



ГАЗПРОМБАНК

ОТЧЕТ О ВОЗДЕЙСТВИИ
БАНКА ЗА 2021 ГОД

20
21

НОВЫЕ ЗАДАЧИ

gazprombank.ru

Оглавление

ОБ ОТЧЕТЕ	2
О БАНКЕ	2
География присутствия	3
Корпоративные ценности Газпромбанка	4
Заинтересованные стороны Банка	4
1. УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ В ГАЗПРОМБАНКЕ В 2021 ГОДУ	5
Банк — эксперт в области ESG	6
Ecumene 2021	6
UNEP FI. Принципы ответственной банковской деятельности	6
Цели устойчивого развития ООН	7
Награды Банка в области устойчивого развития в 2021 году	7
2. НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗДЕЙСТВИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГАЗПРОМБАНКА В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ	8
Экологическая ответственность	9
Забота о сотрудниках	9
Внимание к клиентам	9
Ответственность перед обществом	10
Взаимодействие с государственными органами и регуляторами	10

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ	11
Совет по внедрению принципов устойчивого развития Газпромбанка	12
Центр по внедрению принципов устойчивого развития	13
Система внутреннего контроля	13
Комплаенс-контроль	14
Противодействие коррупции	14
Внутренний аудит	15
Налогообложение	15
4. УСТОЙЧИВЫЙ ОФИС	16
4.1. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	18
Выбросы парниковых газов Банка	18
Центр экологических проектов	19
Соответствие экологическим требованиям	20
Энергоэффективность	20
Потребление водных ресурсов	21
Обращение с отходами	22
Потребление ресурсов	23
Устойчивая цепочка закупок	23

4.2. ЗАБОТА О СОТРУДНИКАХ	24
Охрана труда	25
«Линия доверия»	25
Продвижение здорового образа жизни	26
Ментальное благополучие	26
COVID-19	27
4.3. РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ	28
Корпоративные мероприятия	29
5. ВНИМАНИЕ К КЛИЕНТАМ	30
Инвестиции в инфраструктуру в рамках проектного и ГЧП-финансирования	31
ESG-финансирование на рынках долгового капитала	31
Консультирование в сфере ESG	33
Клиентский опыт и сервис	33
Забота о корпоративных клиентах	35
Безопасность данных	35

6. СОЦИАЛЬНОЕ ИНВЕСТИРОВАНИЕ	36
Поддержка молодежи, студенчества и взаимодействие с вузами	37
Поддержка культурных мероприятий	37
Поддержка спорта	38
Спонсорство и благотворительность	38

ОБ ОТЧЕТЕ

В 2022 году Газпромбанк выпускает второй отчет о своей деятельности в сфере устойчивого развития.

В этом году акцент был сделан на экологической и социальной сферах, требующих поддержки со стороны крупных компаний. Именно поэтому за отчетный период с 1 января 2021 года по 31 декабря 2021 года было принято решение выпустить отчет в формате Отчета о воздействии (Impact report), где ключевой темой стало раскрытие информации об экологической и социальной ответственности Банка.

В течение многих лет Газпромбанк является партнером различных общественных организаций, образовательных учреждений и спортивных ассоциаций. Кроме того, в ходе своей основной деятельности Банк является лидером по финансированию крупных инфраструктурных проектов, в том числе на принципах государственно-частного партнерства, таких как автодорожные и транспортные проекты, объекты образования, здравоохранения, культуры и спорта, объекты для сортировки и переработки отходов и других проектов, ориентированных на благо населения и поддержку экологии.

Сегодня Банк также прилагает много усилий для охраны окружающей среды, борьбы с изменением климата и снижением собственного негативного воздействия на экологию. В частности, впервые был подсчитан и верифицирован объем выбросов парниковых газов Банка по охвату 1 и охвату 2.

Данные по устойчивому развитию в Отчете представлены в рамках периметра Банка ГПБ (АО). Информация, содержащаяся в данном отчете, была консолидирована в соответствии с международными принципами устойчивого развития и учитывает актуальные подходы к практике ответственного инвестирования и финансирования, принятые в Газпромбанке.

Подсчитаны и верифицированы
собственные выбросы
парниковых газов



О БАНКЕ

«Газпромбанк» (Акционерное общество) — один из крупнейших универсальных финансовых институтов России, предоставляющий широкий спектр банковских, финансовых, инвестиционных продуктов и услуг корпоративным и частным клиентам, финансовым институтам, институциональным и частным инвесторам. Банк входит в тройку крупнейших банков России по всем основным показателям и занимает третье место в списке банков Центральной и Восточной Европы по размеру собственного капитала.

Банк обслуживает ключевые отрасли российской экономики и занимает сильные позиции на отечественном и международном финансовых рынках, являясь одним из лидеров в России по организации и андеррайтингу выпусков корпоративных облигаций, управлению активами, в сфере частного банковского обслуживания, корпоративного финансирования и других областях инвестиционного банкинга. Розничный бизнес также является стратегически важным направлением деятельности Банка, и его масштабы последовательно увеличиваются.

Контекст устойчивого развития в России

Как одна из ведущих на отечественном рынке финансово-кредитных организаций Газпромбанк принимает деятельное участие во всех основных направлениях ESG-повестки, развивающихся сейчас. Ведь принципы устойчивого развития для нас не новы: Банк учитывает их в собственной деятельности на протяжении своей истории. В последние два года ESG-повестка в России развивается с невероятной скоростью, чему способствует не только ее развитие на внешних рынках, но и — в большей степени — нарастание внутреннего запроса на изменения в рамках страны. Так, в России в 2021 году был дан старт масштабным изменениям, связанным с внедрением ESG в национальное законодательство. Был принят закон об ограничении выбросов парниковых газов, таксономия зеленых и адаптационных проектов и стратегия социально-экономического развития России с низким уровнем выбросов парниковых газов до 2050 года. Эти документы формируют основу для многих будущих устойчивых рынков, определяют инфраструктуру, основные понятия и критерии отнесения проектов к зеленым. В числе приоритетов — снижение негативного эффекта на окружающую среду, в том числе за счет сокращения выбросов загрязняющих веществ и парниковых газов, повышения эффективности использования ресурсов, энергосбережения.

География присутствия Газпромбанка

Региональная сеть Газпромбанка в России представлена 20 филиалами, расположенными в 68 регионах от Калининграда до Южно-Сахалинска. Для повышения доступности Банка и качества обслуживания клиентов в 2021 году было открыто 17 новых офисов.

17 новых офисов для удобства клиентов

5

Представительства Газпромбанка действуют в столицах пяти государств:

- Астана (Казахстан)
- Пекин (КНР)
- Улан-Батор (Монголия)
- Нью-Дели (Индия)
- Ташкент (Узбекистан)

По состоянию на 31 декабря 2021 года географическое нахождение филиалов в основных регионах присутствия Банка:

- ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Красногорск (Московская область)
 - Тула
 - Воронеж
- ПРИВОЛЖСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Нижний Новгород
 - Уфа
 - Пермь
 - Самара
 - Казань
- СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Санкт-Петербург
 - Калининград
- УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Екатеринбург
 - Сургут
 - Новый Уренгой
- ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Краснодар
- СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Томск
 - Новосибирск
 - Красноярск
 - Кемерово
- СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Ставрополь
- ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

 - Владивосток

Корпоративные ценности Газпромбанка

Газпромбанк верит в развитие окружающей среды, корпораций, людей и считает, что для уверенного движения вперед необходимо создавать благоприятную рабочую среду на всех уровнях. Поэтому Банк помогает развиваться людям и их идеям, бизнесу и компаниям, обществу и стране.

Основные ценности, принципы, стандарты и нормы поведения работников Банка определены в Кодексе корпоративной этики Банка, который утвержден решением Правления Банка. Кодекс корпоративной этики разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, применимыми нормами международного права, требованиями российских и международных стандартов в сфере корпоративной этики, а также внутренними нормативными документами Банка.

Банк проводит обучение персонала и вовлекает работников Банка в деятельность, учитывающую факторы устойчивого развития. Банк регулярно организует внутренние мероприятия для работников, призванные повысить уровень экологической и социальной ответственности персонала.

Ознакомление работников Банка с ценностями, принципами, стандартами и нормами поведения, закрепленными во внутренних документах Банка, осуществляется в день приема на работу до начала выполнения ими своих должностных обязанностей. Органы управления, работники, деловые партнеры и другие третьи лица, при наличии заинтересованности, могут ознакомиться с ценностями, принципами, стандартами и нормами поведения работников Банка на официальном сайте Банка.

ЗАКОННОСТЬ

- Банк осуществляет свою деятельность в рамках строгого соответствия действующему законодательству Российской Федерации и международным нормам.

ПРОАКТИВНОСТЬ

- Банк осуществляет мониторинг развития компаний из отраслей, в поддержке которых заинтересован Банк, и активно предлагает им свои услуги.
- Банк стремится быть на шаг впереди потребностей своих клиентов.

ОТКРЫТОСТЬ

- Банку важна обратная связь от клиентов, контрагентов и партнеров — Банк учитывает ее в своем развитии и открыт к диалогу.
- Банк быстро адаптируется к меняющимся условиям внешней среды.
- Банк открыт людям.

Закреплены в Кодексе корпоративной этики Банка

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- Банк вносит вклад в развитие общества, среды и благополучие людей.
- Банк несет ответственность за добросовестную работу перед своими акционерами, работниками, клиентами и обществом.
- Банк участвует в проектах по устойчивому развитию и принимает во внимание, как его деятельность отражается на окружающем мире.
- Банк всегда выполняет принятые на себя обязательства.

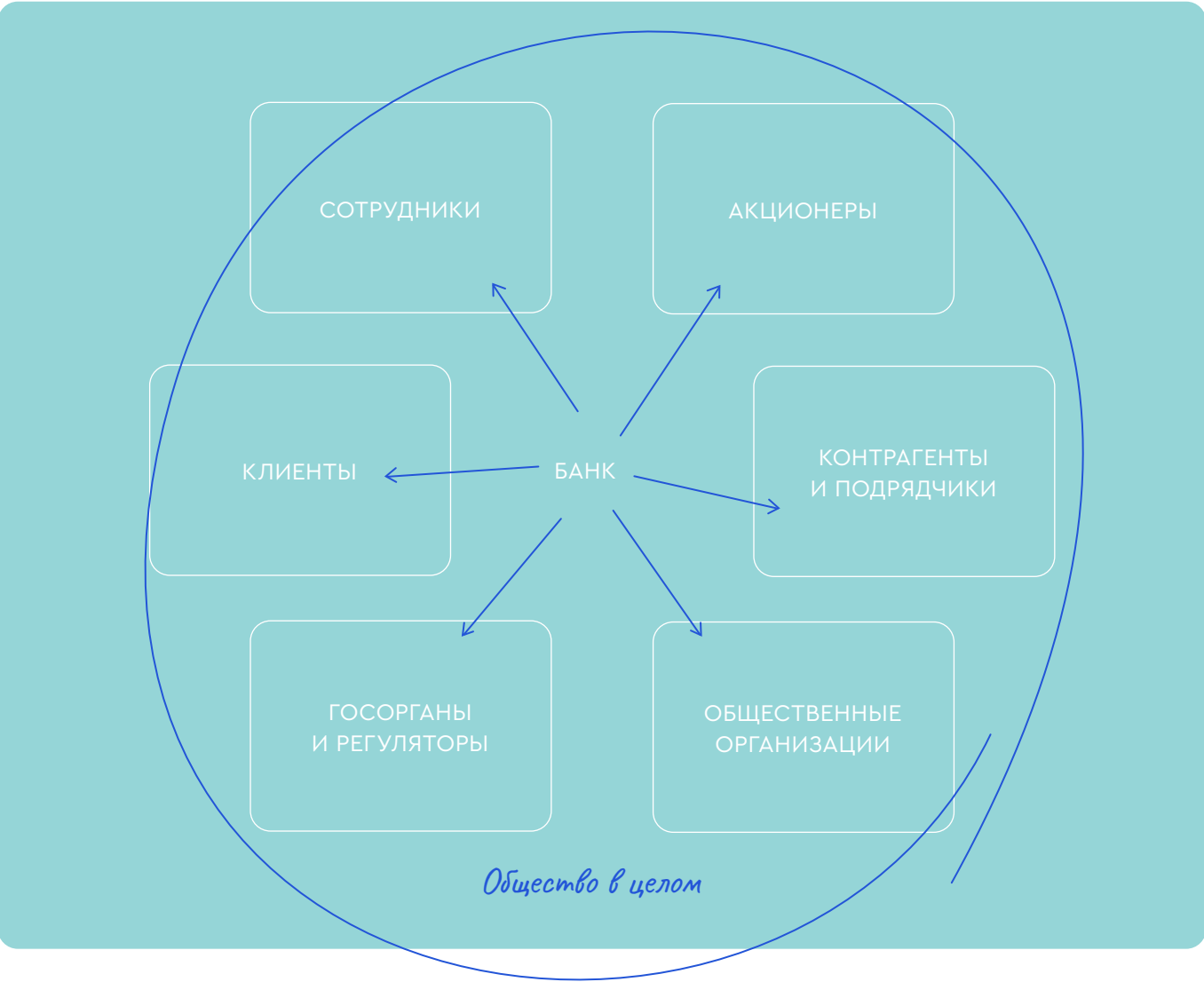
УЧАСТИЕ И ВНИМАНИЕ К ЛЮДЯМ

- Банк ищет различные варианты решений возникающих вопросов, обсуждая возможности выбора с заинтересованными сторонами.
- Банк стремится находить решение, подходящее для всех заинтересованных сторон.
- Банку важно создавать атмосферу взаимного уважения, доверия и партнерства внутри коллектива и при взаимодействии с клиентами.
- Для Банка важен каждый человек.

Заинтересованные стороны Банка

Сотрудничество с заинтересованными сторонами и создание для них дополнительной ценности является одной из стратегических целей Газпромбанка.

Регулярное взаимодействие выстроено с физическими или юридическими лицами, чьи действия, интересы или безопасность могут быть затронуты деятельностью Банка или иметь потенциальное влияние на его деятельность.

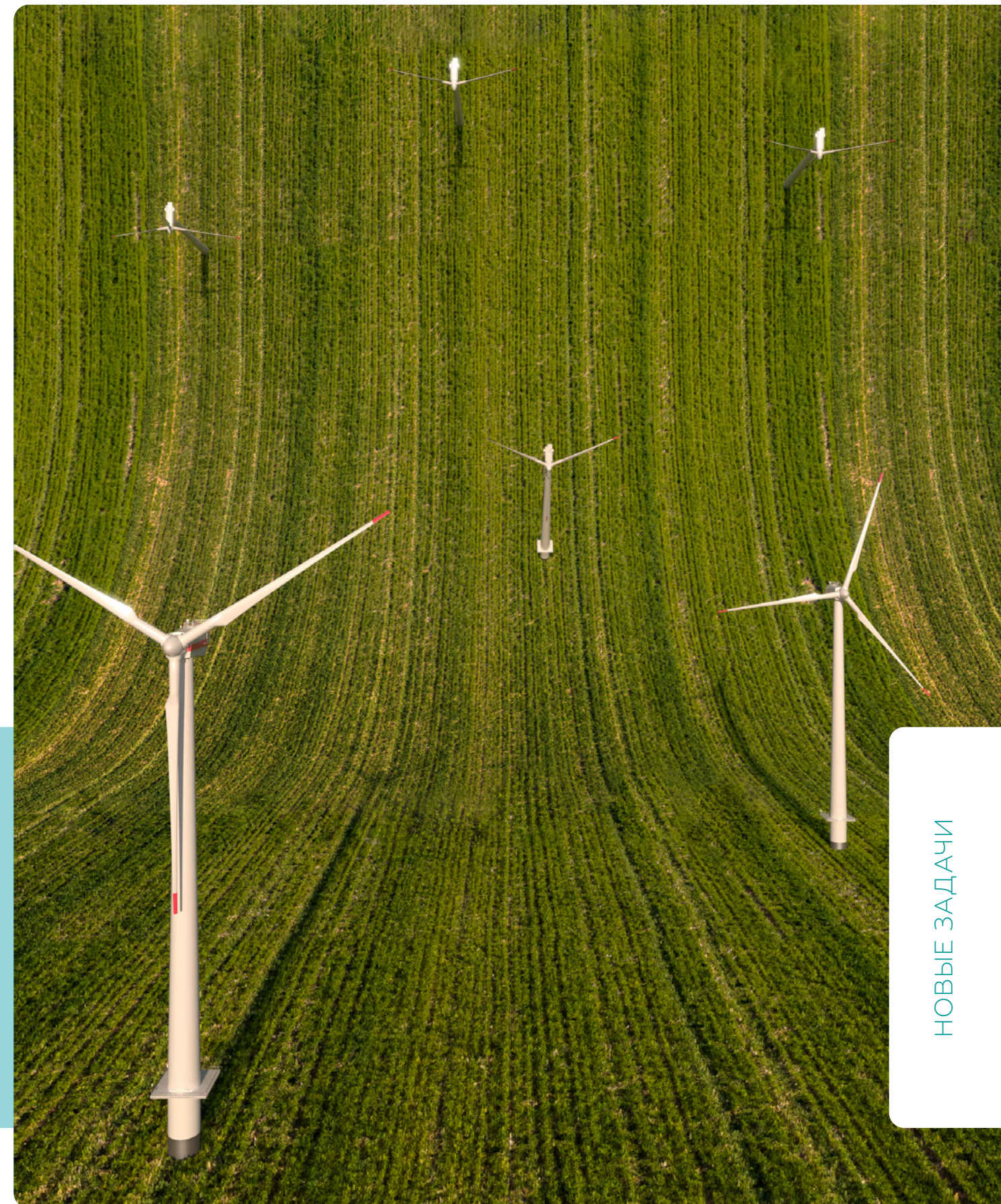


УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ В ГАЗПРОМБАНКЕ В 2021 ГОДУ



ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ПО ВНЕДРЕНИЮ
ПРИНЦИПОВ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ГАЗПРОМБАНКА

«Следование принципам устойчивого развития становится неотъемлемой частью долгосрочной конкурентоспособности любой компании, в том числе финансовой. Многие наши клиенты уже приняли на себя ESG-обязательства и ждут от своих финансовых партнеров следования тем же принципам. Газпромбанк уже сегодня является активным участником рынка зеленого финансирования, в частности проектов по ВИЭ, и лидером по организации выпусков ESG-облигаций, приняв участие в сделках суммарным объемом 3,3 млрд долларового эквивалента».



