

**Отчет о деятельности  
в области устойчивого  
развития за 2023 год**

настоящие  
ВОЗМОЖНОСТИ **росбанк**



# Содержание

## 01

### 3 О банке

- 4 О банке
- 5 Наш бизнес
- 6 Росбанк и устойчивое развитие

## 02

### 9 Ответственный бизнес

- 10 Продукты ответственного финансирования
- 15 Развитие отношений с клиентами
- 18 Инновации и цифровизация
- 20 Информационная безопасность

## 03

### 23 Корпоративное управление

- 24 Структура корпоративного управления
- 27 Управление рисками
- 30 Бизнес-этика и комплаенс
- 32 Подход к налогообложению
- 33 Ответственная цепочка поставок

## 04

### 35 Экологические аспекты

- 36 Управление экологическими аспектами
- 37 Изменение климата
- 40 Управление водными ресурсами
- 41 Экологические мероприятия

## 05

### 43 Персонал

- 44 Управление персоналом
- 60 Права человека
- 62 Безопасность труда

## 06

### 64 Местные сообщества

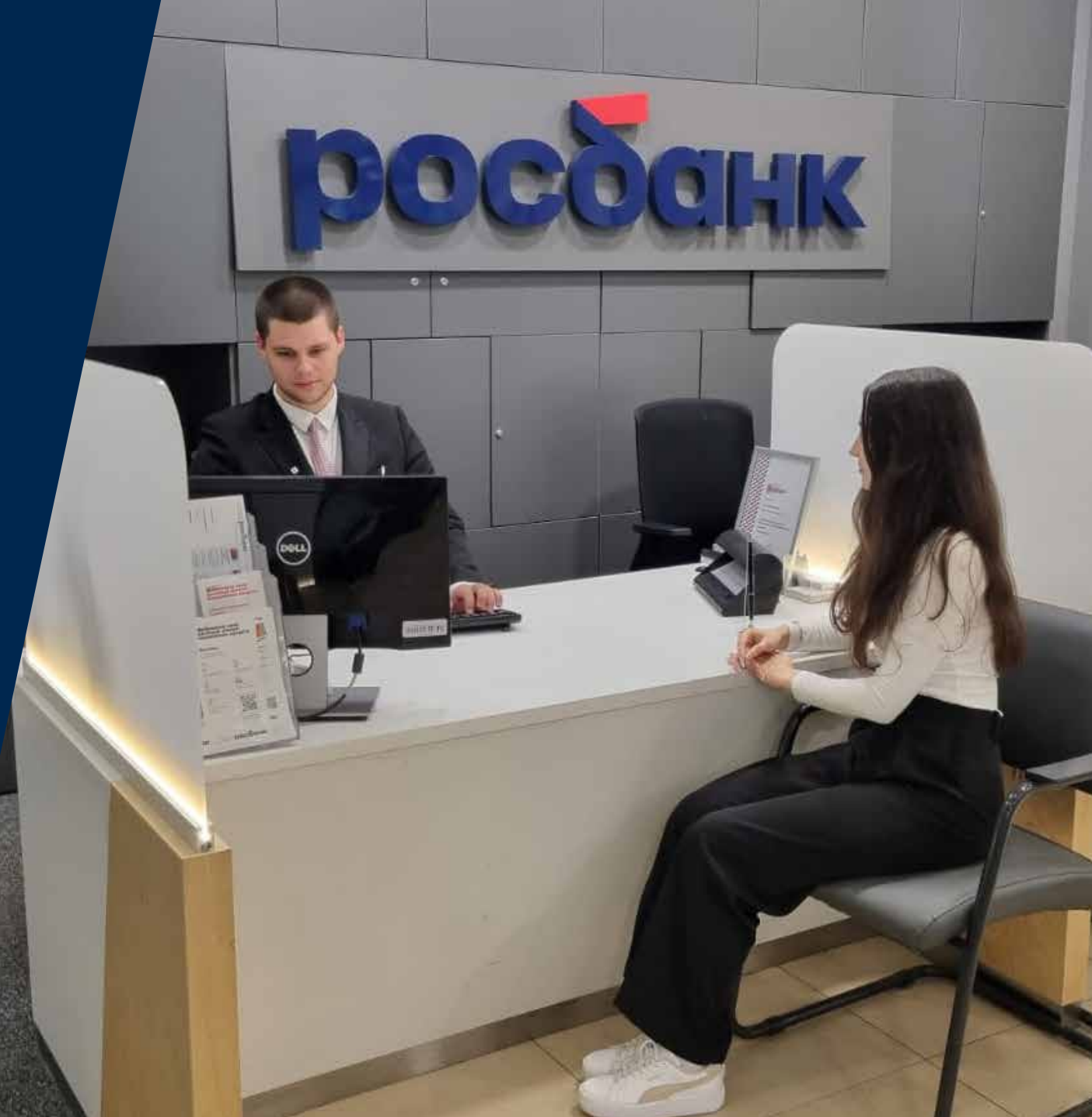
- 65 Взаимодействие с местными сообществами
- 70 Доступная среда
- 71 Культура

## 07

### 73 Приложения

- 74 Приложение 1. Об отчете
- 75 Приложение 2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем
- 77 Приложение 3. Персонал
- 84 Приложение 4. Экология
- 85 Приложение 5. Экономика
- 86 Приложение 6. Таблица GRI, SASB и МЭР
- 93 Приложение 7. Глоссарий

**О банке**





## О банке

Росбанк является универсальным российским банком. Мы обслуживаем порядка **1,8 млн** активных розничных клиентов<sup>1</sup>, **более 94 тыс** клиентов малого бизнеса и **18,8 тыс** активных клиентов корпоративного бизнеса в **60** регионах России.

Сеть Росбанка насчитывает порядка **211** отделений и **29 тыс** банкоматов, включая банкоматы партнёрской сети.

Росбанк включён Банком России в перечень 13 системно значимых кредитных организаций.

Банк имеет наивысшие кредитные рейтинги национальных рейтинговых агентств (АКРА, AAA (RU), «Эксперт РА», ruAAA).

<sup>1</sup> Здесь и далее данные на 31.12.2023 года, если не указано иное

## Наш бизнес

### Миссия

Поменять привычные правила банковской сферы и изменить отношение больших банков к людям, инвестируя в доверие клиентов, внимание к их потребностям и создавая настоящие возможности для каждого.

### Позиционирование

Росбанк — это крупный банк, который видит продукты глазами клиентов.

**Большой выбор продуктов** с широким функционалом, чтобы каждый клиент смог найти подходящий под свои потребности.

**Честность, профессионализм и этичность:** отсутствие скрытых условий и заинтересованность в долгосрочных отношениях с клиентами.

**Надёжность банковских процессов:** стабильная работа систем и финансовая устойчивость.

### Стратегия

Основными векторами развития Росбанка в рамках Стратегии 2023-2027 выступают **клиент, эффективность и команда**.

### Банк работает в различных клиентских сегментах

**обслуживание физических лиц** — ведение текущих счетов физических лиц, предоставление инвестиционных и сберегательных продуктов, обслуживание кредитных и дебетовых карт, предоставление кредитов наличными, автокредитов и ипотеки, комплексное индивидуальное обслуживание — Private banking;

**обслуживание корпоративных клиентов** — ведение текущих и расчётных счетов, операции с иностранной валютой и производными финансовыми инструментами, приём депозитов, кредитование, торговое финансирование, лизинг, факторинг, предоставление корпоративным и институциональным клиентам брокерских услуг, депозитарного обслуживания, услуг специализированного депозитария и управляющей компании;

**обслуживание клиентов малого бизнеса** — ведение текущих и расчётных счетов в рублях и других иностранных валютах, приём депозитов, услуги кредитования и лизинга, торговый и интернет-эквайринг, предоставление банковских гарантий.

### Наши ключевые достижения 2023 года

В 2023 году Росбанк показал эффективный рост быстрее рынка во всех ключевых сегментах деятельности. Объем средств клиентов вырос на **34%**, а портфель кредитов клиентам — на **56%**, что примерно вдвое превышает темпы роста российского банковского рынка.

Росбанк на протяжении последних пяти лет стабильно входит в высшую группу надежности кредитных организаций по версии журнала Forbes, является значимым игроком на рынке. По итогам 2023 года занимает 2 позицию среди частных банков по объему ипотечного портфеля. Также банк входит в топ-3 по портфелю автокредитов среди всех банков на рынке.

В 2023 Росбанк завоевал рекордные 11 наград в семи номинациях ежегодной премии Retail Finance Awards, вручаемой журналом The Retail Finance за достижения в области развития розничного финансового бизнеса в России.

Росбанк остается активным игроком на рынке облигаций. В 2023 году банк получил признание Cbonds Awards<sup>1</sup> 2023 в пяти номинациях, включая номинацию «Лучшая сделка первичного размещения облигаций устойчивого развития» в качестве эмитента и организатора выпуска.

# 28,8 млрд ₽

чистая прибыль после налогообложения

# 97,3 млрд ₽

чистые операционные доходы

# №2

среди частных банков по объёму ипотечного портфеля

# №3

по объёму портфеля автокредитов

<sup>1</sup>Cbonds Awards – ежегодная премия, которая вручается лучшим участникам российского облигационного рынка по итогам открытого голосования, обладателей которой определяют сами участники облигационного рынка.

## Росбанк и устойчивое развитие

В 2023 году внедрение принципов устойчивого развития остается важной частью деятельности банка с фокусом на ответственное финансирование, информационную безопасность и киберграмотность клиентов, развитие команды и реализацию социальных программ.

Интеграция практик устойчивого развития в операционные процессы, а также в продукты, которые мы предлагаем клиентам, позволяет нам гармонично развивать бизнес в соответствии с актуальными внешними и внутренними запросами и меняющейся повесткой.

### Участие во внешних инициативах

Росбанк стремится делиться накопленным опытом с другими компаниями российского рынка. Для этого банк участвует в различных некоммерческих партнерствах и мероприятиях, посвященных вопросам ответственного финансирования и устойчивого развития. Росбанк является участником консультативной группы Банка России по климатическим рискам, совета сектора устойчивого развития при ПАО «Московская биржа», проектной группы «ESG-банкинг» Ассоциации банков России.

### Ключевые достижения отчётного года

>6 млрд ₽

объем выданных кредитов на покупку жилья классом энергоэффективности А и выше

>1,1 млрд ₽

объем выданных кредитов на покупку электрических и гибридных автомобилей

>2,6 млн

листов составила экономия бумаги в оцифрованных бизнес-процессах



сертификация штаб-квартиры Росбанка по национальному экологическому стандарту «Клевер»

0

утечек конфиденциальной информации

3 млрд ₽

объем первого в истории российского рынка выпуска облигаций устойчивого развития. Росбанк – эмитент и организатор выпуска

91,4%

вовлеченность персонала

>500

активных корпоративных волонтеров в 26 регионах

93% сотрудников

обучались по выбранным направлениям



присоединение к Кодексу этики в области искусственного интеллекта

>39%

крупнейших корпоративных клиентов банка прошли оценку E&S-рисков

>450 млрд ₽

совокупный объем выданных кредитов компаниям, прошедшим E&S-оценку

66,5% сотрудников – женщины

60,9% из них занимают руководящие должности

99% поставщиков,

относящихся к малому и среднему бизнесу

95% сотрудников

прошли онлайн-курс «Корпоративная этика и предупреждение коррупции»

## Наш вклад в повестку устойчивого развития

Положительный эффект от внедрения наших практик — возможность вносить существенный вклад в достижение Национальных целей России и Целей устойчивого развития ООН.

Основные корпоративные программы и системы мер в контексте устойчивого развития и ESG-факторов, направленные на достижение задач Национальных проектов и ЦУР ООН — 2030

Программы (проекты, системы мер)	Соответствие (достижение) Национальные проекты России ЦУР ООН — 2030
<b>E — environment (экология)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Финансирование экологически чистого транспорта и жилья классом энергоэффективности А и выше</li> <li>– Программа лесовосстановления в партнёрстве с Русклиматфондом</li> <li>– Экологические мероприятия по очистке природных территорий «Чистые игры»</li> <li>– Программы по отслеживанию и снижению негативного воздействия на окружающую среду за счёт модернизации оборудования и повышения энергоэффективности в зданиях головного офиса, региональных центров и отделений банка</li> </ul>	<p><b>Экология</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="911 1039 1058 1182"> <p>13 БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА</p> </div> <div data-bbox="1071 1039 1218 1182"> <p>15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ</p> </div> </div>

Программы (проекты, системы мер)	Соответствие (достижение) Национальные проекты России ЦУР ООН — 2030
<b>S — social (социальные)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Развитие ипотечного кредитования для улучшения жилищных условий, в том числе на основе программы государственной поддержки</li> <li>– Программа адаптации офисов и цифровых каналов под потребности клиентов с инвалидностью и маломобильных групп населения</li> <li>– Программа благополучия сотрудников</li> <li>– Программа ДМС для сотрудников с широким перечнем медицинских услуг и клиник</li> <li>– “Это к добру” — программа корпоративного волонтерства</li> <li>– #РосбанкМамаПапа — программа поддержки сотрудников — молодых родителей</li> <li>– Всероссийская программа «Начни иначе» по поддержке социальных предпринимателей и НКО</li> <li>– Конкурс студенческих стартапов в сфере устойчивого развития «Создай свой стартап» — совместный проект с Финансовым университетом</li> <li>– Поддержка образовательной программы Московской школы филантропии фонда «Друзья» для молодых менеджеров НКО</li> <li>– Rosbank Future Cities — ежегодный фестиваль цифрового публич-арта</li> </ul>	<p><b>Образование</b> <b>Малое и среднее предпринимательство</b> <b>Наука и университеты</b> <b>Здоровье</b> <b>Жилье и городская среда</b></p> <div style="display: grid; grid-template-columns: 1fr 1fr; gap: 10px;"> <div data-bbox="2122 796 2269 939"> <p>4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ</p> </div> <div data-bbox="2282 796 2429 939"> <p>8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ</p> </div> <div data-bbox="2122 961 2269 1103"> <p>10 УМЕНЬШЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА</p> </div> <div data-bbox="2282 961 2429 1103"> <p>17 ПАРТНЕРСТВО В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ</p> </div> </div>

Программы (проекты, системы мер)	Соответствие (достижение) Национальные проекты России ЦУР ООН — 2030
<b>G — governance (корпоративное управление)</b>	
<p>– Корпоративные политики: Кодекс этических принципов и поведения работников, Антикоррупционная политика, Политика по управлению рисками, Политика управления конфликтом интересов, Политика в сфере управления персоналом, Положение о системе управления охраной труда, Политика низкоуглеродного управления и эксплуатации объектов недвижимости, Политика в области благотворительной деятельности</p> <p><b>Корпоративный бизнес:</b></p> <p>– Система оценки экологических и социальных рисков (ESRM) в отношении клиентов и сделок</p> <p>– Внутренние документы, определяющие обязательства Росбанка в сфере ответственного банкинга: Дорожная карта в области устойчивого развития, которая содержит ключевые направления развития практики устойчивого развития по всему периметру бизнес-процессов банка, Политика в сфере выпуска зелёных и социальных облигаций, а также облигаций устойчивого развития, Политика в сфере управления экологическими и социальными рисками</p> <p><b>Розничный бизнес:</b></p> <p>– развитие цифровых сервисов и продаж</p> <p>– оптимизация бизнес-процессов</p> <p>– внедрение безбумажных процессов во всех отделениях</p>	<p><b>Экология</b> <b>Цифровая экономика</b></p>    

Росбанк обладает обширной экспертизой в области ответственного финансирования и имеет многолетний опыт реализации сделок в этой сфере. Концепция финансирования устойчивого развития Росбанка направлена **на поддержку наших клиентов в создании более устойчивых моделей и трансформации бизнеса**, например, путем внедрения чистых технологий производства, повышения эффективности использования ресурсов.

В 2023 году Росбанк разместил на Московской бирже **первый в истории российского рынка выпуск облигаций устойчивого развития** объёмом 3 млрд руб. Средства, привлеченные в рамках размещения, были направлены на рефинансирование проектов в области энергоэффективности, пула автокредитов, ранее выданных на покупку автомобилей с электродвигателем, и пула кредитов, ранее выданных субъектам малого и среднего предпринимательства в регионах России с уровнем безработицы выше среднестранового уровня.

**В фокусе постоянного внимания банка находятся вопросы безопасности.** Поддержание бесперебойной работы бизнес-процессов, ИТ-систем, средств обеспечения информационной безопасности и высокого уровня стабильности цифровых сервисов – жизненно важное условие предоставления высокого уровня услуг и наш приоритет.

Наша корпоративная культура помогает развивать социокультурное многообра-

зие в компании. Создание комфортной рабочей среды, поддержание профессионального и личного роста сотрудников, забота об их здоровье и балансе между работой и личной жизнью через реализацию соответствующих инициатив – все это **цели нашей программы благополучия.**

Банк совершенствует **программу физической адаптации офисов** для клиентов с ограниченной мобильностью, а также адаптации цифровых каналов для упрощения доступа к продуктам и услугам для клиентов с нарушением зрения и слуха.

Банк стремится снизить своё негативное воздействие на окружающую среду. Мы **работаем над сокращением собственного углеродного следа** за счёт модернизации оборудования и повышения энергоэффективности объектов недвижимости банка.

Банк **не приемлет коррупции и взяточничества** в своей деятельности и во взаимодействии с клиентами, контрагентами, сотрудниками и иными заинтересованными сторонами. Мы регулярно обучаем и информируем сотрудников по вопросам комплаенса и соблюдения антикоррупционных стандартов.

На протяжении 6 лет Росбанк совместно с Impact Hub Moscow **реализует программу «Начни иначе»**, которая помогает инклюзивным организациям увеличивать вклад в решение проблем людей из уязвимых групп.



# Ответственный бизнес



# Продукты ответственного финансирования

[GRI 3-3] [GRI 203-2]

Глобальная повестка устойчивого развития продолжает активно развиваться, о чём свидетельствуют появление новых международных стандартов отчётности, развитие регуляторных требований в области климата, экологии, а также рынков углеродных единиц. Банковский сектор выступает одним из ключевых драйверов ESG-трансформации, ускоряя процесс перехода к низкоуглеродной экономике через предоставление устойчивых финансовых продуктов и услуг, а также повышение осведомлённости клиентов в вопросах устойчивого развития и изменения климата.

Росбанк является одним из пионеров российского рынка ответственного финансирования. Среди наших ключевых приоритетов — соблюдение экологических и социальных факторов при принятии решений, которые мы сформировали в течение многих лет оказания банковских услуг. Наш подход основан на национальных требованиях и критериях к отбору проектов устойчивого развития, а также международных принципах ответственного финансирования, которых мы придерживаемся при реализации любого ESG-продукта:

- таксономия «зелёных», адаптационных и социальных проектов<sup>1</sup>;
- международные принципы ответственного финансирования ICMA<sup>2</sup> и LMA<sup>3</sup>, включая принципы «зелёных» и социальных облигаций и кредитов, с привязкой к показателям устойчивого развития.

Мы предлагаем широкий перечень продуктов ответственного финансирования. Среди наших продуктов — кредиты на финансирование **«зелёных», социальных и адаптационных проектов**, которые направлены на решение определенных

задач в сфере охраны окружающей среды, изменения климата и социально-экономического развития.

Другим направлением ESG-финансирования является **кредитование, привязанное к показателям устойчивого развития**, с целью стимулирования достижения заёмщиком поставленных задач в области устойчивого развития.

Накопив значительный опыт, мы помогаем компаниям трансформировать бизнес, сделав его более устойчивым в ответ на актуальные вызовы в рамках развития ESG-повестки и требований глобальных цепочек поставок. Например, адаптироваться к последствиям изменения климата, внедрять более чистые технологии производства, повышать эффективность использования энергии и ресурсов.



Наши продукты ответственного финансирования:

## Кредитование

- Зелёные кредиты
- Адаптационные кредиты
- Социальные кредиты
- Кредиты, связанные с достижением целей устойчивого развития
- Зелёный лизинг

## Инструменты торгового финансирования<sup>4</sup>

- Зелёные аккредитивы
- Зелёные гарантии
- Зелёный факторинг

## Выпуск облигаций для клиентов

- Зелёные, адаптационные или социальные облигации
- Облигации, связанные с достижением целей устойчивого развития

<sup>1</sup> Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2021 года № 1587 «Об утверждении критериев проектов устойчивого (в том числе «зелёного») развития в РФ и требований к системе верификации инструментов финансирования устойчивого развития в РФ»

<sup>2</sup> ICMA — International Capital Market Association, Международная ассоциация рынков капитала

<sup>3</sup> LMA — Loan Market Association, Ассоциация кредитного рынка, опубликовавшая принципы «зелёного» кредитования, описывающие подходы к использованию средств целевого финансирования, процесс выбора и оценки соответствующих проектов, управления и подготовки отчётности

<sup>4</sup> Инструменты торгового финансирования выпускаются в прямой связи с коммерческим контрактом, для которого основной проект квалифицируется как «зелёный»

## Облигации устойчивого развития

Руководствуясь Политикой в сфере выпуска «зелёных» облигаций, социальных облигаций, а также облигаций устойчивого развития ПАО РОСБАНК, в 2023 году банк разместил на Московской бирже **первые в истории российского рынка облигации устойчивого развития объёмом 3 млрд руб.**



Росбанк — обладатель премии Cbonds Awards 2023 в пяти номинациях

Одна из наград была получена в качестве эмитента и организатора за выпуск первых на рынке облигаций устойчивого развития. Выпуск Росбанка занял первое место в номинации «Лучшая сделка первичного размещения облигаций устойчивого развития».

# AAA (RU)/ ruAAA

Рейтинг эмитента  
(АКРА/Эксперт РА)

# RUB 3 млрд

Объём эмиссии

# 10,09%

Доходность при размещении

# 9,85%

Ставка купона, %

# 9 апреля 2026 года

Дата погашения

Выпуск облигаций устойчивого развития отвечает международно признанным целям, принципам, стандартам и критериям в сфере экологии и «зелёного», а также социального финансирования (принципы «зелёных» и социальных облигаций ICMA), что было подтверждено независимым верификатором АКРА. Средства, привлечённые в рамках размещения, были в полном объеме направлены на рефинансирование ранее выданных кредитов на

реализацию проектов в области энергоэффективности, экологически чистого транспорта, финансирования субъектов малого и среднего предпринимательства в регионах России с уровнем безработицы выше среднестранового уровня.

Благодаря реализации вышеуказанных направлений финансирования удалось достичь следующих положительных эффектов:

Название и описание проекта	Экологические и социальные эффекты <sup>1</sup>
Проект по модернизации действующей птицефабрики, позволяющий сократить потребление энергии. В рамках проекта реализована реконструкция и модернизация птицеводческих комплексов, строительство новых объектов, закупка оборудования.	Снижение расхода электроэнергии одного производственного корпуса на 56% по сравнению с базовым годом. Снижение усреднённого потребления электроэнергии на 1 кв. м площади на 37% для новых объектов по сравнению с потреблением электроэнергии в аналогичных существующих производственных корпусах.
Пул автокредитов физическим лицам на покупку электромобилей марок Tesla, Porsche, Nissan и др. Кредитование направлено на стимуляцию постепенного замещения автомобилей с двигателем внутреннего сгорания (ДВС) автомобилями с электродвигателем.	Сокращение объёма выбросов парниковых газов на 544 т CO <sub>2</sub> за счёт постепенного замещения автомобилей с ДВС электрокарами <sup>2</sup> .
Пул кредитов субъектам МСП в регионах России с уровнем безработицы выше среднестранового уровня. Кредитование направлено на достижение положительных результатов с точки зрения социального воздействия.	Сохранение 3 069 рабочих мест и снижение напряженности на рынке труда в регионах с уровнем безработицы выше среднестранового уровня.

