики в области устойчивого развития.

Управление по устойчивому развитию:

- разрабатывает и внедряет инициативы в области устойчивого развития;
- взаимодействует с заинтересованными сторонами по вопросам устойчивого развития;
- координирует деятельность подразделений в вопросах устойчивого развития;
- выпускает отчет об устойчивом развитии.

Комитет по аудиту и рискам:

- выстраивает и развивает систему контроля банковских рисков;
- обеспечивает эффективный контроль за системными банковскими рисками и управление ими;
- ведет надзор за функционированием систем внутреннего контроля и внутреннего аудита.

Комитет по кадрам и вознаграждениям

- разрабатывает политику Банка в отношении формирования и мотивирования деятельности Наблюдательного совета и вознаграждения членов Правления, а также членов совета директоров Банка;
- подготавливает рекомендации Наблюдательному совету по определению размера вознаграждения и принципов премирования Корпоративного секретаря Банка.

Комиссия по устойчивому развитию (ESG):

- координирует реализацию ESG-трансформации структурных подразделений Банка;
- анализирует ход реализации ESG-трансформации и готовит предложения по ее совершенствованию;
- оценивает эффективность внедрения инициатив и новых инициатив в области устойчивого развития.

10
заседаний

26
рассмотренных
вопросов

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

GRI 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3



Команда Службы
внутреннего контроля

Мы придерживаемся высоких стандартов корпоративной этики и комплаенса, обеспечивая финансовую стабильность нашим клиентам и устанавливая доверительные отношения с партнерами.

В Банке создана и действует система противодействия коррупции, которая соответствует действующему российскому законодательству и включает в себя утвержденную базу в области корпоративной этики, способствуя формированию высоких моральных ценностей у сотрудников Банка.

Соблюдение высоких стандартов деловой этики и прозрачности деятельности, а также борьба с коррупцией — это важная часть нашей корпоративной культуры.

Наша деятельность направлена на минимизацию рисков, связанных с недобросовестностью контрагентов, их противоправными действиями, которые могут привести к материальному ущербу, а также на профилактику противоправных действий сотрудников Банка, которые могут нанести ущерб деловой репутации Банка.

Мы обязуемся действовать добросовестно и не допускать любых форм коррупции и мошенничества, активно работая над соблюдением правил корпоративного поведения, предотвращением конфликтов интересов и противоправных действий, соблюдая все учредительные документы и имея необходимые лицензии.



Основные документы, которыми руководствуется Банк

Кодекс
корпоративной культуры

Кодекс
деловой этики

Антикоррупционная политика

Политика урегулирования
корпоративных конфликтов

Положение
по управлению конфликтами
интересов в Банке

В соответствии с Антикоррупционной политикой при создании системы мер по противодействию коррупции мы руководствуемся следующими принципами:

- личный пример руководства в формировании культуры нетерпимости к коррупции, а также в создании системы предупреждения и противодействия коррупции;
- вовлеченность работников — информирование и повышение уровня их антикоррупционной культуры путем обучения и поддержания осведомленности в вопросах антикоррупционной политики;
- соразмерность антикоррупционных процедур риску коррупции — разработка и выполнение комплекса мероприятий, позволяющих снизить вероятность вовлечения Банка, его руководителей и работников в коррупционную деятельность;
- ответственность и неотвратимость наказания для всех сотрудников вне зависимости от занимаемой должности, стажа работы и иных условий в случае совершения ими коррупционных правонарушений в связи с исполнением трудовых обязанностей;
- открытость бизнеса — информирование клиентов, контрагентов, партнеров и общественности о принятых в организации антикоррупционных стандартах ведения бизнеса;
- системный контроль — мониторинг эффективности внедренных антикоррупционных стандартов и процедур, а также контроль за их исполнением.

Одной из основных ценностей Банка является установление доверительных отношений с клиентами, контрагентами, партнерами и акционерами. Доверие этих сторон непосредственно связано с соблюдением корпоративной этики. Мы транслируем принципы Кодекса деловой этики своим партнерам, клиентам, поставщикам и контрагентам, ожидая их соответствия своим нормам и ценностям.

Действие Кодексов распространяется на всех сотрудников. Мы призываем на себя обязательства соблюдать положения не только на рабочем месте, но и вне его, проходить обучение и сообщать о нарушениях на специальные линии информирования.

Мы осуществляем регулярное информирование лиц, отвечающих за корпоративное управление, о результатах работы по внедрению и соблюдению Антикоррупционной политики, включая сведения о результатах любых внутренних проверок, имеющих отношение к реализации политики.

Специальные каналы по вопросам деловой этики

В Банке имеются специальные каналы связи для консультаций по вопросам деловой этики и информирования о нарушениях. Горячая линия доступна не только нашим сотрудникам, но и всем партнерам и клиентам. Все обращения обрабатываются конфиденциально. Группа, включающая Председателя Правления и отделы, ответственные за антикоррупционную деятельность, рассматривает обращения. После анализа принимаются меры, в том числе возможные дисциплинарные действия против нарушителей.

В Банке установлен специальный механизм, позволяющий подавать жалобы через горячую линию:

- электронная почта: ethics@albank.kz;
- кол-центр: +7 (412) 34-22-22;
- официальный сайт: albank.kz.

При получении сообщения мы гарантируем:

- конфиденциальность;
- законность при проведении проверки;
- рассмотрение вопроса в специальном порядке для сотрудников о случаях мошенничества, вымогательства, хищения, утечки банковской информации.

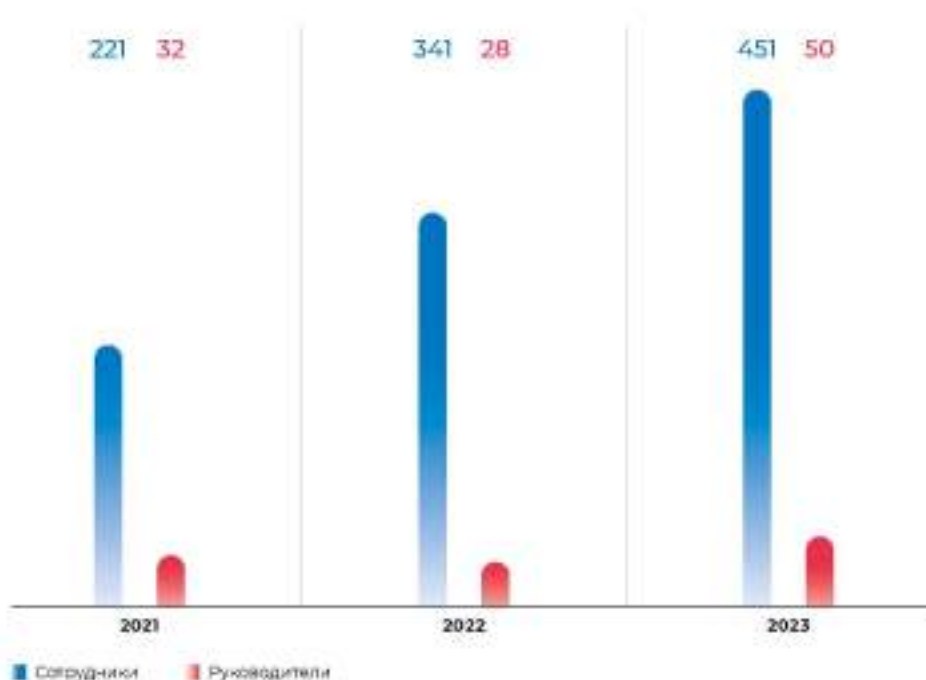
Обучение персонала противодействию коррупции

Мы поддерживаем высокие стандарты этики, обеспечивая обучение новых работников через вводный инструктаж и программу антикоррупционного обучения, а также регулярно информируя действующих сотрудников о последних изменениях в законодательстве и нормативных актах.

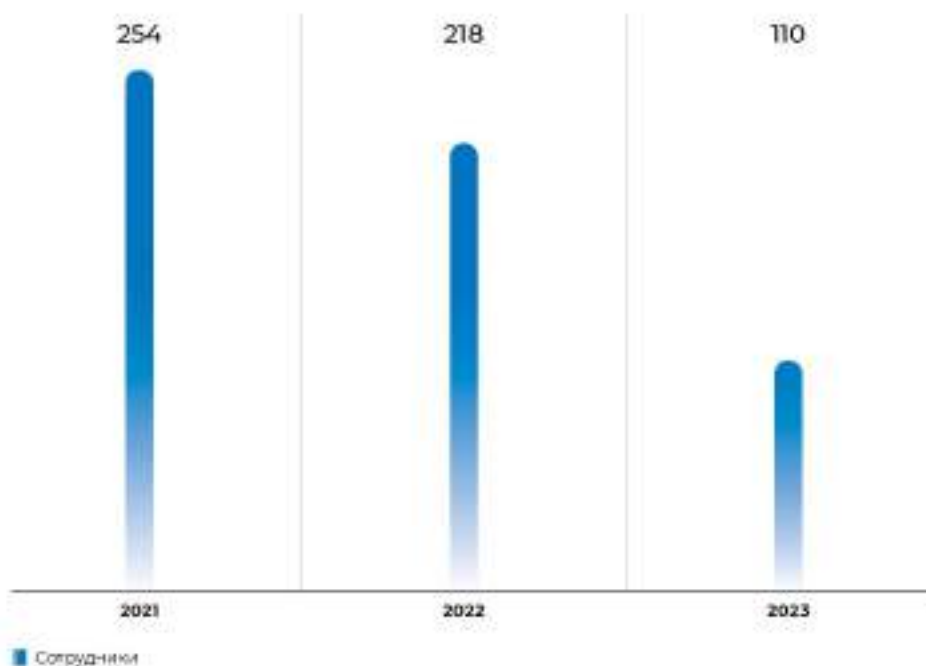
62%

сотрудников Банка
прошли обучение анти-
коррупционным практи-
кам и процедурам

Количество сотрудников, прошедших обучение антикоррупционным практикам и процедурам, чел.



Количество вновь принятых сотрудников, прошедших инструктаж по антикоррупционным практикам и процедурам, чел.



0

жалоб, текущих или завершенных судебных процессов в связи с коррупцией и подкупом

0

случаев привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТОВ

GRI 418-1



Мы осознаем, что качество услуг, предоставляемых клиентам нашего Банка, непосредственно зависит от безопасности и непрерывной работы его систем, поэтому уделяем особое внимание обеспечению высокого уровня информационной безопасности.

В Банке приняты следующие ключевые документы, регламентирующие основные аспекты защиты информации:

- Политика в отношении обработки персональных данных;
- Политика информационной безопасности.

Для непрерывного развития и совершенствования системы безопасности в 2023 году мы провели ряд мероприятий в рамках комплексного подхода к повышению уровня информационной безопасности:

- сертификация по международному стандарту безопасности PCI DSS 3.2.1 для защиты данных платежных карт;
- успешное прохождение сотрудниками Банка киберучений, организованных Центральным банком;
- обучение сотрудников Банка по информационной безопасности и уполномоченных лиц, ответственных за ее обеспечение, для повышения их компетентности и осведомленности в этой области;
- направление клиентам Банка уведомлений о мошеннических действиях через СМС и push-уведомления в приложении «АЭБ Онлайн».

В 2023 году мы продолжили совершенствовать систему информационной безопасности всех процессов жизнедеятельности Банка и предотвращать любые возможные угрозы. Система информационной безопасности включает комплекс организационных и обучающих мероприятий, а также технических средств защиты, позволяющих обеспечить максимальную безопасность финансовых сервисов и клиентских средств и данных.

Для обработки данных клиентов нашего Банка мы руководствуемся правилами, установленными в Политике в отношении обработки персональных данных. В соответствии с этой Политикой и законодательством мы собираем и обрабатываем только необходимые данные для предоставления банковских услуг клиентам с целью минимизации рисков для Банка.

Мы храним персональные данные только в течение определенного периода времени в соответствии с 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», после чего они удаляются. Обработка данных производится только при наличии согласия клиента, причем клиент вправе отозвать свое согласие в любое время. Кроме того, клиенты имеют право запросить у Банка доступ к своим персональным данным и требовать их удаления.

Ответственность за сохранность данных и защиту конфиденциальной информации несут все сотрудники Банка без исключения.



В своей деятельности по обеспечению информационной безопасности Банк придерживается следующих стандартов и подходов:

ГОСТ Р 57580.1-2017 «Безопасность финансовых (банковских) операций. Защита информации финансовых организаций. Базовый состав организационных и технических мер»;

Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2014 «Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации. Общие положения».

0

штрафов и иных видов ответственности за нарушение законодательства в области персональных данных в 2023 году

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПЕРСПЕКТИВУ:

стратегия в области устойчивого развития

Существенные темы:

1. Стратегия Банка;
2. Взаимоотношения с потребителями и клиентами.

100 %

объем исполнения показателей
Программы устойчивого развития
Банка на 2023 год

18 шт.

кол-во утвержденных локальных
нормативных документов —
выстроен ESG-ландшафт Банка

2107 млн руб.

финансирование
республиканских проектов
в рамках реализации
национальных проектов России

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ БАНКА

GRI 2-6

Наша миссия

Повышение качества и доступности финансовых и нефинансовых услуг через создание партнерской экосистемы жителей региона, бизнеса и государства. Мы стремимся стать инновационным финансовым партнером для создателей новой экономики, ведущих деятельность в России и по всему миру.

Розничный бизнес

Оказание банковских услуг физическим лицам:

- кредитование;
- вклады;
- обслуживание банковских карт;
- валютно-обменные операции;
- услуги инкассации;
- осуществление денежных переводов, платежей и другие операции.

331,5 тыс.
кол-во клиентов – физлиц

11 млрд руб.
розничный кредитный портфель

Корпоративный бизнес

Оказание банковских услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

- кредитование;
- расчетно-кассовое обслуживание;
- выдача гарантий;
- услуги инкассации;
- услуги по ведению внешнеэкономической деятельности;
- покупка и продажа драгоценных металлов и другие операции.

6,5 тыс.
кол-во клиентов

17 млрд руб.
корпоративный кредитный портфель

Операции на финансовом рынке

- операции с ценными бумагами;
- операции с иностранной валютой;
- привлечение и размещение средств на межбанковских рынках и другие операции.

0,8 млрд
портфель ценных бумаг

Направления устойчивого развития

- сокращение негативного влияния деятельности Банка на окружающую среду и климат;
- создание условий для развития человеческого капитала;
- социальное партнерство и развитие местных сообществ;
- эффективное управление и высокие стандарты деловой практики;
- содействие процветанию и вклад в устойчивое развитие экономики.

Стратегические приоритеты на 2019–2023 годы:

- целеполагание и мотивация через развитие операционной модели и системы комплексного развития сотрудников;
- новые процессы и бизнес-модель совместной работы бизнеса и IT в кросс-функциональных проектных командах и трансформация ключевых процессов Банка;
- внедрение цифровой платформы для создания партнерской экосистемы и возможности бизнес-экспансии Группы в ДФО и стран АТР.

Розничный бизнес — ключевые продукты:

- Карта жителя Якутии;
- потребительский кредит;
- образовательный кредит;
- льготная ипотека («Дальневосточная ипотека», «Ипотека для IT-специалистов»);
- социальные вклады;
- социальные и транспортные карты.

Корпоративный бизнес — ключевые продукты:

- льготные кредиты для МСП;
- коммерческие кредиты для корпоративных клиентов;
- кредитование участников инфраструктурных проектов с использованием механизмов государственно-частного партнерства.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

GRI 2-14, 2-22, 2-23, 2-24



Команда Управление
по устойчивому развитию

— Устойчивое развитие — это не просто ключевое условие стабильной конкурентоспособности нашего бизнеса, это наша философия. Мы стремимся к созданию долгосрочной ценности не только для наших клиентов и акционеров, но и для общества в целом.

Наша основная цель в области устойчивого развития — повышение благополучия и качества жизни населения на территориях присутствия Банка через развитие собственных практик устойчивого развития и вовлечение бизнеса и партнеров в повестку.

В 2023 году Банк начал разрабатывать новую стратегию развития банковской группы до 2028 года. В декабре 2023 года Наблюдательный совет согласовал концепцию Стратегии развития Банковской группы АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО на 2024–2028 годы, которая будет утверждена в третьем квартале 2024 года. Следующим этапом станет разработка Стратегии Банка в области устойчивого развития.

Подход к управлению устойчивым развитием в Алмазэргизбанке



Соблюдение требований законодательства



Учет потребностей заинтересованных сторон



Бережное отношение к окружающей среде



Соблюдение прав человека, справедливое и равное отношение ко всем



Этичное поведение и деловой подход



Совершенствование информационной открытости и прозрачности

В 2023 году в Банке утверждена Политика в области устойчивого развития, интегрирована система KPI и выстроена система взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Основные принципы и подходы к управлению устойчивым развитием закреплены в Политике в области устойчивого развития АКБ «Алмазэргизбанк» АО, утвержденной Наблюдательным советом в 2023 году:

- соблюдение требований законодательства;
- учет потребностей заинтересованных сторон;
- бережное отношение к окружающей среде;
- соблюдение прав человека, справедливое и равное отношение ко всем;
- этичное поведение и деловой подход;
- совершенствование информационной открытости и прозрачности.

В декабре 2022 года Наблюдательный совет утвердил Программу устойчивого развития АКБ «Алмазэргизбанк» АО с установленными показателями на 2023 год.

Программа предполагает интеграцию социальной, экологической, включая климатическую, управленческой ответственности во все сферы нашей деятельности и охватывает пять основных направлений, ориентированных на достижение целей устойчивого развития. Они отражают

важные аспекты деятельности Алмазэргизбанка с учетом интересов общества и бизнеса.

С целью достижения задач устойчивого развития разработаны Программа мероприятий по внедрению принципов устойчивого развития в деятельность Банка на 2023 год, а также План мероприятий по реализации Программы устойчивого развития, организация которых позволила достичь ниже представленных результатов.

Показатели по фактору «Экология»:

	План на 2023 год	Факт на 2023 год
Сокращение потребления электро- и теплотенергии, воды, материальных ресурсов	вода — 5,6 тыс. л. воды на 1 сотрудника; электроэнергия — 1,8 МВт·ч на 1 сотрудника; топливо — 22,9 л на 1 сотрудника.	вода — 5,6 тыс. л. воды на 1 сотрудника; электроэнергия — 1,9 МВт·ч на 1 сотрудника*; топливо — 162,1 л на 1 сотрудника**.
Сокращение отходов, организация раздельного сбора	бумага — 23,8 кг на 1 сотрудника; организован раздельный сбор в 5 офисах г. Якутска.	бумага — 23,1 кг на 1 сотрудника; организован раздельный сбор в 7 офисах г. Якутска.
Количество инициатив в области устойчивого развития и борьбы с изменением климата, в которых Банк принимал участие	5	5
Доля финансируемых «зеленых» (адаптационных) проектов в области экологии/окружающей среды в кредитном портфеле	1 %	1,9 %

* Рост объема энергопотребления обусловлен расширением и модернизацией ИТ-инфраструктуры Банка, увеличением числа высокопроизводительных вычислительных мощностей и расширением инженерной инфраструктуры в серверных помещениях.

** Увеличение потребления топлива в 2023 году связано с увеличением внутрирегиональных рейсов и вылетов на маршруты инкассации.

Показатели по фактору «Общество»:

	План 2023 год	Факт 2023 год
Доля сотрудников, прошедших профессиональное обучение, от общей численности сотрудников за год	40 %	43 %
Социальные расходы и инвестиции в человеческий капитал на одного работника	36 тыс. руб.	46,1 тыс. руб.
Удовлетворенность персонала	16 %	24 %
Доля средств в составе выручки/доходов предприятия, направленных на благотворительность и спонсорство	46 млн руб.	46 млн руб.

Показатели по фактору «Управление»:

	План 2023 год	Факт 2023 год
ESG-прозрачность. Уровень раскрытия в годовом отчете и/или отчете об устойчивом развитии информации о воздействии на окружающую среду и общество, а также вопросов корпоративного управления в соответствии со стандартами раскрытия информации	Выпуск отчета об устойчивом развитии за 2022 год.	Отчет об устойчивом развитии за 2022 год опубликован на официальном сайте Банка, напечатано 100 экз., направлен заинтересованным сторонам.
% заемщиков, прошедших ESG-оценку	25 %	Проведена оценка 25 % деловых партнеров Банка по утвержденной методике.
% поставщиков, прошедших ESG-оценку	25 %	Проведена оценка 25 % новых корпоративных клиентов Банка по утвержденной методике.
Налоги и другие отчисления государству	Не менее установленного бизнес-планом на 2023 год	576,9 млн руб.

В 2023 году приоритетом нашей деятельности было встраивание ESG-ландшафта Банка. Мы разработали и внедрили следующие документы:

- Экологическая политика;
- Программа сокращения количества используемого пластика;
- План мероприятий по экономии энерго- и водопотребления во всех офисах Банка;
- План работы по охране окружающей среды на 2023 год;
- Методика учета парниковых газов АКБ «Алматэргибанк» АО (расчет углеродного следа деятельности);
- План по внедрению интегрированной системы менеджмента в АКБ «Алматэргибанк» АО на 2023–2024 годы;
- Таксономия «зеленых» и адаптационных проектов Банка;
- Программа участия АКБ «Алматэргибанк» АО в национальных и добровольных инициативах, экспертных сообществах и рабочих группах в области устойчивого развития и борьбы с изменением климата, а также взаимодействия Банка с профессиональными и отраслевыми объединениями;
- Комплексная программа обучения для массовых специальностей ДРБ, ДКБ, УКОИИ, а также для сотрудников, прошедших ассессмент-центр, для молодых руководителей среднего и линейного звена;
- Программа развития sustainability-грамотности для сотрудников и клиентов;
- Положение о спонсорской помощи и благотворительности Банка;
- Корпоративная программа социальных проектов Банка;
- Программа корпоративного волонтерства;
- Кодекс деловой этики поставщиков Банка;
- Политика в области устойчивого развития Банка;
- План по учету ESG-рисков в системе управления рисками АКБ «Алматэргибанк» АО на 2023 год;
- Методика ESG-оценки заемщика;
- Методика оценки деловых партнеров в области экологической и социальной ответственности, корпоративного управления;
- Положение о взаимодействии с заинтересованными сторонами Банка;
- Программа партнерского взаимодействия в области устойчивого развития с крупным бизнесом и недропользователями Банка.

Благодаря выстроенной системе KPI мы реализовали мероприятия Программы, а в 2023 году показатели по направлению устойчивого развития включены в состав ключевых показателей эффективности Банка и топ-менеджмента.

Системное взаимодействие с заинтересованными сторонами позволяет Банку своевременно реагировать на изменения, идентифицировать различные виды рисков и управлять ими, принимая эффективные стратегические решения, а также создавать новые возможности для роста и развития.

ЦЕЛИ И НАПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

GRI 2-22

Как один из ключевых финансовых институтов Республики Саха (Якутия) мы осознаем и учитываем в своей деятельности особенности экологической, социальной и экономической среды нашего региона. Низкая плотность населения, отдаленность территорий, развитие социальной, транспортной и информационно-коммуникационной инфраструктуры, а также адаптация к изменению климата, сохранение вечной мерзлоты и хрупких северных экосистем требуют особой ответственности от бизнеса в регионе. Это определяет направления нашей деятельности и наши приоритетные цели в области устойчивого развития.





Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- проведен конкурс профессионального мастерства для массовых специальностей;
- **43 %** сотрудников прошли обучение;
- более **14 000** человек прошли обучение по финансовой грамотности.



Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной производительной занятости и достойной работе для всех

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- обеспечена занятость более **800** человек в регионах присутствия;
- **6403** клиента — субъекта МСП;
- проведена работа по взаимодействию с учебными заведениями для обучения и трудоустройства молодых специалистов;
- обеспечен доступ корпоративных клиентов к банковским услугам **24/6**.



Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- более **90** тыс. пользователей подключены к мобильному приложению «АЭБ Онлайн»;
- запущен онлайн-кредит «Первый цифровой» для действующих клиентов.



Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- утверждена Экологическая политика Банка;
- более **300** человек прошли обучение на бесплатном курсе по устойчивому развитию «Курс на устойчивость» на официальном сайте Банка.



Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- **611** человек стали участниками Форума Банка по устойчивому развитию;
- выделено **3** млн руб. на поддержку проектов, ориентированных на достижение целей устойчивого развития, в рамках грантового конкурса «30 добрых дел АЭБ».



Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех и в любом возрасте

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- **65 %** сотрудников охвачены программой ДМС;
- **46 %** сотрудников вакцинированы против гриппа и бактериальной пневмонии, а также прошли скрининг на онкомаркеры;
- **14 288** рублей составил объем материальной помощи на одного сотрудника.



Сокращение неравенства

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- **100 %** сотрудников могут воспользоваться Программой благополучия Well being;
- **17** офисов Банка доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья.



Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- **342** семьи воспользовались субсидированной ипотекой на **1,8** млрд рублей;
- **3** млн рублей выделено на проекты по развитию своего города или района в рамках конкурса муниципальных проектов «Миллион на развитие»;
- осуществлено финансирование республиканских проектов в рамках реализации национальных проектов России на сумму более **2 107** млн рублей;
- **37 %** составила доля строительного сектора в корпоративном портфеле Банка.



Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата

Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН:

- произведен расчет выбросов парниковых газов и контроль за ними (Scope 1, Scope 2), а также реализация мероприятий по их снижению;
- утверждена таксономия «зеленых» и адаптационных проектов Банка.

В 2023 году достижения Банка в области устойчивого развития были отмечены позицией в рейтинге ESG-III(b) рейтинговым агентством АО «Эксперт РА».

Модель устойчивого развития Алмазэргизбанка учитывает существенные темы, в которых влияние нашей деятельности имеет наибольшее значение.

Приоритетные цели устойчивого развития и существенные для наших заинтересованных сторон темы позволили выделить пять ключевых направлений устойчивого развития:

- сокращение негативного влияния деятельности Банка на окружающую среду и климат;
- создание условий для развития человеческого капитала;
- социальное партнерство и развитие местных сообществ;
- эффективное управление и высокие стандарты деловой практики;
- содействие процветанию и вклад в устойчивое развитие экономики.

Принимая во внимание как прямое, так и косвенное воздействие на экологию, климат, окружающую среду, социальную сферу и социально-экономическое развитие Республики Саха (Якутия) через деятельность клиентов и деловых партнеров, АКБ «Алмазэргизбанк» АО для каждого из указанных направлений реализует продукты, системы мер и отдельные инициативы, осуществляемые через:

1. систему управления;
2. продуктовый портфель и сервисы;
3. внешнее взаимодействие.

Направления устойчивого развития АКБ «Алмазэргизбанк» АО реализуются через:



СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Описание подхода к определению существенных тем изложено в Политике в области устойчивого развития АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО.

Критерии определения существенных тем:

- значимость факторов устойчивого развития;
- наличие ущерба или иных негативных последствий от реализации рисков, связанных с воздействием деятельности Банка на окружающую среду, социальную сферу и экономику;
- тяжесть потенциальных последствий от реализации рисков или масштабность положительных изменений, связанных с воздействием деятельности Банка на окружающую среду, социальную сферу и экономику;
- вероятность реализации рисков или наступления положительных последствий, связанных с воздействием деятельности Банка на окружающую среду, социальную сферу и экономику.

При оценке существенности тем Банк учитывает:

- стратегию, бизнес-модель и основные риски Банка;
- специфические особенности финансового сектора;
- интересы и ожидания заинтересованных сторон;
- воздействие деятельности Банка на окружающую среду, социальную сферу и экономику;
- государственную политику и регуляторную среду.

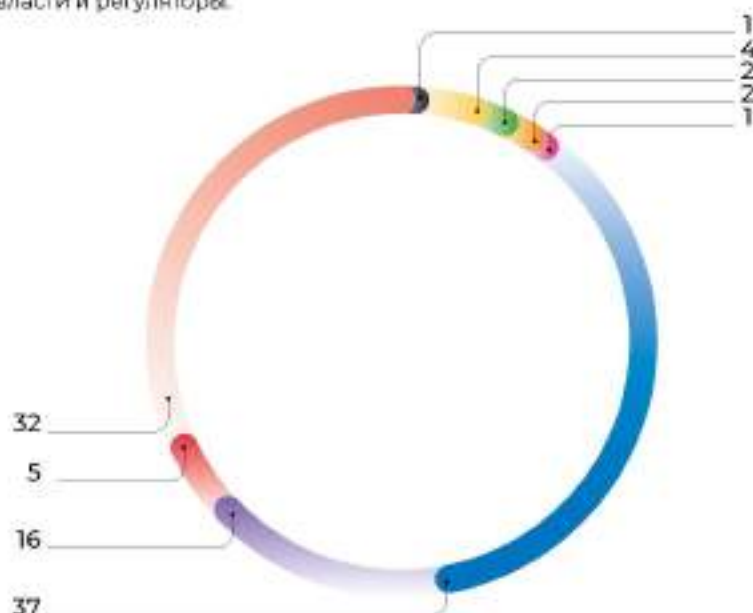
Существенные темы определяются во взаимодействии с заинтересованными сторонами с применением интервью, опросов, ранжирования, анализа лучших практик, анкетирования и иных методов.