НОВЫЕ ЗАДАЧИ

№1

№ 1 среди организаторов ESG-выпусков облигаций в России (согласно рэнкингу Cbonds за январь — октябрь 2021 года)

№ 1 среди инфраструктурных инвесторов по кредитному финансированию (по оценке Национальной ассоциации концессионеров и долгосрочных инвесторов)

67 %

Доля Банка в инвестировании в возобновляемую энергетику в России — > 226 млрд рублей портфель по проектам ВИЭ

7

Один из 7 российских банков — участников глобальной финансовой инициативы ООН UNEP FI

ТОП-10

Самый привлекательный работодатель в сфере финансовых услуг (по оценке Randstad Award), входит в топ-10 лучших работодателей для женской карьеры (по оценке Forbes Woman)

Банк — эксперт в области ESG

Общая наработанная в Газпромбанке экспертиза по внедрению принципов устойчивого развития позволила представителям Банка участвовать в российской нормотворческой деятельности.

ESG-специалисты Банка были привлечены в качестве экспертов при разработке основных нормативно-правовых инструментов в сфере устойчивого развития, в частности таксономии зеленых и адаптационных (переходных) проектов¹ и Стратегии социально-экономического развития России с низким уровнем выбросов парниковых газов до 2050 года².

Кроме того, эксперты Банка в сфере устойчивого развития вели активную просветительскую и нетворкингую деятельность — спикеры Банка поучаствовали более чем в 50 мероприятиях в 2021 году.

Банк подписал Принципы ответственной банковской деятельности

Есumene 2021

Одним из ключевых мероприятий 2021 года в области устойчивого развития в России стал прошедший при поддержке Газпромбанка первый международный конгресс Есumene 2021 по устойчивому развитию.

В рамках мероприятия представители государства, российского бизнеса, международных регуляторов и инициатив ООН провели подготовку к 26-й сессии Конференции сторон РКИК ООН в Глазго (COP26).

В качестве участников к конференции присоединилось около 108 тыс. человек. Конгресс Есumene 2021 имел важное значение для популяризации повестки в России и формирования российской позиции к COP26.

Среди ключевых результатов, к которым стороны пришли по итогам COP-26, является постепенный поэтапный отказ от угольной энергетики, охрана лесов и земель от деградации, ограничение выбросов метана к 2030 году, а главное — признание климатической ситуации чрезвычайно опасной и требующей немедленных и решительных действий. Важным для России было признание атомной энергии в качестве зеленой в Климатическом пакте по итогам конференции в Глазго.

Но главным достижением прошедшей конференции стало даже не подписание итогового пакта, а проделанная всеми странами-участницами работа по подготовке к COP-26, в частности, 137 стран установили цели по достижению углеродной нейтральности.

UNEP FI. Принципы ответственной банковской деятельности

Газпромбанк с 2021 года является подписантом глобальной финансовой инициативы UNEP FI.

Вступление в партнерство означает, что Банк придерживается принципов ответственного банкинга, сформулированных Финансовой инициативой программы ООН по окружающей среде (UNEP FI).

Принципы ответственной банковской деятельности Газпромбанка сформулированы на основе Принципов ответственного банкинга и являются неотъемлемой частью деятельности Банка. Они закреплены в принятой Политике Банка по устойчивому развитию.

В соответствии с Принципами банки-подписанты измеряют воздействие своей деятельности на окружающую среду и общество, устанавливают и реализуют цели, связанные с устойчивым развитием, в тех областях, где они оказывают наиболее существенное влияние, и регулярно публикуют отчеты о своем прогрессе. Принципы предоставляют банкам основу для системного понимания рисков и использования возможностей, возникающих в результате перехода к более устойчивой экономике. Первый отчет в рамках инициативы Банк планирует опубликовать как часть ежегодного Отчета Банка в области устойчивого развития в 2023 году.

Ведение бизнеса на основе принципов экологической, социальной и управленческой ответственности — вклад Газпромбанка в расширение положительного влияния банков на окружающую среду и общество.

¹ Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2021 г. № 1587 «Об утверждении критериев проектов устойчивого (в том числе зеленого) развития в Российской Федерации и требований к системе верификации проектов устойчивого (в том числе зеленого) развития в Российской Федерации».

² Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 октября 2021 г. № 3052-р.

Цели устойчивого развития ООН

Цели в области устойчивого развития (ЦУР) — это всеобщий призыв к действиям по искоренению бедности, защите планеты и улучшению жизни и перспектив каждого человека.

17 целей были приняты всеми государствами — членами ООН в 2015 году в рамках «Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года» (2030 Agenda for Sustainable Development), в которой также изложен 15-летний план по достижению этих целей.

Стремление к достижению устойчивого развития требует согласованности трех основных элементов: экономического роста, социальной интеграции и защиты окружающей среды. Эти элементы взаимосвязаны, и все они имеют решающее значение для благополучия людей и общества.

Банк на протяжении трех десятилетий неукоснительно следует принципам добросовестной деловой практики, а принятые ООН в 2015 году ЦУР позволили придать более четкий вектор нашей работе. В частности, в Политике Банка по устойчивому развитию, принятой в 2021 году, закреплены приоритетные ЦУР для Банка, на достижение которых направлены основные усилия Банка. В данном Отчете можно проследить, как Банк реализует заявленные обязательства по стремлению к реализации ЦУР ООН: инициативы и проекты, которые вносят вклад в достижение Целей, отмечены соответствующими символами.

В настоящий момент, в том числе с использованием инструментария UNEP FI по оценке воздействия и постановке целей, Банк инициировал работу по оценке и определению областей наибольшего воздействия. Определение таких зон и активная открытая работа смогут способствовать реализации глобальной повестки дня в области устойчивого развития.

Награды Банка в области устойчивого развития в 2021 году



RANDSTAD AWARD

В 2021 году Газпромбанк в пятый раз получил награду Randstad Award в номинации «Самый привлекательный работодатель в сфере финансовых услуг».



РЭНКИНГ ОРГАНИЗАТОРОВ ВЫПУСКОВ ОБЛИГАЦИЙ РОССИИ CBONDS

Газпромбанк занял первые места в двух номинациях рэнкинга организаторов выпусков облигаций России Cbonds за январь — октябрь 2021 года:

- лучший организатор ESG-выпусков в России;
- лучший организатор выпусков российских облигаций компаний реального сектора.



FORBES WOMAN

В 2021 году Газпромбанк вошел в десятку лучших российских работодателей для женской карьеры по версии Forbes Woman.



В 2021 ГОДУ ГАЗПРОМБАНК СТАЛ ПОБЕДИТЕЛЕМ CX WORLD AWARDS

«Клиентоцентричная корпоративная культура» за реализацию инициатив, формирующих новую культурную среду для достижения превосходного клиентского опыта.



НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ КОНЦЕССИОНЕРОВ И ДОЛГОСРОЧНЫХ ИНВЕСТОРОВ

№ 1: инфраструктурный инвестор по кредитному финансированию;

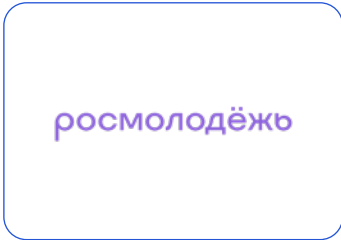
№ 2: советник концессионных проектов;

№ 2: организатор финансирования.



5 НОМИНАЦИЙ 8-Й НАЦИОНАЛЬНОЙ ПРЕМИИ LOYALTY AWARDS RUSSIA 2021

- Гран-при конкурса в результате открытого голосования как лидер на рынке маркетинга лояльности в России за программу «Умный кешбэк» по Умной карте;
- лучшая кобрендинговая карта года за виртуальную карту «Автодрайв старт» — совместный продукт Газпромбанка и сети АЗС «Газпромнефть» второй год подряд;
- лучшая кобрендинговая карта от банка и игровой индустрии за карту для геймеров Facelt;
- лучшая программа лояльности телекоммуникационной компании;
- премия за эффективное использование CRM в программе лояльности.



НАГРАДА ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ (РОСМОЛОДЕЖЬ)

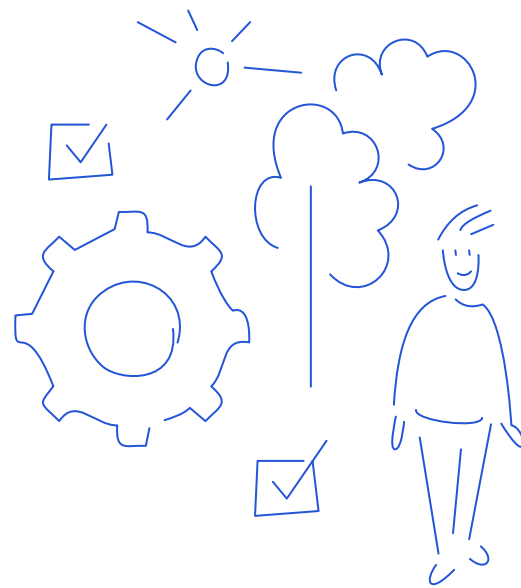
Газпромбанк получил награду Федерального агентства по делам молодежи (Росмолодежь) как лучшая компания в номинации «Наставничество и поддержка молодых» за вклад в создание условий для развития молодого поколения.



ПРЕМИЯ HR IMPACT

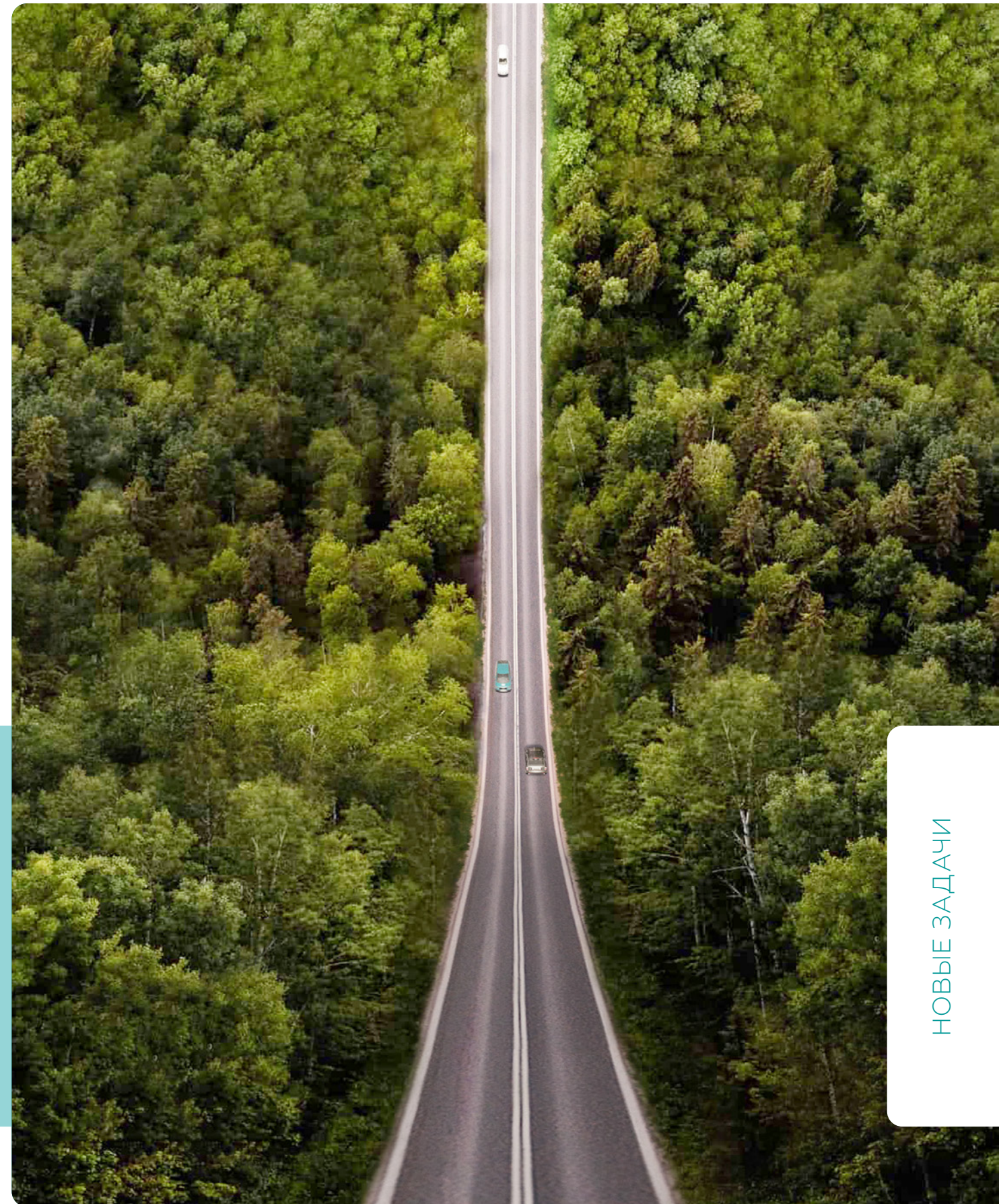
Газпромбанк занял второе место в номинации «Sustainable Mindset. Лучший проект по вовлечению сотрудников в процессы устойчивого развития» с проектом грантового конкурса волонтерских проектов «Все возможно в день рождения Банка».

НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗДЕЙСТВИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГАЗПРОМБАНКА В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



ЭКОЛОГИЯ. ЛЮДИ. ОБЩЕСТВО

Газпромбанк уделяет много внимания снижению собственного негативного воздействия на экологию, а также вопросам борьбы с изменением климата. Другой важной задачей Банка в сфере устойчивого развития является забота о сотрудниках, их личном и профессиональном росте и благосостоянии. Люди — главная ценность для Банка, поэтому мы одинаково внимательно относимся и к сотрудникам, и к клиентам, и к обществу в целом.



НОВЫЕ ЗАДАЧИ

Экологическая ответственность

Газпромбанк осуществляет мониторинг и внедрение лучших практик управления экологической безопасностью рабочих процессов, включая энерго- и ресурсо-сбережение.

В области управления цепочками поставок Банк приветствует стремление своих партнеров и поставщиков следовать столь же высоким экологическим стандартам.

Банк занимает активную позицию в вопросах борьбы с изменением климата, в частности поддерживает формирующийся в России рынок углеродных единиц. Образовательная и консультационная деятельность Банка направлена на поощрение клиентов за соблюдение экологических стандартов. Подавая собственный пример, Газпромбанк помогает своим клиентам в переходе на использование щадящих стратегий и технологий с минимальным воздействием на окружающую среду, внедрение наилучших доступных технологий (НДТ), эффективное использование природных ресурсов, а также их экономию.

Забота о сотрудниках

Ключевым активом Банка являются высококвалифицированные сотрудники. Поэтому в качестве приоритетных задач устойчивого развития определены содействие профессиональному и личностному росту работников Банка и создание благоприятных условий труда.

Банк обеспечивает персоналу высокий уровень социальных гарантий, развивая внутренние корпоративные программы, закрепляющие систему стандартов и обязательств в сфере охраны труда, здоровья, окружающей среды и социального развития.

Одними из приоритетных направлений социальной политики являются соблюдение гендерного равенства и развитие системы поддержки работников, попавших в трудную жизненную ситуацию или нуждающихся в получении медицинской помощи.



Внимание к клиентам

Одним из приоритетных направлений развития ESG-направления является внедрение в традиционные продукты Банка инструментов ответственного финансирования, отвечающих общепризнанным стандартам, в том числе «зеленые» облигации и «устойчивые» облигации, кредиты с привязкой к ЦУР и т. д.

В финансово-инвестиционной деятельности Банк отдает приоритет проектам, доказавшим высокую экологическую эффективность. Особое внимание уделяется проектам, нацеленным на решение глобальных, национальных и региональных экологических проблем, смягчение последствий изменения климата, сохранение биологического разнообразия.

Банк продолжит практику отбора и финансирования проектов, способствующих улучшению экологической обстановки, в том числе:

- энергетических проектов на возобновляемых источниках энергии (солнечная и ветровая энергетика);
- инвестиционных проектов в промышленности и иных отраслях, использующих современные технологии охраны окружающей среды и снижающих негативное воздействие за счет более глубокой переработки сырья и сопутствующих материалов в процессе производства;
- инвестиционных проектов по сортировке и вторичной переработке твердых коммунальных отходов;
- инвестиционных проектов по закупке рельсового транспорта на экологичных источниках энергии и обеспечению инфраструктуры для таких видов транспорта;

- инвестиционных проектов по строительству и модернизации транспортной инфраструктуры, способствующей снижению выбросов парниковых газов (за счет экономии времени автомобилей в пути или снижения покрываемого расстояния).

Банк играет особую роль в финансировании социальных проектов (особенно заметна роль Банка в финансировании социальных проектов на основании Федерального закона № 224-ФЗ «О государственном-частном партнерстве, муниципально-частном партнерстве в Российской Федерации». К социальным проектам, финансируемым Банком, относятся проекты строительства медицинской, образовательной, культурной, промышленной инфраструктуры, крупные транспортные проекты, обеспечивающие связь отдаленных районов с социальной инфраструктурой, а также цифровые проекты, нацеленные на безопасность, охрану жизни и здоровья человека, законного оборота товаров, защиту прав потребителей.

Банк активно развивает услуги консалтинга в сфере устойчивого развития, что позволяет клиентам узнать о лучших мировых практиках в этой области, уверенно начать и пройти ESG-трансформацию в своей компании.

Большое внимание Банк уделяет безопасности данных клиентов. Развитая платежная инфраструктура Банка позволяет обеспечивать сохранность клиентских средств и данных, а также использовать самые современные средства платежа как в сфере наличных, так и безналичных расчетов, что повышает информационную безопасность.

Кроме того, Газпромбанк постоянно совершенствует механизмы обратной связи, позволяющей эффективно и оперативно отвечать на вопросы и решать проблемы клиентов.

Ответственность перед обществом

Банк реализует крупные коммерческие и партнерские проекты для решения масштабных задач в сфере социально-экономического развития регионов Российской Федерации, активно участвует в реализации приоритетных национальных проектов России, разработке и реализации государственных программ поддержки.

В частности, Банк ставит перед собой задачу увеличения доступности банковских продуктов для всех слоев населения на всей территории Российской Федерации, включая инструменты ответственного финансирования.

Банк традиционно развивает благотворительные и спонсорские проекты в сфере поддержки природоохранных инициатив, образования, науки и спорта, а также сохранения культурного наследия. В том числе Банк ежегодно оказывает финансовую поддержку природоохранным инициативам и проектам.

