Т БАНК

2023

Отчет об устойчивом развитии за 2023 год

МКПАО «ТКС Холдинг»
TCS GROUP HOLDING PLC

СОДЕРЖАНИЕ

04
ЭКОСИСТЕМА Т-БАНКА

05
НАША СОЦИАЛЬНАЯ СТРАТЕГИЯ

06
2023 ГОД В ЦИФРАХ И ФАКТАХ

08
ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

26
НАША КОМАНДА

38
ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО

48
ЗАБОТА ОБ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ

58
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

64
ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

64
ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ GRI

70
ОБ ОТЧЕТЕ

82
SASB

ЭКОСИСТЕМА Т-БАНКА

Группа Т-Банка — финансовая онлайн-экосистема, объединяющая полный спектр финансовых услуг для частных лиц и бизнеса. Особое внимание Т-Банк уделяет развитию лайфстайл-банкинга: экосистема дает клиентам возможность анализировать и планировать личные траты, инвестировать сбережения, получать бонусы в рамках программ лояльности, бронировать путешествия, покупать билеты в кино, бронировать столики в ресторанах и делать многое другое.

Т-Банк не имеет отделений. Сеть собственных представителей позволяет доставлять продукты клиентам компании в любой регион страны в кратчайшие сроки, в онлайн-каналах и контакт-центре клиенты получают все необходимые консультации и сервис 24/7. Т-Банк реализует стратегию AI Banking и активно задействует технологии искусственного интеллекта и машинного обучения.

Ядром экосистемы является основанный в 2006 году Т-Банк — один из крупнейших независимых онлайн-банков в мире, обслуживающий более 40 млн клиентов. Т-Банк стал третьим крупнейшим банком страны по количеству активных клиентов, а также включен Банком России в список 13 системно значимых кредитных организаций.

Обратная связь от потребителя наших продуктов и сервисов — это важнейшая составляющая успеха, а любовь к клиенту — ключевой элемент ДНК Т-Банка.



НАША СОЦИАЛЬНАЯ СТРАТЕГИЯ

Мы — часть общества. Наша социальная стратегия, как и суть нашего бизнеса, выстраивается вокруг клиента, его потребностей и образа жизни. Поэтому мы хотим, чтобы современные финансовые технологии служили нашим клиентам, партнерам и сотрудникам, делали их жизнь проще, комфортнее и безопаснее.

2023 год — Год Роста — объединил более 40 миллионов человек, которые стали клиентами Т-Банка. Эта цифра подтверждает — мы знаем потребности клиента, у нас лучшие продукты и сервисы на рынке, наши инновации и любовь к клиенту находят отклик у десятков миллионов людей.

Мы обеспечиваем безопасность внутренних систем и данных клиентов

Мы работаем для клиента, предлагая лучшие продукты и качественное обслуживание

Мы помогаем клиентам выходить на новый финансовый уровень

Мы делаем благотворительность хорошей привычкой, поддерживая тех, кто помогает другим

Мы открываем новые возможности для школьников и студентов через масштабные образовательные проекты

Мы свободны от предрассудков. Наши интерфейсы и продукты доступны для всех

Мы ценим достижения, талант и вовлеченность команды

Мы оптимизируем использование ресурсов

Мы придерживаемся высочайших стандартов деловой этики

2023

ГОД В ЦИФРАХ И ФАКТАХ

~40 МЛН

клиентов объединила экосистема Т-Банка

14 МЛН

клиентов используют мобильное приложение каждый день

КАЖДЫЙ 4-Й ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ

зарегистрировавшийся в 2023 году в России, выбрал Т-Банк Бизнес своим первым банком

В 7—10 РАЗ

абоненты Т-Мобайла лучше защищены от мошенников, чем клиенты с сим-картами других операторов

21 МЛРД ₽

спасли на счетах клиентов благодаря Защите от Т-Банка

5 МЛРД ₽

вернули клиентам по проблемным операциям

3,1 МЛРД ₽

получили благотворительные и образовательные организации России благодаря Т-Банку

В 2,5 РАЗА

выросло количество клиентов, участвующих в благотворительности

КАЖДЫЙ 3-Й РОССИЯНИН

регулярно читает Т—Ж и Бизнес-секреты

200 СТУДЕНТОВ ИЗ 29 ВУЗОВ

выиграли стипендию Т-Банка

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

первый в России частный университет, построенный вокруг STEM-компетенций, учрежден Т-Банком

5 МЛН ЧЕЛОВЕК

использовали Академию инвестиций для грамотного инвестирования

~87 ТЫС

сотрудников и партнеров

КАЖДЫЙ 2-Й СОТРУДНИК

моложе 30 лет

2/3 СОТРУДНИКОВ

работают в регионах России

ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

НАДЕЖНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Конфиденциальность, безопасность и защита данных — основа доверия клиентов. В структуре Т-Банка работают два подразделения, которые обеспечивают информационную безопасность наших продуктов и данных пользователей.

Приоритеты Т-Банка:

1. Обеспечение безопасности данных и активов клиентов
2. Защита инфраструктуры и платформ
3. Снижение количества уязвимостей, отказ от старых операционных систем
4. Повышение независимости систем защиты
5. Развитие культуры безопасности



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МОШЕННИЧЕСТВУ

Банк комплексно подходит к вопросу обеспечения безопасности, разрабатывая продукты и сервисы для защиты денег и персональных данных клиентов от мошенников, а также совершенствуя механизмы обработки обращений клиентов, мониторинга мошеннической активности и предотвращения сомнительных операций.

Чтобы сделать банковские операции безопаснее и защитить клиентов от мошенников, мы используем синергию продуктов Т-Банка: объединяем технологии расчетных продуктов и мобильного оператора. Банк следит за тем, чтобы деньги клиентов были в сохранности, а мобильный оператор Т-Мобайл защищает от спама и блокирует звонки мошенников, даже если они подменили номер.

В Т-Банке фрод-мониторинг круглосуточно оценивает с помощью набора алгоритмов, усиленных AI, более тысячи факторов риска. Это позволяет ещё до проведения рисковой операции уведомить сотрудников и заблокировать её. Главный принцип борьбы с мошенничеством в Т-Банке — удобство и комфорт клиента, чтобы защита данных и денег была не только эффективна, но и незаметна.

С чем мы боремся?

Самые распространенные мошеннические сценарии в России в 2023 году	
Телефонный фрод	Мошенники звонят по телефону или мессенджеру, представляясь сотрудниками полиции, банков и других официальных структур, и под разными предлогами выманивают деньги.
Инвестиционный фрод	Мошеннические сайты и платформы, предлагающие заработать на инвестициях, криптовалюте и финансовых пирамидах.
Фрод с классифайдами	Обман клиентов банков через торговые площадки с использованием предоплаты или фишинговых ссылок на оплату товаров или услуг.
Фрод с работой	Сценарий, когда людям предлагают простую работу в интернете, для начала которой надо внести деньги.
Просьбы в социальных сетях или мессенджерах	Сценарий со взломом учетных записей клиентов в мессенджерах или социальных сетях с просьбой перевести денег.
«Дружеский» фрод	Неправомерное выведение денег клиентов родственниками или друзьями.
Утеря или кража	Получение мошенниками доступа к личным кабинетам в результате кражи девайса.
Шантаж	Схема, когда мошенники под угрозой слива личной компрометирующей информации вымогают деньги.

САМАЯ ДОЛГАЯ АТАКА

на одного клиента длилась больше недели, а потери могли составить 2 млн ₽

ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

Т-ЗАЩИТА

Т-Банк Защита — комплексная система обеспечения безопасности клиентов экосистемы

Фрод-рулетка + Фабрика роботов
Тренажер для «живого» общения с мошенниками, переключение звонков злоумышленников на бота и запись их разговора

Определитель номеров
Предупреждает о звонках спамеров и мошенников

Самозащита и обучение
Вход по лицу/отпечатку пальца, уведомления, лимиты по операциям, обучение финансовой грамотности

Раздел безопасности
Управление активными сессиями, подключение сервисов безопасности в Мобильном Банке

Группа быстрого реагирования
Выездные безопасные представители для «расфиширования» клиентов

Call Defender
Выявление активного звонка на момент операции, защита от подмены номера, выявление переадресации

Защита переводов
Дополнительная проверка операций с помощью селфи, видеозвонка, звонка банка и т.д.

Защита от спам-звонков
Выявление и блокировка роботизированных/ массовых/ нежелательных звонков на основе профиля звонящего

Защита от мошенничества в интернете
Выявление и блокировка переходов на мошеннический сайт с помощью технологии SiteScanner

С УЧАСТИЕМ КЛИЕНТА

БЕЗ УЧАСТИЯ КЛИЕНТА

Защитим или вернем деньги
Комплексный сервис защиты клиентов с возвратом средств в случае телефонного мошенничества

=

Защита от мошеннических звонков
Выявление мошенника во время звонка и блокировка с помощью технологий «Нейрощит», дополнительный мониторинг банковских операций после такого звонка

+

Фрод-мониторинг 24/7
Анализ устройства и активности клиента при входе в приложения экосистемы и партнерские сервисы

Сервисы безопасной авторизации
Анализ устройства и активности клиента при входе в приложения экосистемы и партнерские сервисы



КАК РЕЗУЛЬТАТ

Совокупно за 2023 год с помощью технологий и сотрудников Т-Защита предотвратила кражу более 21 млрд ₽ клиентов, поверивших мошенникам.

ЗАЩИТИМ ИЛИ ВЕРНЕМ ДЕНЬГИ

«Защитим или вернем деньги» — это первый в России сервис, который определяет мошенничество во время звонка с вероятностью более 99% и с помощью технологий защищает клиентов от телефонных злоумышленников. Если Т-Банк не сможет предотвратить телефонное мошенничество, мы компенсируем потери. Сервис был запущен в сентябре 2023 года.

Ключевые итоги работы сервиса в 2023 году:

170 МЛН ₽
сумма предотвращенных потерь

4,5 МЛН ₽
сумма компенсированных потерь клиентов

100% КЛИЕНТОВ
которые поверили мошенникам, получили по условиям сервиса компенсации потерь

За полгода работы сервиса в 2023 году пользователи получили свыше 300 тысяч мошеннических звонков. Они были заблокированы или разорваны защитной технологией «Нейрощит», которая выявляет мошенников прямо во время звонка.

ПАРТНЕРСТВА ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Для обеспечения безопасности клиентов мы тесно сотрудничаем как с надзорными органами, так и с другими участниками рынка. Вместе со Сбером мы договорились создать союз безопасности клиентов в целях борьбы с мошенничеством. Основной инструмент этой инициативы — специальный канал для оперативного взаимодействия между банками. Он позволит быстро реагировать на подозрительные операции и, при необходимости, возвращать деньги клиентам, которые стали жертвами мошенников.

Мы активно участвуем в разработке общерыночных инициатив совместно с другими игроками и регуляторами. В частности, предложили создать ТелеЦЕРТ — аналог ФинЦЕРТ ЦБ, который объединит финансовый и телеком-рынки. Эта система обмена информацией позволит бороться с серыми сим-картами, виртуальными АТС и мошенническими колл-центрами. Кроме того, мы участвуем в обсуждении и разработке других законодательных инициатив для борьбы с дропами и оформлением кредитов под воздействием мошенников.

ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

2023 год требовал неустанного внимания и бдительности, чтобы обеспечить безопасность инфраструктуры Т-Банка.

ЧТО И КАК ПРОВЕРЯЕТ КОМАНДА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

БЕЗОПАСНОСТЬ ПРИЛОЖЕНИЙ	Обеспечение безопасности и надежности новых продуктов, которые будут использоваться клиентами Т-Банка, а также внесение изменений в код существующих продуктов для обеспечения их безопасности.
ЦЕНТР РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНЦИДЕНТЫ	Расследование инцидентов информационной безопасности, защита учетных записей и хостов, которые могут представлять интерес для злоумышленников.
ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ВНУТРЕННЕМУ МОШЕННИЧЕСТВУ	Защита бизнеса от внутренних угроз, потерь и рисков, возникающие из-за различных нелегитимных действий сотрудников.
ИНФРАСТРУКТУРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ	Защита почты, серверного оборудования, сетевой инфраструктуры от угроз, связанных с атаками на корпоративные устройства.
АНАЛИЗ ПРОЕКТОВ И КОНТРОЛЬ ИЗМЕНЕНИЙ	Выявление актуальных угроз информационной безопасности, оценка и управление рисками в архитектуре, процессах и бизнес-логике приложений банка и компаний Группы Т-Банка.

Особое внимание в Т-Банке уделяется развитию культуры информационной безопасности. С первого дня все сотрудники проходят обязательное обучение по информационной безопасности, работает широкая сеть внутренних каналов коммуникаций и амбассадоров. В компании действует нулевая терпимость к нарушениям в области безопасности.

Вместе с Ассоциацией больших данных мы работаем над отраслевым стандартом защиты данных. В основе документа — принципы и механизмы для надёжного хранения и защиты данных. Компании смогут добровольно пройти независимый аудит для проверки их соответствия предложенному стандарту. Документ представляет собой дорожную карту, которая определяет стандарты хранения и защиты данных и позволяет оценить эффективность процессов внутри системы информационной безопасности в компании.

ПУБЛИЧНАЯ ПРОГРАММА ПОИСКА УЯЗВИМОСТЕЙ

В 2023 году Т-Банк запустил публичную программу по поиску ошибок и уязвимостей в своих сервисах за вознаграждение сразу на трех платформах: BI.ZONE Bug Bounty, Standoff 365 Bug Bounty и Bugbounty.ru. В ней могут участвовать любые исследователи безопасности из России и стран ЕАЭС. Т-Банк стал единственным банком в России, который в открытом формате начал привлекать «белых хакеров» для повышения защищенности своих сервисов. В рамках программы «белые хакеры» могут сообщить об уязвимости на сайтах и в мобильных приложениях основных направлений бизнеса и сервисов Т-Банка, Т-Инвестиций, Т-Бизнеса, Т-Страхования и других.

Размер вознаграждения зависит от критичности как самой уязвимости, так и системы, в которой ее обнаружили. Максимальная выплата на момент запуска программы — 150 000 ₽. Багхантеры при желании могут отказаться от вознаграждения в пользу благотворительности. В таком случае Т-Банк увеличит сумму выплаты в 5 раз и отправит ее в один из надежных благотворительных фондов на усмотрение исследователя. Более 1 млн ₽ получили фонды с момента запуска программы в 2023 году.

Совокупно за 2023 год в рамках действия программы пользователям было выплачено 25 млн ₽, а размер самой крупной выплаты составил 1,5 млн ₽.

ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

ПОВЫШЕНИЕ ЗНАНИЙ О ФИНАНСАХ

Мы — банк, и знаем про деньги всё. Мы хотим научить клиентов и их близких мудро распоряжаться деньгами: разумно тратить, эффективно инвестировать, управлять бюджетом. Команды Т-Банка разрабатывают комплексные решения для повышения уровня финансовой культуры в обществе: простые и наглядные обучающие материалы, практические курсы и интерактивные модели.