Перечень существенных тем ежегодно подлежит актуализации и согласованию Комиссией по устойчивому развитию (ESG). В 2023 году с целью корректировки перечня существенных тем были проведены ряд интервью и онлайн-опрос для следующих групп заинтересованных сторон:

- акционеры;
- наблюдательный совет;
- клиенты;
- сообщества;
- сотрудники;
- деловые партнеры;
- органы власти и регуляторы.

Заинтересованные стороны, %

- Органы власти и регуляторы
- Акционеры
- Наблюдательный совет
- Деловые партнеры
- Поставщики
- Клиенты – физические лица
- Бизнес-клиенты
- Сообщества
- Сотрудники



Этапы оценки существенности



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2-29



Команда Службы
по связям с общественностью

Мы прилагаем все усилия для удовлетворения запросов заинтересованных сторон, непосредственно связанных с деятельностью Банка и его репутацией, создавая эффективную и прозрачную систему взаимодействия.

Выстраивание взаимодействия со стейкхолдерами мы осуществляем на основании Положения о взаимодействии с заинтересованными сторонами АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО, утвержденного в 2023 году, а также в соответствии со Стандартом AA1000SES на основе принципов:

- принцип существенности: Банк четко определяет свои заинтересованные стороны и осознает, какие потребности стейкхолдеров являются существенными;
- принцип полноты: в процессе своей деятельности Банк обращает внимание на опасения заинтересованных сторон и стремится понимать их взгляды по значимым вопросам, потребности и ожидаемые результаты деятельности;
- принцип готовности к реагированию: при осуществлении своей деятельности Банк последовательно реагирует на все существенные вопросы заинтересованных сторон.

При определении приоритетных направлений в области устойчивого развития и механизмов их реализации Банк ориентируется на ожидания заинтересованных сторон и стремится максимально их учитывать.

Формы взаимодействия

Открытое взаимодействие с акционерами

Установление прозрачного диалога для обмена информацией и обсуждения важных вопросов, включая финансовые результаты, стратегические планы, с целью удовлетворения их интересов и повышения доверия к Банку.

Официальное взаимодействие с органами власти и регуляторами

Банк обеспечивает соответствие своей деятельности требованиям законодательства и минимизирует риски возможных негативных последствий.

Реализация совместных проектов с заинтересованными сторонами

Банк позволяет участникам объединить ресурсы и опыт для более эффективного решения задач и более успешной реализации проекта.

Организация корпоративных мероприятий с заинтересованными сторонами

Мероприятия направлены на повышение мотивации и удовлетворенности стейкхолдеров, улучшение коммуникации и продуктивности работы.

Фокус-группы

Объединяют людей с общим интересом в конкретном вопросе и позволяют получить мнения группы людей по интересующему вопросу. Необходимо обеспечить выражение всех мнений, сохранение фокуса на обсуждаемом вопросе и выявление конкретных предложений и шагов.

Личные встречи

Используются для взаимодействия с представителями органов управления и общественными лидерами.

Форумы и конференции

Объединяют заинтересованные стороны для обмена идеями и разработки обязательств.

В основе нашего взаимодействия с заинтересованными сторонами лежат принципы прозрачности, открытости и равного доступа к информации. Это обеспечивает прозрачность и своевременное информирование о деятельности Банка всех заинтересованных сторон, укрепление доверия и улучшение репутации Банка, а также повышение качества обслуживания и удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон.

Мероприятия программы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Определение наиболее эффективных методов взаимодействия

Мы стремимся установить отношения доверия и взаимопонимания с заинтересованными сторонами через обратную связь, сотрудничество, прозрачность и открытость, адаптацию и гибкость к изменениям и потребностям, а также регулярное общение с помощью различных каналов коммуникаций.

Наращивание и укрепление потенциала

Мы определяем, имеется ли у заинтересованных сторон потребность в увеличении своих возможностей по совместному взаимодействию, как ресурсных, так и профессиональных. Оцениваем эту потребность, чтобы повысить эффективность взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Мы утвердили подход к определению существенных тем, который закреплён в Политике в области устойчивого развития Алмазэргиэнбанка. Он включает в себя разработку программы взаимодействия, а также реализацию конкретных эффективных мероприятий и коммуникационных каналов.

Банк постоянно развивает каналы коммуникации с заинтересованными сторонами, чтобы оперативно реагировать на изменения.

Заинтересованные стороны Банка и основные методы взаимодействия

Акционеры:

- общее собрание акционеров
- раскрытие информации
- регулярные собрания и встречи менеджмента с акционерами
- презентации, конференции
- индивидуальные встречи

23 заседания
Наблюдательного совета

Органы власти и регуляторы:

- участие в совещаниях и рабочих группах
- участие в федеральных и региональных программах
- конференции, соглашения о сотрудничестве
- участие в разработке проектов нормативно-правовых актов
- совместные проекты

2 107 млн руб. — финансирование
республиканских проектов
в рамках реализации
национальных проектов России

Некоммерческие и общественные организации:

- соглашения о сотрудничестве
- конференции, круглые столы, встречи, фокус-группы; совместные программы и исследования
- членство в ассоциациях
- спонсорская и благотворительная деятельность
- раскрытие информации
- проекты в рамках социального партнерства

46 млн руб. —
объем спонсорства
и благотворительности



Деловые партнеры:

- договорные отношения
- деловые переговоры
- раскрытие информации
- конференции, форумы, соглашения о сотрудничестве
- проектная деятельность
- участие в отраслевых союзах и ассоциациях

321 договор на сумму 699 млн
руб. заключен в 2023 году

Работники:

- каналы внутренней коммуникации
- корпоративные мероприятия
- личные встречи с руководством
- выступление менеджмента перед работниками
- внутренние опросы

24 % — уровень eNPS
сотрудников

Клиенты:

- опросы
- каналы сбора обратной связи на сайте, в приложении и офисах банка
- публикации в СМИ и социальных сетях
- бизнес-мероприятия

81 % — уровень
удовлетворенности клиентов

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА УСТОЙЧИВОСТЬ:

система управления рисками и возможностями,
связанными с устойчивым развитием

Существенные темы:

1. Социальные риски.

Утверждена

таксономия «зеленых»
и адаптационных проектов Банка

Внедрена

процедура анализа
ESG-профиля заемщика

20%

сотрудников прошли комплексное
обучение по системе управления
операционным риском

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И КАПИТАЛОМ

GRI 201-2



Команда Департамента
риско-менеджмента

— Мы осознаем важность учета факторов риска, связанных с устойчивым развитием, в деятельности Банка. Наша команда придает особое внимание анализу и оценке потенциальных угроз и вызовов, которые могут возникнуть в контексте изменяющейся экономической, социальной и экологической среды. На основе этого анализа мы разрабатываем и внедряем меры по управлению этими рисками, с учетом наших стратегических целей, а также принципов устойчивого развития.

Наша цель не только обеспечить финансовую стабильность Банка, но и создать благоприятные условия для устойчивого развития клиентов, партнеров и общества в целом.

Банк создает систему управления рисками и капиталом путем реализации внутренних процедур оценки достаточности капитала (далее — ВПОДК) в соответствии с требованиями Указания Банка России от 15.04.2015 № 3624-У «О требованиях к системе управления рисками и капиталом в кредитной организации и банковской группе».

Мы стремимся к систематическому подходу в управлении всеми видами рисков, преследуя цель создания организационной структуры, свободной от конфликта интересов. На уровне этой структуры мы дифференцируем подразделения и назначаем ответственных лиц. Они отвечают за проведение опе-

раций, подверженных рискам, их учет, управление ими и контроль рисков, возникающих в связи с проведением. Сотрудники ответственны за независимую оценку эффективности системы управления рисками, соответствующую характеру и масштабу банковской деятельности.

Организационная система управления рисками в Банке включает:

- Наблюдательный совет;
- Комитет по аудиту и рискам Наблюдательного совета;
- Исполнительные органы управления;
- Комиссию по рискам и контролю;
- Кредитные комиссии;
- Комиссию по управлению активами и пассивами при Правлении Банка;
- Иные структурные подразделения, вовлеченные в процесс управления рисками.

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

1-я линия защиты (принятие рисков в рамках установленных ограничений)

Это структурные подразделения Банка, выполняющие бизнес-процессы и управляющие связанными с ними рисками. Они интегрируют управление рисками и внутренний контроль в процессы реализации стратегических и тактических целей. Также они эффективно реализуют контрольные процедуры и управление рисками на постоянной основе. При этом они соблюдают требования внутренних нормативных документов и учитывают уровень риска при подготовке операций в целях соблюдения утвержденных лимитов и ограничений.

2-я линия защиты (управление рисками)

Это структурные подразделения Банка, осуществляющие поддержку 1-й линии. Для этого они координируют взаимодействие, обучение, информирование и разъяснение методологии. Кроме того, они готовят и формируют отчетность в области управления рисками, капиталом и внутреннего контроля, отслеживая эффективность внедрения и осуществления управления рисками, капиталом и внутреннего контроля 1-й линии защиты.

3-я линия защиты (внутренний аудит)

Служба внутреннего аудита осуществляет независимую оценку надежности и эффективности управления рисками, капиталом, внутреннего контроля, эффективности контрольных процедур и их соответствие уровню риска. Также она выявляет нарушения и разработку предложений по совершенствованию системы управления рисками и капиталом.

Мы разрабатываем и поддерживаем в актуальном состоянии Стратегию управления рисками и капиталом, утверждаемую Наблюдательным советом Банка.



Команда Службы внутреннего аудита

— Мы оказываем содействие органам управления в обеспечении эффективной работы банковской группы, осуществляем постоянный мониторинг системы внутреннего контроля, аудиторские проверки, предоставляем независимые гарантии и консультации, а также рекомендации по совершенствованию банковской деятельности и контрольных процедур.

Наша Служба внутреннего аудита является самостоятельным структурным подразделением Банка и подотчетна Наблюдательному совету. Мы осуществляем мониторинг системы внутреннего контроля, проводим аудиторские проверки и предоставляем рекомендации по устранению выявленных недостатков.

К компетенции Службы внутреннего аудита относятся:

- проверка и оценка качества системы внутреннего контроля;
- проверка и оценка качества системы управления рисками и капиталом, достаточности капитала;
- проверка и оценка качества системы корпоративного управления;
- проверка достоверности, полноты, объективности и своевременности бухгалтерского учета и управленческой отчетности;
- проверка соблюдения требований законодательства Российской Федерации;
- проверка адекватности и надежности системы внутреннего контроля за использованием автоматизированных информационных систем;
- обеспечение единства подходов к организации и функционированию внутреннего контроля и аудита в Банке.

В 2023 году мы провели 45 плановых проверок и контрольных мероприятий, 6 внеплановых проверок и предоставили 1 консультацию. Мы взаимодействуем с Комитетом по аудиту и рискам, внешними аудиторами Банка, контролируем деятельность и координируем внутренний аудит дочерних организаций.

45

плановых проверок и контрольных мероприятий провела служба в 2023 году



Основные принципы системы управления рисками

Осведомленность
о риске

Управление
деятельностью с учетом
принимаемого риска

Вовлеченность
высшего руководства

Разделение функций,
полномочий
и ответственности

Совершенствование
методов

Риск-культура

Принцип
пропорциональности

Принцип связанности
со Стратегией развития

Ограничение рисков

Система оплаты труда

Раскрытие информации

Устойчивое развитие

В процессе планирования деятельности, управления рисками и принятия существенных решений Банк учитывает факторы, связанные с устойчивым развитием (ESG). Их генерирует сам Банк в процессе осуществления своей финансово-хозяйственной деятельности. Также эти факторы риска генерируют основные контрагенты Банка (заемщики).

Банк рассматривает факторы рисков, связанных с устойчивым развитием, как тесно связанные с иными принимаемыми рисками, управление которыми встроено в существующую систему управления рисками, в том числе операционными и стратегическими рисками. В соответствии с внутренней методикой ежегодной идентификации значимых рисков они могут классифицироваться как нефинансовые и оцениваться как нефинансовые и оцениваться как нефинансовые методом. Его основа — в профессиональном суждении, формируемом по результатам анализа факторов возникновения, в том

числе рисков, связанных с устойчивым развитием, руководством и иными ключевыми сотрудниками Банка.

В 2023 году по результатам идентификации рисков значимыми признаны в том числе операционный и стратегический, содержащие в себе факторы риска устойчивого развития.

Критерии идентификации нефинансовых рисков, характеризующие в том числе риски, связанные с устойчивым развитием:

- степень соблюдения законодательства РФ и нормативных актов Банка России;
- степень соответствия внутренних документов законодательству РФ и нормативным актам Банка России;
- степень регламентации процессов;
- степень соблюдения сотрудниками законодательства и внутренних нормативных документов;

- уровень системы внутреннего контроля;
- конфликт интересов;
- уровень добросовестности органов управления и сотрудников;
- репутация банковской системы в целом;
- деловая репутация первого лица;
- деловая репутация акционеров и аффилированных лиц Банка;
- качество и оперативность предоставляемых услуг;
- территориальная доступность;
- социальная позиция;
- открытость и прозрачность ведения бизнеса;
- финансовая устойчивость и надежность;
- качество стратегического планирования;
- качество исполнения;
- техническая инфраструктура;
- уровень квалификации руководства и ключевого персонала;
- гибкость вектора развития.

Мероприятия в области совершенствования системы управления рисками и капиталом в Банке в 2023 году:

Внедрение скоринговой системы принятия решений позволило улучшить процесс оценки кредитоспособности заемщиков, что повысило эффективность выдачи кредитов и снизило риски неплатежей.

Разработка методики предложения предодобренных решений способствовала более быстрой и эффективной обработке кредитных заявок, сокращая время ожидания клиентов и улучшая качество обслуживания.

Систематизированное оповещение о событиях операционного риска помогло оперативно реагировать на потенциальные угрозы и минимизировать негативные последствия.

Комплексное тестирование плана действий при нестандартных ситуациях повысило готовность Банка к различным возможным рискам.

Усовершенствованные системы показателей и процедур распределения капитала обеспечили более эффективное и адаптивное управление капиталом, подстраиваясь под изменяющиеся рыночные условия.

Создание автоматических дашбордов по уровням рисков и капитала улучшило мониторинг и управление рисками, обеспечивая более надежное планирование и контроль финансовых потоков.

20 % сотрудников и риск-координаторов Центра компетенций успешно прошли обучение и тестирование по системе управления операционным риском. Программа включала в себя в том числе план обеспечения непрерывности и восстановления деятельности, а также риск-культуру.

Для выявления уровня риск-культуры и ее дальнейшего развития мы регулярно проводим опрос среди сотрудников. В 2023 году в онлайн-опросе участвовало 28 % наших работников.

Кроме того, мы продолжаем использовать автоматизированную систему Finist-OperRisk для работы с событиями операционного риска в нашем Банке. Эта система обеспечивает полный цикл управления операционными рисками и позволяет проводить их количественную и качественную оценку. Риск-менеджеры подразделений нефинансовых рисков тесно взаимодействуют со всеми сотрудниками для координации их работы с событиями операционного риска в системе Finist-OperRisk, охватывающей всю деятельность и структуру Банка.

Внедрение процедуры анализа ESG-профиля заемщика с целью интеграции оценки аспектов устойчивого развития в кредитный анализ позволило оценить уровень ESG-зрелости клиентов. Это позволило Банку осуществлять ответственное финансирование, минимизировать риски дефолта и разрабатывать продукты с учетом ESG-зрелости.

20 %

сотрудников и риск-координаторов прошли обучение и тестирование по системе управления операционным риском

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТ:

показатели эффективности деятельности,
связанные с устойчивым развитием

Существенные темы:

1. Качество банковских услуг;
2. Взаимоотношения с потребителями и клиентами;
3. Управление человеческим капиталом;
4. Соблюдение прав человека;
5. Используемые практики предложений финансовых продуктов и услуг, связанных с устойчивым развитием;
6. Расширение доступа к финансовым услугам и повышение финансовой грамотности;
7. Социальные риски.

331 529

розничных
клиентов

6537

корпоративных
клиентов

2,3 млрд руб.

объем выданных
ипотечных кредитов

58,5 млн руб.

выплачено кешбэка
по Карте жителя Якутии

43%

персонала
прошли обучение

100%

сотрудников
охватывает система
социальных льгот
Банка

46 млн руб.

объем средств,
направленных
на благотворительность,
спонсорство
и социальные проекты

НСКВ

Банк — региональный
представитель НСКВ
в Якутии, Иркутской
области, Бурятии
и Забайкальской зоне



Победа в номинации «Лучший партнер региональной экономики» ежегодного конкурса Торгово-промышленной палаты



Банк — лауреат конкурса «Лучшие социальные проекты России — 2023»



Банк — лауреат конкурса «Лучшие ESG-проекты России — 2023»

17 млрд руб.

корпоративный кредитный портфель

58,3 %

доля ответственного финансирования в корпоративном кредитном портфеле

814

численность персонала

> 14 000

человек приняли участие в мероприятиях по финансовой грамотности

23,1 кг

расход бумаги на одного сотрудника

24 %

процент снижения общего объема водопотребления

617,115 тCO₂-экв.

прямые выбросы ПГ (Scope 1)

29 %

процент снижения общего потребления электроэнергии

20,7 %

процент снижения общего потребления природного газа

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АЭБ

GRI 2-27 GRI 301-1, GRI 303-5 GRI 302-1, GRI 302-2 GRI 302-4 GRI 306-2, 306-3, 306-4, 306-5



ЦЕЛЕУСТРЕМЛЕННОСТЬ



Команда Управление административно-хозяйственной деятельностью

— Мы сфокусированы на бережном отношении к природе, что выражается в нашем стремлении оказывать минимальное воздействие на окружающую среду и сокращать негативные последствия в процессе хозяйственной деятельности.

Мы берем на себя добровольные обязательства по снижению негативного воздействия на окружающую среду, а также повышению собственного вклада в глобальную повестку в области устойчивого развития.

В 2023 году Банк утвердил Экологическую политику. Ее целью является сокращение прямого и косвенного негативного влияния деятельности Банка на окружающую среду и климат в том числе путем реализации направления «эффективного ресурсосбережения и управления отходами» и формирования культуры экологической ответственности персонала и клиентов.

В рамках нашей деятельности мы строго соблюдаем требования законодательства в области охраны окружающей среды и реализуем Положение о производственном экологическом контроле. Мы сфокусированы на бережном отношении к природе, что выражается в нашем стремлении оказывать минимальное воздействие на окружающую среду и сокращать негативное воздействие по мере возможности. Банк поддерживает и проводит мероприятия, направленные на формирование культуры экологической ответственности нашего персонала и клиентов.

В 2023 году мы реализовали проекты, направленные на формирование экологической культуры сотрудников, сохранение биоразнообразия и рациональное обращение с отходами. Активное участие наших сотрудников не только способствует сохранению природы, но и вдохновляет других на принятие участия в подобных инициативах, формируя культуру экологической ответственности.

0

кол-во штрафов и предписаний со стороны природоохранных органов за 2023 год

Шаги к чистому будущему



Формирование экологической культуры сотрудников

Мы активно занимаемся просветительской работой в области ответственного обращения с отходами и коммуникацией с сотрудниками о важности и правилах раздельного сбора отходов. В 2023 году во всех офисах Банка были размещены экоплакаты и экокарточки, которые напоминают сотрудникам и клиентам о важности экологически ответственного поведения и привлекают их внимание к практичным способам уменьшения негативного воздействия на окружающую среду, таким как экономия ресурсов, переработка отходов и использование энергосберегающих технологий.



Сохранение редких видов животных

С 2016 года Алмазэргиэнбанк является официальным попечителем двух восточносибирских рысей, проживающих в якутском зоопарке «Орто Дойду». Проект направлен на повышение экологической осведомленности среди населения и сохранение популяции этого вида в Якутии. Каждый год на уход за животными и организацию экологических мероприятий выделяется более 300 тысяч рублей.



Zero Waste - ноль отходов

С 2019 года в офисах Банка г. Якутска реализуется практика раздельного сбора мусора. Установлено 9 урн для раздельного сбора отходов: батареек, пластиковых карт, стаканов, крышек, пластиковых бутылок и алюминиевых банок. Сотрудники и клиенты Банка собрали и сдали на переработку в 2023 году 1262 кг мусора.



Экоакции

Наши волонтеры ежегодно участвуют в экологических акциях. В 2023 году волонтеры Банка присоединились к всероссийским акциям «Сохраним лес» и «Чистый берег», а также помогли республиканскому зоопарку «Орто Дойду» в восстановительных работах после экстремального ураганного ветра.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ



Потребление пластика и бумаги

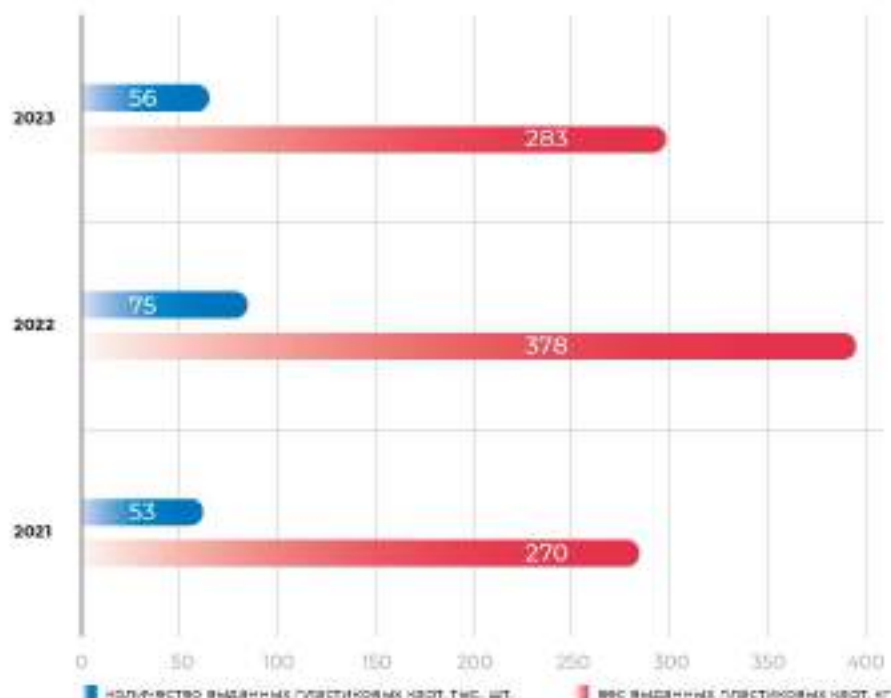
Потребление пластика в процессе операционной деятельности обусловлено выпуском пластиковых карт. В 2023 году потребление пластика снизилось на 95 кг по сравнению с показателем 2022 года (378 кг).

Мы оптимизировали системы и сервисы Банка для полноценного обслуживания карт после истечения их срока действия.

Наша цель — минимизировать выпуск и использование пластиковых карт в будущем. Мы планируем частично заменить их цифровыми картами, чтобы снизить негативное воздействие на окружающую среду.

В 2023 году на каждого сотрудника расход бумаги в операционной деятельности составил 23,1 кг (в 2021 году — 25,5 кг на человека) благодаря переходу на электронный документооборот и цифровизации наших процессов. Эти шаги не только экономически обоснованны, но и демонстрируют нашу осознанную позицию в вопросах экологической ответственности.

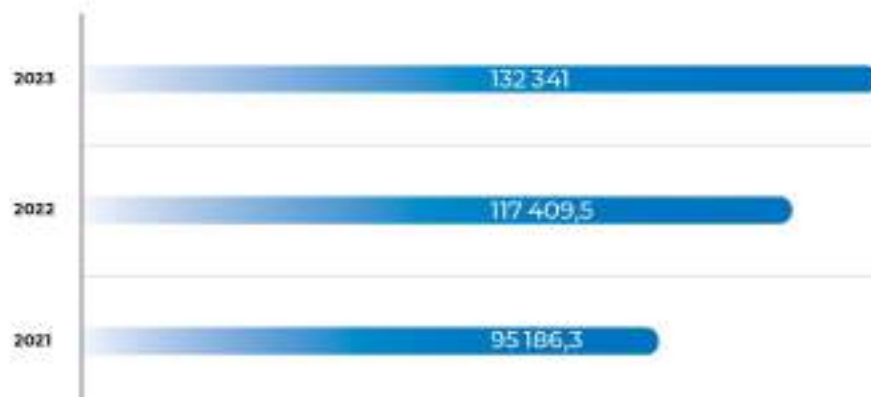
Потребление пластика, кг



Потребление топлива

Увеличение потребления топлива в 2023 году связано с увеличением внутрирегиональных рейсов и выездов на маршруты инкассации.

Общее потребление топлива, тыс. л



Потребление воды

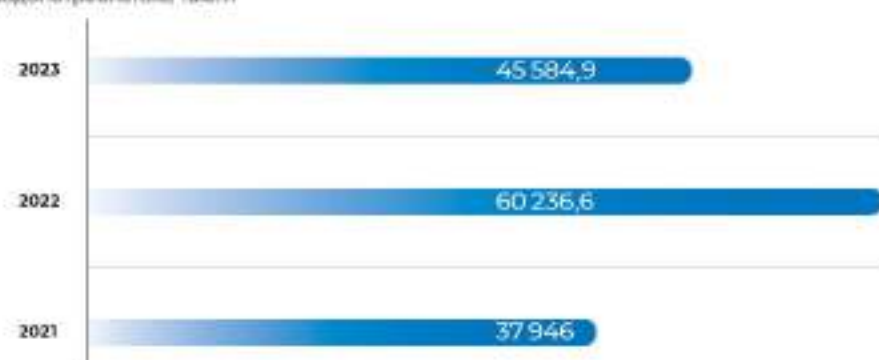
Наш банк стремится к ответственному использованию водных ресурсов и экономии их потребления. Мы осознаем важность сохранения воды как ограниченного природного ресурса и принимаем меры для его эффективного использования.

Для достижения этой цели мы внедряем следующие практики:

- используем системы дозированной подачи воды в офисах и филиалах Банка для минимизации избыточного потребления;
- осуществляем регулярное техническое обслуживание внутренних водопроводных систем, чтобы выявлять и устранять утечки и другие проблемы, способные привести к ненужным потерям воды;
- внедряем информационные кампании среди сотрудников о значимости экономии воды и методах ее сбережения как в рабочем, так и в повседневном контексте.

Общий объем водопотребления в 2023 году составил 45 584,96 тысячи литров и относительно 2022 года снизился на 24 %.

Водопотребление, тыс. л



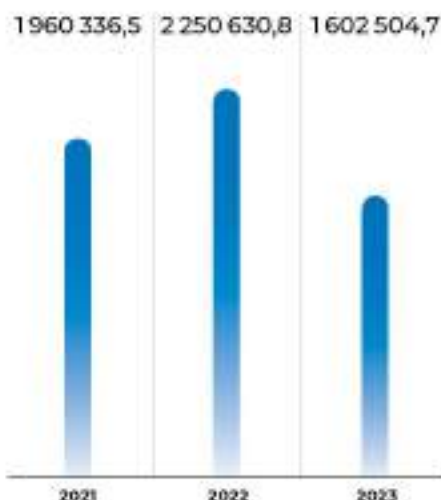
Потребление топливно-энергетических ресурсов

Мы понимаем необходимость сокращения потребления энергетических ресурсов. Решение задачи энергосбережения позволит снизить использование природных ресурсов и выбросы парниковых газов, внося тем самым вклад в охрану окружающей среды.

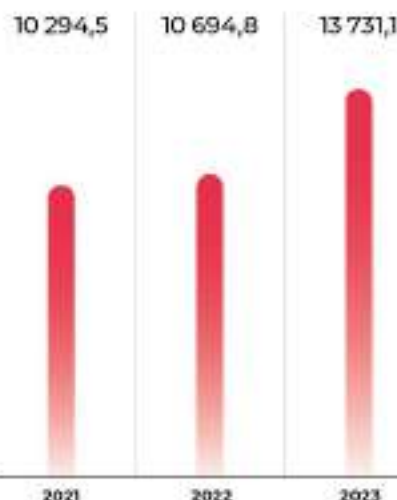
В 2023 году мы достигли экономии электроэнергии на 29 % к 2022 году путем установки светодиодных светильников в системах освещения и соблюдения персоналом требований по энергосбережению.

