

Отчет об устойчивом
развитии
Ак Барс Банка
2023



Содержание

Содержание	2	Ответственность перед сотрудниками	22
Обращение команды	4	Подход к управлению персоналом	23
Важные факты о ПАО «АК БАРС» БАНК	5	Структура персонала	24
Информация о банке	6	Система оплаты труда и денежная мотивация	30
Головной офис и география деятельности	7	Нефинансовая мотивация сотрудников	31
Ак Барс Банк и устойчивое развитие	8	Оценка персонала	34
Этапы устойчивого развития	9	Обучение и развитие талантов	35
Стратегия и управление устойчивым развитием	10	Инновационные технологии в области управления персоналом и его развития	38
Структура управления ESG в банке	15	Охрана труда и здоровья	39
Политика и другие внутренние документы в области устойчивого развития	16	Планы на 2024 год	41
Принципы отчетности и взаимодействие с заинтересованными сторонами	16		
Существенные темы	18		

Корпоративное управление

Обзор системы корпоративного управления	43
Структура корпоративного управления	45
Комитеты Совета директоров	49
Комитет по устойчивому развитию	54
Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов	55
Управление в кризисных ситуациях	63
Членство в ассоциациях	64

Взаимодействие с клиентами

Управление взаимодействием с клиентами	66
Розничные клиенты	67
Доступность банковских услуг	71
Корпоративные клиенты	71
Повышение качества обслуживания и работа с обращениями клиентов	75
Предотвращение мошенничества и конфиденциальность данных клиентов	76
Ответственный маркетинг	77
Планы на 2024 год	78

42

Воздействие на окружающую среду

79

Управление устойчивым развитием	80
Ответственное финансирование	81
Экологическое воздействие	81
Рациональное использование ресурсов	82
Подсчет собственного углеродного следа	85
Ответственные закупки	86
Экологические проекты	87
Планы на 2024 год	87

65

Воздействие на общество

88

Оказание социально значимых услуг	89
Благотворительная деятельность	92
Взаимодействие с учебными заведениями	94
Повышение финансовой грамотности	95
Планы на 2024 год	95

Приложения

96

Обращение команды

Уважаемые акционеры, клиенты и партнеры!

Ак Барс Банк осознает свою социальную ответственность перед обществом и уделяет большое внимание интеграции принципов устойчивого развития во все ключевые бизнес-процессы и сферы своей деятельности, руководствуясь передовыми международными стандартами и нормами в сфере устойчивого банкинга.

Мы рады представить вашему вниманию отчет в области устойчивого развития за 2023 год, который отражает актуальность и важность повестки в нынешнее время.

Устойчивое развитие достижимо при равновесии трех основных составляющих: экономический рост, социальная ответственность и экологический баланс.

Благодаря поддержке акционеров, клиентов и партнеров Ак Барс Банк ежедневно движется к общей цели развития этих составляющих, реализуя способы их достижения,

тем самым создавая условия для улучшения качества жизни нынешних и будущих поколений.

Ак Барс Банк гордится своими компетенциями и многолетним опытом в реализации программы устойчивого развития.

Мы считаем, что наш отчет о работе в этой сфере в 2023 году позволит широкой общественности получить всестороннее представление о том, что мы делаем для достижения социально значимых целей, а также о том, каковы наши принципы и долгосрочные приоритеты.

Банк выражает благодарность каждому сотруднику за профессионализм, самоотдачу и готовность ежедневно двигаться к общей цели.

Также, безусловно, признательны и благодарны всем нашим клиентам, акционерам, инвесторам и партнерам за поддержку.

С уважением, команда ПАО «АК БАРС» БАНК



Важные факты о ПАО «АК БАРС» БАНК

Информация о банке

Головной офис и география деятельности



Информация о банке

GRI 2-1, 2-2

Акционерный коммерческий банк «АК БАРС» (публичное акционерное общество) зарегистрирован в ЦБ РФ и успешно работает на финансовом рынке России с 1993 года.

Банк оказывает более 100 видов банковских услуг для корпоративных и частных клиентов.

Среди корпоративных клиентов банка – крупнейшие экспортеры Республики Татарстан, предприятия нефтегазового и нефтехимического комплекса, машиностроительные, телекоммуникационные, строительные, химические, автотранспортные, торговые и агропромышленные предприятия.

Ак Барс Банк осознает обязательства перед обществом, помогает в развитии региона расположения Головного офиса и других регионов присутствия

и оказывает максимальную поддержку представителям местных сообществ.

Продукты и сервисы банка отвечают потребностям клиентов и улучшают качество жизни людей различных социальных категорий.

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

Банк имеет несколько дочерних структур, с которыми взаимодействует при создании продуктов и услуг для корпоративных и розничных клиентов. В данном отчете деятельность в области устойчивого развития дочерних компаний банка не отражена.

Кредитные рейтинги*

АКРА A (RU) прогноз «стабильный»

Expert ruA прогноз «стабильный»

НКР A.ru прогноз «стабильный»

ESG-рейтинги*

Expert ESG-III(b) прогноз «стабильный»

НКР ESG-A

* По состоянию на 31.12.2023.

Головной офис и география деятельности

GRI 2-1

Ак Барс Банк ведет деятельность на территории Российской Федерации.



Ак Барс Банк и устойчивое развитие

Этапы устойчивого развития

Стратегия и управление устойчивым развитием

Структура управления ESG в банке

Политика и другие внутренние документы
в области устойчивого развития

Принципы отчетности и взаимодействие
с заинтересованными сторонами

Существенные темы



Этапы устойчивого развития



Стратегия и управление устойчивым развитием

Ключевые результаты в области ESG в 2023 году

GRI 2-22

Общие события:

- Сохранены или улучшены позиции в ESG-рейтингах.
- Опубликован третий отчет в области устойчивого развития.
- Утверждена Политика ответственных закупок.
- Реализован механизм тестирования поставщиков по ESG-критериям.



656 тонн CO₂ компенсировано за счет энергии ветра

32% доля кредитного портфеля с низким уровнем риска ESG

12% доля гарантийного портфеля с низким уровнем риска ESG

75% кадровых документов переведено в цифровой формат

20% доля цифровых банковских карт

78% доля пользователей онлайн-сервисов

23 мероприятия по финансовой грамотности для клиентов

20 крупных спортивных мероприятий и команд поддержано банком

165 гражданам и организациям оказана благотворительная помощь

12% сотрудников принимают участие в корпоративных спортивных мероприятиях

40% клиентов, оформивших ипотеку, получили поддержку по государственным программам субсидирования ипотечной ставки

85% сотрудников охвачено программами обучения по вопросам соблюдения прав человека

100% сотрудников прошли курсы по антикоррупции

100% сотрудников прошли тренинги по экологической осознанности

100% сотрудников прошли курсы по информационной безопасности

Стратегия устойчивого развития

GRI 2-22

Ак Барс Банк с 2020 года поэтапно внедряет принципы устойчивого развития в свою деятельность и бизнес-процессы. Новой вехой развития в этом направлении стало утверждение Правлением банка Стратегии по устойчивому развитию на 2022–2026 годы.

В документе отражены:

- 1 подходы в управлении устойчивым развитием;
- 2 вклад банка в достижение целей устойчивого развития;
- 3 основные направления стратегии в экологическом, социальном и управленческом аспектах;
- 4 ключевые ESG-показатели эффективности;
- 5 целевая организационная структура устойчивого развития.

12 ESG-направлений
72 мероприятия
16 КПЭ

Подход к управлению устойчивым развитием

GRI 2-23, 2-24

Ак Барс Банк уделяет особое внимание формированию принципов устойчивого развития, учитывая ESG-факторы как в функционировании внутренних систем, так и при принятии решений о финансировании проектов, отвечающих принципам социальной корпоративной ответственности и экологической устойчивости.

Долгосрочные цели стратегии в области устойчивого развития определяются принципами:

- 1 открытости и прозрачности банка при осуществлении деятельности и в коммуникациях с заинтересованными сторонами;
- 2 разумным управлением рисками;
- 3 соблюдением действующих нормативных требований;
- 4 этичными и добросовестными деловыми практиками;
- 5 ростом бизнеса совместно с вкладом в социально-экономическое развитие регионов присутствия.

В стратегии по устойчивому развитию отражены направления применения стратегии в экологическом, социальном и управленческом аспектах.



Экологический аспект

Управление экологическим воздействием:

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



Социальный аспект

Развитие и забота о персонале:

- Развитие корпоративной культуры;
- Обеспечение конкурентной оплаты труда;
- Защита прав сотрудников и недопущение дискриминации в любом ее проявлении;
- Развитие человеческого капитала;

Благотворительность, поддержка местных сообществ и иное:

- Развитие финансовых и нефинансовых сервисов для улучшения качества жизни;
- Социальная и благотворительная деятельность;
- Сотрудничество с образовательными учреждениями и местными сообществами;
- Поддержка местных поставщиков и подрядчиков;
- Крупный работодатель, налогоплательщик и драйвер устойчивых изменений в деятельности компаний и государственных органов.



Управленческий аспект

Общие практики управления:

- Наличие Комитета по устойчивому развитию – рабочей группы по внедрению в банке принципов устойчивого развития;
- Утверждение и реализация Политики по устойчивому развитию;
- Построение системы коммуникаций банка в части развития подхода ESG;
- Разработка продуктов и выстраивание партнерств с учетом принципов ESG;
- Учет принципов ESG в корпоративной этике и инвестиционно-банковском комплаенсе.

Этичное ведение бизнеса:

- Наличие Кодекса этики, охватывающего все бизнес-направления банка;
- Наличие Антикоррупционной политики.

Ответственные цепочки поставок:

- Интеграция принципов ESG в процесс закупочной деятельности банка.

Цели устойчивого развития ООН, которым банк уделяет повышенное внимание

ПАО «АК БАРС» БАНК определил семь фокусных Целей устойчивого развития ООН, наиболее релевантных стратегической деятельности банка.

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



3 Хорошее здоровье и благополучие

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



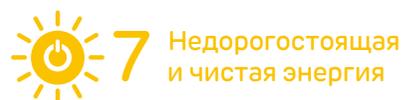
4 Качественное образование

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



5 Гендерное равенство

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



7 Недорогостоящая и чистая энергия

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



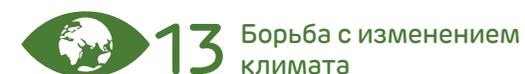
8 Достойная работа и экономический рост

- Обеспечение занятости более 6600 человек;
- Первое место среди крупнейших работодателей в Республике Татарстан согласно общероссийскому исследованию от hh.ru;
- Непрерывное повышение уровня заработной платы сотрудников.



9 Инфраструктура и инновации

- Развитие онлайн-продуктов;
- Открытие офиса нового формата «Лучше»;
- Использование сервисов экосистемы Face2.



13 Борьба с изменением климата

- Учет объема выбросов парниковых газов и реализация мероприятий по его снижению;
- Закупка офисной бумаги, сертифицированной по стандартам FSC*;
- Участие в сделках по зеленому финансированию;
- Работа по сокращению количества используемых ресурсов.



*Лесной попечительский совет (англ. Forest Stewardship Council, FSC) – международная некоммерческая организация в области лесной сертификации.

При разработке Стратегии по устойчивому развитию Ак Барс Банк учитывает принципы, требования и рекомендации международных инициатив и стандартов.

Банк выделяет основные направления и цели по устойчивому развитию в соответствии с целями устойчивого развития ООН и стандартами GRI*.

Среднесрочные и краткосрочные цели стратегии по устойчивому развитию до 2026 года декомпозированы по годам и измеряются выполнением или невыполнением целей и запланированных мероприятий, а также заложенных в стратегии KPI.

Информацию о достижениях и событиях в области устойчивого развития банк отразил в разделе «Ключевые результаты в области ESG в 2023 году».

Среди недостигнутых за отчетный год целей: только 12,7% от общего числа поставщиков банка выразили готовность внедрять ESG-принципы в свою деятельность, в то время как к концу 2023 года планировалась цифра в 20%. Также банк не внедрил аудит соответствия ESG-критериям среди поставщиков. Причиной этому стал нерешенный вопрос о создании центра компетенций ответственных закупок. В планах банка реализовать эту инициативу в 2024–2025 гг.



* Глобальная инициатива по отчетности (англ. Global Reporting Initiative, GRI) — глобальная инициатива, единые стандарты и рекомендации отчетности, раскрывающие нефинансовые показатели деятельности, часть программы интегрированной отчетности.

Структура управления ESG в банке



Политика и другие внутренние документы в области устойчивого развития

GRI 2-23, 2-24

В банке действует несколько внутренних нормативных документов, регулирующих сферу устойчивого развития и определяющих организационную структуру и правила управления данным направлением в банке.

Положение о Комитете по устойчивому развитию ПАО «АК БАРС» БАНК П-5504

от 30.11.2021 регламентирует порядок формирования, основные задачи, функции и полномочия Комитета по внедрению в ПАО «АК БАРС» БАНК принципов устойчивого развития, вопросы организации заседаний, взаимодействие Комитета с исполнительными органами и структурными подразделениями банка.

Политика по устойчивому развитию ПАО «АК БАРС» БАНК П-5505 от 30.11.2021 разработана для закрепления основных

принципов, которыми Ак Барс Банк руководствуется в своей деятельности в области устойчивого развития, а также для определения ключевых направлений деятельности банка в сфере устойчивого развития и подходов к реализации указанных направлений.

В 2023 году банк утвердил Политику ответственных закупок ПАО «АК БАРС» БАНК П-6142 от 31.01.2023, которая была разработана с целью демонстрации приверженности банка принципам

и подходам устойчивого развития в закупочной деятельности, а также повышения уровня взаимной ответственности ее участников.

Принципы отчетности и взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-29

С 2020 года банк выпускает отчеты в области устойчивого развития, направленные на ознакомление клиентов, сотрудников, акционеров, представителей некоммерческих организаций и других заинтересованных сторон с деятельностью банка по реализации устойчивых практик ведения бизнеса.

Банк активно взаимодействует с каждой группой заинтересованных сторон и поддерживает прямые и открытые коммуникации с заинтересованными сторонами, продолжая следовать Информационной политике ПАО «АК БАРС» БАНК (https://www.akbars.ru/storage/abbsite/_static/uploads/2021_4/upload_e1992347efdf60cc62f1905b9797e697.pdf).

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

Ключевые цели Информационной политики банка:

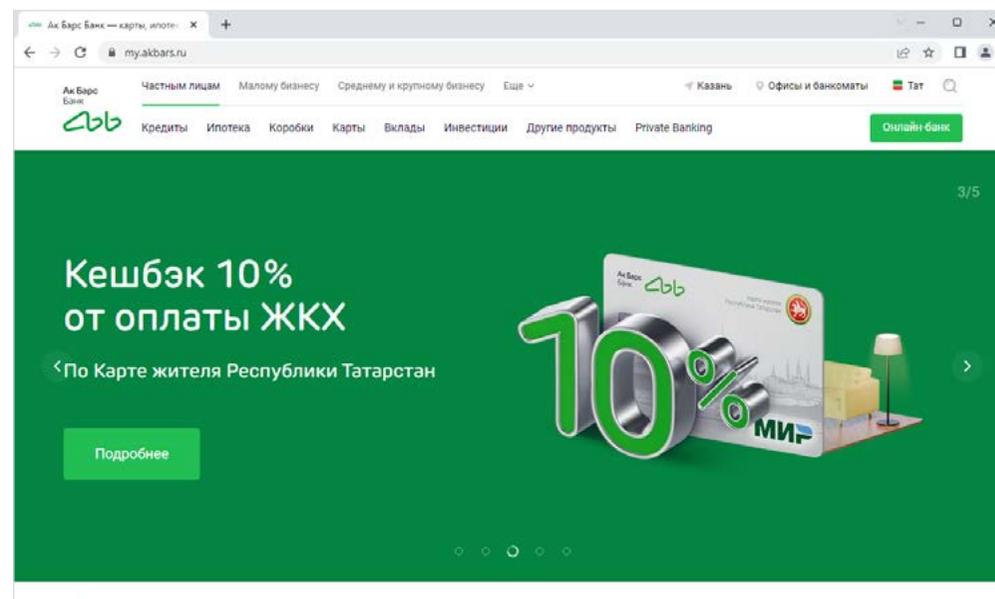
- исполнение банком и организациями, входящими в Группу банка, требований законодательства Российской Федерации, регулятора, российских бирж и корпоративных внутренних документов по обязательному раскрытию информации;
- соблюдение прав и законных интересов всех заинтересованных лиц на получение информации;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

Основные каналы обратной связи с заинтересованными сторонами – электронная почта, социальные сети и телефонные коммуникации. С 2019 года в банке действует цифровая платформа SAS, с помощью которой банк взаимодействует со своими клиентами через рассылки маркетинговых предложений, информации о задолженности, опросов удовлетворенности и многого другого. Для своевременного информирования и получения обратной связи от клиентов и других заинтересованных сторон банк также использует официальный веб-сайт akbars.ru.

Сайт банка функционирует на **трех языках (русский, английский, татарский)**. Татарская версия сайта банка запущена в 2022 году. Сайт доступен для людей с ограниченными возможностями и функционирует **в соответствии со стандартом WCAG 2.1**. Развитие и расширение каналов взаимодействия позволяет выстроить доверительные отношения с заинтересованными сторонами и повысить уровень их лояльности к банку. Перечень заинтересованных сторон пересматривается и актуализируется на регулярной основе.

Ключевые задачи в рамках Информационной политики:

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



Существенные темы

GRI 3-1 – 3-3

При подготовке отчета в области устойчивого развития Ак Барс Банк руководствуется принципом существенности.

При определении существенных тем Ак Барс Банк принимает во внимание интересы всех заинтересованных сторон, уделяя первоочередное внимание вопросам, которые отражают ключевые виды воздействия банка на благополучие регионов присутствия, окружающую среду, общество и такие аспекты корпоративной политики, как соблюдение прав человека, антикоррупционного законодательства, принципов информационной безопасности и защиты персональных данных.

В 2023 году Ак Барс Банк обновил методику оценки существенности с учетом актуальных изменений в применяемых стандартах.

При определении существенности банк руководствуется требованиями международных стандартов GRI (2023), Принципами ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы ЮНЕП, а также рекомендациями Банка России по раскрытию нефинансовой информации.

Кроме того, методика учитывает положения прототипа стандарта Совета по международным стандартам в области устойчивого развития (ISSB) Фонда МСФО.

При формировании перечня существенных тем в 2023 году Ак Барс Банк учитывал международную и российскую практику, стандарты GRI и опыт предыдущей отчетности. При оценке воздействий в области устойчивого развития банк также учитывал степень воздействия на экономику, общество, в том числе на права человека и окружающую среду.

На основании сформированного перечня тем было проведено анкетирование заинтересованных сторон, в котором приняли участие:



Акционеры



Государственные органы, ведомства



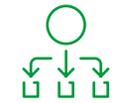
Инвесторы



Некоммерческие организации



Деловые партнеры



Дочерние компании



Подрядчики



Местные сообщества



Потребители



СМИ



Сотрудники

Ссылка на опрос: <https://anketolog.ru/s/809309/Uvqnn7rl>

При оценке уровня значимости темы для раскрытия в отчете об устойчивом развитии с позиции воздействия банка на экономическую, экологическую,

социальную и другие сферы используется средневзвешенная оценка, полученная путем проведения количественного исследования.

Среди опрошенных групп стейкхолдеров основную долю заполнивших анкеты составили потребители, представители местного сообщества и сотрудники

банка. Ответы сыграли ключевую роль в приоритизации существенных тем в рамках отчетности.

Список существенных тем, отраженных в отчете об устойчивом развитии банка за 2023 год

По результатам оценки существенности за отчетный год Ак Барс Банк определил 17 существенных тем в области ESG и устойчивого развития.

По результатам опроса, заинтересованные стороны дали следующие средние оценки тем или иным темам. Ввиду того что каждая из предложенных тем получила оценки равные и выше средней, каждая из них получила отражение в отчетном периоде.



Окружающая среда

Тема	Оценка
 Тема «Рациональное использование и минимизация воздействия банка на окружающую среду» (Электронный документооборот; Цифровой банкинг)	3,77
 Тема «Повышение осведомленности сотрудников в области устойчивого развития»	3,54
 Тема «Управление собственным углеродным следом» (Выбросы парниковых газов; Обращение с отходами; Потребление энергии; Вода и сточные воды)	3,24



Социальная сфера

Тема	Оценка	Тема	Оценка
 <p>Тема «Конфиденциальность данных клиентов» (Обоснованные жалобы, касающиеся нарушений конфиденциальности клиентов и потери клиентских данных)</p>	4,19	 <p>Тема «Подготовка и образование» (Обучение сотрудников и программы повышения квалификации)</p>	3,94
 <p>Тема «Безопасность клиентов» (Воздействие продуктов и услуг на здоровье и безопасность клиентов)</p>	4,12	 <p>Тема «Защита прав человека» (Ответственность топ-менеджмента; Обучение сотрудников)</p>	3,92
 <p>Тема «Здоровье и безопасность на рабочем месте» (Охрана труда; Техника безопасности на рабочем месте; Укрепление здоровья работников)</p>	4,12	 <p>Тема «Занятость» (Практика трудоустройства и оплата труда; Текучесть кадров; Забота о сотрудниках)</p>	3,91
 <p>Тема «Вклад в развитие регионов присутствия» (Развитие жилищной, энергетической и иной инфраструктуры; Поддержка предпринимательства; Уплата налогов; Оказание социально значимых услуг; Повышение финансовой грамотности населения)</p>	4,11	 <p>Тема «Разнообразие и равные возможности» (Этническое и социокультурное многообразие; Гендерное соотношение зарплат; Недопущение дискриминации и равные возможности)</p>	3,85
 <p>Тема «Местные сообщества» (Позитивное и негативное воздействие на основной регион присутствия (Татарстан); Благотворительная деятельность)</p>	4,09	 <p>Тема «Маркетинг и маркировка» (Информирование об условиях использования и доступность продуктов и услуг; Предложение клиенту продуктов и услуг, которые ему не нужны)</p>	3,78



Корпоративное управление

Тема	Оценка
 <p>Тема «Целостность активов и управление критическими инцидентами» (Антикризисный менеджмент с целью сохранения банком финансовой устойчивости)</p>	4,15
 <p>Тема «Ответственная цепочка поставок» (Соблюдение поставщиками банка критериев экологичности и социальной ответственности; Доля местных поставщиков в цепочке поставок)</p>	3,87
 <p>Тема «Деловая этика и противодействие коррупции» (Противодействие коррупции и программы обучения внутри банка)</p>	3,85
 <p>Тема «Развитие практики ответственного финансирования среди корпоративных клиентов» (Продвижение принципов экологичности и социальной ответственности среди корпоративных клиентов)</p>	3,81

Изменения по сравнению с прошлым годом:

- Для каждой из существенных тем были определены показатели GRI, которые обусловили их название и содержание.
- Список тематик был расширен и структурирован по разделам «Окружающая среда», «Социальная сфера», «Корпоративное управление».
- Помимо тем прошлого года («Занятость», «Здоровье и безопасность на рабочем месте», «Подготовка и образование») в раздел «Социальная сфера» были добавлены такие новые темы, как «Защита прав человека», «Местные сообщества», «Вклад в развитие регионов присутствия», «Маркетинг и маркировка», «Безопасность клиентов», «Конфиденциальность данных клиентов».
- В разделе «Окружающая среда» темы «Энергия», «Сбросы и отходы» и «Выбросы» были включены в более широкие по смыслу темы «Управление собственным углеродным следом», «Рациональное использование и минимизация воздействия банка на окружающую среду» и «Повышение осведомленности сотрудников в области устойчивого развития», которые, по мнению банка, более объемно отражают текущую деятельность банка в сфере экологии и климата.
- В разделе «Корпоративное управление» тема «Закупочные процедуры» была заменена на тему, соответствующую стандартам GRI, – «Ответственная цепочка поставок». Были добавлены темы «Целостность активов и управление критическими инцидентами» и «Развитие практики ответственного финансирования среди корпоративных клиентов». Тема «Деловая этика и противодействие коррупции» вошла в раздел без изменений.

Ответственность перед сотрудниками

Подход к управлению персоналом

Структура персонала

Система оплаты труда и денежная мотивация

Нефинансовая мотивация сотрудников

Оценка персонала

Обучение и развитие талантов

Инновационные технологии
в области управления персоналом и его развития

Охрана труда и здоровья

Планы на 2024 год



Подход к управлению персоналом

GRI 2-7, GRI 401-1, GRI 402

Цель Ак Барс Банка – построение высокоэффективной и результативной команды, стратегические приоритеты которой – гибкость, эффективность и клиентоцентричность.

Это заложено в HR-стратегии банка на 2022–2026 гг., которая по-прежнему сфокусирована на развитии корпоративной культуры и программы «Корпоративного благополучия сотрудников» (Well-being), частичной автоматизации и централизации процесса подбора, уходе от бумажного документооборота, изменении организационной структуры и внедрении лучших практик оплаты труда для массовых и ключевых категорий, а также запуск персонализированного обучения и внедрение культуры ESG.