<sup>1</sup> Данные предоставлены на 01.01.2024, если не указано по тексту иное

<sup>2</sup> Расчет произведен для 282 электромобилей, находящихся в эксплуатации. Ключевые допущения, используемые при расчете: средний пробег легковых машин в среднем за год составляет 16,1 тыс. км; средние значения выбросов парниковых газов (ПГ) на 1 км для легкового автомобиля с ДВС основываются на средних выбросах ПГ от новых пассажирских автомобилей в Европе за 2016–2019 гг.

## Автокредитование

Филиал «Росбанк Авто» активно участвует в развитии финансирования экологически чистого транспорта. Так, в 2023 году был запущен ряд совместных кредитных программ с производителями гибридных и электрических автомобилей, в том числе российского производства. За счёт широкого ценового предложения и субсидированных процентных ставок со стороны производителей покупка экологичного автомобиля стала доступна широкому кругу покупателей.

Государственная программа льготного субсидирования от Минпромторга России во многом стала одним из определяющих факторов в выборе клиентов филиала «Росбанк Авто» в пользу электромобилей, произведённых в России, сделав их покупку ещё более выгодной.

Банк считает направление развития экологичного транспорта как перспективное и верит в его успешное будущее при наличии определённой инфраструктуры.



### Стимулирование рынка электромобилей

Филиал «Росбанк Авто» продолжает активно развивать программы сотрудничества с автопроизводителями, сохранив статус ключевых партнёров в России таких брендов, как Evolute, Voyah и Skywell.

На текущий момент совместно брендами Evolute, Voyah и Skywell в банке реализуются программы с прямым субсидированием производителя, что даёт возможность предлагать клиентам наиболее привлекательные условия по кредитам. Также в 2023 году банк начал осуществлять кредитные продажи по бренду «Москвич» для электрической модели «Москвич 3Е».

# >470

кредитов выдано на новые электрические и гибридные автомобили **общим объёмом более 1,1 млрд руб.**



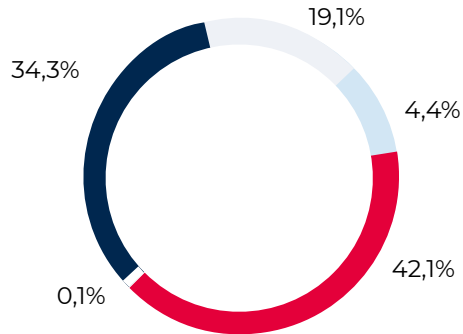
## Ипотечное кредитование

Росбанк стремится сделать условия жилищного кредитования выгодными и необременительными. Мы предлагаем клиентам специальные государственные ипотечные программы, рассчитанные на различные категории граждан, в том числе на уязвимые группы.

На текущий момент Росбанк занимает второе место среди частных банков по объёму ипотечного портфеля.

Росбанк уделяет особое внимание ипотечному кредитованию физических лиц в целях приобретения объектов недвижимости, соответствующих экологическим критериям. На конец 2023 года **выдано более 1 тыс. ипотечных кредитов совокупным объёмом более 6 млрд руб. на покупку домов с классом энергоэффективности А и выше.**

Структура льготных ипотечных кредитов, выданных Росбанком, %



- семейная ипотека
- льготная новостройка
- ИТ-ипотека
- Дальневосточная и арктическая ипотека
- льготная ипотека, республика Тыва

По итогам 2023 года:

на **19,6%**

вырос портфель ипотечных кредитов и составил более 400 млрд руб.

**>75 млрд ₺**

объём льготных ипотечных кредитов в рамках программ государственной поддержки, что составило 51% от общего объёма выдач

**>6 млрд ₺**

объём выданных кредитов на покупку домов классом энергоэффективности А и выше.



Согласно исследованию аналитиков Frank RG «Ипотека в России — 2023» «Росбанк Дом» получил награду в номинации «Самый быстрый выход на сделку». Банк сократил путь клиента от заявки на ипотеку до выдачи кредита. В зависимости от готовности клиента и вида сделки подать заявку, получить решение и оформить ипотеку можно в течение одного дня.



## Поддержка малого бизнеса

Мы признаём важную роль малого предпринимательства в устойчивом развитии, оказывающего влияние не только на экономический рост и деловой климат, но и на социальное благополучие, в частности, стабильность рынка труда. Мы поддерживаем наших клиентов в развитии бизнеса, тщательно настраивая свои сервисы с учётом специфики сегмента, текущих потребностей клиентов, а также задач и тенденций рынка.

В 2023 году банк увеличил портфель клиентов малого бизнеса примерно на 12%, в том числе за счёт [гибкой линейки тарифов и пакетов услуг](#), а также финансирования бизнеса в регионах с уровнем безработицы выше среднестранового.

	2022	2023
Количество клиентов, тыс. компаний малого бизнеса	84	94,2
Объём выданных кредитов, млрд руб.	13,5	19,8

Среди наших наиболее востребованных продуктов:

### Кредитование для представителей бизнеса

- Кредиты на увеличение оборотных средств занимают лидирующие позиции по объёмам выданных кредитов
- Льготное кредитование в рамках государственных программ и экспресс кредитование >>>

В рамках программы по субсидированию кредитов при поддержке Минэкономразвития России количество и объём наших сделок с субъектами малого бизнеса увеличились в два раза по сравнению с 2022 годом

### Эквайринг

- Оплата через СБП В2С
- Запущен совершенно новый процесс подключения к торговому эквайрингу >>>

По сравнению с 2022 годом в четыре раза увеличились объёмы подключений

### Бизнес-карты

С 2023 года Росбанк предоставляет клиентам — юридическим лицам

карты во всех популярных форматах:

- стикер
- премиум-карта
- неименная карта (выдается клиенту при открытии счета)

### Расчёты в иностранных валютах

- Расчёты в мягких валютах, выгодные тарифы и быстрые процессы по проведению валютных платежей
- Выделенная поддержка 24 часа в сутки для клиентов
- Постоянная оптимизация маршрутов в расчётах для минимизации рисков для клиентов >>>

В 2023 году доля платежей в китайских юанях выросла с 15% до 50%, трансграничные переводы в рублях с 13% до 45%

### Дополнительные сервисы для поддержки представителей малого бизнеса

Быстрое и эффективное решение актуальных вопросов представителей малого бизнеса:

- регистрация ИП и ООО
- онлайн-бухгалтерия
- проверка контрагентов
- медицинские услуги для представителей бизнеса
- 1С:ДиректБанк



### Сотрудничество с BestDoctor

Сегодня большинство страховых продуктов ориентированы на сотрудников компаний крупного бизнеса. В 2023 году Росбанк в партнёрстве с группой компаний BestDoctor сделали комплексное предложение для сотрудников и собственников малого бизнеса, включающее сервисно-медицинское обслуживание и страховую защиту. Продукт открывает нашим клиентам огромные возможности в заботе о своих сотрудниках.

Участие в программе помогает сохранить ценных специалистов, привлечь новые таланты и улучшить общую эффективность бизнеса.



## Развитие отношений с клиентами

[GRI 2-25], [GRI 3-3]



**Росбанк стал лауреатом XVII ежегодной премии Retail Finance Awards 2023 за достижения в области развития розничного финансового бизнеса в России. Банк взял семь призовых мест из 11 номинаций, в том числе:**

- Филиал «Росбанк Авто» победил в номинации «Лучший розничный финансовый продукт» за финансовые сервисы и свободу платежа.
- Программное обеспечение Росбанка «Collection» и Оркестратор персональных предложений получили «серебро» в номинации «ИТ-решение для розничного банка».
- В номинации «Премиальный продукт» пакет услуг «Премиальный» от Росбанка занял первое место по версии читателей и третье место по версии жюри, а ADVISORS' AXIOM от Росбанка L'Hermitage Private Banking занял второе место.
- Специальную награду «Цвета индиго» за вклад в развитие финансовой осознанности у детей получила детская карта #взРОСлая. Отдельно жюри отметили Росбанк в номинации «Big Expectations» за яркие проекты, которые бросают вызов шаблонам, развитие прорывных продуктов и решений для рынка.

Мнения клиентов мы получаем из исследований, глубоких интервью, а также на системном уровне, работая с инструментами речевой и текстовой аналитики. Кроме того, мы приглашаем клиентов на мероприятия, чтобы пообщаться с ними лично и поблагодарить за сотрудничество и обратную связь. Это дополнительная возможность узнать о потребностях и ожиданиях клиентов, понять, как упростить наши процессы обслуживания и сделать сервис более комфортным.

**Более 80% исследований удовлетворённости клиентов автоматизированы** и проводятся на регулярной основе. Также мы увеличили количество событий, после проведения которых мы получаем обратную связь, с 50 до 70. Клиент может оценить все точки сотрудничества с банком (взаимодействие со специалистами отделений, контактного центра, персональными менеджерами, агентами продаж, отделом претензий), а также ключевые события, например, открытие новых продуктов, совершение каких-либо операций (переводы, платежи, оплата ЖКХ), доставку карт, начисление кешбэка и другие услуги.

Для клиентов — юридических лиц мы разработали новую механику опросов на основе данных UX/UI<sup>1</sup> интернет-банка, которая демонстрирует высокий уровень заинтересованности. Клиенты активно делятся обратной связью и комментариями по

продуктам и сервисам банка. При сборе обратной связи мы обращаем пристальное внимание также и на внутренних клиентов — наших сотрудников.

Более трех лет в Росбанке работает команда **СХ-лаборатории** с целью создания процесса исследования клиентского опыта end-to-end<sup>2</sup>.

Мы обучаем всех сотрудников клиентоцентричному подходу и закрепляем его с помощью геймификации и конкурсов. Команде клиентского опыта удалось создать новый единый подход к исследованиям и интегрировать его в работу бизнеса.

Меньше чем за год мы разработали и внедрили роль СХ-экспертов в 20 продуктовых командах, создали витрину исследовательских инструментов и банк готовых исследований, запустили информационные каналы и провели десятки событий для продвижения культуры клиентского опыта. По итогам проделанной работы продуктовые команды стали чаще применять исследовательские инструменты и внедрять порядка 75% рекомендаций СХ-экспертов в свои продукты.

<sup>1</sup> UX/UI — User Experience — пользовательский опыт; User Interface — пользовательский интерфейс

<sup>2</sup> Анализ взаимодействия между клиентами и компанией на протяжении всего периода их отношений

В 2023 году Росбанк продемонстрировал **двукратный рост индекса NPS<sup>1</sup>** по итогам синдикативного исследования компании «Ипсос Комкон», в котором приняли участие 17 крупнейших российских банков.

Динамика индекса NPS Росбанка (рост на 18 п. п.) зафиксирована как максимальная. Вырос Росбанк и по метрикам качества клиентского опыта:

- общая удовлетворённость по розничным продуктам выросла с 7,6 до 8,2 баллов по 10-бальной шкале, замеры ведутся более чем по 50 сценариям опросов
- увеличился уровень удовлетворенности по всем каналам обслуживания — мобильное приложение, отделение, контакт-центр, чат
- ежемесячно количество обращений в онлайн-поддержку снижается — продукты и услуги становятся понятнее для клиентов. Сотрудники онлайн-поддержки решают дистанционно 100% вопросов по оформленным продуктам и услугам, даже самые сложные запросы в команды банка, занимающиеся узкопрофессиональными вопросами, стали решаться в три раза быстрее, чем в предыдущем году
- в 1,6 раз (на 16 п. п.) вырос индекс лояльности NPS среди премиальных клиентов банка

Чтобы достичь таких результатов, в 2023 году в несколько раз увеличили количество исследований потребностей и предпочтений клиентов, проведенных экспертами-исследователями. Продуктовые команды начали работать с обратной связью от клиентов: анализировать коммуникации с сотрудниками контакт-центра, выявлять сложности и «узкие» моменты процессов, по которым клиенты обращаются за разъяснениями. За два года был создан набор исследовательских инструментов. Он позволяет эффективно оценивать качество взаимодействия с клиентами, проектировать клиентские сценарии, проводить глубинные интервью, тестировать продуктовые решения, вести обязательную проверку качества клиентского опыта на этапе внедрения изменений и не только. Инструменты соответствуют современным технологиям рынка и помогают проводить исследования быстро, качественно и с использованием единого подхода для всех направлений бизнеса.

<sup>1</sup> NPS или Net Promoter Score — это метрика, которая отражает уровень лояльности клиентов к банку. NPS измеряется в процентных пунктах (п. п.) и определяется как разница между долями промоутеров и критиков.

Росбанк выпустил дебетовую карту для детей #взРОСлая, которая даёт возможность самостоятельно оплачивать покупки пластиковой картой или через Mir Pay. Карта позволяет развивать финансовую грамотность с детства, планировать расходы, копить собственные средства, а также получать кешбэк 3% за покупки.

Детская карта привязана к родительскому счёту, таким образом родители могут устанавливать лимиты и отслеживать траты ребёнка в мобильном приложении. Для карты предусмотрено дополнительное дизайнерское оформление, которое можно изменить с помощью кастомизированных ярких наклеек.

Более 6 500 детей активно пользуются нашей картой.

Вместе с повышением уровня лояльности клиентов банк показал рост по многим бизнес-направлениям. Активная клиентская база розничных клиентов за год увеличилась на 11% и составила 1,8 млн человек.



Росбанк в четвёртый раз стал обладателем главной премии по клиентскому опыту **CX World Awards** сразу в двух номинациях:

- первое место в номинации CX-трансформация бизнеса за перезапуск CX-лаборатории
- высокое одобрение жюри как лучший подход к исследованиям — «Клиент в центре всего»





Мы продолжили развивать **Цифровой офис** — сервис для дистанционного решения вопросов. Помимо удобства для наших клиентов, онлайн-обслуживание сокращает нагрузку на сотрудников отделений и позволяет им уделять больше внимания развитию отношений с клиентами.

# 100%

услуг оказываем дистанционно по уже оформленным продуктам

# 225 тыс

клиентских задач решено через Цифровой офис

# 16%

составило снижение нагрузки на отделения

Для ответов на популярные вопросы и решения несложных задач мы активно используем **сервисы самообслуживания** — **голосовое меню и чат-бот**. С их помощью клиенты могут решать вопросы, не дожидаясь ответа оператора. Ключевым направлением в развитии бота стала персонализация диалога. Это достигается за счёт глубокой интеграции с внутренними системами банка и создания виджетов и инструментов, которые помогают клиентам более быстро и точно формулировать свои запросы. В целях улучшения клиентского опыта и с учётом времени ожидания нашими клиентами в 2023 году количество обращений, закрытых с помощью бота, снизилось с 47,9% до 42,9%.

Несколько лет в банке используется **собственная платформа для обработки претензий и решения технических проблем**, которая позволяет собирать обращения из разных каналов в одном месте и анализировать процессы. Платформа имеет гибкую настройку и доступную административную панель.

# 127 тыс

претензий было получено — 100% обработано и решено

В 2023 году Росбанк внёс изменения в своё позиционирование. Поэтому изменился и подход к коммуникациям. Мы усовершенствовали бренд с точки зрения корпоративной политики — теперь в нём акцент не только на возможностях, но и на большой заботе о клиенте. Эта процедура повлекла за собой масштабную работу по изменению всех типовых клиентских коммуникаций. Мы переработали большую часть шаблонов сервисных, информационных и транзакционных сообщений, а также адаптировали под новые требования инструкции для операторов поддержки в голосе и в чате. В 2024 году планируется внедрение обязательного образовательного курса для сотрудников банка, а также пересмотрены коммуникации бота и мобильного приложения.

### Обучающий курс в ВШЭ

В рамках соглашения о сотрудничестве между Росбанком и Высшей школой экономики (ВШЭ) предполагается подготовка специалистов в сфере управления устойчивым развитием и экономики окружающей среды, проведение совместных научных исследований, а также семинаров, конференций и круглых столов.

В 2023 году командой Росбанка был проведён курс «Ответственный банкинг» для студентов магистерской программы факультета мировой

экономики и мировой политики НИУ ВШЭ «Экономика окружающей среды и устойчивое развитие». Данная программа — одна из первых в России площадок для подготовки специалистов, работающих с экономическими аспектами взаимодействия компаний с окружающей средой.

Во время проведения курса, который включает 10 лекций и рассчитан на 30 академических часов, рассматривались ключевые предпосылки и тренды развития ответственного банкинга, продукты ответственного финансирования, подходы к оценке ESG-рисков заёмщиков и практические примеры внедрения ESG-принципов в банковскую деятельность.

# Инновации и цифровизация

[GRI 3-3]

Основой для цифровизации бизнеса является работа с данными. Для этих целей мы развиваем инфраструктуру сбора и обработки данных, а также методы и инструменты анализа, которые позволяют извлекать из данных новые смыслы. Такой подход даёт нам возможность оптимизировать процессы банка, повышая их эффективность и удешевляя сервисы для наших клиентов.



## Инновации в области банкинга

Росбанк продолжил развивать инновационные продукты и решения, в том числе в рамках внедрения современных способов оплаты для развития новой платёжной инфраструктуры. В отчётном году мы начали **активное тестирование операций с реальными цифровыми рублями** на выделенной пилотной группе, состоящей из сотрудников Банка России и сотрудников Росбанка<sup>1</sup>. Участникам представилась возможность протестировать разработанные сценарии по работе с цифровым рублем

— открывать счета цифрового рубля через системы дистанционного банковского обслуживания банка, совершать переводы цифровых рублей между физическими лицами и приобретать реальные товары у юридических лиц по QR-коду. Клиенты из фокус-группы высоко оценили удобство доступа к платформе, высокую скорость выполнения операций и понятный интерфейс. Объём разрабатываемых сценариев в проекте цифрового рубля будет постепенно расширяться в соответствии с бизнес- и техническими требованиями Банка России. Кроме того, ожидается значительный рост фокус-группы по тестированию уже разработанного функционала.

Также Росбанк и ЗНАК провели успешный запуск процесса **покупки товаров физическим лицом с использованием цифровых рублей**, в рамках которой владельцы автомобилей, участвующие в данном проекте, смогли приобрести дубликаты государственных регистрационных знаков транспортных средств за цифровые рубли.

На основе технологий машинного обучения в банке была разработана и внедрена **инновационная скоринговая модель для борьбы с финансовым мошенничеством в малом бизнесе**. Нам удалось

построить модель, которая по нескольким характеристикам потенциального клиента с точностью более 60 Джини предсказывает будущее сотрудничество. В наших планах — разработка консультационного сервиса, который позволит предостерегать добросовестных клиентов от проведения высокорисковых операций, которые могут нанести ущерб деловой репутации.

В рамках сотрудничества Росбанка и платформы «Атомайз» были выпущены **первые в России гибридные цифровые права на золото**. Инструмент предлагает инвестору возможность выбора удобного формата погашения — полную текущую стоимость золота либо физический слиток из хранилища банка, а также небольшую премию в виде приобрете-

ния «цифрового золота» со скидкой 2% к текущей рыночной стоимости. Это выигрышный продукт, который интересен и золотодобывающим компаниям, так как появляется возможность авансирования добычи и производства, и банку-эмитенту, и инвесторам.

Также мы выпустили **индексные цифровые финансовые активы (ЦФА) на платформе «Атомайз»**. Этот инструмент позволяет квалифицированным инвесторам зарабатывать до 25% годовых, если индекс будет расти, а в случае падения индекса не потерять денежные средства — при отрицательной динамике MOEX эмитент погасит ЦФА по их первоначальной стоимости, вернув владельцам ЦФА 100% номинала.

<sup>1</sup> Проект ЦБ РФ по внедрению третьей формы денег – цифровых рублей. Эмитент - ЦБ РФ.





## Искусственный интеллект

Мы продолжили использовать известные практики математического моделирования и запустили пилотный проект, связанный с искусственным интеллектом (ИИ). В работе мы ориентируемся на ведущие российские практики, в том числе используемые Ассоциацией ФинТех (АФТ), фондом «Сколково», Фондом развития интернет-инициатив (ФРИИ) и частными компаниями.

За 2023 год нам удалось внедрить более 15 продуктов с использованием традиционных и продвинутых методов анализа данных, которые помогли сгенерировать дополнительную прибыль. Также банк присоединился к [Кодексу этики в области искусственного интеллекта](#) для обеспечения безопасности и защиты прав потребителей, а также для поддержки развития ИИ в соответствии с международными стандартами.

### Наши пилотные проекты в области ИИ:

- QA-бот — это чат-бот, который предназначен для поддержки корпоративных клиентов. Он использует базу знаний для предоставления ответов на вопросы и автоматизации

обработки запросов на кредитные продукты, что позволяет сократить время рассмотрения запросов до половины рабочего дня.

- Code Assistant — это плагин для среды разработки, который помогает ускорять разработку программного обеспечения. Он обеспечивает автозаполнение кода, генерацию стандартного функционала и проверку репозиторий. Благодаря Code Assistant Росбанк смог ускорить релизы на 15% и улучшить качество кода.

Банк значительно повысил операционную эффективность и качество обслуживания клиентов с помощью цифровых помощников. После четырех лет развития программы роботизации банк располагает командой из **60 цифровых сотрудников**, которые осуществляют работу примерно 240 штатных единиц. Помимо процессов обслуживания клиентов, цифровые помощники выполняют задачи, связанные с финансовым мониторингом, подготовкой отчётов для регуляторов, обработкой запросов от государственных органов, распознаванием более 20 видов документов и последующей их обработкой. Цифровые сотрудники помогают клиентам заполнить документы в интернет-банке с помощью распознавания, тем самым ускорив процесс заполнения платёжных документов клиентами вручную. Также цифровые помощники участвуют в подготовке справок для юридических лиц, благодаря этому 50% клиентов

стали получать справки на 30% быстрее. С помощью роботов производится рассылка информационных сообщений клиентам по направлению внешне-экономической деятельности (ВЭД) с целью своевременного оповещения клиентов в рамках валютного законодательства.

Росбанк стал одной из первых компаний, которая применила новую технологию Билайна — **сервис «Этикетка»**. Теперь, когда клиенту банка поступает звонок из контактного центра, на экране телефона появляется номер телефона с надписью «Росбанк». Благодаря этому дозвониться до клиента и сообщить важную информацию стало проще. Технология помогла улучшить качество обслуживания и удовлетворённость наших клиентов. Контактность наших телефонных коммуникаций повысилась на 9%.



# Информационная безопасность

[GRI 418-1]

Безопасность банка является для клиентов важным критерием выбора. Наша задача — ежедневно доказывать клиентам, что их денежные средства находятся в безопасности. Поддержание бесперебойной работы бизнес-процессов, ИТ-систем, средств обеспечения информационной безопасности и высокого уровня стабильности цифровых сервисов — жизненно важное условие предоставления высокого уровня услуг и наш приоритет.

При выстраивании системы информационной безопасности, помимо требований применимого законодательства РФ, включая стандарты Банка России и требования Федеральной службы по техническому и экспортному контролю, мы также учитываем ведущие отраслевые стандарты, такие как ISO 27001, NIST, COBIT.