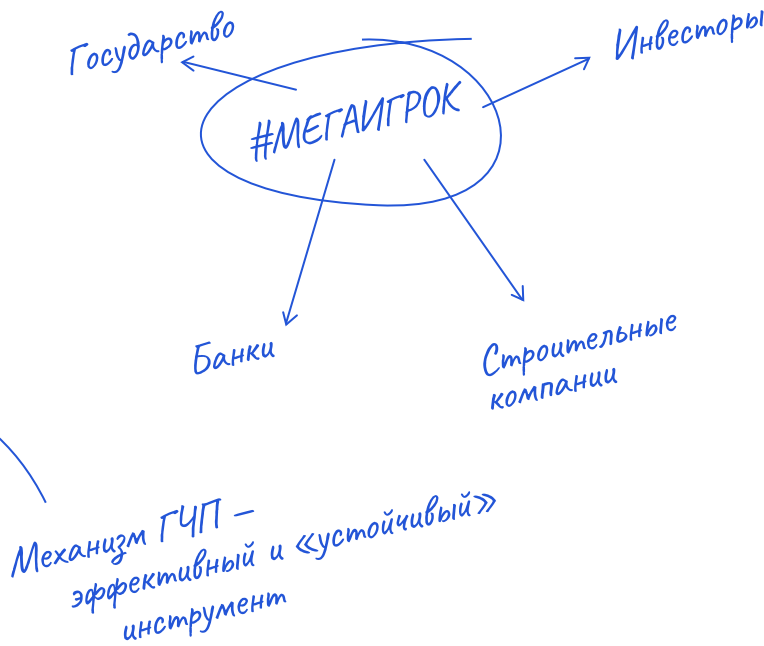
Основными направлениями финансирования и благотворительной поддержки являются проекты в области:

- социальных и культурных проектов, поддержки деятельности музеев, театров, выставочных центров;
- финансирования программ в области науки, образования, медицины;
- популяризации физической культуры, спорта и здорового образа жизни;
- помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

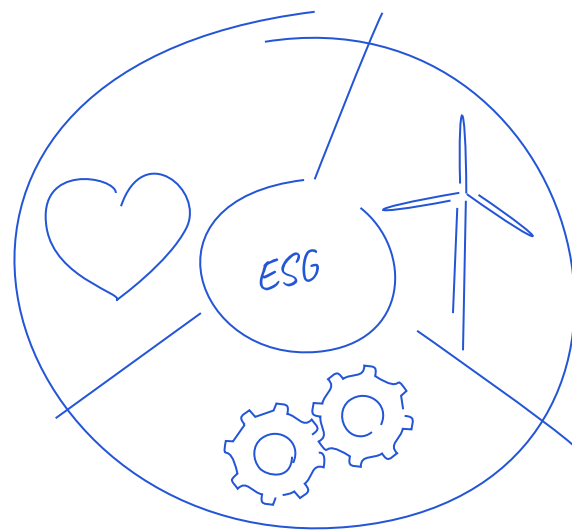
Взаимодействие с государственными органами и регуляторами

Деятельность Банка в области устойчивого развития предполагает активное участие в разработке большого объема нормативно-правовой базы, а также поиска новых принципов взаимодействия бизнеса, государства и общества в этой сфере.

Банк является площадкой для развития альтернативных механизмов финансирования социальных проектов в формате государственно-частного партнерства и выработки практических инструментов в области устойчивого развития. В 2021 году началась разработка и реализация стратегии инфраструктурного #МЕГАИГРОКа, которая заключается в том, что Банк берет на себя функцию интегратора в реализации крупных инфраструктурных проектов, являясь связующим звеном между всеми участниками проектов государственно-частного партнерства (ГЧП): государством, инвесторами, строительными компаниями, операторами, банками. Реализация данной стратегии позволит ускоренными темпами организовать процессы инициирования проектов устойчивого развития, их финансирования, проектирования, строительства, мониторинга надлежащего хода реализации проекта и последующей эксплуатации объекта. Цель данной стратегии — создать инфраструктурный конвейер, чтобы проекты эффективно реализовывались, при этом высвободившиеся средства оперативно направлялись на создание новых проектов в сфере устойчивого развития. Воплощение в жизнь потока проектов ГЧП способствует становлению зрелого инфраструктурного рынка, росту экономики в нашей стране, а значит, и благополучию населения.



СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



ЭФФЕКТИВНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ЗРЕЛОСТИ КОМПАНИИ

Баланс интересов различных сторон и благополучие человека являются главными целями компаний, а устойчивое развитие — это только инструмент их достижения. Уровень зрелости компании зависит от стадии формализации ESG-процессов в ней, поэтому в 2021 году Газпромбанк продолжил процесс по совершенствованию системы внутреннего управления, начатый в конце 2019 года.



НОВЫЕ ЗАДАЧИ

Совет по внедрению принципов устойчивого развития Газпромбанка

Для повышения эффективности деятельности Банка в сфере устойчивого развития в сентябре 2020 года был создан Совет по внедрению принципов устойчивого развития Газпромбанка (далее — Совет).

В задачу Совета входит систематизация ESG-проектов, которые реализуются при поддержке Банка его партнерами и клиентами, а также корпоративных инициатив в социальной, экологической и управленческой сфере. В состав Совета вошли высшие должностные лица Газпромбанка, курирующие профильные направления. Также в состав Совета включены независимые члены, имеющие широкие компетенции в сфере устойчивого развития.

Решения Совета, принятые в соответствии с полномочиями и компетенцией Совета, являются обязательными для исполнения самостоятельными структурными подразделениями головного офиса и филиалов Банка.

При Совете сформировано три профильных Комиссии:

- Комиссия по вопросам развития бизнеса и внедрения новых ESG-продуктов. К задачам Комиссии относятся:
 - формирование и расширение в Банке ESG-продуктов в области корпоративного бизнеса и розницы;
 - оказание помощи клиентам по внедрению в их деятельность принципов устойчивого развития и формирование базы проектов, соответствующих принципам устойчивого развития;
 - разработка системы мониторинга и оценки текущего портфеля Банка на предмет соответствия принципам ESG.

- Комиссия по вопросам взаимодействия с органами государственной власти по продвижению принципов устойчивого развития. Представители Комиссии входят в состав 20 экспертных групп, созданных при таких институтах, как Министерство экономического развития, Федеральное Собрание, Правительство РФ, Администрация Президента РФ, Банк России, Ассоциация банков России и др. Ими вносятся предложения по формированию законодательной базы в области устойчивого развития на основе сложившейся практики в Банке.
- Комиссия по разработке и внедрению политик, соответствующих принципам устойчивого развития, и мониторингу соответствия лучшим мировым практикам. Основной задачей Комиссии является анализ внутренних нормативных и распорядительных документов Банка на предмет их соответствия целям устойчивого развития.

Также при Совете действует Рабочая группа, которая обеспечивает решение текущих вопросов в деятельности Совета. На заседаниях Рабочей группы обсуждаются вопросы с участием тех подразделений Банка, интересы которых затрагиваются в повестке дня. В рамках такого взаимодействия Рабочая группа осуществляет сбор предложений от представителей подразделений, а также согласовывает с ними разрабатываемые документы и данные о деятельности Банка в области устойчивого развития.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОВЕТА И КОМИССИЙ В 2021 ГОДУ

2 ЗАСЕДАНИЯ СОВЕТА

Итогами майского заседания Совета стало решение о подписании Банком Принципов ответственного банкинга (UNEP FI's Principles for Responsible Banking) и начало работы по присоединению к инициативе. Также были рассмотрены и приняты два новых нормативных документа — Частная политика экологической ответственности Банка и Кодекс корпоративной этики.

6 ЗАСЕДАНИЙ

Комиссии по вопросам развития бизнеса и внедрения новых ESG-продуктов.

4 ЗАСЕДАНИЯ

Комиссии по разработке и внедрению политик, соответствующих принципам устойчивого развития, и мониторингу соответствия лучшим мировым практикам.

1 ЗАСЕДАНИЕ

Комиссии по вопросам взаимодействия с органами государственной власти по продвижению принципов устойчивого развития.

Ключевые решения по направлению устойчивого развития принимаются на заседаниях Совета

Центр по внедрению принципов устойчивого развития

В 2021 году
было создано новое профильное
координирующее подразделение

В Банке был сформирован отдельный центр экспертизы в сфере устойчивого развития и координации работы подразделений по этому направлению. Кроме того, центр обеспечивает деятельность Совета Банка по внедрению принципов устойчивого развития.

Сопровождение деятельности Совета по внедрению принципов устойчивого развития

Организация заседаний Совета, Комиссий и рабочей группы. Составление, актуализация и ответственность за реализацию Дорожной карты.

Экономика устойчивого развития

Финансовая аналитика и экспертиза в рамках формирования нормативно-правовой базы РФ по рынкам устойчивого развития.

Разработка внутренних нормативных документов по направлению устойчивого развития

Анализ лучших практик, внесение предложений и координация работы подразделений. В том числе разработка Стратегии Банка в области устойчивого развития.

Экологическая экспертиза

Центр обладает необходимым опытом для предоставления аналитики в области экологии и климата, а также информации о международных экологических нормах и лучших мировых практиках. В частности, ЦВПУР является центром экспертизы по российскому и международному углеродному регулированию.

Нефинансовая отчетность

Одна из функций центра — формирование отчетности Банка о деятельности в области устойчивого развития.

Работа с международными организациями и внешними инициативами

Информационно-аналитическая поддержка и составление отчетности в рамках требований организаций и инициатив. Анализ лучших международных практик и подготовка предложений руководству.

Система внутреннего контроля

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в Банке организуется система внутреннего контроля.

Надлежащее функционирование системы внутреннего контроля обеспечивает своевременное реагирование Банка на текущие вызовы, изменения в конкурентной и регуляторной среде, что позволяет Банку достигать поставленных стратегических целей. Система внутреннего контроля затрагивает все уровни управления, все направления деятельности, все филиалы и подразделения Банка.

Система внутреннего контроля представляет собой совокупность системы органов и направлений внутреннего контроля, обеспечивающую соблюдение порядка осуществления и достижения целей, установленных законодательством Российской Федерации, Уставом и внутренними документами Банка.

Система внутреннего контроля включает следующие направления:

- контроль со стороны органов управления за организацией деятельности Банка;
- контроль за функционированием системы управления банковскими рисками и оценка банковских рисков;
- контроль за распределением полномочий при совершении банковских операций и других сделок;
- контроль за управлением информационными потоками (получением и передачей информации) и обеспечением информационной безопасности;

- осуществляемое на постоянной основе наблюдение за функционированием системы внутреннего контроля в целях оценки степени ее соответствия задачам деятельности Банка, выявления недостатков, разработки предложений и осуществления контроля за реализацией решений по совершенствованию системы внутреннего контроля Банка (мониторинг системы внутреннего контроля).

В систему органов внутреннего контроля Банка входят:

- органы управления Банком, которые несут ответственность за создание корпоративной культуры банковского контроля, подчеркивающей и демонстрирующей персоналу на всех уровнях важность внутреннего контроля;
- ревизионная комиссия Банка;
- главный бухгалтер (его заместители) Банка;
- руководитель (его заместители) филиала Банка;
- подразделения и работники Банка, осуществляющие внутренний контроль в соответствии с полномочиями, определяемыми внутренними документами Банка.

Комплаенс-контроль

Противодействие коррупции

Осуществление комплаенс-контроля является одной из основных целей системы внутреннего контроля Банка. Банк прилагает все усилия, чтобы эффективная система комплаенс-контроля являлась конкурентным преимуществом Банка.

Система комплаенс-контроля затрагивает все уровни управления, направления деятельности, филиалы и подразделения Банка. Внедрение надлежащих процедур комплаенс-контроля способствует снижению комплаенс-рисков Банка, реализация которых может привести к значительным финансовым потерям для Банка, а также нанести ущерб его деловой репутации.

Центральным звеном в системе управления комплаенс-рисками является служба внутреннего контроля (комплаенс-служба), которая на постоянной основе осуществляет разработку, внедрение процедур комплаенс-контроля и регулярно отчитывается перед органами управления о проведенной работе.

Банк противодействует коррупции в любых ее формах и проявлениях. Противодействие коррупции является одной из приоритетных задач Банка, которой отводится центральное место в реализации применимого антикоррупционного законодательства и обеспечении его неукоснительного соблюдения.

При разработке новых продуктов, услуг, процессов Банка и при внесении изменений в существующие, а также при заключении Банком договоров проводится их согласование с экспертными подразделениями, которые в том числе проводят антикоррупционную экспертизу продуктов, услуг, процессов, договоров.

Члены органов управления Банком подают личный пример добросовестного и этичного поведения и неприятия коррупции в любых формах и проявлениях.

В Банке утверждены внутренние документы по вопросам противодействия коррупции, в том числе Антикоррупционная политика Банка, Политика Группы Банка по противодействию коррупции и Порядок предотвращения конфликта интересов. Банк обеспечивает свободный и удобный доступ к информации о реализуемых мерах по предупреждению коррупции. Любое заинтересованное лицо может ознакомиться с вышеуказанными документами на официальном сайте Банка в сети Интернет в разделе [«Противодействие коррупции»](#).

Базовым документом в области противодействия коррупции является Антикоррупционная политика Банка, которая утверждена решением Правления Банка. Для организаций, входящих в Группу Банка, разработана Политика Группы Банка ГПБ (АО) по противодействию коррупции.

Антикоррупционная политика Банка определяет цели, задачи, принципы и мероприятия, направленные на формирование антикоррупционной культуры, правил и процедур, обеспечивающих недопущение вовлечения Банка в коррупционные правонарушения.

Работники Банка и члены органов управления Банком должны неукоснительно соблюдать требования Антикоррупционной политики. Работники Банка независимо от занимаемой должности несут персональную ответственность за соблюдение требований Антикоррупционной политики. Принципы и требования Антикоррупционной политики учитываются при установлении Банком договорных и иных деловых отношений с физическими и юридическими лицами.

В целях получения представления о действующих в Банке антикоррупционных стандартах, содействия повышению уровня антикоррупционной культуры работников Банка и поддержания их осведомленности в сфере противодействия коррупции Банк осуществляет ознакомление членов органов управления и работников Банка с Антикоррупционной политикой, в Банке проводится обучение по вопросам противодействия коррупции, в частности, в Банке разработан дистанционный обучающий курс по противодействию коррупции, прохождение которого обязательно для всех работников Банка.

В Банке функционирует «Горячая линия», предназначенная для сообщения работниками Банка и третьими лицами информации о случаях противоправных действий в Банке (коррупции, мошенничестве, нарушениях законодательства и внутренних документов Банка), действиях работников и контрагентов Банка, которые могут повлечь риски убытков для Банка и клиентов.

В отчетном периоде рисков коррупции, способных оказать существенное влияние на деятельность Банка, выявлено не было. Также в отчетном периоде отсутствовали:

- подтвержденные инциденты, в которых работники были уволены или подверглись дисциплинарным взысканиям за нарушения, связанные с коррупцией;
- подтвержденные инциденты, связанные с расторжением договоров с деловыми партнерами или непродлением договоров из-за нарушений, связанных с коррупцией;
- судебные дела о коррупции, возбужденные против Банка или работников Банка;
- случаи дискриминации.

Обязательное обучение
по противодействию коррупции
для всех сотрудников

Внутренний аудит

Требования к организации внутреннего контроля в кредитных организациях устанавливаются Положением Банка России от 16 декабря 2003 г. № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах».

В соответствии с ними Департамент внутреннего аудита независим в своей деятельности от других подразделений Банка, функционально подотчетен и действует под непосредственным контролем высших органов управления Банка.

Основные функции Департамента внутреннего аудита включают:

- проверку и оценку эффективности Системы внутреннего контроля в целом, выполнения решений высших органов управления;
- проверку эффективности методологии оценки банковских рисков (включая проверку актуализации внутренних документов, в которых установлены методы оценки рисков, и проверку осуществления валидации моделей количественной оценки рисков подразделениями Банка) и процедур управления банковскими рисками, установленных внутренними документами Банка (методиками, программами, правилами, порядками и процедурами совершения банковских операций и сделок, управления банковскими рисками), а также полноты применения указанных документов;
- проверку надежности функционирования Системы внутреннего контроля за использованием автоматизированных информационных систем, включая контроль целостности баз данных и их защиты от несанкционированного доступа и (или) использования, с учетом мер, принятых на случай нестандартных и чрезвычайных ситуаций в соответствии с Планом действий, направленных на

обеспечение непрерывности деятельности и (или) восстановление деятельности Банка в случае возникновения нестандартных и чрезвычайных ситуаций;

- проверку и тестирование достоверности, полноты и своевременности бухгалтерского учета и отчетности, а также надежности (включая достоверность, полноту и своевременность) сбора и представления информации и отчетности;
- проверку применяемых способов (методов) обеспечения сохранности имущества Банка;
- оценку экономической целесообразности и эффективности совершаемых Банком операций и других сделок;
- проверку процессов и процедур внутреннего контроля;
- проверку деятельности Службы внутреннего контроля и Службы управления рисками Банка;
- оценку методологии определения стоимости инструментов торгового портфеля и ее эффективности;
- оценку эффективности организации и функционирования системы оплаты труда;
- оценку корпоративного управления;
- оценку эффективности Системы управления рисками и капиталом и ее соответствия условиям деятельности, характеру и масштабу осуществляемых Банком операций, уровню и сочетанию принимаемых рисков;
- выполнение иных функций, возложенных на Департамент внутреннего аудита законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, внутренними документами Банка, решениями органов управления Банка, для реализации целей и задач деятельности Департамента внутреннего аудита.

Налогообложение

Газпромбанк является добросовестным налогоплательщиком, своевременно и в полном объеме исполняющим свои обязательства по уплате налогов и сборов в бюджеты всех уровней.

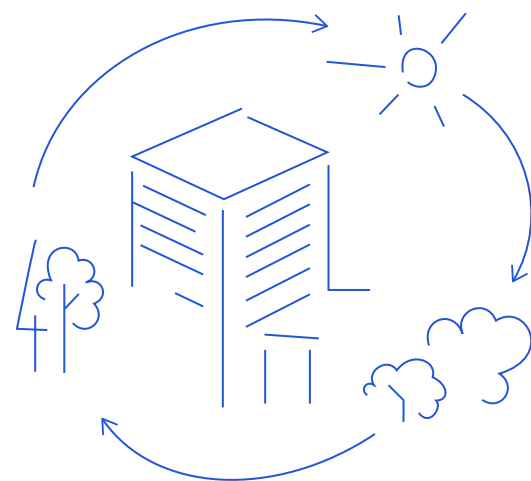
При исчислении налогов и интерпретации действующих норм законодательства Банк придерживается внутренней налоговой политики, руководствуется сложившейся арбитражной практикой и позицией регулирующих органов. Мы не ожидаем обнаружения налоговыми органами скрытой налоговой нагрузки, поскольку все сделки, заключаемые Банком, обусловлены деловыми целями и не направлены на получение необоснованной налоговой выгоды, размывание налогооблагаемой базы и (или) вывод прибыли из-под налогообложения.