> 35 МЛН ЧЕЛОВЕК

ежемесячно посещало наши издания и порталы в 2023 году, главная цель которых — давать честную и полезную информацию всем без исключения.



Т—Ж

САМЫЙ БОЛЬШОЙ В РОССИИ ЖУРНАЛ ПРО ДЕНЬГИ И ЖИЗНЬ

Т—Ж — издание про деньги и жизнь, которое читают 32 млн человек в месяц. Наша задача — сохранять время и деньги россиян и помогать людям жить лучше: мы создаем контент, который заставляет задумываться о проблемах и подсказывает, как их решать, через советы экспертов и уникальный личный опыт.

Мы пишем обо всех сферах жизни с упором на финансовую и правовую грамотность. В Т—Ж есть статьи о личных финансах, инвестициях, бизнесе и кредитах. Мы переводим законы с юридического языка на человеческий и рассказываем, как они появляют личного на каждого из нас. Еще пишем о безопасности, путешествиях, здоровье, детях, хобби, образовании, психологии — обо всем, что прямо или косвенно влияет на наши деньги и жизнь.

3 МЛН ЧЕЛОВЕК

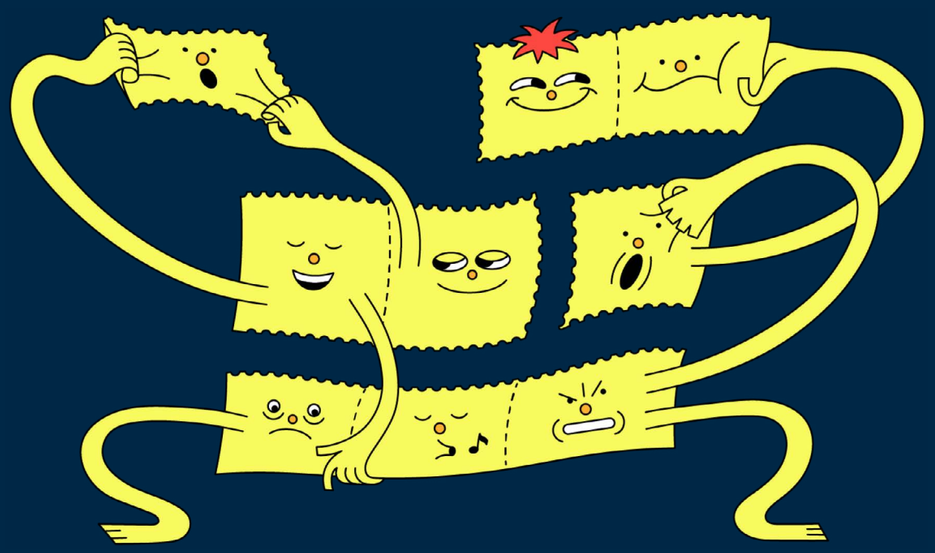
Сообщество авторов, героев и комментаторов Т—Ж

~ 15 ТЫС. СТАТЕЙ

Вышло в Сообществе за год

ЦЕЛЬ СООБЩЕСТВА

Делиться опытом и обсуждать темы, о которых не принято говорить: зарплаты, личные бюджеты и провалы, принятие себя.



ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

УЧЕБНИК

Цель Учебника — помочь людям разобраться в вещах, которые делают жизнь лучше. Наш самый популярный курс — про инвестиции для начинающих. Среди бесплатных курсов, которые может пройти любой человек: как защититься от мошенников, оформить ипотеку или управлять личными финансами.

Самыми популярными курсами по проходимости в 2023 году стали:

- Как быть взрослым
- Курс по инвестированию для начинающих
- Как управлять личными финансами
- Как использовать кредитку и богатеть
- Как общаться и понимать друг друга

> 2 МЛН ЧЕЛОВЕК

зарегистрировались на курсы Учебника с 2019 года

БИЗНЕС-СЕКРЕТЫ

Бизнес-секреты — медиа о предпринимателях от Т-Банк Бизнеса. В нем редакция пишет о том, как вести бизнес в России. Готовые инструкции и материалы готовятся на основе опыта реальных предпринимателей и опытных специалистов: юристов, бухгалтеров, разработчиков, логистов и других.

Школа Бизнеса — это образовательный проект Т-Бизнеса. Мы делаем бесплатные курсы для будущих и начинающих предпринимателей на основе опыта привлеченных экспертов.

На платформе опубликовано 18 курсов: как выйти на маркетплейсы, как открыть магазин одежды онлайн или офлайн, как привлекать клиентов, управлять командой и бизнесом, самостоятельно заниматься бухгалтерией и многие другие темы.

> 600 000 СТУДЕНТОВ

зарегистрировалось на платформе за все время существования проекта

280 000 СТУДЕНТОВ

прошло обучение в 2023 году



АКАДЕМИЯ ИНВЕСТИЦИЙ

Т-Банк Инвестиции — крупнейший брокер в России по числу активных клиентов, поэтому развитие инвестиционной грамотности — один из ключевых приоритетов команды.

Академия инвестиций — это всероссийская образовательная инициатива, интегрирующая лучшие курсы по финансам и инвестициям. Она объединяет различные инициативы по развитию финансовой грамотности — собственные курсы и методические наработки Т-Инвестиций, а также контент стратегических партнеров: отраслевых ассоциаций и ключевых игроков рынка — Московской и СПБ Биржи, а также крупнейших аналитических компаний и инвестиционных домов.

В рамках Академии разрабатываются специализированные и адаптированные программы для различных групп населения: школьников, студентов, специалистов, людей старшего возраста — всех тех, кому необходимо повысить свой уровень инвестиционной грамотности и подтянуть знания по экономике и финансам.

> 5 МЛН ЧЕЛОВЕК

используют курсы Академии по итогам 2023 года

42 КУРСА

были доступны для инвесторов разного уровня подготовки



КОНФЕРЕНЦИИ И МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРОДВИЖЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Российский инвестиционный чемпионат (РИЧ) — крупнейший конкурс для инвесторов в России и один из крупнейших в мире. Он стартовал в Т-Инвестициях в 2022 году и завоевал большую популярность среди инвесторов. В 2023 году мы проводили Кубок РИЧ — турнир-сателлит Российского инвестиционного чемпионата с призовым фондом 50 млн ₽. Его участниками и победителями стали очень разные люди — от совсем молодых студентов до профессиональных трейдеров. Вне зависимости от изначального уровня подготовки это отличная возможность учиться, наблюдая за сделками и ходом турнира.

«Толк — о финансах с толком» — первая ежегодная конференция, которая проходила онлайн и офлайн и стала масштабным мероприятием по финансам и инвестициям в России в 2023 году. Конференция была проведена при участии Банка России, Мосбиржи, НАУФОР, а также компаний-эмитентов. За три дня участники прошли от азов финансовой грамотности до более сложных инсайтов и инструментов в области инвестиций и управления личными финансами на фондовом рынке.

«Деньги — 2023» — первая ежегодная онлайн-конференция Т—Ж, где вместе с ведущими экспертами слушатели узнавали, как грамотно управлять финансами. В программе — лекции, мастер-классы и интерактивы в трех параллельных треках: Деньги и финансовая грамотность, Забота о себе и других, Дом и работа.

ФИНАНСОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ

Наша цель — помочь клиентам быстро, безопасно и комфортно управлять своими финансами независимо от происхождения, региона или статуса. Все наши процессы полностью цифровые, за исключением первоначальной встречи для оформления документов, требуемой регулятором. Все последующие взаимодействия с клиентами происходят дистанционно, в онлайн-формате, без необходимости использования бумажных документов.

Наша бизнес-модель предполагает использование финансовых услуг и продуктов через наше мобильное приложение, веб-портал и службу поддержки клиентов. Основные пользовательские сценарии оптимизируются для использования с помощью вспомогательных технологий таких, как программы экранного доступа. Мобильный банк адаптирован для устройств с измененными размерами шрифтов. Клиент банка всегда может выбрать удобный вариант коммуникации с командой обслуживания.

КРУГЛОСУТОЧНАЯ ОНЛАЙН-ПОДДЕРЖКА

Как полностью цифровой банк мы решаем все вопросы удаленно. В Т-Банке клиентам помогают онлайн — в чате приложения. Это официальный канал связи с банком — такой же, как электронная почта или звонок по телефону. Поддержка работает круглосуточно.

В чат можно писать по любым вопросам: сотрудники подскажут, как получить справку или выписку, выпустить дополнительную карту, открыть или закрыть счет, примут документы для оформления страховки, подробно объяснят, как подключить нужную функцию в приложении.

А еще команда умеет действовать в нестандартных ситуациях, которые требуют нестандартных решений. Например, выручит, когда клиенту нужно забронировать отель в незнакомом городе или найти потерянный кошелек.

ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

БАНКОМАТЫ

Широкая сеть банкоматов обеспечивает быстрый доступ к сервисам и услугам в разных уголках страны. В конце 2022 года Т-Банк запустил в эксплуатацию банкомат собственного производства, который полностью спроектирован и произведен в России. Новая модель объединила лучшие характеристики банковских устройств и передовой клиентский опыт, накопленные за 5 лет с момента установки первого банкомата Т-Банка.

Банкомат «Один» отличается от других моделей на рынке тем, что спроектирован и произведен полностью в России. В 2023 году также появились две новые модели банкоматов GRG и Hyosung с индивидуально смоделированной лицевой панелью, кастомизированным программным обеспечением и собственным UI/UX.

Также в течение 2023 года активно велась работа по повышению независимости банкоматов от иностранных операционных систем. Т-Банк в рамках своей стратегии по импортозамещению разработал собственное программное обеспечение на операционной системе с открытым исходным кодом Linux. Первые устройства с новым программным обеспечением на операционной системе Linux введены в эксплуатацию в начале 2024 года.

Также собственные банкоматы Т-Банка оснащены ресайклинговым модулями, обеспечивающими работу с несколькими валютами.



ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

2023 ГОД — ЭТО:

+1 000
новых банкоматов в 2023 году

В 3 раза выросла
банкоматная сеть по сравнению с 2020 годом

Уникальным на рынке
до сих пор остается прием и выдача юаней в банкоматах

В 2023 году Т-Банк первым и единственным реализовал обмен валюты в банкоматах. Благодаря решению клиенты получили удобный сервис, а банк смог эффективнее работать с валютными остатками.

Огромное внимание уделяется безопасности банкоматной сети и клиентского опыта. Комплексная система антифрода на базе AI покрывает всю сеть устройств самообслуживания и защищает клиентов от мошенничества. Также работает диспутный робот, который в онлайне зачисляет клиентам деньги, зависшие в случае сбоев при совершении операций.

В течение года и в настоящее время Т-Банк активно переходит на собственную инфраструктуру инкассаций и технического сервиса для быстрого восстановления работоспособности банкоматов. В 2 раза сокращено количество сбойных инкассаций в 2023 году.

КОМАНДА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ — ЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ С Т-БАНКОМ В ЛЮБОЙ ТОЧКЕ СТРАНЫ

В Т-Банке представители — это агенты компании, которые лично встречаются с клиентами, меняют отношение к продуктам и мотивируют их попробовать новые сервисы. Стать представителем — это хороший первый шаг для развития в банковской сфере в целом и построения карьеры внутри Т-Банка.

Представители Т-Банка помогают получить банковские продукты в любой точке страны. Так, у нас есть представитель в селе Амга, Республика Саха (Якутия), где живет около 7 тыс. человек. Для сравнения — столько человек работает в новой штаб-квартире Т-Банка в Москве.

КАК РАБОТАЕТ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ?

Клиенты оставляют заявки на определенный продукт, например, заказывают карту. Когда начинается день оказания услуг, представители приезжают в пункт выдачи документов, где они получают всё необходимое для проведения встречи: банковские карты, сим-карты, документы. Далее представитель отправляется на встречу с клиентом, вручает ему заказанный продукт.

15 МИНУТ
время получения неименной карты в Т-Банке через представителя

1 ЧАС
столько времени заняла самая быстрая доставка именной дебетовой карты в 2023 году

~ 46 ЧАСОВ
в среднем займет доставка карты Т-Банка даже в самую отдаленную точку страны после заполнения заявки на сайте

ЧТО ГОВОРЯТ НАШИ КЛИЕНТЫ О РАБОТЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ?

«Представитель приехал в удобное мне время, а это было в начале первого ночи, потому что я задержался на работе не по своей вине! Александр приехал на встречу без негатива. Провёл встречу Александр быстро, без лишних вопросов, на мои вопросы отвечал понятно и вежливо. По окончанию встречи вежливо попрощался и уехал».

«Хочу поблагодарить представителя Павла, в заявке был указан неверный адрес, в другом конце города! Несмотря на это, Павел все равно доставил карту, без дополнительного согласования и переноса даты доставки, был очень вежлив и корректен».

ЭТИКА ПРОДАЖ И ОТВЕТСТВЕННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

Мы используем честные методы и подходы к рекламе, а также обучаем сотрудников принципам ответственного маркетинга и коммуникаций. Для предотвращения рисков, связанных с навязыванием продукта, недобросовестными продажами, неэтичным кредитованием Группа досконально анализирует потенциальных клиентов и делает продуктовые предложения с учетом их индивидуальных возможностей и потребностей.

Т-Банк заботится о том, чтобы как текущие, так и потенциальные клиенты получали достоверную информацию и честные советы. Мы строго следуем законодательству и обязуемся предотвращать:

Недобросовестные продажи	Дезинформацию	Нарушение прав потребителей
введение клиентов в заблуждение, давление, обман	предоставление ложных сведений	ущемление законных прав

Мы боремся с нечестными практиками, даже если они формально не нарушают закон. Например, мы размещаем важную информацию на видном месте, используем читаемый шрифт и не скрываем условия мелким текстом.

К методам, снижающим риск введения клиентов в заблуждение, относятся: размещение важной информации на одном листе, использование сопоставимых размеров шрифта и избежание графических приемов, которые выделяют рекламную информацию, скрывая при этом другие важные детали от клиента.

ФИНАНСОВАЯ КУЛЬТУРА И УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

ОТВЕТСТВЕННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

В Т-Банке наш подход к кредитованию направлен на выстраивание устойчивых и взаимовыгодных отношений с клиентами. Мы придерживаемся строгой стратегии, когда изначально клиенту предлагается минимальный возможный лимит, а затем постепенно его увеличивают исключительно для заемщиков, которые сформировали положительную кредитную историю.

Группа также оценивает долговую нагрузку заемщика (PTI) с использованием методики, предписанной регулятором. Для расчета PTI клиента мы определяем отношение его среднего месячного дохода к средним месячным платежам по всем непогашенным кредитам и займам. Эта информация имеет решающее значение для принятия обоснованных решений о возможности предоставления клиенту нового кредита или увеличения кредитного лимита. Проводя расчеты PTI, мы гарантируем, что наши клиенты не будут обременены избыточной задолженностью.

Группа предлагает дополнительную помощь клиентам, испытывающим трудности с погашением, включая переход на поэтапное погашение, досудебное взыскание и дистанционные уведомления по SMS, мобильному приложению и электронной почте. Наши программы реструктуризации долга направлены на то, чтобы сохранить доверие клиентов.