Потребление природного газа удалось сократить на 20,7 % относительно 2022 года.

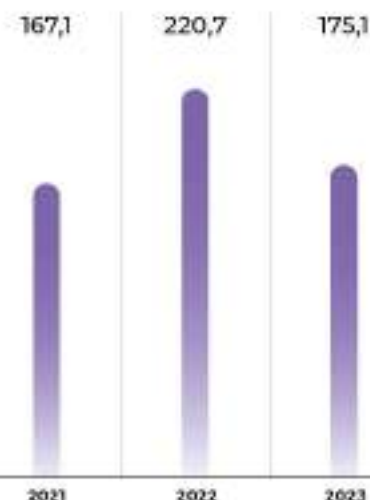
Потребление электроэнергии, кВт·ч



Потребление тепловой энергии, ГДж*



Потребление природного газа, тыс. м³



* В связи с изменением методики расчета потребления тепловой энергии в 2023 г. в расчет потребления включены дополнительные площади — 9474,6 кв. м.

УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ



Мы выстраиваем систему ответственного обращения с отходами и ведем учет в соответствии с российской классификацией, предусматривающей разделение отходов на 5 классов опасности. Основная доля образующихся отходов — практически не опасные отходы 5-го класса опасности. Для утилизации, обезвреживания и переработки образующихся отходов мы привлекаем организации, обладающие соответствующими лицензиями и разрешениями.

Вид отхода	Объем образованных и переданных отходов, т			Способ обращения
	2021	2022	2023	
I класс опасности (чрезвычайно опасные)				
Ртутьсодержащие отходы (лампы ртутные, ртутно-кварцевые, люминесцентные)	0,031	0	0	обезвреживание
II класс опасности (чрезвычайно опасные)				
Аккумуляторы свинцовые отработанные	0,02	0	0	обезвреживание
III класс опасности (умеренно опасные)				
Отходы минеральных масел	0,84	0,011	0	обезвреживание
IV класс опасности (малоопасные)				
Мусор офисный и бытовой	130,28	103,94	146,62	передача ТКО региональному оператору
V класс опасности (практически не опасные)				
Отходы бумаги от канцелярской деятельности и делопроизводства	2,63	2,42	1,34	утилизация

УПРАВЛЕНИЕ СОБСТВЕННЫМ УГЛЕРОДНЫМ СЛЕДОМ

GRI 305-1, 305-2



617,115

тCO₂-экв. — Scope 1

16 899,394

тCO₂-экв. — Scope 2

Мы стремимся минимизировать выбросы парниковых газов, осознавая проблемы изменения климата и сохранения уникальных природных особенностей региона. Понимая возможные последствия, мы принимаем на себя обязательства по реализации комплекса инициатив, направленных на снижение объема выбросов парниковых газов и их компенсацию.

Для нас важно контролировать углеродный след своих производственных процессов. Поэтому мы оцениваем прямые и косвенные выбросы парниковых газов по следующим значимым аспектам:

- прямые выбросы ПГ (Scope 1) — выбросы собственных котельных и эксплуатация автопарка;
- косвенные энергетические выбросы ПГ (Scope 2) — электро- и теплоснабжение офисов.

Для расчета выбросов парниковых газов области охвата 1 и 2 были использованы следующие данные:

- выбросы собственного автопарка;
- выбросы от эксплуатации собственных котельных;
- потребление организацией электрической энергии, полученной от внешних генерирующих объектов, на энергоснабжение офисов (питание оргтехники, бытовой техники, освещение, кондиционирование).

Для энергоснабжения подразделений Банка в отдаленных населенных пунктах используются собственные котельные, расчетные выбросы которых в 2023 году составили 316,661 тCO₂-экв. (+ 167,9 % относительно данных 2022 года). Увеличение показателя связано с включением в расчет выбросов трех котельных, эксплуатируемых в 2023 году.

Для обеспечения производственных процессов и нужд инкассации мы эксплуатируем автомобили, суммарный годовой выброс которых составил 300,454 тCO₂-экв. (+ 7 % относительно данных 2022 года). Увеличение выбросов от эксплуатации автомобилей связано с увеличением количества внутрирегиональных перевозок. Так в 2023 году прямые выбросы парниковых газов (Scope 1) составляют 617,115 тCO₂-экв. (+ 154,6 % относительно данных 2022 года).

Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Scope 2) связаны с тепло- и электроснабжением офисов компании и составляют 16 899,394 тCO₂-экв. в 2023 году (- 95,3 % относительно данных 2022 года). Сокращение косвенных выбросов обусловлено исключением из расчета помещений, находящихся в аренде. Данные выбросы с 2023 года относятся к категории охвата 3.

В рамках обязательств по устойчивому развитию мы намерены в будущем усовершенствовать систему сбора большего количества показателей и учет их в расчете общего объема выбросов парниковых газов.

АЭБ ДЛЯ РОЗНИЧНЫХ КЛИЕНТОВ

GRI 417-1, 405-1, GRI 203-1



Команда Департамента
розничного бизнеса

— Наш приоритет — создание финансовых возможностей, способствующих улучшению качества жизни клиентов. Мы активно развиваем социально значимые банковские продукты и услуги, включая ипотечное и потребительское кредитование, прием вкладов и обслуживание зарплатных проектов. Строим современные каналы обслуживания, гарантируя качество и доступность наших продуктов и услуг для всех клиентов.

Алмазэргиэнбанк оказывает услуги частным лицам, малому и среднему бизнесу Республики Саха (Якутия). В 2023 году особое внимание мы уделяли повышению качества обслуживания в условиях санкционного давления.

По итогам 2023 года розничная клиентская база составляет 331 529 человек (+1,1%).

Развитие финансовых возможностей для повышения качества жизни клиентов является для нас одним из важнейших приоритетов нашей деятельности.

331 529

кол-во розничных клиентов Банка
(по состоянию на 31 декабря 2023 года)

Социально значимые банковские продукты и услуги для населения

Мы строим отношения с клиентами на основе ключевых политик и кодексов Алмазэргиэнбанка, включая политику в области устойчивого развития, обработки персональных данных и соблюдения прав человека.

Мы внимательно отслеживаем отзывы в социальных сетях и учитываем обратную связь при разработке новых сервисов, используя регулярные опросы и контроль качества для оценки уровня удовлетворенности клиентов.

Мы предоставляем клиентам услуги, основанные на современных технологиях, и гарантируем высокий уровень обслуживания благодаря профессионализму, внимательности и ответственности наших сотрудников.

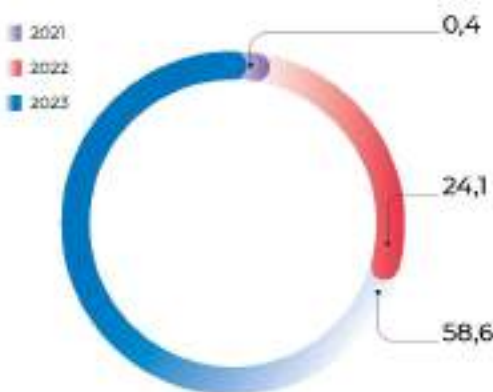
Количество клиентов — физлиц, чел.



Карта жителя Якутии

Карта жителя Якутии — проект, реализуемый в партнерстве с Правительством Республики Саха (Якутия) с июля 2021 года. Он является ключевым продуктом розничного бизнеса Алмазэргиэнбанка. Этот цифровой сервис предоставляет населению Якутии поддержку через транспортные, социальные и дисконтные приложения, а также улучшает доступность и эффективность мер социальной поддержки.

Кешбэк от Алмазэргиэнбанка по Карте жителя Якутии, млн руб.



137 170

карт выпущено с начала реализации проекта

52 391

карта выпущена в 2023 году

58,6 млн руб.

кешбэк, выплаченный по карте за 2023 год

Карта жителя Якутии — это полноценная банковская карта со следующими возможностями:

- бесплатные переводы клиентам АЭБ;
- переводы по номеру телефона через СБП;
- выгоды от платежной системы «Мир»;
- оплата услуг без комиссии;
- кешбэк на покупки у партнеров Банка.

В 2023 году мы продолжили развивать проект «Карта жителя Якутии», предоставляя новые возможности для держателей карт: льготы и бонусы при посещении муниципальных и государственных учреждений, приобретение субсидированных авиабилетов по России, овердрафт жителя Якутии.

Единый социальный проездной
Бесконтактная оплата проезда
Пополнение через мобильное приложение «АЭБ Онлайн»
Карта как заменитель транспортной карты при активации транспортного кошелька (льготный тариф — 28 руб. на 2023 год)

Идентификационная карта —
заменитель пенсионного
удостоверения, студенческого
билета, удостоверения многодетных
для получения муниципальных
и государственных услуг и льгот

Многофункциональная Банковская
карта на базе платежной системы
«Мир» для получения зарплат,
стипендий, пенсий, оплаты товаров,
перевода средств

Карта для получения преимуществ
и льгот со стороны партнеров
дисконтной программы

1% на все
Кешбэк от Алмазэргиэнбанка
на все покупки

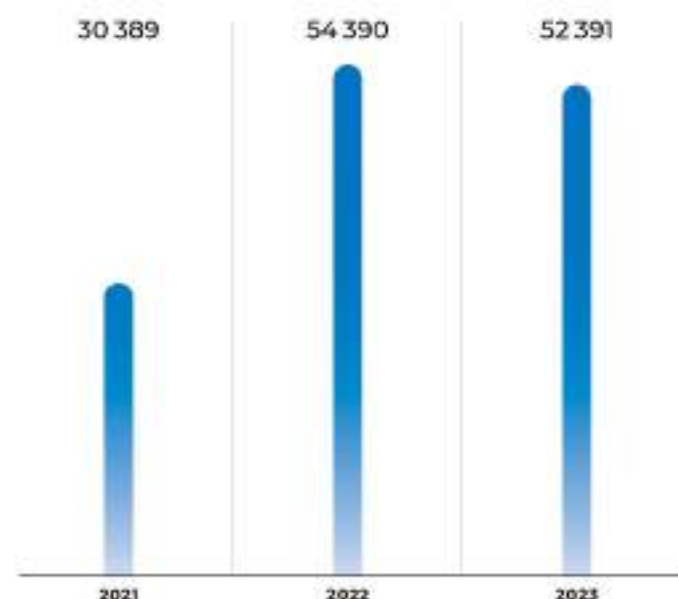
Льготы и бонусы при посещении муниципальных и госучреждений
Театры, музеи, библиотеки, кинотеатры
Спортивные комплексы, бассейны

Овердрафт жителя Якутии
Дополнительный источник средств, который
выручит в непредвиденных ситуациях

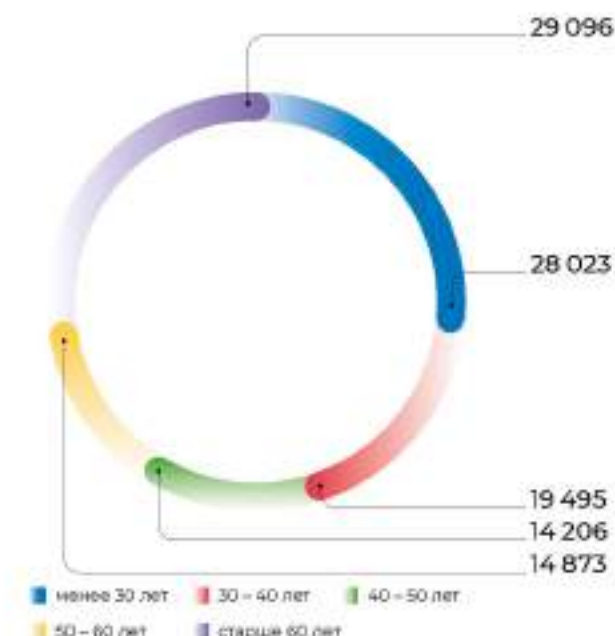
Скидки при перелетах авиакомпаниями «Якутия»
Субсидированные авиабилеты по России
Скидки для льготных категорий граждан



Выпуск карт жителя Якутии, ед.



Структура держателей карты жителя Якутии, чел.



Программа лояльности «Свой»

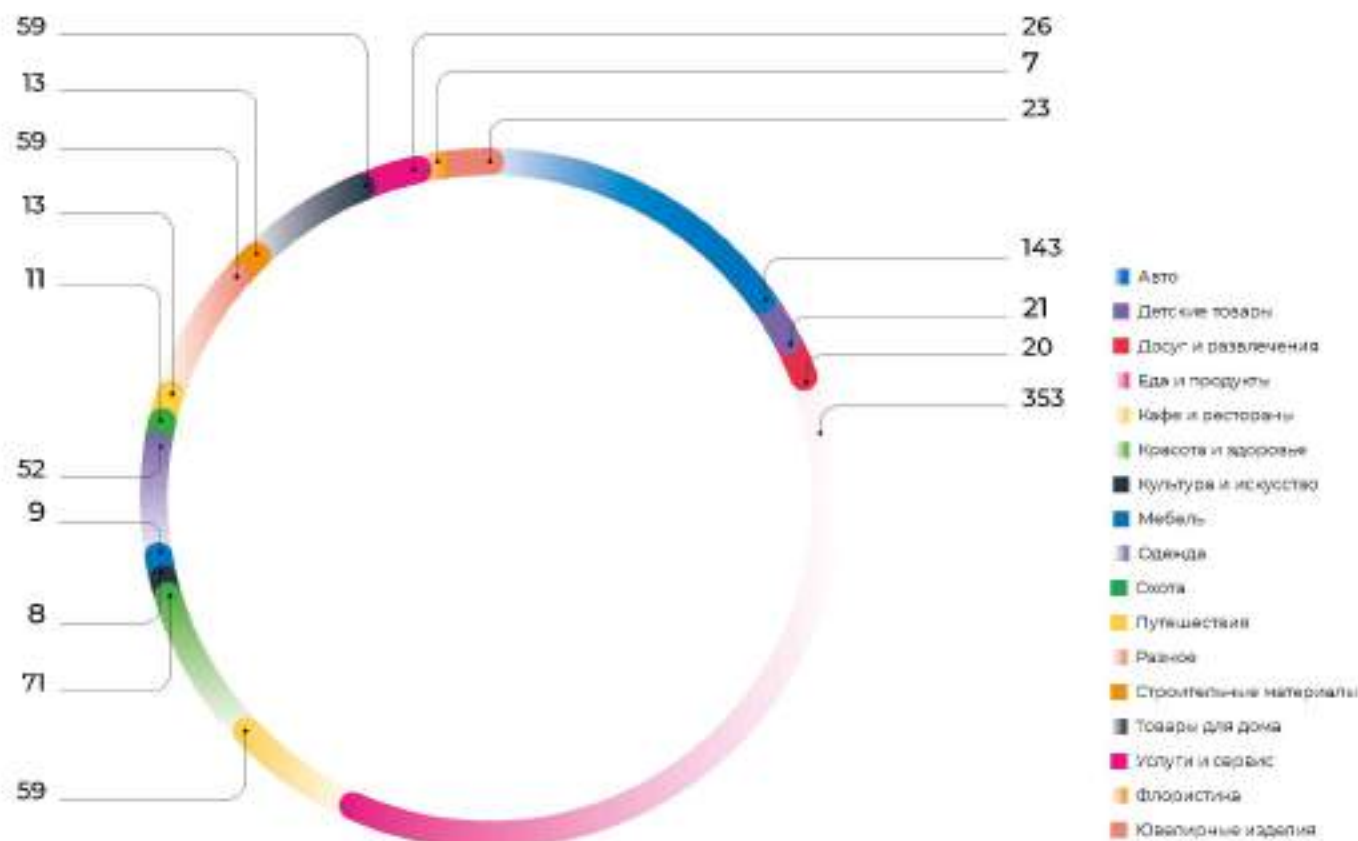
Забывая о финансовом благополучии клиентов, мы продолжаем развивать программу лояльности «Свой». Уникальность программы в том, что система лояльности «Свой» возвращает кешбэк с покупки реальными деньгами. Владельцы пластиковых карт АЗБ имеют возможность приумножить свои средства. Кешбэк, или возврат денег, становится наиболее полезной опцией для тех, кто привык повседневные покупки оплачивать картой. Покупатель возвращает часть средств за товары или услуги, оплаченные безналично, а продавец получает постоянного и лояльного клиента. В рамках программы клиентам начисляется кешбэк от 1 % до 25 % от партнеров.

Все партнеры программы «Свой» — это локальные магазины, включая продуктовые, а также рестораны, кафе, аптеки, заправки и салоны красоты, услугами которых ежедневно пользуются наши клиенты по всей республике.

136,3 тыс.
клиентов подключено
к программе лояльности «Свой»
на 31 декабря 2023 года

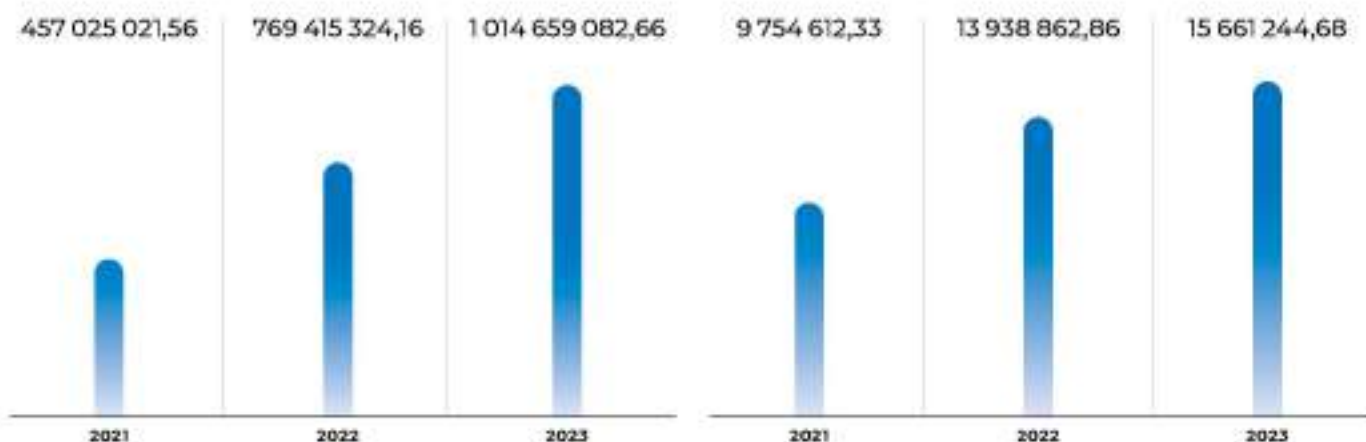
525
партнеров подключено
к программе лояльности «Свой»
на 31 декабря 2023 года

Структура партнеров программы лояльности «Свои», %



Обороты по партнерской сети
по программе лояльности «Свои», руб.

Размер выплаченного кешбэка
по программе лояльности «Свои», руб.



954
торговые точки

2378,9 млн руб.
оборот по партнерской сети за время
реализации проекта

43,176 млн рублей выплаченного кешбэка за время реализации проекта. Кешбэк зачисляется в реальных деньгах на карту. Как и когда потратить сэкономленные средства, клиент решает сам. В Алмазэргизбанке нет никаких ограничений и специальных условий.

421

кол-во ипотечных кредитов на квартиру и строящееся жилье, выданных в 2023 году

2,3 млрд руб.

сумма ипотечных кредитов, выданных в 2023 году

342

кол-во семей, воспользовавшихся субсидированной ипотекой

Транспортный проект

Банк является оператором Транспортного проекта по Республике Саха (Якутия). За 2023 год жителями республики совершено более 42 млн поездок, что на 31 % выше по сравнению с 2022 годом. Транспортный проект обеспечивает возможность осуществления прав социальных групп населения в г. Якутске и в 15 муниципальных районах республики с особыми условиями использования общественного транспорта.

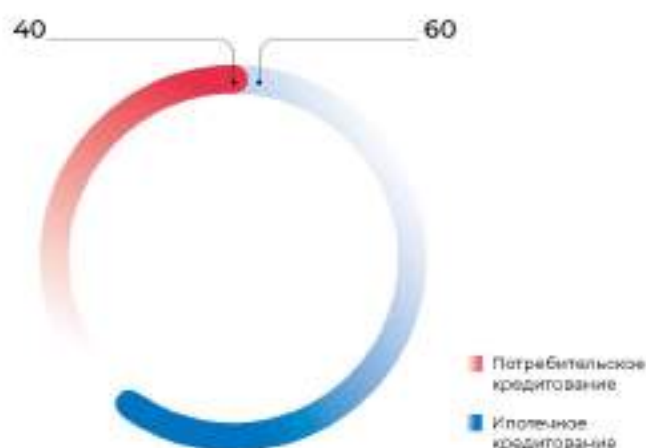
Различные виды карт и проездных билетов, предусмотренные в рамках Транспортного проекта, позволяют осуществлять оплату проезда в городском и пригородном общественном транспорте (г. Якутск), а также в районах республики безналичным способом с учетом льготных тарифов.

Наши усилия направлены на предоставление персонализированных и оптимальных кредитных продуктов. Мы стремимся к тому, чтобы каждый клиент чувствовал себя уверенно и защищено, получая не только финансовую поддержку, но и лучший опыт взаимодействия с нашим Банком. Наша миссия — содействовать финансовому благополучию и общественному прогрессу, поддерживая вектор устойчивого развития нашего общества.

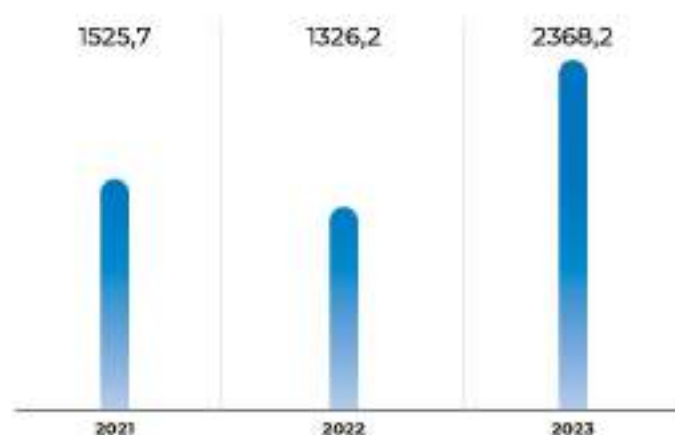
Ипотечное кредитование

Мы остаемся надежным партнером для клиентов в приобретении, строительстве жилья. Предлагаем доступ к специальным ипотечным программам с льготными условиями, помогая улучшить жилищные условия и повысить качество жизни наших клиентов.

Структура кредитного портфеля розничного бизнеса 2023 года, %



Объем выданных ипотечных кредитов, млн руб.



1,8 млрд руб.

сумма субсидированных ипотек, одобренных в 2023 году

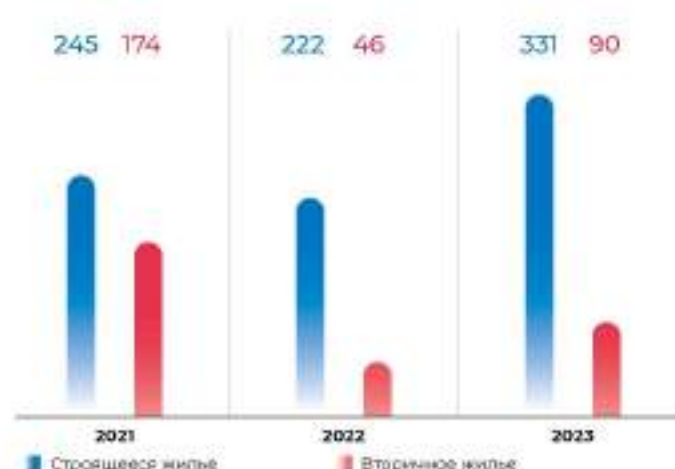
3

кол-во IT-специалистов, получивших ипотечный кредит по «Ипотеке для IT-специалистов»

15,8 млн руб.

общая сумма ипотечных кредитов по программе «Ипотека для IT-специалистов»

Ипотечное кредитование, количество выданных, ед.



Мы продолжаем развивать участие в государственной программе «Дальневосточная ипотека» на приобретение или строительство жилья на территории Дальневосточного федерального округа (государственная поддержка под 2 % годовых).

Образовательный кредит

Мы верим, что возможность получить хорошее образование играет важную роль в улучшении уровня и качества жизни населения. Алмазэргизбанк активно участвует в достижении этой цели, предлагая специальные банковские продукты, способствующие доступности образования для всех. В 2023 году мы продолжили реализацию федеральной программы по поддержке образовательного кредитования.

44

кол-во образовательных кредитов с господдержкой, выданных в 2023 году

4,2 млн руб.

сумма образовательных кредитов, выданных в 2023 году

Программы реструктуризации

В 2023 году мы продолжили реализацию программы кредитных каникул для участников специальной военной операции и их семей. Эта программа распространяется на все потребительские кредиты, ипотечные ссуды и кредитные карты, оформленные до мобилизации или начала участия в спецоперации, как для физических лиц, так и для индивидуальных предпринимателей. Мы стремимся облегчить финансовое бремя наших военнослужащих и их семей, обеспечивая им временное освобождение от обязательств по кредитам.

9

кол-во кредитных каникул, предоставленных по кредитным договорам в 2023 году

3,9 млн руб.

сумма кредитных договоров, по которым предоставлены кредитные каникулы

Социальные вклады

Наш приоритет — финансовое благополучие клиентов, поэтому мы предоставляем возможности для сохранения и приумножения их сбережений. Мы предлагаем широкий выбор вкладов, разработанных с учетом основных запросов и потребностей наших клиентов. Основными вкладчиками Банка являются представители старшего поколения и участники нашего зарплатного проекта. Это подтверждает наше стремление предоставить надежные и выгодные финансовые инструменты для всех категорий клиентов.

75,4 тыс.

кол-во розничных клиентов — вкладчиков Алмазэргизбанка

С 2023 года мы расширили линейку социальных вкладов:

- вклад «Доблесть» под 9 % для участников и членов семей участников СВО;
- вклад «Дети столетия» под 7,5 % открывается в пользу ребенка, рожденного в период с 1 января 2022 года по 31 декабря 2023 года;
- вклад «Пенсионный союз» под 4,98 % для физических лиц — пенсионеров, получающих различные виды пенсий на счет, открытый в нашем Банке.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ



Команда Департамента
по операционной работе



Документы,
которыми руководствуется Банк
во взаимодействии с клиентами

Клиентская политика

Депозитная политика

Кредитная политика

Информационная политика

Политика в области устойчивого
развития

Экологическая политика

Кодекс корпоративной культуры

Кодекс деловой этики и др.

— Мы стремимся создавать лучший клиентский опыт и предлагать сервисы, наиболее точно соответствующие потребностям нашего клиента. В своей работе мы сочетаем гибкие нестандартные решения и честность. Самое важное для нас — понимать, как клиенты видят наши продукты. Опыт каждого клиента — источник развития. Понимая это, мы меняем внутреннюю культуру и настраиваем все свои процессы на удовлетворение запросов наших клиентов.

Широкий спектр коммуникационных каналов Банка обеспечивает клиентам возможность взаимодействовать с нами удобным способом. Мы гарантируем высокий уровень обслуживания, учитывая индивидуальные запросы. Технологические решения развития экосистемы и сервисов Банка нацелены на повышение качества предоставляемых услуг для клиентов.

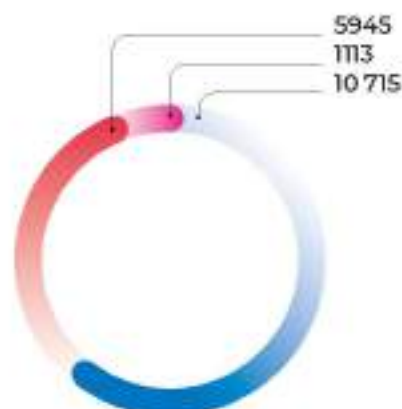
Чтобы обеспечить удобство клиентов, мы предлагаем полный набор услуг, доступных круглосуточно, а также всестороннее информирование клиентов об условиях продуктов и возникающих изменениях.

Для организации эффективной работы с обращениями клиентов и повышения качества обслуживания мы руководствуемся Порядком по работе с обращениями клиентов. В 2023 году наиболее востребованными каналами для обращений клиентов оставались личное обращение в офис Банка и кол-центр.