Вопросами налогообложения, в том числе разработкой налоговой политики и выработкой подхода к определению порядка налогообложения, занимается Налоговый блок Банка. Налоговый блок участвует в согласовании ряда договоров, заключаемых Банком со сторонними контрагентами, в том числе иностранными, проведении сложноструктурированных сделок, разработке банковских продуктов.

Деятельность Банка отвечает требованиям российского и международного налогового законодательства, а также нормам законодательства прочих налоговых юрисдикций, в которых Банк осуществляет свою деятельность. Учитывая указанное, споры с налоговыми органами по вопросам различного толкования отдельных норм законодательства хоть и возможны, но с большой долей вероятности в случае принятия судом решения не в пользу позиции Банка не отразятся на его финансовом положении.

Ответственное
и добросовестное ведение
бизнеса

УСТОЙЧИВЫЙ ОФИС



Цели установлены
до 2030 года



МАСШТАБНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ОФИСНОГО ПРОСТРАНСТВА

100 %

сотрудников и территорий Банка
планируется охватить Концепцией
устойчивого офиса.

КРІ (КПЭ)

Ключевые показатели эффективности
определены по всем направлениям
Концепции и выстраивают измеримые
и конкретные цели, которые планируют-
ся достичь.



НОВЫЕ ЗАДАЧИ

Концепция устойчивого офиса

Одним из новых документов, разработанных и принятых в Банке, стала Концепция устойчивого офиса, объединяющая в себе экологические и социальные инициативы Банка в рамках офисных пространств.

Концепция направлена на минимизацию негативного воздействия на окружающую среду, а также создание дружелюбной, удобной, безопасной, инклюзивной среды для работников и клиентов Банка, которая может быть распространена на всю территорию функционирования компании.

В виде единого документа Концепция позволяет как внутренним, так и внешним пользователям быстро и наглядно ознакомиться с информацией, целями и достижениями Банка в области устойчивого развития офисной среды.

Быстро и удобно
найти нужную
информацию

Экологическая ответственность

Охрана атмосферного воздуха, водных ресурсов и предотвращение изменения климата

Снижение объемов образования отходов и содействие экономике замкнутого цикла

Работа с поставщиками

ЗЕЛЕНЫЙ ОФИС

Забота о сотрудниках

Охрана труда

Социальные льготы

Продвижение здорового образа жизни

Инклюзивность

ДРУЖЕЛЮБНЫЙ ОФИС

Развитие и обучение сотрудников

Образовательные программы

Мероприятия по вовлечению в «устойчивую» повестку и повышению экологической культуры среди работников Банка и других заинтересованных сторон

ПРОСВЕЩЕНИЕ

Экологическая
ответственность

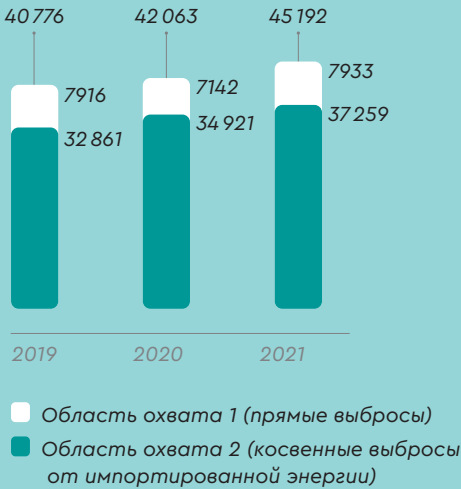
Выбросы
парниковых газов
Банка

Компания воздействует на окружающую среду множеством способов. В частности, деятельность любой организации негативно сказывается на состоянии атмосферы за счет выбросов различных газов, в том числе парниковых.

Доказано, что парниковые газы являются ключевым фактором, влияющим на глобальное изменение климата на планете. Бизнес во всем мире, понимая свою ответственность за негативное влияние на экологию, стремится минимизировать выбросы парниковых газов, и Газпромбанк не исключение. Первый шаг на пути к декарбонизации — подсчет собственных выбросов компании, который Банк впервые провел в этом году и верифицировал у компании Kert.

Валовые выбросы парниковых газов в 2021 году составили 45,2 тыс. т CO₂-экв. При этом прямые выбросы составили 7,9 тыс. т CO₂-экв., а косвенные энергетические — 37,3 тыс. т CO₂-экв. соответственно. За последние 3 года наблюдается положительная динамика по валовым выбросам парниковых газов. Относительный рост объема выбросов в 2021 году по отношению к 2019 году составил 10,8 %.

Рисунок 1.
Суммарные валовые выбросы парниковых газов (область охвата 1 + область охвата 2) за 3 года, т CO₂-экв.



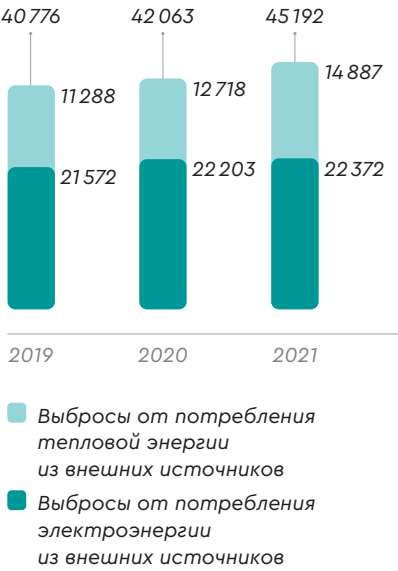
Основным источником прямых выбросов парниковых газов является мобильное сжигание — на его долю приходится 76,7, 74,2 и 74,0 % всех выбросов области охвата 1 в 2019, 2020 и 2021 годах соответственно. Высокая доля данного источника в общем объеме выбросов обусловлена большим собственным автопарком. Подробная структура выбросов области охвата 1 приведена на рисунке 2.

В косвенных энергетических выбросах доминируют выбросы от генерации потребленной электроэнергии из внешних источников. Доля таких выбросов составляет 65,6, 63,6 и 60,0 % всех выбросов области охвата 2 за 2019, 2020 и 2021 годы соответственно. Подробная структура выбросов области охвата 2 приведена на рисунке 3.

Рисунок 2.
Структура прямых выбросов парниковых газов за 3 года, т CO₂-экв.



Рисунок 3.
Структура косвенных энергетических выбросов парниковых газов за 3 года, т CO₂-экв.





Соответствие экологическим требованиям

2.Консультирование по предоставлению субсидий из федерального бюджета на возмещение части затрат в рамках реализации инвестиционных проектов по внедрению наилучших доступных технологий в рамках Правил, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2019 г. № 541 (в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 10 декабря 2020 г. № 2073):

- консультации по правилам и процедурам в области предоставления субсидий из федерального бюджета в рамках реализации инвестиционных проектов по внедрению наилучших доступных технологий (НДТ);
- рекомендации заказчику по подбору инвестиционных проектов и их предварительный анализ;
- консультационное сопровождение деятельности заказчика по подготовке и оформлению заявочной документации;
- предварительная экспертиза заявочной документации на предмет соответствия установленным требованиям;
- сопровождение деятельности заказчика по взаимодействию с Минпромторгом России в период рассмотрения и оценки заявочной документации;
- консультационное сопровождение деятельности заказчика в части отчетов в соответствии с формой Минфина России и дополнительной отчетности.

Услуга направлена на компании, эксплуатирующие объекты I категории в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2398 и внедряющие наилучшие доступные технологии. Впоследствии, в случае соответствующих решений федеральных органов исполнительной власти, возможно распространение услуги на проекты, реализуемые согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2021 г. № 1587.

В июне 2021 года Правлением Банка ГПБ (АО) утверждена Частная политика экологической ответственности Банка ГПБ (АО).

В соответствии с Политикой Банк установил цели по рациональному использованию природных ресурсов и снижению негативного воздействия на окружающую среду и климат, а также принял на себя соответствующие обязательства.

В своей деятельности Банк соблюдает требования российского законодательства в области охраны окружающей среды, а также руководствуется рекомендациями международных институтов в области защиты окружающей среды. В силу специфики деятельности экологические риски Банка оцениваются как незначительные. В системе риск-менеджмента Банка за последние 3 года не зафиксированы штрафные санкции за нарушение требований природоохранного законодательства.

Банк в соответствии с Частной политикой экологической ответственности стремится снизить воздействие на окружающую среду своих клиентов и поставщиков.

Для этого в закупочные процедуры Банка внедряются положения о стремлении сотрудничать с поставщиками и подрядчиками, которые официально декларируют и следуют принципам экологической ответственности и поставляют сертифицированную продукцию, имеющую экологические преимущества.

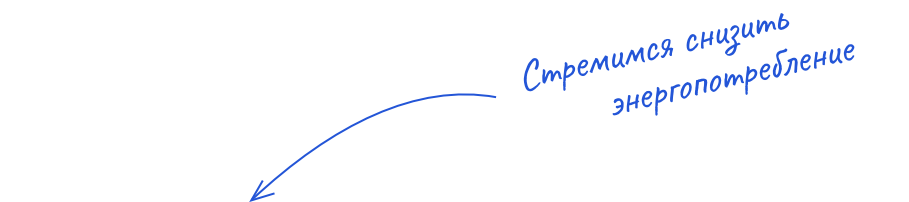
Банк не осуществляет или существенно ограничивает финансирование проектов по таким направлениям, как:

- производство или торговля какими-либо товарами или осуществление каких-либо видов деятельности, которые квалифицируются как незаконные национальным законодательством или международными договорами либо подлежат запрещению;

- перевозка нефти или других опасных веществ танкерами, не отвечающими требованиям Международной морской организации (ИМО) ООН;
- производство или торговля пестицидами, гербицидами и прочими токсичными веществами, которые подлежат снятию с производства;
- трансграничные перевозки отходов, запрещенных международным правом;
- ведение рыбного промысла в море дрейтерными сетями длиной свыше 2,5 км;
- производство или торговля свободными асбестовыми волокнами или асбестосодержащей продукцией, а также продуктами, содержащими полихлорированные бифенилы;
- производство или торговля озоноразрушающими веществами;
- торговля дикими животными, растениями и изделиями из них, включенными в Конвенцию о международной торговле редкими видами животных и растений (CITES).

Коммерческие проекты корпоративных клиентов, финансируемые Банком, могут подлежать экологической оценке как неотъемлемой части процесса комплексной проверки и оценки проектов. Оценка осуществляется с целью принятия решения о возможности финансирования не только исходя из финансовой целесообразности, но и с учетом экологических факторов.

Энергоэффективность



Банк стремится минимизировать свой углеродный след, а также другие токсичные выбросы в атмосферный воздух путем повышения эффективности использования энергии и топлива.

Для обеспечения собственных производственных нужд и обеспечения комфортных условий работы персонала и клиентов Банк использует электроэнергию и тепло, поставляемые через центральные городские сети электро- и теплоснабжения.

Объем использованных ресурсов контролируется системами учета и оплачивается в соответствии с тарифами заключенных договоров.

Объем использованного тепла в Банке приведен в таблице³.

Подразделение Банка	2019	2020	2021
Тепло, Гкал	41 945,46	47 341,73	55 322,91

Банк стремится к снижению потребления электроэнергии в своей офисной деятельности. Планирование ключевых показателей повышения энергоэффективности Банка производится в соответствии с уровнем относительной энергоемкости. Она рассчитывается исходя из потребления электроэнергии на 1 м² площади офисных зданий, находящихся в собственности или в аренде с прямым контролем объема потребленной электроэнергии. В соответствии с Частной политикой экологической ответственности Банк установил цели по повышению энергоэффективности до 20 % от значения базового 2019 года в московских дополнительных офисах (МДО) и филиальной сети Банка.

³ Часть использованной электроэнергии и тепла не учитывается в системе учета Банка и входит в услуги аренды помещений.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Потребление водных ресурсов

Относительная энергоемкость Банка приведена в таблице с учетом КПЭ Частной политики экологической ответственности.

Подразделение Банка	2019	2020	2021
Административные офисы, кВт·ч/м²	226,32	209,25	228
МДО и филиальная сеть, кВт·ч/м²	—	352,56	119,56

Увеличение относительной энергоемкости обусловлено ростом потребления электроэнергии на основной площадке Банка (Озерковская набережная, 24) в связи с вводом в эксплуатацию энергоемкого технологического оборудования и дополнительных эксплуатируемых площадей. По результатам анализа объемов потребления электроэнергии в первом и втором кварталах 2022 года наблюдается снижение среднегодовых объемов потребления электроэнергии в административных зданиях.

Ключевые мероприятия, направленные на повышение энергоэффективности офисов, разрабатываются профильными хозяйственными подразделениями Банка. Также проводится планирование бюджета для их выполнения. Мероприятия включают в себя:

- оптимизацию системы наружного освещения;
- максимальное использование естественного света;
- установку энергосберегающих ламп и датчиков;
- выключение из сети приборов и оборудования, которые не используются;
- настройку техники на энергосберегающий режим;
- использование электрооборудования класса энергосбережения «А», «А+».

Вид топлива	2019	2020	2021
Дизельное топливо, л	7 060	8 015	10 007,5
Газ, м³	224 065,94	235 618,12	243 153,33

Часть филиалов Банка для обеспечения бесперебойного электроснабжения, горячего водоснабжения и тепла использует собственные стационарные установки — газовые котельные, дизельные генераторы. Резервные дизельные генераторы установлены в административных офисах Банка. Общий объем дизельного топлива и газа, потребленного данными установками, приведен в таблице выше.

Автомобильный парк Банка включает дизельный и бензиновый транспорт. Банк стремится минимизировать эмиссию загрязняющих веществ в атмосферный воздух за счет использования транспортных средств, выбросы двигателей которых не превышают установленные экологические нормы. Банк обеспечивает своевременное техническое обслуживание корпоративного автопарка. Снижению эмиссии способствует рациональное потребление топлива и оптимизация маршрутов транспортных средств Банка в соответствии с путевыми листами.

Общий объем топлива, закупленный для автотранспорта, приведен в таблице.

Вид топлива	2019	2020	2021
Дизельное топливо, л	446 788,53	437 375,53	527 232,70
Бензин, л	1 898 295,65	1 668 463,16	1 851 749,88

Банк ориентирован на концепцию разумного и эффективного использования природных ресурсов, а также их экономию.

Для удовлетворения потребностей в холодной и горячей воде Банк использует центральные сети водоснабжения населенных пунктов, в которых расположены его административные, дополнительные офисы и филиалы.

Централизованное водоснабжение осуществляется преимущественно из пресных поверхностных водоисточников, таких как водохранилища и тракты подачи воды (реки, каналы).

Качество воды, соответствующее санитарно-гигиеническим нормам СанПиН 2.1.4.1074–01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества», обеспечивается поставщиками коммунальных услуг. Государственный надзор за работой системы централизованного водоснабжения осуществляет служба Роспотребнадзора, лаборатории которой выполняют регулярный контроль качества питьевой воды как на выходе станций водоподготовки, так и у потребителей.

Объем водопотребления Банка представлен в таблице.

Подразделения Банка	2019	2020	2021
Административные офисы, м³	51 519,42	48 476,06	49 004,91
МДО и филиальная сеть, м³	85 227,38	85 050,96	88 983,75

В соответствии с Частной политикой экологической ответственности Банк принял на себя обязательства по снижению водопотребления и экономии воды в рамках процессов, обеспечивающих производственную деятельность. Установлены показатели эффективности снижения водопотребления до 13 % от значения базового 2019 года в МДО и филиаль-

ной сети Банка, а также определены минимальные затраты на проведение мероприятий. Ключевые мероприятия, направленные на водосбережение, разрабатываются профильными хозяйственными подразделениями Банка и включают:

- диагностику узлов учета и выявление потребителей воды;
- информационные мероприятия и работу с персоналом;
- мониторинг и регулировку инженерных сетей и устройств;
- замену/установку сантехнических приборов и устройств.

Сброс коммунально-бытовых сточных вод осуществляется в канализационную сеть населенных пунктов. Объем сброса коммунально-бытовых сточных вод соответствует объему водопотребления.

Очистка сточных вод до допустимых нормативов сброса в водоемы в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июля 2013 г. № 644 (в ред. от 30 ноября 2021 г.) «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» ведется коммунальными службами.

Ливневые сточные воды от зданий, находящихся в собственности Банка, отводятся в систему городской канализации и водные объекты на основании договора с принимающей стороной.

Объем ливневых сточных вод ежегодно составляет 20 984,57 м³ для объектов в г. Москве.

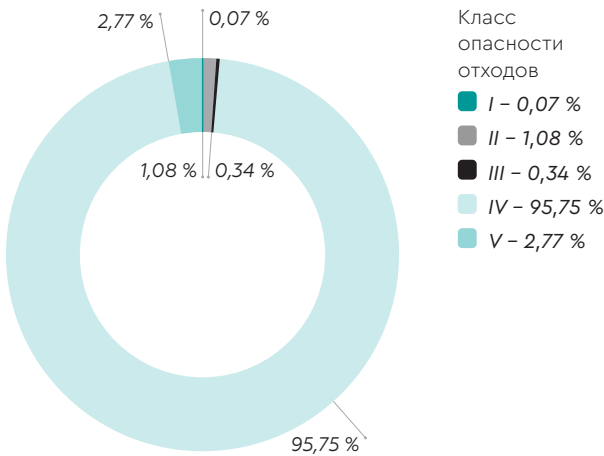
Банк организует регулярный ежеквартальный контроль поверхностных ливневых сточных вод путем отбора проб и проведения химического анализа с привлечением сертифицированной лаборатории.

Обращение с отходами

Банк вносит вклад в снижение объема образования отходов путем сокращения использования материалов, а также приоритетной закупки товаров из вторичного сырья с соответствующей экомаркировкой.

Банк ГПБ (АО), обладая разветвленной сетью административных офисов, дополнительных офисов и филиалов в различных регионах РФ, осуществляет образование отходов I–V класса опасности. Общая структура отходов Банка представлена на диаграмме 1⁴.

Диаграмма 1. Общая структура отходов Банка⁴



Отходы I класса опасности (0,07 %) включают ртутные, люминесцентные лампы; отходы II класса опасности (1,08 %) — аккумуляторные батареи, источники бесперебойного питания, гальванические батарейки; отходы III класса (0,34 %) — картриджи; отходы IV класса, составляющие основной объем отходов, преимущественно представлены оргтехникой, твердыми коммунальными отходами, мебелью и изделиями из дерева, смётом с территорий; отходы V класса (2,8 %) — бумага и картон.