Группа строго соблюдает законодательные требования и берет на себя дополнительные обязательства по предотвращению ненадлежащих продаж, принуждения, обмана, дезинформации, мошенничества и нарушения прав потребителей. Мы постоянно анализируем нечестные рыночные практики, которые могут формально не нарушать закон, но по своей сути предназначены для его обхода. Т-Банк стремится предотвращать любые формы недобросовестного поведения со стороны сотрудников, участвующих в продвижении и продаже продуктов и услуг.

Опасения клиентов (связанные с продуктами, услугами Группы и другими вопросами) могут быть переданы устно, письменно или электронным способом. Отзывы документируются и используются для разработки решений с четкими сроками.

Для сохранения лояльности клиентов Т-Банк применяет компенсационные меры в случае ошибок, которые включают денежное возмещение, бесплатные подарки и льготные ставки.

КАК ОСТАВИТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ О РАБОТЕ Т-БАНКА

Подать жалобу о продуктах, услугах или сложностях в обслуживании

Оставить обращение о недобросовестных практиках

НАША КОМАНДА

Т-Банк — это команда, которая создает и развивает десятки сервисов, финансовых и лайфстайл-продуктов, а также обеспечивает бесперебойное качество услуг. Каждый сотрудник вне зависимости от позиции делает так, чтобы миллионы клиентов не только использовали наши продукты, но и по-настоящему любили их.

КОМАНДА ТАЛАНТОВ СО ВСЕЙ РОССИИ

Группа Т-Банка является одной из крупнейших финансовых экосистем с более чем 86 тыс. сотрудников на конец 2023 года. Наша цель — создать благоприятные условия для привлечения, развития и удержания лучших специалистов на рынке, стать компанией №1 для выбора как IT, так и non-IT кандидатов.

Наша внутренняя продуктовая HR-платформа обеспечивает справедливое вознаграждение и равные возможности, а также привлекательные условия работы. Главное — мы привержены давнему и искреннему обещанию поддерживать инновационную и предпринимательскую культуру внутри Группы вне зависимости от внешних условий.

Мы стремимся внедрять инновационные методы управления персоналом, которые позволят нашим сотрудникам раскрыть свой потенциал, внести вклад в успех компании и преуспеть в своей роли. Мы сосредоточены на эффективном управлении ростом и развитием сотрудников, выявляя их сильные стороны и области совершенствования, предоставляя им коучинг и обучение, отслеживая их прогресс и создавая возможности для карьерного роста.



86+ ТЫС.

сотрудников и партнеров
в 2023 году

54 ТЫС. ЧЕЛОВЕК

работают в поддержке
и обслуживании клиентов

10 МЛН

кандидатов откликнулись
на вакансии в Т-Банке с 2006 года

4+ ГОДА

средний стаж руководителей
среднего звена

165 ТЫС.

IT-специалистов проходили
собеседование в 2023 году

ПОЧТИ 10 ТЫС.

IT-специалистов работают
в Т-Банке по всей России

1 300+

стажеров в год

6 770 ЧЕЛОВЕК

пришли работать в центральный
офис в 2023 году

17 155 ЧЕЛОВЕК

работают в центральном
офисе в Москве

62% СОТРУДНИКОВ

живут и работают в регионах России

НАША КОМАНДА

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ

Постоянное развитие и совершенствование — один из ключевых принципов Т-Банка. Мы объединили все вопросы оценки, развития и роста сотрудников в систему управления талантами Т-Апгрейд.

~2,5 НЕДЕЛИ, ИЛИ 100 Ч

учится сотрудник в компании

~3 НЕДЕЛИ ОБУЧЕНИЯ

у сотрудников до 29 лет

~1,5 МЛРД ₽

инвестиции в обучение персонала

КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ Т-БАНКА «АПГРЕЙД»

Оценка результативности — ежегодный цикл управления и оценки эффективности команд, включающий постановку целей, обратную связь и итоговую оценку за год

Развитие — комплекс курсов и тренингов как от ведущих экспертов внутри компании, так и на внешних программах

РОСТ — ПРОЦЕСС ПО ИТОГАМ ОЦЕНКИ И РАЗВИТИЯ СОТРУДНИКОВ

РОТАЦИЯ	ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПЛАНЫ	РОСТ
Инструмент развития, который позволяет сменить работу, не меняя работодателя	База знаний по компетенциям для планов развития, включающая курсы, подкасты, книги, статьи и другие материалы	Прозрачная программа повышения и оценки уровня сотрудника

ОХРАНА ТРУДА И БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ

В соответствии с действующим трудовым законодательством, Т-Банк внедрил систему управления охраной труда, которая включает, помимо прочего, оценку условий труда и периодические медицинские и психологические осмотры. Назначены ответственные за пожарную и электробезопасность, регулярно проверяются системы безопасности.

100% сотрудников компании проходят обучение по охране труда.

Мы регулярно проводим встречи с руководителями бизнес-подразделений и представителями департамента по управлению персоналом для разработки и актуализации планов действий с количественными целевыми показателями: оцениваем риски и разрабатываем планы по их профилактике, проводим внутренние проверки и консультации со специалистами по охране труда, а также проводим независимые проверки корпоративных практик по охране здоровья, безопасности и окружающей среды. Например, в 2023 году по итогам такого многостороннего анализа, мы сделали тревожную кнопку в мобильном приложении у представителей, которую они могут использовать в случае возникновения конфликтных ситуаций с клиентом.



НАША КОМАНДА

ПРОГРАММА БЛАГОПОЛУЧИЯ

В Т-Банке есть множество направлений и проектов, созданных для благополучия сотрудников в компании. Они объединены в специальную программу — Орбиту, которая построена с опорой на потребности и интересы наших команд по всей России.

ОРБИТА — ПРОГРАММА БЛАГОПОЛУЧИЯ СОТРУДНИКОВ

1. Здоровье — комплексная программа для улучшения физического и ментального здоровья.
2. Спорт — большой выбор тренировок на любой вкус и сезон.
3. Забота — сообщество активных и неравнодушных коллег.
4. Офис — информация о всех фишках и возможностях офисных пространств.
5. События — все многообразие корпоративных мероприятий и праздников.
6. Развитие — сервисы обучения, оценки и карьерного роста.
7. Выгода — привилегии для сотрудников, спецпредложения и скидки.

Мы также ценим гибкость в работе. У нас есть возможность удаленной работы, гибкий график, прописанный в трудовом договоре, и возможность релокации между нашими более чем 32 региональными технологическими центрами, городами-коворкингами и виртуальными офисами.

Мы не только регулярно оцениваем эффективность программ, используя отзывы сотрудников, но и используем проактивный AI-подход для мониторинга их эмоционального состояния и профилактики выгорания. Все это позволяет нам создавать комфортную и продуктивную рабочую среду, где сотрудники могут реализовать свой потенциал и получать удовольствие от работы.

СИСТЕМА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

Т-Банк предлагает три вида вознаграждения: заработная плата, денежный бонус и программа долгосрочного поощрения. Эту систему поддерживает четко определенный процесс справедливой и прозрачной оценки сотрудников с акцентом на принципы меритократии.

НА 25%
прирост средней зарплаты представителя, самый высокий рост среди всех профессий

235 ТЫС. ₽
средняя зарплата в регионах, исключая Москву и Санкт-Петербург

270 ТЫС. ₽
средняя зарплата по компании

310 ТЫС. ₽
средняя зарплата в ТЦР

Т-Банк обеспечивает справедливую оценку сотрудников путем калибровки оценок руководства на трех уровнях: функциональном, кросс-функциональном и исполнительном. Для сбора отзывов об эффективности работы сотрудников используется метод 360 градусов.

Начиная с 2013 года в Т-Банк действуют долгосрочные программы поощрения менеджмента на основе акций.

MLTIP — это программа долгосрочной мотивации руководителей, которая предполагает передачу определенного количества акций от компании — т.е. сотрудник фактически становится акционером с непосредственным влиянием на результаты компании. На сегодняшний день в программе состоит менее 1% от численности персонала. Мы планируем итерационно расширять количество участников программы, сохраняя принцип, что участниками программы становятся ключевые руководители, которые непосредственно формируют стратегию и отвечают за эффективность ее реализации. Среди задач долгосрочных программ мотивации — сближение интересов менеджмента с интересами акционеров.



4 МЛРД РУБЛЕЙ
инвестировал Т-Банк в программу благополучия сотрудников в 2023 году

НАША КОМАНДА

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Т-Банк — это уникальная корпоративная культура, которая строится вокруг пяти ключевых ценностей, которые родились внутри компании и не навязываются искусственно. Наша культура основана на свободе в принятии решений, использовании современного стека технологий и продуктовом AI-first и R&D-подходе. Главное для нас — это вера в свои идеи, искреннее желание довести их до идеала и воплотить в жизнь.

ДНК Т-БАНКА

Мы следуем ценностям ДНК не только внутри компании, но и несем их в комьюнити — проводим митапы по всем направлениям и технологиям, делимся экспертизой в OpenSource, онлайн и на конференциях, организуем масштабные ИТ-события, которые объединяют тысячи единомышленников.

СОБСТВЕННЫЕ ИТ-РЕШЕНИЯ

Мы создаем собственные ИТ-решения. Например, Sage для мониторинга и realtime-аналитики, Data Detective — большой каталог данных Т-Банка или Spirit — централизованная PaaS-платформа для разработчиков, ориентированная на приложения.

AI-ЦЕНТР

Во многих наших продуктах есть ИИ — от рекомендательных и диалоговых систем до компьютерного зрения и речевых технологий. И все это благодаря нашему AI-центру, где работают ученые и инженеры. Они разрабатывают и обучают модели, проводят исследования и открывают новые возможности искусственного интеллекта.

OPEN SOURCE

Taiga UI — наша огромная библиотека компонентов на Angular, которая отпраздновала в OpenSource уже третий год. За это время мы серьезно нарастили инфраструктуру и контент, создали еще несколько небольших фреймворков и инструментов внутри, а еще — построили сообщество пользователей.

1. МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ КЛИЕНТА

Клиент — наш работодатель. Если клиент доволен, компания успешна. Если успешна компания, успешны и мы. Мы слышим клиентов — что нужно им, нужно и нам. Мы предвосхищаем желания клиентов. Многое мы создали первыми в мире, когда клиенты еще не знали, что это возможно.

2. МЫ В ОДНОЙ ЛОДКЕ

Победы и поражения — общие.
Мы вместе достигаем успеха и вместе работаем над ошибками. Нас мотивируют успехи коллег, а их — наши успехи. Мы общаемся, спорим, при этом слышим друг друга. Находим лучшее решение из возможных ради успеха компании.

3. МЫ ЗАДАЕМ ТРЕНДЫ

Мы не боимся ошибок — мы на них учимся. Каждый свободен действовать, как считает правильным, и каждый может ошибиться. Мы делимся с коллегами идеями, даже если они не кажутся гениальными. Быстро тестируем гипотезы и принимаем решения на основе анализа данных.

4. МЫ СЧИТАЕМ КОМПАНИЮ СВОЕЙ

Мы не делим обязанности на непосредственные и посредственные. Если что-то можно улучшить, мы это улучшим. Мы думаем о том, как наши действия влияют на будущее. Не как предсказатели, но как визионеры. Мы обеспечиваем устойчивое развитие Группы. Мы не останавливаемся на достигнутом и в процессе достижения результата стараемся бережно относиться к ресурсам.



5. МЫ ЛЮБИМ ТО, ЧТО ДЕЛАЕМ

Мы работаем на результат и делаем больше, чем от нас ждут. Потому что знаем: не бывает сверхрезультатов без сверхусилий. Мы двигаемся вперед и вдохновляем других своим примером.

НАША КОМАНДА

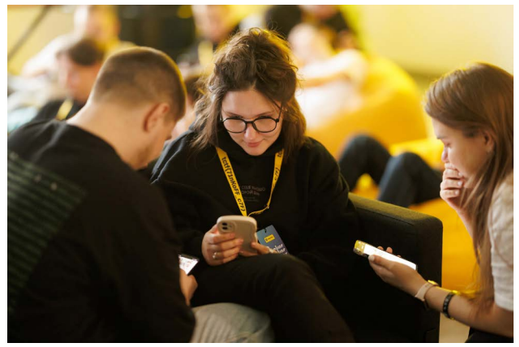
ВНЕШНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Мы объединяем единомышленников: в главных IT-событиях участвуют тысячи профессионалов и специалистов со всех уголков страны.



IT-КАТОК

Ежегодное событие на лезвии технологий. Катаемся на коньках, играем и слушаем лекции в Парке Горького.



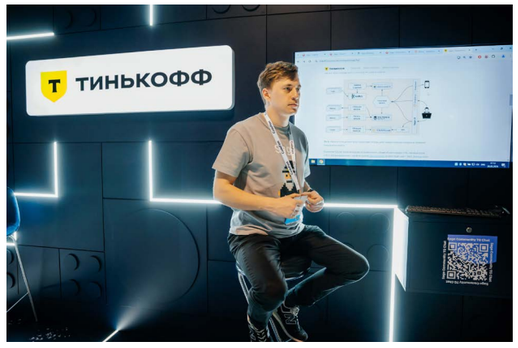
TINKOFF CTF

Соревнования по спортивному хакингу для IT-специалистов. Две лиги, пасхалки к массовой культуре и мемам, крутые призы для финалистов.



ИТ-ПИКНИК

Объединяемся с другими командами, чтобы делать крутое летнее IT-событие в Коломенском. Зовем известных научпоп-спикеров и качаем скиллы на воркшопах от команд бигтехов и, конечно, собираем лучший музыкальный лайн-ап.



CODEFEST

Поддерживаем и традиционно выступаем партнерами одного из самых больших и ламповых ИТ-фестивалей, который объединяет сотни крутых специалистов в Новосибирске каждый май.



ОТКРЫТЫЙ И ЧЕСТНЫЙ ДИАЛОГ

В Т-Банке не только многочисленная, но и распределенная команда. Чтобы объединять сотрудников вне зависимости от места их проживания и специальности, все корпоративные каналы коммуникации выстроены вокруг задач и приоритетов сотрудника.

ПЛАТФОРМА МАЙТИ

МАЙТИ– главный информационный ресурс и единая точка входа для всех продуктов для сотрудников: от заявления на отпуск до записи к врачу или спортивную тренировку. Платформа включает в себя лендинги продуктов для сотрудников, поиск необходимой информации, чат поддержки, главные новости и проекты, календарь событий, а также все необходимые рабочие инструменты.

ВНУТРЕННИЕ МЕДИАПРОЕКТЫ Т-БАНКА

Т-Банк создал целую империю внутренних медиапроектов для объединения и поддержки сотрудников, а также развития корпоративной культуры. Проекты помогают находиться в едином информационном поле и получать новости «из первых уст». Мы всегда рассказывали сотрудникам о новостях компании. С изменением внешнего контекста мы стали вести еще более открытый диалог с командами, чтобы сохранять доверие и снижать градус возможной напряженности.