К стратегическим показателям HR-стратегии относятся уровень вовлеченности, укомплектованность, удовлетворенность HR-сервисами, производительность, уровень

заработной платы персонала, охват работников программами обучения.

Основные приоритеты HR-стратегии:

- внедрение культуры ответственности за результат;
- повышение эффективности HR-сервисов;
- повышение производительности;
- повышение качества предоставления HR-сервисов;
- формирование единых подходов в работе с командами Группы Ак Барс;
- создание ценностного предложения – пути сотрудника в компании;
- создание единого корпоративного центра подбора, развития и обучения персонала;
- повышение скорости и качества подбора персонала;
- адаптация под новые бизнес-потребности.

Профессиональная, мотивированная и слаженная команда – один из самых ценных ресурсов. Поэтому Ак Барс Банк предоставляет сотрудникам все возможности для саморазвития, карьерного и профессионального роста. На тренингах и лекциях сотрудники получают обучающие инструменты, помогающие им развивать профессиональные компетенции и успешно реализовывать себя. В банке выстраиваются понятные карьерные лестницы.

Ак Барс Банк заботится о благополучии и социальной защищенности своих сотрудников и их семей, развивая социальную программу и программу корпоративного благополучия. Действующее в банке Положение по социальной поддержке работников ПАО «АК БАРС» БАНК включает в себя порядок оказания материальной помощи и ее размеры.

Со своими сотрудниками банк строит отношения на принципах открытости и доверия. Банк уважительно относится ко всем сотрудникам вне зависимости от их пола, возраста, национальности и других признаков.

2026

сотрудников были наняты банком в 2023 г., в том числе

4

сотрудника с инвалидностью

Структура персонала

GRI 2-7, 2-8

Численность сотрудников Ак Барс Банка по состоянию на 31 декабря 2023 года

6 012

списочная численность
сотрудников

5 167

фактическая численность
сотрудников

4 707

среднесписочная
численность сотрудников

Методика расчета

В списочную численность включаются работники, с которыми заключены трудовые договоры, независимо от того, какую работу они выполняли (постоянную, временную или сезонную), отработавшие один день и более. При этом в списочной численности учитываются как фактически работающие, так и отсутствующие на работе по каким-либо причинам. Фактическая численность включает в себя работников, фактически работающих, то есть всех, кроме работников, находящихся в декрете.

Основанием для расчета среднесписочной численности сотрудников является списочная численность, которая приводится на определенную дату. Среднесписочная численность сотрудников за месяц исчисляется путем суммирования списочной численности работников за каждый календарный день месяца, то есть с 1-е по 30-е или 31-е число (для февраля – по 28-е или 29-е число), включая праздничные (нерабочие) и выходные дни, и деления полученной суммы на число календарных дней месяца.

Среднесписочная численность
работников за месяц

=

Списочная численность работников
за каждый календарный день месяца

/

Число календарных дней месяца

Среднесписочная численность работников за год определяется путем суммирования среднесписочной численности работников за все месяцы отчетного года и деления полученной суммы на 12.

Среднесписочная численность
работников за год

=

Среднесписочная численность
работников за каждый календарный
месяц

/

12

67%

доля работников Головного
офиса

23%

доля работников
территориальной сети

10%

доля работников Единого
сервисного центра

В 2023 году доля сотрудников в возрасте до 30 лет составила 24% от общей численности работников банка, в возрасте от 30 до 40 лет – 41%, старше 40 лет – 35%.



24%

сотрудников в возрасте до 30 лет

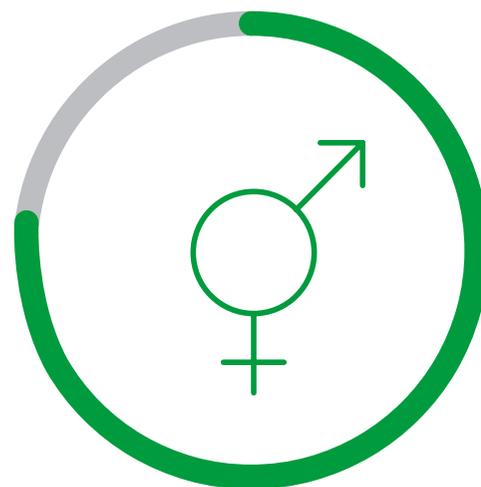
41%

сотрудников в возрасте от 30 до 40 лет

35%

сотрудников старше 40 лет

Количество женщин, работающих в банке на конец 2023 года, составило 4626 человек (77%)



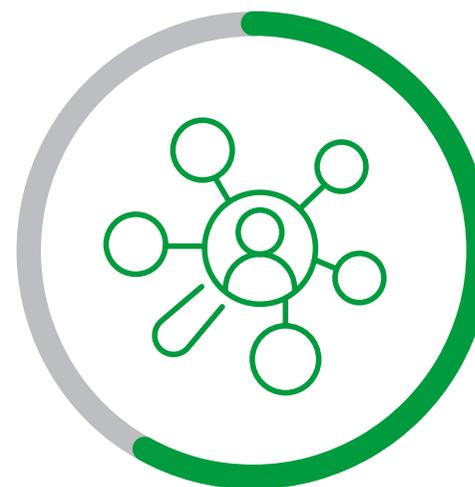
77%

доля женщин, работающих в банке на конец 2023 года

23%

доля мужчин, работающих в банке

121 женщина занимает руководящую должность в банке (58%).



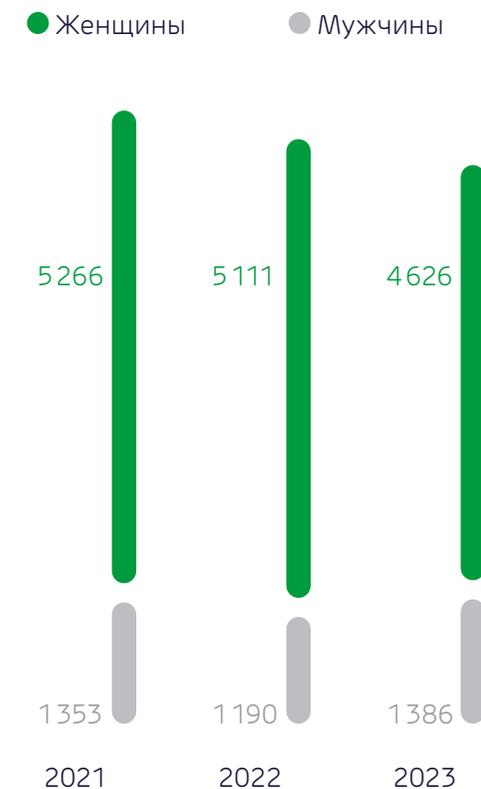
58%

доля женщин на руководящих должностях

42%

доля мужчин на руководящих должностях

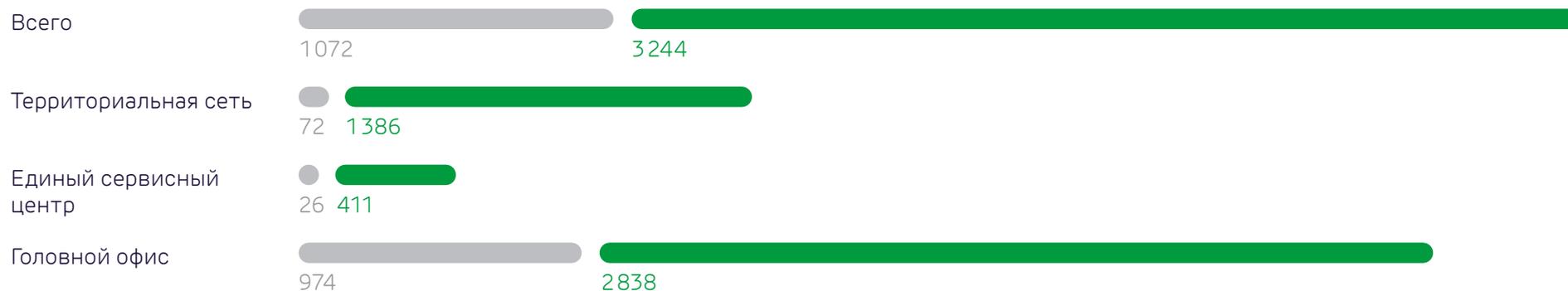
Списочная численность персонала в разбивке по полу сотрудников, чел., 2021–2023 гг.



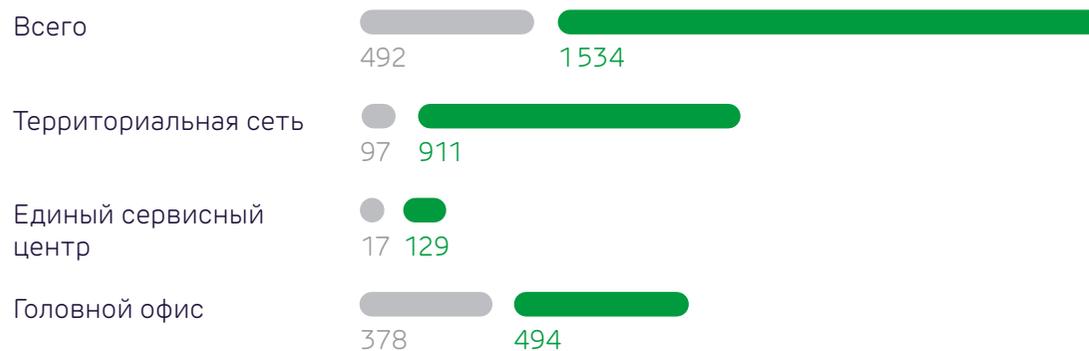
Фактическая численность персонала в разбивке по типу занятости и полу сотрудников, чел., 2023 г.



Списочная численность персонала, работающего на условиях бессрочного трудового договора*



Количество сотрудников, нанятых в 2023 году, в разбивке по полу, чел.



* Бессрочные трудовые договоры (ТД) – это договоры без срока окончания договора, срочные ТД – это договоры, заключенные на определенный период времени.

Текущность кадров, 2023 г.

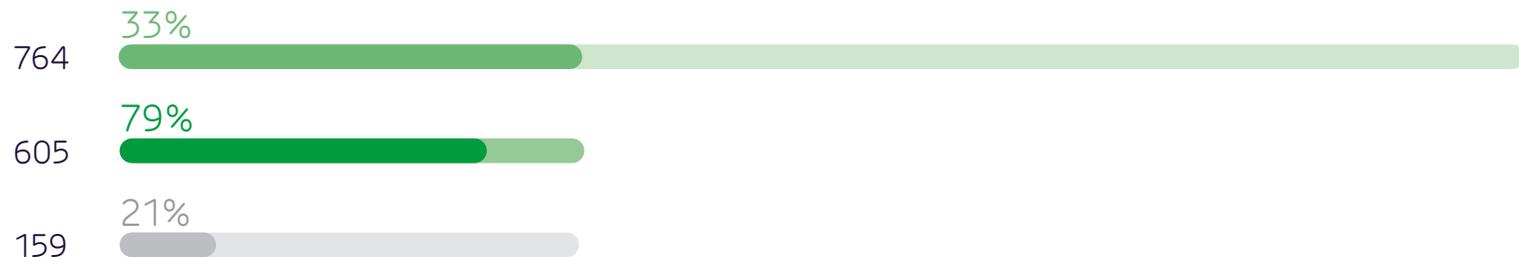
48,0%
общая, 2 319 чел.

41,6%
добровольная, 2 009 чел.

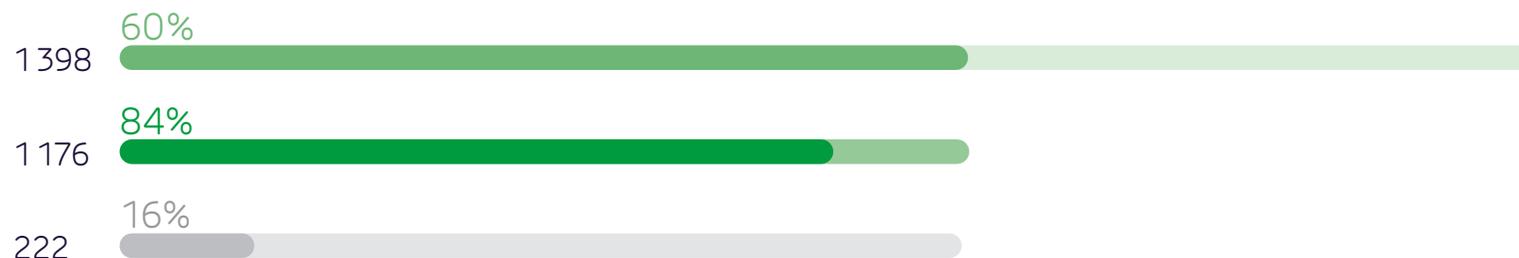


Общая текущность кадров в разбивке по полу и возрасту, 2023 г.

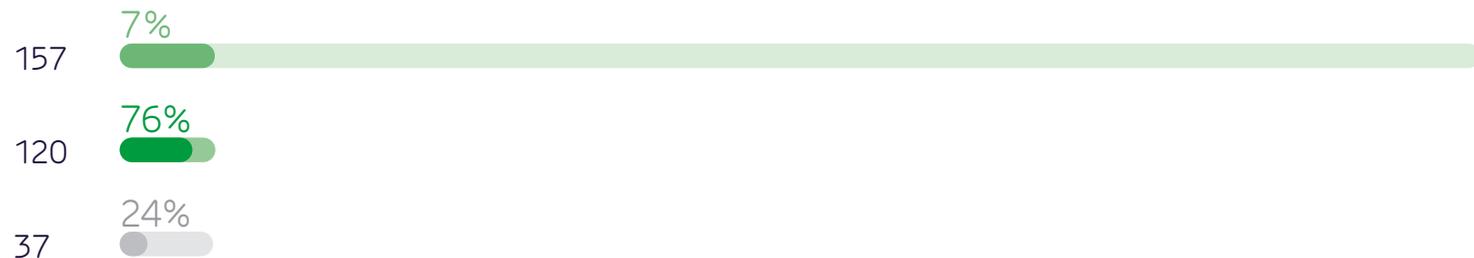
До 30 лет ● Всего ● Женщины ● Мужчины



30-50 лет

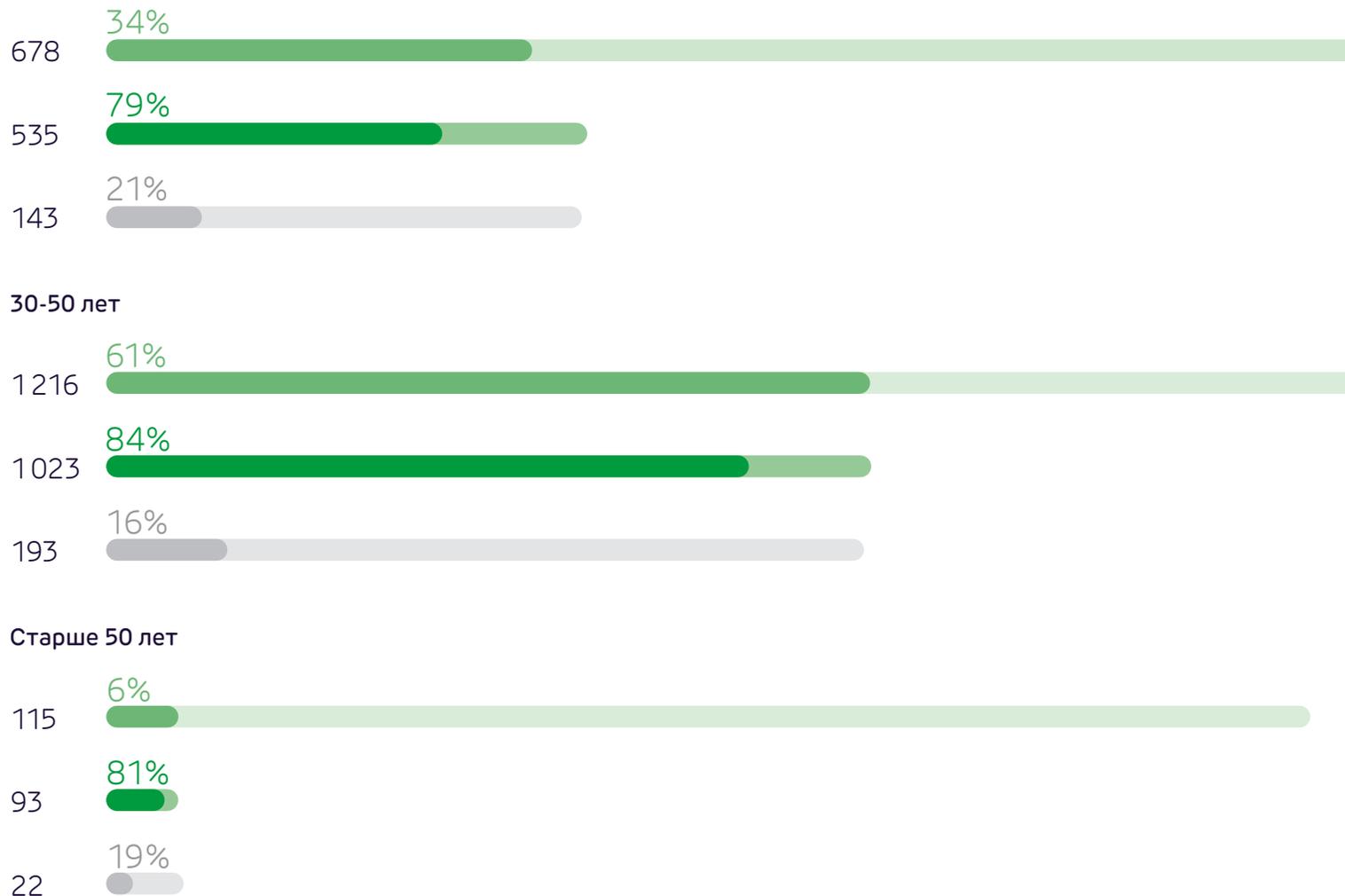


Старше 50 лет



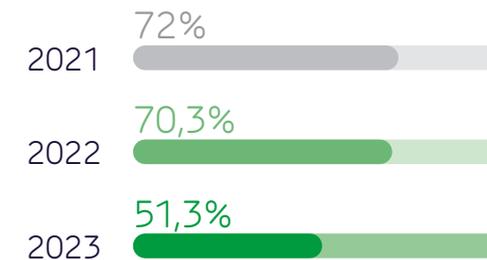
Добровольная текучесть кадров в разбивке по полу и возрасту, 2023 г.

До 30 лет ● Всего ● Женщины ● Мужчины

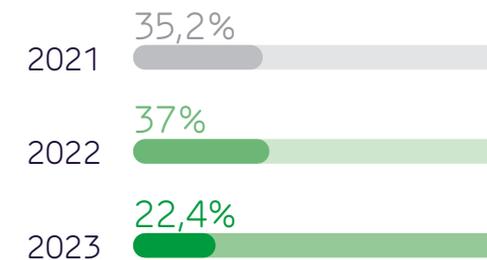


Добровольная текучесть кадров в разбивке по подразделениям банка, 2021–2023 гг.

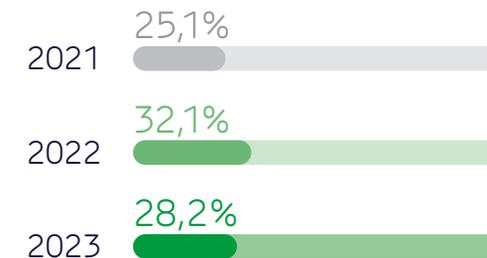
Территориальная сеть



Головной офис



Единый сервисный центр



Увеличение уровня текучести кадров связано с ростом демографической ямы в России, выходом федеральных банков на рынок труда в Республике Татарстан и геополитической напряженностью.

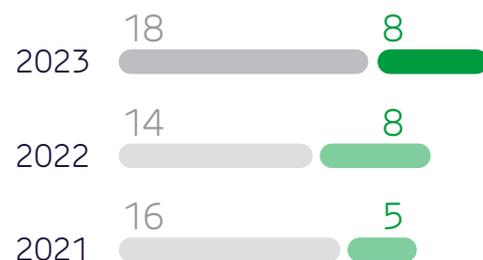
Рост текучести персонала – общероссийский тренд. В исследовании сервиса для поиска работы и сотрудников «Работа.ру» отмечается, что в 2023 году работники более активно увольнялись по сравнению с прошлым годом.

В 2023 году произошли изменения в составе топ-менеджмента, были назначены новые руководители, имеющие экспертный опыт в банковской сфере.

В рамках снижения текучести банк продолжает работу по следующим мероприятиям:

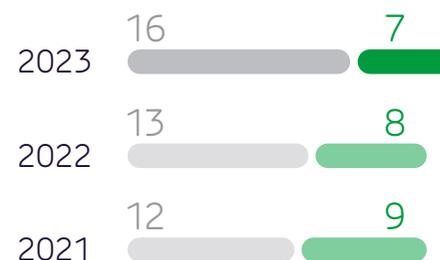
- Построение системы карьерных лестниц – День развития в Ак Барс Банке, Карьерное консультирование сотрудников.
- Продвижение лучших кандидатов по итогам успешного завершения программы «Время лидеров» на внутренние вакансии.
- Реферальная программа для сотрудников.
- Улучшение системы адаптации и обучения,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

Списочная численность сотрудников из числа топ-менеджмента в разбивке по полу, чел., 2021–2023 гг.



● Мужчины ● Женщины

Списочная численность сотрудников из числа топ-менеджмента в разбивке по возрасту, чел., 2021–2023 гг.



● 35-49 лет ● 50-59 лет

Состав топ-менеджмента на конец 2023 года

18
мужчин

8
женщин

Система оплаты труда и денежная мотивация

GRI 2-19, 2-20

Достойная денежная мотивация помогает повысить производительность и эффективность работы сотрудников, а также удерживать талантливых специалистов. Обеспечение достойной оплаты труда – один из приоритетов Ак Барс Банка.

В своей деятельности по вопросам оплаты труда банк руководствуется Политикой оплаты труда работников ПАО «АК БАРС» БАНК, которая включает в себя принципы реализации прозрачной и справедливой денежной компенсации, отвечающей всем законодательным требованиям и материальным нуждам сотрудников.

Система денежных поощрений напрямую влияет на профессиональную

результативность сотрудников. Банк реализует систему денежной мотивации, в рамках которой сотрудникам выплачивается денежная компенсация в соответствии с результатами выполнения поставленных задач на уровне всего банка по результатам командной работы и на уровне личной эффективности.

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

GRI 405-2

Отношение базового оклада вознаграждения женщин к базовому окладу вознаграждения мужчин, %, 2023 г.

Руководители высшего звена

75%

Работники

70%

В 2023 году разработаны и реализованы новые тарифные сетки для массовых категорий должностей, работающих в фронт-офисах с клиентами банка.



Средний размер повышения окладов

21%

Нефинансовая мотивация сотрудников

GRI 401-2

Все сотрудники Головного офиса и региональных подразделений могут получить поддержку в виде социальных льгот и медицинского страхования вне зависимости от уровня должности. Социальная политика Ак Барс Банка включает комплексную заботу о сотрудниках банка и их семьях.

В 2023 году сотрудники банка получили следующие виды социальных льгот и материальной помощи:

330 человек – при рождении или усыновлении ребенка;

732 человека – ежемесячные выплаты неработающим матерям – сотрудницам банка, имеющим детей в возрасте от 1,5 до 3 лет;

234 человека – компенсация путевок в детские оздоровительные учреждения;

116 человек – материальная помощь родственникам сотрудника в случае его смерти и в связи со смертью близких родственников;

20 человек – по решению комиссии по социальным вопросам;

97 человек – выплаты в связи с юбилеем;

1 человек – в связи с выходом на пенсию по старости;

>3 700 новогодних подарков выданы для детей сотрудников;

40 работников предпенсионного возраста были направлены на санаторно-курортное лечение в санатории «Сосновый Бор» и «Нехама».

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

- централизованное предоставление служебного транспорта, а также оплата такси;
- оплата услуг мобильной связи;
- льготные предложения партнеров для сотрудников и членов их семей;
- организация обучения, профессиональной переподготовки и повышения квалификации, в том числе внешнего обучения (семинары, курсы, конференции, образовательные программы, стажировки, Президентская образовательная программа, МВА) и внутреннего обучения сотрудников банка.

Для развития социальной поддержки и корпоративных льгот банк предоставляет сотрудникам со стажем работы от 3 месяцев добровольное медицинское страхование (ДМС).

95% от общего количества сотрудников застраховано в 2023 году по программе ДМС (4490 человек).

Ак Барс Банк стремится поддерживать для сотрудников комфортные условия труда. Сотрудникам предоставляется возможность перейти на гибкий график работы. Также для поддержания здорового баланса между работой

и личной жизнью банком была сформирована система льгот и бонусов для сотрудников – бесплатные билеты на спортивные мероприятия и льготы при оформлении стоимости абонементов в фитнес-клубы.