⁴На примере административных офисов и МДО в г. Москве.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» Банк осуществляет учет в области обращения с отходами. Общий объем образования отходов административными, дополнительными офисами и филиальной сетью Банка, переданный сторонним организациям, приведен в таблице.

Объем отходов производства и потребления, образованных в процессе деятельности Банка, переданный сторонним организациям, т

2019	2020	2021
1 157	856	1 219,1

Банк, согласно требованиям Федерального закона № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», осуществляет утилизацию, обезвреживание, захоронение отходов силами сторонних лицензированных организаций на основании заключенных и пролонгированных договоров. Так, Банк направляет на обезвреживание ртутные и люминесцентные лампы, на утилизацию — аккумуляторы и батарейки, оргтехнику и картриджи, отходы бумаги и картона.

В офисах Банка размещаются контейнеры для раздельного сбора отходов, в том числе бумаги и картона, батареек и аккумуляторов.

В таблице приведены объемы отходов оргтехники и макулатуры, переданные на утилизацию в административных офисах и дополнительных офисах г. Москвы.

Отходы, собранные раздельно и переданные на утилизацию

	2019	2020	2021
Оргтехника, т	18	2,51	11,4
Бумага и картон, т	75,6	47,3	33,8

Захоронению на полигоне подлежат твердые коммунальные отходы (ТКО), отходы кухонь, смёт с территорий, древесина с пропиткой и покрытием. Сотрудники Банка, в рамках заключения договоров на захоронение отходов, могут проводить инспекции полигонов и объектов обращения с отходами.

Объем ТКО, образованных в административных и дополнительных офисах Банка в г. Москве, приведен в таблице.

Объем ТКО, образованных в процессе деятельности Банка, переданных сторонним организациям на захоронение, т

2019	2020	2021
760,56	452,98	548,41

В соответствии с Частной политикой экологической ответственности Банк ставит своей целью в 2022 году заключить недостающие договоры на раздельное обращение с отходами, в том числе с региональными операторами по обращению с твердыми коммунальными отходами в регионах присутствия. Также, для оценки перспективы снижения образования отходов в соответствии с мониторинговыми показателями Частной политики экологической ответственности, Банк ведет мониторинг образования ТКО. Так, за отчетный год в административных и дополнительных офисах Банка в г. Москве образовано 548,41 т ТКО, что составляет 45 % от общего количества образованных отходов.

Банк стремится совершенствовать систему учета образования отходов, обеспечить эффективную утилизацию и снизить до минимального уровня количество отходов, направляемых на захоронение. Банк осуществляет взаимодействие с контролирующими государственными органами и оформление необходимой разрешительной документации в области обращения с отходами, а также на ежегодной основе составляет и направляет в контролирующие природоохранные органы регулярную статистическую отчетность.

В 2021 году в административных офисах и дополнительных офисах г. Москвы на утилизацию передано:

13 т

БАТАРЕЕК
И АККУМУЛЯТОРОВ

480 кг

ШРЕДЕРОВАННЫХ
ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ

Стараемся
максимизировать
переработку отходов

Потребление ресурсов

Банк, в силу специфики производственного процесса, потребляет значительное количество бумаги.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» и с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 июля 2017 г. № 1589-р «Об утверждении перечня видов отходов производства и потребления, в состав которых входят полезные компоненты, захоронение которых запрещается» Банк осуществляет полную утилизацию собранной макулатуры.

Банк стремится увеличить вклад в развитие экономики замкнутого цикла путем снижения потребления материала, увеличения доли его переработки и использования материалов из вторсырья:

- для снижения потребления бумаги Банк активно внедряет систему электронного документооборота, внедрена система AC Boardmaps, позволяющая доводить материалы к заседаниям коллегиальных органов Банка до участников в электронном виде;
- для увеличения объема сбора макулатуры, которую Банк передает на утилизацию, Банк установил целевой показатель в рамках Частной политики экологической ответственности. Для его достижения офисы оборудуются контейнерами для раздельного сбора отходов, ведется информационная работа с персоналом;
- для увеличения доли материалов из вторсырья Банк приоритизирует закупки бумаги с экомаркировкой.

Доля переработанной бумаги, затраченной в производственной деятельности, приведена в таблице.

Показатель	2019	2020	2021
Потребление бумаги, т	690	761	592
Макулатура, направленная на утилизацию, т	149,4 (в том числе 75,6 т в г. Москве)	124 (в том числе 47,34 т в г. Москве)	65,9 (в том числе 33,8 т в г. Москве)
Доля переработанных исходных материалов, %	21,7	16,3	11,1

Устойчивая цепочка закупок

При осуществлении своей закупочной деятельности Газпромбанк руководствуется следующими основными целями и принципами:

- честное и добропорядочное ведение бизнеса;
- защита своих финансовых интересов и имиджа;
- обеспечение гласности и прозрачности закупок;
- развитие добросовестной конкуренции между поставщиками товаров, исполнителями услуг и подрядчиками работ;
- равноправие, справедливость, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к ним;
- расширение возможностей участия юридических и физических лиц в закупках Банка и стимулирование такого участия;
- предотвращение возможных злоупотреблений со стороны работников Банка, участвующих в проведении закупок.

Ориентируясь на прогрессивные мировые тенденции, Банк разработал комплекс минимальных стандартов этичного поведения, в основе которого соблюдение социальных, правовых и экологических норм и ответственное отношение при поставках товаров, работ и услуг, который будет применим для поставщиков, исполнителей и подрядчиков Банка, их сотрудников, агентов, соисполнителей и субподрядчиков, которые задействованы во взаимоотношениях с Банком в ходе осуществления его закупочно-договорной деятельности.

В соответствии с Частной политикой экологической ответственности Банк в своей закупочной деятельности ориентируется на выбор поставщиков, исполнителей и подрядчиков, которые официально декларируют принципы экологической ответственности и следуют высоким экологическим стандартам, при прочих равных условиях с учетом требований, установленных внутренними нормативными документами Банка.

Обязательные и квалификационные требования к участникам процедур закупок указываются в документации о закупке, которая или размещается на сайте и электронной торговой площадке Банка при проведении открытых процедур закупок, или направляется определенному кругу квалифицированных участников при проведении закрытых процедур закупок. Требования, предъявляемые Банком при выборе поставщиков, исполнителей и подрядчиков, распространяются на всех участников процедур закупок и привлекаемых ими субподрядчиков и соисполнителей на равных условиях.

В 2021 году широко представленные на рынке товары, работы и услуги закупались Банком на конкурентной основе. В этой связи более 50 % закупок были осуществлены Банком по итогам конкурентных процедур закупок, в том числе закупки административно-хозяйственных товаров, различных видов рекламы, строительных работ, продукции и услуг в ИТ-сфере и прочего. Одновременно Банком проведено 44 предварительных квалификационных отбора поставщиков товаров, исполнителей услуг и подрядчиков для выполнения работ на территории различных субъектов Российской Федерации в целях выбора квалифицированных поставщиков, соответствующих требованиям Банка, которые включались Банком в Единый реестр квалифицированных поставщиков Банка и впоследствии принимали участие в конкурентных процедурах закупок Банка по специфике предмета квалификационного отбора, в том числе с учетом региональных потребностей Банка.

Поставщики, исполнители, подрядчики, допустившие недобросовестные действия, в том числе в части предоставления недостоверной информации, в ходе участия в процедуре закупки Банка или исполнения договора, по решению Тендерной комиссии Банка включались в Реестр недобросовестных и неблагонадежных поставщиков Банка, что предусматривает отказ в дальнейшем участии в процедурах закупок и (или) заключении договора.

В Банке продолжается развитие системы внедрения социальных и экологических аспектов при проведении закупочно-договорной деятельности в целях обеспечения устойчивости и надежности цепочки поставок, которые осуществляют поставщики товаров, исполнители услуг и подрядчики, выполняющие работы, для дальнейшего развития инфраструктуры и бизнеса Банка.

Забота о сотрудниках

62,7 %

ЖЕНЩИН

В 2021 году Газпромбанк снова был признан одним из лучших работодателей в финансовой сфере, а также одним из самых привлекательных работодателей для женщин. Больше половины руководящих постов в Банке занимают женщины. Доля женщин на руководящих постах в Банке растет, среди сотрудников женщины представляют большую часть коллектива (62,7 %).

ДРУЖЕЛЮБНЫЙ ОФИС

В конце 2020 года в Банке была внедрена комплексная Программа «Управление человеческим капиталом».

Ключевыми метриками эффективности Программы были обозначены рост чистого операционного дохода на работника, а также достижение высочайших результатов в части развития бренда работодателя, удержание текучести персонала на уровне рыночных минимальных значений по организациям финансовой сферы, рост показателей охвата работников ключевыми показателями эффективности и автоматизация HR-процессов.

В начале 2021 года на старте Программы приоритетными стали:

- задачи реновации интегральной оценки персонала в качестве фундамента разрабатываемых карьерных моделей. Удалось не только доработать карьерную матрицу работников Розничного блока Банка, но и осуществить подготовку к внедрению карьерных треков в группе самостоятельных структурных подразделений, осуществляющих управление рисками;
- запуск внутрикорпоративного портала поддержки горизонтальной ротации персонала;
- активное развитие знаний и навыков работников посредством внедрения новых учебных программ.

В целях повышения скорости и эффективности принятия решений, связанных с персоналом, Банк развивает аналитическую отчетность, а также сервисы для работников и руководителей, создает новые каналы взаимодействия между работником и Банком.

В 2021 году в Банке запущена новая версия корпоративного информационного портала. Новый портал «Сфера» позволил структурировать и объединить в одном месте и в едином стиле информацию с различных источников, создать удобную навигацию и единую точку входа к полезным ресурсам и серви-

ЗАБОТА О СОТРУДНИКАХ

Типы работников	Год	До 30 лет, %	30–50 лет, %	Старше 50 лет, %
Высшие должностные лица (ВДЛ)	2019		68,59	31,41
	2020	0,56	63,28	36,16
	2021		60,56	39,44
Главный бухгалтер	2019		100,00	
	2020		100,00	
	2021		100,00	
Правление	2019		47,06	52,94
	2020		41,18	58,82
	2021		44,44	55,56
Работники	2019	21,65	67,59	10,76
	2020	22,67	66,43	10,90
	2021	22,40	66,15	11,45
Руководство филиалов	2019		65,00	35,00
	2020		60,00	40,00
	2021		60,87	39,13

Типы работников	Год	Женщины, %	Мужчины, %
Высшие должностные лица (ВДЛ)	2019	22,44	77,56
	2020	25,42	74,58
	2021	26,76	73,24
Главный бухгалтер	2019		100,00
	2020		100,00
	2021		100,00
Правление	2019	11,76	88,24
	2020	11,76	88,24
	2021	16,67	83,33
Работники	2019	66,94	33,06
	2020	63,89	36,11
	2021	62,73	37,27
Руководство филиалов	2019	20,00	80,00
	2020	20,00	80,00
	2021	21,74	78,26

сам, предоставить работникам и руководителям широкий инструментарий для решения рабочих задач и управления командами.

Проведенный в 2021 году масштабный опрос по вовлеченности, лояльности и удовлетворенности персонала (охватил свыше 11,5 тыс. респондентов) позволил выявить зоны роста и составить дорожную карту работ по основным направлениям, таким как построение карьеры, самореализация, обучение

и наставничество, а также подготовить предложения по соблюдению баланса рабочего и личного времени, минимизации повышенного уровня стресса — факторам, которые особенно обострились в период пандемии. В целом по результатам исследования по сравнению с рыночными бенчмарками Банк вошел в группу лидеров среди компаний банковской сферы и технологических компаний.

Охрана труда

Для Газпромбанка охрана труда, забота о жизни и здоровье сотрудников имеют приоритетное значение.

В Банке с 27 декабря 2018 года действует Положение о Системе управления охраной труда, которое разработано в связи с рекомендациями действующего законодательства РФ по охране труда.

Действие Положения распространяется на всей территории, во всех зданиях и сооружениях Банка, в том числе закрепленных за Банком на правах аренды. Требования Положения обязательны для всех работников головного офиса и филиалов, а также для всех лиц, находящихся на территории, в зданиях и сооружениях Банка.

В настоящее время в Банке действует Коллективный договор сроком до 6 июня 2023 года. Этот срок определен дополнительным соглашением от 29 мая 2020 года. Коллективный договор распространяется на всех работников головного офиса и филиалов Банка, независимо от их членства в профсоюзе. Дополнительным соглашением от 30 декабря 2021 года в текст Коллективного договора были внесены необходимые изменения и дополнения.

В соответствии с требованиями трудового законодательства в Банке регулярно проводится специальная оценка условий труда (СОУТ). СОУТ позволяет выявить вредные производственные факторы на каждом рабочем месте, принять меры по их устранению. В настоящее время оценка проведена на 6863 местах. На всех оцененных местах установлены допустимые условия труда (класс 2), что указывает на отсутствие вредных производственных факторов.

Банк регулярно направляет на медосмотры работников, которые в соответствии с требованиями трудового законодательства должны проходить периодические медицинские осмотры и психиатрическое освидетельствование. В 2021 году на такие медосмотры было направлено 305 человек.

СТАТИСТИКА ТРАВМАТИЗМА
В БАНКЕ:

0,23

КОЭФФИЦИЕНТ ЧАСТОТЫ
ТРАВМАТИЗМА (КЧ)

71

КОЭФФИЦИЕНТ ТЯЖЕСТИ
ТРАВМАТИЗМА (КТ)

Количество и уровень регистрируемых производственных травм: в 2021 году было зарегистрировано 3 травмы. Одна травма тяжелой степени, 2 травмы легкой степени тяжести.

Случаи производственного травматизма, повлекшие смерть человека, отсутствуют.

В соответствии с требованиями статьи 214 Трудового кодекса Российской Федерации проводится обучение по охране труда руководителей и специалистов Банка. В 2021 году было обучено 236 человек. В Банке регулярно проводятся тренинги для сотрудников по охране труда. В 2021 году в таких тренингах приняло участие 1780 человек.

Основные виды производственного травматизма: дорожно-транспортные происшествия, получение травмы от удара случайным падающим предметом и падение при разности уровней высот (со ступеней лестницы).

По результатам специальной оценки условий труда (СОУТ) на рабочих местах отсутствуют вредные производственные факторы.

Учет и расследование всех несчастных случаев в Банке ГПБ (АО) проводятся строго в соответствии с требованиями трудового законодательства РФ.

«Линия доверия»

В целях поддержания высокого уровня доверия работников к Банку и создания условий для вовлечения работников в процесс информирования руководства Банка о выявленных нарушениях в Банке функционирует «Линия доверия».

«Линия доверия» — это инструмент для выявления и предотвращения случаев противоправных действий в Банке (мошенничества, коррупции, случаев или предполагаемых случаев нарушения законодательства и внутренних документов Банка), а также действий работников Банка и контрагентов Банка, которые могут повлечь убытки для Банка и его клиентов.

Каждый работник может анонимно или от своего имени направить жалобу, проинформировать о случившемся инциденте или задать интересующий вопрос удобным для него способом: позвонить по телефону, написать письмо на электронную почту или заполнить форму на внутреннем корпоративном портале.

Количество сообщений, поступивших на «Линию доверия» Банка в течение отчетного периода

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Всего	24	20	23	30	32	40
Из них:						
обработано в течение отчетного периода	24	20	23	30	32	40
урегулировано в течение отчетного периода	24	20	23	30	32	40

Банк гарантирует неразглашение личности работника и сведений, указанных в сообщении.

Ответственные подразделения Банка на постоянной основе анализируют поступающую информацию и при необходимости проводят проверочные мероприятия.

В 2021 году поступило 40 сообщений. Наибольшее количество сообщений касалось кадровых вопросов (оплаты труда, материальных поощрений, взаимоотношений с руководством), остальные сообщения были связаны с отдельными недостатками организации работы Банка и с вопросами соблюдения противоэпидемических мероприятий.

По результатам рассмотрения сообщений были приняты соответствующие меры, работникам направлены ответы.

На все вопросы
нашли ответы

Продвижение здорового образа жизни

Помогаем сохранить
баланс между работой
и личной жизнью

Введение ограничений, связанных с пандемией COVID-19, и переход почти 10 тыс. сотрудников на удаленную работу в марте-апреле 2020 года привели к значительному повышению уровня стресса и нарушению баланса между рабочей и личной жизнью. Изменение привычного образа жизни также негативно повлияло на пищевые привычки и возможности по поддержанию здорового образа жизни.

В 2021 году в Банке началась комплексная работа над благополучием сотрудников в новых реалиях. Ее целью было повышение вовлеченности и продуктивности сотрудников в результате создания экосистемы программ, охватывающей разные сферы человеческого благополучия.

Физическое благополучие

1. Расширение пакета ДМС: предоставляется с первого дня работы, в ДМС добавлены услуги телемедицины.

В отношении всех штатных работников заключается договор добровольного медицинского страхования (ДМС), который предоставляет возможность получать высококвалифицированную медицинскую помощь в лечебных учреждениях сверх программы ОМС, включая амбулаторно-поликлиническое обслуживание, стоматологическую помощь, стационарное лечение, скорую медицинскую помощь, дородовое ведение и родовспоможение.

В отношении всех штатных работников заключается договор страхования от несчастных случаев (НС). В рамках договора работникам предусматриваются страховые выплаты при наступлении страховых слу-

чаев по следующим рискам: «Временная утрата трудоспособности в результате несчастного случая», «Инвалидность в результате несчастного случая», «Утрата профессиональной трудоспособности в результате несчастного случая», «Смерть в результате несчастного случая». Период страхового покрытия: 24 часа в сутки, Российская Федерация.

2. Поддержка семей сотрудников: возможность приобретения ДМС для родственников по льготным тарифам.

3. Защита сотрудников при работе в условиях повышенной эпидемиологической угрозы: организовано регулярное бесплатное ПЦР-тестирование сотрудников, работающих в офисах, обеспечение средствами индивидуальной защиты сотрудников и членов их семей. Разработана система цветных кодов, определяющих правила работы Банка в зависимости от статуса эпидемиологической ситуации. Дважды в год проводилась вакцинация на территории Банка (в том числе вакциной «Кови-Вак»). Для информирования сотрудников об изменениях в режиме и правилах работы, а также для записи на ПЦР-тестирование и вакцинацию создан специальный лендинг на интранет-портале «Работа в условиях пандемии».

4. Обеспечение физической безопасности: все новые сотрудники получают телефон Дежурного по банку (консультации и выезд дежурной бригады при чрезвычайных ситуациях, угрозе жизни и здоровью сотрудников и их родственников, помощь при ДТП и др.).

Трансформация силы

Проект «Трансформация силы. Лучшее создается вместе» — спортивный видеопроект, в котором приняла участие 21 команда из Головного офиса Банка и всей филиальной сети (всего 147 участников).