НАША КОМАНДА

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЕКТЫ 2023 ГОДА

T-NEWS И TOWNHALL	Видеовстречи с руководителями компании об изменениях и важных новостях.
Т-КУХНЯ	Неформальные встречи, где говорим с руководителями не только про рабочее, но и личное.
ШОУ «ДНК-ТЕСТ»	На простых примерах, в шуточной и легкой форме мы показываем, как в разных рабочих ситуациях применять ценности компании.
«ЗНАЙ НАШИХ!»	Проект о героях Т-Банка. Знакомимся со звездными сотрудниками, которые добились крутых результатов в работе или запустили важные для компании продукты и процессы.
«ВОРОБЕЙ ЧЕЛЛЕНДЖ»	Шоу о профессиях Т-Банка. Герой проекта знакомит сотрудников с различными профессиями в компании, а также помогает носителям профессий рассказать о себе и подсветить важные моменты во взаимодействии между подразделениями.

Традиционным акцентом года становится подведение итогов года в декабре. Новый год — это целая серия мероприятий и подарков:

1. Каток в Парке Горького для сотрудников и их семей;
2. Детские новогодние елки для детей сотрудников;
3. Праздничная новогодняя программа и экскурсии в офисах;
4. Новогодние поздравления сотрудников между собой;
5. Каток на крыше офиса Т-Банка Space;
6. Новогодние катки в регионах, где есть офисы Т-Банка;
7. Новогодние подарки для сотрудников и их детей;
8. Гранд корпоративное мероприятие года — новый год, на котором выступают звездные хэдлайнеры, награждаются победители проекта Glory, подводятся итоги года и объявляется тема и бизнес-фокус следующего года.



КОМПАНИЯ ДЛЯ ВСЕХ

В Т-Банке мы ценим равные возможности и справедливое отношение ко всем сотрудникам, независимо от пола, религии, возраста, инвалидности и других характеристик. Данный подход действует во всей компании и закреплен в нашем Кодексе корпоративного поведения, Политике соблюдения прав человека и в трудовых договорах.

Сотрудники могут анонимно сообщать о проблемах через горячую линию **«Не молчи»**, а также обращаясь к своему HR-менеджеру или напрямую руководителю. Мы также регулярно проводим опросы, чтобы решать проблемы сотрудников.

ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО

Мы прикладываем все усилия, чтобы в жизни наших клиентов, сотрудников и общества в целом происходили реальные изменения, ведь это в конечном итоге повышает эффективность и устойчивость всех компаний Группы.

ИТОГИ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ В 2023 ГОДУ

3 МЛН КЛИЕНТОВ	Хотя бы раз участвовали в социальных проектах Т-Банка с 2021 года
3,1 МЛРД ₽	Получили образовательные и некоммерческие организации благодаря Т-Банку

В 2023 году мы запустили «Рядом с теми, кто помогает» — корпоративную платформу, которая объединила благотворительные и социальные инструменты экосистемы: грантовые конкурсы, фандрайзинговые и продуктовые решения для НКО, маркетинговые проекты и информационные ресурсы. Общий охват коммуникаций по проектам платформы — свыше 150 млн, а количество клиентов, напрямую вовлеченных в проекты, превышает 3 млн человек.



СИСТЕМНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В ОБРАЗОВАНИЕ

Главным направлением инвестиций Т-Банка остается развитие качественного образования и создание возможностей для талантливых людей в России. Качество и доступность образования — важнейший фактор успешного развития любой страны. Достижения в области технологий влияют на все сферы, в том числе на рынок труда и базовые социально-экономические процессы.

В условиях усиливающейся конкуренции за одаренных сотрудников нехватка педагогов и неравномерное распределение образовательных возможностей в регионах России становятся особенно очевидными.

Т-ОБРАЗОВАНИЕ

Т-Образование — это лицензированная образовательная организация, открытая в 2016 году и объединяющая в себе бесплатные образовательные программы для школьников, студентов и выпускников по всей России. К 2023 году в Т-Образовании» прошли обучение более 30 тыс. школьников и студентов.

Олимпиады, кружки и другие конкурсы стали одними из самых надежных инструментов для гарантированного социального лифта талантливых учеников из регионов РФ в лучшие вузы страны, а партнерские программы между бизнесом и университетами — платформой для решения актуальных технологических задач, комплексного развития личностного и интеллектуального потенциала студентов, недавних выпускников и молодых сотрудников.

ПРОГРАММА Т-ОБРАЗОВАНИЯ ОБЪЕДИНЯЕТ 4 НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ

ПОКОЛЕНИЕ	Бесплатные обучающие программы по олимпиадной математике, алгоритмам и машинному обучению, которая помогает подготовиться к олимпиадам и поступлению в ВУЗ. С 2023 года Поколение также открыло прием на общие курсы по математике и информатике для учеников 4-6 классов.
АКАДЕМИЯ	Академические образовательные программы в сотрудничестве с лучшими техническими вузами. Сегодня собственные кафедры Т-Банка открыты в НИУ ВШЭ и МФТИ, а порядка 40 образовательных проектов — от ИТ-курсов до семинаров по программированию — работают в таких ведущих вузах, как МГУ, МГТУ им. Баумана, ИТМО, СПбГУ, УрФУ и пр. и дают возможность студентам из любого уголка России и Беларуси обучаться на реальных кейсах и бизнес-экспертизе Т-Банка.
ФИНТЕХ	Бесплатные курсы для студентов и недавних выпускников вузов по разработке, аналитике, дизайну и тестированию. Занятия проходят очно 1-2 раза в неделю по вечерам в будние дни в офисах компании или онлайн.
СТАРТ	Оплачиваемые программы стажировки в сфере ИТ, которые позволяют решать реальные бизнес-задачи и представлены в удаленной работе от 20 часов в неделю.

ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО

ЕЖЕГОДНАЯ СТИПЕНДИЯ ДЛЯ ТАЛАНТЛИВЫХ СТУДЕНТОВ

Стипендиальная программа Т-Банка — одна из крупнейших частных стипендий в России по количеству стипендиатов, размерам ежемесячной стипендии, а также дополнительным карьерным и образовательным возможностям, которые открываются для студентов. Инициатива позволяет студентам сфокусироваться на учебе, не отвлекаясь на подработки.

Набор на программу происходит по трекам «Аналитика» и «Разработка». Благодаря стипендии студенты могут сфокусироваться на получении знаний, создании собственных учебных проектов и научных работ. Лучшие выпускники стипендиальной программы получают отложенный оффер на стажировку или работу в Т-Банке.

Критерии выбора победителей — призовые места на олимпиадах, чемпионатах и хакатонах, участие в научных конференциях и публикации научных работ, а также уровень успеваемости в университете.

СТИПЕНДИЯ — 2023 В ЦИФРАХ

- 13 445 заявок получили из 300 городов и 30 стран;
- 200 стипендий назначили на 2023/24 учебный год;
- Из 200 победителей 47 человек — жители Москвы и Петербурга, еще 153 — жители других городов России и зарубежья.

ГРАНТОВАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ ШКОЛЬНЫХ УЧИТЕЛЕЙ «ВКЛАД В ПОКОЛЕНИЕ»

Программа направлена на развитие и поддержку талантливых учителей, которые стремятся популяризировать математику, используя игровые и нестандартные форматы для организации учебной и внеучебной деятельности.

Победители получают грант в размере 150 тыс. ₽, который можно потратить на что угодно; дополнительные материалы от Т-Банка и экспертов, которые можно использовать на уроках в школе; а также вступают в сообщество талантливых учителей, где можно обмениваться опытом и посещать мероприятия Т-Образования для учителей.

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

В 2023 году Группа Т-Банка стала инициатором создания Центрального университета. Это уникальный для России проект, созданный в интересах страны и ИТ-сектора. Вуз объединяет в образовательном процессе науку, технологии, инженерию и математику для создания целостного подхода к обучению.

Партнерами университета стали: Банк России, «Норникель», VK, «Росатом», МТС, Avito и др., всего около 30 компаний. Компании создают собственные образовательные программы, предоставляют места для прохождения стажировок и становятся потенциальными работодателями для выпускников, тем самым участвуя в решении проблемы недостатка квалифицированных IT-кадров и цифровизации экономики России.



ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО

ИНВЕСТИЦИИ В ГОРОДА И СЕЛА: ЕЖЕГОДНЫЙ КОНКУРС «СКИНЬТЕ МЯЧ»

«Скиньте мяч» — это федеральный конкурс грантов для активных и неравнодушных россиян. Мы выдаем гранты в размере 200 тыс. ₽ на реализацию проектов в области спорта, творчества, развлечений, просветительской деятельности. Самое главное — гореть идеей и желанием ее реализовать, а Т-Банк поддержит изменения в самых разных частях страны.

Мы рады, что конкурс приобрел статус ожидаемого события, позволяет сделать много добрых и важных дел, а участники начинают верить в свои силы и прокачивают навыки лидерства.

3500

человек участвовали в реализации проектов

>500

мероприятий провели победители конкурса

70

любительских спортивных команд образовались в городах и селах

8

новых объектов для досуга и спорта появилось в рамках конкурса

Всего в 2023 году мы получили 964 заявки, а победителями стали 25 проектов. С 2021 года поддержку уже получили 35 проектов из 80 регионов России.



РАЗВИТИЕ НЕКОММЕРЧЕСКОГО СЕКТОРА — ГРАНТОВЫЙ КОНКУРС «ПОДДЕРЖКА БУДЕТ»

«Поддержка будет» — это ежегодная инвестиция Т-Банка в благотворительные организации, которые хотят расти и профессионально развиваться. Системно поддерживая положительные изменения и лучшие практики в некоммерческом секторе, мы влияем на преобразования в обществе в целом.

Мы проводим конкурс «Поддержка будет» с 2021 года. За это время 60 организаций-победителей получили гранты в размере 70 млн ₽, а объем полученной ими помощи через фандрайзинговые инструменты Т-Банка составил 200 млн ₽.

Направления поддержки:

- улучшение материально-технической базы,
- обучение и развитие сотрудников,
- совершенствование бизнес-процессов, включая фандрайзинг.

Особенностью конкурса является обязательное взаимодействие как в процессе реализации проектов, так и после их завершения. Мы следим за судьбой проектов грантополучателей и регулярно проводим глубинные интервью с командами НКО, анализируем количественные и качественные результаты. Мониторинг Т-Банка показывает высокую эффективность конкурса в развитии некоммерческих организаций:

- 70% грантополучателей благодаря конкурсу Т-Банка пересмотрели стратегии деятельности и ранее выдвинутые гипотезы: выбора целевой аудитории, ИТ-инструментов, способа поддержки, канала коммуникаций.
- 52% грантополучателей определили последующие векторы развития НКО.
- 48% грантополучателей увеличили количество благотворительных программ и масштабировали существующую деятельность. Столько же сообщили об улучшении качества программ.

Главное — эффект изменений по итогам использования грантов проявляется увеличивается со временем. В 2023 году Т-Банк впервые провел независимую оценку по методологии SROI — Social Return on Investments. Социальный возврат на 1 ₽ гранта, вложенного Т-Банком, составил почти 9 ₽ на помощь благополучателям некоммерческих организаций. НКО также наблюдают значительный прирост поступлений от клиентов Т-Банка.

В 2023 году бюджет конкурса грантов «Поддержка будет» был увеличен в 1,5 раза, до 30 млн ₽. Гранты получили 24 некоммерческих организации.

ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО

ПРОДВИЖЕНИЕ КУЛЬТУРЫ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ

Мы не знаем, как поддержать всех и сразу, но уверены: чем больше людей помогает, тем больше изменений к лучшему. Мы бесплатно открываем для благотворительных фондов доступ к маркетинговым и коммуникационным ресурсам Т-Банка, чтобы миллионы людей узнавали про их работу.

Канал «Рядом с теми, кто помогает» — только хорошие новости о помощи, ярких социальных и экологических инициативах

Рубрика «Кто помогает» в Т—Ж — истории о тех, кому нужна помощь, и тех, кто помогает

Ежемесячные сторис в мобильном приложении банка — короткие истории о работе некоммерческих организаций, их программах и особенностях. В среднем на 300 тыс. ₽ увеличиваются пожертвования фонду за месяц, про который мы писали в сторис мобильного приложения банка. Максимальный прирост — более 900 тыс. ₽

Блог Т-Банка — помогаем подобрать удобные инструменты для оказания поддержки некоммерческим организациям

Бесплатный курс о том, как помогать — помогаем разобраться в благотворительности в России и жертвовать тем, кому это действительно нужно

Подкаст «Издержки поддержки» — самый честный подкаст о главных стереотипах современной благотворительности

ПРИВЫЧКА ПОМОГАТЬ

Клиенты Т-Банка могут делать благотворительные пожертвования через мобильное приложение и интернет-банк. Более 800 проверенных некоммерческих организаций можно поддержать через сервис «Благотворительность»:

- сделать единоразовое или настроить регулярное пожертвование,
- подключить «Кэшбэк во благо» — сервис, который позволяет автоматически перечислять свой кэшбэк в пользу выбранной благотворительной организации.

Вместе с партнерами мы тщательно проверяем фонды и предлагаем только надежные благотворительные организации с честными программами помощи и прозрачной отчетностью. В приложении и в интернет-банке можно посмотреть информацию о фонде: реквизиты, направление деятельности и другую информацию.

Может показаться, что проще и эффективнее напрямую финансировать благотворительные фонды, но на практике активное участие клиентов в благотворительности имеет долгосрочные преимущества для развития всего некоммерческого сектора. Цифры подтверждают наши гипотезы. Число клиентов, которые участвовали в благотворительности через сервисы Т-Банка, выросло в 2,5 раза за прошлый год. А общий объем пожертвований от клиентов составил более 1,5 млрд ₽.

КЭШБЭК ВО БЛАГО

С помощью сервиса «Кэшбэк во благо» клиенты могут настроить автоматический перевод денежного кэшбэка от банка в один из 800 проверенных благотворительных фондов в нашем приложении.

«Кэшбэк во благо» стал первым подобным сервисом на российском рынке. При его разработке мы опирались на преимущество владения картой Black — начисление кэшбэка реальными деньгами, а не баллами, а также на запрос клиентов на простые способы помощи. Для расширения выбора у клиента мы привлекли независимых верификаторов, благодаря чему в приложении появилось в разы больше фондов.

В 2 раза вырос «Кэшбэк во благо» в стоимостном выражении в 2023 году.



ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВО

УЧАСТИЕ В ФОРМИРОВАНИИ БЮДЖЕТА РФ

Т-Банк является одним из крупнейших налогоплательщиков среди финансовых и инвестиционных компаний России. Все компании Группы Т-Банка соблюдают налоговое законодательство и своевременно уплачивают применимые налоги и сборы в полном объеме.

Налоговые отчисления, уплачиваемые компаниями Группы, являются одним из способов внести вклад в социально-экономическое развитие и благополучие регионов присутствия.

Компании Группы Т-Банка не осуществляют операций, целью которых является неуплата, неполная уплата или возврат суммы налога, а также не используют каких-либо способов по минимизации налогового бремени, в том числе способствующих снижению налоговой базы и выводу доходов из-под налогообложения с использованием офшорных юрисдикций, дробления бизнеса и других методов. Компании Группы Т-Банка отражают данные и сведения о фактах хозяйственной жизни и объектах налогообложения без искажений и в полном объеме.