Росбанк ежегодно подтверждает соответствие международным стандартам PCI DSS<sup>1</sup> и SWIFT Customer Security Programme, полностью

<sup>1</sup> PCI DSS (от англ. Payment Card Industry Data Security Standard) — стандарт безопасности данных отрасли платёжных карт

выполняя установленные ими требования. Этот процесс контролируют внешние независимые аудиторы. В рамках аудита PCI DSS банком получен соответствующий сертификат.



Ключевые внутренние нормативные документы, которые лежат в основе управления информационной безопасностью Росбанка:

- Стратегия информационной безопасности на период 2023–2027 годов
- Политика информационной безопасности
- Политика в отношении обработки персональных данных и сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных

Для управления информационной безопасностью в банке принята многоуровневая структура:



## Обеспечение непрерывности бизнеса

Ежегодно банк проводит анализ всех своих систем, по результатам которого они распределяются по шкале значимости и тестируются на непрерывность деятельности. Системы, определённые как самые важные, тестируются ежеквартально. Для реагирования на инциденты в банке действует специальное подразделение — Центр оперативного реагирования. В него входят более 30 сотрудников, которые посменно работают в различных подразделениях в регионах в режиме 24 часа в сутки и обеспечивают непрерывное отслеживание инцидентов и своевременную реакцию на них.

0

ноль утечек конфиденциальной информации в 2023 году

ноль инцидентов в области информационной безопасности с применением вирусов-шифровальщиков

ноль штрафов и предписаний регулирующих органов, связанных с нарушениями в области информационной безопасности

3 368

отраженных DDOS-атак

16 500

вылеченных вирусов и заблокированных фишинговых писем

15 минут

среднее время реагирования на инциденты в 2023 году

Для формирования культуры информационной безопасности среди сотрудников мы реализуем комплексную программу осведомлённости по вопросам информационной безопасности, в рамках которой:

- знакомим каждого нового сотрудника с документами в области защиты информации под подпись
- проводим для сотрудников ежегодные обязательные курсы по информационной безопасности на портале обучения и развития
- организуем очные и онлайн-встречи для консультирования сотрудников, обмена опытом и демонстрации новых решений и инициатив в области информационной безопасности
- проводим дополнительное обучение и повышение квалификации сотрудников службы ИТ, информационной безопасности и «чемпионов по безопасности»
- формируем базы знаний, рассылки и дайджесты по информационной безопасности в корпоративной сети

- проводим симуляции фишинговых атак для проверки бдительности персонала в отношении мошеннических почтовых писем

Кроме того, мы обмениваемся опытом и лучшими практиками с представителями отрасли и профессиональными сообществами в области информационной безопасности. В 2023 году наши эксперты приняли участие в качестве докладчиков и преподавателей в 21 мероприятии – форумах, конференциях и обучающих курсах.

100%

доля сотрудников банка, информированных о правилах информационной безопасности банка

52

внутренних и внешних мероприятий по информационной безопасности проведено в банке за отчётный период



**Управление рисками информационной безопасности** является частью системы управления операционным риском и осуществляется в соответствии с требованиями Банка России, включая Положение № 716-П. В основе подхода к оценке рисков информационной безопасности находится методология FAIR.

Банк также управляет рисками информационной безопасности, источниками которых являются третьи лица (компании и частные лица на аутсорсинге, подрядчики, поставщики, заказчики, а также все внешние сервисы). Банк своевременно идентифицирует поставщиков (в том числе подробно анализирует информацию о поставщике, его профиль и взаимосвязи с другими поставщиками) и оценивает риски, формирует меры по снижению риска и оперативно реагирует на угрозы и инциденты информационной безопасности, связанные с третьими лицами. На периодической основе проводится процедура аудита информационной безопасности партнёров банка, результаты которой используются для дальнейшего анализа и управления рисками информационной безопасности.

Мы постоянно совершенствуем свои бизнес-процессы и продукты, а также периодически внедряем новые. Чтобы ни одно из нововведений не привело к значительному увеличению рисков информационной безопасности, в банке работают **специальные сотрудники — бизнес-партнёры по информационной безопасности**. Их задача — оценивать потенциальные риски в каждом конкретном бизнес-процессе и выступать посредниками между бизнес-подразделениями и техническими специалистами департамента информационной безопасности.

В каждой команде по разработке работает **отдельный эксперт — «чемпион по безопасности»**, — который тесно сотрудничает с бизнес-партнёром команды и следит за безопасностью новых сервисов и продуктов на этапе разработки и внедрения. Таким образом, мы передаём навыки в сфере информационной безопасности agile-командам, развиваем культуру безопасной разработки, оцениванием зрелость команд и разработки с помощью международных стандартов. За отчётный период мы запустили три курса обучения по безопасной разработке, а также провели соревнования по информационной безопасности в формате CTF (Capture the Flag) для отработки полученных навыков на практике.

# 100%

всех бизнес-инициатив, проектов и agile-команд банка находятся под контролем департамента информационной безопасности

всех agile-команд прошли оценку по международному стандарту зрелости информационной безопасности (BSIMM & OWASP)



### Противодействие электронному мошенничеству и социальной инженерии

В банке организована и функционирует служба круглосуточного мониторинга подозрительных операций для раннего выявления и предупреждения мошеннических операций.

В наших офисах клиенты могут подать заявление о запрете оформления кредитных продуктов с использованием дистанционных каналов банковского обслуживания (интернет/мобильный банк).

На нашем сайте представлена [форма обратной связи](#), с помощью которой клиенты могут уведомить банк о случаях мошеннических звонков и сайтов.

# >1,499 млрд Р

сумма сохраненных денежных средств в каналах дистанционного банковского обслуживания

# >770

обращений получено и обработано через форму обратной связи

### Развитие киберграмотности населения

Банк регулярно информирует клиентов о мерах безопасности при использовании банковских продуктов и возможных рисках по всем доступным каналам: через push-сообщения и СМС, в системах дистанционного банковского обслуживания, в офисах обслуживания и через контакт-центр, на экранах банкоматов, в наших социальных сетях и других каналах.

Для корпоративных клиентов и зарплатных проектов мы проводим вебинары и очные мероприятия, на которых рассказываем о правилах цифровой гигиены, учим пользователей

распознавать мошеннические схемы, а также сообщаем о том, что делать, если денежные средства все-таки украли. Мы собрали основные рекомендации как для частных клиентов, так и для юридических лиц в специальном разделе нашего сайта [«Информационная безопасность»](#). Также мы уделили особое внимание [материалам для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения](#), включая подкасты.

Помимо стандартных каналов информирования, в 2023 году мы провели следующие мероприятия в этой области:

- стали партнёром первого в России открытого фестиваля по кибербезопасности Positive Hack Days, где на главной сцене фестиваля в Парке Горького наши докладчики дали рекомендации по личной кибербезопасности для широкой аудитории в секции «Как сохранить свои денежные средства в онлайн»
- приняли участие в проекте VK #неткибербуллинг
- приняли участие в городских праздниках, посвящённых противодействию мошенничеству, в Норильске, Чите и Мончегорске

# Корпоративное управление



# Структура корпоративного управления

[GRI 2-9], [GRI 2-10], [GRI 2-11], [GRI 2-14], [GRI 2-15], [GRI 2-18], [GRI 3-3]

Система корпоративного управления банка – система органов управления и контроля, устанавливающая правила и процедуры принятия корпоративных решений, распределение компетенций и полномочий между органами управления банка, обеспечивающая управление и контроль за деятельностью банка, регулирующая взаимоотношения между акционерами, Советом директоров и иными органами управления банка.

Для достижения баланса между повышением эффективности бизнеса и выполнением обязательств перед заинтересованными сторонами, а также качественным управлением рисками Росбанк постоянно улучшает процессы корпоративного управления, опираясь на действующее национальное законодательство, рекомендации Банка России, в том числе [Кодекс корпоративного управления](#), а также на [Устав банка](#) и собственные практики.

Вопросы устойчивого развития включены в повестку обсуждаемых вопросов на всех уровнях управления.



В 2023 году были актуализированы следующие действующие документы: [Информационная политика](#), Регламент работы Совета директоров и Положение о комитетах Совета директоров, Положения о коллегиальных рабочих органах банка.



**Общее собрание акционеров** — высший орган корпоративного управления, принимающий ключевые решения, включая распределение прибыли и избрание членов Совета директоров. На момент публикации Отчета доля группы «Интеррос» в акционерном капитале Росбанка составляет немногим менее 45%. 47,5% акций Росбанка переданы Благотворительному фонду Владимира Потанина и направлены на увеличение его пяти целевых капиталов, каждым из которых управляет отдельная независимая управляющая компания. Еще 7,5 % акций банка принадлежат его дочерней структуре, часть из них будет направлена на мотивационную программу для работников Росбанка, разработка и внедрение которой ведется в настоящее время.



В 2023 году впервые за много лет акционеры приняли решение о выплате дивидендов.

**Совет директоров** — коллегиальный орган управления, который играет ключевую роль в формировании и развитии системы корпоративного управления, обеспечивает защиту и реализацию прав акционеров, осуществляет общее руководство деятельностью банка и контролирует деятельность исполнительных органов банка. Совет директоров отвечает за определение стратегии развития банка, приоритетных направлений деятельности банка и утверждение ключевых корпоративных документов. Совет директоров состоит из восьми человек, включая четыре независимых директора<sup>1</sup>. Все независимые члены Совета директоров отвечают критериям независимости, определенным Кодексом корпоративного управления, рекомендованным к применению Банком России, или признаны независимыми по решению Совета директоров. Состав Совета директоров избирается общим собранием акционеров, члены Правления не могут составлять более 25% общего состава Совета директоров. Гендерный состав на конец 2023 года: **6 мужчин и 2 женщины**.

Проверка соответствия критериям независимости проводится Советом директоров постоянно: ежемесячный мониторинг занимаемых членами Совета директоров должностей и сведений об их планируемых назначениях в различные компании. В 2023 году было формализовано три решения Совета директоров по этому вопросу.

<sup>1</sup>Данные на 31.12.2023

Кандидатов в Совет директоров предлагают акционеры, а также сам Совет директоров. Предложенные акционерами в соответствии с нормами законодательства кандидаты включаются в список для голосования по выбору Совета директоров. Кандидатуры, предложенные Советом директоров, предварительно согласуются с председателем Совета директоров, Комитетом по назначениям (кадрам) и вознаграждениям и его руководителем.

#### Критерии выбора кандидатов:

- высокая профессиональная квалификация и деловая репутация;
- способность принимать мотивированные решения для устойчивого долгосрочного развития банка;
- желание работать в банке и достаточность для этого времени;
- соответствие критериям независимости.



Комитеты при Совете директоров<sup>1</sup>

Комитет по аудиту



Комитет по рискам



Комитет по назначениям (кадрам) и вознаграждениям



Комитет по стратегии и устойчивому развитию



■ Доля независимых директоров

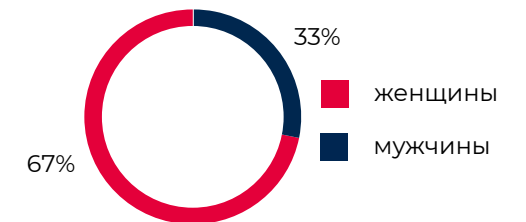
<sup>1</sup> Данные на 31.12.2023



Комитет	Количество заседаний в 2023 году	Посещаемость, %
Комитет по аудиту	7	100
Комитет по назначениям (кадрам) и вознаграждениям	9	96
Комитет по рискам	15	99
Комитет по стратегии и устойчивому развитию	9	100

**Правление банка** – коллегиальный исполнительный орган, состоящий из руководителей ключевых подразделений и функциональных блоков банка. Правление отвечает за текущую деятельность банка, координацию работы подразделений и реализацию корпоративной стратегии.

Гендерный состав Правления банка<sup>1</sup>



# Управление рисками

## Система управления рисками

[GRI 2-26] [GRI 3-3] SASB [FN-CB-410a.2]

Процесс управления рисками имеет основополагающее значение в банковской сфере и является неотъемлемой частью общей стратегии группы по управлению рисками и капиталом в рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала (ВПОДК).

Банк в рамках цикла ВПОДК проводит комплексный анализ своей деятельности и выявляет наиболее актуальные виды рисков. В рамках процедуры идентификации значимых рисков формируется карта рисков. Для каждого значимого риска, выявленного в банке, разрабатываются соответствующие политики и процедуры управления рисками, а также устанавливается система лимитов для контроля данных рисков, разрабатываются методологии измерения данных рисков и оценки соответствующих требований к капиталу.

**ESG-риски**<sup>1</sup> включены в карту рисков банка и рассматриваются в рамках процессов работы с кредитными рисками. Банк выделяет следующие подкатегории ESG-рисков: риски

в области окружающей среды, климатические риски, социальные риски, корпоративные и этические риски.

Росбанк ставит перед собой задачу минимизировать возможное негативное воздействие своей деятельности, эффективно управляя экологическими и социальными рисками, возникающими в рамках предоставляемых банком финансовых продуктов и услуг. С 2017 года мы развиваем компетенции и внедряем процессы в сфере оценки экологических и социальных рисков кредитного портфеля. Действующая система управления экологическими и социальными рисками (далее — ESRM) полностью интегрирована в процессы принятия решений в отношении предоставления продуктов с кредитным риском.

В 2023 году в Росбанке был актуализирован подход и обновлена Политика в **сфере управления экологическими и социальными рисками корпоративного бизнеса** ПАО РОСБАНК (далее — E&S-политика), которая является неотъемлемой частью ESRM-процесса.

Политика Росбанка была разработана на основе лучших международных практик с учётом требований национального законодательства, наилучших доступных технологий, а также отраслевых особенностей экономики РФ. Документ содержит широкий перечень экологических и социальных аспектов деятельности, включая как общие критерии оценки, так и критерии в отношении конкретных отраслей экономики, которым банк уделяет более пристальное внимание в силу их значительного воздействия на окружающую среду и общество. В рамках непрерывной работы по улучшению процесса и подходов к E&S-оценке был обновлён шаблон оценки, а также разработана и введена анкета для сбора данных среди крупнейших заёмщиков.

<sup>1</sup> ESG-риски – риски финансовых и репутационных потерь, связанные с несоответствием принципов внимательного отношения к окружающей среде и изменению климата, социальной ответственности и корпоративного управления  
В 2024 году определение ESG-рисков будет актуализировано и дополнено в соответствии с рекомендациями Банка России по учету климатических рисков для финансовых организаций

### Общие критерии E&S оценки клиентов:

- Фактическое и потенциальное воздействие на окружающую среду, включая биоразнообразие и изменение климата
- Система охраны труда и промышленной безопасности
- Фактическое и потенциальное воздействие на трудовые права
- Взаимодействие с местными заинтересованными сторонами



## Подход к проведению оценки экологических и социальных рисков

**Идентификация.** В рамках процесса идентификации осуществляется верхнеуровневая проверка заёмщика в соответствии со следующими критериями: наличие действующих практик в области устойчивого развития, соответствие периметру отраслевых политик, наличие серьёзных экологических и социальных противоречий и связанных с ними рисков<sup>1</sup>, выявленных в том числе посредством анализа открытых источников информации.

**Оценка.** После выявления риска проводится комплексная оценка с использованием общих и отраслевых экологических и социальных критериев, оценка E&S-нарушений, а также зрелости в области устойчивого развития. В зависимости от уровня риска компаниям присваивается оценка в формате светофора: от зелёного до красного цветов. Результаты оценки напрямую влияют на принятие решения банком в отношении клиентов и целевых сделок. По результатам оценки даётся список рекомендаций.

**Действие.** В зависимости от потенциальных экологических и социальных воздействий и связанных с ними рисков могут быть реализованы действия с целью предотвращения или смягчения последствий, как, например, включение дополнительных условий в кредитную документацию, ограничение или исключение определённых видов продуктов.

Начиная с 2019 года в Росбанке на регулярной основе проводились обучающие сессии в рамках внедрения ESRM-процесса. В 2022 году была выделена отдельная команда, занимающаяся E&S-оценкой клиентов и детальным анализом рисков. В 2023 году в связи с актуализацией E&S-политики и изменением подходов к оценке экологических и социальных рисков были проведены тренинги для сотрудников, участвующих в процессе оценки, со стороны команды ESG-банкинга и кредитного управления.

В отчетном году в соответствии с E&S-политикой в отношении крупных корпоративных клиентов банка, которым предоставляются продукты с кредитным риском, проводилась процедура идентификации и оценки E&S-рисков.

<sup>1</sup> Под существенным противоречием понимается наступление события, серии событий или обстоятельства в результате умышленного проступка или грубой халатности компании, которые приводят к существенному загрязнению или нанесению вреда окружающей среде, или существенный вред здоровью значительного числа людей, животных и/или растений (исключая во избежание сомнений любое загрязнение или вред, вызванные климатическими, геологическими и другими природными событиями или обстоятельствами, за исключением той степени, в которой их последствия могли быть разумно предвидены и смягчены).

<sup>2</sup> Изменение данных, приведенных в отчете о деятельности в области устойчивого развития за 2022 год, обусловлено актуализацией подхода к проведению оценки и изменениями в расчетах

>39%

крупнейших корпоративных клиентов прошли оценку E&S-рисков<sup>2</sup>

>450 млрд ₽

совокупный объем выданных кредитов компаниям, прошедшим E&S-оценку, количество траншей — > 2 000

В декабре 2023 года Банк России выпустил рекомендации по учету климатических рисков для финансовых организаций в целях повышения качества управления климатическими рисками. Мы планируем актуализировать подход к проведению оценки экологических и социальных рисков, дополнив его критериями оценки климатических рисков.

Интеграция ESG-факторов в кредитный процесс позволяет банку не только привлекать более качественных заёмщиков, но и открывает дополнительные возможности. Так, например, наша система оценки экологических и социальных рисков клиентов позволяет управлять потенциальными рисками, а также определять возможности для ответственного финансирования с целью поддержания реализации ESG-стратегии клиентов. Кроме того, данный процесс даёт нам возможность поддерживать диалог с клиентами, консультировать их по вопросам ESG-трансформации и лучшим практикам, помогая сделать бизнес более устойчивым.

Для ознакомления с нашими подходами и продуктами ответственного финансирования см. раздел [«Ответственный бизнес»](#), а также [Политику в сфере выпуска «зелёных» облигаций, «социальных» облигаций, а также облигаций устойчивого развития ПАО РОСБАНК](#).



## Климатическое стресс-тестирование

В 2024 году Банком России в сотрудничестве с крупнейшими финансовыми и нефинансовыми компаниями запланировано проведение стресс-тестирования климатических рисков по методу снизу-вверх («bottom-up»). Росбанк намерен принять участие в стресс-тестировании по разработанным Банком России сценариям до 2040 года, которые описывают возможные пути развития российской и мировой экономики с учётом траекторий поведения потребителей углеводородов, тенденций ужесточения климатической политики, технологического развития и прочих трендов.

В среднесрочной перспективе Росбанк планирует разработку климатической стратегии и проведение оценки климатических рисков, руководствуясь соответствующими рекомендациями Банка России, с целью более тщательного анализа влияния переходных и физических климатических рисков на кредитный портфель и другие активы банка.

## Бизнес-этика и комплаенс

[GRI 3-3], [GRI 205-2]

Банк поддерживает и развивает комплаенс-культуру, в основе которой лежит неукоснительное соблюдение всех требований применимого законодательства, правил и стандартов, неприятие коррупции в любых формах и проявлениях, честность, соблюдение прав и взаимное уважение при взаимодействии с заинтересованными сторонами.

Основные документы, регламентирующие принципы и требования банка в области этики и противодействия коррупции:

- Кодекс этических принципов и поведения
- Антикоррупционная политика;
- Положение в отношении подарков и приглашений
- Положение о праве на информирование о возможном нарушении
- Политика управления конфликтом интересов

### Противодействие коррупции

Банк в своей деятельности придерживается принципа «нулевой толерантности» к коррупции. Для минимизации коррупционных рисков банк использует следующие процедуры и инструменты:

- оценка коррупционного риска в отношении поставщиков банка при установлении и сопровождении договорных отношений с ними
- регулярное обучение сотрудников и их информирование по вопросам комплаенса и соблюдения антикоррупционных стандартов
- совершенствование удобных инструментов, позволяющих сотрудникам декларировать подарки и участие в мероприятиях, раскрывать информацию о конфликте интересов, информировать о возможных нарушениях, получать консультации по вопросам комплаенса
- ежегодная оценка коррупционных рисков, характерных для деятельности банка, с последующей реализацией плана мероприятий, направленных на предупреждение возможных коррупционных нарушений

По итогам 2023 года:

# 0

ноль судебных дел, касающихся коррупции и возбуждённых против организации или ее сотрудников

ноль подтвержденных случаев коррупции, в результате которых сотрудники были уволены или привлечены к дисциплинарной ответственности за совершение коррупционных нарушений

ноль подтверждённых случаев невозобновления или расторжения контрактов с деловыми партнёрами из-за нарушений, связанных с коррупцией



### Оценка коррупционных рисков

Периодически банк проводит идентификацию возможных коррупционных сценариев, оценку рисков по каждому сценарию и мероприятия, направленные на предупреждение/минимизацию вероятности возникновения этих рисков.



### Обучение

Все сотрудники банка проходят ежегодное дистанционное обучение по стандартам бизнес-этики, противодействию коррупции и предупреждению конфликта интересов.

# 95%

11 130 сотрудников прошли дистанционный курс «Корпоративная этика и предупреждение коррупции»



### Декларирование конфликта интересов

Для своевременного выявления и урегулирования конфликта интересов в банке приняты процедуры по декларированию обстоятельств, способных привести к конфликту интересов.

Сотрудники заполняют специальную декларацию при приёме на работу, в случае перевода из одного подразделения в другое или на новую должность, а также при возникновении соответствующих частных обстоятельств. На ежегодной основе информацию о конфликте интересов раскрывают сотрудники, которые в соответствии с принятой методологией рассматриваются в качестве лиц, наиболее подверженных коррупционному риску в силу выполняемых такими лицами функциональных обязанностей. Предоставленная в декларациях информация тщательно проверяется и анализируется Департаментом внутреннего контроля. В случае необходимости разрабатываются рекомендации и принимаются меры по предупреждению или урегулированию конфликта интересов.



### Декларирование подарков

Банком установлены правила в отношении предлагаемых/получаемых подарков, а также проведения/участия в деловых обедах или внешних мероприятиях. Каждый раз, когда их стоимость превышает установленные лимиты или попадает в категорию повышенного риска, сотрудник должен оформить декларацию с помощью специального инструмента. Заполненная таким образом декларация направляется на согласование руководителю сотрудника и в Департамент внутреннего контроля, после чего сотрудник получает информацию о принятом решении.



### Право на информирование

Помимо прямого выявления рисков комплаенс-офицерами банк предоставляет сотрудникам, клиентам и партнёрам возможности для анонимного информирования о потенциальных нарушениях законодательства РФ, внутренних антикоррупционных стандартов и нормативных документов в области профессиональной этики. Для этого Департамент внутреннего контроля создал несколько отдельных каналов информирования: электронный адрес [alert@rosbank.ru](mailto:alert@rosbank.ru) и [специальную форму](#) на официальном сайте банка. Банк гарантирует соблюдение строгой конфиденциальности предоставляемой информации, включая защиту персональных данных заявителя.

### Результаты ежегодного опроса сотрудников в 2023 году

Индекс, демонстрирующий готовность сотрудников сообщить о возможном нарушении:

# 82%

утвердительных ответов сотрудников на вопрос «Если бы я стал (-а) свидетелем нарушения неподобающего поведения, я бы сообщил (-а) об этом?»