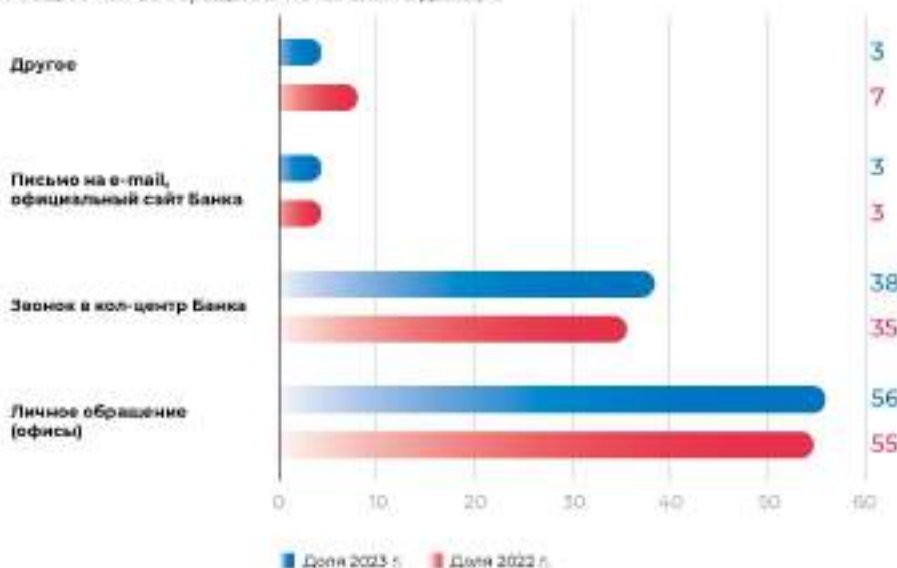
Каналы поступлений, 2023 год	Кол-во, шт.
Личное обращение (офисы)	9929
Звонок в кол-центр Банка	6835
Письмо на e-mail, официальный сайт Банка	526
2ГИС	158
«АЭБ Онлайн»	148
Play market	134
«АЭБ Бизнес»	31
ГП «Лена»	12

Количество обращений и жалоб, в ед.

- Жалобы, связанные с процессами
- Личные обращения
- Жалобы, связанные с ИТ-сбоем и отсутствием связи



Сравнение 2023 года с 2022 годом
от общего кол-ва обращений по каналам в долях, %



Всего в 2023 году клиенты Банка направили около 17,7 тыс. обращений, то есть на 3,1 тыс. больше по сравнению с 2022 годом. Увеличение связано с ростом общих показателей количества держателей карт розничного сегмента, операций по картам клиентов, подключенных к ДБО, операций по Транспортному проекту.

Учет и обработка каждого обращения позволяют оперативно принимать меры для улучшения клиентского опыта, предотвращения ИТ-сбоев и проблем со связью, а также осуществлять техническую поддержку сервисов. Технические вопросы и сбои устранялись оперативно.

В 2023 году с целью совершенствования системы анализа клиентского опыта мы провели углубленное исследование CES (индекс усилий клиентов, позволяющий оценить простоту использования

продуктов и услуг) и CSA (индекс, позволяющий оценить уровень удовлетворенности клиентов).

По результатам исследования наши клиенты высоко оценили работу менеджера, скорость работы сайта, банкоматы, качество консультаций по телефону и скорость работы приложения. Также они отметили высокий уровень простоты использования продукта «Дебетовые карты» (CES = 90,5 %) и средний — продукта «Кредитные карты» (CES = 88,2 %).

В 2024 году одной из приоритетных задач станет улучшение клиентского опыта по продуктам «Вклады» и «Кредиты». Значительные усилия мы намерены направить на повышение уровня удовлетворенности клиентов от взаимодействия с рекламными материалами, социальными сетями банка и навигацией внутри офисов.

Оценка уровня удовлетворенности клиентов

Регулярно мы анализируем уровень удовлетворенности клиентов и их лояльность к нашим услугам и продуктам. Обратная связь от клиентов помогает нам определять области для улучшения и предоставлять более прозрачные и удобные сервисы для всех наших клиентов.

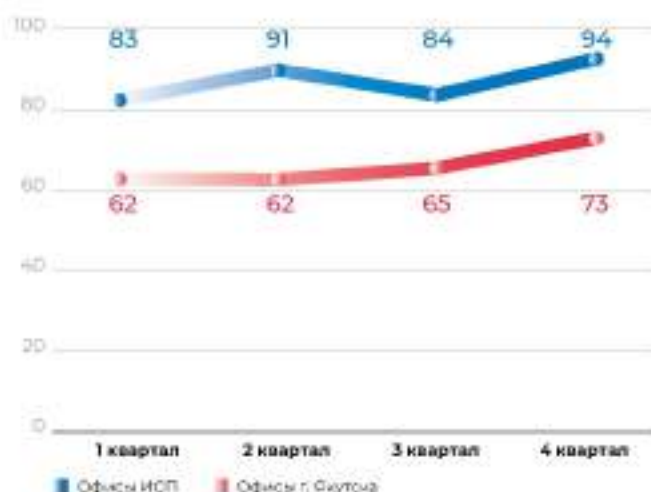
Наша цель — постоянно совершенствовать качество предоставляемых услуг, учитывая потребности клиентов и отзывы, чтобы предложить им лучшие продукты и услуги.

В 2023 году мы определяли индекс потребительской лояльности клиентов посредством заполнения электронной формы анкеты. В исследовании принимали участие различные клиентские сегменты в операционных офисах г. Якутска и других филиалах Банка, оценивая качество обслуживания. Сбор данных осуществлялся анонимно, без привязки к конкретному пользователю, и велся постоянно во всех отделениях Банка.

NPS в динамике общий по Банку, 2022–2023 годы

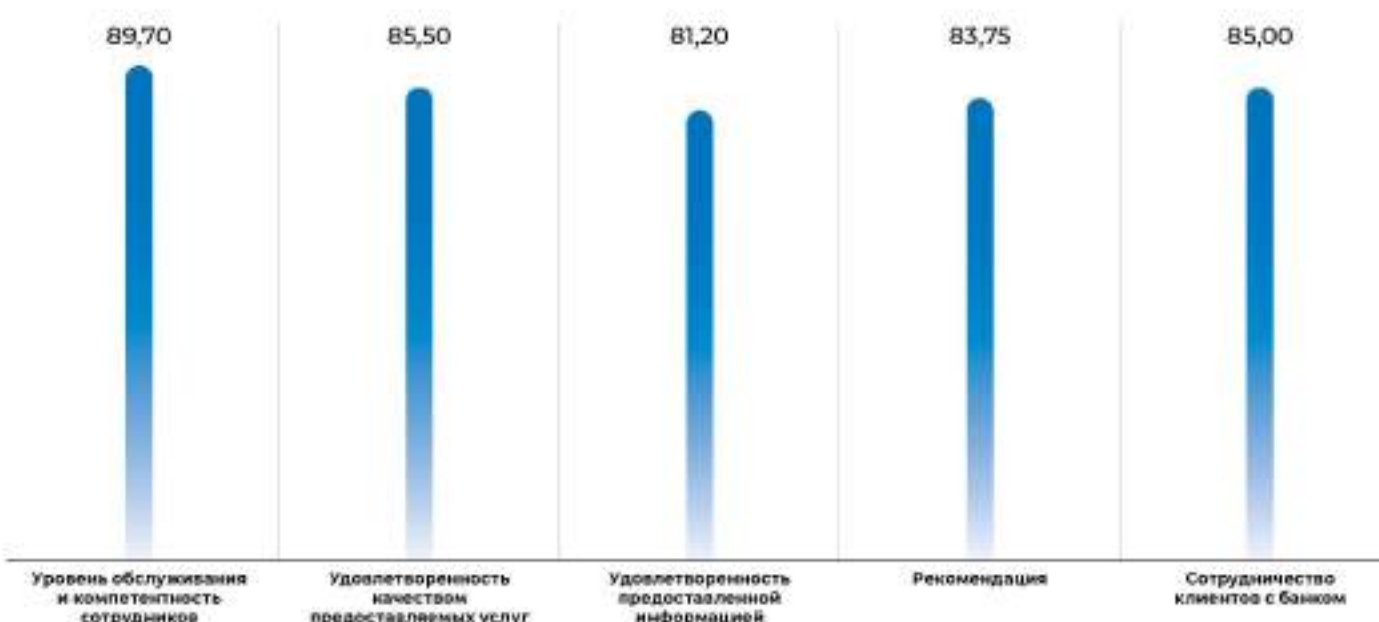


NPS в динамике офисов ИСП, г. Якутск, 2023 год



Оценка клиентами сервиса является постоянным фокусом нашего внимания и неотъемлемым компонентом системы повышения качества взаимодействия с нашими клиентами.

Оценка клиентами сервиса за 2023 год, %



Наши регулярные исследования направлены на оценку уровня лояльности клиентов и их удовлетворенности предоставляемыми сервисами и продуктами. Банк придает особое значение обратной связи от клиентов, так как она является ключевым инструментом для выявления областей, в которых мы можем расти. Внимательно отслеживая отзывы о нашем Банке и учитывая обратную связь при разработке новых сервисов, мы стремимся удовлетворить потребности клиентов в максимальной степени, улучшив качество предоставляемых услуг и клиентского сервиса.

Доступность и инклюзивность услуг

Особое внимание мы уделяем проектам, направленным на повышение инклюзивности и обеспечение территориальной доступности банковских услуг для клиентов. В нашем подходе мы стремимся усилить свое присутствие в цифровой сфере, улучшаем условия обслуживания в офисах и расширяем доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья. Банк стремится обеспечить полный доступ к мобильному приложению и интернет-банку для клиентов с ограниченными возможностями здоровья для комфортного пользования всеми функциями удаленного банковского обслуживания.

Ежегодно мы повышаем доступность своих офисов для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения. 74 % офисов сети Банка оборудованы пандусами и устройствами, которые помогают людям с ограниченными возможностями здоровья и пожилому населению получить беспрепятственный доступ к услугам.

В 2023 году мы продолжили реализацию проекта «Безбарьерный банк» по созданию доступной среды для ЛСИ и МГН. Установлены тактильные информационные таблички со шрифтом Брайля, кнопка вызова персонала и тактильные дорожки для направления движения в двух операционных залах офисов Банка в г. Якутске.

10 % сотрудников фронт-офиса Банка в 2023 году обучены правилам работы, взаимодействия и поддержки клиентов с ограниченными возможностями здоровья.

Банк также продолжает улучшать свою инфраструктуру, расширяя сеть терминалов и банкоматов. Разъемы для наушников для слабослышащих клиентов установлены в 59 банкоматах.

	2022 год	2023 год
Банкоматы	177 шт.	175 шт.
Кiosки самообслуживания	105 шт.	107 шт.
POS-терминалы	1803 шт.	1914 шт.

88%

розничных клиентов пользуются
мобильным приложением
«АЭБ Онлайн»

в 3 раза

скорость захода в приложение
оптимизирована в 2023 году

Мы системно работаем над улучшением способов взаимодействия с клиентами, чтобы обеспечить высокий уровень обслуживания. Одним из главных направлений нашей работы является развитие цифровых каналов обслуживания.

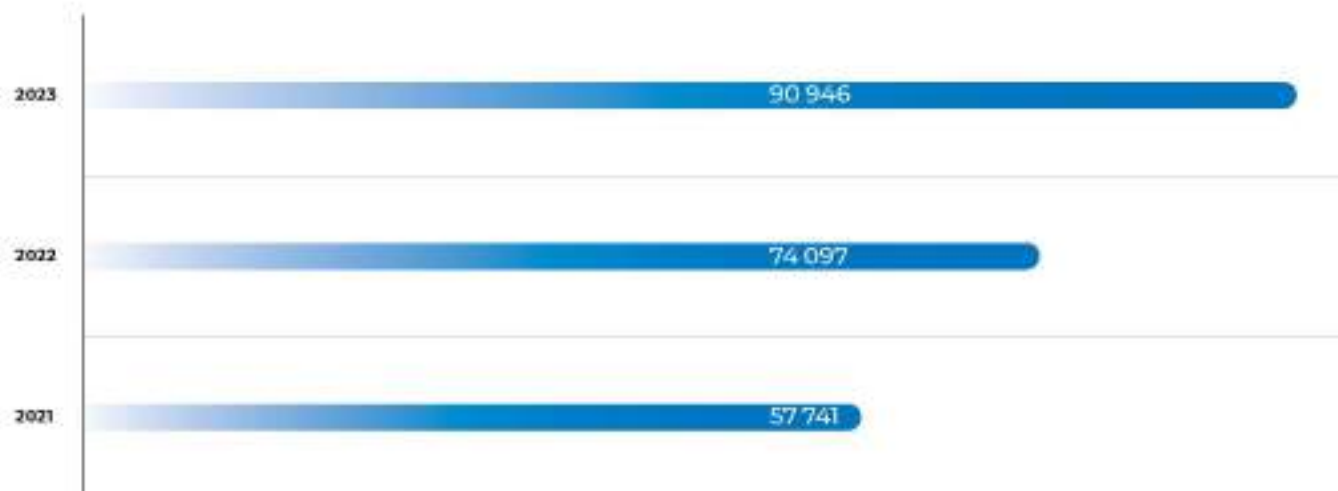
Основным инструментом в этом процессе является онлайн-банкинг через систему «АЭБ Онлайн 3.0». При разработке веб-сайта и мобильного приложения мы придерживаемся рекомендаций по доступности контента в интернете (WCAG 2.1).

Благодаря нашим усилиям по улучшению сервиса и работе приложения «АЭБ Онлайн 3.0» мы достигли роста активных пользователей на 23 %, а количество новых пользователей выросло на 64 %.

Мы намерены и в дальнейшем развивать этот канал взаимодействия с клиентами для обеспечения высокого уровня обслуживания.

В 2023 году в «АЭБ Онлайн» (мобильное приложение) помимо основных услуг, таких как осуществление платежей, открытие вкладов и оформление кредитов, реализована функция предоставления овердрафта жителя Якутии, снятие наличных по коду и ID жителя Якутии. Это дает возможность пользоваться преимуществами льгот, а также осуществлять частичное и досрочное погашение кредита.

Количество активных пользователей «АЭБ Онлайн» (мобильное приложение), чел.



АЭБ ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

Банковские продукты и услуги для бизнеса

GRI 203-1, 203-2



Команда Департамента корпоративного
бизнеса

— Мы осознаем свое косвенное воздействие на экологическую и социальную среду, предоставляя финансирование, поэтому особое внимание уделяем реализации принципов социально и экологически ответственного бизнеса. Одной из своих ключевых задач мы видим повышение уровня ESG-зрелости наших бизнес-клиентов. Мы продолжаем финансировать проекты, направленные на повышение уровня благосостояния и повышение качества жизни населения Республики Саха (Якутия).

Поддержка развития бизнеса Республики Саха (Якутия) является одним из приоритетных направлений нашей деятельности, так как корпоративный сегмент является основой устойчивого развития экономики региона.

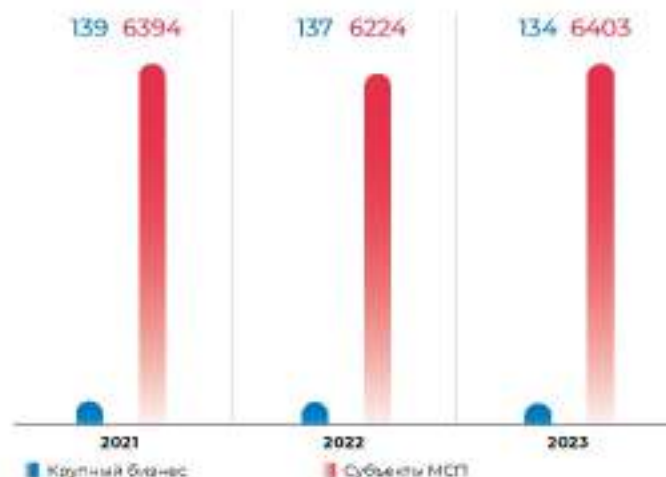
17 млрд руб.
корпоративный кредитный портфель
Банка на 2023 год

6537
кол-во корпоративных
клиентов Банка

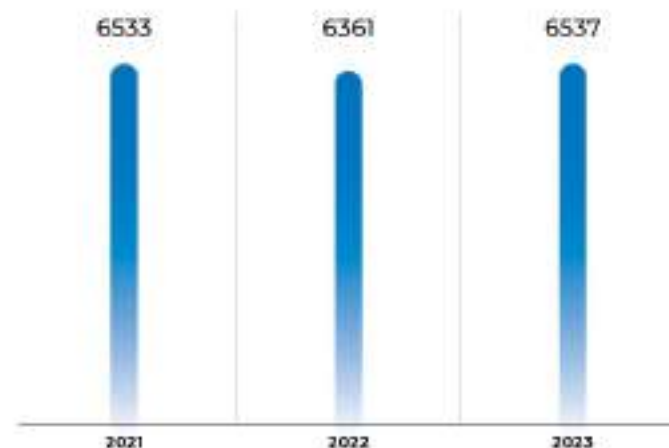
98 %
корпоративных клиентов
представляет малый и средний
бизнес

98 % из 6537 корпоративных клиентов Банка представляют малый и средний бизнес. Это подчеркивает нашу ориентацию на поддержку предприятий, которые играют ключевую роль в поддержании экономической стабильности и развитии региона. Банк продолжает активно работать с предприятиями малого и среднего бизнеса, предоставляя необходимые финансовые услуги для их устойчивого функционирования и роста.

Структура клиентской базы корпоративного бизнеса, 2021–2023 годы, ед.

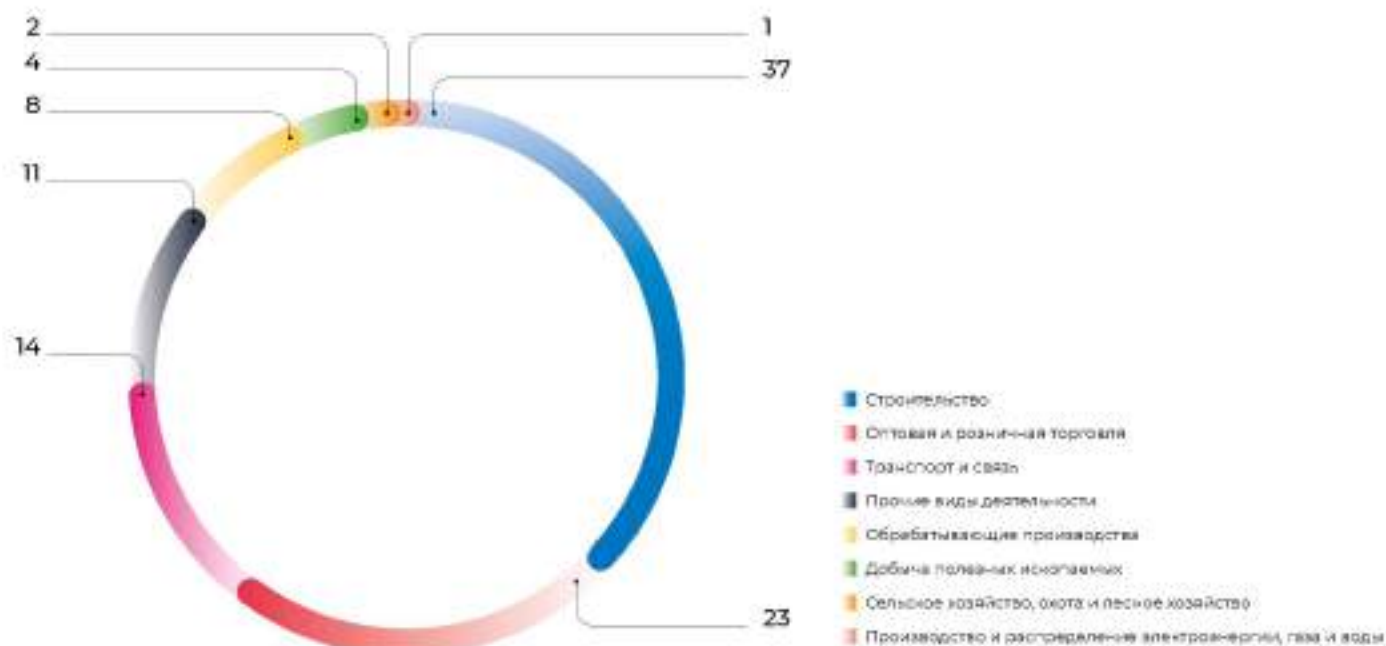


Количество корпоративных клиентов, 2021–2023 годы, ед.

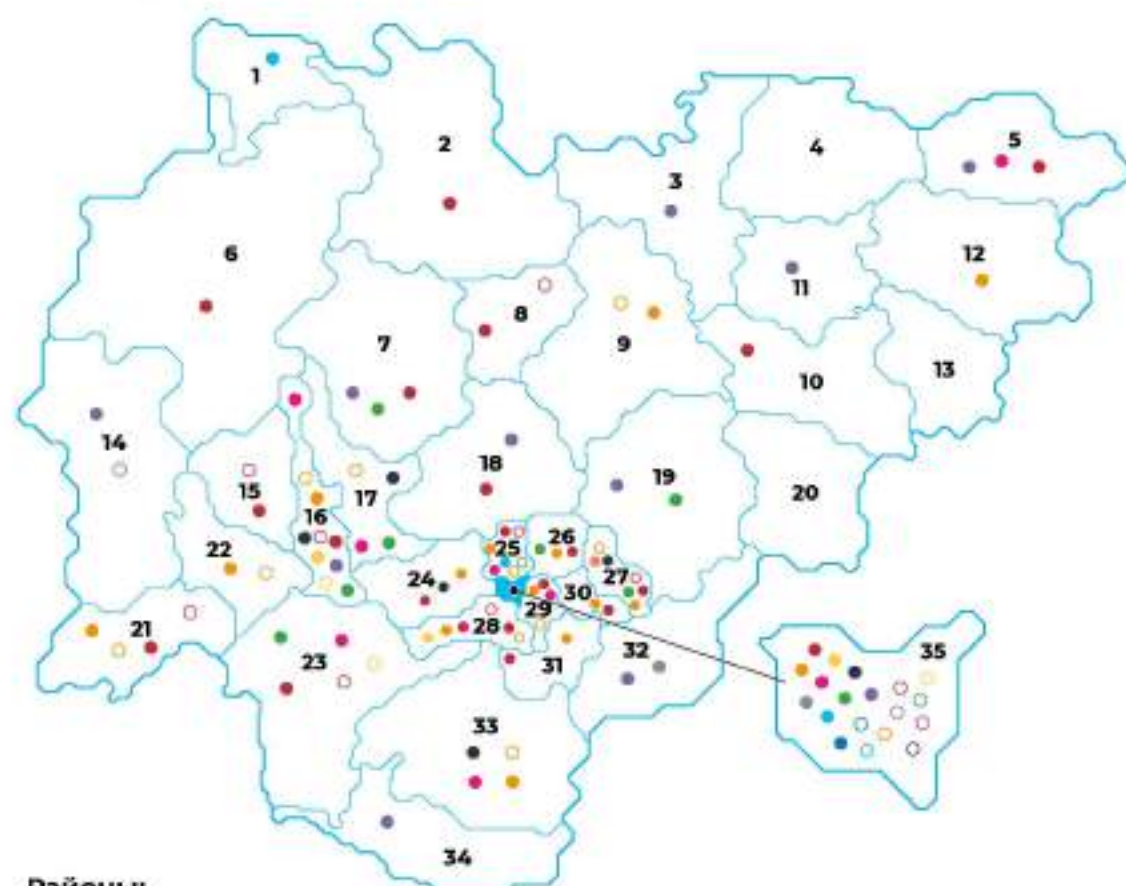


Мы нацелены на финансирование проектов, которые способствуют увеличению уровня занятости, повышению благосостояния и улучшению социальной защищенности жителей Республики Саха (Якутия). Алмазэргиэнбанк активно участвует в реализации государственной социально-экономической политики и оказывает значительное влияние на развитие региона Якутии.

Структура корпоративного портфеля по отраслям экономики, 2023 год, %



Карта введенных объектов при поддержке АКБ «Алмазэргиэбанк» АО



Районы:

- | | | | |
|-----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|
| 1. Анабарский | 10. Мамский | 19. Тампонский | 28. Хангаласский |
| 2. Булуновский | 11. Абыгей | 20. Оймяконский | 29. М.-Кангаласский |
| 3. Усть-Янский | 12. Среднеколымский | 21. Ленский | 30. Чуратчинский |
| 4. Алжирский | 13. Верхнеколымский | 22. Сунтарский | 31. Амгинский |
| 5. Нижнеколымский | 14. Мирнинский | 23. Оймякнинский | 32. Усть-Майский |
| 6. Оленёкский | 15. Норильский | 24. Горный | 33. Алданский |
| 7. Жиганский | 16. Верхневайтомский | 25. Намский | 34. Нарын-Гринский |
| 8. Звено-Бытантайский | 17. Вичайский | 26. Усть-Алданский | 35. ГО «Город Рыков» |
| 9. Верхоянский | 18. Кобайрский | 27. Таттинский | |

Объекты, построенные и строящиеся с 2018 года

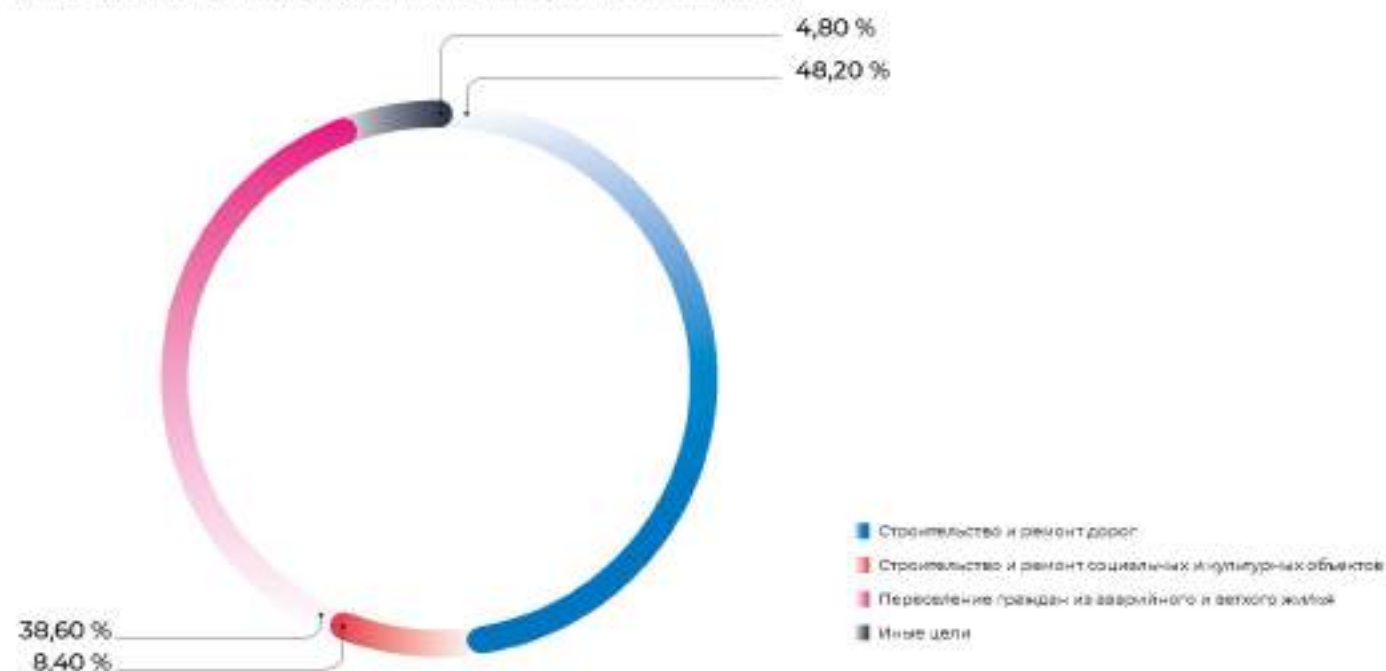
	203 Построено	80 Строится
Административное здание	2	–
Жилье	93	46
ЖКХ	4	3
Здравоохранение	14	5
Инфраструктура	11	3
Культура и досуг	8	3
Образование	58	12
Связь	1	–
Сельское хозяйство	3	–
Социальный объект	2	2
Спорт	7	7
Дороги	435 км	202 км

Банковские гарантии

Банк продолжает поддерживать проекты, направленные на развитие потенциала Республики Саха (Якутия), активно развивая государственно-частное и муниципально-частное партнерство. В 2023 году мы внедрили продукт «Лимит банковских гарантий». Он позволил ускорить процесс выдачи банковских гарантий, особенно важных для участия в крупных проектах и государственных закупках.