Развитие корпоративной культуры

Корпоративная культура, которая уважает и поощряет здоровый баланс между работой и личной жизнью, обеспечивает более высокий уровень вовлеченности. Сотрудники, которые могут эффективно совмещать свою профессиональную и личную жизнь, менее склонны к выгоранию и больше вовлечены в свою работу.

Для развития корпоративной культуры проводятся постоянные диалоги с сотрудниками, совершенствуются внутренние процессы, внедряются инновации.

Атмосфера открытости и единое информационное пространство, возможность вступить в прямой диалог с руководством создают

конструктивную рабочую среду и мотивируют людей.

Ак Барс Банк активно поддерживает и развивает каналы внутренних коммуникаций со своими сотрудниками. На корпоративном портале, в Telegram-канале «Жить лучше», в корпоративной газете «Дайджест изменений» сотрудники узнают необходимую информацию о деятельности Ак Барс Банка, развитии системы социальных льгот и карьерного роста, участвуют в вебинарах по физическому и ментальному здоровью, финансовой грамотности, конкурсах и мастер-классах.

2 416 сотрудников стали участниками конкурсов в Telegram-канале «Жить лучше» в 2023 году.

Общее количество сотрудников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком

298 женщин  2 мужчин

Общее количество работников, вернувшихся на работу в отчетном периоде после окончания декретного отпуска

325 женщин  0 мужчин

Регулярно проводятся бизнес-завтраки с Председателем Правления банка, стратегические сессии, в ходе которых сотрудники имеют возможность задать любые интересующие их вопросы команде топ-менеджеров.

С 2022 года действует Программа корпоративного благополучия банка. Ее основная цель – создание благоприятной среды и культуры заботы о сотрудниках для повышения эффективности и достижения высоких бизнес-результатов.

5 основных направлений Программы благополучия – общественное, физическое, финансовое, социальное и профессиональное благополучие команды банка. Это комплекс взаимосвязанных и взаимозависимых программ,

рассчитанных на среднесрочную и долгосрочную перспективу.

Банк на постоянной основе проводит опрос вовлеченности среди своих сотрудников, с помощью которого оценивает уровень и факторы вовлеченности, а также определяет основные приоритеты для дальнейшей работы. Последний опрос вовлеченности проводился в 2023 году по методике ЭКОПСИ. Вовлеченность сотрудников измерялась по компонентам: «Увлеченность работой», «Инициатива», «Приверженность компании».

По результатам опроса составлен план мероприятий, направленный на проведение улучшений в сегментах «Компенсация», «Оценка и признание». Следующий опрос планируется провести в июне-июле 2024 года.

В Ак Барс Банке проводится исследование удовлетворенности внутреннего клиента (УВК), которое позволяет учитывать пожелания сотрудников в процессе развития и совершенствования банка. По результатам за 2023 год интегральная оценка HR-сервисов внутренними клиентами достигла 74%. Наиболее популярными сервисами среди наших сотрудников стали «Оформление отпуска», «Адаптация новых сотрудников», «Прием на работу», «Оформление перевода».

80% целевое значение показателя удовлетворенности внутренних клиентов к концу 2026 года.

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

Для авторов инициатив предусмотрено фиксированное вознаграждение в размере 3 тысяч рублей (в том числе НДФЛ) за каждую одобренную идею. Такую же сумму получают после внедрения эксперты, оценивающие идею.

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

Программа признания

В рамках масштабной наградной кампании в 2023 году 96 сотрудников награждены внешними наградами, 392 сотрудника награждены внутренними наградами банка.

Один сотрудник удостоен медали ордена «За заслуги перед Республикой Татарстан», одному сотруднику вручен орден «Дуслык», два сотрудника награждены медалью «За доблестный труд», один сотрудник отмечен медалью «100 лет образования ТАССР».

Звание «Заслуженный экономист Республики Татарстан» присвоено одному сотруднику.

Четыре сотрудника получили Благодарность Кабинета министров Республики Татарстан.

Проведение корпоративных мероприятий

Ак Барс Банк развивает формальные и неформальные сообщества, помогает сотрудникам поддерживать физическое и ментальное здоровье.

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

В 2023 году проводились корпоративные мероприятия:

- Два бизнес-завтрака с Председателем Правления;
- Команда Ак Барс Банка по северной ходьбе стала бронзовым призером Кубка Татарстана по данному виду спорта;
- Подразделения банка приняли участие в самом массовом лыжном старте «Лыжня России»;
- В онлайн-марафоне здоровых привычек в течение 21 дня 228 участников из 18 городов состязались командно и индивидуально в беге, спортивной ходьбе, езде на велосипеде;
- Команда Ак Барс Банка по мини-футболу заняла 2 место в Кубке ИТ-парка по мини-футболу;
- 40 человек приняли участие в сплаве Молодежного движения;
- Хоккейная команда «Сезон Охоты» выиграла золотые медали Корпоративного турнира сезона 2022/2023;
- 180 сотрудников стали участниками главного забега сезона – Ак Барс Банк Казанский марафон;
- Сотрудники, проработавшие в банке более 25 лет, посадили каштаны в сквере «Молодежный»;
- Акции по посадке деревьев прошли в Казани, Нижнекамске, Ижевске, Ярославле, Зеленодольском районе Татарстана;
- Молодежное движение Ак Барс Банка по традиции провело командообразующий сплав по реке в Марий Эл с участием Заместителя Председателя Правления и команды банка.

Мероприятия к 30-летию Ак Барс Банка

В 2023 году Ак Барс Банк отметил свое 30-летие. К этому событию был подготовлен цикл онлайн- и офлайн-мероприятий, участниками которых мог стать каждый сотрудник.

2 000 сотрудников подключились к праздничной онлайн-трансляция к 30-летию банка в ТК «Жить лучше» и системе видеоконференций Контур Толк;

13 видеопоздравлений было снято из городов присутствия банка;

308 работ было прислано на конкурс детского творчества;

3 кулинарных мастер-класса прошли с топ-менеджерами в рамках Дней национальной кухни.

Оценка персонала

GRI 404-3

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

В 2023 году для сотрудников Розничного и Корпоративного бизнес-блоков была проведена оценка бизнес-компетенций и обучение от контрагента

«ФРИИ» (Фонд развития интернет-инициатив). Оценку прошли 37 сотрудников, и по результатам оценочной процедуры была сформирована программа обучения по развитию навыков («Клиентоцентричность», «Работа с гипотезами», «Управление ценностью продукта») для разработки ключевых продуктовых направлений для выполнения стратегии банка.

В отчетном году были определены ключевые сотрудники банка (Risk Sensitive position).

В Департаменте информационных технологий – 135 сотрудников и 121 преемник, в Департаменте по информационной безопасности – 14 сотрудников и 6 преемников.

Все сотрудники банка проходят процедуру оценки результативности на периодической основе. Это позволяет выявить уровень

их соответствия профессиональным компетенциям и рабочий потенциал.

В 2023 году в банке проводилась процедура оценки корпоративных компетенций в виде Оценки 360. Такой метод позволяет оценить, в какой степени сотрудник проявляет корпоративные компетенции. Оценка была автоматизирована, и в ней приняло участие 36 сотрудников из различных подразделений.

Обучение и развитие талантов

GRI 404-4

Ак Барс Банк предоставляет сотрудникам возможности для постоянного саморазвития и совершенствования знаний.

В 2023 году был запланирован ежеквартальный День развития для сотрудников, в результате проведено 4 Дня развития, в которых приняло участие более 400 сотрудников.

В рамках выстраивания карьерного пути внутри организации было создано 20 карьерных треков для 4 подразделений, из них автоматизировано 8 треков. Также было запущено обучение 17 человек карьерному консультированию и проведено 36 консультаций по запросам сотрудников.

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

Корпоративный университет

Корпоративный университет работает на достижение стратегических целей, выступая в роли катализатора изменений.

Сегодня в арсенале Корпоративного университета 54 обучающие программы, 183 электронных курса, 66 тестов.

Обучение проходит по современным методикам в виде стратегических и коучинг-сессий и тренингов. Переход от теории к практике осуществляется при помощи бизнес-симуляций, деловой игры, где слушатели в игровой форме под руководством бизнес-тренера моделируют свои навыки в условиях, максимально приближенных к реалиям бизнеса. Сотрудники банка участвуют в бизнес-играх «Инбиола», «Эра перемен», «Олимпик», «Олигарх», «Галеон», «Авиатор», «Чиво», «Карьерный путь», «Бизнес-квест».

310 человек в 2023 году приняли участие в бизнес-играх.

Программы Корпоративного университета помогают сотрудникам развивать:

- навыки продаж – «Работа с возражениями», «Эффективные переговоры с лицом, принимающим решения», «Холодные звонки», «Продажи 3.0», «Активные продажи по телефону», «Школа персонального менеджера», «Школа специалиста по обслуживанию клиента». По навыкам продаж прошли обучение 2349 сотрудников территориальной сети банка и по всей России;
- навыки управления – «Ситуационное управление», «Подбор, адаптация и развитие», «Базовые управленческие навыки», «Развитие управленческих компетенций (пять модулей)», «Наставнический стиль»;
- профессиональные навыки – «Эффективные коммуникации», «Деловая переписка», «Управление конфликтами», «Стратегии и тактики в переговорах», «Публичные выступления», «Обратная связь», «Кросс-функциональное взаимодействие», «Хочу быть наставником», «Навыки ведения переговоров», «Повышение финансовой грамотности», «Искусство впечатлять»;
- личностные навыки – «Жизнестойкость», «Типология личности», «Системное мышление», «Тайм-менеджмент», «Эмоциональный интеллект», «Креативное мышление», «Когнитивная гибкость», «Верификация лжи», «Развитие памяти», «Позитивное мышление».

2 349 сотрудников прошли обучение по навыкам продаж.

«Позитивное мышление»

665 сотрудников прошли комплексное обучение для корпоративного канала продаж.

398 сотрудников обучились базовым управленческим навыкам.

116 руководителей прошли обучение по пятимодульной программе по развитию управленческих компетенций мидл-менеджмента.

1 968 сотрудников приняли участие в стратегических сессиях.

10 418 сотрудников в 2023 году обучены корпоративными тренерами, из них 3465 в очном, 6953 – в онлайн-формате.

1 115 сотрудников прошли внешнее обучение, из них 212 в очном формате, 903 – в онлайн-формате.

В 2023 году запущена цифровая платформа «Ак Барс Развитие» с широким функционалом, современным дизайном и геймификацией. На новой платформе сотрудники проходят обучение в дистанционном формате, что позволяет получать новые

знания без необходимости выезда в командировки. Это экономит ресурсы банка и время наставников, сохраняя качество получаемого образования.

Для мотивации сотрудников с декабря 2023 года запущен проект – магазин подарков. Сотрудники проходят обучение, получают баллы за прохождение курсов и тестов. Баллы можно потратить в магазине наград, который встроен в учебную систему. Помимо платформы «Ак Барс развитие», действует мобильное приложение, в котором можно проходить обучение в любое удобное время.

Банк не только проводит для своих сотрудников ряд обучающих мероприятий, но и стимулирует их к постоянному саморазвитию. Для сотрудников банка организован бесплатный доступ к внешней электронной библиотеке для получения дополнительных знаний в финансовой области, в области работы с персоналом и личной эффективности. Статистика подключений и активности пользователей говорит о том, что сотрудники много читают и непрерывно развиваются в выбранной ими профессии. Всего к библиотеке подключено около трех тысяч пользователей.

Программа развития действует не только для сотрудников. Дети сотрудников регулярно становятся участниками очных и онлайн-тренингов, квестов, мастер-классов, научных экспериментов на День защиты детей и День знаний. Совместно с Международным центром компетенций – Казанским техникумом информационных

технологий и связи – Ак Барс Банк в 2023 году впервые организовал для детей сотрудников бесплатное обучение навыкам программирования в Центре цифрового образования для детей «IT-куб». Всего было обучено 42 ребенка, по 10 детям перенесен старт обучения на сентябрь 2024 года.

Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по категориям сотрудников, ч., 2023 г.



Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника в разбивке по полу, ч., 2023 г.



Корпоративный университет провел ряд мероприятий для внешних партнеров.

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

Совместно с Общественной палатой Республики Татарстан и благотворительным фондом «Ак Барс Созидание» состоялось обучение для 100 человек «Стратегическое развитие семейно-ориентированных НКО».

Бизнес-тренерами проведены обучения для 135 пенсионеров – членов Союза пенсионеров России по Республике Татарстан и сотрудников-пенсионеров в рамках Дня мудрости.

88 398 детей прошли проект Банка России online-уроки «Финансовая грамотность от Ак Барс Банка» для школьников России. Дети изучили такие темы, как «Личный финансовый план», «Инвестируй в себя» и получили основы финансовой грамотности.

Проведены тренинги по развитию когнитивной гибкости для 80

участников смены Билэр Форум в Билярске.

Банк провел тренинги по развитию навыков публичных выступлений и оформления заявок на гранты по реализации социальных проектов для 100

Проект «Время лидеров»

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

Работа с учебными заведениями

Для привлечения талантливой молодежи Ак Барс Банк сотрудничает с учебными заведениями и стремится привлекать мотивированные кадры еще на этапе учебы.

В банке действует Программа по работе со студентами, утвержденная Правлением Ак Барс Банка. Программа направлена на привлечение молодых людей с проактивной

участников Всероссийского форума мусульманской молодежи в городе Болгар по запросу Духовного управления мусульман Республики Татарстан.

Банк организовал тренинги по развитию мягких навыков

По итогам проекта «Время лидеров 2023» были награждены 20 сотрудников, которые дошли до финала и реализовали проекты для бизнеса. По программе участники расширяют свои профессиональные знания, получают управленческие компетенции, взаимодействуют

жизненной позицией, заинтересованных в карьерном развитии и обучении.

В отчетном году продолжилась работа по систематизации взаимодействия со студентами и учебными заведениями. За год было проведено 46 карьерных мероприятий совместно с опорными учебными заведениями: экскурсии по офисам банка, ярмарки вакансий, презентации работодателя

для 70 участников слета представительств Молодежной ассамблеи народов Татарстана и активистов молодежных движений национально-культурных автономий Республики Татарстан в лагере «Волга».

с топ-менеджментом компании и реализовывают проекты для повышения эффективности бизнес-процессов. В 2023 году по итогам проекта по карьерной лестнице продвинулись 35% участников программы.

с привлечением топ-менеджмента банка для вовлечения молодых специалистов в прохождение практик и стажировок в компании.

Самыми значимыми мероприятиями для Банка стали День открытых дверей в Ак Барс Банке, онлайн-марафон «Трансформация карьеры», всероссийский форум «Новые вызовы» и др. Данные мероприятия проводились на площадках учебных заведений и Ак Барс Банка.

В 2023 году 330 студентов прошли производственную и преддипломную практику в банке, 120 студентов трудоустроены (+44% по сравнению с 2022 годом), 28 сотрудников трудоустроились в банк сразу после окончания университета.

В 2023 году Ак Барс Банк активно сотрудничал с Министерством по делам детей и молодежи и Министерством науки и образования Республики Татарстан, а также установил партнерские отношения с Союзом молодежи предприятий и организаций Республики Татарстан.

Совместно с Министерством по делам детей и молодежи

и молодежными организациями Республики Татарстан (Лига студентов РТ, Академия творческой молодежи РТ, Молодежное правительство РТ и пр.) было проведено более 12 профориентационных и обучающих мероприятий для студентов учебных заведений Республики Татарстан на площадке Корпоративного университета.

В 2023 году были внесены корректировки в программу именных стипендий Ак Барс Банка. В связи с 30-летием банка количество победителей в конкурсе увеличилось до 30 человек: 20 – студенты высших учебных заведений и 10 – студенты средних профессиональных учебных заведений. Прохождение

оплачиваемой стажировки в банке стало обязательным условием для получения стипендии.

Всего на участие в конкурсе было подано 415 заявок от студентов и выпускников 47 высших и средних учебных заведений. В 2023 году среди победителей оказались студенты из Санкт-Петербурга и Ульяновска. 30 лучших студентов ежемесячно получают стипендии на протяжении 2023/2024 учебного года и проходят оплачиваемую стажировку в одном из подразделений банка. Во время стажировки каждому стипендиату закрепляется наставник из числа менеджмента Ак Барс Банка.

Традиционно два раза в год, в День студента и День молодежи,

Ак Барс Банк проводит круглый стол с участием руководителей карьерных центров опорных учебных заведений Республики Татарстан. На круглом столе озвучиваются вопросы улучшения и создания карьерных траекторий для студентов профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, форматы взаимодействия работодателя и учебных заведений для повышения эффективности программ подготовки и количества трудоустроенных студентов. Данное мероприятие способствует реализации Стратегии социально-экономического развития Республики Татарстан до 2030 года.

Инновационные технологии в области управления персоналом и его развития

Важным и актуальным аспектом эффективного бизнеса и управления персоналом банка является надежность и безопасность HR-системы.

В банке создана собственная единая цифровая HR-платформа для оптимизации и автоматизации

управления процессами. Платформа включает собственную разработку банка – корпоративный портал. Он помогает сотрудникам получить все кадровые сервисы в одном окне, является диалоговым окном между руководителем и сотрудником и обеспечивает технологическую независимость от зарубежных решений.

Корпоративный портал сегодня:

26 HR-процессов автоматизировано,

75% кадровых документов оцифрованы,

>450 тыс. документов обработано за 2023 год.

На корпоративном портале каждый сотрудник, независимо от территориального нахождения или должности, может получить необходимый HR-сервис, узнать все новости банка и зарегистрироваться на мероприятия.

Через личный кабинет корпоративного портала можно запланировать отпуск на следующий год и подать заявление на все виды отпусков, оформить заявку на материальную помощь, заказать справки, узнать все про ДМС, социальные льготы, систему мотивации, проанализировать полученный доход или подать документы на изменение персональных данных. Руководители подразделений могут реализовать

управленческое решение в части поданных заявлений работников, назначить обучение, подать заявку на подбор персонала, заказать отчет по HR-аналитике.

Цель Ак Барс Банка – уход от бумажного документооборота и полный переход документов HR-блока в цифровой формат.

Цифровизация кадровых процессов позволяет банку

экономить значительные ресурсы на сокращении бумажного документооборота, упростить наем и движение персонала, обеспечить обучение сотрудников.

Люди – это основа устойчивости и развития бизнеса. Чтобы обеспечить конкурентные преимущества, необходимо непрерывное обучение персонала. Для этого с целью повышения

эффективности процессов получения знаний, развития навыков и оценки сотрудников в 2023 году внедрено новое платформенное решение «Ак Барс Развитие». Здесь сотрудники проходят курсы, мастер-классы и игры, создается индивидуальный план развития и назначается карьерный трек, оцениваются компетенции и многое другое.

Охрана труда и здоровья

GRI 403

Ак Барс Банк ставит перед собой задачу обеспечить максимальный уровень безопасности жизни и здоровья в процессе трудовой деятельности.

Свою деятельность по охране здоровья персонала банк реализует в рамках Политики в области охраны труда и Положения о системе управления охраной труда (далее – СОУТ), разработанных в соответствии с Трудовым кодексом РФ

и межгосударственным стандартом ГОСТ 12.0.230-2007. В банке разработаны и внедрены локальные нормативные акты в области охраны труда, предусмотренные действующим законодательством.

Банк отслеживает любые изменения действующего законодательства в области охраны труда и своевременно разрабатывает, утверждает (пересматривает) локальные нормативные акты по охране труда. Так, в 2023 году пересмотрен и утвержден

Порядок обеспечения работников средствами индивидуальной защиты, подлежащими к бесплатной выдаче работникам банка.

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

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

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

На 872 рабочих местах проведена специальная оценка условий труда.

Среди достижений банка в области охраны труда и здоровья в 2023 году можно отметить следующие:

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

В рамках действующего законодательства работники в обязательном порядке проходят обучение и проверку знаний по охране труда. Программы обучения охране труда различаются в зависимости от категорий сотрудников. Обучение проводится в дистанционном формате для руководителей и специалистов в объеме 24 часов. Все работники банка освобождены от инструктажа по охране труда на рабочем месте, кроме сотрудников рабочих специальностей.

5 833 работника прошли обучение по охране труда в отчетном году.

Ознакомление сотрудников с требованиями в области охраны труда происходит с помощью

корпоративного портала my.akbars.ru.

Ак Барс Банк реализовывает инициативы по поддержанию здоровья сотрудников в соответствии с деятельностью, в которой они задействованы. Сотрудники, работающие в условиях повышенного риска для здоровья, в том числе сотрудники, связанные с движением транспорта, в обязательном порядке проходят предварительные и периодические медицинские осмотры с целью предупреждения профессиональных заболеваний и определения их профессиональной пригодности.

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

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

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

Банк ежегодно проводит мероприятия по сохранению и улучшению здоровья сотрудников. В 2023 году был организован чек-ап с охватом 2,4 тысяч работников банка, включая территории за пределами Республики Татарстан, с целью профилактики и своевременного выявления заболеваний в области гастроэнтерологии. По результатам проведенных обследований сотрудникам были даны рекомендации по лечению или дальнейшим обследованиям.

Для работников в отчетном году проводились профилактические акции – флюорография, УЗИ, диспансеризация – для выявления наиболее распространенных заболеваний. Всего проведены обследования более 2 000 работников, в том числе диспансеризацию прошли 355 работников, флюорографическое обследование – 928 работников. По результатам проведенных обследований были даны рекомендации по дальнейшим исследованиям здоровья или было рекомендовано лечение.

Все задачи, которые были поставлены банком в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, были достигнуты в 2023 году, в том числе:

- автоматизация процессов обеспечения безопасных условий и охраны труда;
- сезонная вакцинация от гриппа и флюорографическое обследование;
- организация специальной оценки условий труда на рабочих местах;
- проведение инструментальных измерений факторов производственной среды;
- проведение медицинских осмотров работников, занятых на работах с опасными условиями труда, также связанные с движением транспорта.

Планы на 2024 год

В главе «Ответственность перед сотрудниками» отражены результаты работы по реализации планов на 2023 год; мероприятия в области корпоративной культуры, обеспечение качественного старта новых работников, развитие Корпоративного университета, работа с талантами и молодежью и другие. Банк продолжил деятельность по переводу HR-процессов в электронный формат, повышая объем цифровых кадровых документов, который в 2023 году составил 75%. В 2023 году банк не зафиксировал случаев производственных травм, что говорит в том числе о высоком качестве обеспечения здоровья и безопасности сотрудников на рабочих местах.

В 2024 году Ак Барс Банк продолжит свою деятельность в рамках реализации HR-стратегии и сфокусируется на следующих направлениях:

- Формирование атмосферы открытости между сотрудниками и ТОП-менеджерами;
- Развитие программы Корпоративного благополучия с акцентом на территории присутствия банка в РФ;
- Расширение Программы социальной поддержки сотрудников банка (ДМС, дополнительные виды материальной помощи);
- Формирование прозрачных карьерных треков по должностям;
- Запуск программы «Здоровая команда» (Пропаганда здорового образа жизни: спорт, питание, профилактика заболеваний);
- Пересмотр подходов к формированию кадрового резерва и продвижению резервистов внутри банка;
- Разработка и реализация программы удержания персонала;
- Цифровизация кадровых документов.

Корпоративное управление

Обзор системы корпоративного управления

Структура корпоративного управления

Комитеты Совета директоров

Комитет по устойчивому развитию

Деловая этика, противодействие коррупции
и конфликт интересов

Управление в кризисных ситуациях

Членство в ассоциациях



Обзор системы корпоративного управления

GRI 2-9, 2-10, 2-18, 2-19, 2-20

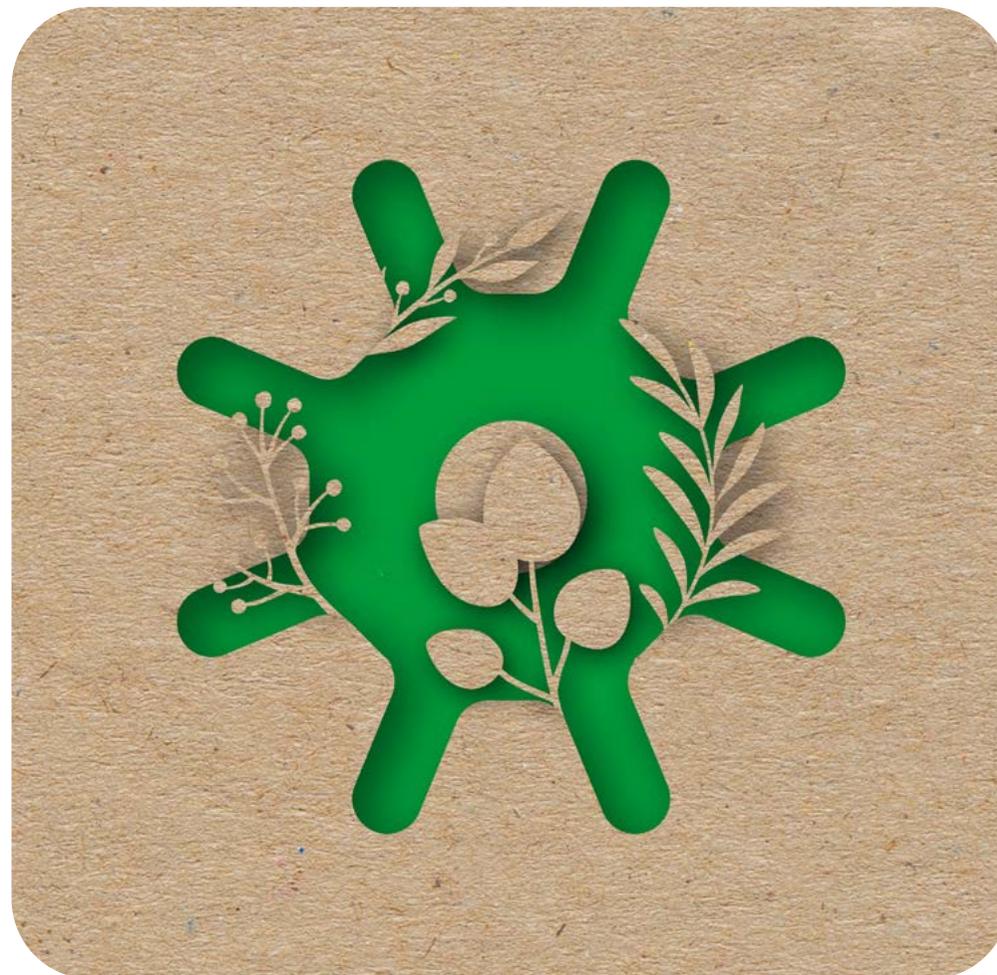
При осуществлении деятельности в области корпоративного управления Ак Барс Банк опирается на принципы подотчетности, прозрачности, справедливости и ответственности.