## Подход к налогообложению

[GRI 207-1], [GRI 207-2], [GRI 207-3]

Подход банка к налогообложению основан на прозрачности, добросовестности и неукоснительном соблюдении национального налогового законодательства. Банк не открывает подразделений в юрисдикциях с низким уровнем налогообложения, не осуществляет сделок, целью которых является налоговая экономия, а также не выполняет каких-либо действий по минимизации налогов, в том числе способствующих сокращению налоговой базы и выводу доходов из под налогообложения с использованием офшорных юрисдикций и других методов. За стратегическое управление налогообложением отвечают финансовый директор и главный бухгалтер банка.

Отдельное внимание банк уделяет налоговым рискам:

- определяет уровень налогового риска при создании нового продукта, совершении операций, принятии управленческого решения или согласовании нетиповых договоров или сделок. Если формируется неоднозначное толкование налогового

законодательства, то привлекаются внешние консультанты и юристы для подтверждения итоговых выводов, направляются запросы с просьбой разъяснения законодательства в контролирующие органы;

- готовит и проверяет корректность подготовки налоговой отчётности на основе внутренних процедур и внутренних контрольных методов;
- обеспечивает подготовку внутренних документов, подтверждающих итоговые выводы и решения в отношении налогов.

Банк гарантирует надлежащее выполнение налоговых обязательств и своевременное предоставление необходимой информации налоговым органам и другим государственным регуляторам. Исполнение налоговых обязательств подтверждается процедурой сверки, по результатам которой банк получает официальное подтверждение от налоговых органов об отсутствии задолженности по налогам.





## Ответственная цепочка поставок

[GRI 2-6] [GRI 3-3] [GRI 204-1]

При взаимодействии с поставщиками банк ожидает сотрудничества и прозрачности в вопросах устойчивого развития. Все хозяйственные договоры с партнёрами включают соответствующие положения, соблюдение которых контролируется при проведении выборочного аудита. В работе с поставщиками по категориям закупок, для которых характерны высокие социальные и экологические риски, осуществляется поэтапное внедрение системы оценки таких рисков.

За проведение процедуры закупок в банке отвечает Департамент по работе с поставщиками. Функционал подразделения включает, в том числе разработку стратегии приобретения товаров и услуг,

<sup>1</sup> К местным поставщикам банк относит поставщиков, зарегистрированных и осуществляющих деятельность на территории России.

<sup>2</sup> Компании с выручкой до 2 млрд руб. в год



анализ рынка, проведение тендерных процедур, оценку деятельности поставщиков и этическое поведение при взаимодействии с ними. Основные принципы работы с поставщиками зафиксированы в нескольких внутренних документах, включая Положение об обеспечении закупок в ПАО РОСБАНК и банковской группе.

Документ в числе прочего направлен на обеспечение прозрачности и гибкости процесса закупки, равных прав и справедливого отношения к поставщикам, предотвращение рисков дискриминации, необоснованных ограничений конкуренции и конфликта интересов.



Объём закупок Росбанка в 2023 году, млрд руб.

	2021 год	2022 год	2023 год
Общий объём закупок	17,0	17,5	20,1
Закупки у местных поставщиков	15,9	17,1	19,7



### Взаимодействие с поставщиками в области ESG

[GRI 2-27]

#### Принципы сотрудничества банка с поставщиками

Условия сотрудничества с поставщиками банка включают исполнение законодательных норм России, а также принципов Глобального договора ООН:

- Повышение ответственности за состояние окружающей среды

- Запрет на использование принудительного или обязательного труда
- Запрет на любые современные формы рабства и торговлю людьми
- Запрет на использование детского труда
- Недопущение дискриминации на рабочем месте
- Защиту здоровья и соблюдение безопасности на рабочем месте, обеспечение достойных условий труда

В 2023 году банк продолжил практику проведения аудитов поставщиков в области контроля за соблюдением экологических и социальных требований. Был проверен поставщик заготовок пластиковых карт. Оценку выполняла независимая команда экспертов, имеющая опыт ESG-оценки. Для качественного анализа был разработан чек-лист, содержащий существенные критерии, в том числе специфичные для данного бизнес-сектора. В ходе проверок была собрана информация о существующей практике подрядчика, произведена оценка полученных свидетельств на соответствие применимым требованиям национального законодательства в области трудовых отношений, охраны труда, а также проведены

интервью с сотрудниками. Поскольку компания имеет собственное производство, большой спектр вопросов касался соблюдения требований природоохранного законодательства и инициатив по добровольному сокращению экологического следа компании. Оцениваемая компания показала высокий уровень ответственности. Серьёзных замечаний по результатам проверки выявлено не было.

# Экологические аспекты



## Управление экологическими аспектами

[GRI 3-3] [GRI 302-1] [GRI 302-2] [GRI 302-4] [GRI 303-5] [GRI 306-2]

Для снижения негативного воздействия на окружающую среду Росбанк на протяжении многих лет реализует программы в области эффективного использования природных ресурсов. Мы работаем над проектами экологической направленности по снижению энергопотребления используемых объектов недвижимости, модернизации существующих энергосистем и ответственного обращения с отходами. В числе наших приоритетов также развитие экологических привычек среди сотрудников и поддержка их участия в «зелёных» инициативах.

Основными документами, регламентирующими деятельность Росбанка в области климата и экологии, являются:

- [Политика низкоуглеродного управления и эксплуатации объектов недвижимости](#)
- Политика в сфере управления экологическими и социальными рисками корпоративного бизнеса
- [Политика в сфере выпуска «зелёных» облигаций, «социальных» облигаций, а также облигаций устойчивого развития](#)



В Росбанке выполнение задач по управлению экологическим и климатическим воздействием распределено между различными структурными подразделениями:

- управление объектами недвижимости и инфраструктуры — подразделения административного блока
- управление экологическими и климатическими рисками корпоративного кредитного портфеля — подразделения корпоративного бизнеса, корпоративных кредитных рисков и финансового мониторинга
- реализация партнёрских проектов и волонтерских инициатив — подразделение устойчивого развития

# 10,3 млн ₽

объём расходов на мероприятия, направленные на повышение энергоэффективности, улучшение практик обращения с отходами и экологическую сертификацию

Мы не только снижаем собственное воздействие на окружающую среду, но и управляем экологическими рисками в корпоративном кредитовании. С 2017 года мы развиваем компетенции и внедряем процессы оценки экологических рисков при предоставлении банком финансовых продуктов и услуг. Оценка рисков осуществляется в соответствии с действующей Политикой в сфере управления экологическими и социальными рисками корпоративного бизнеса, которая содержит широкий перечень риск-факторов и критериев для секторов экономики, оказывающих значительное воздействие на окружающую среду. Подробнее о наших подходах к проведению оценки экологических рисков кредитного портфеля см. в разделе «Система управления ESG-рисками».

## Изменение климата

[GRI 3-3] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3]

Банк на ежегодной основе отслеживает собственный углеродный след по уровню прямых и косвенных энергетических выбросов (области охвата 1, 2, 3). Основным источником выбросов парниковых газов для банка является потребление электрической и тепловой энергии, а также выбросы, вызванные использованием корпоративного транспорта, деловыми командировками сотрудников и образующимися отходами.

### Прямые и косвенные выбросы парниковых газов, т CO<sub>2</sub>-экв<sup>1</sup>

CO <sub>2</sub> эквивалента	2022 год	2023 год
объём выбросов парниковых газов, область охвата 1 (Score 1)	672	695
объём выбросов парниковых газов, область охвата 2 (Score 2)	14 695	14 608
объём выбросов парниковых газов, область охвата 3 (Score 3)	1 928	1 589

<sup>1</sup> Методология подсчета ПГ описана в Приложении 6. Таблица показателей GRI, SASB и МЭП, стр. 87

## Энергетический менеджмент

[GRI 302-1]

Банк принимает комплекс мер в части повышения энергоэффективности используемых объектов недвижимости. Была продолжена реализация программы CARBONARA, в рамках которой проводится регулярная оценка офисов банка с точки зрения их энергоэффективности относительно нормативных и средних показателей, а также модернизация систем отопления, вентиляции и кондиционирования, переход на LED-освещение, установка энергоэффективного оборудования и автоматизация процессов управления зданиями. Это позволяет минимизировать затраты эксплуатационного характера, снизить вероятности наступления рисков развития аварийных ситуаций и своевременно информировать аварийные диспетчерские службы банка о возникновении инцидентов в технической инфраструктуре.

# 6,2 млн ₽

объём расходов на энергосберегающие мероприятия



Ключевые мероприятия в области энергоменеджмента:

- автоматизация управления зданиями;
- модернизация систем отопления, вентиляции и кондиционирования;
- замена инженерного оборудования;
- улучшение теплоизоляции зданий;
- установка энергосберегающей пленки на окна;
- установка оборудования с низким уровнем энергопотребления;
- установка энергосберегающих светильников и датчиков движения;
- адаптация графика работы вентиляционных систем офисных зданий.



Применяемые нами современные подходы при управлении недвижимостью позволяют создать комфортные и экологичные условия работы, эффективно использовать офисное пространство и ресурсы. Мы продолжили проводить реновацию наших офисов, в том числе обновили помещение контакт-центра в Самаре. В рамках расширения клиентской базы мы организовали дополнительные рабочие места более чем в 50 городах нашего присутствия, переоборудовали зоны отдыха и приёма пищи, создали сенсорную навигацию для использования инфраструктуры бизнес-центра «Росбанк Плаза».



#### Наши достижения:

**Офис «Росбанк Плаза» — победитель премии Commercial Real Estate AWARDS** в номинации «Зелёный кирпич в офисной недвижимости», в рамках которой отмечаются объекты, построенные и эксплуатирующиеся не менее двух лет с применением «зелёных» технологий.

**В 2023 году офис «ОКО II» был включён в топ-10 ренкинга лучших штаб-квартир российских компаний**, составленного F Research (специальные проекты Forbes) в партнёрстве с Pridex.



#### Сертификация штаб-квартиры Росбанка по национальному стандарту «Клевер»<sup>1</sup>

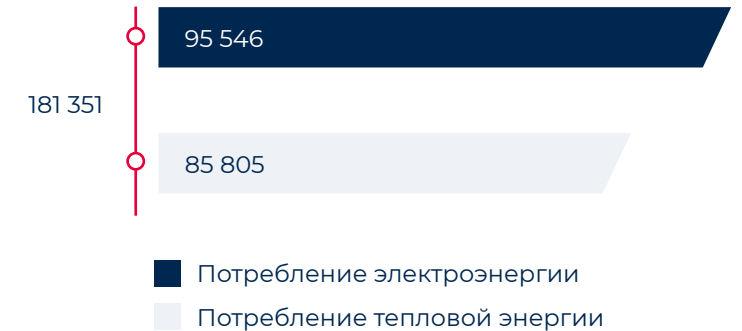
Офис Росбанка в бизнес-центре «ОКО II» получил сертификат экологической эффективности уровня «Золото», став одним из первых в России, прошедших экологическую сертификацию и высоко оценённых по этому стандарту. Высокой оценки удалось достичь благодаря функциональности, уровню комфорта, грамотному и экологичному подходу в инфраструктуре и эксплуатации. В офисе применяется современное оборудование с высокой степенью автоматизации и защиты от протечек. Светопрозрачный фасад офиса обеспечивает высокий уровень доступа дневного света, что даёт возможность значительно экономить на электроэнергии.



<sup>1</sup> Система оценки и сертификации зданий «Клевер» внесена в национальную таксономию устойчивых проектов Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2021 года № 1587)

С 2019 года в банке внедрена **качественно новая технология удалённой работы**, что дало нам преимущество своевременно перестроить рабочие процессы во время пандемии. В течение нескольких лет гибридный режим был поэтапно внедрён и масштабирован на площадках головного офиса в Москве и подразделений в регионах. Это позволило создать в офисном пространстве более гибкую и комфортную среду.

#### Объём потребления энергии внутри банка в 2023 году, ГДж<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Вся потреблённая энергия в организации является закупленной. Приведены значения фактического потребления энергии по объектам, в которых отлажен учёт данных:

- данные по потреблённой электроэнергии охватывают 174 офиса, включая подразделения в других регионах, что составляет 73% от всех используемых в отчётном году площадей;
- данные по потреблённой тепловой энергии охватывают 126 офисов, включая подразделения в других регионах, что составляет 51% от всех используемых в отчётном году площадей.

Для перевода учётных единиц из кВт ч в ГДж использовался переводной коэффициент 0,0036, а из Гкал в ГДж — 4,19

Потребление топливно-энергетических ресурсов офисами и собственным автотранспортом

Вид энергии/ топлива	Ед.изм.	2022	2023
Электроэнергия	млн. кВт/ч	27	26,6
Тепловая энергия	Гкал	18 399	20 494
Дизельное топливо	тыс.л	3,4	5,7
Бензин	тыс.л	297,7	305,5

Общий вес образованных отходов<sup>2</sup>, т



Продолжилась реализация **программы по разделному сбору отходов** в крупнейших зданиях в Москве, Нижнем Новгороде, Самаре и Красноярске. Контейнеры для сбора пластиковой тары были также установлены в офисах сети в Санкт-Петербурге. На площадках головных офисов и подразделений было собрано и отправлено на переработку 180 кг пластиковой тары.

Банк передаёт для вторичной переработки документы с истекшим сроком хранения, которые изымаются из архива, и прочую бумагу. В Москве общий объём бумаги, собранной в крупнейших офисах **в 2023 году, составил 8,6 т<sup>3</sup>**.

Другой вид отходов — это **электронная техника**, которую мы передаём на дальнейшую переработку, вторичный рециклинг и утилизацию. **За 2023 год её объём составил 12,7 т<sup>4</sup>**.

Все отдельно собираемые отходы банка передаются лицензированным операторам для дальнейшей утилизации и переработки для повторного использования.



## Управление отходами

[GRI 301-1] [GRI 306-2] [CRI 306-3]

Банк ведёт внутренний учёт в области обращения с отходами в соответствии с классификацией, действующей на территории Российской Федерации<sup>1</sup>. Большая часть отходов относится к IV классу опасности и составляет мусор от офисных помещений. Также в банке ведётся учёт бумаги и старой техники.

<sup>1</sup> Приказ Росприроднадзора от 22 мая 2017 года № 242 (ред. от 16 мая 2022 года) «Об утверждении Федерального классификационного каталога отходов»

<sup>2</sup> Все образованные отходы согласно принятой законодательством РФ классификации относятся к IV классу опасности

<sup>3</sup> Данные включают офисы на ул. Смольной и башне «ОКО» (офисная бумага и упаковочный картон)

<sup>4</sup> Включает данные по головному офису в Москве и офисах в регионах



### Программа «Безбумажный офис»

В банке продолжилась автоматизация и цифровизация внутренних и внешних процессов в рамках программы «Безбумажный офис». Проведенный комплекс мероприятий позволил значительно снизить использование бумаги в офисах в 2023 году и сократить расходы на её закупку на **46%** относительно 2022 года.

Текущий уровень цифровизации самых массово оформляемых документов в сети отделений банка составил 67% на конец года, показав прирост на 29% в сравнении с 2022 годом. По ипотечному кредитованию количество клиентских сделок с электронной регистрацией возросло на 28%, составив 82%. В направлении автокредитования переход на безбумажный документооборот с партнёрами составил 51% для юридических лиц и 97% для физических лиц от общего количества партнёров.

**>2,6**

млн листов составила экономия бумаги в оцифрованных процессах бизнес-линий

Проведено безбумажных операций с клиентами и партнёрами в направлениях:

**625** тыс операций **сервисное обслуживание в сети отделений**

**26,7** тыс операций **автокредитование**

**18,5** тыс операций **ипотечное кредитование**

В 2023 году Росбанк начал выпускать **платёжные стикеры** (наклейки на телефон) для оплаты.

Эти стикеры многократно меньше стандартных банковских карт, что позволило значительно снизить объёмы отходов пластика. Также практически все наши банковские карты доступны в цифровом виде и активно используются обладателями смартфонов, работающих на системе Android.

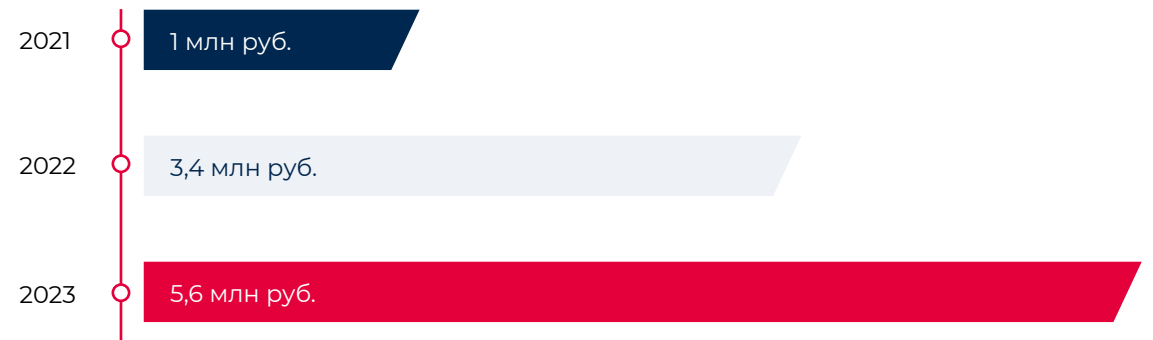
## Управление водными ресурсами

[GRI 303-1]

Деятельность Росбанка не предполагает значительного воздействия на водные объекты, поскольку компания не использует водные ресурсы в промышленном масштабе. Тем не менее, следуя принципу бережного отношения к природным ресурсам, банк внедряет решения по сокращению потребления воды. На регулярной основе проводится диагностика и регулировка инженерных сетей и устройств, своевременная замена и

установка сантехнических приборов. В головном офисе банка используются сенсорные смесители, что позволяет повышать эффективность потребления воды из-за наличия встроенной защиты от утечек. Также продолжает функционировать технология автомойки замкнутого цикла, которая позволяет повторно использовать воду для мойки корпоративного транспорта и уменьшает сброс загрязняющих веществ в сточные воды.

### Расходы, связанные со сбором и очисткой сточных вод





## Экологические мероприятия

Экологические инициативы по уборке природных территорий, высадке деревьев и лесовосстановлению, информационные кампании для сотрудников — наша осознанная и регулярная деятельность. Банк на протяжении многих лет поддерживает волонёрское движение сотрудников, понимая его важность для защиты природы и повышения осведомлённости в вопросах бережного отношения к окружающей среде.

### Сотрудничество с Русклиматфондом

На протяжении нескольких лет банк реализует программу по лесовосстановлению в сотрудничестве с Русклиматфондом в рамках проекта **«Леса для климата»**. В отчетном году вместе с волонёрами других компаний мы высадили 22 тыс. молодых деревьев в регионах, которые пострадали от пожара и ледяного дождя. Мероприятия прошли на территориях лесничеств Нижегородской, Свердловской и Волгоградской областей, где деревьям будет обеспечен необходимый уход.

В Красноярске при поддержке Администрации Центрального района была организована **акция по озеленению города**, во время которой сотрудники высадили аллею из яблонь и рябины.



>3 ТОНН

мусора собрано по итогам субботников

>300

волонтеров приняли участие в экологических мероприятиях

>22 ТЫС

молодых деревьев высажено при поддержке банка

## Участие в субботниках

Сотрудники наших офисов в Перми, Екатеринбурге и Омске стали участниками общественных **«Чистых Игр»**, командных соревнований по очистке зеленых территорий, в которых может принять участие любой желающий. Эти мероприятия были организованы в игровом формате и включали образовательную составляющую по разделному сбору отходов.

Впервые во Владивостоке был организован корпоративный субботник «Чистые Игры», в рамках которого сотрудники банка и присоединившиеся к акции волонтеры других компаний очистили территорию уникальной бухты Стекланная, убрав более 950 кг отходов.

В Москве сотрудники банка провели субботник в одном из самых больших природных заказников **«Долина реки Сетунь»**, убрав свыше 1 тонны мусора. Все собранные отходы были переданы региональным операторам для дальнейшей переработки и утилизации.

В Самаре и Нижнем Новгороде сотрудники банка традиционно поддержали инициативу по очистке прибрежных территорий в рамках **Всероссийской экологической акции «Марафон рек»**, проходящей под эгидой национального проекта «Экология».

Мы продолжили участие в социальном бизнес-проекте **«Добрые вещи»**, в рамках которого в московских офисах с помощью специальных контейнеров помогаем собирать ненужную одежду, которая в дальнейшем идёт на продажу или переработку. За год нам удалось собрать более **460 кг одежды**. На вырученные от продажи вещей средства проект закупил 14 средств реабилитации для детей с ограниченными возможностями, 367 человек получили сертификаты на одежду, новых владельцев обрели 4 536 вещей.

Продолжается сбор пластиковых крышечек от бутылок в поддержку проекта **«Добрые крышечки»** для подопечных фонда «Волонтеры в помощь детям сиротам». В Москве, Самаре, Липецке и Санкт-Петербурге собрано более **100 кг крышек**, которые переданы на заводы по переработке пластика, а полученные средства — на поддержку детей с особенностями развития, которые воспитываются в приёмных семьях.

Продолжилась реализация проекта **«Вторая жизнь»** по вторичному использованию офисной мебели, которая бесплатно передаётся

сотрудникам для удалённой работы, а также используется для благотворительных целей. В отчётном году вторую жизнь получило **755 единиц мебели**.

При поддержке проекта «Собиратор» в рамках традиционной акции **«ЭлектроВесна»** на площадках головных офисов были организованы точки сбора отработанной электронной техники. Сотрудники принесли **315 кг электроники**, которая была направлена на переработку и получение материалов, пригодных для повторного использования.

По результатам опроса, проведённого среди корпоративных волонтеров, самыми популярными и массовыми направлениями волонтерского движения в ключевых регионах присутствия банка являются **экологические инициативы**. Участие в мероприятиях по защите окружающей среды выбрали **более 50% опрошенных сотрудников**.



# Персонал



# Управление персоналом

[GRI 2-7], [GRI 2-8], [GRI 3-3]

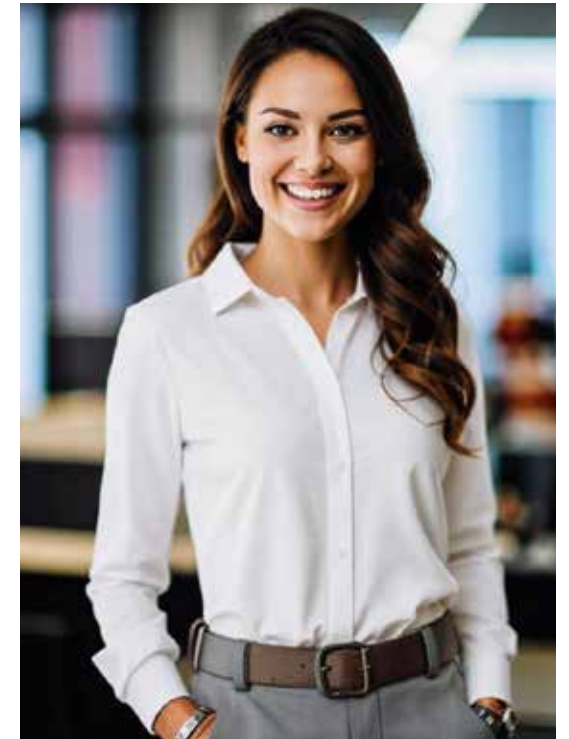
Мы постоянно работаем над развитием комфортной и продуктивной корпоративной среды, предлагаем большое количество возможностей для непрерывного обучения и профессионального развития наших сотрудников, поддерживаем уникальную атмосферу и сильную корпоративную культуру с акцентом на роль лидера, клиентоцентричность и предпринимательское мышление. Программы, реализуемые в банке, направлены на обеспечение гибких условий труда, улучшение HR-сервисов, развитие внутренних коммуникаций, систем материальной и нематериальной мотивации, укрепление бренда работодателя, заботу о здоровье и благополучии сотрудников для поддержания бизнес-стратегии банка, достижения высокого уровня вовлечённости и лояльности нашей большой команды.