Спортивные наставники проекта — Ирина Турчинская (вице-чемпионка Москвы по боди-фитнесу, тренер, диетолог) и Владимир Лаптев (мастер спорта между-

народного класса, вице-чемпион мира и трехкратный чемпион России по тяжелой атлетике). В программу проекта вошли: онлайн-тренировки с наставниками, строгий рацион питания, кулинарный поединок, спортивные челленджи. За 10 недель активных онлайн-тренировок 5 лучших команд по итогам суммарного сброса веса прошли в финал в Москве. В 2021 году участники суммарно сбросили 1200 кг общего веса.

Беговой клуб GPBrun — беговое сообщество Банка

В 2021 году в состав вошли 210 участников. Они были поделены на 6 групп для 3 уровней подготовки атлетов: начинающий, средний и продвинутый. В программу прошлого года вошли: 6 месяцев тренировок; еженедельные беговые челленджи с бонусной призовой программой для улучшения уровня подготовки атлетов и для укрепления деловых коммуникаций; контрольный километр; тематические лекции с нутрициологами и спортсменами на тему того, как быстрее вернуться в режим после карантина.

Семинар Владимира Лаптева «Здоровый сезон»

Ежегодный вебинар с мастером спорта международного класса, вице-чемпионом мира и трехкратным чемпионом России по тяжелой атлетике на тему ЗОЖ, спорта и правильного питания.

Спортивный проект «Гонка героев»

Корпоративная команда, представляющая Банк в популярном массовом спортивном состязании — «Гонке героев», существует с 2017 года. В 2021 году в проекте «Гонка героев» занимаются спортом более 60 сотрудников Банка. В программу включены: серия гонок, бег с препятствиями по пересеченной местности, 2–3 тренировки в неделю (кроссфит, препятствия, бег).

Ментальное благополучие

Сервис «ГПБзабота»/консультации психолога

Бесплатные для сотрудников конфиденциальные консультации с психологом (партнерская программа совместно с сервисом Европейской юридической службы «Добросервис»). Для снятия барьеров по обращению к психологу проведено 3 открытых вебинара, мотивирующих сотрудников внимательнее относиться к вопросам своего ментального здоровья, «Неделя благополучия» и 3-недельный «Марафон по построению отношений». За первые 3 месяца действия сервиса было оказано более 500 индивидуальных консультаций.

Тренинги по профилактике выгорания и стресс-менеджменту

Проводятся на регулярной основе, сотрудники могут самостоятельно записаться на учебном портале. В 2021 году приняло участие >1000 сотрудников.

Платформа «Викиум»

Упражнения для прокачки когнитивных способностей мозга от крупнейшего в России и СНГ разработчика интерактивных игр и упражнений для тренировки мышления, памяти, внимания, логики, развития способностей головного мозга. Доступ открыт для всех сотрудников Банка, платформа рекламируется на учебном и интранет-портале, формат обучения — 15-минутные тренировки в течение месяца.

COVID-19

К 2020 году в Газпромбанке уже было запущено 18 программ цифровой трансформации, что позволило с началом пандемии быстро перестроиться, сформировать план действий по непрерывности бизнеса и обеспечению безопасности персонала и продолжить работу по реализации амбициозной стратегии развития Банка.

Более того, Газпромбанк продолжил выполнять все заявленные программы в области социальной ответственности и устойчивого развития.

С учетом скорости распространения коронавирусной инфекции все инициативы разрабатывались в самые кратчайшие сроки в ответ на вызовы, которые ставила пандемия.

Разработан новый механизм управления персоналом, в том числе в части предотвращения заболеваний коронавирусной инфекцией и оперативного реагирования на заражения.

- Организована работа по дистанционному приему и адаптации новых сотрудников Банка.
- Разработана автоматизированная система учета работников, позволяющая фиксировать категории и статусы работников, отслеживать ситуацию с заболеваемостью/отправлением на карантин и при необходимости оперативно выводить на площадки Банка резервные составы.
- Организованы пункты проведения регулярного ПЦР-тестирования сотрудников в офисах Банка с занесением информации в информационную систему Банка с соблюдением всех мер конфиденциальности.

- Организовано обучение руководителей работе с территориально распределенными командами/сотрудниками, работающими удаленно.
- Организована круглосуточная горячая линия HR.
- Для сотрудников Контакт-центра Банка был реализован пилот по геймификации. Помимо поддержания интереса и удовольствия от работы, проект был нацелен на улучшение KPI контактных центров. Фокус игры был направлен на 3 KPI контактного центра. За 9 месяцев прирост по двум из них составил около 30 %, третий показатель вырос почти в 2 раза. В игру вовлеклись 65 % сотрудников.

В Банке регулярно проводятся исследования мнения персонала, и основное из них — опрос вовлеченности по методике Happy Job. Через несколько месяцев после перевода сотрудников на дистанционную работу проводилось масштабное исследование удовлетворенности удаленной работой, ежегодно проводится опрос «Голос внутреннего клиента». Нам важно слышать голос сотрудников, выявлять их «боли» и разрабатывать сервисы, которые действительно помогают решать актуальные проблемы.

- Разработана, разослана всем сотрудникам и размещена на портале всеобъемлющая памятка «Все, что нужно знать о работе в условиях пандемии».
- Организована горячая телефонная линия HR (внутренний номер и городской номер, 24/7) для ответов на вопросы, связанные с работой в условиях пандемии.
- На интранет-портале запущен чат-бот «HR-помощник» с искусственным интеллектом, отвечающий 24/7 на вопросы сотрудников, связанные с HR-тематикой, в том числе работой в условиях пандемии. База бота постоянно пополняется, в настоящий момент 75 % обращений обрабатываются ботом автоматически, на остальные — находят ответ операторы бота и, ответив сотруднику, пополняют базу.

- Все внутрикорпоративные мероприятия — как образовательного, так и командообъединяющего и развлекательного характера — переведены в онлайн-формат #StayHome.

Выработаны меры по обеспечению безопасных условий труда и нераспространению коронавирусной инфекции среди сотрудников, продолжающих работать в офисах.

- Обеспечена безопасность рабочей среды — организована усиленная обработка и дезинфекция рабочих мест и общественных помещений Банка в соответствии с принятыми санитарно-гигиеническими требованиями органов здравоохранения в период распространения инфекционных заболеваний.

- Разработаны инструкции (памятки) для сотрудников по самозащите с целью повышения осведомленности в вопросах безопасности и предотвращения рисков.

- Введена обязательная термометрия на входах в офисы, масочный и перчаточный режим с требованием его соблюдения не только на территориях Банка, но и по дороге на работу и домой, обеспечена шахматная рассадка на рабочих местах.

- Организована закупка и раздача средств индивидуальной защиты (маски, перчатки) как сотрудникам, так и для передачи членам семей (было особенно актуально в первые месяцы пандемии, когда стоимость СИЗ была высока и наблюдались перебои с поставками).

- Созданы условия для организации гибкого графика работы (смещение начала и окончания рабочего дня с целью предотвращения скопления персонала на входе/выходе с территорий Банка).

Объединили попутчиков — снизили углеродный след

- С целью минимизации поездок сотрудников на работу и домой с использованием общественного транспорта:
 - компенсировались затраты на поездки на такси и каршеринге (организован сервис предоставления услуги бесплатного каршеринга по соглашению с BelkaCar с закреплением автомобиля за сотрудником на длительный срок);
 - на интранет-портале создан автоматизированный внутрикорпоративный сервис «Нам по пути» — поиск попутчиков для поездок в своем городе;
 - разработана математическая модель для оптимизации организации доставки работников, не нашедших водителей-попутчиков и не водящих автомобили, корпоративным транспортом с учетом районов проживания.
- Сформированы резервные составы работников для выхода на замену заболевшим.
- Для всех работающих в офисах организовано регулярное бесплатное ПЦР-тестирование на территориях Банка.

Развитие
и обучение
сотрудников

Традиционно большое внимание
в Банке уделяется вопросам обучения
и развития сотрудников.

В 2021 году была реализована уникальная на рынке бизнес-образования программа развития лидеров цифровой трансформации «Флагманы». В основе концепции обучения — практико-ориентированная работа над реальными проектами — learning by doing. Учебный модуль успешно завершили 93 % участников: они прошли Agile-сертификацию международного образца. Программа завоевала первые места и Гран-при в престижных конкурсах, среди которых: IT HR Awards, «Создавая будущее», Team Awards, «СМАРТ Пирамида 2021».

В 2021 году в Банке реализовано свыше 1800 учебных программ, в которых приняли участие более 25,5 тыс. работников. Реализуемые учебные программы направлены на развитие современных навыков и комплексную подготовку работников по профессиональной тематике, усиление лидерского потенциала руководителей Банка, а также регулярное обучение работников фронт-офисов Банка навыкам продаж и сервиса.

В Банке имеется весь арсенал инструментов для раскрытия личного потенциала каждого сотрудника: корпоративное обучение на платформах «Импульс» и Outbox (где собраны курсы по навыкам будущего); корпоративные библиотеки «Альпина» и «МИФ», сервис для развития когнитивных навыков «Викиум», открытые лектории с приглашением ярких спикеров из разных сфер. Большое внимание уделяется вопросу ресурсного состояния — через участие в практиках и марафонах по улучшению физического и эмоционального состояния. В Банке реализуется проект «Делюсь и умножаю», профильное сообщество, где каждый сотрудник может задать свой вопрос эксперту либо поделиться своей экспертизой.

В 2021 году мы уделили особое внимание вопросу культуры обратной связи, а именно ее своевременности и непрерывности, важности создания диалога, культуры разговора об ошибках, объективности и беспристрастности. В течение года вышло 10 эпизодов интерактивного учебного сериала. За время проведения месяца обратной связи сотрудникам Банка было предложено поучаствовать более чем в 10 активностях, среди которых модульные программы, вебинары, Telegram-марафон и др. По результатам года выпущено пошаговое методическое пособие и Wiki-база, а новые сотрудники уже с Welcome Pack начинают знакомиться с корпоративной культурой Банка.

С 2021 года Банк совместно с РАНХиГС реализует российскую программу приобретения знаний и навыков новой профессии для сотрудников 50+. Таким образом, более 500 сотрудников Банка получили доступ к курсам повышения квалификации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» и прошли курсы общим объемом по 154 программам.

Среднее количество часов обучения, которое
прошли сотрудники организации

	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2021
Руководитель	53	21	27
Специалист	41	8	27
Женщины	64	15	44
Мужчины	111	23	68

Суммарное количество часов обучения, которое прошли
сотрудники организации в разных форматах

	31.12.2019	31.12.2020	31.12.2021
Онлайн	221 069	172 726	630 121
Очно	621 200	37 846	38 819

Популярность
онлайн-формата обучения
выросла многократно
на фоне пандемии

Корпоративные мероприятия

Банк проводит обучение персонала и вовлекает работников Банка в деятельность, учитывающую факторы устойчивого развития.

Банк регулярно организует внутренние мероприятия для работников Банка, призванные повысить уровень экологической и социальной ответственности персонала.

Трансформация разума

- #ГПБинтеллекторий (30 направлений лекций, онлайн-режим, приняло участие более 6000 сотрудников).
- ГПБквиз (4 онлайн-игры, 74 команды).
- Интеллектуальный клуб «Что? Где? Когда?» (3 сезона).
- Проект «ГПБэкоофис»: с целью просвещения и вовлечения сотрудников в ESG-повестку Банка совместно с экодвижением «Раздельный сбор» было проведено 7 эколекций.

Трансформация духа

В 2021 году проводились занятия по двум направлениям — «Изобразительное искусство» и «Фотография». Мастер-классы в формате zoom-сессий проходили дважды в неделю. Благодаря кураторам и педагогам, а также общению в чатах участники погрузились в мир творчества и прокачали свои навыки в рисовании и съемке. На каждом курсе участники проекта выполняли домашнюю работу (18 заданий) по пройденным темам и получали обратную связь от наставников. В направлении «Фотография» участвовало 369 сотрудников, «Изобразительное искусство» — 142 сотрудника.

Киберспортивный турнир GPBgame

Первый киберспортивный турнир #GPBgame состоялся в Газпромбанке в 2020 году и уже второй год подряд на несколько недель захватывает внимание сотрудников Банка. В турнире принимают участие сотрудники от Южно-Сахалинска до Калининграда. Опытные профи, перспективные молодые кибер-спортсмены, начинающие игроки встречаются в киберпространстве, чтобы на игровых полях поместиться силой в таких дисциплинах, как FIFA, CS:GO, DOTA2 и Hearthstone. Всего в 2021 году в турнире #GPBgame приняло участие более 200 сотрудников.

Кроме кубков за победу в гранд-финале GPBgame, коллеги получили полезные тематические подарки, а также брендированные в стилистике Банка рюкзаки, бомберы, футболки и худи.

ProMan/ProWoman

Проект ProMan/ProWoman — это проект для мужчин и женщин, который помогает нашим коллегам поддерживать здоровый дух в здоровом теле. Главные кураторы: вице-чемпионка Москвы, призер чемпионатов России по фитнесу Ирина Турчинская и вице-чемпион мира по легкой атлетике Владимир Лаптев. График участников проекта включал спортивные тренировки, йогу, занятия по изучению ЗОЖ и диетического питания, лекции известных спикеров из совершенно разных областей, лекции по инвестициям, кулинарные мастер-классы. Проект предусматривал 3 сезона, в среднем по 550 участников в каждом.

ГПБкомандадобра

С 2020 года в Банке активно развивается волонтерское движение и благотворительность. Благотворительные сборы осуществляются исключительно за счет добровольных пожертвований от сотрудников. На интранет-портале создан специальный лендинг «Близкие по духу», на страницах которого собраны все волонтерские и благотворительные активности для сотрудников и где каждый сотрудник

может рассказать, в каких волонтерских инициативах он участвует, и найти единомышленников среди коллег. В 2021 году во флагманском офисе Банка была установлена инсталляция «На языке добра» — фотопроект о волонтерах Банка. Участие приняли 14 человек из головного офиса Банка. Банк сотрудничает с тремя благотворительными фондами и проектом «Детские деревни — SOS», регулярно устраиваются акции по сбору средств на поддержку активностей фондов и на адресную помощь (может обратиться любой сотрудник, если ему или близким необходима финансовая помощь на лечение, — за 2020 – 2021 годы получено 14 запросов).

Конкурс волонтерских проектов

В 2021 году в Газпромбанке впервые прошел грантовый конкурс волонтерских проектов «Все возможно в день рождения Банка», участие в котором мог принять любой сотрудник филиальной сети или головного офиса. Уникальность проекта состоит в том, что Банк не только иницирует участие сотрудников в конкурсе, но и инвестирует в их волонтерские проекты, оказывая поддержку на всех этапах реализации.

Для участия в конкурсе сотрудникам было необходимо сформировать рабочую группу и предложить на суд конкурсной комиссии социально значимый проект по одному из трех направлений: социальная защита, окружающая среда или интеллектуальное волонтерство.

11 ПРОЕКТОВ

По итогам оценки 11 проектов стали победителями. Сотрудники, которые были их авторами, получили гранты на реализацию на общую сумму 870 000 рублей, а также сопроводительную экспертную поддержку. В направлении «Социальная защита» победило 5 проектов, «Интеллектуальное волонтерство» — 2 проекта, «Окружающая среда» — 4 проекта.

В Банке активно развивается волонтерское движение

ВНИМАНИЕ К КЛИЕНТАМ



13 выпусков
ESG-облигаций



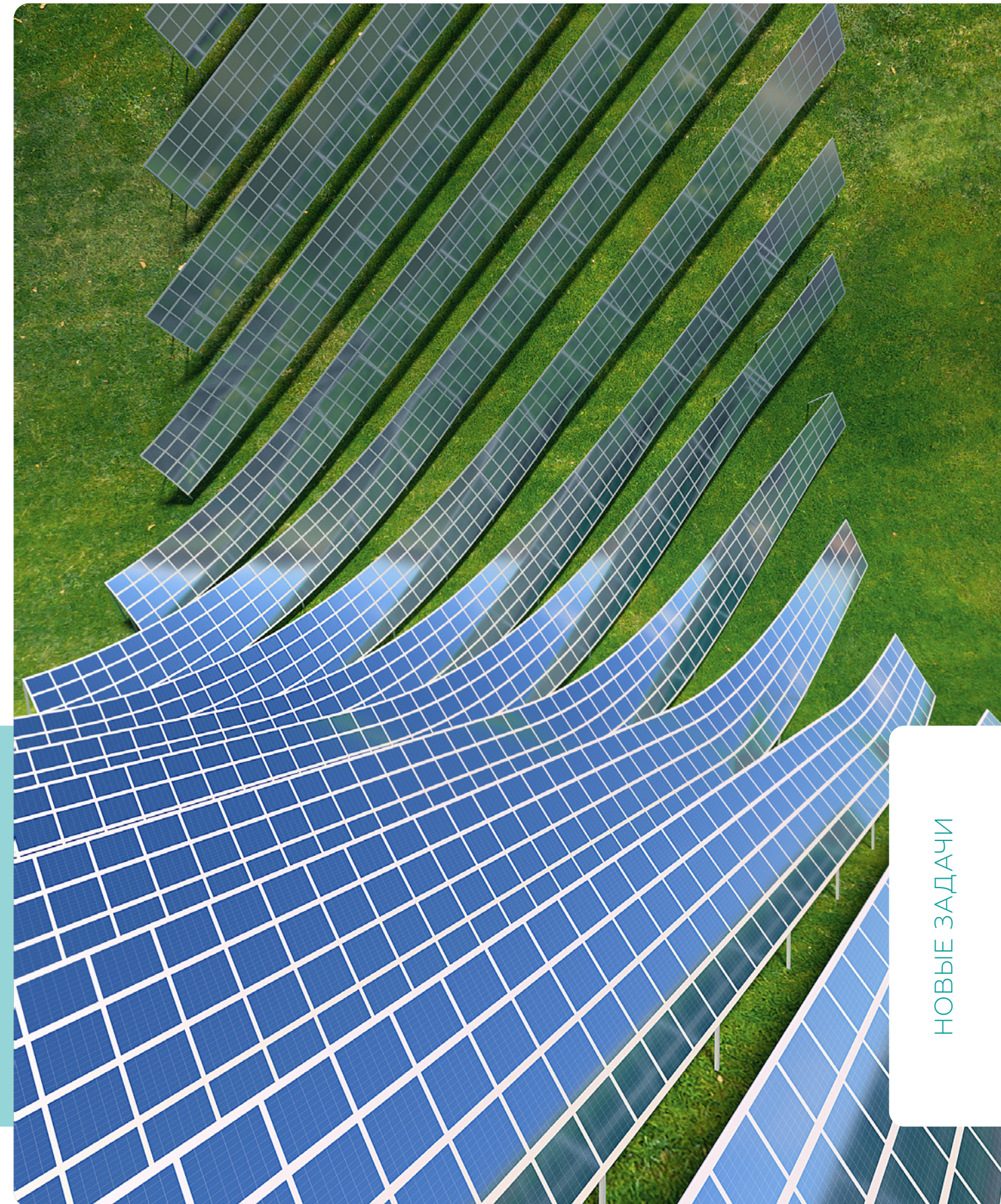
ЛИДЕРЫ ИНФРАСТРУКТУРНОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ
И ОРГАНИЗАЦИИ ЭМИССИЙ ЦЕННЫХ БУМАГ

30

крупнейших инфраструктурных
ГЧП-проектов, в которых участвует
Газпромбанк.