Система корпоративного управления Ак Барс Банка обеспечивает выполнение Советом директоров и исполнительными органами банка своей основной обязанности – осуществлять соблюдение интересов акционеров при принятии важнейших корпоративных решений.

В основе системы корпоративного управления банка лежит обеспечение эффективного взаимодействия между всеми органами его управления: Общим собранием акционеров, Советом директоров, Правлением и Председателем Правления, а также Комитетами банка. Кроме того, структура корпоративного управления банка обеспечивает поддержание адекватного баланса между органами управления, распределяет полномочия

и разграничивает общее руководство, осуществляемое акционерами и Советом директоров, и руководство текущей деятельностью банка, осуществляемое его исполнительными органами.

Важнейшим источником формирования и совершенствования системы корпоративного управления являются принципы Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России. В целях совершенствования и систематизации принципов и процедур корпоративного управления, обеспечения большей прозрачности управления и подтверждения неизменной готовности следовать стандартам надлежащего корпоративного управления в банке действует свой внутренний нормативный документ – Кодекс корпоративного управления ПАО «АК БАРС» БАНК», актуализированный в 2023 году с учетом современных практик и приверженности банка принципам устойчивого развития.



Ак Барс Банк выстраивает систему корпоративного управления в полном соответствии с нормами и требованиями российского законодательства, в том числе в области корпоративного права и законодательства

о рынке ценных бумаг. Банк ведет постоянный мониторинг соответствия своей деятельности правоприменительным нормам и учитывает требования различных стандартов и кодексов, а также лучшие практики.

Кроме того, Совет директоров подтверждает, что банком соблюдается значительная часть принципов и рекомендаций Кодекса – внутреннего нормативного документа, определяющего основополагающие принципы, правила и стандарты корпоративного управления, на которые банк опирается в процессе своей деятельности.

В целях защиты прав и законных интересов акционеров банком выстроена эффективная система внутреннего контроля финансово-хозяйственной деятельности. Процессы и процедуры управления в банке структурированы таким образом, чтобы обеспечить соблюдение всех законов, норм и правил и создать оптимальные условия для принятия взвешенных и ответственных решений.

При Совете директоров функционирует Комитет по аудиту и рискам, который вместе с Департаментом внутреннего аудита содействует органам управления в обеспечении эффективной работы банка, а Ревизионная комиссия, ежегодно избираемая акционерами банка, входит в систему органов внутреннего контроля и осуществляет контроль за финансово-

хозяйственной деятельностью. По итогам работы Ревизионная комиссия представляет Общему собранию акционеров заключение по результатам проверки финансово-хозяйственной деятельности банка за отчетный год и о достоверности данных, содержащихся в годовом отчете и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности за соответствующий период.

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

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

В целях совершенствования деятельности банка в области корпоративной и социальной ответственности функционирует Комитет по устойчивому развитию, который действует под руководством и контролем Правления банка.

Структуры управления банка



Структура корпоративного управления

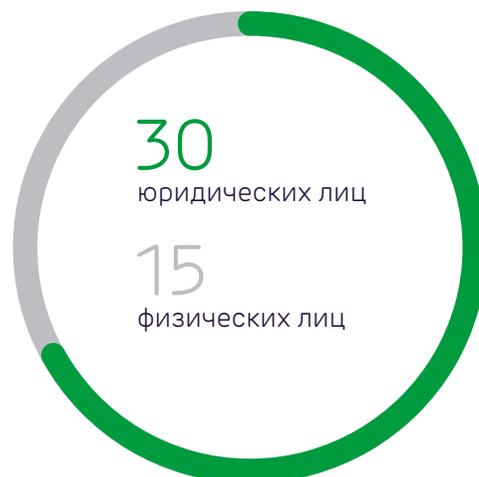
Акционеры

Ак Барс Банк уделяет особое внимание эффективности коммуникаций с акционерами и информированию их о деятельности банка, текущих вопросах и проектах. Акционеры, как и другие заинтересованные стороны, могут обратиться за разъяснениями по любым вопросам и запросить дополнительную информацию путем направления сообщения в адрес банка.

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

Высший орган управления банка – Общее собрание акционеров, в рамках которого банк не реже одного раза в год информирует акционеров о своей деятельности, полученных результатах и дальнейших планах, а также привлекает акционеров к обсуждению и принятию решений по наиболее важным вопросам деятельности. Порядок подготовки и проведения Общего собрания акционеров регулируется Положением об Общем собрании акционеров банка.

Состав акционеров банка



Решения Общего годового собрания акционеров принимаются по следующим ключевым вопросам:

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

48 015 396 326
рублей составил уставный капитал
банка на конец 2023 года.

Все размещенные акции банка являются обыкновенными именными акциями.

Банк не владеет собственными акциями.

Надежность системы внутреннего контроля и защиты прав и интересов акционеров обеспечивается за счет работы специальных органов в составе структуры корпоративного управления: Комитета по аудиту и рискам, Департамента внутреннего аудита (ДВА), Ревизионной комиссии и Службы внутреннего контроля.

Деятельность Совета директоров и его комитетов

Совет директоров – ключевой элемент системы корпоративного управления. Его основная функция – добросовестное и компетентное исполнение обязанностей по управлению банком, за исключением вопросов,

отнесенных Федеральным законом «Об акционерных обществах» к компетенции Общего собрания акционеров банка.

Деятельность Совета директоров направлена на осуществление

контроля за достоверностью и полнотой составления финансовой отчетности банка, обеспечение эффективной работы систем внутреннего контроля и управления рисками, реализацию контрольных функций в отношении

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

Подход к организации работы Совета директоров

В 2023 году проведена ревизия внутренних документов, регламентирующих процессы корпоративного управления, на предмет их соответствия действующему законодательству, а также в целях доработки подходов и процедур в области корпоративного управления на соответствие передовым практикам в данной области.

В итоге разработаны и утверждены новые

редакции внутренних документов банка – Устава ПАО «АК БАРС» БАНК, Кодекса Корпоративного управления ПАО «АК БАРС» БАНК, Положения «О Комитетах Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК», содержащих требования к порядку образования, компетенциям и составу Совета директоров и его специализированных Комитетов, дополнены права, обязанности и ответственность членов Совета директоров / членов Комитетов,

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

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

отражающей принципы и подходы банка к ESG. Следование принципам и подходам Банка к ESG позволит организовать системную работу по учету ESG-факторов, а также вопросов устойчивого развития при осуществлении как стратегического, так и операционного управления деятельностью, управления рисками, при взаимодействии с акционерами (участниками), клиентами, контрагентами и иными заинтересованными лицами.

GRI 2-10

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

до следующего Годового Общего собрания акционеров.

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

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

Квалификационные требования и требования к деловой репутации членов Совета директоров устанавливаются правовыми актами Российской Федерации и Банка России, Уставом и внутренними документами Ак Барс Банка.

Личностные и профессиональные качества кандидата в члены Совета директоров банка и его репутация не должны вызывать сомнений в том, что он будет действовать в интересах общества и его акционеров.

Также в соответствии с Кодексом корпоративного управления банка член Совета директоров должен располагать достаточным количеством времени, позволяющим ему эффективно исполнять возложенные на него обязанности, в том числе при совмещении должностей в органах управления других организаций.

GRI 2-18, 2-19, 2-20

Порядок расчета размера вознаграждений членов Совета директоров Ак Барс Банка и порядок их выплаты определяются положением «О вознаграждении членов Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК», которое утверждается акционерами банка на Общем собрании акционеров. Оценка размера вознаграждения членам Совета директоров за исполнение обязанностей производится

В целях информирования новоизбранных членов Совета директоров о работе банка для них проводятся ознакомительные встречи с топ-менеджментом банка и им предоставляются внутренние нормативные документы кредитной организации. Кроме того, в соответствии с новой редакцией Кодекса корпоративного управления банка Комитет по кадрам и вознаграждениям при участии Корпоративного секретаря формирует программы вводного курса для вновь избранных членов Совета директоров, направленного на ознакомление новых директоров с ключевыми аспектами

непосредственно акционерами банка. В случае наличия более 50% голосов по результатам голосования документ считается утвержденным.

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

деятельности банка, его стратегией, принятой деловой практикой, организационной структурой и ключевыми руководящими работниками, принятой практикой корпоративного управления и корпоративной культуры, а также с процедурами работы Совета директоров, в том числе осуществляет надзор за практической реализацией вводного курса.

С целью развития профессиональных навыков и обновления знаний, необходимых для повышения личного вклада в общую эффективность деятельности Совета

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

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

директоров, Комитет по кадрам и вознаграждениям формирует программу обучения и повышения квалификации для членов Совета директоров по поддержанию и совершенствованию знаний. Программы учитывают индивидуальные потребности отдельных членов Совета.

На 2024 год также запланирована работа по внедрению процедур и реализации мероприятий, направленных на совершенствование практик корпоративного управления в области организации работы Совета директоров и его специализированных Комитетов.

финансовых показателей и стратегических целей.

Вознаграждения членам Совета директоров выплачиваются в следующем порядке:

- четыре раза в год – фиксированное вознаграждение;
- один раз в год – в случае успешного выполнения финансовых показателей и стратегических целей.

Оценка эффективности корпоративного управления и работы Совета директоров

В целях определения качества корпоративного управления Совет директоров ПАО «АК БАРС» БАНК проводит ежегодную оценку состояния корпоративного управления банка по форме, рекомендованной к применению Банком России, и контролирует ход выполнения мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Данный вопрос выносится на рассмотрение Комитета по кадрам и вознаграждениям и утверждение Совета директоров в соответствии с годовыми планами работы. При оценке состояния системы корпоративного управления банка применяются методики, разработанные на основе положений российского законодательства об акционерных

обществах, о банках и банковской деятельности и рекомендаций Банка России.

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

Электронные анкеты по процедуре самооценки деятельности Совета директоров банка, его Председателя и профильных Комитетов включают в себя следующие направления:

- выполнение своих функций, целей и задач;

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

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

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

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

Результаты деятельности Совета директоров в отчетном году

В июне 2023 года на Годовом общем собрании акционеров был избран новый состав Совета директоров в количестве 11 человек.

Ключевые результаты работы Совета директоров в 2023 году:

9 очных заседаний;

5 заочных заседаний;

90 рассмотренных вопросов.

Согласно проведенной в 2023 году оценке соответствия членов Совета директоров банка критериям независимости, три человека из избранного состава Совета директоров – независимые директора.

В 2023 году Совет директоров провел 14 заседаний. В феврале 2023 года Совет

директоров заслушал отчет Правления банка о ходе реализации Стратегии развития ПАО «АК БАРС» БАНК на 2022–2026 гг., утвержденной в начале 2022 года, и провел анализ достижения стратегических целей и приоритетных направлений развития банка с учетом непростой геополитической ситуации в стране.

Совет директоров в рамках ответственности, которую он обязан нести за деятельность банка в целом, в отчетном году активно использовал свои полномочия для решения вопросов стратегии бизнеса и управления рисками, финансовой устойчивости и корпоративного управления, осуществлял эффективный контроль за деятельностью исполнительных органов, следил за соблюдением интересов акционеров в контексте всех операций банка, а также в условиях

геополитического кризиса усилил контроль за бесперебойным функционированием жизненно важных систем банка, включая безопасность, ИТ, комплаенс и другие.

В число прочих важных вопросов вошли результаты работы служб внутреннего аудита и внутреннего контроля и системы управления рисками.

В отчетном году в рамках проделанной работы по реализации Стратегии развития

Ак Барс Банка на 2022–2026 гг. Советом директоров были рассмотрены вопросы управления устойчивым развитием.

Результаты оценки системы корпоративного управления и самооценки работы Совета директоров за 2023 год показали хороший уровень организации работы Совета директоров, его Председателя и профильных Комитетов, внутренней эффективности и взаимодействия между Советом директоров и банком, выполнения Советом

директоров поставленных целей и задач.

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

Комитеты Совета директоров

В 2023 году активно продолжили свою работу специализированные комитеты Совета директоров.

Необходимо отметить, что в июне 2023 года решением Совета директоров была изменена структура ранее созданных в 2007 году Комитетов Совета директоров Банка: Комитет по аудиту объединен с Комитетом по рискам в один консультативно-совещательный орган.

С июня 2023 года в структуру корпоративного управления Ак Барс Банка входят три специализированных комитета:

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

Комитеты Совета директоров в рамках своей компетенции тесно взаимодействуют с органами управления и контроля

Ак Барс Банка, аудиторами и консультантами. Годовые отчеты о проделанной работе, а также рекомендации и заключения на основе анализа деятельности банка представляются Совету директоров Ак Барс Банка.

По итогам 2023 года всеми Комитетами Совета директоров Ак Барс Банка была проведена самостоятельная оценка своей деятельности.

Комитет по аудиту (до июня 2023 года)

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

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

- бухгалтерская (финансовая) отчетность и консолидированная финансовая отчетность;
- внутренний контроль;
- внутренний и внешний аудит;
- противодействие противоправным действиям.

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

В 2023 году Комитет сконцентрировал внимание на рассмотрении вопросов повышения эффективности системы внутреннего контроля, контроле за достоверностью и полнотой финансовой отчетности банка, оценке независимости и объективности внешних аудиторов, а также обеспечении эффективного взаимодействия между подразделениями внутреннего аудита с внешними аудиторами. Члены Комитета анализировали влияние геополитической ситуации на бухгалтерскую и финансовую отчетность банка, а также обсуждали антикризисные мероприятия, осуществляемые руководством банка.

Ключевые результаты работы Комитета по аудиту в первом полугодии 2023 года:

4 очных заседания;

23 рассмотренных вопроса.

Комитет по рискам (до июня 2023 года)

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

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

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

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

В 2023 году Комитет по рискам сосредоточился на вопросах анализа рисков и контроля за ними, порядке применения банковских методик управления рисками, разработке рекомендаций для Совета директоров по подходам к определению риск-аппетита банка, а также на вопросах выстраивания системы внутреннего и комплаенс-контроля и повышения ее эффективности.

В условиях геополитической нестабильности и санкционного давления Комитет по рискам счел необходимым сохранить и усилить практику проведения дополнительного стресс-тестирования капитала, значимых рисков и основных показателей работы для оперативной адаптации главных бизнес-линий банка к реальным условиям и сохранения акционерного капитала.

Ключевые результаты работы Комитета по рискам в первом полугодии 2023 году:

2 очных заседания;

20 рассмотренных вопросов.

Комитет по аудиту и рискам (с июня 2023 года)

Порядок формирования состава и функционирования Комитета Совета директоров по аудиту и рискам регламентирован положением «О Комитетах Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК». В составе Комитета пять человек.

Комитет по аудиту и рискам во втором полугодии 2023 года продолжил концентрировать свое основное внимание на реализации мероприятий, направленных на повышение эффективности системы внутреннего контроля, осуществление контроля за достоверностью и полнотой составления финансовой отчетности банка, а также обеспечение эффективного взаимодействия между подразделениями внутреннего аудита с внешними аудиторами.

Комитет на постоянной основе взаимодействовал с внешним аудитором банка, совместно

с которым рассматривал финансовую отчетность банка, подготовленную по российским и международным стандартам, анализировал результаты аудиторских проверок и обсуждал планы мероприятий по устранению замечаний аудиторов.

В декабре 2023 года Комитет по аудиту и рискам, как организатор проведения конкурса (в соответствии с функциями, наделенными ему Положением о выборе аудиторской организации ПАО «АК БАРС» БАНК), рекомендовал Совету директоров провести открытый конкурс по отбору аудиторских организаций для выдвижения на утверждение общим собранием акционеров банка внешнего аудитора для проведения ежегодного обязательного аудита бухгалтерской (финансовой) отчетности и консолидированной финансовой отчетности ПАО «АК БАРС» БАНК за 2024 год.

В рамках реализации регуляторных требований Комитет в соответствии с утвержденным планом работы рассматривал Отчеты банка по ВПОДК, заявления о риск-аппетите и лимиты первого уровня и представлял соответствующие рекомендации Совету директоров в части подходов к определению уровня риск-аппетита.

Внешние факторы оказывают значительное влияние по всем видам риска, среди наиболее существенных – киберугрозы и ограничения доступа к зарубежным программным решениям. В связи с этим в отчетный период Комитет заслушивал информацию об оценке состояния информационных систем и информационной безопасности банка.

Значительный вклад Комитет по аудиту и рискам внес в работу по совершенствованию внутренних нормативных

документов банка, разрабатываемых в рамках ВПОДК и регулирующих требования к системе управления рисками и капиталом банка и банковской группы. Кроме того, члены Комитета продолжили практику рассмотрения сделок со связанными сторонами и сделок с заинтересованностью.

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

Ключевые результаты работы Комитета по аудиту и рискам во втором полугодии 2023 года:

4 очных заседания;

2 заочных заседания;

36 рассмотренных вопросов.

Комитет по кадрам и вознаграждениям

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

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

- выстраивание политики по подбору кандидатов в члены органов управления;
- определение приоритетных направлений деятельности банка в области кадрового планирования;
- вознаграждение членов органов управления и Ревизионной комиссии банка.

Порядок формирования состава и функционирования Комитета Совета директоров по кадрам и вознаграждениям

регламентирован положением «О Комитетах Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК». В составе Комитета пять человек.

В течение 2023 года особой зоной внимания Комитета по кадрам и вознаграждениям стали итоги реализации утвержденной HR-стратегии банка за 2022–2026 гг., основные приоритеты развития которой нацелены на рентабельность, клиентоцентричность и гибкость. С учетом сложившихся трендов на рынке труда в текущей геополитической ситуации HR-стратегия по-прежнему сфокусирована на следующих векторах развития: изменение корпоративной культуры, являющейся одним из функциональных направлений HR, в основе которой заложена успешно реализующаяся программа «Корпоративное благополучие сотрудников» (Well-being), частичная автоматизация и централизация процесса подбора и уход от бумажного документооборота, изменение организационной структуры и внедрение лучших практик оплаты труда для массовых и ключевых категорий, а также запуск персонализированного обучения и внедрение культуры ESG.

Важное место в работе Комитета также заняли вопросы, связанные с мониторингом изменения показателей эффективности и производительности персонала (в сравнении с целевыми показателями, исполнением бюджета по затратам на персонал, уровнем текучести персонала, включая отраслевой обзор заработных плат), формированием бюджета по затратам на персонал на 2024 год, организацией подготовки, учебы и повышения квалификации кадров, а также с совершенствованием внутренних нормативных документов, регламентирующих порядок оплаты труда членов Правления и сотрудников банка и систему корпоративного управления.

Ключевые результаты работы Комитета по кадрам и вознаграждениям в 2023 году:

4 очных заседания;

1 заочное заседание;

21 рассмотренный вопрос.

Комитет по стратегии

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

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

Порядок формирования состава и функционирования Комитета Совета директоров по стратегии регламентирован положением «О Комитетах Совета директоров ПАО «АК БАРС» БАНК». В составе Комитета пять человек.

В сферу компетенций Комитета входит рассмотрение следующих ключевых вопросов:

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

В зоне особого внимания членов Комитета по стратегии находился мониторинг хода реализации Стратегии развития Ак Барс Банка на 2022–2026 гг. Начиная с 2022 года в российской экономике проходит структурная трансформация, связанная

с введением внешнеторговых и финансовых ограничений, что способствует существенным колебаниям макроэкономических параметров.

Внешние и внутренние факторы имеют высокий уровень неопределенности как для российской банковской системы в целом, так и для самого банка.

В сентябре 2023 года членами Комитета по стратегии был вынесен к рассмотрению вопрос «О ходе реализации Стратегии развития Банка на 2022–2026 гг. Оценка влияния текущих событий на Стратегию развития Банка», в рамках которого они были проинформированы об оценке влияния данных факторов, о дальнейших программах развития и проектах, направленных

на снижение стратегических рисков.

Пристальное внимание Комитета также было уделено темам реализации стратегии управления данными, монетизации больших данных и эксплуатации корпоративного хранилища данных, основным достижениям и перспективам развития DATA SCIENCE в Ак Барс Банке на ближайшие два года.

Также члены Комитета уделили повышенное внимание таким темам, как оценка развития трендов рынка и возможности их интеграции в Стратегию банка, информбезопасности и защите банка от киберугроз. Члены Комитета были проинформированы о ряде мер, принятых банком для снижения количества мошеннических инцидентов,

а также о способах защиты как внешнего, так и внутреннего периметра банка.

В конце года Комитетом были одобрены ключевые стратегические инициативы на 2024 год по каждому бизнес-направлению (розничному, корпоративному и инвестиционному бизнес-блокам) и рассмотрен Отчет по здоровью бренда банка.

Ключевые результаты работы Комитета по стратегии в 2023 году:

4 очных заседания;

1 заочное заседание;

25 рассмотренных вопросов.

Комитет по устойчивому развитию

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

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

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

В основные функции Комитета входит:

- утверждение долгосрочных, среднесрочных и краткосрочных целей и метрик, связанных с внедрением принципов устойчивого развития в банке;
- утверждение стратегических документов банка в области устойчивого развития;
- мониторинг рекомендаций Центрального Банка Российской Федерации в сфере устойчивого развития и обеспечение исполнений его рекомендаций, рассмотрение предложений, направленных на совершенствование практики корпоративного управления;
- рассмотрение и согласование периодической отчетности о достижении поставленных в рамках «Дорожной карты в области устойчивого развития» целей и задач;
- оценка эффективности деятельности банка по исполнению принятых обязательств в области устойчивого развития и вклада банка в достижение Целей устойчивого развития;
- предварительное рассмотрение ежегодного «Отчета банка о деятельности в области устойчивого развития»;
- согласование участия банка в международных инициативах по вопросам устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса;
- мониторинг и оценка эффективности исполнения утвержденной Стратегии развития банка в части внедрения принципов устойчивого развития;
- контроль за выполнением требований законодательства и внутренних целей банка в области устойчивого развития;
- анализ основных тенденций политики в области устойчивого развития, реализуемой в Российской Федерации;
- разработка предложений, направленных на применение отечественного и зарубежного опыта, а также внедрение наилучших практик и инициатив в области устойчивого развития в деятельность банка.

2 заседания Комитета по устойчивому развитию состоялось в 2023 году.

Для проведения заседаний Комитетов по устойчивому развитию формируются актуальная повестка, внутренняя и внешняя ESG-аналитика, включая исследования и прогнозы по зарубежному и российскому рынкам; изменения в законодательстве с точки зрения ESG и рекомендаций, а также обращений регулятора в адрес банковского сообщества; регулярно анализируется реализация этапов дорожной карты банка по устойчивому развитию. Стратегия по устойчивому развитию регулярно актуализируется и пересматривается.

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

Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов

GRI 2-23, 2-24, 2-15, 2-27, 205

В Ак Барс Банке создана и действует система противодействия коррупции (далее – антикоррупционная программа), соответствующая действующему законодательству Российской Федерации, а также ориентированная на развитие в соответствии с передовыми российскими и международными практиками.

Система противодействия коррупции банка включает в себя утвержденную нормативную базу в области корпоративной этики, способствующую воспитанию высоких моральных ценностей у сотрудников.

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

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

Антикоррупционная политика утверждена Советом директоров банка. Документ устанавливает обязательные для исполнения процедуры по предотвращению коррупции и минимизации риска вовлечения работников банка в коррупционную деятельность.