Наши ключевые приоритеты в области управления персоналом:

- продвижение бренда работодателя, обеспечение подбора персонала в соответствии с потребностями бизнеса
- формирование и сохранение долгосрочной лояльности через развитие сильной корпоративной культуры, реализацию потенциала и карьерных возможностей
- развитие потенциала и компетенций через обучение
- развитие внутренней мобильности и преемственности на ключевые позиции
- забота о сотрудниках, предоставление расширенной программы ДМС, материальная помощь, программа благополучия
- продвижение корпоративной социальной ответственности путём реализации волонтерской программы и pro bono<sup>1</sup>-инициатив
- внедрение цифровых HR-сервисов для повышения эффективности и удобства сотрудников
- взаимодействие с крупными вузами и оказание помощи студентам и выпускникам в начале построения карьеры

<sup>1</sup>Профессиональная помощь благотворительным, общественным и иным некоммерческим организациям на безвозмездной основе



## Система управления

Система управления персоналом основана на единой методологической и культурной базе для всех региональных подразделений банка и строится с учётом оптимального соотношения организационной структуры, численности, затрат на персонал и минимизации рисков, связанных с кадровым ресурсом.

Для эффективного управления всеми аспектами, связанными с персоналом, определён функционал соответствующих подразделений и руководителей.

### Ключевые документы в области кадрового менеджмента:

- Политика в сфере управления персоналом
- Положение об обучении работников
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Положение об организации внутренних коммуникаций

Основные вопросы трудовых отношений, касающиеся высшего руководства банка и общих аспектов кадровой политики, находятся в области компетенций Совета директоров и действующего при нём Комитета по назначениям (кадрам) и вознаграждениям.

На уровне Правления рассматриваются вопросы внутреннего трудового распорядка, включая издание приказов и распоряжений, делегирование полномочий, назначение руководителей филиалов и представительств. Для членов Правления установлены КПЭ. Основные направления, по которым отслеживаются показатели эффективности, — уровень вовлечённости сотрудников, текучесть кадров, преемственность, работа с брендом работодателя.

Непосредственный контроль за соблюдением кадровой политики и соответствующих решений Правления и Совета директоров делегирован директору по персоналу банка, а также уполномоченным руководителям HR-подразделений, которые контролируют процесс на рабочих местах.

### Значимые достижения в области управления персоналом в 2023 году:



Банк подтвердил **«золотой» статус** в рейтинге работодателей **Forbes** и улучшил свои позиции в категории **«Сотрудники и общество»**, поднявшись с «золота» до «платины»

**Финалист премии CX World Awards** в номинации «Лучшая программа обучения и развития персонала»

**Премия Digital-Медиа&Инструменты:** интранет/ корпоративная социальная сеть (АКМР), проект новогодней онлайн-программы для сотрудников

**По показателю вовлеченности банк вошел в категорию лучших работодателей**, а в отрасли достиг лучшего показателя среди всех участников

91,4%

составила вовлеченность персонала



Поднялись с 10-го на 8-ое место среди лучших банков — работодателей России по версии hh.ru



**Лауреат премии HR Impact** в номинации Diversity & Inclusion, проект «Школа JavaScript-разработчиков для людей с инвалидностью»

**Лауреат XVI Всероссийского конкурса корпоративных проектов «Дело в людях»**, проект «Образовательные программы для людей с инвалидностью»

**Лауреат премии InterComm** в номинации «Точка роста», проект «Гибкая среда непрерывного обучения»

Проект КЭДО получил награду **HR-премии «Хрустальная пирамида»** в номинации «Технологическое решение года»



Вошли в топ ИТ-работодателей по версии «Хабр Карьера», заняв 6-ое место

## Команда Росбанка в цифрах

В 2023 году количество сотрудников Росбанка составило **13 575 человек**. По бессрочному трудовому договору в Росбанке работает **96,7% персонала**, остальные сотрудники заняты в проектной деятельности по временным трудовым договорам.

**66,5%**

доля женщин среди сотрудников банка

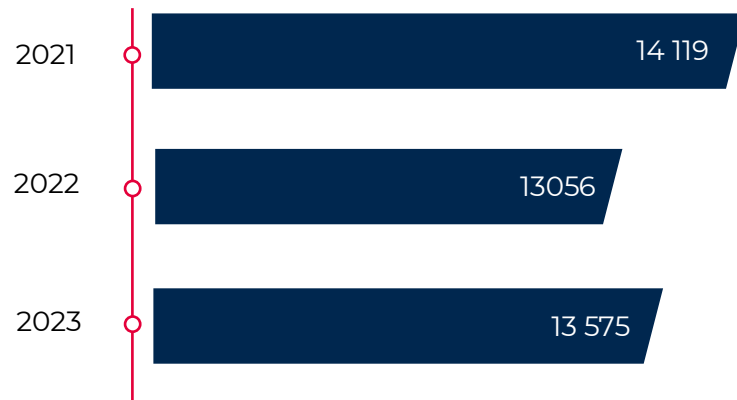
**60,9%**

доля женщин-руководителей среди сотрудников банка

**16,8%**

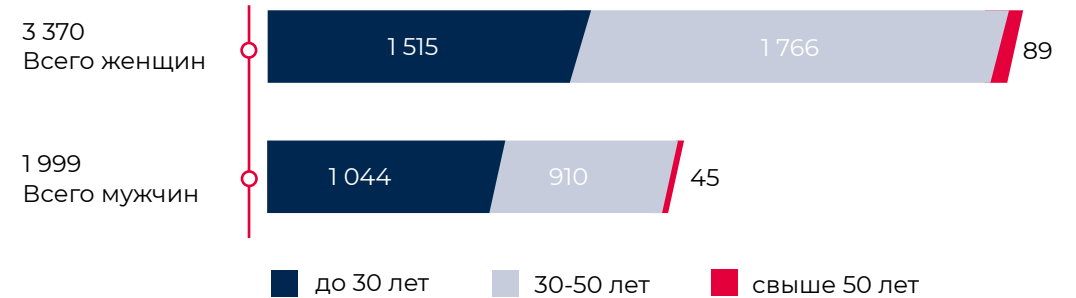
доля руководителей в общем числе сотрудников

Количество сотрудников в течение года, чел



### [GRI 401-1]

Количество новых сотрудников в 2023 году в разбивке по возрасту и полу, чел.



Показатель добровольной текучести персонала в отчётном году составил 19%, что на уровне среднего значения по отрасли.

Росбанк создает рабочие места для людей всех возрастов. Распределение сотрудников по возрастным группам в 2023 году составило:



**25,5%**

сотрудники до 30 лет

**67,1%**

сотрудники от 30 до 50 лет

**7,4%**

сотрудники старше 50 лет

## Вознаграждение и социальная поддержка

В основе мотивации сотрудников лежит сочетание фиксированной и переменной части вознаграждения, размер переменной части вознаграждения зависит от результатов банка и самого сотрудника. При определении совокупного размера вознаграждения сотрудников банк стремится соответствовать лучшим практикам и принимает во внимание данные рынка об уровне оплаты труда.

### [GRI 405-2]

Среднее значение базовой заработной платы женщин и мужчин, руб.

	2021	2022	2023
Отношение базовой заработной платы женщин и мужчин	0.56	0.58	0.59
в том числе женщин	77 935	91 753	104 507
в том числе мужчин	138 817	158 474	178 636

Соотношение медианной заработной платы работников и заработной платы высокооплачиваемого менеджмента в 2023 году составило 0,04<sup>1</sup>.

### [GRI 403-6] [GRI 401-2]

<sup>1</sup>Для расчёта медианной заработной платы работников, не относящихся к высокооплачиваемому высшему руководству, сделана выборка работников по основному месту работы, работающих на полную ставку (без учёта совместителей). Учтён размер общего вознаграждения, выплаченного в отчётном году работникам, проработавшим 12 месяцев.



Сотрудникам доступны<sup>2</sup>

**ДМС.** Все штатные сотрудники банка по достижении трёх месяцев работы получают полис ДМС с широким перечнем медицинских услуг: амбулаторная и скорая помощь, стоматологическая помощь, вызов врача на дом, госпитализация (плановая и экстренная), доступ к телемедицине 24 часа в сутки, ежегодная вакцинация от гриппа, врач терапевт в офисах банка, возможность сдавать анализы в широкой сети лабораторий. Для некоторых категорий должностей предоставляется бесплатное страхование на ребёнка с 1 до 14 лет. Дополнительно предоставляются услуги онлайн-психолога. В 2024 году мы улучшили условия страхования по ДМС, в том числе путём увеличения количества медицинских учреждений, а также медицинских обследований.

**Материальная помощь.** Помощь выплачивается сотрудникам при рождении ребёнка, в случае смерти близкого родственника, мобилизации близкого родственника, а также в тяжёлых жизненных обстоятельствах. В отчётном году материальную помощь получили 350 человек.

**Страхование жизни сотрудников.** Сотрудники банка застрахованы на случай смерти в результате несчастного случая или болезни, в 2024 году расширено покрытие рисков для здоровья при возникновении несчастных случаев (инвалидность, травмы).

**Скидки на продукты банка.** Скидки на ипотечное, потребительское и автокредитование, пакет банковских услуг.

**Корпоративная программа скидок и привилегий.** Скидки от более 6 тыс. партнёров на корпоративной платформе привилегий: спорт, товары, здоровье, кафе и рестораны, услуги.

Для обладателей домашних животных предусмотрены **бесплатные онлайн-консультации с ветеринаром.**

Бесплатные **юридические и финансовые консультации** в режиме онлайн.

**Доплата за ранний выход из декрета.** Компенсация в случае досрочного выхода из отпуска по беременности и родам или отпуска по уходу за ребёнком.

**Дополнительные меры поддержки предусматривают доплату за больничные дни** сверх суммы установленного законодательством пособия. Также работники с ненормированным рабочим днём получают три дополнительных оплачиваемых дня отпуска.

**Подарки для детей сотрудников** — увеличен возрастной диапазон (теперь с 0 до 12 лет). Новогодние подарки получили 7 524 ребёнка (включая сотрудниц, находящихся в декрете).

<sup>2</sup>Сотрудникам, работающим на условиях неполной занятости (степень занятости менее 0,5 ставки), не предоставляются следующие льготы, доступные только штатным сотрудникам со степенью занятости от 0,5 ставки и выше, проработавшим в банке более трёх месяцев: ДМС, материальная помощь, страхование жизни и здоровья от несчастных случаев.

## Меры долгосрочной МОТИВАЦИИ

В банке предусмотрена **система отложенных премий для работников, принимающих риски**, в соответствии с требованиями Инструкции Банка России № 154-И. Также внедрены элементы долгосрочного материального стимулирования, например, программа на три года для сотрудников, занятых в одном из стратегических проектов.

Успешно реализуется **программа планирования преемственности на ключевые позиции**, позволяющая эффективно управлять кадровым потенциалом на стратегическом уровне, обеспечивать непрерывность бизнеса и минимизировать операционные риски за счёт системы планирования кадровых ресурсов и внутренней мобильности.

[GRI 401-3]



### Программа поддержки родителей #РосбанкМамаПапа

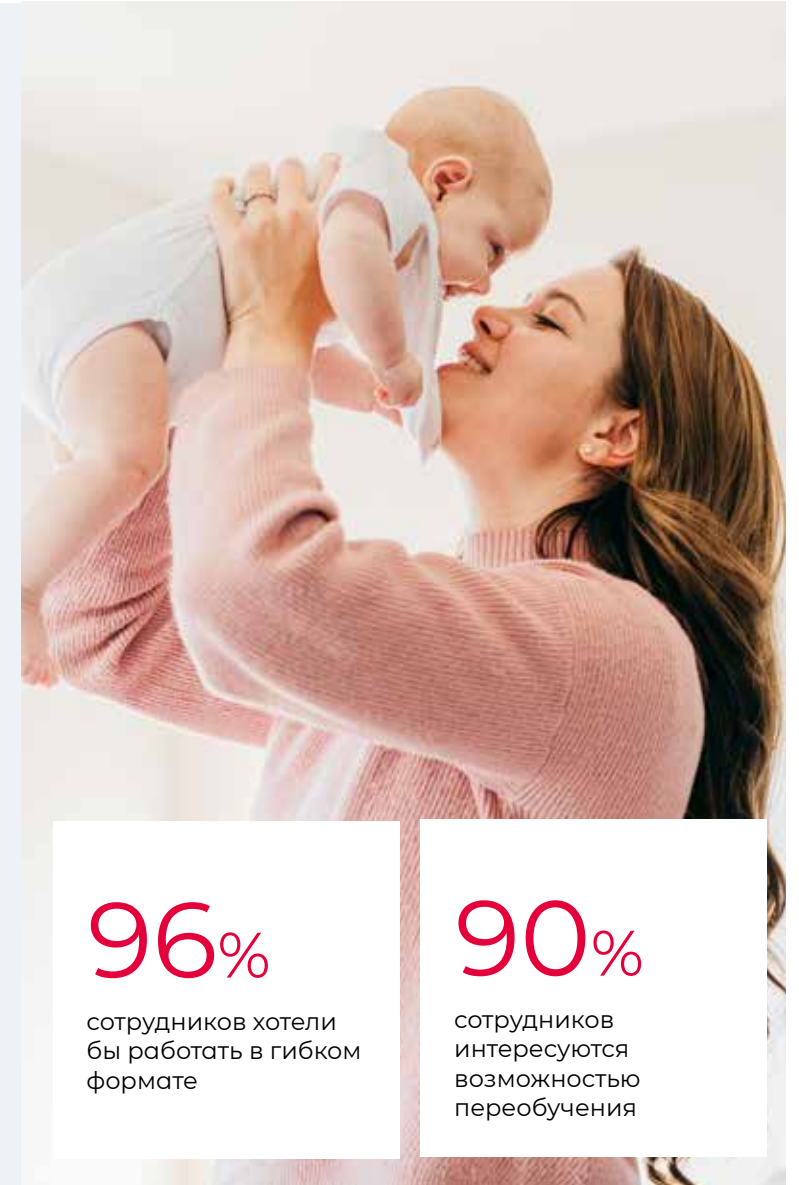
Росбанк продолжает развивать программу поддержки будущих родителей — **#РосбанкМамаПапа**, в рамках которой мы оказываем помощь сотрудникам в адаптации к произошедшим переменам в жизни.

Программа предусматривает возможности частичной занятости, гибкого графика работы и смены карьерного направления. Сотрудники могут использовать свободное время для доступного переобучения и впоследствии выбрать новое направление при помощи сервиса внутренней мобильности. В 2023 году возможностью пройти обучение воспользовались более **60% сотрудниц в декрете**.

По программе ДМС были застрахованы 1 500 детей, материальную поддержку при рождении ребёнка получил **241 сотрудник**. Уровень удовлетворённости детским ДМС составил 4,5 балла из 5.

Результаты исследования потребностей сотрудников, находящихся в декретном отпуске, подтверждают актуальность программы, одним из главных пунктов которой является создание возможности для комфортного продолжения профессионального и личного развития.

В 2023 году в отпуск по уходу за ребёнком ушли **363 сотрудника**. Из отпуска по уходу за ребёнком в отчётном году вернулись **193 сотрудника**, в том числе один мужчина.



96%

сотрудников хотели бы работать в гибком формате

90%

сотрудников интересуются возможностью переобучения



## Привлечение и адаптация сотрудников

В банке активно развивается стратегический проект по работе со студентами и выпускниками — **#ПоколениеРосбанк**. В отчётном году мы обновили [информационный интернет-ресурс для студентов](#) и активно взаимодействовали с ведущими учебными заведениями: теперь в каждом регионе присутствия банка минимум один партнёрский вуз/ссуз, из которого появилась возможность принимать студентов на практику. В рамках программы студентам доступна практика от университета или полноценная оплачиваемая стажировка с оформлением в штат банка.

В течение года сотрудники банка приняли участие более чем **в 50 мероприятиях совместно с вузами и студентами**. Это образовательные курсы и лекции на профессиональные темы — от розничной сегментации до инвестиционного банкинга, от HR- и интернет-проектов до управления бизнес-процессами на основе анализа данных. Помимо этого, представители банка участвовали в карьерных выставках на площадках вузов, выступали членами государственных

экзаменационных комиссий и были наставниками студенческих команд в рамках образовательной деятельности.

В рамках программы «Дай пять» **#ПоколениеРосбанк** за 2023 год были **приняты на практику более 445 студентов, трудоустроены 42 практиканта**.



**Эксперты Росбанка стали частью аттестационной комиссии в НИУ «Высшая школа экономики»** и оценили дипломы магистрантов программы по бизнес-аналитике и системе больших данных — 46 студентов, три дня защит работ, 23 часа чистого времени на процесс аттестации.

### День Росбанка в Финансовом университете при Правительстве РФ

Одним из самых масштабных мероприятий с участием студентов стал День Росбанка в Финансовом университете при Правительстве РФ. Более чем в 20 городах присутствия Росбанка в Москве и филиалах университета прошли встречи-знакомства студентов с командой банка. Эксперты банка рассказали о цифровых финансовых активах, преимуществах современных финансовых инструментов, а также новых возможностях для инвесторов. Представители банка также сыграли в бизнес-игру по методу *Капан*, провели мастер-классы, посвящённые риск-технологиям и карьерным возможностям в зарплатном подразделении банка, обсудили профессиональные направления развития в корпоративном бизнесе.

В событии приняли участие свыше **6 000 студентов, магистров, аспирантов и преподавателей**.





## Наставничество

В банке создана **система наставничества**, которая помогает адаптировать новых сотрудников и достигать максимальной эффективности уже с первых дней работы. Программа нацелена на комфортный онбординг и быстрое погружение как во внутренние рабочие процессы, так и в неформальную активность команды. Она включает следующий комплекс мероприятий:

- обязательные дистанционные курсы и вебинары, предусмотренные регуляторными требованиями и политиками банка;
- обязательное обучение в должности в рамках бизнес-вертикали или поддерживающих функций;
- участие в мероприятии StartinG — «Добро пожаловать в Росбанк», где сотрудники знакомятся с руководством банка, стратегией и основными бизнес-направлениями;
- с первых дней для нового сотрудника выделяется наставник из своей команды, который курирует и помогает с решением всех необходимых вопросов.

Эффективность работы программы мы измеряем путём проведения опроса по результатам испытательного срока:

# 98%

сотрудников получили необходимую информацию о банке, его структуре и подразделениях

# 97%

сотрудников чувствовали участие и поддержку со стороны руководства и коллег

# 98%

респондентов проинформированы руководителем о задачах и обязанностях



## Программа благополучия сотрудников



Когда мы говорим о благополучии сотрудников, то подразумеваем возможности, которые Росбанк предоставляет на пути к личному, профессиональному и финансовому благополучию. Ведь вовлечённые сотрудники, получающие радость от работы, — залог общего успеха. Программа благополучия сотрудников позволяет создавать здоровую экосистему и благотворно влияет на достижение целей компании. Программа включает в себя четыре направления, позволяющих реализовать различные возможности: энергичное пространство, территория смыслов, вдохновляющее лидерство и финансовая стабильность.

**«Энергичное пространство»** — забота о физическом и психическом здоровье. Расширенная программа ДМС, лекции и мастер-классы на тему здорового образа жизни и правильного питания, мероприятия для сотрудников по формированию навыков саморегуляции и управления психоэмоциональным состоянием. В части внутреннего пространства — крупные площадки банка, включая региональные хабы, обеспеченные комфортными зонами отдыха. Для сотрудников предоставляются гибкие условия труда, включая гибридный формат работы.

Росбанк также поддерживает спортивную активность сотрудников. В конце года были впервые организованы тренировки по лыжному спорту с привлечением квалифицированных тренеров, в которых приняли участие около 70 сотрудников.

В банке продолжилось развитие футбольного и бегового сообществ с возможностью принять участие в соревнованиях. В них приняли участие около 200 сотрудников из Москвы, Нижнего Новгорода, Самары, Екатеринбурга, Челябинска и Новосибирска.

# >20

мероприятий проведено с участием внешних и внутренних докладчиков на темы психического и физического здоровья

# 254

сотрудника прошли курс, посвящённый созданию баланса между работой и личной жизнью

# 4,1

балла составила удовлетворённость программой ДМС по 5-балльной шкале



**«Территория смыслов»** — проекты в сфере корпоративной социальной ответственности, развития творческих сообществ и заботы о семье. Сотрудники банка выступают волонтерами в различных благотворительных, экологических, творческих и pro bono-мероприятиях.

В рамках направления pro bono-волонтерства эксперты банка **разработали курс по финансовой грамотности для молодых людей с опытом сиротства**, который включил базовые понятия финансовой грамотности, планирование бюджета, информационную безопасность, кредитные продукты и другие актуальные темы, а также организовали экскурсии в офис банка и закрепление материала в формате квеста. Курс был успешно проведён в партнёрстве с Центром равных возможностей «Вверх», где обучаются ребята из социально незащищённых групп — обучение прошли 15 студентов центра.



«**Финансовая стабильность**» — направление, в рамках которого мы стремимся дать сотрудникам инструменты, позволяющие грамотно распоряжаться личными финансами и планировать бюджет. Для сотрудников доступно повышение финансовой грамотности и узнаваемости продуктов банка за счёт участия в цикле обучающих вебинаров.

**17** мероприятий проведено, посвящённых инвестициям, недвижимости, налоговому вычету, ЦФА, цифровой валюте и др.

**>3 200**

участников мероприятий

**96%** составил NPS



«**Вдохновляющее лидерство**» — направление по развитию лидерских навыков сотрудников и руководителей. Оно включает регулярное обучение руководителей различного уровня, а также реализацию проекта «Лидерские пятницы».

**46**

ярких и живых встреч с внешними экспертами и руководителями банка

**>1 800**

сотрудников приняли участие в «Лидерских пятницах»

**89%** составил NPS

## Масштабировали собственную разработку кадрового электронного документооборота

В 2023 году мы предложили сотрудникам собственное решение кадрового электронного документооборота (КЭДО), учитывающее все нюансы внутренних процессов, на базе мобильного приложения Росбанка. Разработка была осуществлена усилиями проектной команды: аналитиками, разработчиками, тестировщиками и экспертами по информационной безопасности. Был создан интерфейс, подготовлена необходимая нормативная база и учтены все законодательные требования.

Достигнутые результаты:

- более 9 300 сотрудников банка перешли на КЭДО
- удовлетворённость сервисом составила 9,5 пунктов из 10
- время подписания кадровых документов сократилось с нескольких месяцев до одного дня
- экономия бумаги составила более 3 тыс. листов в месяц



КЭДО Росбанка получил признание за лучшее решение в номинации «**Технологическое решение года**» в престижной HR-премии «Хрустальная пирамида».