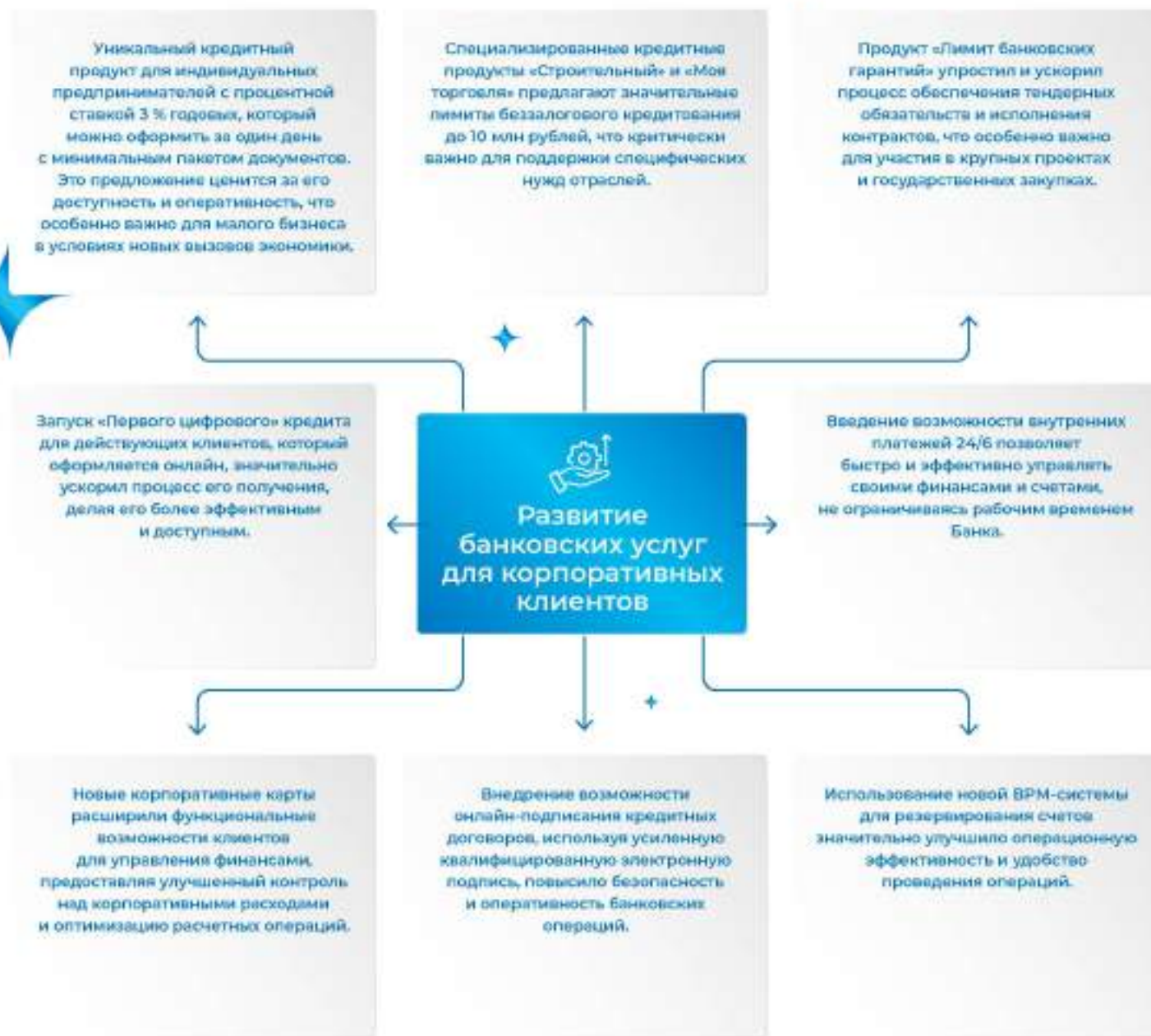
В течение 2023 года Банк предоставил банковские гарантии на общую сумму 4,1 млрд руб., и портфель банковских гарантий на конец 2023 года составил 6,9 млрд руб.

Цели Банковских гарантий, предоставленных Алмазэргиэнбанком за 2023 год



Национальные проекты

В 2023 году мы продолжили развивать наши кредитные и транзакционные продукты для бизнеса. Это позволило не только повысить качество и доступность наших услуг, но и предоставило нашим клиентам возможность более эффективно управлять своими финансовыми потоками и рисками.



Эти улучшения в продуктовой линейке Алмазэргизбанка подчеркивают приверженность Банка к инновациям, качественному обслуживанию и поддержке устойчивого развития бизнеса, а также готовность к преодолению вызовов современного финансового мира.

С целью повышения качества взаимодействия с нашими корпоративными клиентами мы систематически оцениваем уровень удовлетворенности клиентов методом CSI. В основе расчета индекса лежит идея о том, что удовлетворенность потребителя зависит не только от характеристик услуги, но и от того, насколько они важны для клиента.

76,7 %
уровень CSI в 2023 году
(+ 1,7 % относительно 2022 года)

Поддержка малого и среднего предпринимательства

В 2023 году Алмазэргиэнбанк был отмечен на всероссийском уровне, получив признание как «Лучший партнер региональной экономики» на конкурсе Торгово-промышленной палаты РФ. Это отражает нашу приверженность реализации мероприятий, направленных на стимулирование экономической активности и поддержку предпринимательства в Республике Саха (Якутия).

Как один из крупнейших финансовых институтов в Республике Саха (Якутия) Алмазэргиэнбанк обладает уникальным пониманием особенностей регионального рынка и потребностей его жителей. Мы активно используем это знание, чтобы создавать инновационные продукты и услуги, которые точно соответствуют запросам клиентов. Наша гибкость в разработке банковских продуктов позволяет нам адаптировать их под локальные условия, предлагая клиентам оптимальные решения для их финансовых потребностей.

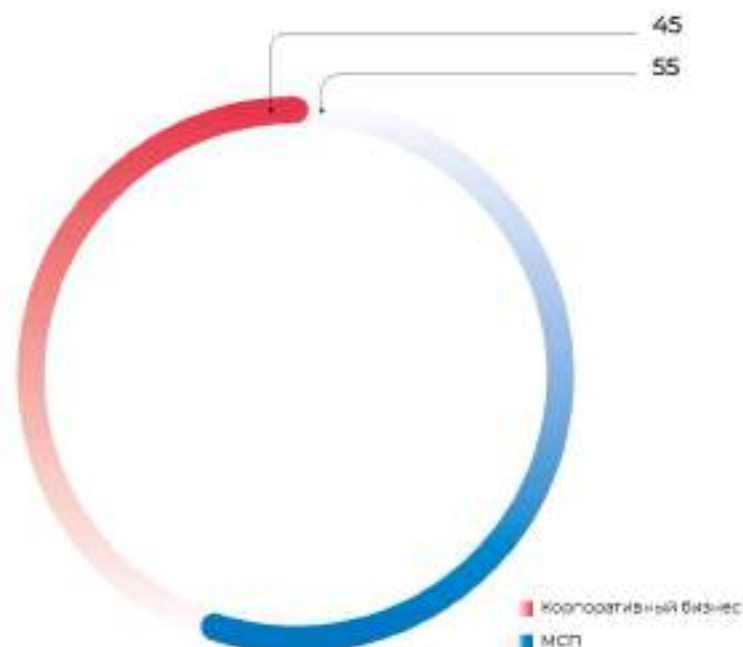
Поддержка развития малого и среднего бизнеса посредством специальных условий финансирования, уникальных сервисов и продуктов является одним из ключевых элементов устойчивого развития Банка.

Мы предоставляем предпринимателям инновационные финансовые инструменты и услуги, которые способствуют росту их бизнеса и улучшению его конкурентоспособности.

Мы предлагаем различные виды кредитования для субъектов МСП: на финансирование текущей деятельности, инвестиционные цели, а также модернизацию и приобретение оборудования, спецтехники и автотранспорта.

Банк предоставляет широкую линейку кредитных продуктов для субъектов МСП, максимально учитывающую запросы наших клиентов.

Структура кредитного портфеля, %



9,2 млрд руб.
кредитный портфель МСП
на 31 декабря 2023 года

55%
доля портфеля кредитов субъектов
МСП от корпоративного кредитного
портфеля Банка

Банк аккредитован и участвовал в 2023 году в программах льготного кредитования по линиям Министерства экономического развития РФ, Министерства развития Дальнего Востока и Арктики РФ, Министерства сельского хозяйства РФ:

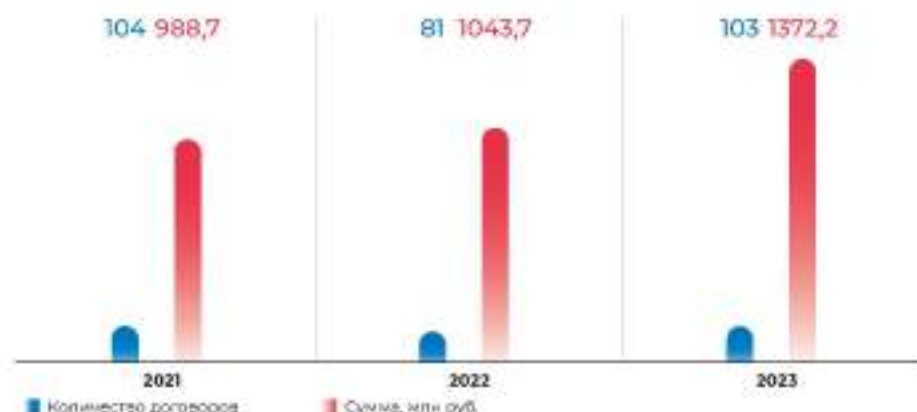
- предоставление/рефинансирование кредитов субъектам МСП на текущие и инвестиционные цели;
- предоставление кредитов микропредприятиям и физическим лицам, применяющим налоговый режим «Налог на развитие предпринимательской деятельности»;
- предоставление кредитов резидентам СПВ и ТОСЭР на территории Дальнего Востока для реализации инвестиционных проектов;
- предоставление кредитов сельскохозяйственным предприятиям на текущие и инвестиционные цели;
- предоставление кредитов по «Программе 8,5» и «Программе 9,95».

В 2023 году Алмазэргиэнбанк предоставил субъектам МСП кредиты на сумму более 7,9 млрд рублей, что составляет 15 % от рынка кредитования субъектов МСП на территории Республики Саха (Якутия).

1,9 млрд руб.
объем выданных
в рамках программ кредитов
в 2023 году

13,9 %
доля выданных юрлицам кредитов
по программам от всего объема

Кол-во и объем выданных и еще не погашенных за отчетный период кредитов, подпадающих под госпрограммы, направленные на содействие развитию МСП.



В рейтинге рейтингового агентства АО «Эксперт РА» по объему выдачи и величине портфеля МСП Банк занял:

- 24-е место по величине портфеля субъектов МСБ на 01.01.2024;
- 27-е место по объему выданных за 2023 год кредитов субъектам МСБ.

В 2023 году мы активно поддерживали бизнес в условиях санкционного давления, обеспечивая региональные компании доступной кредитной поддержкой. Наши совместные программы с правительством региона в области кредитования имели социально значимый эффект для всей Якутии.

Банк активно организует и проводит различные мероприятия, направленные на обмен опытом, налаживание партнерских отношений и развитие бизнес-компетенций. Их проведение способствует развитию бизнес-среды и стимулирует рост человеческого капитала в регионах нашего присутствия.

Мероприятия Банка в 2023 году	Цель	Эффект
 Строительный форум	Создание площадки для обсуждения инвестиционных программ и строительных инноваций	Форум предоставлял возможность строителям, архитекторам и регуляторам обсудить новые тренды, проблемы и перспективы строительной отрасли. Мероприятие посетили 180 человек, в том числе 21 компания-участник
 «A36 Challenge»	Интеграция бизнес-сообщества в культурные мероприятия через игровые и интерактивные элементы	Во время национального праздника Ысыах в Якутии Банк организовал серию челленджей, что позволило участникам демонстрировать свои бренды и взаимодействовать с широкой аудиторией
 «Бизнес-ШЕФ»	Повышение управленческих навыков владельцев ресторанов и их управляющих	Семинар-интенсив был направлен на улучшение качества обслуживания и эффективности работы заведений общественного питания, включая мастер-классы от рестораторов. Главным гостем мероприятия стал Игорь Фурман, эксперт в области ресторанного управления. Всего в семинаре приняли участие 120 человек
 Almaz Business Conf	Обсуждение современных маркетинговых стратегий и их применение в бизнесе	Конференция собрала предпринимателей из различных отраслей для обсуждения новейших подходов в маркетинге и бизнесе, включая лекции от известных специалистов. Она проходила с участием известного маркетолога Игоря Манна. Мероприятие посетили 500 человек, в том числе 28 партнеров на площадке
 Форум «Социальный капитал бизнеса и экономика доверия»	Развитие компетенций и создание сети доверия среди бизнес-сообщества	Форум нацелен на повышение уровня ESG-зрелости малого и среднего бизнеса Республики Саха (Якутия). Он направлен на наращивание социального капитала бизнеса через обмен опытом и сотрудничество между малым, средним и крупным бизнесом, а также некоммерческими организациями. Мероприятие посетили 251 человек в режиме онлайн и 360 — офлайн
 Запуск интерактивного образовательного онлайн-курса для малого и среднего бизнеса «Курс на устойчивость»	Развитие и повышение компетенций в области устойчивого развития среди бизнес-сообщества и населения Республики Саха (Якутия)	В 2023 году на официальном сайте Банка мы презентовали интерактивный образовательный онлайн-курс для малого и среднего бизнеса «Курс на устойчивость», учитывающий локальную специфику и особенности ведения бизнеса в Республике Саха (Якутия)

Банк проявляет внимание к своим клиентам, организуя такие мероприятия, которые не только укрепляют связи между нами и представителями бизнеса, но и способствуют их профессиональному и личностному росту, углубляя понимание текущих трендов и выявляя новые возможности для ведения своего бизнеса.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ

GRI 203-1



Команда Управления маркетинга
и развития продуктов

— Наш подход к разработке продуктов не только учитывает коммерческие аспекты, но и активно пропагандирует принципы устойчивого развития. Мы стремимся поддерживать проекты, которые обеспечивают финансовую прибыльность и способствуют улучшению экологических и социальных показателей, снижению потребления природных ресурсов и повышению уровня жизни населения.

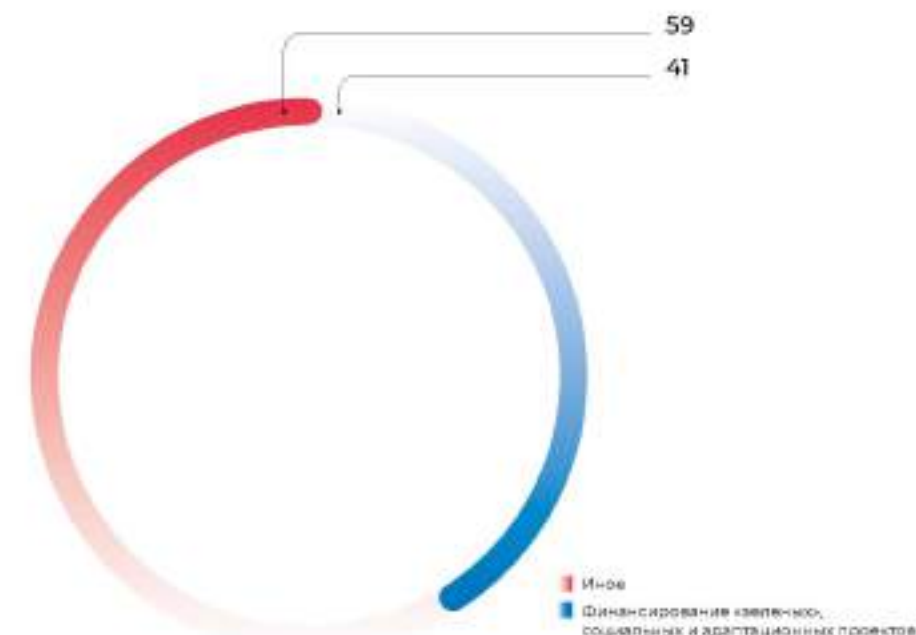
В своей деятельности мы стремимся реализовать принципы социально и экологически ответственного бизнеса, осознавая косвенное воздействие на окружающую среду и социальную сферу, которое Банк оказывает при предоставлении финансирования.

Мы осознаем, что устойчивое развитие в уязвимых северных экосистемах Якутии требует внедрения ответственного финансирования, учитывающего ESG-факторы и региональные особенности.

В рамках реализации Программы устойчивого развития Банка на 2023 год и управления косвенным воздействием особое внимание мы уделяем сокращению негативного воздействия на окружающую среду и социальную сферу от деятельности наших клиентов, проводя ESG-оценку заемщиков. Это позволяет нам управлять ESG-рисками, повышать уровень экологической и социальной ответственности наших клиентов, поддерживать устойчивые инициативы и способствовать ESG-трансформации бизнеса на территории Республики Саха (Якутия) через ответственное финансирование.

В 2023 году мы внедрили собственную таксономию проектов для классификации «зеленых», адаптационных и социальных проектов, разработанную в соответствии с российским законодательством и учетом международной практики.

Доля ответственного финансирования в корпоративном кредитном портфеле, %



7 / 58,3 %

количество и доля финансовых продуктов и услуг с учетом ESG-факторов

7 продуктов, 58,3 % — количество и доля в линейке кредитной организации финансовых продуктов и услуг на конец 2023 года, при разработке и предложении клиентам которых были учтены ESG-факторы.

Эти шаги позволяют нам не только усиливать нашу репутацию как ответственного финансового института, но и выстраивать систему ответственного банкинга, где учет ESG-факторов стал обязательным этапом при принятии решений о финансировании.

5 %

доля кредитов, выданных с учетом ESG-оценки

Опираясь на российские и международные стандарты и методологии в области устойчивого развития и ESG, в 2023 году мы оценили свой корпоративный кредитный портфель на соответствие критериям «зеленого», адаптационного и социального финансирования.

41 %

доля устойчивых активов в кредитном портфеле Банка на конец отчетного периода

5 % — доля кредитов из совокупного объема выданных кредитов за отчетный период, по которым был проведен кредитный анализ, учитывающий ESG-факторы. 41 % — доля устойчивых активов в кредитном портфеле кредитной организации на конец отчетного периода. 88 % — доля устойчивых активов в инвестиционном портфеле кредитной организации на конец отчетного периода. Эти показатели отражают не только финансовую стабильность, но и приверженность Банка вопросам устойчивого развития. Доля кредитов, прошедших анализ с учетом ESG-факторов, свидетельствует о внимании к экологическим и социальным аспектам в процессе кредитования. Доля устойчивых активов в кредитном и инвестиционном портфелях подтверждает стремление Банка к инвестированию в проекты, способствующие устойчивому развитию экономики и общества в целом.

88 %

доля устойчивых активов в инвестиционном портфеле Банка на конец отчетного периода

В 2023 году мы продолжили поддерживать бизнес, участвующий в реализации национальных проектов России на территории Республики Саха (Якутия).



В рамках национального проекта «Жилье и городская среда» по программе переселения граждан из аварийного жилого фонда застройщики воспользовались нашими банковскими инструментами (гарантии и кредиты) на строительство более 65 тыс. кв. м многоквартирного жилья. Банк ведет расширенное сопровождение программы переселения граждан, по состоянию на 01.12.2023 открыто более 1100 счетов застройщиками.

Всего за период программы введено более 5660 квартир площадью более 264 тыс. кв. м, ведутся работы по строительству более 402 объектов площадью более 214 тыс. кв. м.

556 млн руб.
сумма выданных
в 2023 году кредитов

3818 млн руб.
сумма кредитов,
выданных за весь период

779,7 млн руб.
сумма выданных
в 2023 году гарантий

4050
млн руб. сумма гарантий,
выданных за весь период



В рамках национального проекта «Безопасные качественные дороги» (федеральный проект «Региональная и местная дорожная сеть», региональный проект «Дорожная сеть Республики Саха (Якутия), а также городской агломерации «Город Якутск» на 2019-2024 годы) Банк участвует в реализации реконструкции, капитального ремонта и содержания ФАД «Виллюй», ФАД «Лена», ФАД «Колыма» и большинства региональных и муниципальных автодорог. Всего строится 14 объектов протяженностью более 421 км.

302 млн руб.
сумма выданных
в 2023 году кредитов

3747 млн руб.
сумма кредитов,
выданных за весь период

1318,3 млн руб.
сумма выданных
в 2023 году гарантий

8325,4 млн руб.
сумма гарантий,
выданных за весь период



Для обеспечения транспортной доступности на территории региона мы участвуем в реализации важного национального проекта «Комплексный план модернизации и расширения магистральной инфраструктуры» (федеральный проект «Развитие региональных аэропортов и маршрутов»). Он включает в себя реконструкцию аэропортов и аэропортовых комплексов в населенном пункте г. Нерюнгри. Завершена реконструкция аэропортов и аэропортовых комплексов в населенных пунктах п. Депутатский, п. Хандыга, п. Белая Гора, г. Жиганск и п. Черский.

165 млн руб.
сумма выданных
в 2023 году кредитов

941 млн руб.
сумма кредитов,
выданных за весь период

1946 млн руб.
сумма гарантий,
выданных за весь период



Банк участвует в обеспечении социальной инфраструктуры в рамках национальных проектов «Демография», «Образование» и «Здравоохранение». По ним с участием Банка ведется строительство.

Введены в 2023 году:

- поликлиника на 200 посещений в с. Ытык-Кюель Таттинского улуса;
- дом-интернат для престарелых и инвалидов на 65 койко-мест в с. Намцы Намского улуса;
- детские сады на 35 мест в с. Кысыл и 75 мест в с. Хатассы Намского улуса;
- реконструированный плавательный бассейн «Самородок» в г. Якутске;
- спальный корпус на 200 мест для стационарного социального обслуживания престарелых и инвалидов в г. Олёкминске Олёкминского улуса.

1084 млн руб.
сумма выданных
в 2023 году кредитов

5654 млн руб.
сумма кредитов,
выданных за весь период

1392,6 млн руб.
сумма выданных
в 2023 году гарантий

3622,7 млн руб.
сумма гарантий,
выданных за весь период

АЭБ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

GRI 2-7, 2-8, 401-1, 401-2, 403-1, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1



Команда Службы
персонала

— Развитие персонала — ключевой фактор успеха в работе нашего Банка. Мы стремимся создать систему управления персоналом, которая позволит раскрыть личностный потенциал и обеспечить профессиональное развитие наших сотрудников. Наша цель — обеспечить высокий уровень вовлеченности сотрудников и успешное выполнение амбициозных стратегических планов Банка.

Развитие персонала

Принципы управления персоналом регламентируются кадровой политикой Алмазэргизбанка. Она утверждена Наблюдательным советом АКБ «Алмазэргизбанк» АО и направлена на поддержание престижности работодателя, привлечение и удержание квалифицированных специалистов, обеспечение комфортных условий труда и эффективную мотивацию сотрудников.



Ключевые документы, регламентирующие работу с персоналом:

- кадровая политика;
- политика оплаты труда;
- положение об обучении персонала;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- кодекс корпоративной культуры.

Подходы к сохранению, укреплению и развитию человеческого капитала

Алмаэргиэнбанк создает условия, способствующие комфорту и развитию своих сотрудников через:

- ориентирование на цели и мотивацию;
- внедрение новых процессов и бизнес-моделей;
- повышение удовлетворенности клиентов и сотрудников Банка;
- создание бренда работодателя.

Обучение сотрудников охватывает различные направления, включая продажи, сервис, риски, информационную безопасность и другие. Для этого используются корпоративные дистанционные курсы, обучение через корпоративный портал, а также система обязательного обучения и выездных стажировок. Кроме того, в Банке реализуется система менторства, которая предполагает привлечение опытных специалистов для формирования культуры трансформации и цифровых изменений.

В области обучения и развития персонала в 2023 году реализовывались следующие мероприятия:

- программа обучения наставников;
- карты и программы обучения специалистов фронт-зоны;
- пятимодульная программа для руководителей среднего звена;
- программа обучения руководителей ИСП;
- программа развития компетенций обслуживания клиентов;
- система полевого сопровождения для сотрудников массовых специальностей как инструмент обучения и развития сотрудников на рабочем месте.

СТРУКТУРА И ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА

GRI 2-7, 2-8, 401-1



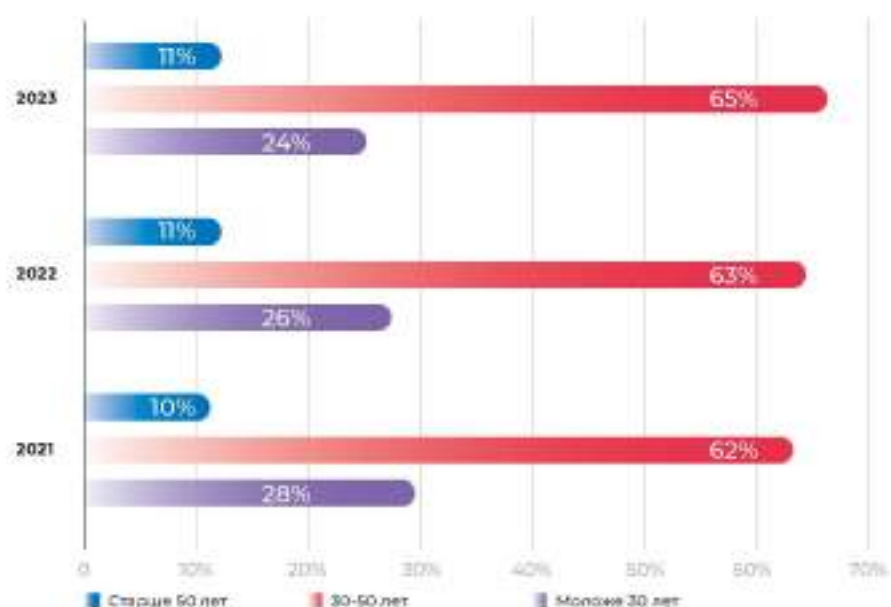
На 31 декабря 2023 года фактическая численность сотрудников Банка составила 814 человек, что означает снижение на 2,2 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (832 человека на 31 декабря 2022 года). Из этого числа 173 человека приняты на работу в 2023 году.

Фактическая численность работников в 2021–2023 годах, в том числе сотрудники ИСП, чел.



В 2023 году доля сотрудников в возрасте до 30 лет составила 24 % от общей численности работников Банка, в возрасте от 30 до 50 лет — 65 %, а доля сотрудников старше 50 лет составила 11 %.

Структура персонала по возрасту, %



37,7 года
средний возраст
сотрудников Банка

На конец 2023 года количество женщин в Банке составило 534 человека (66 %), в то время как количество мужчин — 280 человек (34 %).

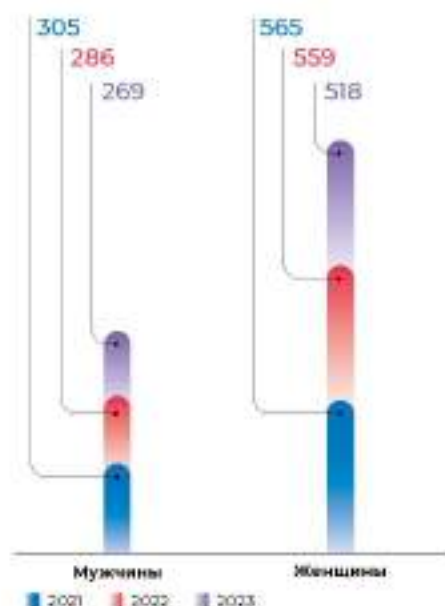
Гендерная структура персонала, чел.



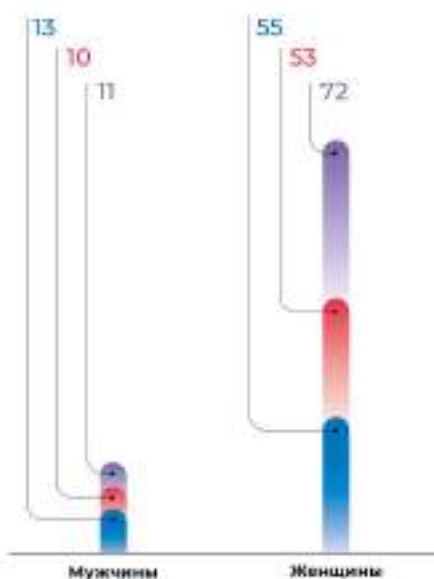
66/34%
соотношение женщин и мужчин

Основная доля наших сотрудников, а именно 91%, работают на постоянной основе, в то время как остальные 9 % заняты по срочным контрактам.