Политика закрепляет принцип нулевой толерантности к коррупции в любых ее проявлениях и формах, а также содержит в себе нормы, обязывающие работников проявлять должную осмотрительность и осторожность, в том числе при выборе контрагентов и сотрудничестве с ними.

Во всех случаях, когда у работников возникают обоснованные подозрения, что услуги, предоставляемые банком своим клиентам, используются или предполагаются для использования в целях взяточничества и коррупции, они обязаны незамедлительно сообщить о своих подозрениях своему непосредственному руководителю, за исключением случаев, когда соответствующие подозрения возникают в отношении непосредственно самого руководителя, и в Уполномоченное подразделение банка по корпоративной этике (Служба внутреннего контроля).

В 2023 году Антикоррупционная политика была уточнена с учетом норм международного Стандарта ISO 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции».

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

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

- минимизации вредного воздействия на окружающую среду, использования натуральных ресурсов и бережного отношения к энергетическим запасам, учета экологических факторов при принятии решений;
- построения доброжелательных, уважительных, доверительных и равноправных отношений с клиентами, деловыми партнерами, другими кредитными организациями, недопущения необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;
- содействия долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности финансового рынка и росту доверия среди финансовых организаций;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- безусловного уважения и соблюдения прав и свобод человека согласно общепризнанным принципам и нормам международного права;
- добросовестного поведения, учитывающего права и законные интересы другой стороны (клиентов, контрагентов и третьих лиц), содействующего ей в том числе в получении необходимой достоверной и понятной информации;
- признания равного достоинства и уважения всех культур;
- недопущения дискриминации по различным признакам: религиозным и политическим взглядам, социальному и этническому происхождению, национальной и расовой принадлежности,
- вероисповеданию, семейному положению, беременности, состоянию здоровья, возрасту и иным;
- недопущения использования принудительного, а также детского труда;
- оказания помощи и содействия в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями финансовой услуги наравне с иными лицами, и др.

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

Политика об урегулировании личных конфликтов интересов утверждена Правлением банка. Документ определяет процедуры

предупреждения, своевременного выявления и предотвращения личных конфликтов интересов у работников банка, с тем чтобы личная заинтересованность не оказывала влияния на принимаемые деловые решения.

Положение «О горячей линии по вопросам противодействия коррупции, проявления личного конфликта интересов и нарушения принципов корпоративной этики» утверждено Правлением банка. Документ определяет основные цели и задачи функционирования,

построения горячей линии, порядок организации ее работы в банке.

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

Ознакомление сотрудников банка с внутренними документами в области противодействия коррупции осуществляется на корпоративном портале <https://my.akbars.ru> с использованием электронной цифровой подписи.

Банк информирует контрагентов о принципах и требованиях в сфере противодействия коррупции через доступную для ознакомления Антикоррупционную политику на сайте банка по адресу <https://www.akbars.ru/about/general/komplaens/antikorrupsionnaya-politika/> (переведена на английский язык для оперативного предоставления по запросу пользователей), а также включения антикоррупционных оговорок в заключаемые банком соглашения/договоры с указанными лицами, а также путем размещения

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

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

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

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

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

В 2023 году в целях более полного соответствия процессов требованиям Стандарта ISO 37001:2016 «Системы менеджмента противодействия коррупции» (Стандарт) актуализирован порядок проверки и установления банком сотрудничества с контрагентами на основании Положения о работе с хозяйственными договорами в части:

- уточнения антикоррупционной оговорки банка, включаемой в хозяйственные договоры и соглашения с контрагентами банка, путем включения в нее права требования одной из сторон досрочного расторжения договора в случае выявления ею подтвержденных фактов коррупции;
- дополнения перечня предъявляемых банком требований к контрагентам при установлении с ними сотрудничества и договорных отношений следующим: «контрагент не должен иметь подтвержденные факты несоблюдения антикоррупционного законодательства Российской Федерации (для контрагентов – юридических лиц данное требование распространяется также и на членов органов управления данного юридического лица)».

В соответствии с Антикоррупционной политикой банк на периодической основе выявляет, рассматривает и оценивает коррупционные риски, характерные как для его деятельности в целом, так и для отдельных его направлений, в частности потенциально уязвимых бизнес-процессов. Первичная оценка коррупционных рисков проводилась в 2019–2022 гг. В рамках проведенной оценки были выделены и проранжированы по степени подверженности коррупционному риску отдельные направления деятельности и подразделения.

С учетом утверждения Стратегии развития комплаенс-функции на период 2022–2026 гг. и определением новых приоритетных задач в области антикоррупционной политики банка (а именно: повышение скорости и качества процессов в антикоррупционной работе и выявление личного конфликта интересов за счет внедрения автоматизации процесса; сертификация по стандарту ISO 37001:2016 «Системы менеджмента противодействия коррупции»; реализация функций permanent supervision в области мониторинга комплаенс-рисков) перечень мероприятий для развития антикоррупционной программы банка был скорректирован.

В дальнейшем планируется последовательное проведение оценки коррупционных рисков в отношении отдельных направлений деятельности, бизнес-процессов или составляющих их подпроцессов, согласно выборке, установленной риск-ориентированным способом, в том числе с учетом пожелания руководства банка относительно оцениваемых направлений.

В 2023 году в целях развития системы управления коррупционным риском банка в соответствии с требованиями международного Стандарта ISO 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции» разработан перечень должностей, характеризующихся повышенным уровнем коррупционного риска, и определены критерии, позволяющие говорить о повышенной коррупциогенности должности (в рамках Приказа № 1822 от 11.09.2023 «О ведении Матрицы должностей банка с повышенным уровнем коррупционного риска в рамках осуществления мероприятий по противодействию коррупции»).

Приказ закрепляет ответственность за Службой внутреннего контроля по непрерывному ведению и хранению в банке Матрицы должностей с повышенным

уровнем коррупционного риска (далее – Матрица), а также определяет порядок взаимодействия подразделений в целях формирования Матрицы и актуализации содержащихся сведений, устанавливает обязанность и сроки ознакомления работников, замещающих должности, включенные в Матрицу, с уведомлением под подпись через личный кабинет сотрудника на корпоративном портале банка.

Уведомление содержит напоминания об основополагающих требованиях банка в области минимизации коррупционных рисков, а также памятку, разъясняющую основные определения, имеющие важное значение для понимания работниками антикоррупционной политики банка, и дающую работникам практические рекомендации. Данное уведомление призвано повысить уровень осознанности и информированности работников, замещающих должности с повышенным уровнем коррупционного риска, в целях предупреждения коррупционных правонарушений и защиты репутации как сотрудников, так и банка в целом.

В 2023 году разработана и утверждена Методика выявления, анализа и оценки коррупционных

рисков в деятельности Ак Барс Банка, которая определила порядок и методологию выявления и анализа коррупционных рисков, подходы, процедуру

Выявление и оценка коррупционных рисков в соответствии с Методикой осуществляется на регулярной ежегодной основе и включает следующие этапы работ:

- подготовка к проведению идентификации;
- идентификация (выявление) и анализ коррупционных рисков;
- определение уровня значимости (ранжирование) коррупционных рисков;
- оценка наличия и достаточности контрольных процедур, разработка контрольных процедур для минимизации коррупционных рисков при необходимости;

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

и методы оценки вероятности реализации коррупционного риска, а также установила требования по разработке и мониторингу индикаторов коррупционного риска.

- мониторинг эффективности реализации контрольных процедур;
- формирование отчетности по результатам оценки коррупционных рисков и представление указанной отчетности для рассмотрения органам управления банка в рамках ежегодного отчета о функционировании системы менеджмента противодействия коррупции.

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

Подтвержденные случаи коррупции за отчетный 2023 год в банке отсутствуют.

Принятые в банке нормы корпоративной этики распространяются на всех работников независимо от уровня занимаемой ими должности, на любые деяния – действие и бездействие руководителей, членов Совета директоров, членов Правления и акционеров банка, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач банка.

При этом органы управления банка и руководители своим отношением, осведомленностью и действиями демонстрируют работникам важность и необходимость соблюдения принятых в банке норм и правил корпоративной этики.

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

нормативной базе в области корпоративной этики.

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

Для ознакомления работников с принятыми в банке правилами корпоративной этики применяются нормативные документы в области корпоративной этики:

- Кодекс этики;
- Антикоррупционная политика;
- Политика в области подарков и приглашений;
- Политика об урегулировании личных конфликтов интересов;
- Положение о горячей линии.

Данные документы доводятся лично до каждого работника банка под подпись при приеме на работу. Также работники знакомятся под подпись с изменениями в них.

Контроль соблюдения работниками норм указанных документов осуществляется непосредственными руководителями и Уполномоченным

подразделением банка по корпоративной этике.

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

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

В банке предусмотрены процедуры по проверке контрагентов для предотвращения и/или выявления нарушений в целях минимизации и пресечения рисков вовлечения банка в коррупционную деятельность.

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

Подарки и подношения

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

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

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

При возникновении вопросов о допустимости подарка, участия в специально организованном мероприятии или событии работники обязаны получить соответствующие разъяснения от Уполномоченного подразделения банка по корпоративной этике.

Сведения о полученных работниками банка подарках от клиентов, приглашениях на мероприятия, а также предложенных клиентам подарках и пригласительных билетах на мероприятия вносятся в единый Реестр подарков и приглашений, регулярный мониторинг которого осуществляет Уполномоченное подразделение по корпоративной этике.

В целях совершенствования инструмента учета полученных и предложенных подарков в 2023 году Реестр подарков и приглашений модернизирован, размещен в личном кабинете каждого сотрудника на корпоративном портале банка my.akbars.ru.

Благодаря новому функционалу сотрудник не только может внести сведения о полученных от клиентов и врученных клиентам подарках, об участии в мероприятиях клиентов или об организованных банком для клиентов мероприятиях, но и направить их в случае сомнений на согласование

своему руководителю или Уполномоченному подразделению по корпоративной этике.

Кроме того, информация о сведениях, внесенных сотрудниками в Реестр подарков и приглашений, автоматически поступает для ознакомления руководителю и отражается в отдельном разделе личного кабинета руководителя. При необходимости руководитель может сформировать отчет по внесенным в Реестр подарков и приглашений сведениям своей команды.

Банк содействует повышению уровня комплаенс-культуры работников и членов органов управления путем систематического обучения и информирования в целях поддержания их осведомленности в вопросах корпоративной этики и овладения ими способами и приемами применения закрепленных норм на практике.

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

Информирование о мерах и направлениях противодействия и профилактики коррупции членов ключевых органов корпоративного управления осуществляется руководителем Службы внутреннего контроля (СВК) – комплаенс-офицером в процессе предоставления на их рассмотрение и утверждение отчета о профилактике и борьбе с коррупцией в Ак Барс Банке.

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

Информирование проводится с электронного адреса КОМПЛАЕНС-ИНФО через рассылку информационных сообщений в корпоративной почте в адрес сотрудников банка, а также на плакатах в офисах банка, в информационных статьях и материалах по теме банковской корпоративной этики в новостной ленте и в разделе «Комплаенс-культура» на корпоративном портале банка и в разделе Комплаенс в мобильном приложении Ак Барс Лайф.

Размещение информационных материалов было приурочено к государственным праздникам и международным событиям (Новый год, Всемирный день этики, Международный день борьбы с коррупцией и т. д.), а также шло в унисон с проводимыми комплаенс-подразделением мероприятиями.

6 483 сотрудника проинформированы об имеющихся в банке политиках и методах противодействия коррупции в 2023 году.

Потенциальных контрагентов о принципах и требованиях банка в сфере противодействия коррупции, установленных Антикоррупционной политикой банка, кредитное учреждение информирует в том числе посредством обязательного включения соответствующих антикоррупционных оговорок в заключаемые банком соглашения/договоры с указанными лицами, а также путем размещения информации на официальном сайте банка и открытия доступного клиентам и контрагентам (партнерам) канала горячей линии на сайте банка (возможность обращения в Комплаенс через автоматизированную форму на странице банка) в разделе «Комплаенс».

Обучение по вопросам противодействия коррупции ведется в Ак Барс Банке в различных, в том числе дистанционных, форматах.

В программу обязательного обучения вновь принятых работников структурных и территориальных подразделений банка включен мультимедийный дистанционный курс по банковской деонтологии.

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

1 697 (30%*) действующих сотрудников прошли обучение в 2023 году, в том числе:

1 464 человека прошли мультимедийный курс по банковской деонтологии для вновь принятых сотрудников;

233 человека повторно прошли мультимедийный

курс для отдельных действующих руководителей и сотрудников региональных центров и региональной сети.

В целях снижения правовых и репутационных рисков, возникающих вследствие нарушения профессиональных и этических стандартов, в Ак Барс Банке действует горячая линия.

В рамках исполнения требований Положения о горячей линии по вопросам противодействия коррупции, проявлению личного конфликта интересов и нарушению принципов корпоративной этики в банке созданы специальные каналы для передачи сведений о подозрениях на совершение сотрудниками коррупционных действий, сокрытие личных конфликтов интересов, этических нарушениях.

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

По всем жалобам, поступившим на горячую линию, Службой внутреннего контроля проводится анализ и оценка неэтичной, конфликтной или коррупционной составляющей,

при необходимости инициируются служебные расследования, по результатам которых руководителям подразделений / сотрудникам даются рекомендации о способах урегулирования ситуаций в соответствии с нормами внутренних нормативных документов банка по деонтологии, а также законодательства Российской Федерации.

В 2023 году для повышения качества процесса декларирования сотрудниками личного конфликта интересов

Развитие комплаенс-культуры

Развитая комплаенс-культура формирует благоприятную рабочую атмосферу и оказывает прямое влияние на культуру соблюдения нормативных требований, кодексов поведения и стандартов добросовестной практики ведения бизнеса.

Внутрибанковская комплаенс-культура, которая выстроена на принципах долгосрочного сотрудничества, уважения личных качеств каждого его сотрудника, не допуская ни в каком проявлении дискриминацию, исключая проявление любых форм угрожающего поведения,

и сокращения времени выявления и реагирования на подобные факты, а также недопущения ситуаций реализации коррупционного риска по причине отсутствия реагирования на сведения, содержащиеся в базе данных о личном конфликте интересов, запущенный в 2022 году проект по автоматизации процесса раскрытия, обработки, проверки и хранения информации о личном конфликте интересов сотрудников завершен. В банке внедрена система управления рисками конфликта интересов Quadrium ActiveGRC.

преследования, запугивания, актов насилия как в физической, так и в психологической форме (в том числе любой формы проявления харассмента, буллинга, моббинга, газлайтинга), исключая поведение, нарушающее неприкосновенность частной жизни работников, не допуская использование принудительного труда и выполнения работ под угрозами применения каких-либо наказаний (насильственного воздействия) и др., создает дополнительную защитную оболочку, повышающую устойчивость банка к рискам.

* Доля прошедших обучение и информирование сотрудников (в %) рассчитана относительно штатной численности на 01.01.2024.

Банк развивает комплаенс-культуру через вовлечение всех сотрудников к исполнению внутрибанковских комплаенс-процедур и следование основным принципам комплаенс-культуры:

- принятым в банке корпоративным этическим ценностям, комплаенс-принципам и требованиям, отраженным в Кодексе этики, Антикоррупционной политике, Политике об урегулировании личных конфликтов интересов, Политике в отношении подарков и приглашений, Комплаенс-политике и прочих документах в области комплаенса;
- прохождению обязательного обучения и консультированию по вопросам комплаенса со Службой внутреннего контроля (в том числе по вопросам финансового мониторинга, инвестиционно-банковского, этического, антикоррупционного комплаенса и др.);
- незамедлительному информированию о нарушениях в области корпоративной этики, антикоррупции, проявлению личных конфликтов интересов по существующим каналам связи (Горячая линия комплаенса), прохождению ежегодного анонимного опроса по этике;
- наличию возможности обратиться за поддержкой и советом в вопросах соблюдения этических ценностей, ответственного поведения и внутренних и внешних требований к руководителям разного уровня и непосредственно в комплаенс-подразделение;
- информированию Службы внутреннего контроля о выявленных нарушениях законодательных и нормативных требований, регистрируем информацию в автоматизированной системе по управлению нефинансовыми рисками и активно участвуем в разработке и реализации мер, направленных на устранение нарушений;
- наличию норм по применению дисциплинарной и материальной ответственности за несоблюдение требований в области комплаенса и корпоративной этики.

В 2023 году деятельность по развитию данного направления и повышению зрелости комплаенс-культуры в банке строилась посредством предоставления информационной поддержки сотрудников (публикации в рамках информационных кампаний в области комплаенса и корпоративной этики, ежегодный анонимный опрос по этике, обучение и консультирование сотрудников по направлениям комплаенса) и контроля соблюдения внутрибанковских процедур.

В планах на 2024 год:

1 Подготовка к прохождению банком сертификации системы менеджмента противодействия коррупции по стандарту ISO/IEC 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции» (при наличии такой возможности ввиду объективных геополитических условий),

что позволит обеспечить эффективность и прозрачность бизнес-процессов, выполнение требований международного законодательства, повысить уровень общественного доверия и репутацию банка.

2 Развитие учебных курсов, в том числе разработка дистанционного обучающего курса по стандартам ISO 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции», разработка и проведение информационных кампаний для сотрудников

банка в области корпоративной этики и противодействия коррупции в целях поддержания осведомленности работников банка в вопросах действующих норм корпоративной этики и овладения способами и приемами применения данных норм на практике.

Управление в кризисных ситуациях

GRI 2-16

С целью обеспечения непрерывности и восстановления деятельности функционально сопровождающими и вспомогательными подразделениями разработаны Планы ОНиВД*, которые включают в себя в том числе:

- перераспределение обязанностей и полномочий в границах подразделений в условиях нештатной ситуации с учетом взаимозаменяемости работников в случае отсутствия (недоступности) ответственных и (или уполномоченных) работников;
- порядок доступа к ресурсам, необходимым для работы в нештатной ситуации;
- порядок завершения работы в нештатной ситуации и возврата в режим повседневного функционирования;
- развернутый перечень ресурсов – кадровых, информационных, технологических, обеспеченность помещениями;
- порядок репликации, сохранности, восстановления или воссоздания документов и электронных данных.

Проводятся тестирования и учения по планам подразделений и технологическим процессам.

Создан постоянно действующий коллегиальный орган банка – Комитет непрерывности, подотчетный Правлению банка и команде восстановления.

Комитет непрерывности принимает решение о введении режима

нештатной ситуации, активации Генерального плана ОНиВД или отдельных планов ОНиВД подразделений, мобилизации работы команд восстановления деятельности банка. Команда восстановления деятельности банка начинает работу первой, реализует первичные мероприятия при наступлении нештатной ситуации до прибытия специальных служб.

Комитет непрерывности ПАО «АК БАРС» БАНК – постоянно действующий коллегиальный рабочий орган банка, ответственный за непрерывность деятельности банка, подотчетен Правлению банка.

Председатель Комитета – Первый заместитель Председателя Правления банка.

Основные цели Комитета:

- Обеспечение непрерывности деятельности банка;
- Исполнение требований регулятора в части непрерывности деятельности банка;
- Исполнение требований регулятора в части операционной надежности;

Количественный и персональный состав членов Комитета, а также список работников, уполномоченных замещать членов Комитета в период их временного отсутствия, утверждается приказом Председателя Правления.

- Стратегическое и тактическое развитие СУНиВД**;
- Обеспечение постоянной готовности работников банка к предотвращению и локализации нештатных ситуаций;
- Принятие решений в режиме нештатной ситуации.

* План ОНиВД — совокупность мероприятий, направленных на обеспечение непрерывности и/или восстановление деятельности кредитной организации в случае возникновения непредвиденных обстоятельств.

** СУНиВД — система управления непрерывностью деятельности.

В 2023 году критических проблем не выявлено. В планах на 2024 год – продолжить процесс выстраивания СУНиВД.

Важное значение в управлении кризисными ситуациями играют внешние и внутренние

коммуникации. Банк взаимодействует с сотрудниками через внутренние каналы – корпоративный портал, рассылки по электронной почте и в социальных сетях. Коммуникации с внешней аудиторией банк поддерживает

через официальный сайт, средства массовой информации, социальные сети и другие каналы.

Ключевое значение в процессе управления инцидентами в банке играют четко выстроенные антикризисные коммуникации

и инструменты нейтрализации репутационных рисков: ежедневный мониторинг, взаимодействие с блогерами и средствами массовой информации, скрипты для общения с клиентами, пресс-релизы, комментарии, пресс-конференции и другие инструменты.

Членство в ассоциациях

GRI 2-28, GRI 407

Ак Барс Банк активно участвует в формировании и развитии профессионального сообщества, принимая участие в заседаниях рабочих групп по обсуждению вопросов регулирования финансового сектора.

Банк является членом:

- Союза «Торгово-промышленная палата Республики Татарстан»;
- Ассоциации «Россия»;
- саморегулируемой организации «Национальная ассоциация участников фондового рынка» (СРО «НАУФОР»);
- Ассоциации развития финансовых технологий (Ассоциации ФинТех);
- Ассоциации участников рынка платежных услуг «Некоммерческое партнерство «Национальный платежный совет»;
- Некоммерческого партнерства «Национальный совет финансового рынка».

На уровне высшего руководства Ак Барс Банк представлен:

- в Совете комплаенс при Межведомственной комиссии по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (Росфинмониторинг);
- в Экспертной группе по вопросам ПОД/ФТ, внутреннему контролю и регуляторному (комплаенс) риску Экспертного совета по банковскому законодательству Экспертно-консультационного совета при Комитете Совета Федерации по бюджету и финансовым рынкам;
- а также является членом Рабочей подгруппы по вопросам межгосударственного обмена финансовой информацией для налоговых целей (РПГ CRS).

Взаимодействие с клиентами

Управление взаимодействием с клиентами

Розничные клиенты

Доступность банковских услуг

Корпоративные клиенты

Повышение качества обслуживания
и работа с обращениями клиентов

Предотвращение мошенничества
и конфиденциальность данных клиентов

Ответственный маркетинг

Планы на 2024 год



Управление взаимодействием с клиентами

GRI 417-1

Ак Барс Банк – кредитная организация с развитой территориальной сетью, на конец 2023 года она охватывает:

28 регионов
Российской Федерации

7 федеральных округов

174 подразделения
региональной сети

Банк активно развивает продуктовую линейку и каналы обслуживания для розничных и корпоративных клиентов.

Чтобы соответствовать вызовам современного мира и рынка, банк занимается развитием и совершенствованием сети офисов. В 2023 году был проведен ряд мероприятий, направленных на повышение эффективности работы действующей сети:

1 новый
офис открыт;

3 офиса
реконструированы;

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

4 офиса изменили
местонахождение;

270 банкоматов обновлены
на устройства с функцией
приема наличных;

Банк выстраивает долгосрочные и взаимовыгодные отношения, сопровождая клиента на каждом этапе жизненного пути, продолжая развивать дополнительные каналы связи с клиентами, в том числе аккаунты в социальных сетях, где они могут задавать вопросы и получать ответы, оставлять отзывы и жалобы.

Цель этих инициатив не только в создании возможности для быстрого и эффективного реагирования на запросы клиентов, но и в ориентации на мнение клиентов при разработке новых продуктов и услуг.

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

В части взаимодействия с новыми клиентами банк реализует проект онбординга, который помогает и мотивирует делать первые шаги в пользовании продуктами и услугами банка.

Банк уважает и ценит своих клиентов, стремится понимать их потребности и стремления и говорить на одном языке. Для реализации этой цели в продолжение созданной годом ранее коммуникационной политики, призванной упростить коммуникации с клиентами, банк приступил к разработке контактной политики.

Если коммуникационная политика определяет основные характеристики стиля коммуникаций в зависимости от сегмента, стадии жизненного цикла клиента и канала

коммуникаций, то контактная политика позволяет более детально прописать путь клиента и матрицу эффективных и адресных коммуникаций с клиентами.

Традиционно блок управления взаимодействием с клиентами разделен на два вектора: взаимодействие с текущими и потенциальными клиентами. Такое разделение дает

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

Розничные клиенты

Дистанционное банковское обслуживание

5% годовой рост количества активных клиентов системы Ак Барс Онлайн

78% уровень проникновения в клиентскую базу

В течение года банк активно развивал функциональность системы. Были реализованы такие сервисы, как:

- единый модуль подписания документов в Ак Барс Онлайн;
- переход на Единый налоговый счет;
- выпуск и онбординг Карты жителя;
- поиск и оплата штрафов ГИБДД с расширением информации о полученной квитанции;
- обезличенные металлические счета: покупка и продажа по биржевым курсам;
- безбумажное подписание документов в Ак Барс Онлайн при оформлении продуктов;
- автоплатежи за ЖКУ (ЕЛС ГИС ЖКХ);
- интерактивный развлекательный контент;
- выпуск детской Карты жителя в Ак Барс Онлайн;
- единая авторизация для личного кабинета Недвижимости, мобильного приложения «Карта жителя»;
- интеграция реферальной программы в Ак Барс Онлайн;
- выпуск платежных стикеров через Ак Барс Онлайн.