Налоговая информация компаний Группы Т-Банка раскрывается в финансовой отчетности и проходит внешнее заверение со стороны независимого аудитора. Налоги и сборы Группы в 2023 году составили 22,4 млрд ₽*.

Также компании Группы Т-Банка в полном объеме исполняли свои обязательства в отношении социальных отчислений, которые обеспечивают пенсии и иные социальные гарантии граждан. Общий объем социальных взносов в 2023 году составил 20 млрд ₽.*



*Данные предоставлены в соответствии с Консолидированными финансовыми результатами по Международным стандартам финансовой отчетности МКПАО «ТКС Холдинг».

ЗАБОТА ОБ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ

Мы интегрируем принципы устойчивого развития во все элементы бизнес-модели группы и руководствуемся принципом предосторожности, принимая упреждающие меры по минимизации потенциального воздействия на окружающую среду и гарантируя ответственное принятие решений перед лицом неопределенных или возникающих рисков.

Группа Т-Банка придерживается глобальных стандартов, таких как Инициатива по финансированию окружающей среды Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (UNEP FI). Мы готовим отчеты по устойчивому развитию в соответствии с ведущими стандартами GRI и SASB, следуем рекомендациям Партнерства по учету выбросов парниковых газов в финансовом секторе (PCAF) и рекомендациям группы по раскрытию информации, связанной с климатом (TCFD). Для анализа выбросов мы используем методологию GHG Protocol.

В 2023 году мы продолжаем считать сценарий RCP8.5 IPCC AR5 наиболее вероятным сценарием физического изменения климата в среднесрочной перспективе (до 2040 года).



Показатель	Ед. изм	2023	2022	2021	2020	2019
Выбросы парниковых газов						
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2)	тCO2e	20 177	13 783	9 038	12 961	12 645
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2 + Охват 3)	тCO2e	16 052 400	11 448 580	5 754 060	1 974 583	1 161 958
Интенсивность выбросов парниковых газов						
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2) на сотрудника	тCO2e /сотрудник	0,23	0,21	0,21	0,50	0,47
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2) на выручку	тCO2e / 1 млрд руб. выручки	0,04	0,04	0,03	0,07	0,08
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2) на клиента	тCO2e / тысяча клиентов	0,50	0,48	0,43	0,98	1,23
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2 + Охват 3) на сотрудника	тCO2e /сотрудник	185,26	172,32	132,26	76,03	43,39
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2 + Охват 3) на выручку	тCO2e / 1 млрд руб. выручки	32,91	31,26	21,01	10,09	6,92
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2 + Охват 3) на клиента	тCO2e / тысяча клиентов	397,34	396,14	276,64	148,97	113,39

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ И АКЦИОНЕРНЫЙ КАПИТАЛ

15 января 2024 года на внеочередном общем собрании акционеры кипрской компании «TCS GROUP HOLDING PLC» одобрили процедуру снятия с учета в реестре Регистратора компаний на Кипре и ее регистрации в качестве непрерывно действующей организации в Российской Федерации, в форме международной публичной акционерной компании без роспуска и повторного образования. В эту же дату акционеры одобрили поправки к Уставу, позволяющие материнской структуре продолжать деятельность в юрисдикции, отличной от Кипра.

По состоянию на конец 2023 года страной регистрации Группы считался Кипр.

РЕДОМИЦИЛЯЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В АКЦИОНЕРНОМ КАПИТАЛЕ

До 31 января 2024 года акционерный капитал Группы состоял из обыкновенных акций в форме глобальных депозитарных расписок (далее «ГДР»), номинальная стоимость каждой акции составляла 0,04 долл. США, и каждая акция предоставляла право одного голоса. На 31 декабря 2023 года количество выпущенных обыкновенных акций составляло 199 305 492 штук.

31 января 2024 года Компания отменила листинг ГДР в Официальном списке Управления по финансовому регулированию и надзору Великобритании и допуск ГДР к торгам на Основном рынке Лондонской фондовой биржи (делистинг). Компания уведомила ДПМ, банк-депозитарий ГДР, о своем намерении сменить банк-депозитарий. В качестве нового банка-депозитария была выбрана компания РСИЭС ИШЬЮ СЕРВИСИС ЭС.АР.Л. (РСИЭС) (RCS Issuer Services S.AR.L. («RCS»)).

8 февраля 2024 года Банк России принял решение о регистрации выпуска обыкновенных акций МКПАО «ТКС Холдинг», листинг которых осуществлен на Московской бирже, в рамках процесса конвертации ГДР «ТИСИЭС ГРУП ХОЛДИНГ ПИЭЛСИ».

После регистрации компании в качестве международного публичного акционерного общества «ТКС Холдинг» в Российской Федерации компания приняла все меры по прекращению программы ГДР.

ГДР, учитываемые в российских депозитариях, автоматически были конвертированы в акции МКПАО «ТКС Холдинг» в соответствии с порядком и условиями, утвержденными Советом директоров ЦБ РФ. На ГДР, учитываемые в иностранных депозитариях, не распространяется процедура автоматической конвертации ГДР в акции МКПАО «ТКС Холдинг». Добровольная конвертация должна была осуществляться при содействии брокерской фирмы инвестора и/или банка-депозитария. Держатель ГДР, за права которого отвечает иностранный депозитарий, может подать заявление о принудительной конвертации ГДР.

С 26 февраля 2024 года, даты государственной регистрации в Российской Федерации, МКПАО «ТКС Холдинг» имеет права и несет обязанности кипрской компании «ТИСИЭС ГРУП ХОЛДИНГ ПИЭЛСИ». Компания была включена в реестр участников специального административного района (САР) на территории острова Русский Приморского края.

Благодаря переносу головной структуры в российскую юрисдикцию, мы сможем усилить корпоративное управление, расширить возможности неорганического роста и распределения прибыли среди акционеров.

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров определяет стратегические задачи Группы, обеспечивает необходимые финансовые и кадровые ресурсы для выполнения Группой этих задач и оценивает эффективность работы руководства. Совет директоров также устанавливает ценности и стандарты Группы и обеспечивает понимание и соблюдение ее обязательств перед акционерами и другими заинтересованными сторонами. Совет директоров действует в соответствии с официальным перечнем вопросов, решение которых отнесено к исключительной компетенции Совета директоров в соответствии с процедурой, утвержденной в 2013 году.

Роль Совета директоров заключается в руководстве коммерческой деятельностью Группы, а также осуществлении разумного и эффективного контроля, который позволяет оценивать риски и управлять ими.

Полномочия членов Совета директоров определены Уставом Компании и законодательством. В настоящее время Совет директоров состоит из трех независимых неисполнительных директоров. Изменения в составе Совета директоров в течение года раскрыты выше.

Копии Устава Компании, принятого 21 ноября 2023 года, положения о Комитетах и другие материалы, касающиеся корпоративного управления, а также отношений с инвесторами доступны **на официальном сайте** МКПАО «ТКС Холдинг».

Совет директоров обязан ежегодно в формальной и строгой форме оценивать результаты своей собственной работы, работы своих комитетов и каждого из директоров. В отношении 2023 года недавно была инициирована такая оценка собственными силами, при этом оценивались общие результаты работы. Всех директоров попросили высказаться о результатах работы Совета директоров, комитетов и каждого директора в отдельности. Анализ полученной обратной связи будет обсуждаться на заседании Совета директоров, запланированном на начало 2024 г.

Совет директоров не назначил старшего независимого директора. По состоянию на конец 2023 года в состав Совета директоров входило три независимых неисполнительных директора, из которых как минимум один директор должен быть освобожден от должности каждый год.

КОМИТЕТЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

В Группе созданы четыре комитета: Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям (учреждены в 2013 году), Комитет по стратегии и Комитет по рискам и устойчивому развитию (работают с 2021 года). Совет директоров сохраняет за собой право на изменение их круга полномочий, осуществляет организацию периодических пересмотров роли и деятельности каждого Комитета и рассмотрение целесообразности создания дополнительных комитетов.

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

КОМИТЕТ ПО АУДИТУ

Основное назначение Комитета по аудиту — помогать Совету директоров в выполнении его надзорных функций. При осуществлении этой роли Комитет по аудиту проверяет полноту консолидированной финансовой отчетности Группы, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО), принятыми Европейским союзом (ЕС), а также любые формальные объявления, касающиеся финансовых результатов деятельности Группы и Компании, обзора важных суждений, связанных с финансовой отчетностью, которые в них содержатся, наблюдает за контролем финансовой отчетности и соответствующими процедурами, применяемыми Группой, а также отслеживает и оценивает эффективность системы внутреннего финансового контроля Компании, системы управления рисками, внутренней функции аудита, независимость и квалификацию независимого аудитора, а также эффективность внешних процессов, связанных с аудитом. Комитет по аудиту должен соблюдать соответствующий график представления отчетности и период проведения аудита, но на практике заседания проводятся чаще, чем предусмотрено требованиями.

В соответствии со своим кругом полномочий Комитет по аудиту обязан не реже одного раза в год оценивать свою собственную работу, состав и полномочия, чтобы обеспечить максимальную эффективность работы, а также выносить на рассмотрение Совета директоров любые изменения, которые он считает необходимыми. Комитет по аудиту руководит работой структурированной системы, решая широкий круг специальных вопросов, не относящихся к финансовой отчетности, в соответствии со своим кругом полномочий.

В состав Комитета по аудиту входит один независимый неисполнительный директор. Председатель назначается на каждом заседании.

КОМИТЕТ ПО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯМ

Комитет по вознаграждениям несет ответственность за определение и обзор, в том числе, оснований для вознаграждения, выплачиваемого исполнительным директорам, высшему руководству, а также общие расходы и политику Группы в сфере вознаграждения. Его задача заключается в обеспечении того, чтобы исполнительное руководство Группы получало соответствующую мотивацию для повышения эффективности работы и справедливое и заслуженное вознаграждение за индивидуальный вклад в успех Группы. В круг полномочий Комитета по вознаграждениям входит рассмотрение проектов и определение целевых показателей для схем оплаты, основанных на результатах работы, а также рассмотрение проектов всех программ мотивации работников с использованием акций Группы, которые подлежат утверждению Советом директоров. Комитет по вознаграждениям обязан проводить собрания не реже двух раз в год, но на практике его собрания проводятся гораздо чаще.

В 2023 году Комитет по вознаграждениям продолжил работу по анализу эффективности Программы долгосрочной мотивации и удержания менеджмента, в рамках которой в 2016 году были введены и в настоящее время находятся на рассмотрении дополнительные вознаграждения для уже существующих и новых участников Программы за данный и последующие годы. Кроме того, с помощью сторонних консультантов был проведен углубленный анализ компенсационных пакетов на уровне главного исполнительного директора.

В соответствии со своим кругом полномочий Комитет по вознаграждениям обязан не реже одного раза в год оценивать свою собственную работу, состав и полномочия, чтобы обеспечивать максимальную эффективность работы, а также выносить на рассмотрение Совета директоров любые изменения, которые он считает необходимыми.

В состав Комитета по вознаграждениям входят два независимых неисполнительных директора, его возглавляет Татьяна Кузнецова.

КОМИТЕТ ПО РИСКАМ И ВОЗНИКАЮЩИМ РИСКАМ (УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ)

Основная цель и ответственность Комитета по устойчивому развитию заключается в надзоре за управлением и консультировании Совета директоров Компании по вопросам, необходимым для того, чтобы Группа могла:

- Работать на благо нынешнего и будущих поколений;
- Внедрять лучшие отраслевые практики во всех сферах деятельности Группы;
- Управлять репутацией Компании как добросовестного корпоративного гражданина;
- Стимулировать устойчивый рост путем поддержания и увеличения экономического, экологического, кадрового, технологического и социального капитала Группы в долгосрочной перспективе;
- Осуществлять эффективное управление рисками Группы, связанными с устойчивым развитием и изменением климата.

СФЕРА ВОПРОСОВ, РЕШАЕМЫХ КОМИТЕТОМ



В соответствии со своим кругом полномочий Комитет по устойчивому развитию обязан не реже одного раза в год оценивать свою собственную работу, состав и полномочия, чтобы обеспечивать максимальную эффективность работы, а также выносить на рассмотрение Совета директоров любые изменения, которые он считает необходимыми.

В состав Комитета по рискам и возникающим рискам (устойчивому развитию) входят два независимых неисполнительных директора. Председатель назначается на каждом заседании.

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



КОМИТЕТ ПО СТРАТЕГИИ

Основные цели и ответственность Комитета по стратегии:

- Оценка стратегических планов развития, бизнес-планов, основных финансовых и инвестиционных предложений и других существенных вопросов, влияющих на развитие Группы.
- Определение приоритетных направлений, стратегических целей и основных принципов стратегического развития Группы и ее устойчивого развития.
- Предоставление свежего взгляда на стратегию и экономические тенденции, выполнение функции референтной группы для новых идей, изучение общей картины, долгосрочных тенденций, прорывных новых технологий и их потенциала быть или стать возможностями или угрозами для Группы.

В соответствии со своим кругом полномочий Комитет по стратегии обязан не реже одного раза в год оценивать свою собственную работу, состав и полномочия, чтобы обеспечить максимальную эффективность работы, а также выносить на рассмотрение Совета директоров любые изменения, которые он считает необходимыми.

В Комитет по стратегиям входят его председатель Алексей Малиновский и еще один независимый неисполнительный директор.

НАЗНАЧЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ, РОТАЦИЯ И ОТСТРАНЕНИЕ ОТ ДОЛЖНОСТИ ДИРЕКТОРОВ

Директора Компании назначаются общим собранием акционеров посредством принятия обычного решения. Директор может быть назначен либо для заполнения вакансии, либо в качестве дополнительного директора. При этом директор может быть назначен только в том случае, если его кандидатура была предложена Советом директоров или комитетом, должным образом уполномоченным Советом директоров, либо акционером или акционерами, совместно владеющими или представляющими акции, которые в совокупности составляют или представляют по меньшей мере 5% от числа голосов, предоставляемых или закрепленных за акциями, дающими право голоса на общем собрании.

Совет директоров может в любое время назначить любое лицо на должность директора либо для заполнения вакансии, либо в качестве дополнительного директора, и каждый такой директор занимает должность только до следующего ежегодного общего собрания и не учитывается при определении директоров, которые должны уйти в отставку в порядке ротации.

Одна треть директоров (или, если их число не кратно трем, — число, ближайшее к трем, но не превышающее одной трети) выходит в отставку в порядке ротации на каждом ежегодном общем собрании. Директора, занимающие исполнительные должности, не уходят в отставку в порядке ротации.

Акционеры имеют право отстранять директоров от должности посредством принятия обычного решения на общем собрании, направляя такому директору уведомление за 28 дней в соответствии с Уставом.

ИЗМЕНЕНИЯ В СОСТАВЕ ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА

В 2023 году не произошло изменений в составе высшего руководства, за исключением изменений в составе Совета директоров, представленных выше.

СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ И УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

Руководство несет ответственность за определение принципов, связанных с управлением рисками. Функция по организации управления рисками разделена между Органами формирования политики и Органами применения политики. Органы формирования политики несут ответственность за формирование политики и процедур управления рисками, включая установление ограничений. Органами формирования политики являются Совет директоров, Правление, Финансовый комитет, Кредитный комитет и Комитет по коммерческому развитию.

На уровне реализации политики организация по управлению рисками Группы состоит из Финансового департамента, Департамента управления рисками, Департамента взысканий и Службы внутреннего контроля.

Кроме того, Группа внедрила онлайн-систему управления аналитической обработкой данных на основе обычного хранилища данных статистической аналитической системы, которая обновляется ежедневно. Комплект ежедневных отчетов включает в себя, помимо прочего, отчеты о продажах, отчеты об обработке заявок, отчеты о характеристиках рисков портфелей банковских карт, отчеты по результатам винтажного анализа, отчеты о матрице перехода (ставках рефинансирования), отчеты о деятельности по предварительному взысканию задолженности, взысканию задолженности на ранней и поздней стадиях, отчеты о соблюдении требований Центрального банка РФ, отчеты о достаточности основного капитала и ликвидности, операционные отчеты о прогнозах ликвидности и информацию о внутрисуточных потоках денежных средств.

Более подробную информацию о режиме корпоративного управления Компании можно найти **на официальном сайте Холдинга.**

ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

ЭТИКА И КОМПЛАЕНС

Мы в Т-Банке уверены, что у нас есть превосходные возможности, чтобы улучшать жизнь большого количества людей, а наш главный результат — доверие клиентов. Мы дорожим им, поэтому нам критически важно работать в соответствии с самыми высокими этическими стандартами.

Главную роль в обеспечении соответствия этическим и законодательным стандартам в Т-Банке играет Департамент комплаенса, который покрывает такие направления, как: контроль режима санкций и иностранных счетов, финансовый мониторинг, мониторинг комплаенс рисков, этика и противодействие коррупции, и другие. Также оценкой соответствия законодательным и этическим требованиям занимается служба внутреннего аудита и служба внутреннего контроля. Кроме того, служба внутреннего аудита отвечает за оценку эффективности процессов управления рисками в соответствии со своим графиком проверок.

С КАКИМИ ВОПРОСАМИ МОЖНО ОБРАЩАТЬСЯ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ «НЕ МОЛЧИ»?

МОШЕННИЧЕСТВО	Хищение сотрудниками или партнерами имущества клиента или компании с помощью обмана или злоупотребления доверием.
КОРРУПЦИЯ	Предложение, получение или посредничество во взятке, коммерческий подкуп.
ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЯМИ	Использование сотрудником своих полномочий, чтобы получить личную выгоду или незаконные преимущества для себя или других.
КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ	Противоречие между интересами компаний группы и работников или клиентов, которое может нанести ей ущерб.
НЕЭТИЧНОЕ ПОВЕДЕНИЕ	Нарушение корпоративных ценностей, ваших личных прав и свобод, насилие, преследование, дискриминация, клевета, оскорбления, манипуляции

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ Т-БАНКА:

Соблюдаем принципы международного права, законы РФ и нормы деловой этики

Работаем на принципах свободной конкуренции и не злоупотребляем доминирующим положением на рынке

Действуем открыто и прозрачно, избегаем манипуляций рынком

Исключаем дискриминацию клиентов, деловых партнеров и сотрудников по любым признакам

Избегаем финансирования неэтичных и социально опасных проектов

Не предоставляем клиентам и деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий

Сохраняем и оберегаем инсайдерскую информацию до ее официального раскрытия, не используем ее в личных целях

Соблюдаем политический, религиозный и национальный нейтралитет.

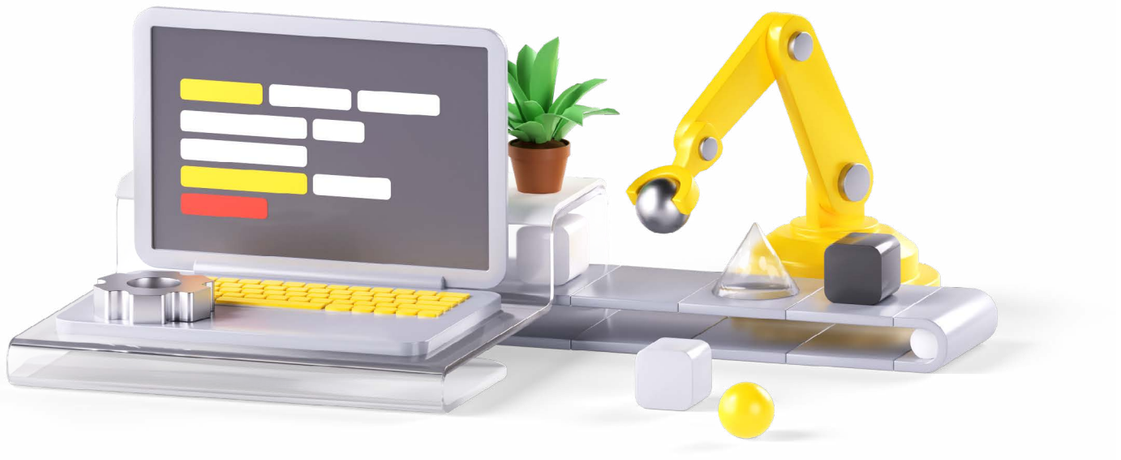
ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

ЭТИКА И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Мы стремимся предлагать нашим клиентам и партнерам самые надежные и безопасные продукты и сервисы. Мы выстраиваем максимально прозрачные бизнес-процессы и следим за своей деловой репутацией. Для этого Группа Т-Банка развивает антикоррупционный и этический комплаенс, цель которого — минимизировать риски вовлечения компании, наших сотрудников, клиентов и партнеров в коррупционную, противоправную или неэтичную деятельность.

Бороться с коррупцией — это наша законодательная обязанность, и мы берем на себя дополнительные обязательства, чтобы минимизировать коррупционные риски:

1. Развиваем корпоративную культуру: рассказываем об антикоррупционных процессах и инструментах, обучаем, собираем и учитываем обратную связь;
2. Выстраиваем добросовестные и открытые отношения с клиентами, контрагентами, партнерами, акционерами и инвесторами, представителями:
   - включаем в договора антикоррупционные оговорки;
   - проверяем всех на добросовестность;
   - информируем всех, куда следует обращаться с подозрениями на коррупционные и этические нарушения;
3. Осуществляем контрольные процедуры и внутренние расследования;
4. Управляем конфликтом интересов;
5. Исполняем правила обращения с полученными подарками;
6. Поддерживаем и используем Горячую линию «Не молчи».



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ ИНТЕРЕСОВ

Личная заинтересованность или предвзятость сотрудника не должна влиять на профессиональную деятельность и эффективное исполнение должностных обязанностей. В Группе не допускается принятие рабочих решений с получением личной выгоды, использование каких-либо ресурсов и средств Т-Банка для личных целей, использование конфиденциальной и инсайдерской информации в личных целях.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Одним из основных и первых документов, с которым знакомятся сотрудники, является Кодекс корпоративного поведения: он помогает принимать правильные решения, объясняет принципы нашей работы и рассказывает о недопустимых для нас действиях.

Важной частью Кодекса является подход к построению отношений с клиентами, деловыми партнерами, представителями государственных органов и конкурентами. Т-Банк избегает любой коррупции, эффективно управляет конфликтами интересов и принимает подарки только в соответствии с обычной деловой практикой.

В редких случаях, когда возникают подозрения или факты ненадлежащего поведения, руководство тщательно расследует этот вопрос и вносит изменения в процессы, организационную структуру и обучение, чтобы свести к минимуму вероятность их повторения. В компании действует принцип нулевой терпимости в части недобросовестных практик, нарушений закона и любых угроз общественным интересам.

Группа компаний также постоянно пересматривает свои политики, обеспечивая их актуальность и соответствие передовым практикам. Эти политики широко распространяются и поддерживаются комплексными программами обучения. Все сотрудники Т-Банка проходят обязательное обучение по ключевым направлениям комплаенса.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ПРЕСТУПНЫХ ДОХОДОВ И ФИНАНСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА

Для борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма Группа разработала внутренние политики, участвует в работе экспертных групп и создала специализированное подразделение для координации и реализации комплаенс-политик. Банк осуществляет идентификацию клиентов, управление рисками, обучение персонала и анализ операций, при необходимости предоставляя отчеты соответствующим органам власти.

Группа сотрудничает с Федеральной службой по финансовому мониторингу (ФСФМ) для обеспечения соблюдения законодательства. Для борьбы с отмыванием денег, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового поражения применяются Правила внутреннего контроля. Россия, являясь членом Группы разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (FATF), приняла Закон о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также отраслевые нормативные акты Банка России и ФСФМ. Деятельность Группы соответствует этим стандартам под надзором Банка России и ФСФМ.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

Примеры проверок для предотвращения рисков легализации преступных доходов

1. Комплексная проверка клиентов (CDD) включает в себя политики и процедуры идентификации клиентов, их представителей, выгодоприобретателей и бенефициаров, а также мониторинг изменений.

2. Политика противодействия отмыванию преступных доходов и финансированию терроризма предусматривает проверку клиентов в соответствии с требованиями законодательства.

3. Процедуры, касающиеся политически значимых лиц (PEP), включают идентификацию, проверку и мониторинг их операций.

4. Ведется учет всех документов, связанных с противодействием отмыванию денег и финансированию терроризма, с установленным сроком хранения.

5. Проводится сверка клиентской базы с перечнями экстремистов и террористов, а также сформированными уполномоченным органом перечнями лиц, способствующих распространению оружия массового уничтожения.

Все сотрудники Банка обязаны пройти обучение по внутренним политикам и процедурам по предотвращению отмывания денег и финансирования терроризма как в рамках первоначального обучения при приеме на работу, так и в рамках внепланового инструктажа и ежегодного повышения квалификации.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ СУВЕРЕНИТЕТ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА

Вместе с другими участниками финансового рынка мы участвуем в работе Отраслевого Комитета «Финансы» при Банке России, на котором совместно с представителями Минцифры России, Минпромторга России, Минфина России решаются наиболее знаковые вопросы технологического суверенитета финансового сектора.

В настоящее мы активно работаем над популяризацией и массовым применением российской криптографии на рынке и упрощении клиентского пути при работе с сервисами электронной подписи. Так, мы внедрили специализированную защищенную автоматизированную систему, целью которой является использование во всех процессах работы с электронной подписью только российских средств защиты информации и отечественных алгоритмов шифрования, что обеспечивает надежность и устойчивость технических решений для клиентов.

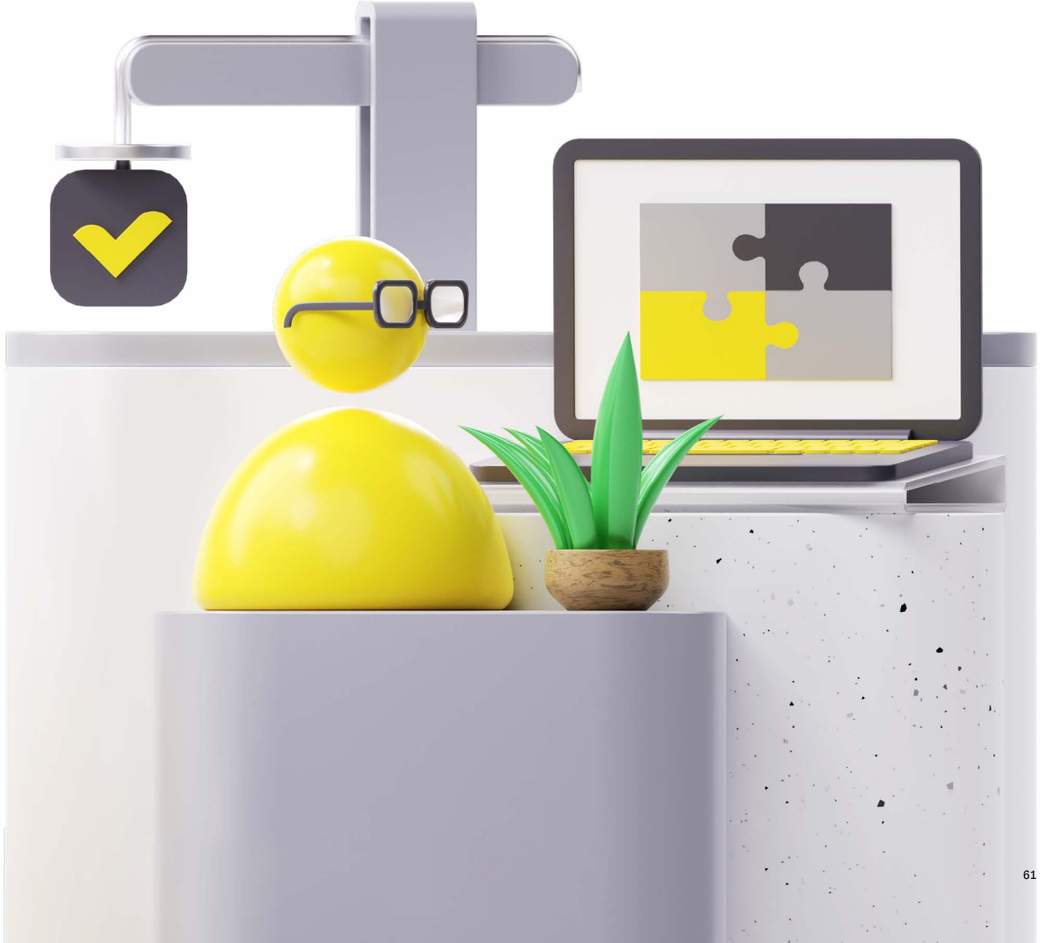
СТАРТ БИЗНЕСА ОНЛАЙН

Для обеспечения быстрого и комфортного пользовательского пути у предпринимателей мы участвуем в разработке и продвижении эксперимента ФНС России «Старт бизнеса онлайн». Эксперимент позволит объединить услуги, оказываемые ФНС России, с услугами банков посредством направления документов для открытия счета из ФНС России в банк-участник эксперимента в электронной форме. В результате регистрацию бизнеса и открытие счета можно будет провести «за 1 час в 1 клик» без личного присутствия.

ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗАКУПКИ

В Т-Банке мы сделали ставку на честные, открытые и выгодные закупки, используя для этого прозрачную систему управления. Команда опытных специалистов универсального профиля закупает все необходимое, от канцелярских товаров до сложного оборудования по критериям качества, цены и надежности.

Мы централизовали закупки по наиболее критичным и крупным позициям, которые обеспечивают бесперебойное качество и стабильность работы Группы. Благодаря обновленной в 2023 году системе удалось достичь средней экономии в 26%, повысить качество приобретаемых товаров и услуг, а также обеспечить участие российских поставщиков в тендерных процедурах.