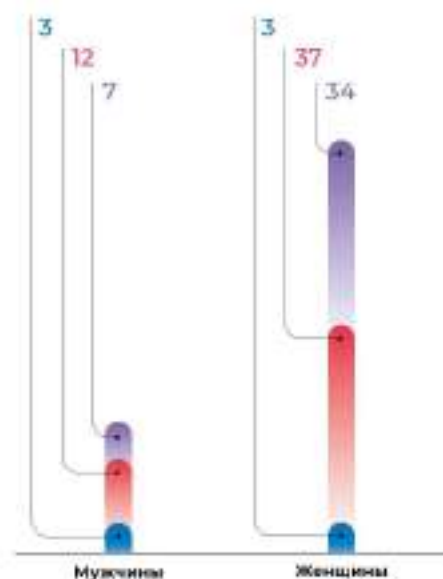
Численность сотрудников, имеющих бессрочный трудовой договор (полная занятость), чел.



Численность сотрудников, имеющих срочный трудовой договор (полная занятость), чел.

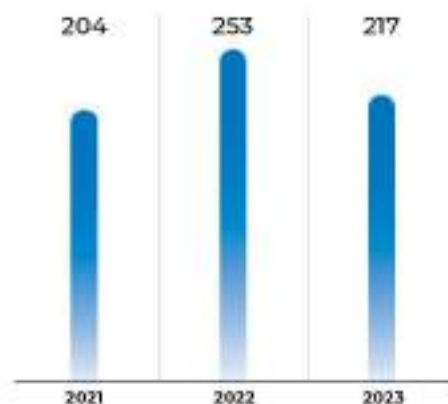


Численность сотрудников, имеющих бессрочный трудовой договор (частичная занятость), чел.



Отвергая любые проявления дискриминации в процессе найма, мы реагируем на потребности бизнеса и привлекаем специалистов, обладающих профессиональными знаниями, лидерскими качествами, ответственностью и способностью эффективно работать в команде. Банк придерживается принципа равенства возможностей для всех категорий сотрудников, обеспечивая равные условия для их обучения и профессионального роста.

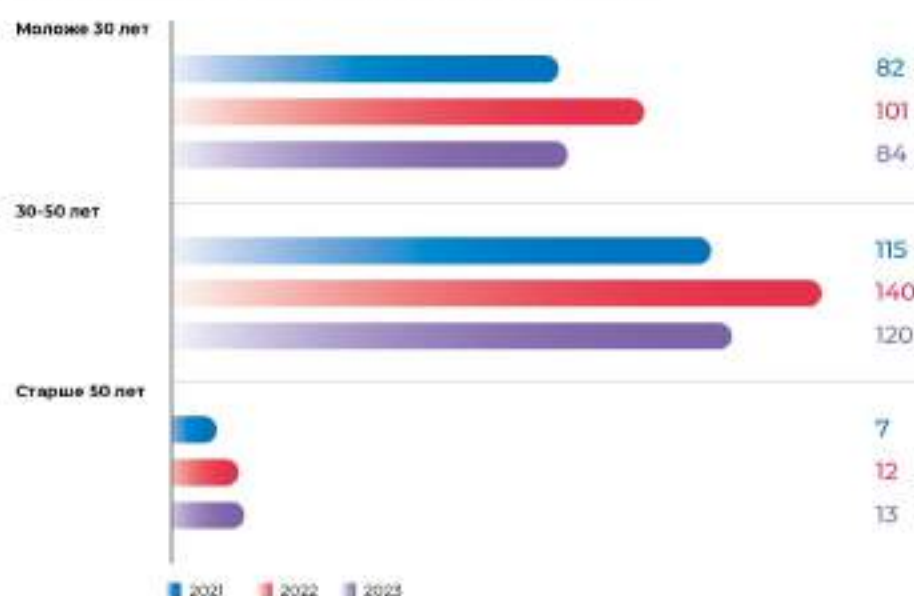
Количество увольняющихся работников, чел.



Количество увольняющихся работников в разбивке по полу, чел.



Количество увольняющихся работников в разбивке по возрасту, чел.



Согласно статистике Банка, сотрудники в возрасте от 30 до 50 лет наиболее активны в смене места работы, в то время как сотрудники старше 50 лет меняют работу реже всего.

34%

сокращение кол-ва принятых на работу сотрудников по сравнению с 2022 годом

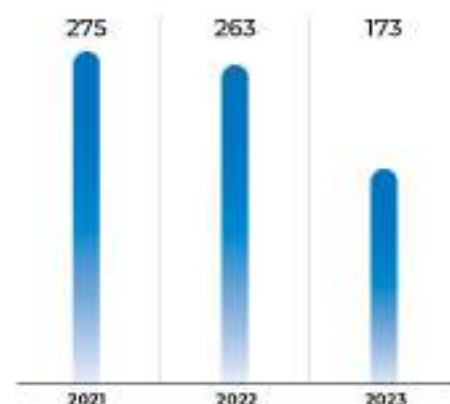
69%

доля женщин среди сотрудников, принятых в Алмазэргизбанк

96%

доля принятых на работу новых работников возрастом до 50 лет

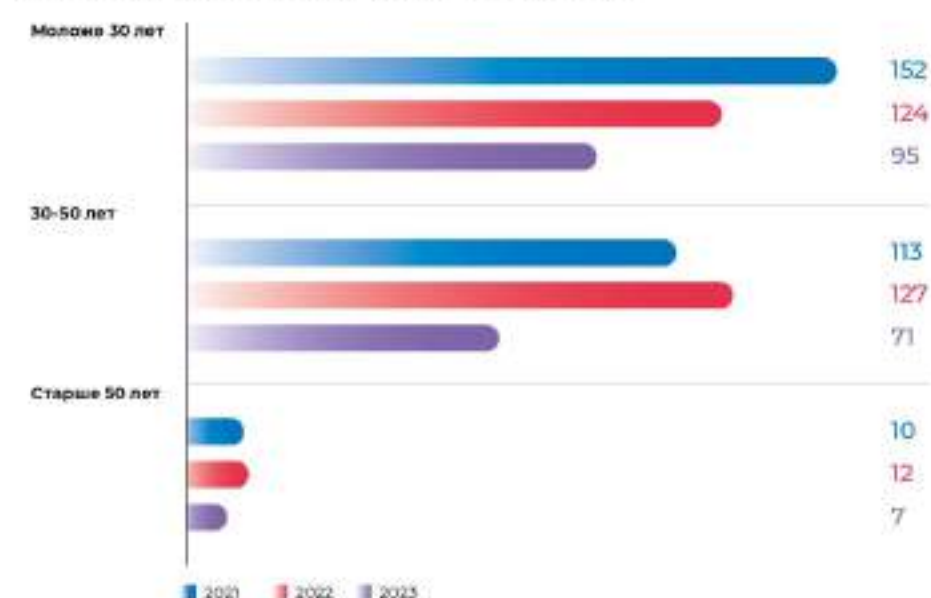
Количество принятых работников, чел.



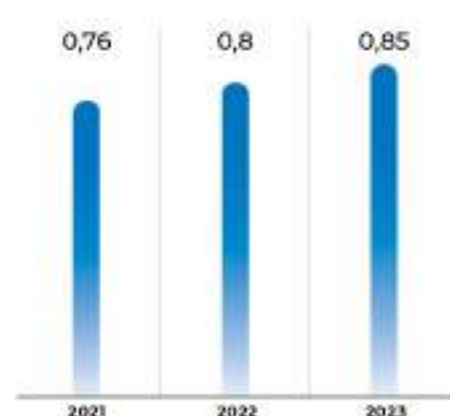
Количество принятых работников в разбивке по полу, чел.



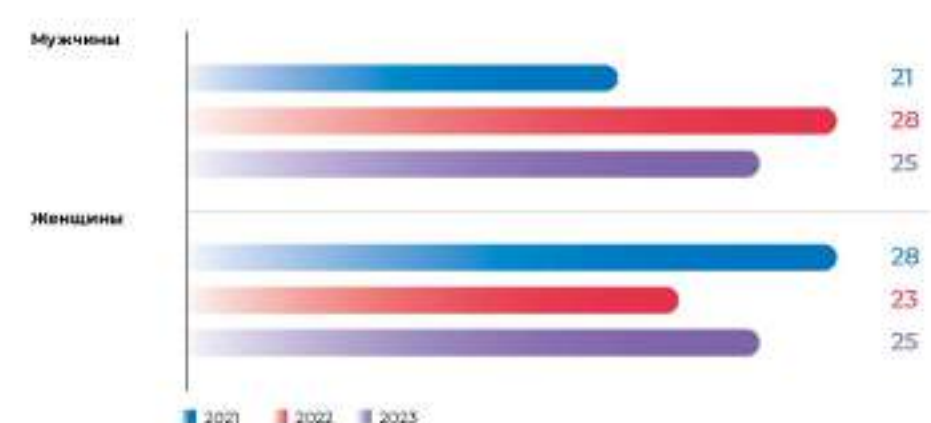
Количество принятых работников в разбивке по возрасту, чел.



Показатель стабильности персонала, ед.



Текущая текучесть персонала по полу, %



В 2023 году наблюдался коэффициент текучести персонала на уровне 25 %, что указывает на незначительные изменения в составе работников.

Для оценки эффективности Банка и функционирования системы оплаты труда используется показатель стабильности персонала — соотношение количества сотрудников, проработавших в Банке более одного года, к общему количеству сотрудников. На протяжении 2021–2023 годов данный показатель неизменно растет.

РАВЕНСТВО И ИНКЛЮЗИВНОСТЬ

GRI 2-7, 405-1



В нашем Банке не допускается ограничение трудовых прав и получение каких-либо преимуществ, основанные на поле, расе, национальности, возрасте и других факторах, не связанных с деловыми качествами сотрудника.

Придавая большое значение обеспечению равных возможностей, мы гарантируем равные права для всех сотрудников в процессах найма, продвижения, вознаграждения и обучения, учитывая их результативность и соответствие корпоративным ценностям.

В Банке утверждены внутренние корпоративные документы, которые гарантируют соблюдение стандартов в области прав человека. Например, в Кодексе корпоративной этики АКБ «Алмaзэргизбанк» АО прописан запрет на любые формы дискриминации сотрудников. Руководство обязано обеспечить справедливое отношение ко всем работникам, Кодекс деловой этики также исключает ограничения трудовых прав и получение преимуществ на основе личных характеристик сотрудника.

Мы гарантируем нашим сотрудникам защиту от любых форм дискриминации в соответствии с действующим законодательством. В 2023 году случаев дискриминации в Алмазэргизбанке не зафиксировано. Мы придерживаемся абсолютной нетерпимости к любым проявлениям дискриминации и нарушениям прав человека.

Банк предпринимает комплекс мер для трудоустройства и адаптации сотрудников с ограниченными возможностями здоровья с целью обеспечения их прав и успешной интеграции в рабочую среду.

Мы обеспечиваем равенство и инклюзивность через:



системы наставничества;



стажировки с последующим трудоустройством для молодежи;



проект A36 IDEA, который предоставляет каждому сотруднику возможность предложить идеи по улучшению качества сервиса, развитию продуктов и оптимизации процессов Банка;



повышение эффективности деятельности Банка;



программы трудоустройства для людей с инвалидностью.

Количество трудоустроенных в Банк людей с ограниченными возможностями здоровья, чел.



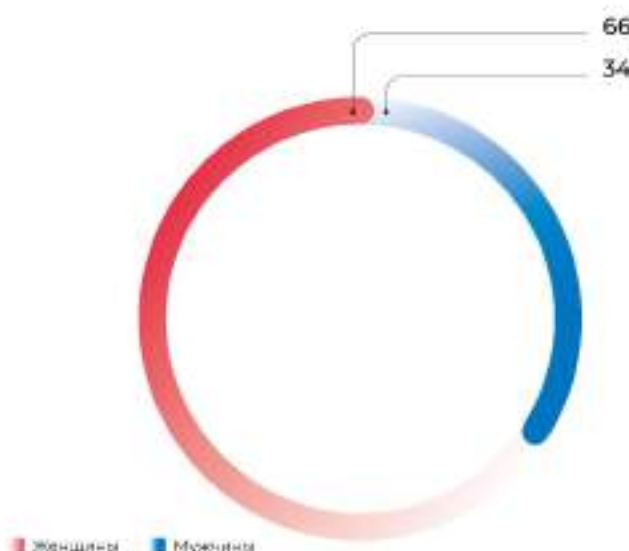
12 чел.
количество трудоустроенных в Банк людей с ограниченными возможностями здоровья

65%
доля женщин в общей
численности руководителей

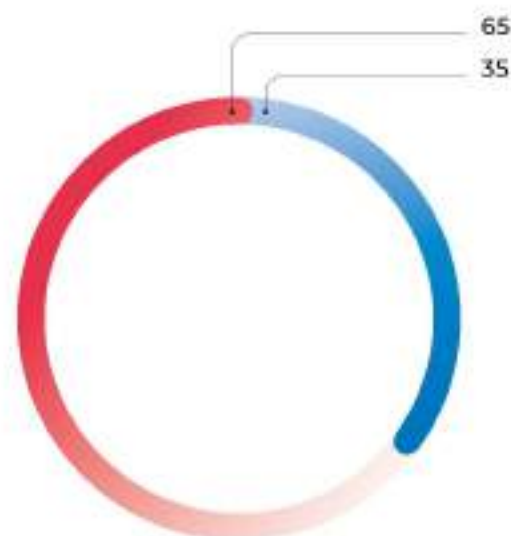
Новым сотрудникам мы предоставляем наставничество для помощи в профессиональном росте и карьерном развитии. Поддерживаем инициативы и запросы сотрудников, способствующие улучшению бизнес-процессов Банка и внутреннего развития персонала. Соблюдаем требования трудового законодательства, включая права женщин, работающих в районах Крайнего Севера. Обеспечиваем благоприятные условия труда и равные возможности для карьерного роста и профессионального развития наших сотрудников.

Мы нацелены на достижение разнообразия и инклюзивности на всех уровнях, включая высшее руководство в Банке, и ожидаем аналогичного подхода со стороны наших партнеров и контрагентов. Признавая важность гендерного равенства для создания позитивной рабочей атмосферы, Банк поддерживает баланс полов в коллективе — доля женщин составляет 66 %.

Гендерный состав персонала, 2023 год, %



Доля женщин в общей численности руководителей, 2023 год, %



Взаимодействие с персоналом

Корпоративная культура в Банке играет ключевую роль в достижении общих бизнес-целей, улучшении репутации и повышении эффективности работы. Мы ценим мнение наших сотрудников и стремимся оперативно решать возникающие проблемы, постоянно совершенствуя систему взаимодействия с персоналом.

Важным аспектом корпоративной культуры являются внутренние коммуникации. Они обеспечивают своевременное информирование работников о изменениях в Банке, поддерживают сотрудничество и обмен знаниями между подразделениями.

Мы используем разнообразные форматы и инструменты для обеспечения эффективных коммуникаций. Так, интернет-портал Банка служит единой точкой входа для сотрудников во все основные корпоративные ресурсы. Социальные сети (АЭБ life) предоставляют информационный контент для сотрудников, а графический дизайн и инфографика используются для создания привлекательной коммуникационной среды. Кроме того, мы осуществляем электронную рассылку. Она включает в себя опросы и информацию о корпоративных ценностях, ключевых изменениях в организации и новых карьерных возможностях. Также мы реализуем АЭБconf — корпоративную онлайн-платформу для организации конференций по вопросам развития Банка.

Кроме того, мы активно развиваем систему внутренних коммуникаций и стимулируем участие сотрудников в социально значимых проектах в рамках стратегии, направленной на обеспечение равных возможностей и разнообразия персонала.

МАТЕРИАЛЬНАЯ И НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

GRI 401-2



Социальная политика Банка направлена на обеспечение благополучия и поддержки сотрудников и их семей. Все работники имеют доступ к материальной помощи в виде социальных льгот и медицинского страхования.

Банк берет на себя ответственность за обеспечение конкурентоспособного уровня заработной платы и предоставляет различные корпоративные льготы и программы поддержки, такие как льготная ипотека, корпоративная пенсионная программа, ДМС и другие преференции. Также в Банке создана система мотивации, которая включает конкурентоспособную оплату труда, учитывающую различные категории должностей, результативность структурных подразделений и эффективность каждого сотрудника.

Нематериальное стимулирование сотрудников

Почетная грамота и благодарность
Председателя Правления

Виртуальные награды, номинации
и поощрения (в системе СБИС)

Золотой знак Банка за выдающиеся
достижения для сотрудников,
проработавших более
10 лет, с выплатой единовременного
денежного вознаграждения

Иные компенсационные выплаты и социальная поддержка сотрудников

Оплата проезда в отпуск

Обучение и повышение
квалификации

Негосударственное пенсионное
обеспечение

Материальная помощь
при вступлении в брак, рождении
детей, юбилее

Добровольное
медицинское страхование

Материальная помощь
в трудной жизненной ситуации

Льготное кредитование

Возмещение части расходов
на санаторно-курортное лечение

Программа благополучия сотрудников (Well being)

В 2023 году мы продолжили реализовывать программу благополучия сотрудников (Well being), направленную на повышение их «уровня счастья», а также на удержание и повышение вовлеченности и эффективности персонала. Это совокупность взаимосвязанных корпоративных программ, ориентированных на среднесрочные и долгосрочные цели и направленных на работу с персоналом.

Цель программы — создание комфортных условий для профессионального и личностного развития сотрудников, а также снижение текучести кадров.

Система благополучия решает следующие важные задачи, способствующие мотивации и развитию сотрудников:

- раскрытие потенциала сотрудников в пользу как их самих, так и организации;
- развитие навыков сотрудников через общение с единомышленниками;
- поддержка физического и ментального здоровья сотрудников для снижения рисков;
- поддержка увлечений сотрудников со стороны работодателя;
- повышение уровня удовлетворенности сотрудников.



Социальные льготы для сотрудников Банка:

- программа ДМС (бонусы: телемедицина, психологическая и юридическая помощь, скидки по прочим видам страхования);
- материальная помощь в связи с семейными обстоятельствами;
- материальная помощь в случае исключительных обстоятельств;
- выплаты юбилярам и ветеранам Банка;
- компенсация расходов в связи с переездом к новому месту работы;
- корпоративная пенсионная программа;
- корпоративные скидки и специальные предложения партнеров Банка;
- льготное кредитование для сотрудников Банка.

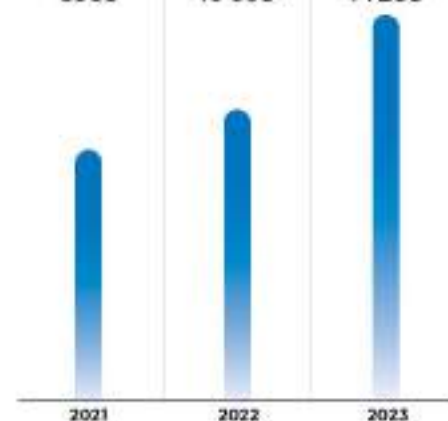
100 %

сотрудников охватывает развитая система льгот, созданная в Банке

Направление программы благополучия	Реализация	Результаты 2023 года
Физическое благополучие	Все сотрудники со стажем работы в Банке свыше одного года могут воспользоваться полисом добровольного медицинского страхования. Сотрудники Банка могут воспользоваться корпоративными скидками на абонементы в тренажерные залы. Мероприятия, направленные на повышение двигательной активности сотрудников и поддержку здорового образа жизни: спартакиады, турниры, конкурсы.	Численность застрахованных сотрудников по программе ДМС на 31.12.2023 — 555 чел. Банком организован выезд сотрудников-пенсионеров на санаторно-курортное лечение.
Финансовое благополучие	Программа льготного ипотечного кредитования для улучшения жилищных условий сотрудников. Система негосударственного пенсионного обеспечения, при выходе работников на пенсию дополнительно к государственной пенсии назначается корпоративная. Система лояльности, по которой сотрудникам предоставляются скидки в тренажерные залы, кафе, сетевые магазины.	Льготное кредитование: рассмотрено и принято положительное решение по 423 заявлениям сотрудников на общую сумму 242 млн руб. Льготное ипотечное кредитование: рассмотрено и принято положительное решение по 11 заявлениям сотрудников на общую сумму 49 млн руб. Материальная помощь на одного сотрудника составила 14 288 рублей.
Социальное, эмоциональное и профессиональное благополучие	Организация работы корпоративных клубов по интересам: спортивных и творческих. Реализация инициатив сотрудников, направленных на эмоциональное и профессиональное благополучие коллектива.	Проведено 7 крупных корпоративных мероприятий с охватом более 800 чел., что составило 98 % от общей численности персонала Банка. 94 лучших сотрудника были отмечены наградами: 5 сотрудников — золотым значком, 9 сотрудников — благодарностью Председателя Правления, 62 сотрудника — номинацией «Лидер года», «Лидер продаж», «Лучший сотрудник» и «Яркий старт». Особое внимание уделяется ветеранам Банка. Организованы поздравления детей войны 9 Мая и мероприятие «Встреча поколений» 1 октября, в День пожилых людей. Дети сотрудников обеспечены подарками к Новому году. Также первоклассникам вручаются подарки 1 сентября и выпускникам школ вручается КЖЯ с материальной выплатой.

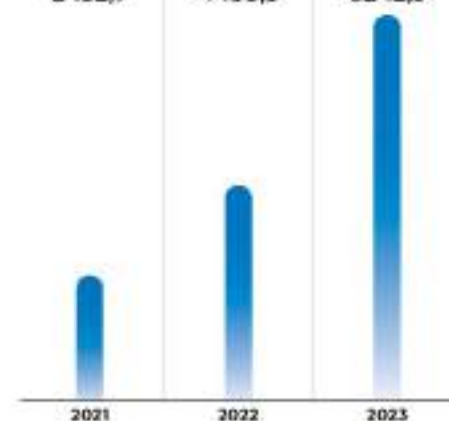
Материальная помощь на одного сотрудника, руб.

8985 10 608 14 288

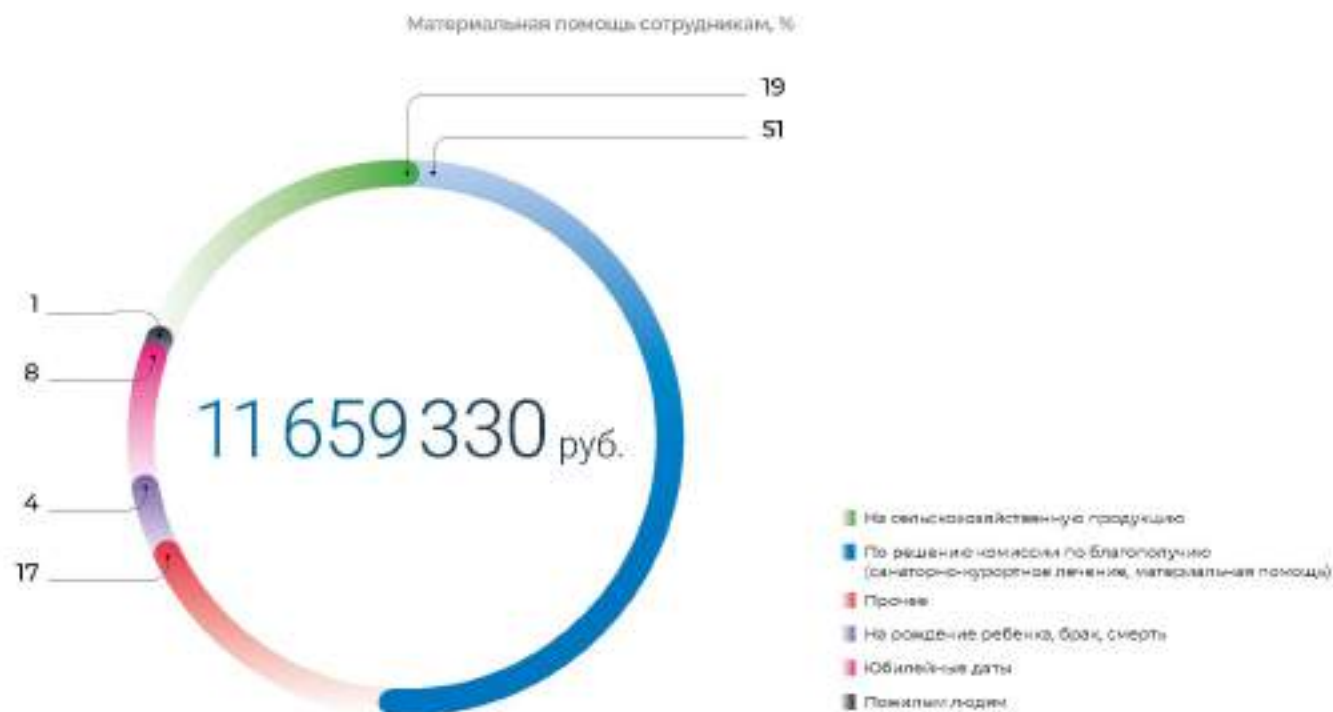


Объем финансирования программы ДМС, тыс. руб.

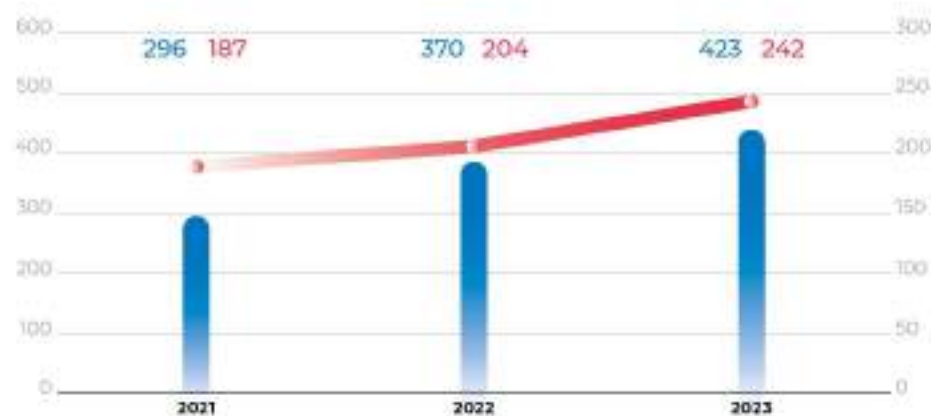
2452,7 4438,5 8242,5



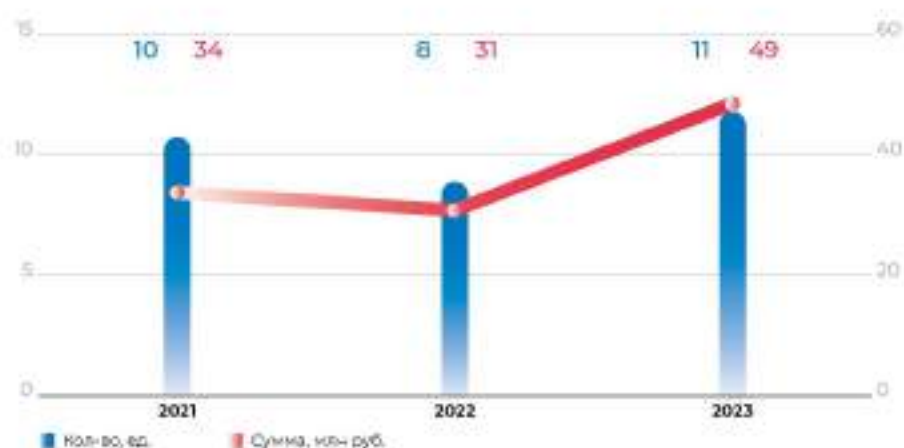
65%
сотрудников охватывает
программа ДМС



Льготное кредитование сотрудников



Льготное ипотечное кредитование сотрудников



РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ

GRI 404-1, 404-2, 404-3



Мы активно инвестируем в обучение и развитие наших сотрудников, сосредотачиваясь на развитии современных компетенций. В 2023 году наши приоритеты в области развития персонала определялись стратегическими задачами Банка и потребностью к быстрой адаптации к изменениям внешней среды.

Обучение доступно для всех категорий сотрудников, включая руководителей всех уровней и рядовых сотрудников, в том числе сотрудников массовых специальностей.

Среднегодовое количество часов обучения на одного работника Банка в 2023 году составляло 15,1 академического часа, причем 74 % обучения проведено в очной форме.

Общее число обученных работников, чел.