Сервис удаленной биометрической идентификации с использованием мобильного приложения «Биометрия» в Ак Барс Онлайн позволяет не клиенту банка пройти удаленную идентификацию с использованием биометрических данных и оформить вклад, заявку на кредит или иной банковский продукт без посещения офиса.

Кредитование физических лиц

Кредитование физических лиц – основной драйвер доходов розничного бизнеса Ак Барс Банка. Основные продукты в кредитной линейке – ипотечное и потребительское кредитование. Оба направления развиваются как силами самого банка, так и с привлечением партнеров.

В 2023 году в рамках потребительского кредитования банк изменил условия кредитования для физических лиц:

- максимальная планка возраста по маркетинговым заявкам поднята до 65 лет;
- расширен перечень страховых компаний в рамках потребительского кредитования;

Улучшены клиентские пути:

- реализована возможность оформления потребительского кредита до 100 тыс. рублей без документов, подтверждающих доход;
- для сотрудников сети реализован функционал «Помог в АБО»;
- введена возможность представления документов о доходах, сформированных в электронном виде;

- расширен список регионов курьерской доставки для цифрового потребительского кредита;
- расширено использование цифровой подписи через получение данных от ФНС;
- запущена интеграция с маркетплейсом Банка.ру и другие.

В 2023 году банк запустил несколько ключевых мероприятий по совершенствованию кредитного процесса и расширению кредитной линейки:

- возможность проведения электронной регистрации по ипотечным сделкам без личного посещения Росреестра с оформлением электронных закладных;
- личный кабинет заемщика с возможностью подачи заявки в личном кабинете;

- личный кабинет партнера с возможностью подачи заявки в банк партнером;
- собственное решение по заведению заявки клиентом на сайте банка;
- полная заявка на получение ипотечного кредита в Ак Барс Онлайн;

- «Комбо-ипотека» – получение кредита с господдержкой сверх суммы лимита по средневзвешенной ставке без возмещения от партнера / по сниженной ставке с компенсацией от партнера;
- обязательное согласие клиента на доступ банка к сведениям цифрового профиля для заявок по двум документам и другие.

Платежи и переводы

В течение 2023 года банк продолжил внедрять платежные сервисы системы быстрых платежей (СБП), разрабатываемые Банком России.

Также в 2023 году наблюдался рост активности по картам по сравнению с 2022 годом.

7% рост объема пополнений по картам к 2022 г., из них:

60% переводы СБП и р2р

40% зачисления заработной платы, пенсий и т. д.

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

В течение года банк уделял отдельное внимание обеспечению безопасности платежей.

Онбординг

Онбординг клиентов – инструмент, направленный на вовлечение клиента во взаимоотношения с банком.

Развитие клиента в первые месяцы, окружение его заботой, обучение позволяют создать инструменты активации клиента и инициировать его активность в daily banking, в том числе с помощью различных призов и подарков от партнеров.

В 2023 году банк реализовал онбординг по флагманскому продукту – Карте жителя Республики Татарстан.

«Коробки» для розничного бизнеса

В 2023 году продукт «Коробка» активно развивался в части продуктового наполнения и усовершенствования процессов:

- изменены критерии бесплатности Коробок: в учет были добавлены зачисления зарплаты от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей без заключения зарплатного договора, а также зачисления пенсии, субсидий;
- снижение критериев бесплатности Коробки «Ничего лишнего» для увеличения миграции клиентов с действующих безусловно бесплатных в обслуживании карт, а также для зарплатных клиентов, получающих зарплату не на постоянной основе (сезонные работники), а также небольшие стипендии;
- расширение каналов продаж Коробок. Добавлена возможность оформления Коробок сотрудниками банка.

Курьерская доставка

В 2023 году банк расширил перечень карточных продуктов, которые могут быть получены курьерской доставкой. Банк начал доставлять Карту жителя Республики Татарстан, стикеры для Ак Барс Карты, стикеры для Ак

Барс Карты Premium, исламскую карту в дистанционных каналах – сайт и контакт-центр.

35 регионов Российской Федерации охвачены курьерской доставкой

продуктов Ак Барс Банка. Запущена курьерская доставка банковских продуктов в регионах без присутствия офисов банка, в том числе в Тверской, Владимирской, Рязанской, Тульской, Калужской, Смоленской областях.

Вклады и комиссионные продукты

Размер ключевой ставки ЦБ – один из определяющих факторов при формировании процентных ставок по вкладам: в 2023 году ставка повышалась пять раз: 24 июля (8,5%), 15 августа (12%), 18 сентября (13%), 30 октября (15%), 18 декабря (16%).

Следуя тренду, Ак Барс Банк оперативно реагировал на изменения ключевой ставки, пересматривая условия в целях предложения актуальных продуктов и конкурентоспособных ставок.

В течение года клиентам были предложены следующие акционные вклады:

- «В ожидании весны» с 10 по 31 марта;
- «Новый» с 1 по 30 июня;
- «Летний бриз» с 12 июля по 31 августа;
- «Урожайный» с 1 сентября по 31 октября;
- «Делимся лучшим» с 1 по 30 ноября;
- «Снежная зима» с 1 декабря 2023 года по 20 февраля 2024 года.

Банк менял параметры вкладов исходя из конъюнктуры рынка, делая их привлекательными для населения и предлагая новые выгодные условия. В том числе и по вкладам в валюте: 22 марта введен срочный вклад «Просто поймать момент» в китайских юанях, 18 сентября – срочный вклад «Просто поймать момент» в дирхамах ОАЭ.

В течение года были проведены следующие акции среди вкладчиков:

- «Весенний вклад» с розыгрышем сертификатов номиналом 500, 1000, 2000 рублей в количестве 90 шт. – 10–31 марта;
- «День рождения банка» в честь тридцатилетия банка с призом в виде процентной ставки 30% годовых по вкладу «Делимся лучшим» для 30 вкладчиков – 1–30 ноября.

15% составил прирост портфеля срочных вкладов по итогам 2023 года.

Комиссионные продукты

В 2023 году линейка банка пополнилась новыми финансовыми продуктами. Среди них появились следующие комиссионные продукты:

- «Страхование дебетовых карт» от ООО «Ак Барс Страхование» – страхование денежных средств на карте от взлома, хищения, мошенничества;
- «Онкостоп» от СК «АК БАРС-Мед» – страхование и лечение в случае обнаружения злокачественного образования (критические заболевания).

Цифровые сервисы

Банк продолжает активно внедрять цифровые сервисы в карточном бизнесе и участвует в цифровизации платежей в системе образования, развивая сервис «Образовательная карта» с внедрением дополнительных сервисов по контролю питания. Ак Барс Банк развивает в Республике Татарстан транспортную платежную инфраструктуру, внедряет бескондукторную систему оплаты. В 2023 году проведен ряд технических доработок для обеспечения непрерывности процесса оплаты проезда на наземном транспорте в Республике Татарстан.

Ак Барс Банк стал одной из 9 аккредитованных в России коммерческих организаций, использующих биометрические системы. Банк активно развивает собственную биометрическую платформу как для внутреннего использования, так и для внешнего. Помимо собственных объектов биометрией банка оснащаются школы Республики Татарстан, коммерческие и государственные учреждения. В 2024 году запланирован запуск биометрической оплаты в метрополитене Казани.

Доступность банковских услуг

Банк стремится создать для своих клиентов доступную среду, которая бы позволяла людям с ограниченными возможностями здоровья и пожилым людям получать услуги с учетом их потребностей.

Это касается как развития дистанционного банковского обслуживания и оказания услуг на дому, так и инфраструктуры обслуживания в отделениях банка. Офисы оснащены специальными пандусами, информационными знаками, выполненными

в рельефном формате с помощью шрифта Брайля, при помощи которых клиенты с нарушением зрения могут получить всю необходимую информацию.

Официальный сайт банка предоставляет контент

с использованием стандарта WCAG 2.1, который подразумевает наличие контента, более удобного и доступного для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Корпоративные клиенты

Кредитование

В 2023 году для кредитующихся корпоративных клиентов банка стала доступна новая система электронного документооборота AbbDoc со встроенной технологией подписи документов и выпуска мобильной электронной подписи.

Система создана на базе решения Norarer Office. Благодаря AbbDoc бизнес может оформить кредит полностью дистанционно, подписав документы онлайн с помощью электронной

подписи. Система позволяет бесплатно выпустить мобильную электронную подпись, оперативно загрузить и направить документы.

49% всех кредитных документов на конец 2023 года было подписано с использованием системы электронного документооборота AbbDoc.

В 2024 году планируется подключение сервиса для подписания документов остальных ключевых направлений корпоративного бизнеса.

Одним из ключевых фокусов развития корпоративного бизнеса банка в 2023 году остается кредитование малого и среднего бизнеса, в том числе с применением инструментов государственной поддержки.

Каждая третья сделка в 2023 году была заключена по льготным программам. Банк продолжает участие в программе льготного кредитования сельхозтоваропроизводителей, организаций и индивидуальных предпринимателей, производящих, перерабатывающих и реализующих

сельскохозяйственную продукцию в соответствии с постановлением Правительства РФ № 1528.

Рост спроса клиентов наблюдался по Промышленной ипотеке. В отчетном году за счет льготной поддержки клиентами приобретена промышленная недвижимость площадью 14 661 квадратный метр.

В 2023 году банк аккредитовался и принял участие в новой региональной льготной программе кредитования Удмуртской Республики.

Заключено новое соглашение с Агентством Республики Башкортостан по развитию малого и среднего предпринимательства о предоставлении поручительств по кредитам и гарантиям субъектов МСП банка.

Ак Барс Банк продолжил участие в льготной программе кредитования на реализацию проектов по ИТ-модернизации с учетом актуализации условий программы (постановление Правительства РФ № 1598).

Банк активно применяет при кредитовании МСП механизм поручительств в рамках Национальной гарантийной системы и зонтичные поручительства Корпорации МСП.

В банке продолжил развитие проект «Кредитная фабрика», по которому прошли существенные доработки процессов и продуктов. В рамках продукта «Лайт кредит» была увеличена максимальная сумма кредита с 10 до 30 млн рублей под залог недвижимости и транспортных средств.

9,7 тыс. заявок рассмотрено по итогам 2023 года, что выше показателей 2022 года на 58%.

Гарантийный бизнес

Сервис «Расширенное банковское сопровождение» обеспечивает комплексное предложение для государственных заказчиков, а также клиентов крупного и среднего бизнеса, работающих в сфере государственных закупок.

В контур услуг входит осуществление строительного контроля и/или технического (технологического) надзора как силами банка, так и силами

Развитие факторинга

В 2023 году Ак Барс Банк вдвое увеличил факторинговый портфель, разработал и запустил уникальный для рынка продукт – Supply Chain Finance, а также экспресс-факторинг на ФТС.

>70% составил прирост новых клиентов.

Помимо запуска новых продуктов были запущены два факторинговых хаба (Краснодар и Екатеринбург) и реализованы сделки импортного факторинга.

аккредитованных инжиниринговых компаний.

Банк предлагает гибкую систему настройки параметров продукта для удовлетворения индивидуальных потребностей как заказчиков, так и поставщиков и подрядчиков.

В 2023 году гарантийный онлайн-бизнес для участников госзаказа банка продолжил работу по переходу на цифровую модель, что позволило ускорить процесс принятия решений, внедрить собственные

Развитие лизинга

В результате проведенной трансформации лизингового бизнеса в 2023 году удалось повысить эффективность данного направления, несмотря на неоднократное повышение ключевой ставки Банка России и снижение интереса клиентов к финансированию:

194% составил рост числа сделок по сравнению с 2022 годом.

модели оценки, повысить качество предоставляемых услуг. По сравнению с 2022 годом по сумме гарантий доля заявок, выданных на собственной платформе, увеличилась с 18% до 25%, по сумме комиссии с 13% до 21%.

Была проведена работа по изучению клиентского пути на цифровой платформе банковских гарантий. По итогам полученной информации система доработана, что позволило сократить среднее время Time to market с 52 до 17 часов.

255% составил рост портфеля на конец 2023 года по отношению к 2022 году.

Развитие коробочных продуктов для бизнеса

С 2023 года клиенты банка получили возможность сменить «Коробку. Бизнес» без обращения в офис, оставив заявку в ДБО, а также подключить авансовую Коробку

со сроком от трех месяцев до трех лет со скидкой до 30%.

Для индивидуальных предпринимателей в 2023 году

появилась возможность подключить «Коробку. Бизнес» со скидкой 50% при подключении Коробки для физического лица.

Тем самым клиент получает скидку 50% – как юридическое, так и физическое лицо.

Развитие корпоративной карты

В первом полугодии 2023 года была внедрена программа лояльности «Сливки» для корпоративных клиентов. Бонусы, накопленные в программе, можно конвертировать в деньги или мили, а также получать скидки от партнеров.

К программе присоединились более четырех тысяч клиентов с активными корпоративными картами.

Запущен премиальный карточный продукт для руководителей «МИР Supreme Business» с комплексом сервисов и привилегий от банка. Клиентам доступны проходы в бизнес-залы аэропортов по всей России и за границей, страхование выезжающих

за рубеж, консьерж-сервис и повышенный кешбэк.

Модернизация услуги самоинкассации позволила клиентам осуществлять пополнение расчетного счета онлайн через устройства самообслуживания банка. Объем операций пополнения с использованием корпоративной карты во втором полугодии 2023 года вырос на 13%.

Внедрен новый продукт – овердрафтная корпоративная карта с льготным периодом. Клиенты могут воспользоваться кредитными средствами в форме овердрафта с использованием карты, при этом по результатам скоринга предлагается лимит кредитования до 1 млн рублей.

На конец 2023 года рост портфеля корпоративных карт по сравнению с 2022 годом составил 25%.

Дистанционное банковское обслуживание и небанковские сервисы

В 2023 году в ДБО для юрлиц появился новый сервис «Цифровой кошелек» цифрового рубля. Банк прошел пилотные испытания с клиентом, который открыл цифровой кошелек и провел операции с цифровым рублем.

Для крупного бизнеса был внедрен сервис «Транзит 2.0», который предоставляет клиенту возможность в одном окне управлять счетами разных банков, получать выписки и отправлять платежи без входа в ДБО банков.

Команда бизнеса и разработки провела редизайн сервисов «Онлайн-конверсия» и ордерных

сделок и перевод на нового агрегатора FX. Клиенту предоставлена возможность совершать операции по покупке и продаже валюты проще и удобнее. Количество отказов сделок снизилось, а доля успешных операций составила 97%.

Банк уделил большое внимание улучшению сервисов

и функционала ДБО. Обновления были проведены в сервисах первого входа: «Мои магазины», ВЭД, Кредиты, Депозиты, Корпоративные карты. Клиентам стал доступен раздел Депозиты – обзор депозитных продуктов. Полная линейка дистанционного управления депозитами и НСО предоставлена в системе Ак Барс Бизнес Онлайн.

Также в ДБО банка появился новый сервис для корпоративных клиентов, чья деятельность связана с розничной торговлей и предоставлением услуг, – «Эквайринг в телефоне + СБП», который позволяет клиентам без визита в офис и подписания бумаг подключить в течение дня торговый эквайринг и прием платежей СБП через мобильное приложение на смартфоне. Для приема платежей не требуется

терминал, все платежи клиентов осуществляются бесконтактным способом с помощью приложения «Эквайринг в телефоне от Ак Барс Банка».

В мобильном приложении для бизнеса для смартфонов типа Android клиентам доступна возможность управлять сервисом «Мои магазины»: регистрировать магазины в СБП, подключать торговый эквайринг и приобретать онлайн-кассу.

В Расчетном центре корпорации (РЦК) – продукте для казначеев – внедрен ряд доработок, значительно упрощающих работу с подконтрольными счетами: дистанционное подключение и отключение расчетных счетов подконтрольных организаций к контролю, оповещающие казначея о наличии ограничений или картотек по счету получателя/плательщика, панели фильтрации для валютных переводов, оповещение «Отсутствие курса

валюты при регистрации лимитов или исполнении валютного перевода».

В РЦК в 2023 году расширена линейка платежных документов для согласования: появилась возможность согласовывать валютные переводы с подтверждающими документами во вложении к переводу, ранее были доступны только платежные поручения в рублях.

Расчетно-кассовое обслуживание

В 2023 году банк уделил большое внимание созданию полностью цифрового расчетно-кассового обслуживания (РКО), что позволило обслуживать клиентов в регионах, где отсутствуют офисы банка.

Также реализована комплексная мультизаявка для клиентов, по которой были автоматизированы и унифицированы шаги предоставления клиенту продуктов банка.

Комплексная заявка позволяет ввести данные единой, цифровое РКО унифицировало продажу продуктов корпоративным клиентам во всех каналах на этапах входа

клиента в банк, сделало процесс подачи заявки более прозрачным и простым.

Расширенное банковское сопровождение контрактов

В 2023 году банк продолжил работу по направлению «Расширенное банковское сопровождение». Сервис обеспечивает комплексное предложение для государственных заказчиков, а также клиентов крупного и среднего бизнеса, работающих в сфере

государственных закупок. В контур услуг также входит осуществление при необходимости строительного контроля и/или технического (технологического) надзора как силами банка, так и силами аккредитованных инжиниринговых компаний.

Сервис предлагает гибкую систему настройки параметров продукта для удовлетворения индивидуальных потребностей как заказчиков, так поставщиков и подрядчиков. Так, клиентам банка доступна возможность управления своей кооперацией,

контроль на соответствие операции режиму счета и другим условиям. Дополнительный сервис – проверка деловой репутации привлекаемых контрагентов.

Повышение качества обслуживания и работа с обращениями клиентов

GRI 2-26

Работа с обращениями розничных клиентов и контролирующих органов проходит в едином окне программного обеспечения, разработанного собственными силами банка. Постоянное развитие и автоматизация процессов, направленные на повышение качества работы с обращениями, осуществляются на высоком уровне.

Все розничные клиенты, которые оформляют обращение в банк в режиме онлайн, при регистрации получают на контактный номер телефона сообщение с номером, который позволяет в дальнейшем отслеживать обращение и при необходимости получать информацию о работе с ним. Все розничные клиенты, у которых есть зарегистрированное обращение, могут заказать звонок менеджера претензионной службы в случае необходимости получения консультации.

На основе обратной связи, поступающей от розничных

клиентов, банк проводит постоянную работу, направленную на исследование клиентского опыта, в целях сокращения числа обращений и устранения корневых причин возникновения жалоб и претензий.

Исследование уровня удовлетворенности клиентов по результатам рассмотрения обращения, которое проводится на постоянной основе после завершения работы с жалобой или претензией розничного клиента, позволяет получить необходимую информацию о сохранении лояльности клиента к банку.

Средний срок рассмотрения обращения в банке по вопросам реализации розничных продуктов и услуг в 2023 году не превышал установленных 14 рабочих дней.

Банк проводит мониторинг реакций клиентов на упоминание банка в СМИ и социальных сетях. Также осуществляется контроль

за скоростью и качеством ответов на претензии клиентов и степенью удовлетворенности клиентов после получения ответа на претензию.

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

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

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

Оценка уровня удовлетворенности

В 2023 году банк продолжил практику замеров по определению уровня удовлетворенности клиентов продуктами и услугами банка.

Данный инструмент позволяет сравнить продукты с конкурентами, выявить наиболее значимые характеристики, сравнить результативность работы офисов, узнать эффективность маркетинговых коммуникаций и продуктовых изменений.

Согласно данному замеру:

- клиенты розничного бизнеса готовы рекомендовать банк за выгодный кешбэк по картам, удобное мобильное приложение и в целом за удобство банка;
- клиенты корпоративного бизнеса готовы рекомендовать банк за удобство пользования интернет-банком, быстроту работы, а также за квалификацию сотрудников и владение необходимой информацией.

Предотвращение мошенничества и конфиденциальность данных клиентов

GRI 416, 418

Банк проводит следующие мероприятия в сфере информационной безопасности:

- Независимые аудиты защищенности внешних и внутренних систем банка (penetration test).
- Программы по повышению осведомленности и компетенций сотрудников.
- Программы по обеспечению участия специалистов по информационной

безопасности во всех этапах разработки, внедрения и всего жизненного цикла программных продуктов.

- Комплексные проверочные мероприятия, направленные на защиту персональных данных, в том числе на соответствие требованиям Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных»,

Постановления Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» и т. д. Результаты проверок отражаются в отчетах по проверкам подразделений.

Банк применяет рискориентированный подход в информационной безопасности.

Во внутренних документах и процессах учтены последние изменения в области защиты персональных данных, в том числе в части трансграничной передачи персональных данных.

Проведен анализ и актуализация внутренних нормативных документов в области информационной безопасности, с учетом возникающих рисков

и изменений в законодательстве, в том числе актуализирована Политика информационной безопасности банка.

Для повышения осведомленности и компетенций сотрудников проводилась имитация фишинговых рассылок. Сотрудники, скомпрометированные в результате атаки, направлялись на дополнительное обучение. Аналогичные мероприятия запланированы к проведению в дальнейшем.

В отчетном году банк продолжил актуализацию Планов обеспечения непрерывности и восстановления деятельности (ОНиВД) и провел соответствующие тестирования. В целях повышения осведомленности клиентов об угрозах мошенничества в бренд-медиа – журнале Ак Барс Банка по финансовой грамотности Life.Profit (life.akbars.ru) – подготовлены статьи с примерами возможных атак мошенников, а также актуализирована инструкция по информационной безопасности для клиентов банка.

В 2023 году банк провел киберучения, в том числе с участием представителей регуляторных органов и успешно реализовал проекты по импортозамещению средств защиты информации.

В отчетном году реализован проект по внедрению Системы

Аудит системы информационной безопасности

С целью подтверждения и гарантии безопасности клиентов банки используют стандарты, в соответствии с которыми работают.

Данные стандарты являются гарантом безопасности конфиденциальной информации клиента. В 2023 году Ак Барс Банк подтвердил и получил соответствие своей деятельности ряду стандартов в области информационной безопасности.

Предотвращение мошенничества

В соответствии с Положением Банка России регулярно рассчитываются ключевые индикаторы риска и контрольные показатели уровня риска

анализа трафика (NTA), который позволяет обнаружить присутствие злоумышленников на ранней стадии атаки, оперативно локализовать угрозы и контролировать соблюдение регламентов информационной безопасности. Также открыт проект по модернизации архитектуры защиты Anti-DDoS.

В настоящий момент банк организует деятельность в соответствии с:

- SWIFT – стандарт в области безопасности IT-инфраструктуры;
- PCI DSS – совокупность требований по обеспечению безопасности данных платежных карт;
- ГОСТ Р 57580.1 2017 – национальный стандарт Российской Федерации по безопасности финансовых (банковских) операций.

по антифроду. В 2023 году открыт проект по замене системы антифрода на решение, соответствующее всем современным требованиям.

Ответственный маркетинг

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

Банк активно применяет принципы коммуникационной политики, учитывающей интересы и потребности клиентов при взаимодействии с банком.

Службы банка своевременно информируют действующих и потенциальных клиентов о продуктах, услугах, акциях и новостях, посвященных деятельности банка. Банк борется с недостоверной информацией, публикует посты по противодействию мошенникам и обучает граждан, как отличить правду от неправды, когда речь заходит о сохранности личных сбережений.

С каждым годом обращений в социальные сети банка

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

В 2023 году через социальные сети в банк поступило 16 508 обращений, которые в социальных сетях обрабатываются в будние дни в течение 20–30 минут, в выходные – в течение часа.

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

Ак Барс Банк также продолжает реализацию просветительской миссии и повышение уровня финансовой грамотности населения благодаря медиапроекту банка – онлайн-журналу о финансах Life Profit.

В 2023 году банк запустил онлайн-платформу обучения, на которой разместил два собственных курса в формате геймификации: «Эффективное управление личными финансами» и курс для предпринимателей «Финансы для руководителей». После завершения курсов участники научились вести личный и семейный бюджет, формировать финансовую подушку безопасности, узнали, как взять кредит и не увязнуть

Планы на 2024 год

Среди ключевых ценностей банка остается клиентоцентричность. Банк ориентирован на оказание услуг, максимально удовлетворяющих потребности и желания клиентов, стараясь превосходить их ожидания.

В отчетном году банк расширил фокус внимания с адаптации новых клиентов на весь их жизненный цикл в банке, продолжив работу по выявлению причин клиентского оттока и увеличению числа лояльных клиентов. В продолжение

в долгах, а также как увеличить прибыль компании, формировать управленческую отчетность и ставить финансовые цели.