ОБ ОТЧЕТЕ

ПОДХОД К ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА

Данный отчет содержит информацию о ключевых темах устойчивого развития МКПАО «ТКС Холдинг» (TCS Group Holding plc) и его дочерних обществ. Группа публикует отчеты об устойчивом развитии с 2017 года. Настоящий Отчет содержит информацию о деятельности TCS Group Holding plc за 2023 год.

Отчет подготовлен с отсылкой (with reference) к международным стандартам Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Global Reporting Initiative 2021, GRI), а также с учетом отраслевых стандартов Совета по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board, SASB). Для раскрытия информации в области изменения климата были использованы рекомендации Рабочей группы по вопросам раскрытия финансовой информации, относящейся к изменению климата (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD). Расчеты выбросов парниковых газов производились в соответствии с руководствами GHG Protocol и PCAF. При подготовке настоящего Отчета были также учтены рекомендации Банка России по подготовке нефинансовой отчетности.

Для сокращения рисков по наложению ограничительных мер, которые дополнительно могут быть введены в отношении организаций, входящих в Группу, при подготовке отчета мы в том числе ориентировались на:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 04.07.2023 № 1102 «Об особенностях раскрытия и (или) предоставления информации, подлежащей раскрытию и (или) предоставлению в соответствии с требованиями Федерального закона «Об акционерных обществах» и Федерального закона «О рынке ценных бумаг»;
- Решение Совета директоров Банка России от 26.12.2023 «О требованиях к раскрытию кредитными организациями (головными кредитными организациями банковских групп) отчетности и информации в 2024 году».

ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

Финансовые данные в Отчете представлены в соответствии с Консолидированными финансовыми результатами по Международным стандартам финансовой отчетности, опубликованными 14 марта 2024 года. Границы Отчета соответствуют границам данной финансовой отчетности. Периметр консолидации количественных данных является неоднородным, в основном из-за различий в системах учета данных, применяемых дочерними организациями.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Мы осознаем, что долгосрочная устойчивость невозможна без открытого и честного диалога со всеми нашими заинтересованными сторонами. Именно поэтому мы выстраиваем крепкие отношения с клиентами, сотрудниками, сообществами, регулирующими органами, инвесторами и акционерами.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ

Чтобы сфокусировать нашу работу на наиболее актуальных вопросах устойчивого развития, мы проводим регулярную оценку существенности:

1. Выявляем широкий круг тем, которые могут иметь влияние на нашу деятельность и которые могут быть важны для заинтересованных сторон;
2. Оцениваем каждую тему по двум критериям: влияние на устойчивое развитие и влияние на заинтересованных сторон;
3. Валидируем темы с заинтересованными сторонами и утверждаем окончательный список существенных тем, который используется для подготовки Отчета об устойчивом развитии.

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2023 ГОДА

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ И ЭКОНОМИЧЕСКИЕ

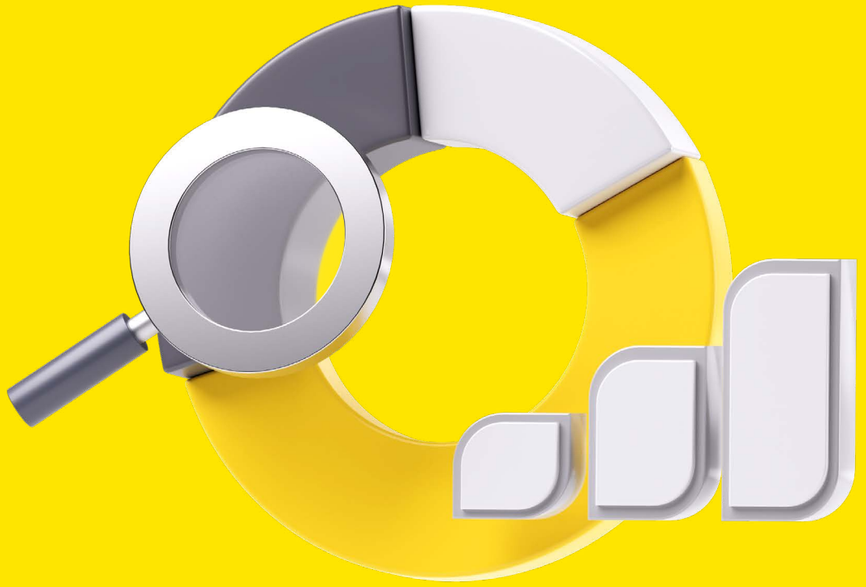
- Операционная и финансовая эффективность
- Обеспечение конфиденциальности и безопасности данных
- Информационная безопасность
- Бизнес-этика
- Измерение и оценка социально-экологического воздействия

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ

- Изменение климата
- Эффективное использование ресурсов

СОЦИАЛЬНЫЕ

- Развитие человеческого капитала
- Финансовая доступность
- Участие в жизни общества



ОБ ОТЧЕТЕ

ПРИОРИТЕТНЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

КЛИЕНТЫ

- **ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ**
- **МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ**
- **СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ**
- **РЕГУЛЯРНЫЕ ОПРОСЫ**

  Мы проводим онлайн-опросы и опросы в приложении, чтобы собирать отзывы и предпочтениях в отношении финансовых продуктов, наших социальных проектов и инициатив.

- **ФОКУС-ГРУППЫ**

  Мы созываем фокус-группы с различными сегментами клиентов, чтобы понять их глубинные взгляды и мотивацию при взаимодействии с нами.

- **СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ**

  Мы поддерживаем специальные каналы в социальных сетях, чтобы поощрять открытые обсуждения и держать руку на пульсе.

АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ

- **ОТЧЕТНОСТЬ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ РАСКРЫТИЯ**

  Мы раскрываем свою финансовую отчетность, информацию о крупных сделках, существенных фактах и другую информацию, которая может оказать влияние на принятие инвестиционных решений.

- **ИНВЕСТИЦИОННЫЕ БРИФИНГИ И ЗВОНКИ**

  Мы проводим регулярные инвестиционные брифинги и встречи с аналитиками, где в том числе раскрываем результаты в области устойчивого развития.

- **ЕЖЕГОДНЫЕ ОТЧЕТЫ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ**

  В них излагаются наши цели, прогресс, а также влияние на общество и окружающую среду.

- **СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ**

  Мы смело раскрываем информацию о результатах и изменениях деятельности в своих социальных каналах для инвесторов (например, Пульсе).

СОТРУДНИКИ

- **КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ, В Т.Ч. АНОНИМНЫЕ**
- **КАНАЛЫ ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ**
- **РЕГУЛЯРНЫЕ ВСТРЕЧИ С РУКОВОДСТВОМ В ОНЛАЙН И ОФЛАЙН ФОРМАТАХ**
- **ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ МОДУЛИ И ПРОГРАММЫ**
- **СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ**
- **МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ**

Подробнее о форматах взаимодействия с сотрудниками можно узнать в разделе «Команда Т-Банка».

ПАРТНЕРЫ И РЕГУЛЯТОРЫ

- **ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ**
- **СОВМЕСТНЫЕ РАБОЧИЕ ГРУППЫ**

  Мы участвуем в рабочих группах с отраслевыми коллегами для разработки и внедрения лучших практик.

- **КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ВОПРОСАМ РЕГУЛИРОВАНИЯ**

  Мы активно участвуем в консультациях по вопросам регулирования, в том числе связанным с устойчивым развитием.

- **ОТРАСЛЕВЫЕ ФОРУМЫ**

  Мы участвуем в отраслевых форумах для обсуждения новых тенденций и проблем в области устойчивого развития, наших социальных и экологических проектов.

НКО И СООБЩЕСТВА

Подробнее о каналах коммуникации с представителями некоммерческого сектора можно узнать в разделе «Социальные и благотворительные проекты».

ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ GRI

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 2: Общие раскрываемые сведения 2021 (GRI 2: General Disclosures 2021)			
Организация и практики отчетности			
2-1	Информация об организации	Экосистема Т-Банка	МКПАО «ТКС Холдинг» Россия, 690922, Приморский край, Владивостокский городской округ, остров Русский, поселок Мелководный, здание 8 На конец отчетного периода, 31 декабря 2023 года, TCS Group Holding plc («ТиСиЭс Груп Холдинг ПиЭлСи»)
2-2	Юридические лица, входящие в состав отчетности по устойчивому развитию	Об отчете	
2-3	Отчетный период, цикл отчетности и контактные данные	Об отчете	Контактные данные: esg@tbank.ru
2-4	Пересмотр данных	Об отчете	
2-5	Внешнее заверение		Внешнее заверение не проводилось
Деятельность и сотрудники			
2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	Экосистема Т-Банка	Подробную информацию о деятельности Группы Т-Банка можно найти на официальном сайте, а также в Консолидированных финансовых результатах по Международным стандартам финансовой отчетности МКПАО «ТКС Холдинг».
2-7	Сотрудники	Наша команда Приложение 3	
2-8	Информация о других работниках, не являющихся сотрудниками	Приложение 3	

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 2: Общие раскрываемые сведения 2021 (GRI 2: General Disclosures 2021)			
Управление			
2-9	Структура и состав управления	Корпоративное управление Приложение 3	См. также Отчет менеджмента. Консолидированные финансовые результаты по Международным стандартам финансовой отчетности МКПАО «ТКС Холдинг».
2-10	Выдвижение и отбор высшего органа управления	Корпоративное управление	См. также Отчет менеджмента. Консолидированные финансовые результаты по Международным стандартам финансовой отчетности МКПАО «ТКС Холдинг».
2-11	Председатель высшего органа управления	Корпоративное управление	См. также Отчет менеджмента. Консолидированные финансовые результаты по Международным стандартам финансовой отчетности МКПАО «ТКС Холдинг».
2-12	Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями	Корпоративное управление	
2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	Корпоративное управление	
2-14	Роль высшего органа управления в отчетности по устойчивому развитию	Корпоративное управление	
2-15	Конфликт интересов	Этика и комплаенс	
2-16	Сообщение о критических проблемах	Этика и комплаенс	
2-17	Совокупные знания высшего органа управления		Консолидированные финансовые результаты по Международным стандартам финансовой отчетности МКПАО «ТКС Холдинг» за 2023 год.

ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ GRI

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 2: Общие раскрываемые сведения 2021 (GRI 2: General Disclosures 2021)			
Управление			
2-18	Оценка эффективности работы высшего органа управления	Корпоративное управление	См. также Отчет менеджмента, Консолидированные финансовые результаты по Международным стандартам финансовой отчетности МКПАО «ТКС Холдинг».
2-19	Политика вознаграждения	Система вознаграждения	
2-20	Процесс определения вознаграждения	Система вознаграждения	
2-21	Отношение размера годового вознаграждения наиболее высокооплачиваемого лица к размеру медианного годового вознаграждения сотрудников		Информация о размере вознаграждения конфиденциальна
Стратегия, политики и практики			
2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	Наша социальная стратегия	
2-23	Обязательства по политикам	Корпоративное управление Этика и комплаенс	
2-24	Реализация обязательств по политикам	Корпоративное управление Этика и комплаенс	
2-25	Процессы устранения негативного воздействия	Ответственное ведение бизнеса Этика продаж и ответственное кредитование Забота об окружающей среде	

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 2: Общие раскрываемые сведения 2021 (GRI 2: General Disclosures 2021)			
Стратегия, политики и практики			
2-26	Механизмы консультирования и обсуждения проблем	Ответственное ведение бизнеса Этика продаж и ответственное кредитование	
2-27	Соблюдение законов и правил	Ответственное ведение бизнеса	
2-28	Участие в ассоциациях		Ассоциация банков России Ассоциация больших данных Ассоциация европейского бизнеса Ассоциация развития финансовой грамотности Ассоциация ФинТех Всероссийский союз страховщиков Национальная ассоциация участников фондового рынка Национальный совет финансового рынка Российский союз автостраховщиков Финансовая инициатива Программы ООН по окружающей среде (United Nations Environment Programme Finance Initiative)
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Об отчете	
2-30	Коллективные договоры		В Группе Т-Банка не заключаются коллективные договоры.

ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ GRI

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 202: Рыночное присутствие 2016			
202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня сотрудников разного пола к установленной минимальной заработной плате в существенных регионах деятельности организации		Группа Т-Банка гарантирует единый подход к определению заработной платы мужчин и женщин на всех уровнях.
GRI 203: Непрямые экономические воздействия 2021			
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Влияние на общество	Частично. Группа сосредоточена на оказании поддержки образовательным, некоммерческим и социальным учреждениям в регионах России.
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	Влияние на общество	
203-3	Налоги, уплачиваемые в местных сообществах, где работает компания.	Участие в формировании бюджета	
GRI 204: Закупки 2021			
204-1	Процент закупок у местных поставщиков	Ответственные закупки	
GRI 205: Борьба с коррупцией 2021			
205-1	Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	Этика и комплаенс	
205-2	Коммуникация и обучение антикоррупционным политике и процедурам	Этика и комплаенс	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия		В 2023 году подтвержденные случаи коррупции в отношении Группы или ее сотрудников не зафиксированы.

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 206: Антимонопольные практики 2021			
206-1	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства и их результаты		В 2023 году Группа Т-Банка не нарушала антимонопольное законодательство.
206-2	Наличие и содержание политики и процедур обеспечения соблюдения антиконкурентного законодательства.	Этика и комплаенс	
206-3	Обучение сотрудников по вопросам антимонопольного законодательства	Этика и комплаенс	
GRI 207: Налоги 2019			
207-1	Подход к налогообложению	Участие в формировании бюджета	
207-2	Управление налогами, контроль и связанные с ними риски	Участие в формировании бюджета	
207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и управление вопросами, связанными с налогообложением	Участие в формировании бюджета	
GRI 302: Энергия 2020			
302-1	Потребление энергии внутри организации	Приложение 3	
GRI 306: Отходы 2020			
306-2	Управление существенным воздействием, связанным с образованием отходов	Забота об окружающей среде	

ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ GRI

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 401: Занятость 2016			
401-1	Количество новых сотрудников и текучесть персонала	Приложение 3	
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018			
403-1	Система управления охраной труда	Программа благополучия	
403-2	Определение и оценка производственных рисков и опасностей, расследование несчастных случаев, связанных с реализацией этих рисков	Программа благополучия	
403-3	Службы охраны труда	Программа благополучия	
403-4	Участие, консультирование и доведение до сведения работников вопросов охраны труда и безопасности на рабочем месте	Программа благополучия	
403-5	Обучение сотрудников по вопросам охраны труда и безопасности	Программа благополучия	
403-6	Профилактика и охрана здоровья сотрудников	Программа благополучия	
GRI 404: Обучение и развитие 2016			
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	Обучение и развитие	
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи при переходе на другие должности	Обучение и развитие	
404-3	Процент сотрудников, получающих регулярные оценки производительности и развития карьеры	Обучение и развитие	Все сотрудники проходят регулярную оценку эффективности.
GRI 405: Разнообразие и равенство возможностей 2016			
405-1	Социокультурное многообразие руководящих органов и сотрудников	Приложение 3	

Показатель		Расположение	Комментарии
GRI 405: Разнообразие и равенство возможностей 2016			
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин	Система вознаграждения	Группа Т-Банка гарантирует единый подход к определению заработной платы мужчин и женщин на всех уровнях. Индексация и пересмотр заработной платы всех сотрудников происходит только на основе регулярной оценки эффективности, а также сбора обратной связи по методу 360 градусов.
GRI 406: Недискриминация 2016			
406-1	Случаи дискриминации и принятые меры		В 2023 году случаев дискриминации не зафиксировано.
GRI 413: Местные сообщества 2016			
413-1	Процент подразделений с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программами развития местных сообществ	Влияние на общество	
413-2	Подразделения с существенным фактическим или потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества		Группа не ведет деятельности, которая может оказать негативное влияние на местные сообщества.
GRI 414: Оценка социальных аспектов деятельности поставщиков 2016			
414-1	Новые поставщики, прошедшие проверку по социальным критериям	Ответственные закупки	
GRI 417: Маркетинг и маркировка 2016			
417-3	Случаи несоблюдения требований, касающихся маркетинговых коммуникаций	Этика продаж и ответственное кредитование	При выборе поставщиков Группа оценивает в том числе такие аспекты их деятельности, как: репутация, трудовые практики, ответственное ведение бизнеса и т.д.
GRI 418: Конфиденциальность данных клиентов 2016			
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности данных клиентов и потери данных клиентов	Надежность и безопасность	В 2023 году не было зафиксировано утечек персональных данных клиентов Группы.

ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ SASB

Код SASB	Раздел	Отчетная метрика	Комментарий
Коммерческие банки			
FN-CB-230a.1	Защита данных	Количество утечек данных, количество идентифицированных данных среди утечек, количество затронутых клиентов	В 2023 году не было зафиксировано утечек персональных данных клиентов Группы.
FN-CB-230a.2	Защита данных	Описание подхода к определению и решению проблем безопасности данных	Надежность и безопаность
FN-CB-510a.1	Деловая этика	Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с мошенничеством, инсайдерской торговлей, антимонопольными действиями, манипулированием рынком, злоупотреблениями служебным положением или другими соответствующими законами или положениями финансовой отрасли	В 2023 году Группа не получала существенных штрафов.
FN-CB-510a.2	Деловая этика	Описание политик и процедур работы с жалобами	Этика и комплаенс
Интернет-СМИ и сервисы			
TC-IM-130a.1	Экологический след аппаратной инфраструктуры	(1) Общее потребление энергии, (2) процент сетевой электроэнергии, (3) процент возобновляемой энергии	Забота об окружающей среде Приложение 3
TC-IM-130a.3	Экологический след аппаратной инфраструктуры	Обсуждение интеграции экологических аспектов в стратегическое планирование потребностей центров обработки данных	Группа Т-Банка принимает во внимание и интегрирует экологические вопросы при обсуждении развития ЦОДов.
TC-IM-220a.1	Конфиденц-иальность данных, рекламные стандарты и свобода выражения мнений	Описание политик и практик, касающихся таргетированной рекламы и конфиденциальности пользователей	Этика продаж и ответственное кредитование
TC-IM-230a.1	Безопасность данных	(1) Число утечек данных, (2) процент утечек, касающихся персональных данных пользователей, (3) число пострадавших пользователей	В 2023 году не было зафиксировано утечек персональных данных клиентов Группы.

Код SASB	Раздел	Отчетная метрика	Комментарий
Интернет-СМИ и сервисы			
TC-IM-230a.2	Безопасность данных	Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных, включая использование сторонних стандартов кибербезопасности	Надежность и безопасность
TC-IM-330a.1	Подбор персонала, инклюзия и производи-тельность	Процент сотрудников, которым требуется рабочая виза	В Группе нет сотрудников, для которых требуется рабочая виза.
TC-IM-330a.2	Подбор персонала, инклюзия и производи-тельность	Процент вовлечения сотрудников	Вовлеченность персонала – 74%
TC-IM-330a.3	Подбор персонала, инклюзия и производи-тельность	Процентное соотношение (1) по полу и (2) по разнообразным группам для (a) исполнительного руководства, (b) неисполнительного руководства, (c) технических сотрудников и (d) всех остальных сотрудников	Приложение 3
TC-IM-520a.1	Защита интеллектуальной собственности и конкурентное поведение	Общая сумма денежных убытков в результате судебных разбирательств, связанных с регулированием антимонопольного поведения	В 2023 году судебных нарушений антимонопольного законодательства не зафиксировано.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ДАТАБУК ПО ВЫБРОСАМ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ И ПОТРЕБЛЕНИЮ ЭНЕРГИИ (TCO2E)

Показатель	2023	2022	2021	2020	2019
Выбросы парниковых газов					
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2)	20 177	13 783	9 038	12 961	12 645
Суммарные выбросы парниковых газов (Охват 1 + Охват 2 + Охват 3)	16 052 400	11 448 580	5 754 060	1 974 583	1 161 958
Прямые выбросы парниковых газов (Охват 1)	489	430	353	446	446
Хладагенты	388	331	268	356	352
Мобильное сжигание топлива	94	90	83	87	108
Стационарное сжигание топлива	7	8	2	4	6
Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Охват 2)	19 688	13 353	8 685	12 515	12 179
Электроснабжение от сети	15 652	9 762	5 928	7876	7 879
Центральное отопление	4 036	3 591	2 757	4 639	4 300
Косвенные выбросы парниковых газов (Охват 3)	16 032 223	11 434 797	5 745 022	1 961 622	1 149 313
Категория 1: Приобретенные товары и услуги Категория 2: Средства производства	22 456	67 967	26 308	36 502	40 058
Категория 3: Прочие косвенные выбросы от потребления энергии	2 005	1 721	2 554	2 238	2 214
Категория 4: Транспортировка сырья и приобретенных товаров	1 662	395	144	57	20
Категория 5: Образующиеся отходы	8	11	15	22	25
Категория 6: Деловые и командировочные поездки сотрудников	4 344	2 214	4 321	271	2 113
Категория 7: Поездки сотрудников на работу и обратно	7 118	5 308	3 066	2 024	3 366
Энергия, потребляемая ноутбуками сотрудников, работающих на удаленке	4 627	3 222	2 442	1 400	1 231

Показатель	2023	2022	2021	2020	2019
Выбросы парниковых газов					
Категория 8: Арендуемые активы	7 462	9 549	4 216	5 703	4 572
Потребление электроэнергии банкоматами	6 496	8 637	4 030	2 076	1 272
Категория 9: Последующая транспортировка и распределение	36 101	31 535	21 221	9 832	7 891
Категория 10: Переработка проданной продукции	-	-	-	-	-
Категория 11: Использование проданной продукции	-	-	-	-	-
Категория 12: Обработка проданных продуктов по истечении срока годности	60	2 197	1 385	661	473
Категория 13: Сдаваемые в аренду активы	-	-	-	106	89
Категория 14: Франшизы	-	-	-	-	-
Категория 15: Инвестиции	15 951 007	11 313 901	5 681 793	1 904 206	1 088 491
Акции и корпоративные облигации, котирующиеся на бирже	14 726 044	4 532 214	3 090 266	1 843 528	1 048 983
Кредиты на приобретение автотранспортных средств	267 931	255 032	217 244	60 677	39 508
Транзакции по кредитным картам	957 032	6 526 655	2 374 283		

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Показатель	Ед. изм	2023	2022	2021	2020	2019
Энергия						
Общее потребление энергии	МВтч	39 747	47 669	34 818	41 678	40 691
Электроэнергия, приобретенная для потребления	МВтч	21 088	30 252	22 061	25 949	25 960
Тепловая энергия, приобретенная для потребления	МВтч	18 157	16 926	12 328	15 285	14 168
Потребление топлива	МВтч	502	491	428	443	563
Потребление дизельного топлива при стационарном сжигании	л	2 800	3 200	1 000	1 600	2 500
Потребление дизельного топлива транспортом	л	25 175	21 136	17 379	18 403	19 218
Потребление бензина транспортом	л	13 829	16 544	17 195	16 817	24 925

Показатель	Ед. изм	2023	2022	2021	2020	2019
Интенсивность энергопотребления						
Электропотребление на сотрудника	МВтч / сотрудник	0,46	0,72	0,80	1,60	1,52
Электропотребление на выручку	МВтч / 1 млрд руб. выручки	0,08	0,13	0,13	0,21	0,24
Электропотребление на выручку	МВтч / 1 млрд долл. выручки	6,94	10,40	10,69	15,40	15,65
Электропотребление на клиента	МВтч / тысяча клиентов	0,98	1,65	1,67	3,14	3,97
Дополнительные показатели для расчета интенсивности						
Количество сотрудников	Сотрудник	86 646	66 483	43 506	25 970	26 780
Количество клиентов	Тысяча клиентов	40 400	28 900	20 800	13 255	10 247

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

МЕТРИКИ ЧИСЛЕННОСТИ

Год	2019	2020	2021	2022	2023
Общая численность сотрудников с разбивкой	**25 969**	**33 918**	**53 403**	**66 438**	**86 646**
По структуре					
Центральный офис	3 927	5 304	8 355	11 791	17 155
Операционные подразделения	22 042	28 614	45 048	54 647	69 491
По полу					
Мужчины	13 171	16 572	27 566	31 805	39 711
Женщины	12 798	17 346	25 837	34 633	46 935
По возрасту					
до 29 лет	14 391	19 241	29 367	34 313	44 527
30-49 лет	10 626	13 649	22 644	30 744	39 836
>50 лет	952	1 028	1 392	1 381	2 283
Штатная численность персонала, в т.ч.	**14 035**	**15 736**	**30 025**	**38 397**	**47 757**
Бессрочный договор	14 028	15 687	29 860	38 116	47 459
Мужчины	8 131	8 694	14 658	18 219	22 814
Женщины	5 897	6 993	15 202	19 897	24 645
Срочный договор	7	49	165	281	298
Мужчины	6	35	104	165	195
Женщины	1	14	61	116	103
Полная занятость	14 028	15 687	29 860	37 103	45 822
Мужчины	8 131	8 694	14 658	17 863	22 213
Женщины	5 897	6 993	15 202	19 240	23 609

Год	2019	2020	2021	2022	2023
Штатная численность персонала, в т.ч.	**14 035**	**15 736**	**30 025**	**38 397**	**47 757**
Неполная занятость	**7**	**49**	**165**	**1 294**	**1 935**
Мужчины	6	35	104	521	793
Женщины	1	14	61	773	1 142
Среднесписочная штатная численность		**13 881**	**21 635**	**38 341**	**47 596**
Мужчины	Н/Д	7 967	11 359	18 357	22 941
Женщины	Н/Д	5 914	10 276	19 984	24 655
Партнеры и подрядчики	**11 934**	**18 182**	**23 378**	**28 041**	**38 889**
Мужчины	5 034	7 843	12 804	13 421	16 702
Женщины	6 900	10 339	10 574	14 620	22 187
Срок работы в компании для штатных сотрудников	**2,4**	**2,6**	**1,9**	**2,0**	**2,2**
По полу	2	3	2	2	2
Мужчины	2,2	2,5	2,0	2,2	2,3
Женщины	2,6	2,6	1,7	1,8	2,1
По уровню	5	5	5	5	5
Топ-менеджмент	8,0	8,4	8,1	8,7	10,2
Руководители среднего звена/менеджеры	5,3	5,4	4,8	4,4	4,2
Специалисты	2,3	2,4	1,6	1,7	1,9
Сотрудники с инвалидностью	**31**	**113**	**729**	**789**	**809**
% в среднесписочной численности	0%	1%	2%	2%	2%
Стажеры, всего	**Н/Д**	**187**	**428**	**706**	**1 322**
Перешли в штат	Н/Д	90	222	523	684
Доля перешедших в штат стажеров	Н/Д	0,6%	0,7%	1,4%	1,4%

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Год	2019	2020	2021	2022	2023
Штатные сотрудники в декретном отпуске					
Имеющие право на отпуск по уходу за ребенком	269	288	427	1 242	1 524
Мужчины		2	7	459	702
Женщины	269	286	420	783	822
В отпуске по уходу за ребенком или декретном отпуске		349	482	1 420	2 091
Мужчины	N/A	3	14	17	18
Женщины	N/A	346	468	1 403	2 073
Вернулись к работе		128	162	202	323
Мужчины	N/A	16	6	5	5
Женщины	N/A	112	156	197	318
Работали в течение 12 месяцев после выхода из декрета		81	17	126	159
Мужчины	N/A	1		2	4
Женщины	N/A	80	17	124	155

СТРУКТУРА ШТАТНОГО ПЕРСОНАЛА В 2023 ГОДУ

По полу	Топ-менеджмент	Руководители среднего звена	Специалисты
Мужчины	80%	59%	47%
Женщины	20%	41%	53%
По возрасту			
<29 лет	0%	34%	58%
30-49 лет	85%	66%	41%
>50 лет	15%	1%	1%

НАЙМ И УВОЛЬНЕНИЕ

Отчетный период	2019	2020	2021	2022	2023
Новые сотрудники					
По полу					
Мужчины	32%	24%	48%	54%	52,2%
Женщины	20%	22%	59%	56%	50,1%
По возрасту					
до 29 лет	45%	37%	77%	64%	66,8%
30-49 лет	8%	10%	30%	43%	31,7%
>50 лет	0%	0%	1%	25%	20%
По бизнесу					
HQ	11%	13%	17%	46%	42,7%
Operations	42%	34%	91%	58%	55,3%
По уровню					
Топ-менеджмент	0%	0%	0%	0%	4,9%
Руководители среднего звена/менеджеры	0%	0%	2%	14%	3,2%
Специалисты	53%	46%	106%	59%	57,1%
Текучесть по общей численности	**42%**	**35%**	**40%**	**34%**	**36%**
По полу					
Мужчины	44%	36%	37%	38%	33%
Женщины	40%	34%	42%	34%	32%

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Год	2019	2020	2021	2022	2023
Текучесть по общей численности	**42%**	**35%**	**40%**	**34%**	**36%**
По возрасту					
до 29 лет	48%	41%	47%	43%	41%
30-49 лет	27%	22%	27%	26%	22%
>50 лет	14%	14%	34%	31%	15%
По уровню					
Топ-менеджмент	0%	0%	0%	0%	5%
Руководители среднего звена/менеджеры	13%	13%	7%	13%	11%
Специалисты	43%	36%	43%	39%	39%
Нежелательная текучесть	**Н/Д**	**Н/Д**	**Н/Д**	**Н/Д**	**5,6%**

ОБУЧЕНИЕ

Количество часов обучения	2019	2020	2021	2022	2023
Среднее количество часов обучения	**128**	**113**	**124**	**102**	**99**
По полу					
Мужчины	116	103	118	102	92
Женщины	140	122	129	101	105
По возрасту					
до 29 лет	Н/Д	Н/Д	Н/Д	Н/Д	120
30-49 лет	Н/Д	Н/Д	Н/Д	Н/Д	76
>50 лет	Н/Д	Н/Д	Н/Д	Н/Д	94
По уровню					
Топ-менеджмент	1	0	11	7	19
Руководители среднего звена/менеджеры	3	134	62	49	33
Специалисты	143	92	32	92	112

tbank.ru

2023