Банк занял 1-ое место на «**Международном форуме труда**» в номинации «**Программа по автоматизации процессов обучения и информированности сотрудников**» за решение подписывать электронные документы прямо в клиентском мобильном приложении банка.

## Обучение и развитие

[GRI 404-1]

Реализация программ обучения для Росбанка — важная часть деятельности, обеспечивающая актуальность знаний и навыков сотрудников в условиях меняющейся бизнес-среды. При этом основной акцент проводимого обучения направлен на достижение целей банка. Подбирая содержание и формат учебных программ для сотрудников, мы ориентируемся на показатели эффективности подразделений и особенности их функций.

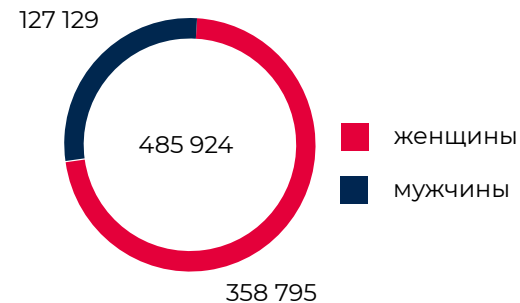
**Система развития** в банке включает в себя обязательное и факультативное обучение внутри и за пределами банка — как профессиональным, так и общеобразовательным навыкам.

**Корпоративный портал Росбанка содержит свыше 2 500 обучающих материалов** под любой запрос и уровень. Это целая обучающая среда, где можно выбрать свое направление обучения, запланировать индивидуальные консультации с тренерами и экспертами, получать конструктивную обратную связь, добиваться карьерного роста и делиться знаниями с другими. Были разработаны и запущены более **20 электронных курсов**, как обязательных, так и дополнительных.

В частности, обязательный курс о разработке стратегии банка и важности личного вклада в её реализацию.

**Количество часов обучения в разбивке по полу за 2023 год, чел.<sup>1</sup>**

**36 часов** — среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника



<sup>1</sup> В указанном количестве часов учтена фактическая длительность проведённых учебных мероприятий и средняя длительность пройденных электронных курсов для сотрудников, работающих на конец отчётного периода. В 2023 году количество-тренинг-дней на сотрудника составило 4,5 дня.

Более чем на 50% увеличилось общее количество часов обучения в отчетном году по сравнению с 2022 годом. Рост вовлечённости сотрудников обусловлен большим фокусом на цифровые активы, появлением новых курсов, выведением поведенческих целей из системы ежегодной оценки «Evaluation» на портал обучения и развития, также увеличением массовой обучающей деятельности для подразделения РБ Дом.

**Проект «Гибкая среда непрерывного обучения» стал лауреатом InterComm-2023** — главной отраслевой премии в России и СНГ по внутренним коммуникациям и корпоративной культуре, в номинации «Точка роста».



## Наши программы



**Традиционная «Неделя развития»** впервые состоялась в гибридном формате. Онлайн-встречи и воркшопы с руководителями высшего звена и внешними докладчиками включали 10 событий, посвящённых «предпринимательскому мышлению» — новой ценности банка. 17 докладчиков из числа внутренних экспертов банка и специалистов рынка провели мероприятия для более чем 3 тыс. сотрудников.



**PRO People** — учебная программа профессионального развития для повышения уровня технических компетенций сотрудников операционной деятельности. В 2023 году участники продолжили углубленно изучать три направления — роботизацию, бизнес-анализ и тестирование программного обеспечения. По итогам программы сотрудники защищают настоящий проект — рассчитывают получившийся эффект после улучшения процессов. В рамках реализации программы выполнено 84 задачи по оптимизации процессов.



Для сотрудников, которые заинтересованы в повышении уровня знаний в части операций с базами данных и основ программирования, работают **четыре профессиональные технические школы — SQL, моделирование, системный и бизнес-анализ**. Обучение проводится с привлечением внутренних экспертов банка и включает в себя изучение теории и практическую отработку навыков.



Для усовершенствования клиентского опыта в банке запущена программа **Customer Experience (CX) ACADEMY**. Изучаемые в программе инструменты позволяют получить и систематизировать данные о клиентском опыте. Программа помогает создавать востребованные продукты и сервисы как для внешних, так и для внутренних клиентов, улучшать их клиентский опыт. NPS программы CX Academy по отзывам участников стабильно высокий и составил в отчетном году 89%.



Банк также регулярно проводит тренинги по развитию лидерских навыков: в **Академии лидеров** сотрудники знакомятся с передовой практикой управления командой. Для руководителей и для сотрудников организуются программы тренингов по повышению личной эффективности и индивидуальные консультации для отработки навыков, составления плана развития в должности и др.



Программа обмена знаниями **«Учись у своих»** развивает культуру самообучающейся организации — передового направления развития персонала компаний. В рамках проекта создаётся пространство, в котором налажено, поддерживается и постоянно стимулируется непрерывное развитие всех сотрудников, а также свободный обмен знаниями и навыками. На площадке этой программы сочетаются различные форматы — вебинары, экспертные статьи, записанные видео- и аудиоролики, полноценные курсы. Организовано 190 мероприятий, в которых приняли участие свыше 12 тыс. сотрудников.



### Проект по мотивации сотрудников La Motif

В 2023 году проект геймификации контакт-центра стал **победителем премии CX Awards в номинации «Лучшая практика вовлечённости и мотивации персонала»**.

Платформа является собственной разработкой банка, созданной с участием различных команд.

Суть проекта La Motif заключается в выполнении ежедневных заданий, накоплении опыта и игровой валюты, которую впоследствии можно обменять на сувенирную продукцию в корпоративном магазине. На платформе много игровых механик, которые помогают сотрудникам улучшать свои показатели, а руководителям дополнительно мотивировать свою команду.

Для обеспечения контроля оценки эффективности обучения в Росбанке существует процесс сбора и анализа обратной связи. По окончании процесса обучения сотрудникам направляется анкета обратной связи, с учётом этой информации в программы обучения вносятся корректирующие изменения.

В 2023 году была проведена выборочная и более глубокая оценка программ по трём уровням: эмоциональная реакция, усвоение знаний, применение знаний на рабочем месте. Модель призвана объективно оценить эффективность обучения, по результатам оценки принято решение о дальнейшем масштабировании программы в 2024 году.

92%

показатель готовности сотрудников рекомендовать обучение Росбанка (NPS)

4,5

тренинг-дня в год в среднем на одного сотрудника

93%

сотрудников обучались по выбранным направлениям

## Новое позиционирование бренда работодателя

В течение года проводились мероприятия, направленные на увеличение узнаваемости и привлекательности Росбанка как работодателя для разных сегментов соискателей. В 2023 году было обновлено позиционирование бренда работодателя и разработано новое для HR-сферы решение — интеграция в коммуникации маскота по имени Фио.

Персонаж использовался в рамках мероприятий, направленных на привлечение новых сотрудников: программа быстрого найма, охватная промокампания, рекламные ролики в социальных сетях и на сувенирной продукции. Слоган кампании — **«Да, работа, зато какая!»** Фирменный персонаж олицетворяет идею креативной концепции и отражает особенности работы в Росбанке, помогая выделиться рекламному сообщению среди конкурентов.

Рекламная кампания охватила более **10 млн уникальных пользователей**, что позволило сохранить скорость закрытия вакансий и обеспечить бизнес необходимыми ресурсами.



### Маскот Росбанка

- При создании фирменного маскота использовалась концепция архетипов. Черты характера маскота повторяют ключевые для компании ценности: ум, прагматичность, изобретательность, предприимчивость, независимость. Каждое его появление в коммуникации демонстрирует творческий, выходящий за рамки, новаторский взгляд на привычные задачи.
- Фирменный персонаж помогает бороться со стереотипным восприятием финансовых организаций у аудитории — в банке можно работать удаленно в атмосфере партнерства, быть самим собой, развиваться, используя уникальные карьерные направления.

## Корпоративная культура

В Росбанке за 30 лет сложилась сильная и вдохновляющая корпоративная культура, благодаря которой создаётся уникальная атмосфера, пространство равных возможностей, в котором каждый участник команды чувствует себя комфортно. Это помогает нам достигать высоких результатов и успешно реализовывать стратегию банка.

Измерение уровня корпоративной культуры проводится в компании с 2018 года. Ключевые метрики состояния корпоративной культуры банка последних пяти лет демонстрируют положительную динамику. Комплексный индекс «здоровья» культуры находится в зелёной зоне и составляет 70%. Это существенно выше, чем средний показатель по отрасли «банки и финансы» (51%). В 2023 году в исследовании приняло участие 55% персонала, включая представителей всех категорий сотрудников.

## Наши корпоративные ценности





Для поддержания культуры обратной связи в рамках HR-цикла мы используем различные инструменты на протяжении всего карьерного пути сотрудника в компании:

- регулярная обратная связь между руководителем и сотрудником при постановке задач и проведение ежегодной оценки (Evaluation)
- активно используется инструмент запроса обратной связи Feedback tool, позволяющий любому сотруднику получить обратную связь на себя или своего подчинённого, а также дать обратную связь коллеге, руководителю или сотруднику своей команды
- ежегодный опрос по вовлечённости. В 2023 году была использована новая геймифицированная платформа для удобства сотрудников
- регулярные опросы сотрудников, исследование удовлетворённости внутренних клиентов, опрос сотрудников о благополучии, многообразии и инклюзивности, исследование корпоративной культуры и др.
- проводятся опросы, посвящённые качеству различных сервисов, и выходные интервью с сотрудниками, решившими покинуть компанию

Важным элементом нашей корпоративной культуры являются **вовлекающие коммуникации**, которые вносят весомый вклад в развитие вовлечённости и нематериальной мотивации. Мероприятия и инициативы, а также инструменты позволяют погрузиться в уникальную атмосферу банка, узнать о стратегическом развитии, получить всю необходимую информацию, а также быть в курсе всех организационных изменений, будучи в диалоге с первыми лицами банка:

- открытые встречи, посвящённые стратегическому развитию банка, с участием топ-менеджеров и руководителей, на которые приглашаются все сотрудники и предоставляется возможность задать интересующий вопрос
- внутренняя коммуникационная площадка для свободного общения и взаимодействия сотрудников в формате корпоративной социальной сети с элементами геймификации. 76% или свыше 8 500 сотрудников — рекордный показатель активных пользователей платформы. Более 8 000 сотрудников заходили в социальную сеть ежемесячно. Более 1 600 публикаций сотрудников в ленте новостей, более 5 700 сувениров приобретены за корпоративную валюту сотрудниками из всех филиалов банка

благодаря внутренней корпоративной социальной сети с элементами геймификации у сотрудников есть возможность накапливать внутреннюю валюту за проявленную вовлечённость, участие в корпоративной жизни и демонстрацию ценностей банка. В течение года сотрудники могут накапливать внутреннюю валюту, открывая в ней вклад и получая проценты в конце срока. Такая возможность способствует формированию бережливого поведения и осознанного отношения к финансовым активам на «безопасном» примере. Среднее количество сотрудников, открывших в течение 2023 года вклад в корпоративной социальной сети, превысило 1 200 человек

дайджесты «Компас», «Устойчивое будущее» — издания, посвящённые реализации стратегии, повестке устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности, а также технологическому и инновационному развитию банка. Характерной чертой является подход UGC (user generated content), когда корпоративный контент для издания формируется на основе материалов, которые сотрудники самостоятельно опубликовали во внутренней социальной сети

развивается телеграм-канал для сотрудников, на который подписаны около 4 900 человек (показатель Engagement Rate составил свыше 45%). Канал позволяет дополнить имеющиеся инструменты внутренних коммуникаций для своевременного информирования сотрудников о ключевых новостях и событиях в жизни банка, включая повестку неформальной корпоративной жизни

доступны инструменты для реализации права на информирование в формате сообщений, в том числе анонимных, о нарушении действующего законодательства, нормативных документов банка в области профессиональной этики, правил поведения или о существующей угрозе общественным интересам



Новым ярким проектом стал **проект «Банк талантов»**. Сотрудники смогли поделиться своими увлечениями, которые помогают им поддерживать баланс между работой и личной жизнью, вдохновляют на творческий рост и дают возможность найти единомышленников среди коллег. Проект помогает создавать внутренние сообщества, укрепляет эмоциональную связь с банком и способствует профилактике выгорания, а также вносит вклад в нематериальную мотивацию, поскольку предполагает коммуникационное сопровождение, поощряющее хобби членов команды. На конец года в «Банк талантов» поступило около 100 анкет сотрудников.



Среди наших традиционных коммуникационных проектов — **«Неделя благодарности»**, когда сотрудники благодарят друг друга за поддержку, сотрудничество, проявление профессиональных и личных качеств. В 2023 году сотрудники поблагодарили друг друга 16 401 раз.



Мы продолжаем развивать программу **«Амбассадоры бренда в социальных сетях»**, которая объединяет свыше 120 представителей банка. Участники сообщества делятся позитивной информацией о банке (новостях, сервисах, достижениях, событиях и пр.) на своих страницах в российских социальных сетях. Таким образом сотрудники вносят свой вклад в укрепление коммерческого бренда и бренда работодателя. Программа геймифицирована и поощряет активных участников за предложенные целевые действия. Помимо этого, для сотрудников предусмотрено погружение, включающее обучающие подборки материалов и развивающие встречи с профессионалами в области социальных сетей, цифрового маркетинга и рекламы.



В 2023 году в рамках развития направления спортивной активности в банке запущен цифровой проект **«Зарядка на рабочем месте»**, благодаря которому сотрудник может настроить на рабочем компьютере персональную программу физической активности в течение дня, следуя рекомендациям

Минспорта России. Новый инструмент без привлечения ресурсов позволил обеспечить сотрудникам равные возможности для физической активности в любом регионе присутствия. В конце года свыше 115 сотрудников воспользовались этой возможностью.



В банке отмечается также **День защиты детей, День музыки, День банка и Новый год**, которые в формате фестивальной онлайн-программы позволяют придать внутренней атмосфере банка праздничное настроение и предоставить всем сотрудникам равные возможности для участия в корпоративной жизни, а также обсудить важные направления деятельности банка, включая социальную ответственность.

В рамках **программы 30-летия Росбанка** к праздничному онлайн-эфиру подключились около 4 тыс. сотрудников банка, отправили друг другу более 4 тыс. электронных бейджей с поздравлениями (их количество конвертировали в реальные денежные средства и направили в благотворительный фонд),

более 10 800 воспользовались ИИ-ботом, получив обработанные фотографии с юбилейной символикой, более 2 800 сотрудников стали участниками внутренней лотереи.



## Корпоративное волонтерство

[Программа корпоративного волонтерства «Это к добру»](#) отметила свое 5-летие и насчитывает уже более 500 активных добровольцев из 26 регионов присутствия банка.

Ключевые направления программы:

- интеллектуальное волонтерство
- экология
- поддержка социально уязвимых групп
- помощь животным
- фандрайзинг

Наши волонтеры делятся своим опытом с социальными предпринимателями, некоммерческими организациями и студентами, а также обучают финансовой грамотности выпускников социальных учреждений. Кроме того, они участвуют в уборке природных территорий, лесовосстановлении, озеленении городов, проводят информационные кампании по осознанному и экологичному образу жизни. Сотрудники также организуют регулярные выезды в подшефные приюты для животных,

закупают корм и лекарства, ухаживают за питомцами и занимаются их пристройством.

В 2023 году активное развитие получило направление оказания помощи социально уязвимым людям. В рамках него волонтеры посещают дома престарелых и психоневрологические интернаты, помогают одиноким пожилым людям, кормят бездомных с сотрудниками фонда «Ночлежка», проводят мастер-классы и поздравительные кампании.

# >350

реализованных инициатив за пять лет

# >500

постоянные волонтеры программы «Это к добру»

Ключевые результаты работы волонтеров в 2023 году:



- **расширили географию наших активностей** — к волонтерской программе присоединились Благовещенск, Санкт-Петербург, Челябинск, Уфа, Ростов-на-Дону, Краснодар, Кострома и другие города нашего присутствия
- **организовали 22 выезда в приюты для животных и закупили более 2 т кормов и лекарств**



- **высадили 22 тыс. молодых деревьев** в регионах, пострадавших от лесных пожаров и ледяного дождя
- **собрали 3 т отходов** и впервые провели масштабное мероприятие по уборке природной территории от мусора во Владивостоке



- **посетили 5 домов-интернатов для пожилых людей**, в том числе самый крупный интернат в России — социальный дом «Чертаново»
- **беговая команда банка поддержала участие 5 благотворительных забегов**, организованных партнерскими фондами

## Права человека

[GRI 406-1], [GRI 3-3]

Росбанк уделяет особое внимание вопросам защиты прав человека, что является одним из главных направлений Политики банка в сфере управления персоналом и Кодекса этических принципов и поведения работников. Мы создаём благоприятные условия труда и равные возможности для карьерного роста и профессионального развития, обеспечивая соблюдение прав наших сотрудников на всех уровнях и в каждом подразделении банка.

Росбанк исполняет требования трудового законодательства и гарантирует равные условия для всех сотрудников вне зависимости от пола, возраста или национального признака на каждом этапе взаимодействия: с момента приёма на работу и в дальнейшем при продвижении по карьерной лестнице. Любое проявление дискриминации по какому-либо то ни было признаку в банке является недопустимым.

В части поддержки культуры открытости, равенства и инклюзивности банк стремится поощрять таланты независимо от вероисповедания, возраста, ограничений по здоровью, происхождения, этнической принадлежности, гражданства, пола или других признаков разнообразия, которые могут стать предметом дискриминации.

Для информирования о возможных нарушениях любой сотрудник может обратиться в департамент внутреннего контроля. Банк обеспечивает конфиденциальность информации лица, сообщającego о нарушении, а также связанных с этим сообщением сведений. Если сотрудники банка испытывают сомнения относительно необходимости обращения в департамент внутреннего контроля, то они могут обратиться к своему непосредственному руководителю или подразделению комплаенса за разъяснениями и помощью. Банк гарантирует, что никакие меры ответственности не будут применены к информирующему лицу, а сам подход позволяет обеспечивать открытую и прозрачную атмосферу внутри банка, поощряя сотрудников делиться своими замечаниями без опасения за возможные негативные последствия.



## Инклюзия

Росбанк рассматривает понятие инклюзии в широком смысле. Основным критерием выбора и оценки являются таланты работников, а предоставление равных возможностей и искоренение дискриминации по любому признаку лежат в основе нашей системы управления персоналом.

В банке трудоустроены работники с ограниченными возможностями здоровья. По вопросам трудоустройства мы взаимодействуем с региональными центрами занятости и профильными некоммерческими организациями. Так, сотрудники банка в течение нескольких сезонов становились наставниками и кураторами для молодых людей с инвалидностью – участников проекта «Шаг в профессию» Благотворительного фонда «Действуй!». Наши волонтеры сопровождали ребят в обучении банковскому делу, работе в социальных сетях, аналитике данных, помогали с написанием резюме и подготовкой к интервью с работодателем. По итогам 14 сезона проекта 1 соискатель с инвалидностью был приглашен на стажировку в команду HR. Возможность удаленного формата работы в банке для определенных групп сотрудников снимает барьеры для найма сотрудников с ограниченной мобильностью, что также способствует созданию инклюзивных команд.

Мы уделяем большое внимание развитию инклюзивной культуры общения, приветствуя доброжелательное и бережное общение, уважение к мнению коллег, проявление эмпатии и гибкости в коммуникации с учетом особенностей членов

команды, поддерживающую обратную связь. Так, в рамках общепанковских коммуникационных кампаний среди сотрудников используется инклюзивный язык, то есть понятный и дружелюбный по отношению ко всем сотрудникам банка с учетом гендера, возраста, профессионального опыта и других индивидуальных аспектов. Помимо этого, для подчеркивания многообразия в коммуникациях используется инклюзивная стилистика оформления, включающая изображения людей разной внешности, гендера, этноса и пр. В рамках создания единой

коммуникационной среды в корпоративной социальной сети обеспечивается равенство возможностей для доступа к информации, высказывания своего мнения и обратной связи в постах и комментариях к ним, а также проявления вовлеченности вне зависимости от роли и местонахождения коллег. Каждый сотрудник имеет доступ во внутреннее культурно-информационное пространство банка и может в равной степени принимать здесь участие во всех представленных инициативах. Такой подход повышает эффективность рабочих процессов и взаимодействия в целом.



## Безопасность труда

[GRI 403-1], [GRI 403-2], [GRI 403-4]

Приоритетным направлением для банка по-прежнему остаются вопросы охраны здоровья и безопасности жизнедеятельности сотрудников. Мы на регулярной основе следим за изменениями всех требований законодательства, актуализируем документы в соответствии с изменениями, оперативно реагируем на запросы профильных государственных организаций.

### Система управления

Для обеспечения безопасности и охраны здоровья сотрудников, а также предупреждения и снижения профессиональных рисков в Росбанке продолжает действовать Положение о системе управления охраной труда (далее — СУОТ). Требования Положения распространяются на сотрудников всех структурных подразделений компании, в том числе представителей органов надзора и контроля, сотрудников подрядных организаций, допущенных к выполнению работ и осуществлению деятельности на территориях и объектах банка.

В целях идентификации опасностей при эксплуатации зданий и сооружений, оборудования, осуществлении технологических процессов, а также в целях разработки мер по управлению профессиональными рисками в банке формируется постоянно действующая комиссия, в состав которой включаются руководители структурных подразделений, обладающих достаточным опытом и компетенциями.

Проводимые мероприятия регулируются Порядком по идентификации опасностей и определению уровня профессиональных рисков. Выявление и учёт опасностей ведётся исходя из характера трудовой деятельности, рабочих зон и условий труда сотрудников. Результатом идентификации является «Перечень опасностей ПАО РОСБАНК, представляющих угрозу жизни и здоровью работников».

В перечне предусматривается ранжирование всех выявленных событий исходя из приоритета создаваемых профессиональных рисков и с учётом как штатных условий деятельности, так и отклонений в работе, в том числе связанных с возможными авариями. В рамках управления СУОТ, помимо обязательных процедур, таких

как обучение и проверка знаний, идентификация опасностей и профессиональных рисков, специальная оценка условий труда, также проводится регулярный мониторинг состояния здоровья отдельных категорий работников — водителей автомобильного транспорта (медицинский осмотр и психологическое освидетельствование).

Для снижения риска травмирования отдельных категорий сотрудников выдаётся специальная одежда и другие средства индивидуальной защиты для обеспечения безопасности их здоровья. Каждый новый сотрудник при приёме

на работу знакомится с обязательными внутренними документами по охране труда. Некоторые категории сотрудников проходят инструктажи на рабочем месте.

В рамках законодательства в банке внедрён процесс электронного документооборота в части подписания карт специальной оценки условий труда через систему электронного документооборота «Диадок».

Также продолжает действовать электронный сервис, позволяющий сообщать о микротравме работника через его личный кабинет.



Количество несчастных случаев среди сотрудников банка, чел.

[GRI 403-9]

Показатель	2023 год
Общее количество зарегистрированных случаев получения травмы на рабочем месте (TRI)	1
Количество пострадавших без потери трудоспособности	0
Количество пострадавших с временной потерей трудоспособности по причине несчастных случаев на производстве при выполнении работ (LTI)	2

Коэффициенты по производственному травматизму в банке

Показатель	2023 год
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) <sup>1</sup>	0,2

Ключевые документы банка в области охраны труда:

- Положение о системе управления охраной труда;
- Порядок по идентификации опасностей и определению уровней профессиональных рисков.