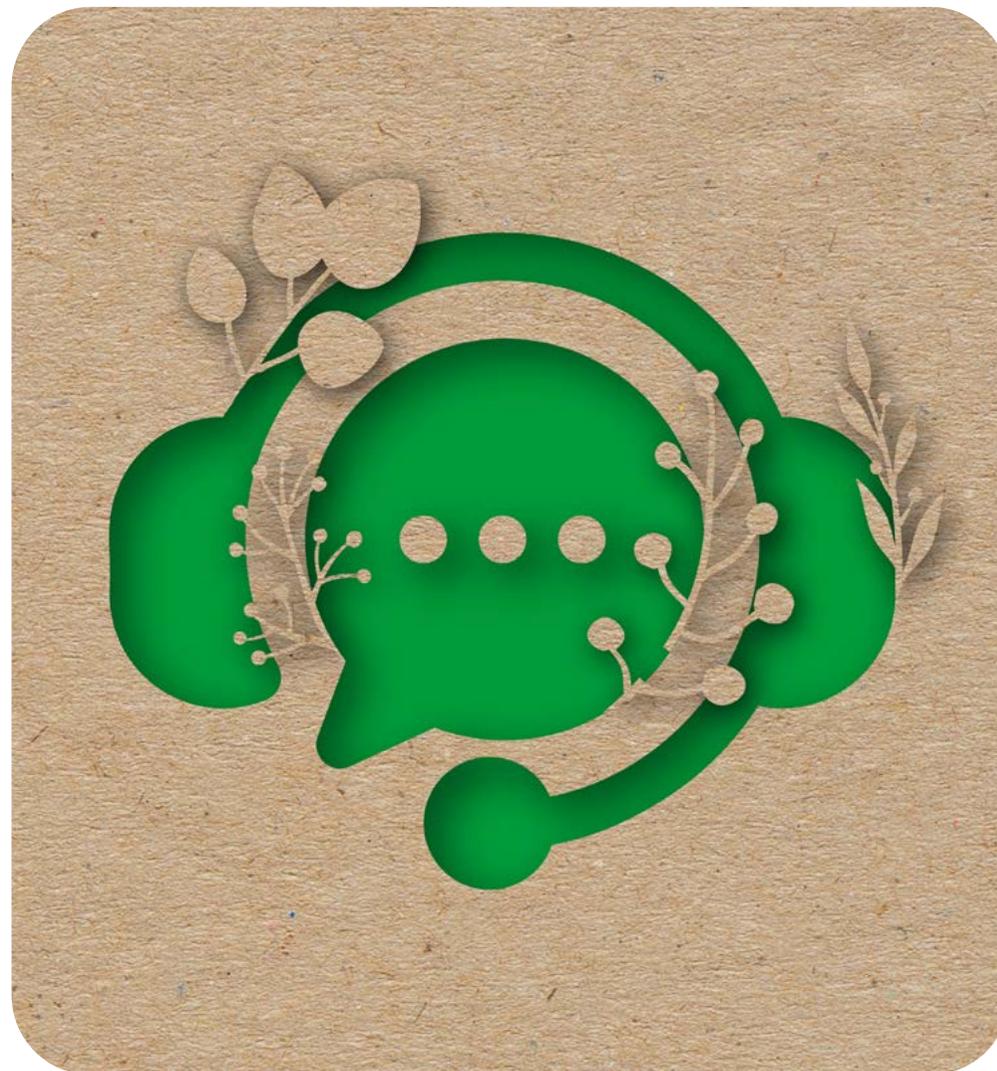
16 508 обращений
поступило
за 2023 г. через социальные сети;

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

данного процесса в 2024 году банк планирует разработать Контактную политику, в которой намерен описать коммуникации с клиентами в конкретных каналах и клиентский путь по продуктам и услугам, оказываемым банком.

В этом году запланирован запуск биометрической оплаты в метрополитене Казани.

Также банк продолжит замеры удовлетворенности клиентов во всех ключевых точках контакта.



Воздействие на окружающую среду

Управление устойчивым развитием

Ответственное финансирование

Экологическое воздействие

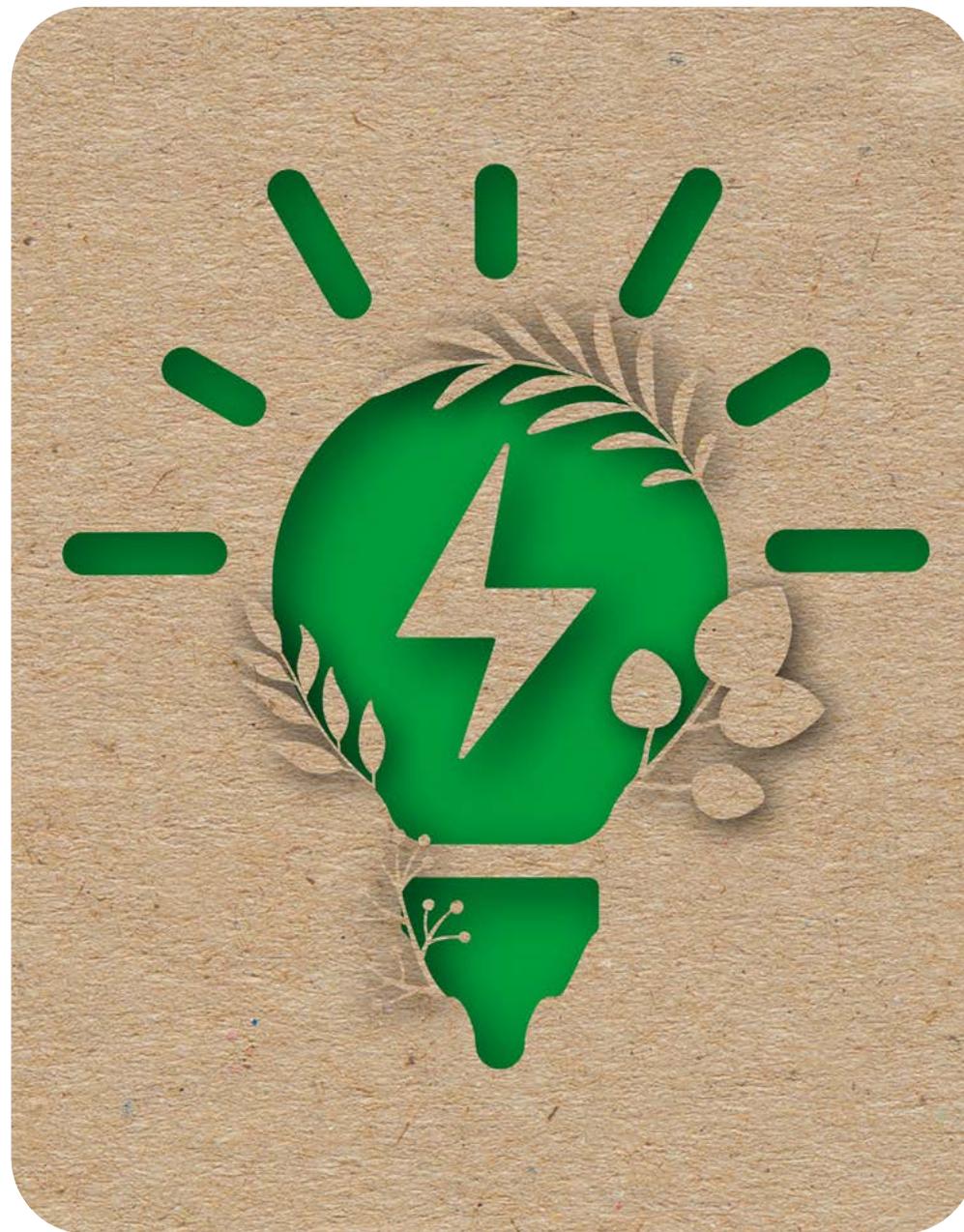
Рациональное использование ресурсов

Подсчет собственного углеродного следа

Ответственные закупки

Экологические проекты

Планы на 2024 год



Управление устойчивым развитием

GRI 203, 204, 302, 303, 305, 308

Реализуя принципы минимизации вредного воздействия на окружающую среду, Ак Барс Банк направляет усилия по управлению собственным экологическим следом.

Банк поэтапно внедряет принципы устойчивого развития в бизнес-процессы. С 2021 года в банке действует Политика в области устойчивого развития, Положение о Комитете по устойчивому развитию, в который входят представители топ-менеджмента, отвечающие за различные ESG-аспекты. В 2022 году была принята Стратегия по устойчивому

развитию Ак Барс Банка на 2022–2026 гг.

В ее основе семь фокусных Целей устойчивого развития ООН, которые декомпозированы на экологическую и социальную компоненты, а также корпоративное управление. В каждом из этих направлений банк наметил перспективные векторы развития.

Приверженность высшего руководства принципам охраны окружающей среды обеспечивается за счет включения топ-менеджмента, отвечающего за экологические аспекты деятельности банка, в состав Комитета по устойчивому развитию ПАО «АК БАРС» БАНК.

Подробнее о Комитете по устойчивому развитию – в разделе «Комитет по устойчивому развитию» главы «Корпоративное управление», о Стратегии устойчивого развития банка – в разделе «Стратегия и управление устойчивым развитием» главы «Ак Барс Банк и устойчивое развитие».

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

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

Ответственное финансирование

GRI 203

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

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

В 2022 году было проведено тестирование в рамках ESG-скоринга клиентов банка. Банк совместно с консультантами разработал методологию оценки ESG-рисков клиентов банка. Методология соответствует Политике устойчивого развития и целям Стратегии по устойчивому развитию Ак Барс Банка на 2022–2026 гг.

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

В 2023 году банк реализовал планы прошлого года и продолжил работу над классификацией кредитного портфеля по зеленым и коричневым отраслям.

32% доля кредитного портфеля с низким уровнем риска ESG на конец 2023 г.

12% доля гарантийного портфеля с низким уровнем риска ESG на конец 2023 г.

В своем кредитном портфеле банк наблюдает умеренно высокое воздействие на окружающую среду. Оценка обусловлена преобладанием отрасли строительства.

Экологическое воздействие

GRI 203

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

а также развития направления зеленых закупок.

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

Совершенствование практики управления процессами в банке осуществляется благодаря отлаженной работе центров компетенций по внедрению практик бережливого производства и соблюдения данных принципов всеми сотрудниками банка.

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

Рациональное использование ресурсов

Программа «5С» – бережливый офис

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

Эффективность метода «5С» также достигается за счет вовлечения в процесс модернизации рабочих процессов представителей

топ-менеджмента: в рамках применения управленческой практики Гемба руководители посещают офисы банка и анализируют рабочие процессы непосредственно на рабочем месте. В оптимизации процессов принимают участие руководители подразделений Ак Барс Банка.

В 2023 году банк не проводил Гемба, при этом два мероприятия намечены на 2024 год.

К стандартам бережливого офиса относятся подходы организации

обслуживания в офисах нового формата «Лучше». Отличительной особенностью современных банковских отделений является новый формат общения с клиентом с интеграцией современных цифровых технологий и минимизацией использования бумаги. В 2023 году по новому формату открыты или переформатированы шесть отделений: в Казани, Уфе, Ижевске и Тюмени. Таким образом, к 2024 году общее число таких отделений составило семь – первым в 2021

году был открыт офис «Лучше» на Правобулачной, 51.

Обслуживание клиентов в офисах нового формата делится на зоны в зависимости от скорости предоставления услуги. Значительно упростить клиентский путь помогают новейшие технологии, представленные в офисе. Одна из них – собственная система Ак Барс Банка по распознаванию клиентов по биометрическим данным – Face2.

Сокращение потребления бумаги и внедрение электронного документооборота

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

Сокращению использования офисной бумаги также

способствовал переход на электронный документооборот.

В результате внедрения проекта большая часть кадровых документов была переведена в электронный вид, в том числе трудовые договоры, дополнительные соглашения к трудовым

договорам, графики отпусков, приказы о предоставлении отпусков, договоры материально ответственных лиц и др.

Проект также затронул процесс ознакомления сотрудников с внутренними нормативными документами (ВНД) – после получения

на корпоративном портале уведомления о необходимости ознакомления с тем или иным ВНД сотрудник может прочесть документ в цифровом формате и, воспользовавшись инструментом электронной цифровой подписи (ЭЦП), подтвердить факт своего ознакомления с документом.

В 2023 году Ак Барс Банк продолжил расширение практики использования ЭЦП на ряд внутренних управленческих процессов – административное управление, юридическое обеспечение, согласование/подписание распоряжений руководства, закупочные процедуры, оформление бухгалтерских документов с контрагентами.

96% сотрудников перешли на электронный кадровый документооборот на 31 декабря 2023 года (на конец 2022 года – 91%). Цель к 2026 году: 100% сотрудников – участники КЭДО.

85% всех кадровых документов планируется перевести в цифровой формат.

75% кадровых документа переведено в 2023 г. в цифровой формат, что составило более 425 тыс. документов (обработано на 31.12.2023 в цифровом формате).

В 2024 году планируется продолжить автоматизацию документов кадрового делопроизводства, рассмотреть возможность автоматизации смежных

процессов (выдача справок, к примеру), если это позволяет законодательство РФ. Кроме внутреннего документооборота в банке существует ряд инициатив по сокращению объемов потребления бумаги в рамках различных проектов бизнес-линий. Они учитываются при разработке плана мероприятий для снижения объемов выбросов парниковых газов банка.

Энергия

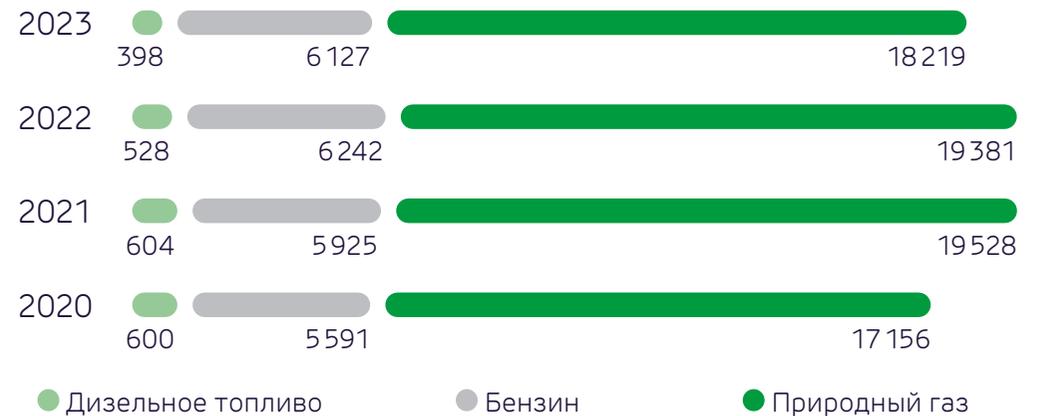
GRI 302

Данные о потребленной энергии при сжигании топлива – дизельного, бензина и природного газа – лежат в основе методологии подсчета углеродного следа по области Охвата 1 (Scope 1). По данной области Охвата банк в целом снизил потребление энергии от сгорания топлива на 5%.

Данные о потребленной электро- и тепловой энергии в горячей воде лежат в основе методологии подсчета углеродного следа по области Охвата 2 (Scope 2). В 2023 году банк увеличил потребление электроэнергии на 35%, что связано как

с развитием цифровизации и компьютеризации процессов, так и с постепенным выходом сотрудников в офисы с удаленного формата работы. При этом более половины потребленной электроэнергии банк компенсировал за счет зеленой энергии*. В результате чего банку удалось снизить углеродный след от потребления электроэнергии в два раза. Вместе с тем в отчетном году потребление тепловой энергии в горячей воде увеличилось почти в 2,3 раза, что привело к увеличению углеродного следа от общей потребленной энергии на 30%.

Потребление топлива из невозобновляемых источников, гДж



* С 1 сентября Ак Барс Банк начал использовать энергию ветра для электроснабжения, заключив договор на поставку зеленой энергии с компанией «Татэнергосбыт», благодаря чему компенсировал 656 тонн CO₂. Углеродный след по Охвату 2 посчитан с учетом ВИЭ.

Качество закупленной энергии для потребления, гДж



Общее количество потребленной энергии, гДж



Вода

GRI 303

В 2023 году потребление воды в головном офисе банка в Казани по адресу ул. Декабристов, 1

составило 6573 кубометра, что на 70% выше объема, потребленного годом ранее.

Объем потребленной воды в головном офисе банка, м³:



Отходы

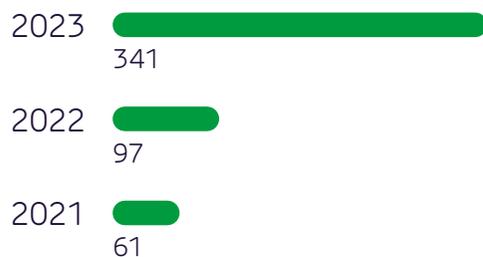
GRI 306

В банке применяются светодиодные светильники, организован отдельный сбор мусора – отдельно сдаются картон и бумага, в ряде офисов в Казани организован сбор батареек. Ртутные лампы (1-й класс отходов) заменены в 100% объеме в Головном офисе банка. Большая часть отходов банка – это малоопасные отходы 4–5 класса опасности, представляющие собой мусор от бытовых помещений.

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

Устаревшие и вышедшие из строя без возможности восстановления устройства самообслуживания банк передает в организации, занимающиеся переработкой металла.

Устройства самообслуживания, переданные на металлолом:



Подсчет собственного углеродного следа

GRI 305

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

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

При расчете углеродного следа банк опирается на Протокол о Парниковом Газе (Greenhouse Gas Protocol, GGP) – мировой стандарт для учета выбросов углекислого газа. Это совместный проект World

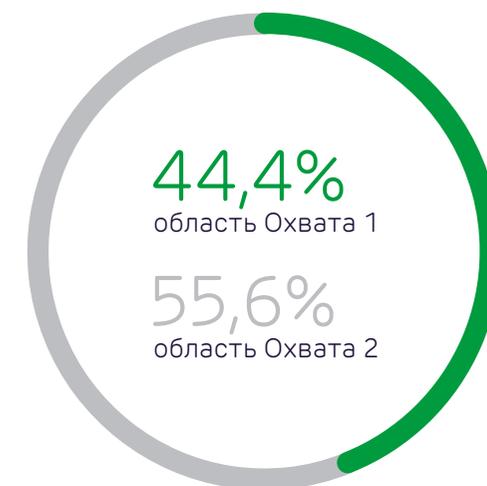
Resources Institute и World Business Council for Sustainable Development.

Согласно GGP, парниковые выбросы компаний делят на три области охвата. Первая (Score 1) – прямые выбросы самого предприятия или организации. Ко второй зоне охвата (Score 2) относится потребление энергии (из каких источников она поступает: доля угольных станций, ГЭС, ветростанций и т. д.). Третья область охвата (Score 3) включает в себя выбросы по всему жизненному циклу товара (закупка сырья и комплектующих, доставка, продажа, использование, утилизация продукции) и на этапе перевозки сотрудников.

Методика расчета выбросов парниковых газов банка была пересмотрена в 2022 году и использована для подсчета области Охвата 1* и области Охвата 2** в 2023 году.

В отчетном году банк приостановил подсчет косвенных выбросов CO₂ по Охвату 3 по причине нехватки ресурсов для проведения качественных расчетов.

Распределение выбросов по областям охвата в 2023 году, %



* Область Охвата 1 подчитана на основе данных приказа Минприроды России № 371 от 27.05.2022.

** Область Охвата 2 подчитана на основе данных приказа Минприроды России № 371 от 27.05.2022 и коэффициента УРУТ, указанного в договоре с поставщиком.

1 446 тонн CO₂

объем прямых выбросов парниковых газов в области Охвата 1

1 809 тонн CO₂

объем косвенных энергетических выбросов в области Охвата 2

3 255 тонн CO₂

общий объем энергетических выбросов в областях Охватов 1 и 2

С 1 сентября Ак Барс Банк начал использовать энергию ветра для электроснабжения, заключив договор на поставку зеленой энергии с компанией «Татэнергосбыт», благодаря чему компенсировал 656 тонн CO₂. Углеродный след по охвату 2 посчитан с учетом возобновляемых источников энергии (ВИЭ).

* Методика расчета изменена в сравнении с 2022 годом. Методика расчета 2022 года: общий объем энергетических выбросов в областях Охватов 1, 2 и 3 разделен на фактическое количество сотрудников. Методика расчета 2023 года: общий объем энергетических выбросов в областях Охватов 1 и 2 разделен на среднесписочное количество сотрудников.

** Методика расчета: расход электроэнергии без учета компенсации за счет ВИЭ поделен на среднесписочное количество сотрудников за 2023 год.

*** Методика расчета: расход электроэнергии с учетом компенсации за счет ВИЭ поделен на среднесписочное количество сотрудников за 2023 год.

0,69 тонны CO₂

на одного сотрудника – объем удельных выбросов парниковых газов*

758 кВт/час

на одного сотрудника – расход электроэнергии без учета возобновляемых источников энергии ВИЭ**

348 кВт/час

на одного сотрудника – расход электроэнергии с учетом ВИЭ***

Ответственные закупки

GRI 308

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

В целях повышения уровня взаимной ответственности участников закупочной процедуры, а также закрепления принципов и подходов устойчивого развития в закупочной деятельности банка в 2023 году были проведены следующие активности:

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

GRI 204-1

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

38% доля местных поставщиков в общем объеме бюджета закупок за 2023 год. Под местными поставщиками подразумеваются компании, зарегистрированные в Республике Татарстан (основной регион присутствия банка).

В планах банка – провести аудит поставщиков в качестве инструмента контроля за соблюдением заявленных в анкетах данных.

Экологические проекты

Банк стремится вносить посильный вклад в поддержание качества окружающей среды, развивая культуру бережного отношения к природе со стороны местных сообществ в основном регионе присутствия – Республике Татарстан.

В 2023 году школьники Татарстана продолжили пользоваться разработанным годом ранее электронным экологическим дневником. Медиапособие предназначено как для работы в классе, так и для самостоятельного освоения материала школьниками 8–9 лет. Оно помогает формировать

у детей экологические привычки, прививает им любовь к окружающему миру и природе родного края. Проект реализован совместно с Минэкологии РТ и объединением «Татармультифильм».

Сотрудники банка участвуют в акциях по посадке деревьев. В 2023 году сотрудники, проработавшие в банке более 25 лет, посадили каштаны в сквере «Молодежный» в Казани.

Акции по посадке деревьев также прошли в Зеленодольском районе Татарстана, Нижнекамске, Ижевске и Ярославле.

Планы на 2024 год

В планах на предстоящий год – продолжить реализацию целей, заложенных в стратегии по устойчивому развитию в направлении «Воздействие на окружающую среду», среди которых снижение собственного углеродного следа, дальнейшее

внедрение электронного документооборота, развитие цифровых финансовых услуг, системы ответственных закупок, внедрение аудита поставщиков, обучение сотрудников в области рационального природопользования.



Воздействие на общество

Оказание социально значимых услуг

Благотворительная деятельность

Взаимодействие с учебными заведениями

Повышение финансовой грамотности

Планы на 2024 год



GRI 203-1, 405, 413

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

Оказание социально значимых услуг

GRI 413-1

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

Развитие социально значимых розничных продуктов и сервисов

В 2023 году Ак Барс Банк продолжил развивать сервисы и продукты для розничных клиентов, имеющие большую социальную значимость в регионах присутствия и направленные на поддержку местного населения.

В отчетном году Ак Барс Банк стал первым участником эксперимента по партнерскому финансированию в сфере исламского банкинга, который позволил расширить возможности в сфере исламского финансирования. Тем самым банк стремится обеспечить финансовыми возможностями тех клиентов, для которых по религиозным соображениям традиционные банковские продукты остаются недоступными. В 2020–2022 годах Ак Барс Банк выпустил на рынок исламские продукты для розничных клиентов – ипотеку, дебетовую карту, инвестиционное

решение, а также сервис в сфере благотворительности, а в 2023 году первым предложил исламские банковские решения для бизнеса – расчетный счет и факторинг.

Все исламские продукты банка получили одобрение Духовного управления мусульман Республики Татарстан (ДУМ РТ), которое является своего рода сертификацией в исламском мире. Исламские продукты помогают хранить денежные средства на отдельном счете, переводить их на благотворительность, оплачивать покупки и услуги в магазинах и интернете, соблюдая нормы ислама, а также избегать финансирования банковских операций, запрещенных шариатом.

В отчетном году география продаж исламской ипотеки была расширена до четырех регионов – Татарстана, Башкортостана, Санкт-

Петербурга и Москвы. Годом ранее банк предлагал исламские продукты только в Татарстане. Исламскую дебетовую карту, которую Ак Барс Банк выпустил первым в стране, можно получить доставкой в любом регионе присутствия банка.

В разработке, продвижении и реализации исламских продуктов участвуют несколько подразделений банка и дочерние компании. Департамент стратегии, инноваций и маркетинга (дирекция маркетинга, направление PR и направление развития бренда), сотрудники розничного и корпоративного бизнеса, фронт-офис, а также дочерняя компания банка. Общее количество участников – более 300 человек. Банк планирует и в дальнейшем развивать линейку исламских продуктов в зависимости от спроса на рынке.

Одним из наиболее важных событий 2023 года стал запуск социального проекта «Карта жителя Республики Татарстан» – мультисервисного проекта, который объединил комплекс выгодных финансовых решений и социальных сервисов для жителей Республики Татарстан.

>70 тысяч карт было выдано на 31 декабря 2023 года, из них 14% – цифровых. В 2024 году планируется увеличить число держателей карт до 150 тысяч человек.