\$ 3,3 млрд

сумма организованных Газпромбанком
выпусков облигаций и еврооблигаций
в формате ESG.



НОВЫЕ ЗАДАЧИ

Инвестиции в инфраструктуру в рамках проектного и ГЧП-финансирования

В 2021 году портфель финансирования проектов зеленой энергетики вырос на 38 % и достиг 226 млрд рублей. Доля Газпромбанка на российском рынке возобновляемых источников энергии выросла с 63 до более чем 67 %.

В настоящее время кредитные лимиты Газпромбанка в энергетике, соответствующей ESG-принципам, превышают 360 млрд рублей. С 2015 года Газпромбанк профинансировал строительство порядка 40 солнечных электростанций в 12 регионах России. Общая мощность солнечных электростанций — 1070 МВт. Сохраняется приоритет в поддержке проектов, связанных с сортировкой и переработкой твердых коммунальных отходов.

Реализация стратегии инфраструктурного #МЕГА-ИГРОКа позволила увеличить суммарный бюджет ГЧП-проектов с участием Банка с учетом проектов, по которым поданы частные инициативы, на 34 % и достигнуть 1,6 трлн рублей. Этот объем полностью представлен проектами, ориентированными на выполнение целей устойчивого развития ООН.

Банк окончательно утвердился в роли лидера в области финансирования автодорожной отрасли: по итогам 2021 года 60 % всех коммерческих закрытий по проектам ГЧП на рынке транспортной инфраструктуры составили проекты с участием Банка. Общий бюджет автодорожных проектов (как уже финансируемых, так и проектов, по которым поданы частные инициативы) составляет почти 1 трлн рублей.

Реализация данных проектов позволит обеспечить население современной, комфортной и экологичной транспортной инфраструктурой, повысить безопасность дорожного движения, социальную активность и мобильность населения за счет улучшения транспортной доступности, своевременное оказание медицинской помощи, а также будет положительно влиять на экологическую обстановку, способствуя снижению выбросов парниковых газов (за счет экономии времени автомобилей в пути или снижения покрываемого расстояния).

Также в 2021 году кредитный портфель Банка пополнился ГЧП-проектами с общим бюджетом 46 млрд рублей. Особо стоит отметить ключевую роль Банка в финансировании медицинских проектов, реализуемых на основании закона о государственно-частном партнерстве № 224-ФЗ, которые совокупно составили половину в бюджете новых финансируемых проектов года.

В целом в настоящий момент Банк участвует в финансировании более чем 30 крупнейших инфраструктурных ГЧП-проектов, более половины из которых имеют ярко выраженную социальную направленность: строительство инфраструктуры для дошкольного, школьного и высшего образования, строительство медицинской, образовательной, культурной, промышленной инфраструктуры, а также цифровые проекты, нацеленные на безопасность, охрану жизни и здоровья человека, законного оборота товаров, защиту прав потребителей.

ESG-финансирование на рынках долгового капитала

Газпромбанк является банком № 1 по количеству организованных выпусков ESG-облигаций эмитентов из России и СНГ в 2021 году⁵.

Банк на основе анализа потребностей более чем 80 клиентов из различных отраслей и с разной степенью проработки ESG-повестки расширил перечень услуг на рынках долгового капитала за счет предложения:

- консультирования по выбору стратегии и инструмента ответственного финансирования на рынках долгового капитала для суверенных, муниципальных, корпоративных эмитентов и финансовых институтов;
- организации размещения ESG-облигаций на российском и международном рынках, включая эксклюзивную опцию листинга на Люксембургской зеленой бирже, в следующих форматах:
 - зеленые;
 - социальные;
 - устойчивого развития (вкл. SDG Impact);
 - связанные с достижением целей устойчивого развития;
 - климатического перехода;
 - адаптационные.

Газпромбанк организовал 13 выпусков облигаций и еврооблигаций в формате ESG на общую сумму 3,3 млрд в долл. экв.: 11 выпусков объемом 2,8 млрд в долл. экв. в 2021 году, 2 выпуска объемом 0,5 млрд в долл. экв. — в 2020 году.

2021 год был отмечен рекордным количеством и высокой отраслевой диверсификацией эмитентов на ESG-рынке России и СНГ по сравнению с предыдущим годом.

Размещения в формате ответственного финансирования на российском рынке охватывали эмитентов как государственного (муниципалитеты), так и корпоративного секторов — финансовых институтов, машиностроения, телекоммуникаций, химических удобрений.

Выручка от организованных Банком размещений облигаций использована клиентами для финансирования и рефинансирования, в том числе проектов, связанных с производством и закупкой экологически чистого транспорта (электробусов, электровозов и электропоездов) и городской инфраструктуры, развитием возобновляемых источников энергии (ВИЭ) и повышением доступности интернета и коммуникационной сети, развитием линейки социально значимых финансовых продуктов для населения.

Республика Узбекистан упрочила свой успех 2020 года новым размещением еврооблигаций в национальной валюте в формате SDG Impact — это первый суверенный выпуск еврооблигаций в ESG-формате среди стран СНГ, который также был организован Газпромбанком.

⁵ Согласно рейтингу Cbonds за январь — октябрь 2021 года.

АТОМЭНЕРГОПРОМ,
ЗЕЛЕННЫЕ БИРЖЕВЫЕ ОБЛИГАЦИИ
СЕРИИ 001P-01

Выпуск соответствует Принципам зеленых облигаций (GBP) Международной ассоциации рынков капитала (ICMA), Таксономии ВЭБ.РФ, а также является зеленым в соответствии с Положением Банка России № 706-П. Облигации были включены в сектор устойчивого развития Московской биржи и базу устойчивых облигаций ICMA.

660 МВт

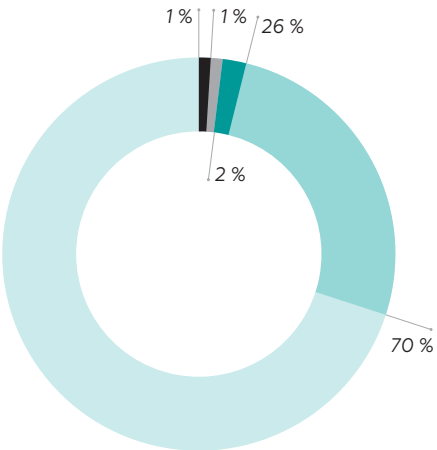
Средства, полученные в результате размещения, направлены на рефинансирование проекта по строительству ВЭС (ветроэнергетической станции) мощностью 660 МВт в рамках стратегической программы «Ветроэнергетика».

80 млрд ₺

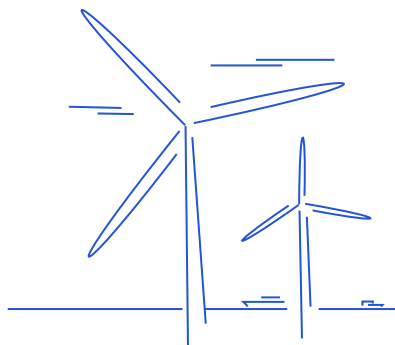
Крайне высокий интерес инвесторов к выпуску (8-кратная переподписка) позволил 4 раза пересматривать маркетинговый диапазон в сторону понижения и закрыть книгу заявок по нижней границе финального ориентира (7,50 % годовых).

В книгу поступило более 60 заявок общим объемом 80 млрд рублей со стороны всех категорий инвесторов (банков, управляющих, страховых и инвестиционных компаний, а также физических лиц).

Распределение инвесторов по категориям



- Физические лица
- Инвестиционные компании
- Страховые компании
- Управляющие компании
- Банки



РЕСПУБЛИКА УЗБЕКИСТАН,
ЕВРООБЛИГАЦИИ SDG IMPACT
В УЗБЕКСКИХ СУМАХ

870 млн

Газпромбанк выступил лид-менеджером и букраннером двух траншей еврооблигаций Республики Узбекистан: USD-еврооблигации объемом USD 635 млн со сроком 10,25 года и купоном 3,9 % и SDG-еврооблигации объемом UZS 2,5 трлн со сроком 3 года и купоном 14,0 %. Общий объем размещения по двум траншам составил ~870 млн в долл. экв.

ICMA

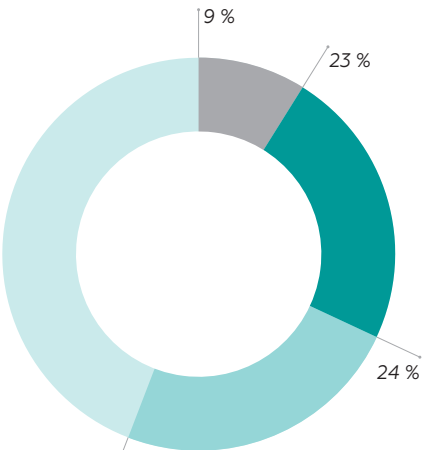
Выпуск в национальной валюте был подготовлен в формате SDG Impact при поддержке UNDP и соответствует международно признанным принципам ICMA — Green & Social Bond Principles, Sustainable Bond Guidelines.

Первое размещение суверенных еврооблигаций в общепризнанном формате ответственного финансирования среди стран СНГ.

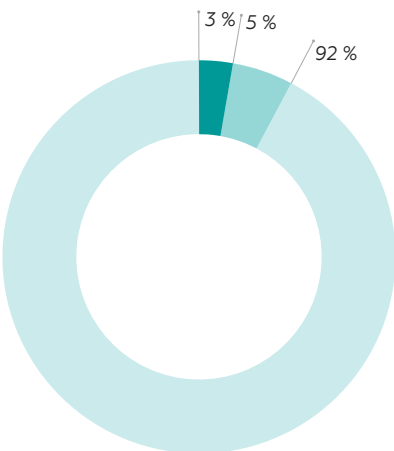
14 %

Министерство финансов Республики Узбекистан зафиксировало доходность и купонную ставку по UZS-траншу на уровне 14,0 %, что на 50 б. п. меньше доходности по UZS-траншу ноября 2020 года.

Распределение инвесторов
(SDG-транш в узбекских сумах)



- Азия и Ближний Восток, Северная Африка
- США
- Континентальная Европа
- Великобритания



- Страховые и пенсионные фонды
- Банки и частные банки
- Управляющие фонды

Знаковые ESG-сделки
по организации выпусков
ESG-облигаций 2021 года



Купон 7,38 %
7 лет
70 млрд ₺
Май 2021

ЗЕЛЕНЫЕ



Купон 7,5 %
5 лет
10 млрд ₺
Июнь 2021

ЗЕЛЕНЫЕ



Купон 8,7 %
5 лет
10 млрд ₺
Июль 2021

ЗЕЛЕНЫЕ



Купон 6,5 %
3 года
4,5 млрд ₺
Март 2021

СОЦИАЛЬНЫЕ



Купон 6,5 %
3 года
2,5 трлн UZS
Июль 2021

SDG-LINKED

Консультирование в сфере ESG

Кроме услуг по ответственному инвестированию, для своих корпоративных клиентов Банк предлагает спектр услуг по экологическому и ESG-консультированию.

В частности, Департамент консультирования по кредитным рейтингам и устойчивому развитию предоставляет спектр услуг в рамках данного направления.

Анализ и диагностика

- Анализ лучших практик ESG в отрасли.
- Анализ внешних требований в области ESG (в том числе законодательные требования, требования ESG-агентств, инвесторов и т. д.).
- Гар-анализ текущих практик компании в области ESG.
- Консультирование по оценке выбросов парниковых газов.

Разработка рекомендаций

- Разработка рекомендаций и дорожной карты по улучшению ESG-профиля с учетом лучших практик и внешних требований.
- Разработка методического подхода и количественное определение выбросов ПГ от технологических процессов.
- Рекомендации по раскрытию информации.

Получение и улучшение ESG-оценки (рейтинга)

- Полное консультационное/методологическое сопровождение в рамках получения ESG-оценки (рейтинга) компании со стороны рейтингового агентства (РА), в том числе сопровождение в рамках заполнения анкет/предоставления необходимых документов и коммуникация с представителями РА.

Услуги ESG-консультирования в рамках верификации проектов и целей

Работа ведется с инструментами как локального, так и международного рынков.

- Анализ соответствия проектов выбранным стандартам (ICMA/LMA, таксономия ЕС, таксономия РФ).
- Формирование предложений по выбору верификатора и формата финансирования.
- Консультационное сопровождение при заполнении анкеты для прохождения верификации.
- Подготовка концепции проекта.
- Подготовка и сопровождение коммуникации с верификатором.
- Мониторинг соблюдения принципов ответственного финансирования в ходе проекта.

Клиентский опыт и сервис

В 2021 году Банк продолжил активную работу над повышением качества обслуживания клиентов и развитием в направлении клиентского опыта.

В Банке был налажен регулярный и системный сбор обратной связи от клиентов по всем продуктам и каналам, запущены новые инструменты изучения клиентского опыта.

В Банке используется комплексный подход в измерении клиентского опыта по 5 ключевым направлениям:

1. CJM (Customer journey map) — карта клиентского пути, описывающая взаимодействие клиента с Банком.

CJM сформированы по всем ключевым продуктам и процессам.

2. VOC (Voice of customer) — измерение показателей удовлетворенности клиента.

В Банке регулярно измеряются показатели удовлетворенности клиентов, для этого используются следующие метрики:

- CSI (Customer Satisfaction Index) — показатель удовлетворенности клиента продуктом/каналом;
- CES (Customer Effort Score) — показатель затраченных клиентом усилий (насколько просто клиенту совершать действие);
- CSAT (Customer Satisfaction Score) — показывает долю удовлетворенных клиентов;
- CDSAT (Customer Dissatisfaction Score) — показывает долю неудовлетворенных клиентов.

В рамках опросов выявляются и фиксируются драйверы оценки для последующей аналитики и работы с показателями.

3. VOP (Voice of process) — мониторинг основных показателей, оказывающих влияние на качество клиентского опыта:

- FCR (First Contact Resolution) — доля клиентов, проблема которых решается с первого обращения в Банк;
- AHT (Average Handling Time) — среднее время обслуживания в каждом канале;
- время ожидания в отделениях Банка и контактном центре;
- срок обработки обращения клиента;
- доля операционных ошибок сотрудников.

4. CR (Claim Rate) — отношение количества претензий и жалоб на 1000 активных клиентов. Измеряется как общий показатель, так и в разрезе точек контакта.

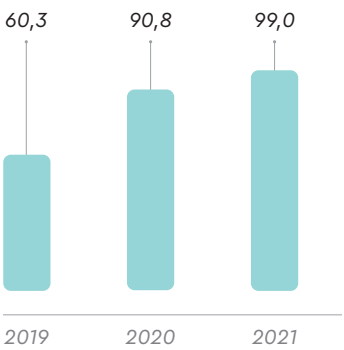
Показатель Claim Rate является критичным и фокусным для направлений с наибольшим количеством обращений, поскольку именно этот показатель сигнализирует о наиболее острых проблемах, с которыми сталкивается клиент при взаимодействии с Банком. Показатель Claim Rate внедрен в КПЭ (ключевые показатели эффективности) всех продуктовых команд.

В Банке проводится комплексная работа для улучшения показателей клиентского опыта:

- на основе анализа показателей клиентского опыта выявляются ключевые проблемы;
- формируется перечень задач по улучшению процессов и их последующее внедрение;
- проводится регулярная оценка качества обслуживания клиентов в каналах коммуникации;
- показатели удовлетворенности клиентов включены в мотивацию сотрудников, обслуживающих клиентов.

В 2021 году Банк завершил централизацию процесса обработки обращений физических лиц. 99 % жалоб клиентов обрабатывается в одном подразделении, процессы регламентированы, внедрена единая система KPI (рис. 1).

Рисунок 1. Процент централизации, %



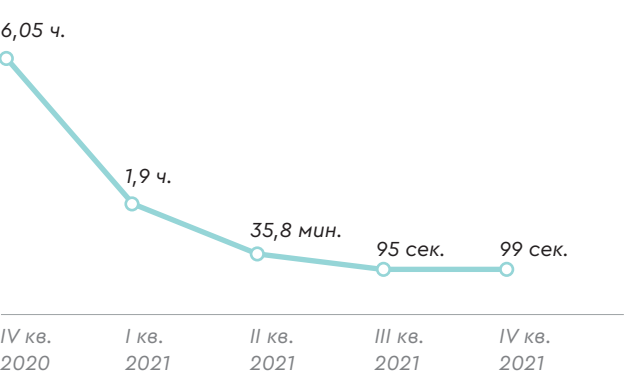
Также в 2021 году был запущен единый модуль приема и обработки обращений клиентов, который позволил:

- обеспечить прием и обработку обращений из разных каналов на единой платформе;
- сократить время обработки обращения за счет автоматизации;
- автоматизировать контроль процесса рассмотрения обращений и получать оперативную отчетность;
- сохранять историю обращений клиента в единой системе;
- детализировать тематики и причины обращений для исследования и развития клиентского опыта;
- автоматизировать процесс информирования клиента об изменении срока рассмотрения обращения, если проверка по обращению не завершена.

Централизация, запуск нового модуля и другие мероприятия по оптимизации процесса рассмотрения обращений позволили сократить срок обработки обращений на 10 дней в 2021 году (по отношению к 2020 году), средний срок обработки финансовых претензий — в 1,9 раза. 55 % обращений в 2021 году были закрыты за 1 день (в 2020 году — 31 %).

Сократилось время реакции на обращение в социальных сетях с 6 часов в IV квартале 2020 года до 99 секунд в IV квартале 2021 года (рис. 2).

Рисунок 2. Скорость реакции в соцсетях



Сервис поддержки сотрудников офисов по вопросам обслуживания физических лиц, запущенный в 2020 году, уже в 2021 году был оценен сотрудниками офисов на 4,5 балла из 5 возможных по эффективности работы. Сервис обеспечивает клиентскую поддержку и возможность оперативного решения возникающих у клиента проблем по предоставляемым Банком продуктам и услугам.