43 %
доля персонала,
обученного по различным
направлениям

В 2023 году мы инвестировали более 15 миллионов рублей в развитие компетенций Банка. 43 % нашего персонала прошли обучение по различным направлениям, включая повышение операционной эффективности, оптимизацию бизнес-процессов, улучшение управленческих и гибких навыков. Основными приоритетами стали развитие бизнес- и IT-компетенций.

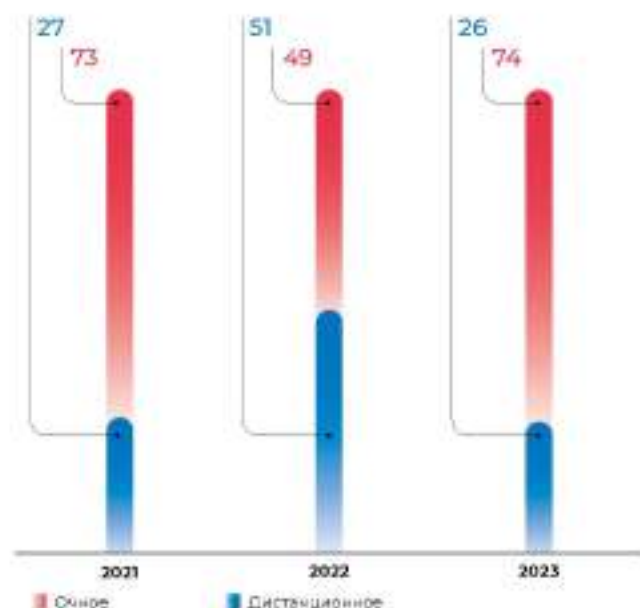
15 млн руб.
инвестиции в развитие
компетенций сотрудников

Также в 2023 году особое внимание уделялось улучшению качества обслуживания клиентов в условиях постоянно меняющейся внешней среды. Для этой цели среди сотрудников, непосредственно взаимодействующих с клиентами, был проведен конкурс профессионального мастерства. Он направлен на повышение профессиональной подготовки и конкурентоспособности предоставляемых Банком услуг.

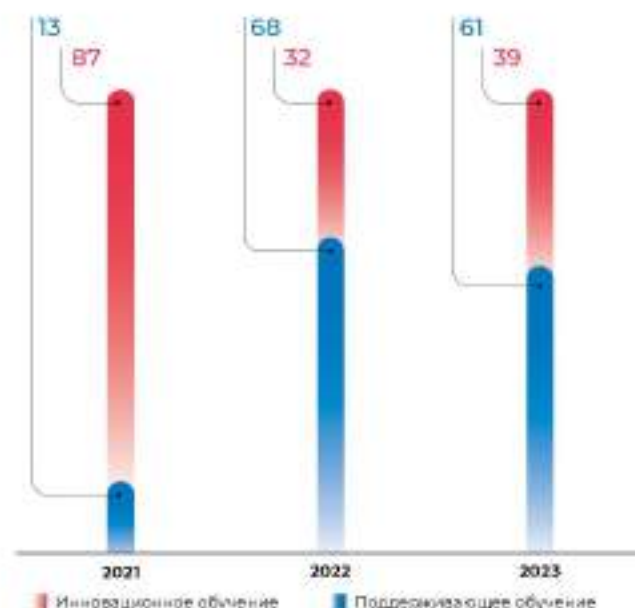
Кроме того, были разработаны специализированные комплексные программы обучения и повышения квалификации наставников, специалистов фронт-зоны и руководителей территориальной сети Банка. В наших планах — внедрение дистанционной обучающей платформы.

В 2023 году мы разработали и запустили Программу развития sustainability-грамотности. Она доступна всем пользователям, включая клиентов и сотрудников, и размещена на официальном сайте Банка, а также на внутреннем корпоративном портале.

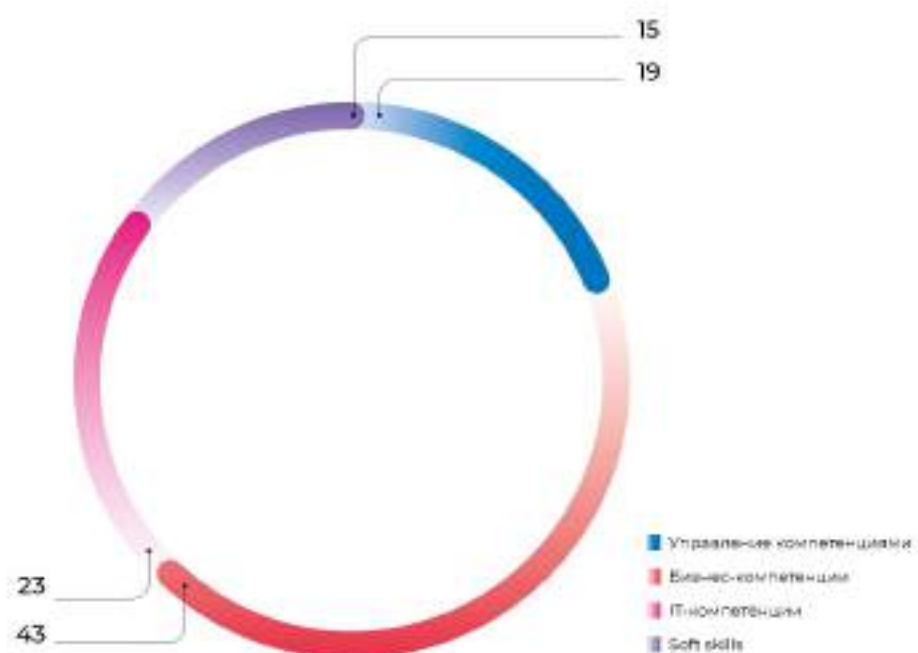
Структура обучения по формам, %



Обучение и развитие персонала, %



Структура инновационной части обучения в 2023 году, %



Мы продолжим работать над следующими целями и проектами в сфере управления персоналом:

- создание кадрового резерва для наиболее критичных должностей;
- выстраивание системы стратегического планирования компетенций и численности персонала;
- открытие обучающего центра для выявления и привлечения талантов;
- обеспечение участия не менее 40 % сотрудников в программах профессионального обучения;
- поддержание индекса удовлетворенности сотрудников не менее 16 %.

ЗДОРОВЬЕ И ОХРАНА ТРУДА

GRI 2-27, 403-1, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8



Команда отдела охраны
труда и окружающей
среды

— Мы активно внедряем систему управления безопасностью труда, заботясь о создании безопасных рабочих условий для наших сотрудников. В 2023 году благодаря совместным усилиям мы достигли значительных успехов в охране труда и здоровья, обеспечив безопасные рабочие места и отсутствие несчастных случаев. Мы продолжаем реализацию наших целей, включая вакцинацию сотрудников, проведение медицинских осмотров и организацию мероприятий по поддержанию здоровья нашего персонала.

Банк активно внедряет систему управления безопасностью труда, создавая безопасные рабочие условия для своих сотрудников. Эта система включает в себя ряд мероприятий, таких как обучение персонала, стимулирование безопасного труда, оценка эффективности, проведение специальных мероприятий по безопасности, а также непрерывный мониторинг условий труда и интегрированное управление охраной труда, экологической и пожарной безопасностью.

Банк уделяет особое внимание обеспечению здоровья и безопасности своих сотрудников. Потому что для нас это один из ключевых приоритетов нашей деятельности. Вопросы охраны здоровья персонала Банк регулирует в соответствии с Положением о системе управления охраны труда.

65

сот.во сотрудников,
обученных оказанию
первой помощи

Банк активно работает над обеспечением безопасности и охраны труда своих сотрудников на рабочем месте. Основные направления работы в этой области включают:

- создание безопасных условий труда, предотвращение и управление рисками производственного травматизма и профессиональной заболеваемости;
- минимизация рисков несчастных случаев;
- соблюдение нормативных требований охраны труда;
- выявление опасных и вредных факторов на рабочем месте с последующим устранением или заменой;
- организация и проведение специальной оценки условий труда;
- обеспечение оптимальных режимов труда и отдыха работников;
- управление профессиональными рисками;
- обеспечение работников средствами индивидуальной защиты, моющими и обезвреживающими средствами.

В Банке продолжается непрерывный процесс обучения сотрудников, который включает в себя:

- проведение инструктажей, в том числе вводного, на рабочем месте и целевого характера;
- обучения общим аспектам охраны труда;
- подготовка по оказанию первой помощи, пожарной и электробезопасности.

В рамках обучения сотрудники обязательно проходят проверку знаний по охране труда. Также сотрудники получают информацию о требованиях и рекомендациях в области охраны труда и безопасности через корпоративный портал и по электронной почте.

Все сотрудники активно участвуют в системе управления охраны труда, осведомлены о своих профессиональных рисках и способах управления ими с целью предотвращения возможных несчастных случаев, инцидентов и происшествий в Банке. Они осознают свою ответственность за собственные действия и принимаемые решения.

Благодаря эффективной координации отдела охраны труда и окружающей среды, а также плодотворному взаимодействию с другими подразделениями и руководством Банка в 2023 году нам удалось достичь значительных результатов в области охраны труда и здоровья.

0

рабочих мест с риском причинения вреда здоровью

0

несчастных случаев

0

случаев выявления профессиональных заболеваний

По результатам специальной оценки условий труда в Банке не были выявлены вредные и (или) опасные условия труда. В соответствии с оценкой условия труда оцениваются как допустимые, соответствующие 2-му классу условий труда с точки зрения организации рабочего места.

Банк внедряет инициативы по поддержанию здоровья сотрудников, соответствующие их рабочим обязанностям. Например, работники, занятые в условиях повышенного риска, включая тех, кто связан с транспортом, обязательно проходят предварительный медицинский осмотр для предотвращения профессиональных заболеваний и оценки профессиональной пригодности.

Кроме того, ежегодно проводится диспансеризация сотрудников для выявления хронических неинфекционных заболеваний и факторов риска. Это позволяет выявлять проблемы со здоровьем на ранней стадии и предотвращать их усугубление. Для водителей регулярно проводятся медицинские осмотры перед выходом в рейс, периодические медосмотры каждые два года, а также обязательные медосмотры при поступлении на работу и психоатрические освидетельствования.

14 %

доля работников, прошедших обучение по охране труда в отчетном году

29 %

сотрудников вакцинированы против гриппа и бактериальной инфекции в 2023 году

17 %

сотрудников прошли скрининг на онкомаркеры в 2023 году

Мы поддерживаем и поощряем сотрудников в стремлении вести здоровый образ жизни в рамках наших социальных программ, включая организацию мероприятий по сохранению и улучшению их здоровья. Например, мы проводим спартакиады и спортивные конкурсы, а также предоставляем корпоративные абонементы в тренажерные залы.

В 2023 году Банк успешно достиг всех поставленных целей в области охраны здоровья и безопасности труда, включая:

- автоматизацию процессов обеспечения безопасных условий и охраны труда;
- организацию специальной оценки условий труда на рабочих местах;
- организацию выездов сотрудников на санаторно-курортное лечение;
- вакцинацию от пневмонии и сезонную вакцинацию от гриппа;
- проведение медицинских осмотров и скрининг на онкомаркеры;
- проведение периодических предрейсовых медицинских осмотров для водителей.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ И ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Оценка вовлеченности персонала

Мы стремимся к непрерывному развитию наших сотрудников, активно отслеживая их компетенции, производительность и уровень вовлеченности с использованием передовых методов и инструментов.

Выявление высококвалифицированных сотрудников и систематическая работа с ними являются приоритетными задачами Банка, направленными на повышение общей эффективности деятельности. Наша система управления талантами включает в себя широкий спектр инструментов, позволяющих нам привлекать, эффективно использовать и развивать качественные компетенции сотрудников. Это способствует улучшению результативности и ценности нашего бизнеса.

Наша корпоративная культура строится на принципах равных возможностей, которые подразумевают открытый диалог с сотрудниками. Мы активно используем различные каналы коммуникаций, включая интернет-портал и социальные сети, а также проводим регулярные опросы и встречи с персоналом и его руководителями для сбора обратной связи.

Мы постоянно отслеживаем уровень вовлеченности сотрудников как важный показатель их поддержки изменений в Банке. По результатам наших опросов в 2023 году уровень вовлеченности сотрудников составил 80,7 %, что значительно выше, чем в предыдущем году (77,62 %). Столь высокие показатели свидетельствуют о готовности наших сотрудников проявлять инициативу и добиваться высоких результатов.

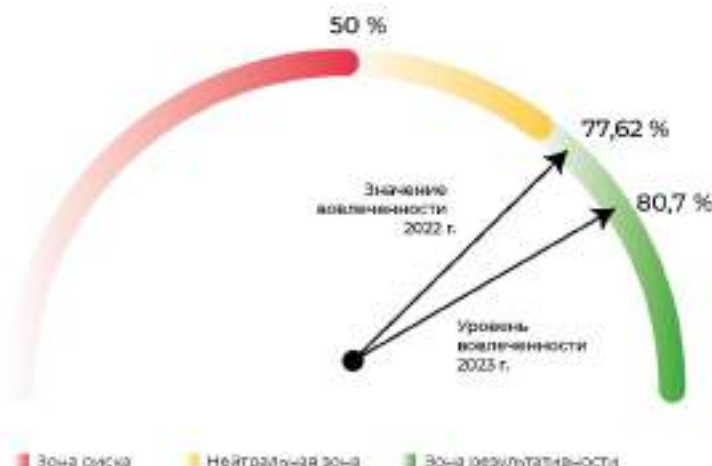
Для понимания «социального самочувствия» наших сотрудников мы регулярно проводим оценку уровня их удовлетворенности. Опросы охватывают различные аспекты рабочей среды, включая процессы, качество менеджмента, взаимодействие с коллегами, корпоративную культуру и другие условия работы. Работа с результатами исследования позволяет нам выявлять области, требующие дополнительного внимания, и улучшать рабочую среду вместе с нашими сотрудниками.

Мы систематически измеряем индекс удовлетворенности персонала, чтобы изучить лояльность сотрудников к нашему бренду работодателя (eNPS). Система развития персонала и заботы о благополучии включает в себя как материальные, так и нематериальные мотивационные меры, развитие компетенций и корпоративной культуры. Все это значительно повлияло на рост уровня удовлетворенности.

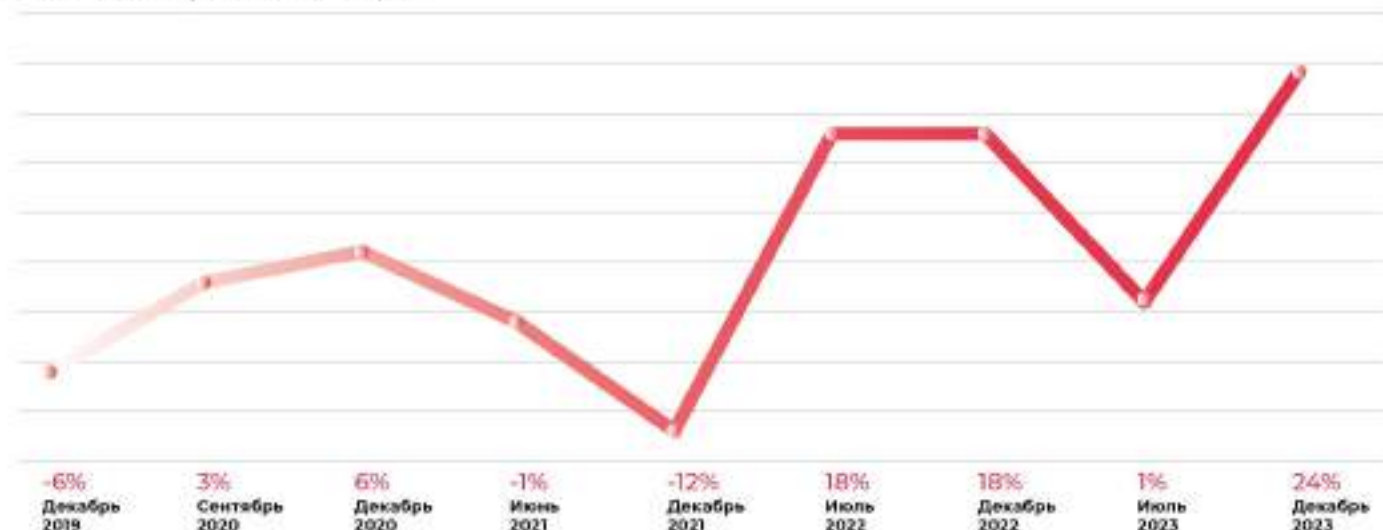
Индекс вовлеченности сотрудников

80,7 %
индекс вовлеченности
сотрудников

24 %
уровень eNPS
(индекс удовлетворенности
сотрудников)



eNPS по итогам опросов 2019–2023 годов



Корпоративная культура

Алмаэргиэнбанк стремится создать вдохновляющую атмосферу, где работа приносит не только доход, но и радость, удовлетворение и гордость за достижения. Мы уделяем особое внимание эффективной коммуникации с сотрудниками, так как корпоративная культура играет важную стратегическую роль в достижении наших бизнес-целей и улучшении имиджа Банка. Наш приоритет в развитии корпоративной культуры — улучшение взаимодействия между сотрудниками и укрепления имиджа Банка в глазах заинтересованных сторон.

В Банке действует Кодекс корпоративной культуры, направленный на систематическое развитие корпоративной среды и обновление имиджа Банка как привлекательного места работы. Наша главная задача — создание гибкой системы управления персоналом, способной оперативно отвечать на потребности бизнеса в кадрах. Кроме того, мы работаем над развитием эффективной системы мотивации и заботы о персонале для повышения его вовлеченности и лояльности.

В 2023 году мы усовершенствовали систему мотивации. Перечень некоторых ее составляющих:

- постоянное вознаграждение — это увеличение окладов по массовым специальностям фронт-персонала;
- переменное вознаграждение — изменение системы премирования;
- нематериальная мотивация — выдача виртуальной валюты;
- магазин подарков для сотрудников — корпоративный интернет-магазин с брендированными товарами. Цены представлены во внутренней валюте Банка;
- welcome pack (приветственный подарок): выдаются приветственные наборы вновь принятым сотрудникам.

Мы стремимся к активному совершенствованию внутренних коммуникаций среди наших сотрудников. Потому что для нас это важный элемент развития корпоративной культуры и улучшения репутации Банка в глазах клиентов и партнеров.

Наш интернет-портал является основным каналом взаимодействия для всех сотрудников, обеспечивая доступ ко всем ключевым корпоративным ресурсам. Мы гарантируем своевременное информирование обо всех событиях и изменениях в Банке, а также поддерживаем сотрудничество и обмен знаниями между подразделениями.

В 2023 году в Банке были организованы различные корпоративные мероприятия. Они позволяют не только установить открытые и доверительные отношения в коллективе, но и наладить работу в команде и повысить уровень лояльности сотрудников.

АЭБ ДЛЯ ОБЩЕСТВА

РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОГО ВОЛОНТЕРСТВА

GRI 203-1, 203-2



— Источником вдохновения, объединяющим нас в стремлении сделать мир лучше, становится волонтерство в АЭБ. Более тридцати лет мы принимаем участие в благотворительных и социальных проектах. Щедро делимся своей энергией и временем для развития проектов социальной и экологической значимости, заботясь о благополучии и процветании нашего общества.

Волонтеры
Алмазэргиэнбанка

Корпоративное волонтерство становится одним из ключевых инструментов создания дополнительной социальной ценности для Банка и возможностью самореализации наших сотрудников.

Волонтерской традиции мы следуем более тридцати лет. Это наш вклад в развитие имиджа Банка и решения острых социальных вопросов, а также возможность для профессионального и личностного роста.

В 2023 году в Банке утверждена Программа корпоративного волонтерства. Ее целью является развитие корпоративной культуры и повышение внутренней лояльности работников через формирование волонтерского движения Банка.



Волонтеры отдела Управления сопровождением информационных технологий



Волонтеры Управления пластиковых карт



Волонтеры дополнительного офиса в г. Иркутск



Волонтеры казначейства

При разработке и реализации Программы мы следуем принципам:

- добровольное участие сотрудников;
- безвозмездная деятельность;
- волонтерство должно стать услугой Банка;
- гибкость форм и возможностей;
- внимание и поощрение;
- бережное отношение к ресурсам;
- системность;
- профессионализм;
- последовательность, преемственность и ответственность;
- волонтерство как личностный рост сотрудника;
- учет культуры местного сообщества;
- участие руководства Банка.

Волонтеры Банка проводят мастер-классы и образовательные мероприятия для детей, подростков и студентов, принимают участие в благотворительных акциях, жертвуют деньги в помощь детям, находящимся на лечении в онкоотделении Национального центра медицины.

В 2023 году Банк стал участником регионального представительства Национального совета корпоративного волонтерства в Республике Саха (Якутия), Иркутской области, Республике Бурятия и Забайкальской зоне.



Волонтеры Службы финансового мониторинга



Волонтеры Управления по работе с проблемной задолженностью юридических лиц



Волонтеры Управления по контролю и оптимизации операционных процессов



Волонтеры Управления инновационного развития

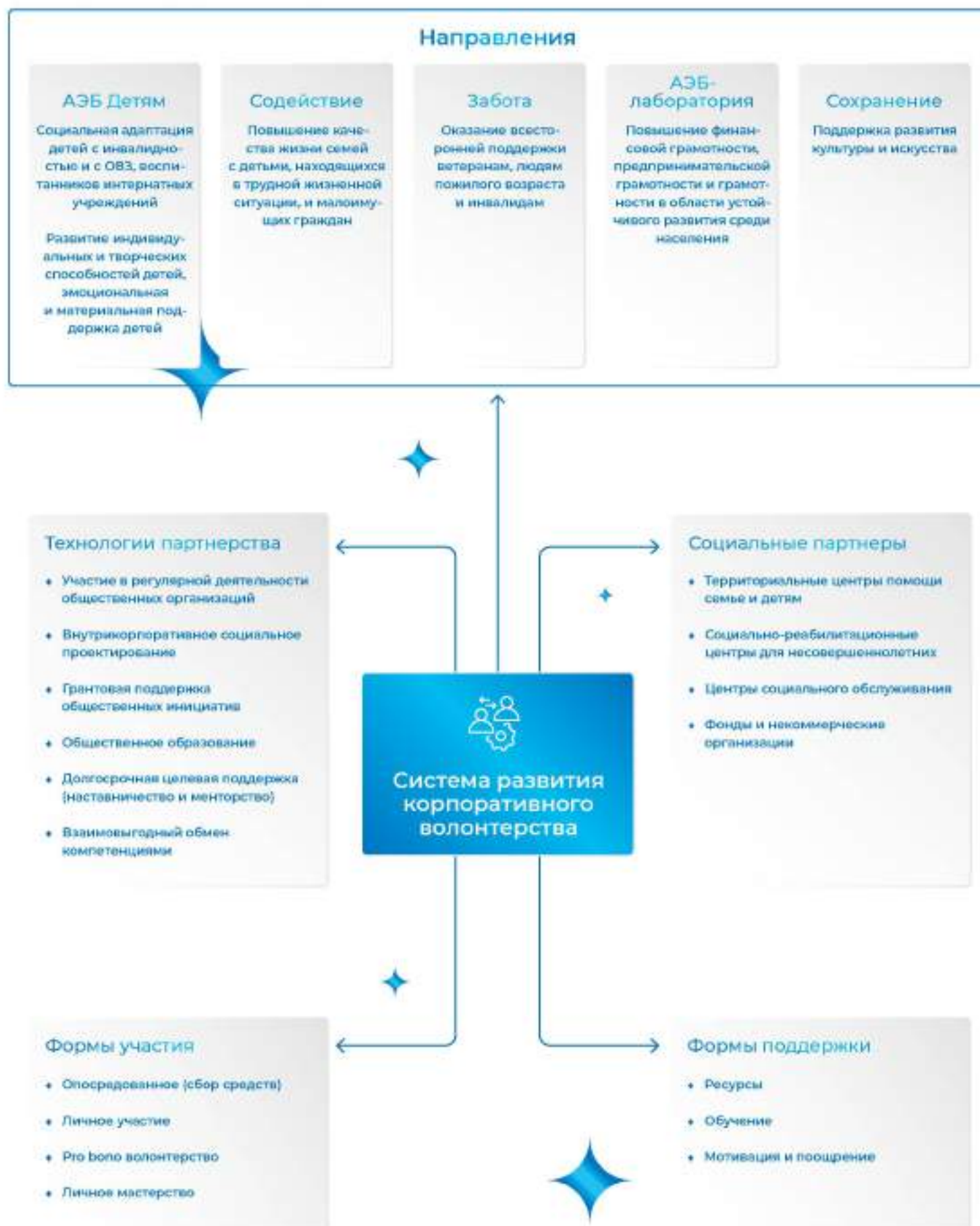


Волонтеры Управления по работе с залогами



Волонтеры Управления бухгалтерского, налогового учета и отчетности

Система развития корпоративного волонтерства



Портрет корпоративного волонтера



76%
женщины

5
каждый пятый сотрудник
Банка — волонтер

51%
участвуют лично
или делятся компетенциями

69%
возраст 30–45 лет

73%
специалисты

72%
мотивированы положительными
эмоциями, моральным долгом
и желанием развиваться

Партнерство — залог успеха

Банк провел следующие конкурсы:

- грантовый конкурс «30 добрых дел с АЭБ» для социально ориентированных некоммерческих организаций, социальных предпринимателей, находящихся на территориях присутствия Банка;
- грантовый конкурс среди волонтеров Банка.

Нам важно понимать запрос территории для выработки эффективных совместных решений и реализации проектов.



В рамках юбилейных мероприятий Банк впервые организовал грантовый конкурс среди корпоративных волонтеров.

Направления:

- «Забота о здоровье»;
- «Забота о людях»;
- «Забота о природе»;
- «Финансовая грамотность».

9
кол-во поддержанных
проектов

354 тыс. руб.
сумма выделенных средств

29,5 тыс. чел.
кол-во благополучателей
проекта

2918 чел.
кол-во жителей, участвовавших в проектах наших волонтеров

В 2023 году стартовал грантовый конкурс «30 добрых дел с АЭБ» для социально ориентированных некоммерческих организаций, социальных предпринимателей, находящихся на территориях присутствия Банка.

Номинации:

- «Добрые дела детям»;
- «Добрые дела обществу»;
- «Добрые дела территориям».

Целевая аудитория:

- люди, перенесшие инсульт;
- дети с ОВЗ и их родители;
- люди с ОВЗ;
- люди, страдающие деменцией;
- социально уязвимые группы населения;
- молодежь;
- семьи участников СВО;
- педагоги;
- дети в трудной жизненной ситуации;
- дети-сироты.

3 млн руб.
грантовый фонд

31
кол-во поддержанных
проектов

7,4 млн руб.
сумма софинансирования

6574
охват благополучателей

Развитие финансовой культуры

Систематическое развитие финансовой культуры населения Республики Саха (Якутия) — это одно из значимых составляющих нашего подхода к работе с клиентами. Мы стремимся к формированию у населения осознанного подхода к принятию решений в области управления личными финансами, включая вопросы сбережения, инвестирования и финансового планирования.

Форматы работы в области развития финансовой грамотности:

- информационные материалы и пособия;
- лекции;
- поддержка олимпиад, конкурсов и фестивалей по финансовой грамотности;
- проведение уроков и экскурсий;
- телепередачи;
- выступления на радио и видеоматериалы.



Документы, обосновывающие систему целей и подход к развитию финансовой грамотности

Стратегия повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017–2023 годы

Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Якутии на 2021–2023 годы»

Целевые группы, участвующие в мероприятиях по повышению финансовой грамотности



Целевые группы	Мероприятия в 2023 году
Школьники	Уроки по финансовой грамотности — 26, охват — 600 человек. Экскурсии для школьников в Банке — 6, охват — 87 человек. Выпуск печатного издания по финансовой грамотности для школьников «Твоя азбука финансов», охват — 1500 человек.
Студенты	Проведение лекций и участие в республиканском семейном фестивале финансовой грамотности «Семья — инвестиции в будущее!», охват — 200 человек.
Взрослое население	Выступление по финансовой грамотности в рамках презентации продуктов Банка — 943, охват — 10 373 человека.
Старшее поколение	Обучающий курс «Цифровые навыки» для граждан старшего поколения, разработанный с ЦОПП РС(Я) и центром «Мои документы», охват — более 500 человек. Участие Банка в республиканской социально ориентированной выставке активного долголетия и во всероссийском чемпионате по финансовой грамотности среди пенсионеров, охват — 200 человек.
Люди с ОВЗ	Оборудование компьютерной комнаты и внедрение занятий по компьютерной и финансовой грамотности в рамках проекта социального обслуживания людей с интеллектуальными нарушениями (АНО «Ситим»), 37 рабочих мест. Проведение уроков по финансовой грамотности — 10.