<sup>1</sup> Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) — коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности. Коэффициент рассчитывается по формуле  $N * 1\,000\,000 / T$  (отношение числа пострадавших в результате несчастных случаев с потерей рабочего времени [N] к общему количеству часов, отработанных всеми работниками [T], нормированное на 1 млн человеко-часов). Общее количество отработанных человеко-часов в 2023 году — 20 118 306.

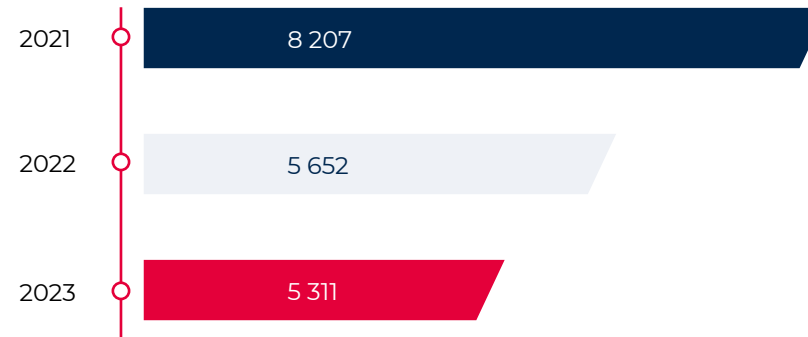
Обучение сотрудников охране труда

[GRI 403-5]

Обучение сотрудников охране труда проводится в дистанционном формате, за исключением обучения по оказанию первой медицинской помощи. Оно осуществляется для определенных категорий должностей в очной форме с отработкой практических навыков, что позволяет сотрудникам оперативно реагировать в случае возникновения необходимости оказания первой помощи.

Регулярность и частота обучения регламентируются законодательством РФ и внутренними локальными нормативными актами. Взаимодействие по вопросам охраны труда организовано в банке через корпоративную рассылку: сотрудники получают письма с информацией о вносимых изменениях в локальные нормативные документы, а также сроках обучения.

Количество сотрудников, прошедших обучение по охране труда, чел.



# Местные сообщества

НИ ИНАЧЕ

росбанк





## Взаимодействие с местными сообществами

[GRI 3-3], [GRI 203-1], [GRI 413-1]

Мы продолжили реализацию программ, которые соответствуют нашей Политике по благотворительности и имеют устойчивый долгосрочный эффект. Основными направлениями поддержки являются финансирование образовательных программ, профессиональная интеграция молодых людей, в том числе через спорт и культуру, поддержка социального предпринимательства.

# 44,7 млн ₽

направлено на благотворительные и спонсорские проекты



Наши ключевые проекты:

- совместный с Impact Hub Moscow акселератор «Начни иначе»
- партнёрская программа с Финансовым университетом при Правительстве РФ «Создай свой стартап»
- образовательная программа Московской школы филантропии фонда «Друзья»
- фестиваль цифрового паблик-арта Rosbank Future Cities

## Гуманитарные программы

Банк продолжил поддерживать программы по оказанию медицинской и гуманитарной помощи беженцам и мирным жителям приграничных регионов.

При поддержке банка Русфонд приобрел необходимое медицинское оборудование и расходные материалы для Детской областной клинической больницы в Белгороде, куда привозят на лечение детей с тяжелыми травмами.

Была оказана поддержка Фонду помощи беженцам «Дом с маяком» на приобретение сертификатов на продукты питания, бытовую химию, гигиенические средства и корм для домашних животных.

В течение года мы проводили фандрайзинговые кампании, помогали вещами и привлекали корпоративных волонтеров для поддержки деятельности некоммерческих организаций.



Мы поддержали:

- Фонд помощи бездомным людям «Ночлежка»
- Фонд содействия семейному устройству «Найди семью»
- Фонд «Антон тут рядом»
- Фонд помощи сиротам «Большая Перемена»
- Фонд помощи детям «Важные люди»
- Центр равных возможностей для детей-сирот «Вверх»
- Фонд помощи хосписам «Вера»
- Фонд поддержки людей с инвалидностью «Действуй»
- Фонд «Клуб добряков»
- Фонд помощи детям и взрослым с нарушениями иммунитета «Подсолнух»
- Фонд «Банк еды «Русь»
- Фонд «Синдром любви»
- Фонд «Спорт для Жизни»
- Фонд «Старость в радость»
- АНО «Упсала-Цирк»
- Фонд борьбы с лейкемией

## Образовательные программы

### Всероссийская программа «Начни иначе»

Акселератор от **Росбанка и Impact Hub Moscow** более шести лет помогает инклюзивным предпринимателям и НКО достичь значимых бизнес-целей и увеличить вклад в решение проблем людей из уязвимых групп.

В шестом потоке программы приняли участие проекты из разных сфер бизнеса: инклюзивный туризм и спорт, инновационные приложения и сервисы, инклюзивные бренды одежды, мастерские, кафе и другие проекты, направленные на решение проблем взрослых и детей с инвалидностью.

В течение трех месяцев участники проходили программу по повышению финансовой устойчивости организаций в постоянно меняющихся условиях: проанализировали рынок, улучшили свою бизнес-модель, выявили зоны роста и получили новые навыки, необходимые для успешного взаимодействия с командой, клиентами и партнёрами. Впервые в образовательный блок программы был интегрирован курс по роботизации бизнес-процессов, разработанный экспертами банка.

# 137

заявок на участие из 33 регионов

# 22

социальных проекта стали финалистами

# 54%

показали рост доходов в программе

Итоги программы [«Начни иначе»](#) — 2023



**Гран-при — инклюзивное кафе «Разные зёрна», Москва**

Проект занимается трудоустройством молодых людей с ментальными нарушениями.

Ключевые результаты: пересмотрели финансовое планирование и стратегию продаж, привлекли новых благополучателей.

## 1 место

[Социальный цирк «Упсала — цирк», Санкт-Петербург](#)

Цирк для детей и подростков из социально уязвимых групп, а также детей с ограниченными возможностями здоровья.

Ключевые результаты: разработали финансовую стратегию, увеличили продажи, вышли на b2b-сегмент.

## 2 место

[Инклюзивный фитнес «Наравне», Санкт-Петербург](#)

Спортивная реабилитация и социализация людей с инвалидностью. Ключевые результаты: повышение объёма продаж на 395%, выстроили процессы сегментации продаж и взаимодействия с клиентом.

## 3 место

[Служба заботы фонда «Дедморозим», Пермь](#)

Помощь профессиональных нянь для семей с тяжелобольными детьми.

Ключевые результаты: построена бизнес-модель, сформулировано ценностное предложение, перераспределены задачи в команде.

[Инклюзивная булочная «Пышки от Маришки», Череповец](#)

Проект направлен на повышение уровня профессиональных компетенций молодых людей с ментальными нарушениями и их трудоустройство в пекарню. Ключевые результаты: закупили оборудование, привлекли новых партнёров и средства на ремонт цеха.



Программа признана лучшим инклюзивным проектом в номинации «Корпоративная социальная ответственность» в рамках премии событийного маркетинга и интегрированных коммуникаций «ВЕМА!»

> 2 млн ₽

призовой фонд

100%

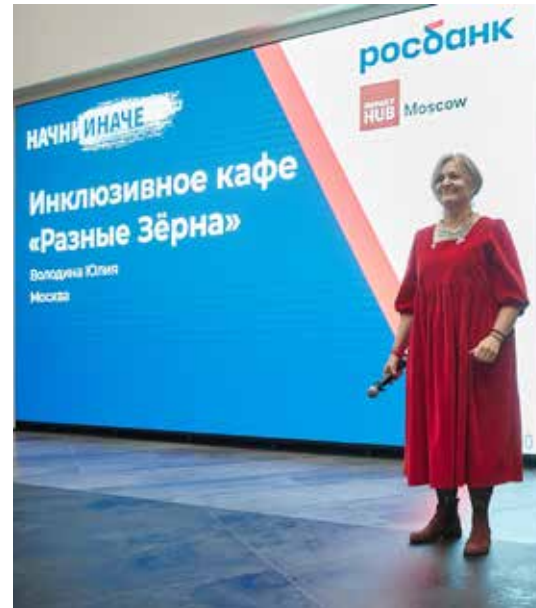
составил NPS программы по результатам опроса заинтересованных сторон

16

организаций автоматизировали бизнес-процессы

Росбанк инициировал внешнюю оценку программы «Начни иначе», которую провел фонд «Культура благотворительности». Её цель — оценить социальное воздействие за последние три года в соответствии с «теорией изменений» программы. В процессе оценки были проведены фокус-группы с выпускниками программы разных лет, интервью с экспертами и организаторами, анкетирование социальных предпринимателей и НКО, проанализированы материалы программы.

#### Ключевые результаты оценки программы:



- > 80% НКО улучшили управление организацией, финансовое планирование и учёт
- 84% смогли масштабировать свою деятельность



- > 80% НКО увеличили объём привлекаемых средств и число финансовых партнёров
- у 85% социальных предпринимателей выросли выручка и объём продаж



- 79% НКО и 61% предпринимателей отметили, что повысили эффективность своих команд
- 77% отметили, что улучшили качество оказываемых услуг или помощи

## Развитие стартапов и предпринимательской деятельности среди студентов Финансового университета при Правительстве РФ

«Создай свой стартап» — программа, нацеленная на поддержку молодежного предпринимательства, которую Росбанк реализовывал последние три года в партнерстве с Финансовым университетом.

В конкурсе приняли участие 105 проектных команд из пяти регионов России, которые разработали стартапы в области социальной поддержки, осознанного потребления, развития экологически важных производств, внедрения цифровых технологий и искусственного интеллекта. Помимо студентов Финансового университета, в конкурсе также приняли участие учащиеся других крупных вузов.

Семь команд вышли в финал и прошли дополнительное обучение по программе «Стартап: от идеи до бизнеса» (72 часа). По итогам обучения проектные команды представили доработанные проекты, а жюри выбрало победителей. Часть команд за время конкурса смогла не только начать реализацию проектов, но и найти партнёров и потенциальных инвесторов.

### 1 место

#### СБП СУП

Сервис в формате надстройки к системе быстрых платежей, который позволяет совершать платежи без использования интернета с идентификацией по технологии сотовых операторов Mobile Connect. Команда проекта представила свой сервис на стенде Росбанка на форуме FINOPOLIS, получив положительную обратную связь от ведущих экспертов в области финансов и банковского дела.

### 2 место

#### Ниточка

Создание бренда кастомизированной продукции и интеграция людей с инвалидностью в процесс создания вещей. Продукты проекта — изделия в стиле ковровой вышивки и онлайн-курсы по ковровой вышивке, адаптированные для людей с нарушением слуха. Осуществлены первые продажи, несколько человек с инвалидностью трудоустроены.

# 300 тыс ₽

размер одного гранта на реализацию стартап-проектов

### 3 место

#### OJСпорт

Онлайн-платформа, которая даёт возможность заниматься спортом без тренажёров и делиться результатами своих достижений в онлайн-формате, а также проводить интернет-соревнования. Команда проекта успешно провела первое онлайн-соревнование в одной из школ г. Душанбе, в котором приняли участие свыше 150 человек.

#### Store

Проект по автоматизации складского хранения, предполагающий замену рутинной работы администратора системой электронного документооборота, а также использование умных электронных замков. В рамках реализации проекта команда заключила партнёрство с «Сити-Бокс» и осуществила первые продажи.



#### **Приз зрительских симпатий — Food Mood**

Онлайн-сервис рекомендаций блюд от специалистов-нутрициологов, с помощью которого посетители кафе и ресторанов смогут определять своё настроение и получать подборки блюд, содержащие необходимые для улучшения их самочувствия витамины и минералы. Команда проекта стала партнёром Федерации рестораторов и отельеров России, сети кафе «PRIME Star», фермерского кафе «ВЛАВКЕ», кафе «Молодёжь».

## Поддержка образовательной программы Московской школы профессиональной филантропии фонда «Друзья»

В течение нескольких лет Росбанк поддерживает Московскую школу профессиональной филантропии, которая является лидером в системном образовании для некоммерческих организаций (НКО).

Миссия школы — сделать благотворительность индустрией, а управление социальными проектами — профессией. [Курс для менеджеров](#) НКО решает задачи, связанные с личной трансформацией руководителей, а также системными изменениями в организации, в которой работает участник. Основная цель программы заключается в масштабировании развития отрасли благотворительности и повышении уверенности и профессионализма лидеров НКО, которые внедряют социальные изменения.

Ключевые результаты программы:



# 29

представителей НКО из девяти регионов и разных сфер, включая направления оказания медицинской помощи детям и взрослым, а также помощи сиротам, успешно прошли обучение

# >190

часов обучения — это шесть модулей программы в трех городах

# >60

экспертов выступили в рамках курса

Отзывы студентов курса:



**Татьяна Николаева,**  
фонд «Арифметика добра»<sup>1</sup>

«Моё видение стало более стратегическим и долгосрочным. Я осознала важность системных изменений, инициировала пересмотр стратегии на ближайшие пять лет. Обучение в Московской школе профессиональной филантропии позволило мне идти вглубь — в смыслы и ценности, а количество достигнутых целей и показателей успеха выросло. Вместе с этим удалось перенять опыт других фондов и взять лучшее из возможного».



**Алина Наседкина,**  
фонд «Второе дыхание»

«Мы запустили процессы, которые помогут нам качественно улучшить взаимодействие, начали работу с чат-ботом, чтобы каждый желающий мог в два клика найти ближайший контейнер и сдать ненужную одежду. С первых дней обучения мы организовали семь фандрайзинговых кампаний. Я получила много полезных знаний и открытий в области коммуникаций, маркетинга, планирования, управления и других бизнес-процессов, без чего невозможно представить успешную реализацию экологических и благотворительных проектов фонда».

<sup>1</sup> Место работы на момент окончания образовательной программы в Московской школе профессиональной филантропии

## Доступная среда

Росбанк реализует комплексную программу адаптации офисов и дистанционных каналов обслуживания с 2016 года и прилагает все усилия, чтобы создать доступную среду для своих клиентов. В этом процессе принимают участие сотрудники 20 подразделений банка. Также мы постоянно работаем над развитием компетенций сотрудников в части умения корректно общаться при обслуживании людей с инвалидностью. С 2017 года банк является членом рабочей группы Банка России по повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилого и маломобильного населения.

Внутрибанковскую деятельность по адаптации подразделений нашей сети регулируют два основных документа, которые банк актуализирует по мере необходимости на основании действующих нормативных требований и рекомендаций Банка России:

1. Документ «Положение об обеспечении доступности объектов, продуктов и услуг ПАО РОСБАНК для клиентов — маломобильных групп населения»
2. Стандарты оформления подразделений сети ПАО РОСБАНК

В 2023 году мы продолжили физическую адаптацию отделений банка для маломобильных групп населения. Работы полностью завершены в 15 отделениях в следующих городах: Рязань, Смоленск, Астрахань, Элиста, Сочи, Новороссийск, Краснодар, Абакан, Южно-Сахалинск, Москва, Санкт-Петербург, Ростов-на-Дону, Екатеринбург.

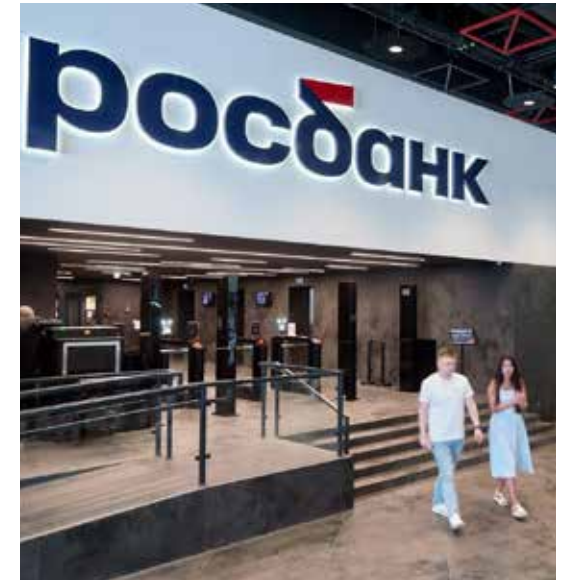
В каждом подразделении сети назначен сотрудник, ответственный за работу с людьми с инвалидностью, действуют правила сопровождения и приоритетного обслуживания.

Для удобства людей с нарушением зрения цифровые каналы адаптированы для чтения скринридером. Также на сайте банка предусмотрена панель настроек «режим комфортного чтения».

В 2023 году мы создали специальный раздел на сайте, посвященный онлайн-обучению клиентов — людей с инвалидностью финансовой грамотности и информационной безопасности. Для людей с нарушением зрения мы записали аналогичный обучающий курс в аудиоформате.



**Росбанк вошёл в список лидеров ежегодного рейтинга UsabilityLab** по доступности мобильных приложений на платформе Android для людей с инвалидностью по зрению. В рамках исследования проводилась оценка удобства и доступности мобильных приложений на платформе Android и мобильных версий интернет банков 20 крупнейших кредитных организаций России.



# 100%

отделений банка оборудованы адаптированными банкоматами, в том числе оснащенными устройствами с технологией NFC Reader

# 68%

отделений банка обеспечены контрастной маркировкой

# 44%

офисов оборудованы портативными информационными системами для слабослышащих

## Культура

### Фестиваль Rosbank Future Cities

Фестиваль цифрового паблик-арта [Rosbank Future Cities](#) состоялся в третий раз. Архитекторы и дизайнеры представили проекты, посвящённые теме еды в контексте устойчивого развития. Художники исследовали, как наше отношение к еде и осознанный выбор продуктов влияют на будущее и на экосистему. Работы затронули весь цикл производства, упаковки, распределения, потребления и утилизации продуктов на нескольких уровнях: в масштабе человека, дома, города и планеты.

В рамках фестиваля мы продолжили развитие виртуального города будущего в метавселенной. Арт-объекты располагаются на отдельных островах, парящих в невесомом воздушном пространстве, что позволило привлечь внимание зрителей и детально рассмотреть работы художников.

Миссия фестиваля — популяризация цифрового искусства, расширение пространства поддержки молодых локальных художников, а также обеспечение возможности выведения проектов цифрового искусства в доступную максимальному количеству зрителей среду.

Проект получил высокую оценку экспертного сообщества и ряд наград



**Время инноваций** — Событийный проект года. VR-/AR-технологии

**Retail Finance Awards** — Креатив года

**Digital Leaders** — Цифровой инклюзивный проект года. AR-/VR-решения

**Лидеры корпоративной благотворительности** — Лучший проект, направленный на поддержку культуры, искусства, креативных (творческих) индустрий



### Фестиваль актуального научного кино «ФАНК»

Росбанк выступил партнёром кинофестиваля «ФАНК Уикенд», который прошёл на курорте Роза Хутор при поддержке Министерства культуры России.

На фестивале были представлены лучшие отечественные и зарубежные фильмы о научных исследованиях и открытиях, выдающихся учёных, психологии человека, развитии технологий, которые способствовали привлечению внимания зрителей к темам бережного отношения к окружающей среде и экологии.

Фестиваль состоялся в новом формате, где авторское кино о науке сочеталось с лекциями и живыми обсуждениями с участием ведущих российских учёных и создателей кино.

В рамках события были представлены российские и зарубежные кинопремьеры, в частности французский фильм «Производя счастье» и датский «Незванные гости», которые впервые демонстрировались в нашей стране.

## Сохранение культурного наследия



Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, 13

В число офисных площадок, находящихся в аренде и собственности Росбанка, входит 11 зданий — памятников регионального и федерального значения и объектов культурного наследия. С целью соблюдения охранных обязательств по

сохранению исторического наследия в банке была начата реализация программы «Защита памятников архитектуры».

Программа включает в себя текущую эксплуатацию зданий, плановый ремонт и реставрацию



Санкт-Петербург, Караванная улица, 1

силами специализированных и одобренных надзорными органами реставрационных мастерских. Все работы проводятся в соответствии с согласованной проектной документацией под контролем профильных подразделений

муниципальных органов власти, курирующих объекты культурного наследия. Благодаря этому объектам обеспечивается правильный уход и сохранность.



# Приложения



# Приложение 1. Об отчёте

[GRI 2-1], [GRI 2-3]

В настоящем Отчёте представлена информация о деятельности публичного акционерного общества Росбанк в области устойчивого развития за период с 1 января по 31 декабря 2023 года.

Отчет описывает подходы, проекты и результаты в области корпоративного управления, ответственного ведения бизнеса, управления персоналом, информационной безопасности, защиты окружающей среды, взаимодействия с местными сообществами и другим направлениям деятельности банка в сфере устойчивого развития для достижения ЦУР Организации Объединенных Наций и национальных целей развития России.

Отчёт подготовлен в соответствии с принципами и стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Global Reporting Initiative, GRI), учитывает [рекомендации Банка России](#), Минэкономразвития России, Московской биржи по раскрытию нефинансовой информации, в том числе:

- Рекомендации по раскрытию публичными акционерными обществами нефинансовой информации, связанной с деятельностью таких обществ

(Информационное письмо Банка России от 12.07.2021 № ИН-06-28/49);

- Рекомендации Банка России по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития (Информационное письмо № ИН-02-28/44 от 13.06.2023);
- Рекомендации Банка России по предоставлению (раскрытию) финансовыми организациями информации клиентам о финансовых продуктах устойчивого развития (Информационное письмо № ИН-02-28/38 от 24.05.2023);
- Методические рекомендации Минэкономразвития России по подготовке отчетности об устойчивом развитии (приказ Минэкономразвития России от 01.11.2023 № 764).

В Отчёте рассматриваются все структурные подразделения Росбанка, действующие на территории Российской Федерации. Результаты деятельности раскрыты объективно. Намеренные искажения отсутствуют. Вся информация, представленная в Отчёте, прошла проверку внутренними подразделениями банка и владельцами данных. Отчет выходит второй раз. [Предыдущий отчет](#) был выпущен в 2023 году по итогам 2022 года.



## Приложение 2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем

[GRI 2-29]

Круг заинтересованных сторон определён банком на основании специфики своей деятельности и взаимного влияния с учётом рекомендаций стандарта ISO 26000.

В результате проведенной в 2023 году актуализации было выделено 8 ключевых групп стейкхолдеров. Состав заинтересованных сторон не претерпел изменений относительно 2022 года.

В основе нашего взаимодействия с заинтересованными сторонами лежат принципы прозрачности, открытости и равного доступа к информации. Коммуникация с заинтересованными сторонами производится на регулярной основе.

### Заинтересованные стороны банка и основные каналы взаимодействия



### Подход к определению существенных тем<sup>1</sup>

[GRI 3-1], [GRI 3-2]

Для предоставления заинтересованным сторонам наиболее полной информации по важным для них аспектам работы банка были определены существенные темы. Компания сохранила ранее использованный подход к определению существенных тем с учетом требований и рекомендаций стандартов по нефинансовой отчетности GRI. Процесс идентификации включил несколько этапов:

- Мы сформировали список существенных тем, взяв за основу темы, выявленные в прошлом отчетном году, и актуализировали их с учетом изменений в законодательстве, рекомендаций национальных и международных стандартов.
- Мы провели онлайн-анкетирование среди внешних и внутренних заинтересованных сторон. На основе полученных результатов и с учётом мнений всех заинтересованных сторон был сформирован список существенных тем для включения в Отчёт. Общее число респондентов проведённого анкетирования составило 448 человек.