В декабре 2023 года улучшен клиентский сервис за счет реализации возможности оформления неименных Карт жителя Республики Татарстан при заказе карты с доставкой курьером в следующих каналах:

- сайт банка;
- дистанционный банк;
- Ак Барс Онлайн;
- мобильное приложение «Карта жителя РТ»;
- сайт «Карта жителя РТ».

На сегодняшний день владельцы Карты жителя РТ имеют доступ к широкому перечню социальных сервисов, ко всем

видам региональных субсидий, уникальные предложения и удобный в использовании финансовый инструмент для ежедневных нужд.

В августе 2023 года Ак Барс Банк выпустил Детскую карту жителя Татарстана для детей в возрасте от 6 до 18 лет. Родители могут устанавливать по карте лимиты в личном кабинете мобильного банка, тем самым контролировать расходы своих детей. На сегодняшний день выпущено более четырех тысяч детских карт, а к концу 2024 года планируется эмитировать до 100 тысяч карт для юных жителей Татарстана.

На базе ООО «Социальная карта» банк развивает сервисы проезда на общественном транспорте, образовательной карты и биометрии.

«Транспортная карта» – сервис пополнения и оплаты проезда в общественном транспорте основного региона присутствия – Республики Татарстан. В отчетном году банк внедрил решение для транспорта по бескондукторной системе и интегрировал данные оплат с данными пассажиропотока. Более 200 бортов в Республике уже оборудованы бескондукторной системой. В 2024 году планируется интегрировать проездные билеты с банковскими картами.

В отчетном году банк продолжил развивать сервис школьного питания по «Образовательной карте» в Казани и 11 районах Татарстана. Одним из первых в РФ реализован сервис предзаказа питания. Теперь родитель может планировать школьное меню своего ребенка на неделю вперед.

В 2023 году банк аккредитовал коммерческую биометрическую систему, которая внедряется для контроля доступа в здания и учреждения, для эквайринга по лицу и в системах самообслуживания граждан.



Также в 2023 году получили развитие следующие розничные проекты:

- «Забота» – сервис, в котором автоматически заполняется заявка для получения мер социальной поддержки исходя их данных клиента. Пользователи сервиса могут оформить карту с бесплатным обслуживанием и получать на нее социальные и пенсионные выплаты. Сервис доступен в мобильном приложении «Карта жителя РТ» и на сайте zabota.tatar.ru.
- Ак Барс Карта платежной системы «Мир» – оптимальная карта для жизни, на которую можно получать зарплату от бюджетных и коммерческих организаций, получать социальные выплаты, а также выгодно использовать для повседневных трат, получая

повышенный кешбэк и процент на остаток.

- Коробки – набор финансовых продуктов и привилегий на особых условиях, ориентированных на поддержание благосостояния клиента. С повышением уровня Коробки клиентам становятся доступны более выгодные условия по вкладам и накопительному счету, ежемесячный кешбэк по потребительскому кредиту и ипотеке и ряд других привилегий по самым востребованным продуктам розничного бизнеса. Клиенты могут самостоятельно определять уровень своих

привилегий, что способствует росту вовлеченности.

- Пенсионный проект – мотивационный продукт, подразумевающий финансовое вознаграждение за регистрацию социальной выплаты. Проект предполагает упрощенную процедуру, обеспечивающую клиента бесшовным переходом за счет режима одного окна. Пенсионеру, который переводил пенсию в Ак Барс Банк в 2023 году, банк начислял от 1 500 до 2 500 рублей.
- Индивидуальный зарплатный проект – продукт с мотивацией за перевод зачисления заработной платы на дебетовую

карту и льготными условиями кредитования. Он позволяет соблюдать баланс финансовой стабильности и обеспеченности нужными продуктами и услугами.

- Льготные ипотечные программы – «Семейная ипотека», «Ипотека с господдержкой 2020», «IT Ипотека». Были запущены «Комбо ипотека», позволяющая клиентам получить ипотеку с участием госпрограмм на более значительную сумму, и программа ИЖС на строительство дома на приобретаемом участке. Также была запущена ипотека по 2 документам, позволяющая получить решение без документа о доходе.

Банк продолжает работу по совершенствованию и модернизации сервиса «Забота». Опыт предыдущих лет показал, что сервис востребован: 24 000 регистраций, подано более 11 000 заявлений на меры социальной поддержки. Запланированная модернизация сервиса позволит не только удовлетворить потребности пользователей услуг банка в полном объеме, но и сделать его использование комфортным и удобным.

В рамках акции «Оплата поездок смартфоном с выгодой по карте «Мир» в Республике Татарстан», проводимой АО «НСПК» совместно с банком с 1 сентября по 31 декабря 2023 года, удалось достигнуть высоких результатов в популяризации на территории Республики Татарстан безналичной оплаты проезда в общественном транспорте с использованием национального платежного инструмента – карты платежной системы «Мир».

В мобильном приложении «Карта жителя Республики Татарстан» реализован банковский функционал, в том числе просмотр остатка на карте и выписки по карточному счету, а также интегрированы:

- Сервис «Забота» с возможностью подачи электронного заявления на меру социальной поддержки. В сервисе реализовано мгновенное оформление карты банка, по биометрии. Сдать биометрию можно непосредственно в мобильном приложении;
- возможность пополнения Транспортной карты;
- «Электронный читательский билет» – посещение Национальной библиотеки Республики Татарстан
- возможность пополнения Образовательной карты.

Также в мобильном приложении «Карта жителя Республики Татарстан» добавлена витрина с более чем 200 предложениями от популярных магазинов Республики Татарстан и Российской Федерации, с которыми заключены прямые

договоры на участие в программе лояльности.

Ориентируясь на привлечение новых клиентов, реализована возможность заказа карты с курьерской доставкой по территории Республики

Татарстан из мобильного приложения, даже не являясь клиентом банка.

Реализована доработка мобильного приложения Tourist Pass. Клиент в целях выпуска предоплаченной карты может проходить

идентификацию через ЕСИА, что положительно сказывается на ТТМ и качестве клиентской записи. В приложении с 2023 года можно получить услугу на приобретение аудиоэкскурсий, арендовать автомобиль, получить кешбэк от партнеров проекта.

Благотворительная деятельность

Более 25 лет банк ведет широкую благотворительную деятельность в основном регионе присутствия – Республике Татарстан.

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

В Положении отражены приоритетные направления деятельности банка: оказание помощи наименее защищенным слоям населения, развитие

образования, науки и культуры, укрепление здоровья общества. Особое внимание уделяется детям с ограниченными возможностями и детям, оставшимся без попечения родителей.

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

Всего в отчетном периоде комиссия рассмотрела 410 обращений, по 165 из которых было вынесено положительное решение.

К благотворительной деятельности банка относится финансовая помощь медицинским,

образовательным и культурным учреждениям. В 2023 году банк провел ряд социальных мероприятий. Например, акции «Помоги собраться в школу» и «Подарок первокласснику», на которых юные школьники получили образовательные комплекты первоклассника к 1 сентября.

В 2023 году банк продолжил реализацию проекта «Островок безопасности» на базе АНО «Центр поиска пропавших людей» (АНО «ЦППЛ»). Проект направлен на помощь потерявшимся детям и дезориентированным пожилым, нуждающимся в помощи. Участие Ак Барс Банка в программе позволяет потерявшему человеку обратиться в любой офис банка и получить необходимую помощь.

410 обращений рассмотрела комиссия по благотворительности

165 обращений получили положительное решение комиссии

Проекты в сфере образования и науки

Развитие системы образования занимает значительную долю в благотворительной деятельности банка, который стремится не только оказывать финансовую помощь образовательным учреждениям, но и совместно организовывать образовательные и научные проекты. В 2023 году Ак Барс Банк продолжил реализацию проекта «Ноутбук – учителю». Беспрецедентная программа направлена на цифровизацию сферы образования в Татарстане. За эти годы вручено 24 тысячи ноутбуков, которые заменили устаревшую технику в школах и тем самым автоматизировали образовательную деятельность педагогов. Для Ак Барс Банка благотворительность и спонсорская

поддержка разных сфер экономики – это часть политики социальной ответственности.

В отчетном году Ак Барс Банк оказал КФУ благотворительную помощь в проведении мероприятия «Казанский юридический форум» и поддержал реализацию приоритетных направлений деятельности юридического факультета по стимулированию талантливой молодежи и содействию участию студентов в международных, федеральных и региональных конкурсах.

24 000 ноутбуков получили педагоги в школах в рамках проекта «Ноутбук – учителю»

Инициативы в сфере культуры

Развитие и поддержание культурной жизни регионов необходимо для благополучия местных сообществ.

Ак Барс Банк уделяет большое внимание организации культурных мероприятий и оказывает значительную финансовую

поддержку в проведении местных культурных инициатив. К числу таких мероприятий относятся финансирование национального праздника Сабантуй в Казани и муниципальных районах Татарстана и за пределами республики, чествование ветеранов и организация мероприятий ко Дню Победы.

Инициативы в сфере спорта

Одним из значимых направлений благотворительной и спонсорской деятельности банка является поддержка спорта. Много лет банк выступает спонсором детско-юношеской спортивной школы «Волна», финансовым партнером хоккейных клубов «Ак Барс», «Нефтехимик», волейбольного клуба «Динамо», баскетбольных клубов «УНИКС» и «Динамо», футбольного клуба «Рубин».

За отчетный год к числу мероприятий по поддержке

спорта относится помощь ОО «Федерация дзюдо РТ» – в оптимизации подходов к качеству и количеству тренировочных и восстановительных мероприятий, международных и всероссийских стартов для спортсменов РТ, а также помощь ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры, спорта и туризма» – в обеспечении студенческой сборной команды ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСИТ» по хоккею.



Взаимодействие с учебными заведениями

В банке действует Программа по работе со студентами, утвержденная Правлением Ак Барс Банка. Программа направлена на привлечение молодых людей с проактивной жизненной позицией, заинтересованных в карьерном развитии и обучении. В отчетном году продолжилась работа по систематизации взаимодействия со студентами и учебными заведениями.

46 карьерных мероприятий было проведено совместно за год с опорными учебными заведениями: экскурсии по офисам банка, ярмарки вакансий, презентации работодателя с привлечением топ-менеджмента банка для вовлечения молодых специалистов на прохождение практик и стажировок в компании.

Самыми значимыми мероприятиями стали День открытых дверей в Ак Барс Банке, онлайн-марафон «Трансформация карьеры», всероссийский форум «Новые вызовы» и пр. Данные мероприятия проводились

на площадках учебных заведений и Ак Барс Банка.

330 студентов прошли в 2023 году производственную и преддипломную практику в банке.

120 студентов трудоустроены (+44% по сравнению с 2022 годом).

28 сотрудников трудоустроились в банк сразу после окончания университета.

Ак Барс Банк активно сотрудничал с Министерством по делам детей и молодежи и Министерством науки и образования Республики Татарстан, а также установил партнерские отношения с Союзом молодежи предприятий и организаций Республики Татарстан. Совместно с Министерством молодежи Республики Татарстан и молодежными организациями (Лига студентов РТ, Академия творческой молодежи РТ, Молодежное правительство РТ

и пр.) было проведено более 12 профориентационных и обучающих мероприятий для студентов учебных заведений Республики Татарстан на площадке Корпоративного университета банка.

В 2023 году были внесены корректировки в программу именных стипендий Ак Барс Банка. В связи с 30-летием банка количество победителей в конкурсе было увеличено до 30 человек: 20 – студенты высших учебных заведений и 10 – студенты средних профессиональных учебных заведений. Прохождение оплачиваемой стажировки в Банке стало обязательным условием для получения стипендии.

415 заявок на участие в конкурсе было подано от студентов и выпускников 47 высших и средних учебных заведений. В 2023 году среди победителей конкурса оказались студенты из Санкт-Петербурга и Ульяновска. 30 лучших студентов ежемесячно получили

стипендии на протяжении 2023/2024 учебного года и прошли оплачиваемую стажировку в одном из подразделений банка. К каждому стипендиату прикреплен наставник из числа менеджмента Ак Барс Банка.

Традиционно два раза в год, в День студента и День молодежи, Ак Барс Банк проводит Круглый стол с участием руководителей карьерных центров опорных учебных заведений Республики Татарстан. В рамках Круглого стола озвучиваются вопросы улучшения и создания карьерных траекторий для студентов профессиональных образовательных организаций и учреждений высшего образования, форматы взаимодействия работодателя и учебных заведений для повышения эффективности программ подготовки и количества трудоустроенных студентов. Данное мероприятие способствует реализации Стратегии социально-экономического развития Республики Татарстан до 2030 года.

Повышение финансовой грамотности

С ростом числа финансовых продуктов и услуг в стране поддержание финансовой культуры представляется наиболее актуальной темой для банка.

Ак Барс Банк осознает ответственность в повышении уровня финансовой грамотности населения для обеспечения его общего благополучия. В связи с этим банк принимает активное участие в образовании населения всех возрастов и категорий

и распространении финансовых знаний и навыков в Республике Татарстан.

Обучающая деятельность банка направлена как на развитие профессионального сообщества, так и повышение осведомленности среди школьников и студентов. Ак Барс Банк проводит активную работу с молодежью, организуя многочисленные лекции, вебинары и образовательные курсы.

Представители банка на регулярной основе

посещают дни открытых дверей образовательных учреждений, читают лекции и сопровождают студентов в написании выпускных работ. Банк также предоставляет возможность для прохождения практик и стажировок в рамках сотрудничества с университетами.

В 2023 году Ак Барс Банк запустил онлайн-платформу обучений, разработал и разместил два курса в формате геймификации. Подробнее об этом рассказывается в разделе «Ответственный маркетинг».

С 2020 года банк развивает бренд-медиа – журнал Life, Profit (life.akbars.ru) – платформу, направленную на повышение уровня знаний в финансовой сфере и не только. На портале представлены статьи на различные темы от управления личным и семейным бюджетом до открытия и продвижения собственного бизнеса. Важнейшая тема журнала – безопасность личных данных и умение распознавать финансовых мошенников.

Планы на 2024 год

В разделе «Воздействие на общество» банк отразил итоги реализации планов на 2023 год. Социальная ответственность и широкая благотворительная и деятельность в основном регионе присутствия, Республике Татарстан, – наиболее сильная сфера деятельности банка

в области ESG, что доказывается присвоенными ESG-рейтингами и заключениями рейтинговых агентств, опубликованными по итогам 2023 года.

В 2024 году банк планирует продолжать работу в направлении благотворительности

и поддержки местных сообществ через развитие уже начатых программ и реализацию новых. Социальная работа банка также будет направлена на повышение уровня образования и развитие культурной жизни в регионе. Банк продолжит инвестировать в сферы образования, культуры,

спорта, поддержание здорового образа жизни и другие направления. Одним из важных направлений в банке останется работа по линии повышения финансовой грамотности населения и деятельность по улучшению качества услуг для населения.

Приложения



Об отчете

Приложение 1

Представленный отчет об устойчивом развитии описывает основные результаты деятельности Ак Барс Банка в области экологической и социальной ответственности, а также в области корпоративного управления за период с 1 января до 31 декабря 2023 года.

Период, за который составлен отчет об устойчивом развитии, совпадает с отчетным периодом

финансовой отчетности. Ак Барс Банк выпустил первый отчет об устойчивом развитии (за 2020 год) в 2021 году, с тех пор он публикуется ежегодно.

Электронная версия отчета доступна на официальном сайте банка с 01.08.2024. Текущий отчет составлен на основе Стандартов GRI, опубликованных Глобальной инициативой по отчетности в области устойчивого развития

(Consolidated Set of the GRI Standards) с изменениями на 30.06.2022.

При составлении отчета Ак Барс Банк придерживался принципов полноты и достоверности раскрываемой информации, а все данные, представленные в отчете, были обговорены и подтверждены на уровне Головного офиса банка. Все финансовые показатели,

представленные в отчете, приведены в российских рублях, а показатели деятельности – в единицах Международной системы единиц (СИ). Независимое заверение отчета третьей стороной не осуществлялось. Отчет об устойчивом развитии был одобрен Комитетом по устойчивому развитию и утвержден Правлением банка.

Таблица показателей GRI

Приложение 2

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 2. Общие элементы отчетности				
GRI 2-1	Данные об организации	Глава «Ак Барс Банк и устойчивое развитие», разделы «Информация о банке» и «Головной офис и география деятельности»	6, 7	
GRI 2-2	Дочерние компании банка	Глава «Важные факты об Ак Барс Банке», раздел «Информация о банке»	6	
GRI 2-3	Отчетный период, периодичность отчетности, контакты	Приложение 1 «Об отчете»	97	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 2-4	Переформулировка информации		85	В 2023 году банк отказался от расчета углеродного следа по области Охвата 3 – косвенным выбросам
GRI 2-5	Внешнее заверение			Независимое заверение отчета об устойчивом развитии не проводилось
GRI 2-6	Основная деятельность, цепочка поставок и структура бизнеса	Глава «Ак Барс Банк и устойчивое развитие», разделы «Информация о банке» и «Головной офис и география деятельности»		
GRI 2-7	Сотрудники	Глава «Ответственность перед сотрудниками»	23	
GRI 2-8	Работники, не являющиеся сотрудниками			Банк не ведет данную статистику
GRI 2-9	Структура управления	Глава «Корпоративное управление», раздел «Обзор системы корпоративного управления»	43	
GRI 2-10	Выдвижение и отбор в высшие органы управления	Глава «Корпоративное управление», раздел «Обзор системы корпоративного управления»	43	
GRI 2-11	Председатель высшего органа управления	Глава «Корпоративное управление», раздел «Обзор системы корпоративного управления»	43	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 2-12	Роль высшего руководящего органа	Глава «Корпоративное управление», раздел «Обзор системы корпоративного управления»	43	
GRI 2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	Глава «Корпоративное управление», раздел «Комитет по устойчивому развитию»	54	
GRI 2-14	Роль высшего органа управления в отчетности по устойчивому развитию	Глава «Корпоративное управление», раздел «Комитет по устойчивому развитию»	54	
GRI 2-15	Конфликт интересов	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов»	55	
GRI 2-16	Коммуникации в критических ситуациях	Глава «Корпоративное управление», раздел «Управление в кризисных ситуациях»	63	
GRI 2-17	Экспертиза высшего менеджмента в области устойчивого развития	Глава «Корпоративное управление», раздел «Комитет по устойчивому развитию»	54	
GRI 2-18	Оценка эффективности деятельности высшего органа управления	Глава «Корпоративное управление»	48	
GRI 2-19	Политика вознаграждения	Глава «Ответственность перед сотрудниками», раздел «Система оплаты труда и денежная мотивация»	30	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 2-20	Процесс определения вознаграждения	Глава «Ответственность перед сотрудниками», раздел «Система оплаты труда и денежная мотивация»	30	
GRI 2-21	Общий годовой коэффициент вознаграждения	Глава «Ответственность перед сотрудниками», раздел «Система оплаты труда и денежная мотивация»	30	
GRI 2-22	Стратегия и управление устойчивым развитием	Глава «Ак Барс Банк и устойчивое развитие», раздел «Стратегия и управление устойчивым развитием»	11	
GRI 2-23	Обязательства по политикам	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов» Глава «Ак Барс Банк и устойчивое развитие», раздел «Политика и другие внутренние документы в области устойчивого развития»	55, 11	
GRI 2-24	Реализация обязательств по политикам	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов» Глава «Ак Барс Банк и устойчивое развитие», раздел «Политика и другие внутренние документы в области устойчивого развития»	55, 11	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 2-25	Противодействие негативным последствиям	Глава «Корпоративное управление», раздел «Управление в кризисных ситуациях»	63	
GRI 2-26	Механизмы обращения за консультированием и обсуждения проблем	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов» Глава «Воздействие на общество», раздел «Повышение качества обслуживания и работа с обращениями клиентов»	55, 75	
GRI 2-27	Комплаенс	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов»	55	
GRI 2-28	Участие в ассоциациях	Глава «Корпоративное управление», раздел «Членство в ассоциациях»	64	
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Глава «Ак Барс Банк и устойчивое развитие», раздел «Принципы отчетности и взаимодействие с заинтересованными сторонами»	16	
GRI 2-30	Коллективные договоры			Коллективные договоры в банке не применяются

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 3. Существенные темы				
GRI 3-1 – 3-3	Список существенных тем	Глава «Ак Барс Банк и устойчивое развитие», раздел «Существенные темы»	18	
Тематические стандарты				
Категория «Экономическая»				
GRI 204. Практика закупок				
GRI 204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Ответственные закупки»	86	
GRI 205. Противодействие коррупции				
GRI 205-1	Операции, оцененные на предмет рисков, связанных с коррупцией	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов»	55	
GRI 205-2	Информирование и обучение политике и методам противодействия коррупции	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов»	55	
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Глава «Корпоративное управление», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов»	55	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
Категория «Экологическая»				
GRI 302. Энергия				
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Энергия»	83	
GRI 303 Вода				
GRI 303-1	Потребление воды внутри организации	«Воздействие на окружающую среду», раздел «Вода»	84	
GRI 305. Выбросы				
GRI 305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область Охвата 1)	«Воздействие на окружающую среду», раздел «Управление углеродным следом»	85	
GRI 305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (область Охвата 2)	«Воздействие на окружающую среду», раздел «Управление углеродным следом»	85	
GRI 305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область Охвата 3)	«Воздействие на окружающую среду», раздел «Управление углеродным следом»	85	За 2023 год расчеты не проводились, причины указаны в соответствующем разделе
GRI 306. Отходы				
GRI 306-3	Образованные отходы	«Воздействие на окружающую среду», раздел «Отходы»	84	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 308 Цепочка поставщиков				
	Ответственные закупки	Глава «Воздействие на окружающую среду», раздел «Ответственные закупки»	86	
Категория «Социальная»				
GRI 401. Занятость				
GRI 401-1	Количество новых сотрудников и текучесть персонала	Глава «Ответственность перед сотрудниками», раздел «Структура персонала»	24	Показатель раскрыт без разбивки по регионам присутствия. Показатели текучести персонала за прошлые периоды по методике, применяемой в отчетном году, не пересчитывались
GRI 401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Нефинансовая мотивация сотрудников»	31	
GRI 403. Здоровье и безопасность на рабочем месте				
GRI 403-1	Системы управления охраной труда и производственной безопасностью (ОТ и ПБ)	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Охрана труда и здоровья»	39	
GRI 403-3	Службы охраны труда	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Охрана труда и здоровья»	39	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 403-5	Обучение работников в сфере ОТ и ПБ	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Охрана труда и здоровья»	39	
GRI 403-6	Профилактика и охрана здоровья сотрудников	Глава «Ответственность перед персоналом», разделы «Нефинансовая мотивация сотрудников» и «Охрана труда и здоровья»	31, 39	
GRI 403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере ОТ и ПБ, напрямую связанных с деловыми отношениями организации	Глава «Ответственность перед персоналом», разделы «Нефинансовая мотивация сотрудников» и «Охрана труда и здоровья»	31, 39	
GRI 403-8	Работники, на которых распространяется действие системы управления ОТ и ПБ	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Охрана труда и здоровья»	39	
GRI 404. Подготовка и образование				
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Обучение и развитие талантов»	35	
GRI 404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Обучение и развитие талантов»	35	
GRI 404-3	Доля работников, для которых проводится периодическая оценка результатов работы и развития карьеры	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Оценка персонала»	35	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 404-4	Обучение и развитие талантов	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Обучение и развитие талантов»	35	
GRI 405. Разнообразие и равные возможности				
GRI 405-1	Этническое и социокультурное многообразие среди персонала и руководителей	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Структура персонала» Глава «Взаимодействие с клиентами», раздел «Доступность банковских услуг»	24, 71	
GRI 405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин	Глава «Ответственность перед персоналом», раздел «Система оплаты труда и денежная мотивация»	30	
GRI 407. Ассоциации и коллективные договоры				
GRI 407	Участие в ассоциациях	Глава «Корпоративное управление», раздел «Членство в ассоциациях»	64	
GRI 410. Практики безопасности				
GRI 410-1	Сотрудники службы безопасности, прошедшие обучение политикам или процедурам в области прав человека	Глава «Структура корпоративного управления», раздел «Деловая этика, противодействие коррупции и конфликт интересов»	55	

Показатель GRI	Раскрытие информации в отчете	Раздел отчета	Номер страницы	Комментарий
GRI 413. Местные сообщества				
GRI 413-1	Деятельность в рамках реализации программ взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и развития местных сообществ	Глава «Воздействие на общество», раздел «Оказание социально значимых услуг» и «Благотворительная деятельность»	89, 92	
GRI 416	Предотвращение мошенничества	Глава «Взаимодействие с клиентами», раздел «Предотвращение мошенничества и конфиденциальность данных клиентов»	76	
GRI 417	Конфиденциальность данных	Глава «Взаимодействие с клиентами», раздел «Предотвращение мошенничества и конфиденциальность данных клиентов»	76	
GRI 418	Безопасность данных клиентов	Глава «Взаимодействие с клиентами», раздел «Предотвращение мошенничества и конфиденциальность данных клиентов»	76	