Размещение материалов по финансовой грамотности в СМИ и печатных изданиях. Более **80** материалов, охват — более **30 000** человек.

Спонсорство семи проектов, направленных на финансовую грамотность, охват — **694** человека.

СПОНСОРСКАЯ ПОМОЩЬ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

GRI 203-2, 413-1



Наша работа направлена на минимизацию социальных рисков и сокращение неравенства. Мы не только поддерживаем наших клиентов и бизнес, но и создаем условия для развития социальных и экологических проектов, которые реализуются в том числе через благотворительные фонды и некоммерческие организации.

Сохраняя наши традиции, мы продолжаем поддерживать спортивные мероприятия, социально значимые проекты, благотворительные акции, инициативы в области здравоохранения, образования, культуры и волонтерские движения.

Мы помогаем наименее защищенным слоям населения, особое внимание уделяя детям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации и столкнувшимся с серьезными проблемами здоровья.

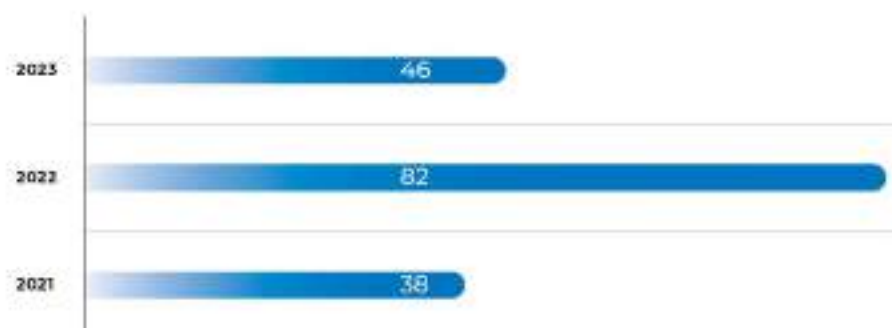
Банк реализует благотворительные программы и оказывает спонсорскую помощь в соответствии с Планом, который утвержден Наблюдательным советом. При этом впервые в Плане 2023 года было установлено распределение денежных средств на спонсорскую и благотворительную помощь. Наш подход закреплен в Положении о спонсорской и благотворительной деятельности АКБ «Алматэргизбанк» АО, утвержденном Наблюдательным советом в 2023 году.

Наша цель — финансовая и материальная поддержка разнообразных социальных инициатив, приоритетно для местных сообществ в регионах присутствия Банка.

За 2023 год объем оказанной спонсорской и благотворительной помощи Алматэргизбанка составил 35,056 млн руб. на спонсорскую помощь и 10,944 млн руб. на благотворительную.

С 2016 года наши клиенты через мобильное приложение «АЭБ Онлайн» имеют возможность принять участие в благотворительности и перечислить пожертвования в благотворительные фонды, список которых постоянно пополняется.

Объем средств, направленных на спонсорскую деятельность и благотворительность, млн руб.



> 1 млн руб.
сумма переводов категории
«Благотворительность»,
совершенных клиентами Банка
в 2023 году

Банк активно участвует в различных проектах и инициативах, направленных на повышение качества жизни в регионах присутствия. Оказывая спонсорскую и благотворительную помощь, мы содействуем достижению приоритетных целей, таких как поддержка детского спорта, развитие культуры, образования и здравоохранения, поддержка старшего поколения и малообеспеченных граждан.

Спорт

В составе спонсорской помощи значительная сумма традиционно направляется на поддержку детского спорта — Федерации художественной гимнастики РС(Я) и Союзу танцевального спорта РС(Я). Благодаря этому неуклонно растет численность детей, занимающихся художественной гимнастикой и танцевальным спортом. В 2023 году охвачено более **2250 детей**.

Кроме того, Банк непрерывно поддерживает Федерацию спортивной борьбы РС(Я), конный спорт, шахматы, лыжи и спортинг.

Социальные проекты

Более 15 лет мы традиционно оказываем поддержку онкологически больным детям и их родителям. В этом проекте активное участие принимают также и сотрудники Банка. В декабре 2023 года на средства пожертвований сотрудников было **приобретено 10 функциональных кроватей** для детей онкологического отделения.

В 2023 году Банк совместно с партнерами продолжил оплачивать проживание детей и родителей в г. Якутске в период прохождения предварительного обследования, а также доставку биоматериала для анализов в онкологических центрах г. Москвы.

В августе 2023 года был проведен **«Фестиваль победителей»** для детей, находящихся в ремиссии после перенесенных онкологических заболеваний, где Банк выступил генеральным спонсором.

Кроме того, в рамках наших социальных проектов мы оказали поддержку ветеранам тыла, детям войны, пожилым и инвалидам.

Попечительская деятельность

В 2023 году мы продолжили поддержку благотворительного фонда «Харысхап». С помощью Банка были реализованы проекты по реабилитации детей с ДЦП «Я дома» и **«Акселератор социальных проектов»**, в рамках которых был проведен грантовый конкурс на лучшие проекты инициатив, направленных на улучшение социального положения детей с инвалидностью и ОВЗ.

Помимо этого, в рамках попечительской деятельности оказана помощь Национальному художественному музею Республики Саха (Якутия), а также Музею и центру хомуса народов мира.

Образование

Традиционно Банк **помогает республиканским профессиональным конкурсам** по линии образования: «Учитель года» и «Воспитатель года».

Также в 2023 году мы поддержали участие команды Республики Саха (Якутия), в том числе и Банка, в Форуме инновационных и финансовых технологий.

Культура

Алмазэргиэнбанк традиционно поддерживает мероприятия, направленные на **сохранение национальных культурных традиций** и межкультурного обмена. Мы содействовали проведению республиканского Ысыаха Олонхо, Ысыаха «Туймаада» в городе Якутске, а также Ысыаха в регионах присутствия Банка.

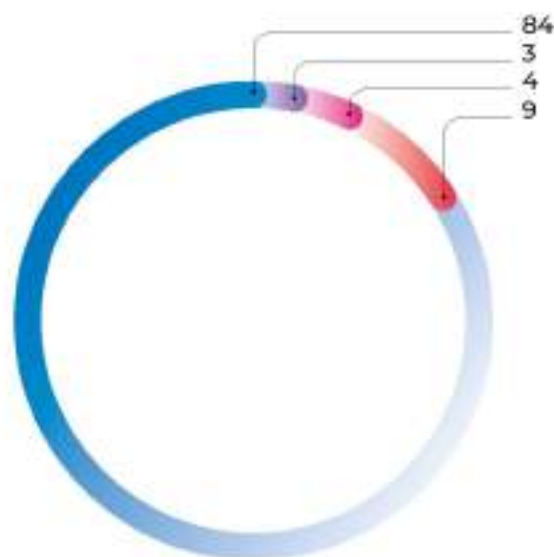
Благотворительная помощь гражданам

В 2023 году АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО продолжил оказывать **поддержку семьям мобилизованных граждан и участников специальной военной операции**.

Партнерские благотворительные проекты

Наши клиенты и деловые партнеры разделяют с нами значимость развития и повышения социального благополучия населения Якутии. Так, в 2023 году совместно с нашими корпоративными клиентами в рамках акции «Елка добра АЭБ» мы исполнили мечты детей с ограниченными возможностями здоровья (слабослышащие). К акции присоединились 32 наших клиента из г. Якутска, а также предприниматели из Сунтарского и Мирнинского районов.

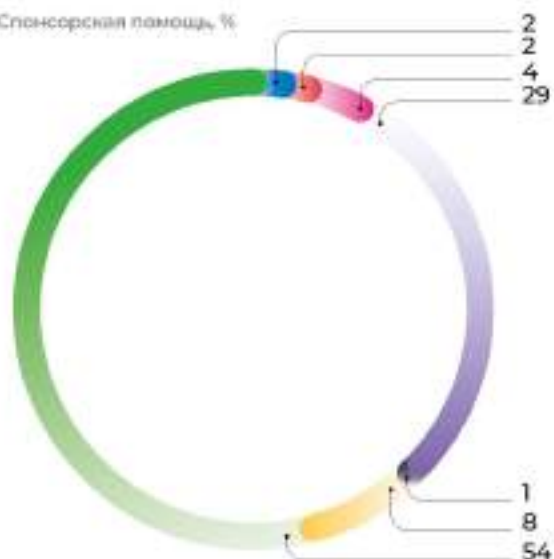
Благотворительная помощь, %



10944000 руб.

- Социальные проекты
- Экологические проекты
- Здравоохранение
- Поддержка семей участников СВО

Спонсорская помощь, %



35056000 руб.

- Здравоохранение
- Политехника
- Культура
- ИТ
- Образование
- Социальные проекты
- Спорт

Конкурс «Миллион на развитие»

В 2023 году мы поддержали инициативы и проекты по благоустройству на территориях присутствия Банка. Организации-участники выставляли проекты по развитию своего города или района. Пользователи нашего мобильного приложения «АЭБ Онлайн» голосовали за лучший социальный проект. Победители конкурса получили от 500 тыс. до 1 млн рублей на развитие инфраструктуры своего проекта на общую сумму **3 млн рублей**.

АЭБ ДЛЯ ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ

GRI 2-23, 2-24, 204-1



Команда Департамента
анализа и планирования

— Мы реализуем ответственный подход к закупочной деятельности. Соблюдение законодательства и базовых принципов, таких как информационная открытость и экономически эффективное расходование средств, позволяет нам обеспечивать высокое качество продукции и услуг. Мы также продвигаем принципы устойчивого развития и антикоррупционные меры для справедливости и конкурентоспособности процессов.

Соблюдая требования Федерального закона от 18 июля 2011 года 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и распоряжения Правительства РФ от 19 апреля 2016 года № 717-р, мы активно участвуем в процессе закупок товаров, работ и услуг. При этом наша команда руководствуется следующими базовыми принципами:

- информационная открытость закупки;
- целевое и экономически эффективное расходование денежных средств на приобретение товаров, работ, услуг и реализация мер, направленных на сокращение издержек заказчика;
- равноправие, справедливость, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки;
- отсутствие ограничения допуска к участию в закупке путем установления неизмеряемых требований к участникам закупки.

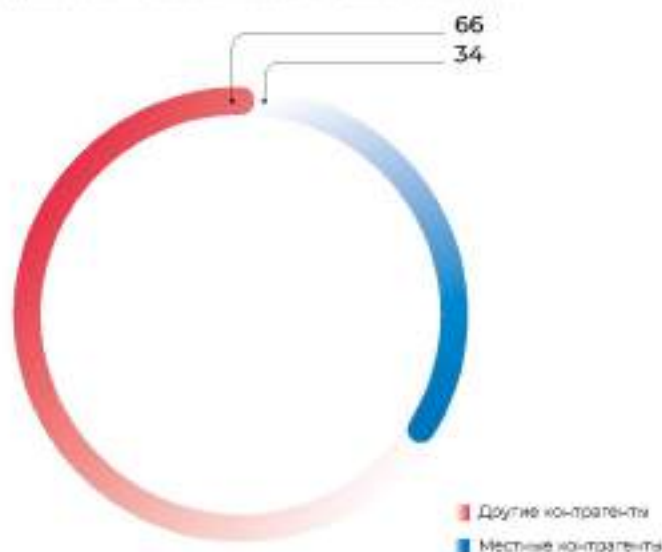
Для обеспечения прозрачности и соблюдения законодательства договоры размещаются в Единой Информационной Системе. Наша закупочная деятельность направлена на обеспечение потребностей в продукции и услугах высокого качества.

699,4 млн руб.
общий объем закупок в 2023 году

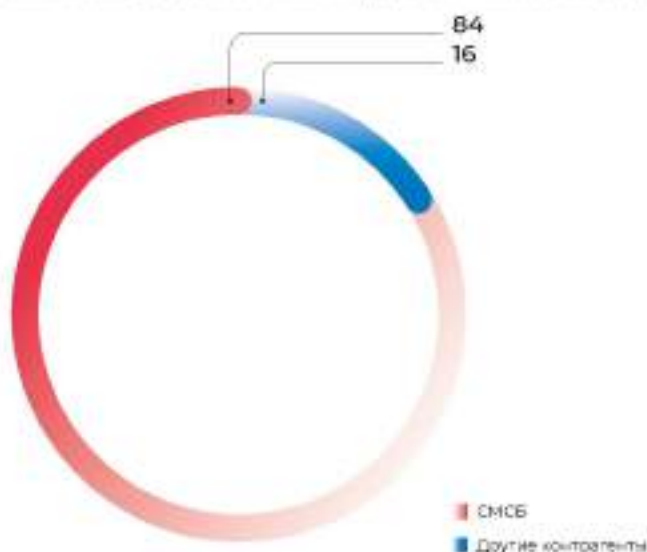
ЧЕСТНОСТЬ

Результаты закупочной деятельности	2021 год	2022 год	2023 год
Всего заключенных договоров, в т. ч.	354 шт.	336 шт.	321 шт.
С субъектами малого и среднего бизнеса	246 шт.	232 шт.	189 шт.
Всего заключенных договоров на сумму, в т. ч.	817,4 млн руб.	768,4 млн руб.	699 млн руб.
С субъектами малого и среднего бизнеса	609 млн руб.	403,8 млн руб.	381 млн руб.

*Доля закупок у местных поставщиков в 2023 году, %



*Доля закупок у субъектов малого и среднего бизнеса в 2023 году, %



*Доля закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства рассчитана в соответствии с Постановлением Правительства РФ № 1352 (не учитываются договоры по теплоэнергии, электроэнергии, аренда, страхованию, интеллектуальной деятельности у поставщика, обладающего исключительным правом, и т. д.).

С целью продвижения принципов устойчивого развития и повышения ESG-зрелости наших деловых партнеров мы внедрили Методику оценки деловых партнеров в области экологической и социальной ответственности, корпоративного управления.

В рамках пилотного проекта проведена оценка контрагентов, с которыми были заключены договоры в отчетном периоде, уровень В — «средний» — был присвоен 75 % опрошенных.

В 2023 году в Банке был утвержден Кодекс ответственного поставщика. Он устанавливает принципы экологической и социальной ответственности поставщиков, включая соблюдение прав человека, охраны здоровья и безопасности труда.

Банк рекомендует поставщикам соблюдать Кодекс в рамках договорных отношений, а также информировать своих деловых партнеров, которые работают в интересах Банка, о минимальных стандартах Кодекса и обеспечивать их соблюдение в рамках договорных отношений с Банком. Мы уверены: открытость процессов закупок помогает минимизировать возможность возникновения коррупционных схем.

Меры для предотвращения случаев коррупции при закупочных процедурах:

- действующая антикоррупционная политика играет ключевую роль в установлении стандартов поведения для сотрудников и установке процедур предотвращения коррупционных преступлений;
- работа Комиссии по закупкам позволяет контролировать соблюдение всех правил и процедур в ходе закупочных процессов;
- проверка деловой репутации, финансовой стабильности и наличия отрицательных факторов у поставщика перед заключением договора также является важной мерой.

Банк — член Социальной хартии российского бизнеса

В 2023 году мы вступили в Социальную хартию российского бизнеса в рамках действующей Программы участия Банка в национальных и добровольных инициативах, экспертных сообществах и рабочих группах в области устойчивого развития и борьбы с изменением климата, а также взаимодействия и участия Банка в профессиональных и отраслевых объединениях. Вступление в Хартию дает нам возможность подтвердить свою приверженность нормам ответственной деловой практики и внести вклад в развитие общества с учетом баланса всех заинтересованных сторон.

ПРИЛОЖЕНИЯ

GRI 2-28

УЧАСТИЕ В ДЕЛОВЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ И АССОЦИАЦИЯХ

Банк, активно поддерживая участие своих представителей в профессиональных и отраслевых организациях, является:

- членом Ассоциации российских банков (АРБ);
- членом Ассоциации региональных банков «Россия»;
- участником государственной системы страхования вкладов;
- участником валютного, торгового, фондового рынка и рынка стандартизированных ПФИ Московской межбанковской валютной биржи (MMVB);
- участником Санкт-Петербургской валютной биржи;
- участником Государственной информационной системы государственных муниципальных платежей (ГИС ГМП);
- участником Системы передачи финансовых сообщений (СПФС);
- участником Системы международных расчетов SWIFT;
- участником Банковских срочных электронных платежей (БЭСЭ) Банка России;
- участником Международной китайской системы банковских переводов (CIPS);
- членом Национального совета финансового рынка (НСФР);
- членом Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР);
- ассоциированным членом международной платежной системы VISA International;
- аффилированным членом международной платежной системы MasterCard;
- участником международной платежной системы JCB;
- участником национальной платежной системы «Мир»;
- членом Торгово-промышленной палаты Республики Саха (Якутия);
- членом Международной неправительственной организации «Северный форум».

АББРЕВИАТУРЫ

CSI (англ. Customer Satisfaction Index) — индекс удовлетворенности клиентов

eNPS (англ. Employee Net Promoter Score) — индекс удовлетворенности персонала

GRI — Глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative)

PT Application Firewall — система защиты приложений от несанкционированного доступа

WCAG (англ. Web Content Accessibility Guidelines) — руководство по доступности веб-контента

KPI (англ. Key Performance Indicators) — ключевые показатели эффективности

АКБ — акционерный коммерческий Банк

АО — акционерное общество

АТР — Азиатско-Тихоокеанский регион

БФ — благотворительный фонд

ВПОДК — внутренние процедуры оценки достаточности капитала Банка

ГЧП — государственно-частное партнерство

ДБО — дистанционное банковское обслуживание

ДКБ — Департамент корпоративного бизнеса

ДРБ — Департамент розничного бизнеса

ДФО — Дальневосточный федеральный округ

ДМС — добровольное медицинское страхование

ИСП — иногородние структурные подразделения

КПЭ — ключевые показатели эффективности

ЛСИ — лица с инвалидностью

МСП — малое и среднее предпринимательство

МНГ — маломобильные группы населения

МСФО — международные стандарты финансовой отчетности

МЧП — муниципально-частное партнерство

НКО — некоммерческая организация

НСКВ — Национальный совет по корпоративному волонтерству

ОВЗ — ограниченные возможности здоровья

СБП — система быстрых переводов

СВО — специальная военная операция

СБИС — система бухгалтерского и складского учета

СПВ — свободный порт Владивосток

Отчет — отчет об устойчивом развитии за 2022 год

СМИ — средства массовой информации

ТКО — твердые коммунальные отходы

ТОСЭР — территория опережающего социально-экономического развития

УКОИИ — Управление кассовых операций и инкассации

УР — устойчивое развитие

ЦУР — цели устойчивого развития

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТАМ GRI

№	Показатель	Раскрытие в отчете/комментарий	Стр.
Общие элементы отчетности (2021)			
Организация и практики отчетности			
2-1	Данные об организации	О Банке	4, 6–8
2-2	Организации, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	Данный показатель в отчетном периоде не раскрывается в связи с выбранным Банком подходом к предоставлению информации	
2-3	Отчетный период, периодичность и контакты	Об Отчете Контактные данные	4, 112
2-4	Параметр информации	Об Отчете	4
2-5	Внешнее заверение	Независимое заверение Отчета об устойчивом развитии не проводилось	
Деятельность и сотрудники			
2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	О Банке Бизнес-модель Банка	6–8, 22–23
2-7	Сотрудники	АЭБ для сотрудников	74–81
2-8	Работники, не являющиеся сотрудниками	АЭБ для сотрудников	76–79
2-9	Структура и состав управления	Система корпоративного управления	10–16
2-10	Назначение и выбор высшего руководящего органа управления	Система корпоративного управления	13–16
2-11	Председатель высшего органа управления	Система корпоративного управления	13–16
2-12	Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями	Система корпоративного управления	13–16
2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	Система корпоративного управления	16
2-14	Роль высшего органа управления в отчетности по устойчивому развитию	Система корпоративного управления Система управления устойчивым развитием	13–16 24–27
2-15	Конфликт интересов	Данный показатель в отчетном периоде не раскрывается в связи с выбранным Банком подходом к предоставлению информации	
2-16	Передача информации о критических проблемах	Данный показатель в отчетном периоде не раскрывается в связи с выбранным Банком подходом к предоставлению информации	
2-17	Коллективное знание высшего руководящего органа	Система корпоративного управления	13–16
2-18	Оценка эффективности высшего органа управления	Система корпоративного управления	13–16
2-19	Политика вознаграждения	Данный показатель в отчетном периоде не раскрывается в связи с выбранным Банком подходом к предоставлению информации	
2-20	Процесс определения вознаграждения	Данный показатель в отчетном периоде не раскрывается в связи с выбранным Банком подходом к предоставлению информации	

№	Показатель	Раскрытие в отчете/комментарий	Стр.
2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения	Данный показатель в отчетном периоде не раскрывается в связи с выбранным Банком подходом к предоставлению информации	
Стратегия, политика и практика			
2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	Система управлением устойчивым развитием	24
2-23	Обязательства по политикам	Система корпоративного управления Система управления устойчивым развитием АЗБ для деловых партнеров	13–16 25 101–102
2-24	Реализация обязательств по политикам	Система корпоративного управления Система управления устойчивым развитием АЗБ для деловых партнеров	13–16 25 101–102
2-25	Процессы устранения негативного воздействия	Деловая этика и противодействие коррупции	17–20
2-26	Механизмы консультирования и обсуждения проблем	Деловая этика и противодействие коррупции	17–20
2-27	Соблюдение законов и нормативных актов	Экологическая ответственность АЗБ АЗБ для сотрудников Деловая этика и противодействие коррупции	44–48 88–89 17–19
2-28	Участие в ассоциациях	Приложение № 1	103
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	34–36
2-30	Коллективные договоры	В Банке не применяются	
Существенные темы			
3-1	Процесс определения существенных тем	Существенные темы	31–33
3-2	Список существенных тем	Существенные темы	31–33
3-3	Управление существенными темами	Существенные темы	31–33
Непрямое экономическое воздействие			
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги. Проекты по поддержке местных сообществ	АЗБ для общества АЗБ для корпоративных клиентов АЗБ для розничных клиентов	92–100 62–73 50–56
203-2	Значительное косвенное экономическое воздействие	АЗБ для корпоративных клиентов АЗБ для общества	62–73 98–100
Практики закупок			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	АЗБ для деловых партнеров	101–102
Противодействие коррупции			
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Деловая этика и противодействие коррупции	17–19
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Деловая этика и противодействие коррупции	17–19
Экологическая категория			
Материалы			
301-1	Израсходованные материалы по массе или объему	Экологическая ответственность АЗБ	44–47
Энергия			

№	Показатель	Раскрытие в отчете/комментарий	Стр.
302-1	Потребление энергии внутри организации	Экологическая ответственность АЗБ	44–47
302-2	Потребление энергии за пределами организации	Экологическая ответственность АЗБ	44–47
302-4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Экологическая ответственность АЗБ	44–47
Вода			
303-5	Потребление воды	Экологическая ответственность АЗБ	44–47
Выбросы			
305-1	Прямые выбросы парниковых газов	Экологическая ответственность АЗБ	49
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов	Экологическая ответственность АЗБ	49
Сточные воды и отходы			
306-2	Отходы по видам и способам утилизации	Экологическая ответственность АЗБ	48–49
306-3	Образованные отходы	Экологическая ответственность АЗБ	48–49
306-4	Транспортировка опасных отходов	Экологическая ответственность АЗБ	48–49
306-5	Отходы, направляемые на утилизацию	Экологическая ответственность АЗБ	48–49
Соблюдение требований экологического законодательства			
307-1	Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	В отчетном периоде не было выявлено ни одного случая нарушения экологического законодательства	
Социальная категория			
Занятость			
401-1	Прием новых сотрудников и текучесть кадров	АЗБ для сотрудников	76–79
401-2	Плюсы, предоставляемые сотрудникам, работающим полный рабочий день, которые не предоставляются временным сотрудникам или сотрудникам, работающим неполный рабочий день	АЗБ для сотрудников	82–85
Взаимоотношения сотрудников и руководства			
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Минимальный период уведомления определяется законодательством РФ и строго соблюдается Банком	
Здоровье и безопасность на рабочем месте			
403-1	Система управления охраной труда	АЗБ для сотрудников	88–89
403-3	Службы охраны труда	АЗБ для сотрудников	88–89
403-5	Обучение сотрудников по вопросам охраны труда и техники безопасности	АЗБ для сотрудников	88–89
403-6	Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников	АЗБ для сотрудников	88–89
403-7	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, напрямую связанных с деловыми отношениями	АЗБ для сотрудников	88–89
403-8	Работники, на которых распространяется действие системы управления вопросами охраны труда и промышленной безопасности	АЗБ для сотрудников	88–89
Подготовка и образование			

№	Показатель	Раскрытие в отчете/комментарий	Стр.
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	A36 для сотрудников	86-87
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи при переходе на другие должности	A36 для сотрудников	86-87
404-3	Процент сотрудников, получающих регулярные оценки производительности и развития карьеры	A36 для сотрудников	86-87
Отсутствие дискриминации и равные возможности			
405-1	Многообразие руководящих органов и сотрудников	A36 для сотрудников	80-81
Местные сообщества			
413-1	Операции с привлечением местных сообществ, оценка воздействия и программы развития	A36 для обществ	98-99
Маркетинг и маркировка			
417-1	Требования к информации о продуктах и услугах и их маркировке	A36 для розничных клиентов	50-56
Конфиденциальность клиентов			
418-1	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Обеспечение безопасности клиентов	20

ДАННЫЕ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

Аспект «Экология»

Потребление воды

Показатель	2021	2022	2023
Водопотребление, тыс. л	37 946	60 236,6	45 584,9

Образование отходов и обращение с ними

Вид отхода	Объем образованных и переданных отходов, т			Способ обращения	Объем отходов, %
	2021	2022	2023		
I класс опасности (чрезвычайно опасные)	0,031	0	0	обезвреживание	100 %
II класс опасности (чрезвычайно опасные)	0,02	0	0	обезвреживание	100 %
III класс опасности (умеренно опасные)	0,84	0,011	0	обезвреживание	100 %
IV класс опасности (малоопасные)	130,28	103,94	146,62	передача ТКО региональному оператору	100 %
V класс опасности (практически не опасные)	2,63	2,42	1,34	утилизация	100 %

Энергопотребление

Ресурс	Ед. измерения	2021	2022	2023
Электроэнергия	кВт·ч	1 960 336,5	2 250 630,8	1 602 504,7
Тепловая энергия	ГДж	10294,5	10694,8	13731,1
Природный газ	тыс. м³	167,1	220,7	175,1

Общее потребление топлива

Показатель	2021	2022	2023
Бензин и дизельное топливо, тыс. л	95 186,3	117 409,5	132 341

Аспект «Персонал»

Гендерная структура персонала

Персонал	2021	2022	2023
Мужчины	319	296	280
Женщины	523	536	534
Всего	842	832	814

Структура персонала по возрасту

Персонал	2021	2022	2023
Младше 30 лет	237	217	196
30–50 лет	522	526	527
Старше 50 лет	83	89	91

Структура персонала по типу занятости

Структура персонала	Бессрочный трудовой договор (полная занятость), чел.			Срочный трудовой договор (полная занятость), чел.			Бессрочный трудовой договор (частичная занятость), чел.		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Мужчины	305	286	269	13	10	11	3	12	7
Женщины	565	559	518	55	53	72	3	37	34
Всего	870	845	787	68	63	83	6	49	41

Уволившиеся сотрудники с разбивкой по полу

Персонал	2021	2022	2023
Мужчины	65	96	75
Женщины	139	157	142
Всего	204	253	217

Уволившиеся сотрудники с разбивкой по возрасту

Персонал	2021	2022	2023
Младше 30 лет	82	101	84
30–50 лет	115	140	120
Старше 50 лет	7	12	13
Всего	204	253	217

Принятые сотрудники с разбивкой по полу

Персонал	2021	2022	2023
Мужчины	103	83	54
Женщины	172	180	119
Всего	275	263	173

Принятые сотрудники с разбивкой по возрасту

Персонал	2021	2022	2023
Младше 30 лет	152	124	95
30–50 лет	113	127	71
Старше 50 лет	10	12	7
Всего	275	263	173

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

GRI 2-3

Управление по устойчивому развитию
АКБ «Алмaзэргиэбанк» АО

677000, Российская Федерация,
Республика Саха (Якутия), г. Якутск, пр. Ленина, 1

Тел./факс (4112) 425-425 (приемная)

bank@albank.ru

www.albank.ru