По итогам 2021 года Газпромбанк победил в двух номинациях по версии портала «Сравни.ру»: первое место в номинации «Лучшее решение» и третье — в номинации «Народная любовь». Кроме того, Газпромбанк получил диплом за первое место в рейтинге доступности и качества обслуживания в социальных сетях по результатам независимого исследования, проведенного компанией NAUMEN, а также вошел в тройку самых отзывчивых банков за первое полугодие 2021 года на портале «Сравни.ру».

Контактный центр Банка был сертифицирован по стандарту ISO 18295

Индустрия контактных центров не стоит на месте: динамично меняющиеся реалии диктуют новые условия и ставят новые вызовы. Сейчас очень важно быть на несколько шагов впереди, внедрять инновации, быть лучшими из лучших. С января 2021 года Департамент клиентского сервиса Газпромбанка активно готовился к прохождению сертификации соответствия международному стандарту ISO 18295, процесс подготовки занял 1,5 года. За этот период было проведено обучение менеджерского состава и линейных специалистов сертификационным стандартам, внедрены новые подходы и процессы. Аудит проводил Международный институт сертификации контактных центров — эксперты с более чем 15-летним опытом работы, которые прошли международное обучение по стандартам ISO и специальную подготовку, сертификацию в компании Austrian Standards plus (уполномоченном органе по сертификации по стандарту ISO 18295). По итогам аудита 25 апреля 2022 года Департамент клиентского сервиса стал достойным обладателем сертификата сроком на 6 лет.

Сейчас Контактный центр Газпромбанка является третьим контактным центром в банковском секторе, который подтвердил свое соответствие международному стандарту. Наличие данного сертификата является прямым подтверждением того, что все процессы соответствуют лучшим международным стандартам и практикам индустрии, свидетельствует о высочайшем уровне клиентского сервиса и его непрерывном развитии.

>100 КРИТЕРИЕВ

Независимая и объективная оценка соответствия деятельности осуществлялась более чем по 100 критериям, ключевыми из которых стали:

- стратегия управления контактными центрами;
- операционные процессы контактного центра;
- технологическое развитие;
- организация взаимодействия с клиентами;
- человеческие ресурсы;
- измерения KPI по всем процессам;
- инфраструктура обеспечения сервисами.

Забота о корпоративных клиентах

В части заботы о корпоративных клиентах в Банке реализована система управления клиентским опытом, которая построена на основе «Голоса клиента».

В рамках данной системы на регулярной основе проводятся исследования уровня удовлетворенности и лояльности клиентов. Результаты исследований активно используются различными подразделениями Банка для модернизации и улучшения продуктов и сервисов Банка. Мониторинг показателей лояльности и удовлетворенности позволяет оценить уровень клиентоцентричности Банка и поставить цели по его повышению.

Одним из аспектов работы с «Голосом клиента» является выстраивание работы с обращениями корпоративных клиентов. В 2021 году в рамках оптимизации данного процесса Банком было достигнуто сокращение среднего срока предоставления ответа и повышена удовлетворенность клиентов. Также Банком начались подготовительные работы по модернизации программного обеспечения с целью ИТ-трансформации ручного процесса работы с обращениями.

Безопасность данных

В Банке постоянно совершенствуются все применяемые правовые, организационные и технические меры для обеспечения безопасности и защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

В соответствии с изменениями в законодательстве РФ в области персональных данных в 2021 году была принята новая редакция «Частной политики обработки и защиты персональных данных», собраны согласия на распространение персональных данных со всех физических лиц, информация о которых публикуется на сайте Банка.

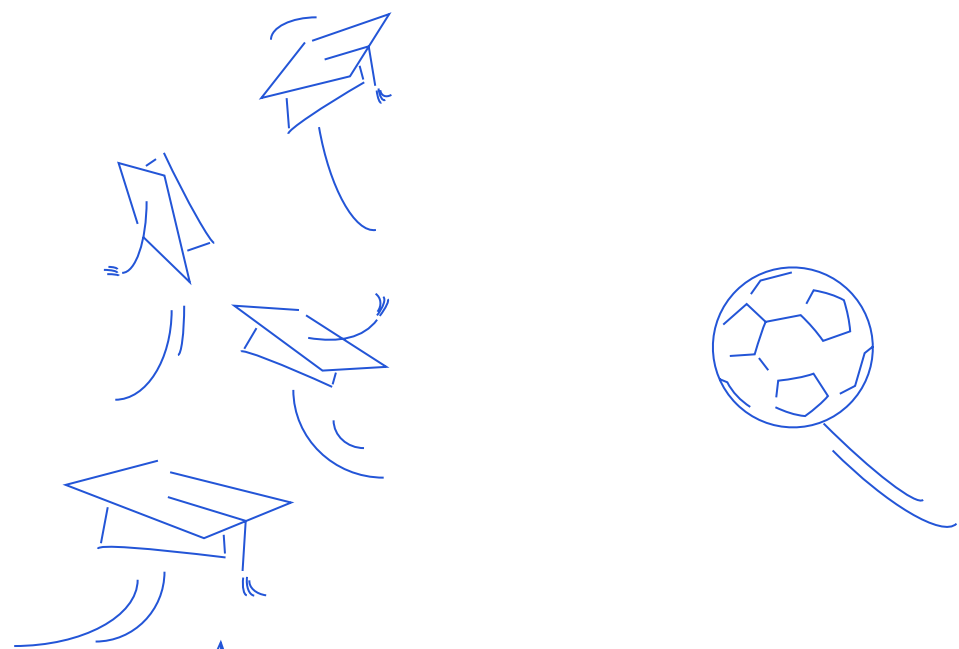
Также в Банке ведется работа по совершенствованию подхода к сбору согласий на обработку персональных данных клиентов и недопущению продвижения товаров, работ, услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с потенциальным потребителем с помощью средств связи без предварительного получения его согласия.

Для защиты персональных данных клиентов в Банке используется разнообразное программное обеспечение, гарантирующее разграничение доступа к данным в пределах компетенции работника, постоянный автоматический контроль за потенциально возможными утечками информации как в силу компьютерных вирусов, так и поведения работников.

Кроме того, в Банке проводится обучение новых работников принципам соблюдения режима конфиденциальности информации, включающее в себя обучение внимательному отношению к персональным данным клиентов, в том числе в целях предотвращения неумышленной их потери или раскрытия.

Исследования
и обратная связь
помогают нам
совершенствоваться

СОЦИАЛЬНОЕ ИНВЕСТИРОВАНИЕ



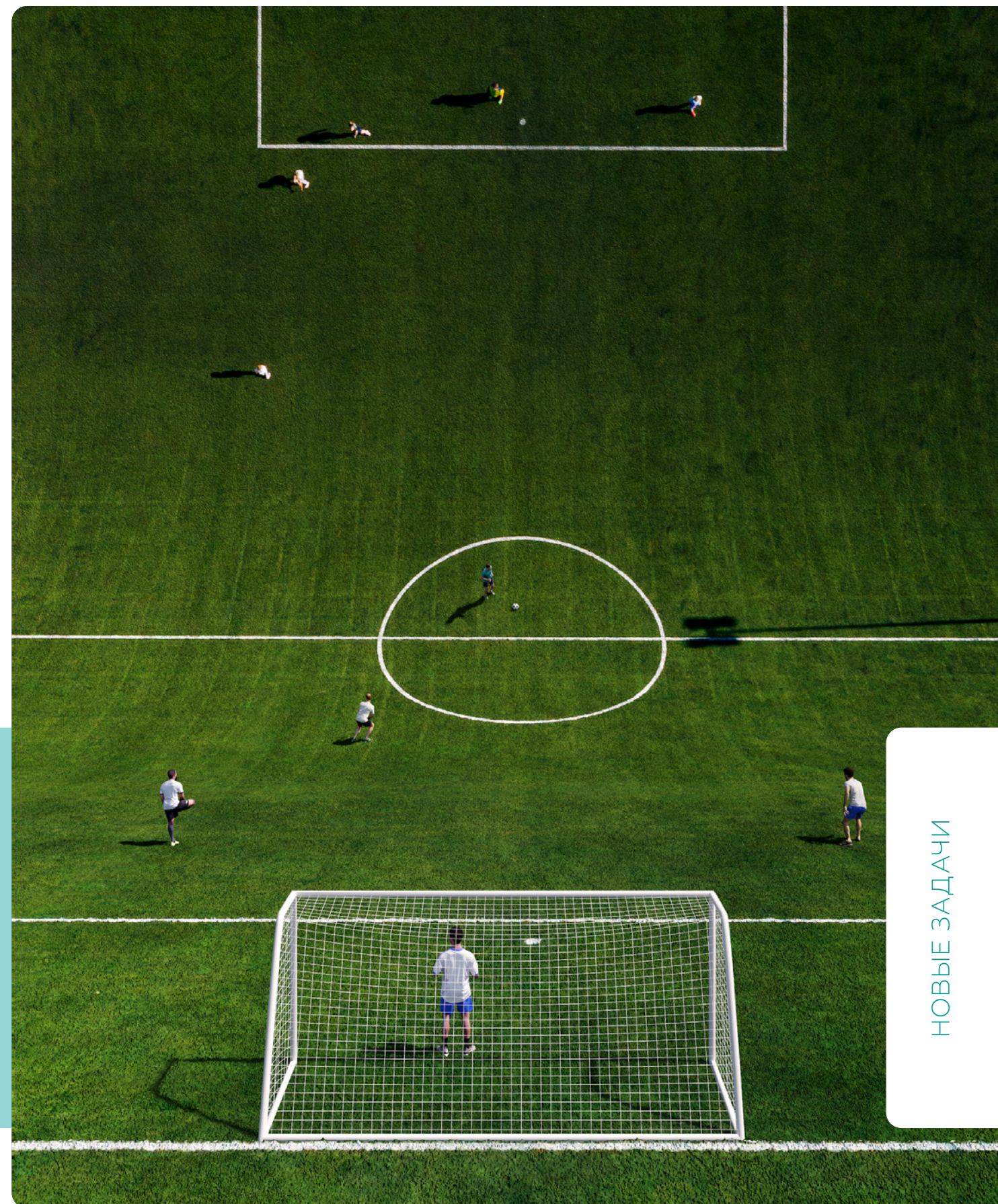
ПОМОГАЕМ СТРОИТЬ ОБЩЕЕ БУДУЩЕЕ

>150

вузов являются партнерами Банка. Такое взаимодействие предоставляет обмен опытом и экспертизой, а также помогает молодым специалистам в трудоустройстве.

>300

благотворительных и спонсорских проектов по различным направлениям ежегодно реализуется при участии Банка.



НОВЫЕ ЗАДАЧИ

Поддержка молодежи, студенчества и взаимодействие с вузами

Газпромбанк сегодня значительное внимание уделяет работе с молодежью. Банк взаимодействует со студентами напрямую, используя привычные им каналы и инструменты коммуникации: социальные сети, карьерные паблики и молодежные сообщества.

Партнерами Банка являются более 150 вузов России. Банк сотрудничает с 16 научно-исследовательскими университетами, 8 федеральными университетами. В доверительном управлении находятся средства 38 эндаументов вузов.

Суммарный объем средств в управлении составляет около 3,5 млрд рублей. Банк нацелен поддерживать и оказывает долгосрочное содействие развитию эндаументов вузов, а также популяризировать культуру массового фандрайзинга в России.

Картами и продуктами Банка пользуются более 170 тыс. студентов и 30 тыс. сотрудников и преподавателей учреждений высшего образования. Одним из наиболее востребованных сервисов среди образовательных учреждений является кампусный проект. Внедрение кампусного проекта способствует повышению экономической эффективности деятельности учреждений и снижению издержек на ИТ.

Банк интегрирует в стипендиальную или зарплатную карту технологию, обеспечивающую доступ к цифровой среде учреждений (пропускная система, электронная библиотека, личный кабинет и пр.). При реализации кампусных проектов Банк может оказывать благотворительную поддержку образовательным учреждениям в целях развития их инфраструктуры. Дополнительные преимущества кампусной карты Банка реализованы в партнерстве с Российским союзом молодежи: членство в «Международном клубе привилегий РСМ», доступ участников клуба к про-

граммам лояльности и скидкам, программа лояльности «РЖД-Бонус». Проект способствует развитию молодежного туризма и академической мобильности студентов как в России, так и за рубежом.

Дополнительно в целях поддержки студентов и молодых профессионалов Банк реализует более 25 стипендиальных программ, включая программы для студентов вузов юридического профиля совместно с Ассоциацией юридического образования, для победителей премии «Студент года» и конкурса «Российская студенческая весна». Ежегодно именными стипендиатами становятся около 100 студентов.

Банк реализует программы стажировок и содействует трудоустройству выпускников вузов — партнеров Банка. В 2021 году стартовала программа стажировок GPB.Experience, участниками которой стали 30 студентов. На выбор участникам было предложено 8 направлений в различных подразделениях Банка. Также была разработана программа развития для молодых специалистов GPB.Level Up по трем основным направлениям в Agile-командах. Особое внимание уделяется ИТ-сфере: на основе Банка реализована школа Java- и Frontend-разработки, количество участников TechnoCamp в 2020 и 2021 годах составило 40 человек.

При поддержке Банка реализуется магистерская программа в МГИМО МИД России. В Международном институте энергетической политики и дипломатии МГИМО открыта базовая кафедра Газпромбанка «Экономика и банковский бизнес». С 2012 года на базе кафедры по инициативе и при содействии Банка осуществляется реализация магистерской программы «Международный банковский бизнес». В течение всего времени обучения проводится целевая стажировка магистрантов в ведущих департаментах Газпромбанка с учетом возможности их дальнейшего трудоустройства. За всю историю кафедры в Банк трудоустроено 46 выпускников из 105 выпускников программы.

С 2015 года ведет начало стратегическое сотрудничество Банка и РАНХиГС. Ежегодно Банк выделяет 2 именные стипендии для лучших студентов РАНХиГС.

С 2018 года в РАНХиГС функционирует базовая кафедра Газпромбанка «Цифровые технологии и анализ данных». На кафедре ведется подготовка магистров по ИТ-направлениям, ежегодный набор — около 10 студентов. Ежегодно Банк является генеральным партнером и спонсором проведения Гайдаровского форума.

Также Академия часто выступает партнером Банка при подготовке научных обоснований для реализации инфраструктурных проектов на принципах ГЧП в регионах России.

Банк участвует в федеральных проектах строительства инфраструктуры вузов. В рамках Постановления Правительства Российской Федерации № 1268 достигнуты договоренности о строительстве межвузовских кампусов при поддержке Банка на принципах ГЧП на территории ряда регионов страны.

Помогаем в трудоустройстве и развитии молодых специалистов

Поддержка культурных мероприятий

В 2021 году набор метрик, которые используются для исследования имиджа Банка, пополнился новой метрикой — «Поддержка культурных мероприятий».

Динамика изменений данной метрики анализировалась в ежемесячном режиме и показала устойчивый рост за 2021 год. Со стартовых 16 % в феврале 2021 года она увеличилась к сентябрю на 2 % и составила 18 %. По данному индексу Банк вошел в четверку лучших в России.

Газпромбанк особенно гордится совместной работой с академическим ансамблем народного танца. Пандемия принесла много ограничений и сильно сократила возможности для концертной деятельности. Но и в этот период ансамбль смог сохранить не только бережно оберегаемый танцевальный репертуар, но и освоить новые форматы, в том числе артисты успешно реализовали возможности выхода в интернет-пространство, выступали перед врачами, находящимися на переднем крае борьбы с эпидемией, организовали дистанционный репетиционный процесс.

Кредитный портфель Банка представлен в том числе ГЧП-проектами строительства крупных культурных центров, которые по завершении строительства будут центрами притяжения населения в своих регионах.

Поддержка спорта

В 2021 году Банк продолжил развивать свое партнерство с Российским футбольным союзом, а также интегрировался в элитную часть Кубка России и матч Суперкубка России по футболу.

На всех домашних матчах Сборной России были проведены активности для посетителей стадионов и онлайн-активности для широкой аудитории интернет-пользователей и радиослушателей.

Значительное внимание уделяется поддержке детского спорта. В рамках партнерства с Детской теннисной школой «Белокаменная» Банк поддержал ряд российских и международных турниров для детей и взрослых спортсменов:

- WTA St. Petersburg Ladies Trophy 2021;
- Открытый зимний чемпионат Москвы по теннису;
- Международный летний чемпионат Москвы по теннису Moscow Open;
- WTA St. Petersburg Open 2021;
- на территории школы и на открытых и закрытых кортах.

С 16 по 18 сентября 2021 года в Красноярске прошел Гран-при по фигурному катанию на коньках среди юниоров, в котором Банк выступил в качестве партнера.

- Участники из 28 стран — 81 спортсмен.
- 3000 зрителей.
- Зрители ТВ-трансляции — более 5000 человек.

Спонсорство и благотворительность

Газпромбанк традиционно уделяет огромное внимание социальным аспектам своей работы.

Ежегодно Банк реализует более 300 благотворительных и спонсорских проектов по следующим направлениям: поддержка малообеспеченных групп населения, учреждений культуры, науки, искусства и просвещения, общественных организаций, в том числе в области экологии, спортивных организаций, команд и клубов, научно-практических форумов и конференций.

Содействуя продвижению здорового образа жизни, Газпромбанк оказывает спонсорскую помощь организациям, развивающим такие виды спорта, как футбол, хоккей, гребля, теннис, танцевальный спорт, акробатический рок-н-ролл и т. д., в особенности их детско-юношеские направления.

При помощи кобрендинговой карты реализуется особенная благотворительная программа, в рамках которой Банк из собственных средств осуществляет отчисления в пользу детско-юношеской спортивной школы для подготовки юных футболистов. Кроме того, Банк выступает партнером хоккейного клуба «Автомобилист».

Газпромбанк ежегодно оказывает поддержку фонду «Земля леопарда» и центру «Амурский тигр» с целью охраны окружающей среды, а также сохранения уникальных животных.

Значимое место в благотворительной деятельности Банка занимает помощь малообеспеченным слоям населения — ветеранским организациям, детским домам, школам-интернатам. Одна из важнейших задач в этом направлении — поддержка детей-сирот. На протяжении многих лет Банк является одним из доноров Межрегиональной благотворительной общественной организации «Детские деревни — SOS». Это уникальная альтернатива детским домам. Модель, максимально приближенная к домашней, где дети живут, как в обычной семье.

Банк регулярно выделяет средства на оказание адресной благотворительной помощи отдельным тяжелобольным детям и целым медицинским учреждениям, закупает медикаменты и специальное оборудование.