<sup>1</sup> Существенная тема — значимая тема, являющаяся наиболее важной для банка и его заинтересованных сторон

## Существенные темы Росбанка в 2023 году:

### ● Окружающая среда

Энергоэффективность, углеродный след и изменение климата

### ● Социальная сфера

Развитие сотрудников и равные возможности

Благотворительность и поддержка местных сообществ

Права человека

### ● Экономические аспекты

Корпоративное управление

Информационная безопасность

Взаимоотношения с клиентами

Инновации и цифровизация

Деловая этика и противодействие коррупции

Устойчивое кредитование и инвестирование

## Значимость тем, связанных с устойчивым развитием для наших заинтересованных сторон



1 — тема не важна для меня и не влияет на мою оценку банка и принятие решений относительно него  
5 — тема играет значимую роль в моей оценке банка и принятии решений относительно него

## Приложение 3. Персонал

[GRI 405-1], [МЭР-44]

Структура персонала по полу и возрасту, человек

Всего сотрудников	до 30 лет			30-50 лет			50+ лет			Всего сотрудников		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Руководящий состав (РСС)</b>												
Итого сотрудников руководящего состава (РСС)	4 135	3 519	3 466	9 171	8 684	9 096	755	794	954	14 061	12 997	13 516
в том числе женщин	2 886	2 378	2 208	6 639	6 169	6 255	426	469	575	9 951	9 016	9 038
в том числе мужчин	1 249	1 141	1 258	2 532	2 515	2 841	329	325	379	4 110	3 981	4 478
в том числе руководителей (Р)	129	127	150	1 907	1 755	1 923	184	189	219	2 220	2 071	2 292
в том числе женщин	85	78	80	1 143	1 120	1 195	87	99	121	1 315	1 297	1 396
в том числе мужчин	44	49	70	764	635	728	97	90	98	905	774	896
в том числе специалистов (С)	4 006	3 392	3 316	7 264	6 929	7 173	571	605	735	11 841	10 926	11 224
в том числе женщин	2 801	2 300	2 128	5 496	5 049	5 060	339	370	454	8 636	7 719	7 642
в том числе мужчин	1 205	1 092	1 188	1 768	1 880	2 113	232	235	281	3 205	3 207	3 582
в том числе служащих (С)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Рабочие</b>												
Итого рабочих	0	0	0	18	17	15	40	42	44	58	59	59
в том числе женщин	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
в том числе мужчин	0	0	0	18	17	15	40	42	44	58	59	59
<b>Итого</b>	<b>4 135</b>	<b>3 519</b>	<b>3 466</b>	<b>9 189</b>	<b>8 701</b>	<b>9 111</b>	<b>795</b>	<b>836</b>	<b>998</b>	<b>14 119</b>	<b>13 056</b>	<b>13 575</b>
в том числе женщин	2 886	2 378	2 208	6 639	6 169	6 255	426	469	575	9 951	9 016	9 038
в том числе мужчин	1 249	1 141	1 258	2 550	2 532	2 856	369	367	423	4 168	4 040	4 537

[GRI 2-7], [МЭР-25]

Численность сотрудников, человек

	2022	2023
<b>Общее количество сотрудников, включая разбивку по полу</b>		
в том числе женщин	8 631	8 687
в том числе мужчин	3 932	4 444
<b>Количество сотрудников с временным трудовым договором</b>	493	444
в том числе женщин	385	351
в том числе мужчин	108	93
<b>Количество сотрудников, работающих полный рабочий день</b>	12 752	13 204
в том числе женщин	8 825	8 787
в том числе мужчин	3 927	4 417
<b>Количество сотрудников, работающих неполный рабочий день</b>	304	371
в том числе женщин	191	251
в том числе мужчин	113	120
<b>Всего</b>	<b>13 056</b>	<b>13 575</b>

Количество занятых людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, человек

2021	2022	2023
200	211	243

[GRI 2-8]

Количество персонала, работающего по договору гражданско-правового характера (ГПХ), человек

2021	2022	2023
268	184	178

[GRI 401-1], [МЭР-33]

Количество новых сотрудников с разбивкой по возрасту и полу, человек

	до 30 лет			30-50 лет			50+ лет		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Количество новых сотрудников	2 443	1 830	2 559	1 733	1 545	2 676	63	56	134
в том числе женщин	1 463	1 108	1 515	1 098	985	1 766	39	30	89
в том числе мужчин	980	722	1 044	635	560	910	24	26	45

## Количество новых сотрудников в разбивке по регионам, человек

	2021	2022	2023
Москва и Московская область	4622	4428	4737
Иные регионы	9497	8628	8838

## Выбывшие сотрудники с разбивкой по возрасту и полу, человек

	до 30 лет			30-50 лет			50+ лет		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Количество уволенных сотрудников	1 027	775	1 498	1 212	936	1 804	57	41	74
в том числе женщин	659	497	901	788	619	1 239	36	25	53
в том числе мужчин	368	278	597	424	317	565	21	16	21

 Текучесть кадров, %<sup>1</sup>

2021	2022	2023
19.7%	15.3%	19.0%

## Текучесть кадров среди управленческого персонала, %

2021	2022	2023
9.1%	5.4%	7.8%

## [GRI 401-3]

## Количество сотрудников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком в отчетном году, человек

	2021	2022	2023
Женщины	550	443	363
Мужчины	1	2	0
Всего	551	445	363

## Количество сотрудников, которые вернулись на работу в отчетном периоде после окончания отпуска по уходу за ребенком, человек

	2021	2022	2023
Женщины	300	243	192
Мужчины	2	0	1
Всего	302	243	193

## Коэффициент удержания сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком, %

2021	2022	2023
42%	77%	79%

<sup>1</sup> Показатель добровольной текучести персонала в отчетном году составил 19%, что на уровне среднего значения по отрасли

Количество сотрудников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, которые продолжили работать спустя 12 месяцев после возвращения на работу, человек

	2021	2022	2023
Женщины	126	184	153
Мужчины	1	2	0
Всего	127	186	153

Доля сотрудников с удаленным форматом работы, %

	2021	2022	2023
	10%	13%	17%

[GRI 404-1]

Среднее количество часов обучения на одного сотрудника, человек

	2022	2023
<b>Количество часов обучения в разбивке по должности</b>		
Руководящие органы (Совет директоров)	687	599
Руководящий состав	279 374	436 933
Всего	280 061	437 532
Количество часов обучения в разбивке по полу		
Женщины	201 242	314 058
Мужчины	78 819	123 474

Количество часов обучения сотрудников в разбивке по региону проживания, человек

Периметр данных за 2023г	Количество часов обучения сотрудников в разбивке по региону проживания	Среднегодовое количество часов обучения сотрудников в разбивке по региону проживания
Восточный центр обучения и развития	84455	44
Западный центр обучения и развития	184598	40
Самара	22819	19
Москва	145660	33



**[GRI 404-3]**

Процент сотрудников, которые получают регулярную обратную связь по результатам работы и развитию карьеры

	2021	2022	2023
Руководящий состав	100%	100%	100%
Рабочие	100%	100%	100%
Процент сотрудников в разбивке по полу			
Женщины	100%	100%	100%
Мужчины	100%	100%	100%

Количество работников, для которых в течение отчетного периода проводилась регулярная оценка эффективности деятельности

	2022				2023			
	до 30 лет	30-50 лет	50+ лет	Всего	до 30 лет	30-50 лет	50+ лет	Всего
в том числе женщин	846	3587	453	4886	1188	4112	473	5773
в том числе мужчин	493	1913	322	2728	781	2252	339	3372

Доля работников, для которых в течение отчетного периода проводилась регулярная оценка эффективности деятельности

	2022				2023			
	до 30 лет	30-50 лет	50+ лет	Всего	до 30 лет	30-50 лет	50+ лет	Всего
в том числе женщин	0.36	0.58	0.97	0.58	0.54	0.66	0.82	0.67
в том числе мужчин	0.43	0.76	0.88		0.62	0.79	0.80	

**[GRI 2-21]**

Коэффициент годового общего вознаграждения<sup>1</sup>

2022	2023
48.7	52.79

Соотношение медианной заработной платы работников и заработной платы высокооплачиваемого менеджмента (Совет Директоров и Правление)

2022	2023
0.036	0.040

<sup>1</sup> Соотношении годового общего вознаграждения самого высокооплачиваемого сотрудника организации и медианного годового общего вознаграждения всех сотрудников, за исключением самого высокооплачиваемого сотрудника. Выборка включает работников по основному месту работы, работающих на полную ставку. Учтен размер общего вознаграждения, выплаченного в отчетном году работникам, проработавшим все 12 месяцев года.

**[GRI 202-1]**

Соотношение средней заработной платы сотрудника самого начального уровня, имеющего отношение к основному бизнесу компании, к МРОТ в разбивке по полу<sup>1</sup>

	2022	2023
Женщины	2.93	2.81
Мужчины	3.28	2.90

**[GRI 405-2], [МЭР-26]**

Среднее значение базовой заработной платы женщин и мужчин для каждой категории работников

	2021			2022			2023		
	РСС	Рабочие	Всего	РСС	Рабочие	Всего	РСС	Рабочие	Всего
Отношение базовой заработной платы женщин и мужчин	0.56	0.00	0.56	0.57	0.00	0.58	0.58	0.00	0.59
в том числе женщин	77 935	n/d	77 935	91 753	n/d	91 753	104 507	n/d	104 507
в том числе мужчин	140 230	39 565	138 817	160 141	45 563	158 474	180 326	51 833	178 636

Средний размер вознаграждения женщин и мужчин для каждой категории работников<sup>2</sup>

	2021			2022			2023		
	РСС	Рабочие	Всего	РСС	Рабочие	Всего	РСС	Рабочие	Всего
Отношение базовой заработной платы женщин и мужчин	n/d	n/d	n/d	0.58	-	0.58	0.57	-	0.58
в том числе женщин	n/d	n/d	n/d	1 466 618	-	1 466 618	1 657 389	-	1 657 389
в том числе мужчин	n/d	n/d	n/d	2 542 813	552 314	2 511 322	2 891 356	613 982	2 853 689

<sup>1</sup> Сравнение проводилось с федеральным МРОТ.

<sup>2</sup> При расчете использовалась формула средней взвешенной в связи с тем, что количество рабочих незначительное. В таблице указано вознаграждение работников за 12 месяцев.

### Среднее значение базового оклада женщин и мужчин по регионам присутствия<sup>1</sup>

	2021			2022			2023		
	Регион 1 <sup>2</sup>	Регион 2 <sup>2</sup>	Всего	Регион 1	Регион 2	Всего	Регион 1	Регион 2	Всего
Отношение базовой заработной платы женщин и мужчин	0.74	0.63	0.56	0.76	0.61	0.58	0.78	0.57	0.59
в том числе женщин	149 173	50 867	77 935	168 016	60 997	91 753	185 943	71 049	104 507
в том числе мужчин	200 878	80 380	138 817	220 735	100 481	158 474	238 367	124 508	178 636

### Средняя заработная плата в разбивке по возрастным группам<sup>3</sup>

	2021	2022	2023
до 30 лет	850 112	1 087 450	1 296 413
30-50 лет	1 547 823	1 865 659	2 107 384
50+ лет	1 716 933	1 978 457	2 160 503

<sup>1</sup> При расчете использовалась формула средней взвешенной в связи с тем, что количество работников в Московском регионе составляет около одной трети от общего количества работников.

<sup>2</sup> Регион 1 - Москва и Московская область. Регион 2 - иные регионы.

<sup>3</sup> Выборка работников произведена по основному месту работы, работающим на полную ставку, без учета совместителей и работников по договорам ГПХ. Средняя заработная плата определена по данным учета обязательств резервов на отпуска, умноженная на коэффициент 29.3 и на 12 месяцев

### Средняя заработная плата в разбивке по группам занятий

	2021	2022	2023
специалисты	1 174 182	1 454 871	1 676 528
руководители	3 215 595	3 968 821	4 350 329
рабочие	479 218	544 421	650 746

В 2023 году:

- Доля переменной части в структуре оплаты труда работников (за исключением высшего менеджмента) составила 22.3%.
- Соотношение средней заработной платы линейного персонала и менеджмента составило 36.7%.

### [МЭР-24]

### Фонд заработной платы, всего, млн руб.<sup>4</sup>

	2021	2022	2023
	19 185	24 548	27 860

### [GRI 403-5]

### Количество сотрудников, прошедших обучение по охране труда

	2021	2022	2023
	8 207	5 652	5 311

<sup>4</sup> Фонд заработной платы, начисленной сотрудникам за отчетный период, включая страховые взносы.

[GRI 403-9], [МЭР-29]

Статистика по производственному травматизму для всех сотрудников компании

	Кoeffициент	Ед. измерения	2021	2022	2023
Количество отработанных человеко-часов	-	чел. час	n/d	19 981 620	20 118 306
Общее количество несчастных случаев на производстве, в том числе:	-	ед.	2	5	1
со смертельным исходом	-	ед.	0	1	0
с потерей трудоспособности	-	ед.	2	4	1
без потери трудоспособности	-	ед.	0	0	0
Количество пострадавших от несчастных случаев, в том числе:	-	чел.	2	5	2
количество пострадавших со смертельным исходом	FA	чел.	0	1	0
количество пострадавших с временной потерей трудоспособности	LTI	чел.	2	4	2
количество пострадавших без потери трудоспособности	-	чел.	0	0	0
Общий коэффициент травматизма со смертельным исходом	FAR	1000000	0	0.05	0
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности	LTIFR	1000000	0	0.20	0

## Приложение 4. Экология

[GRI 302-1]

Потребление топливно-энергетических ресурсов офисами и собственным автотранспортом

Вид энергии/топлива	Ед.изм.	2022	2023
Электроэнергия	млн. кВт/ч	27	26,6
Тепловая энергия	Гкал	18,4	20,5
Дизельное топливо	тыс.л	3,4	5,7
Бензин	тыс.л	297,7	305,5

[GRI 306-3], [МЭР-17]

Образование отходов, тонн

Вид отходов	Класс опасности	2021	2022	2023
Мусор от офисных помещений	IV класса	1 362.2	1 208.8	1 305.2

[GRI 305-1], [305-2], [305-3], [МЭР-20]

Прямые и косвенные выбросы парниковых газов, т CO<sub>2</sub>-экв.<sup>1</sup>

CO <sub>2</sub> эквивалента	2022	2023
объем выбросов парниковых газов, область охвата 1 (Score 1)	672	695
объем выбросов парниковых газов, область охвата 2 (Score 2)	14 695	14 608
объем выбросов парниковых газов, область охвата 3 (Score 3)	1 928	1 589

<sup>1</sup> Методология подсчета ПГ описана в Приложении 6. Таблица показателей GRI, SASB и МЭР, стр. 87

## Приложение 5. Экономика

[GRI 201-1]

Созданная и распределенная экономическая стоимость, млн руб<sup>1</sup>

	2021	2022	2023
<b>Созданная прямая экономическая стоимость</b>	<b>59 489</b>	<b>49 075</b>	<b>88 681</b>
Финансовые доходы	59 489	49 075	88 681
<b>Распределенная экономическая стоимость</b>	<b>39 860</b>	<b>44 218</b>	<b>59 868</b>
Операционные расходы	35 768	43 699	52 935
в том числе заработная плата	19 185	24 548	27 665
<b>Выплаты государству</b>	<b>4 092</b>	<b>519</b>	<b>6 933</b>
<b>Нераспределенная экономическая стоимость</b>	<b>19 629</b>	<b>4 857</b>	<b>28 813</b>

Стоимость текущих и сберегательных счетов, млн руб.<sup>2</sup>

	2021	2022	2023
физ лица	368 408	378 539	619 656

<sup>2</sup> По данным МСФО

[SASB FN-CB000.B]

 Размер непогашенных кредитов на конец года, млн руб.<sup>1</sup>

Стоимость кредитов в разбивке по сегментам:	2021	2022	2023
физ лица	565 897	584 287	771 661
малый бизнес	10 767	8 851	13 329
корпоративные	357 780	356 672	699 931

 Доля кредитов МСП в активах и кредитном портфеле<sup>1</sup>

	2021	2022	2023
% от активов (гросс)	0.69%	0.56%	0.63%
% от кредитного портфеля (гросс)	1.15%	0.93%	0.90%

<sup>1</sup> По данным МСФО

## Приложение 6. Таблица показателей GRI, SASB и МЭР

Таблица содержит показатели отчетности об устойчивом развитии GRI, SASB и ключевые показатели в соответствии с методическими рекомендациями Министерства экономического развития.

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 2-1	Информация об организации	Информация о банке, стр.4, 107078, Москва, ул. Маши Порываевой, 34 +7 495 789 88 77 8 800 234 44 36
GRI 2-2	Юридические лица, отчетность которых была включена в отчетность об устойчивом развитии организации	Об отчете, стр.74
GRI 2-3	Отчетный период, периодичность и контактное лицо	Об отчете, стр.74, Екатерина Плужник, Руководитель направления устойчивого развития E-mail: Ekaterina.Pluzhnik@rosbank.ru
GRI 2-4	Переформулировка информации	Неприменимо (если иное не указано по тексту)
GRI 2-5	Внешнее заверение	Внешнее заверение Отчета не проводилось
GRI 2-6	Виды деятельности, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	Информация о банке, стр.4, Ответственная цепочка поставок, стр.33

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 2-7	Информация о персонале и других работников	Управление персоналом, стр.44 Приложение 3. Персонал, стр.77
МЭР-25	Среднесписочная численность работников, всего, в том числе численность инвалидов	Приложение 3. Персонал, стр.77
GRI 2-8	Рабочие, не являющиеся сотрудниками	В банке отсутствует существенный объем работников, которые не являются его сотрудниками, но работа которых связана с деятельностью банка и которую банк контролирует
GRI 2-9	Структура и состав управления	Структура корпоративного управления, стр.24 Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций - эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 12.03.2022 № 351
GRI 2-10	Выдвижение и отбор в высший орган управления	Информация представлена в следующих внутренних документах банка, доступных <a href="https://www.rosbank.ru/o-banke/taskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty/">на корпоративном сайте</a> : <sup>1</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устав</li> <li>• Положение об общем собрании акционеров</li> <li>• Положение о Совете директоров</li> <li>• Положение о Правлении</li> </ul>

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 2-11	Председатель высшего органа управления	Структура корпоративного управления, стр.24  Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций - эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 12.03.2022 № 351  председатель правления банка не является председателем Совета директоров
GRI 2-12	Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями	Структура корпоративного управления, стр.24  Приложение 2. Взаимодействие с заинтересованными сторонам, стр.75
GRI 2-14	Роль высшего органа управления в отчетности по устойчивому развитию	Отчет утвержден высшим органом корпоративного управления
GRI 2-15	Конфликт интересов	Бизнес-этика и комплаенс, стр.30, Структура корпоративного управления, стр.24,
GRI 2-16	Информирование о критических проблемах	Бизнес-этика и комплаенс, стр.30 Число и характер критических замечаний в настоящее время в Отчете не раскрываются из-за ограниченного характера предоставления этой информации

<sup>1</sup> <https://www.rosbank.ru/o-banke/taskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty/>

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 2-17	Коллективное знание высшего руководящего органа	Структура корпоративного управления, стр.24  Все члены высшего руководящего органа обладают необходимыми для эффективного управления банком знаниями и навыками, в том числе с точки зрения повестки устойчивого развития
GRI 2-18	Оценка эффективности	Структура корпоративного управления, стр.24  Оценка эффективности высшего органа управления осуществляется в соответствии <a href="#">с рекомендациями ЦБ РФ по организации и проведению самооценки эффективности совета директоров (наблюдательного совета) в публичных акционерных обществах</a> .  Результаты самооценки учитываются при формировании предложений по составу совета директоров, при разработке программ введения в должность и программ развития директоров, а также в других аспектах работы совета директоров
GRI 2-19	Политика вознаграждения	Структура корпоративного управления, стр.24  Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций - эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 12.03.2022 № 351.  Основные подходы и информация представлена в следующих внутренних документах банка, доступных <a href="#">на корпоративном сайте</a> : <sup>1</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устав</li> <li>• Положение о Совете директоров</li> <li>• Положение о Правлении</li> </ul>

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 2-20	Процесс определения вознаграждения	Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций - эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 12.03.2022 № 351.  Основные подходы и информация представлена в следующих внутренних документах банка, доступных <a href="#">на корпоративном сайте</a> : <sup>1</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устав</li> <li>• Положение о Совете директоров</li> <li>• Положение о Правлении</li> </ul>
GRI 2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения	Приложение 3. Персонал, стр.77  Соотношение годового общего вознаграждения самого высокооплачиваемого сотрудника организации и медианного годового общего вознаграждения всех сотрудников (за исключением самого высокооплачиваемого сотрудника)  Расчет соотношения – 52,79. Для целей расчета учтены работники, отработавшие полностью отчетный год
GRI 2-23	Обязательства, связанные с политиками	Структура корпоративного управления, стр.24

<sup>1</sup><https://www.rosbank.ru/o-banke/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty/>



Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 2-24	Реализация обязательств, связанных с политиками	Структура корпоративного управления, стр.24
GRI 2-25	Процессы ликвидации негативного воздействия	Управление рисками, стр.27
GRI 2-26	Механизмы консультирования и обсуждения проблем	Бизнес-этика и комплаенс, стр.30
GRI 2-27	Соблюдение законов и норм регуляторов	Бизнес-этика и комплаенс, стр.30 Информация о количестве существенных случаев несоблюдения законов и штрафах в настоящее время в Отчёте не раскрывается из за ограниченного характера предоставления этой информации
GRI 2-28	Членство в ассоциациях	Росбанк является членом ассоциаций, перечисленных <a href="#">на своем официальном сайте</a> <sup>1</sup>
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Приложение 2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем, стр.75
GRI 2-30	Коллективные договоры	В банке не приняты коллективные договоры

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 3-1	Процесс определения существенных тем	Приложение 2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем, стр.75
GRI 3-2	Список существенных тем	Приложение 2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем, стр.75
GRI 3-3	Управление существенными темами	Информация представлена в соответствии с текущим уровнем сбора данных в главах Отчета, посвященных соответствующим существенным темам
GRI 201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Приложение 5. Экономика, стр.85
GRI 203-1	Инфраструктурные инвестиции и социальные услуги	Взаимодействие с местными сообществами, стр.65
GRI 203-2	Существенные не прямые экономические воздействия	Взаимодействие с местными сообществами, стр.65 Продукты ответственного финансирования, стр.10
GRI 204-1	Процент закупок у местных поставщиков	Ответственная цепочка поставок, стр.33
GRI 205-1	Оценка коррупционных рисков	Бизнес-этика и комплаенс, стр.30

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Бизнес-этика и комплаенс, стр.30
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Информация о количестве существенных случаев несоблюдения законов и штрафах в настоящее время в Отчёте не раскрывается из за ограниченного характера предоставления этой информации
GRI 206-1	Судебные разбирательства в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	Информация о случаях правовых действий, связанных с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства в настоящее время в Отчете не раскрывается из-за ограниченного характера предоставления этой информации
GRI 207-1	Политика в области налогообложения	Подход к налогообложению, стр.32
GRI 207-2	Управление налогами, контроль и связанные с ними риски	Подход к налогообложению, стр.32
GRI 207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и управление вопросами, связанными с налогообложением	Подход к налогообложению, стр.32

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 302-1	Энергопотребление внутри организации	Изменение климата, стр.37 Вся потребленная энергия в организации является закупленной
GRI 305-1 МЭП-20	Прямые выбросы парниковых газов (область Охвата 1)	Изменение климата, стр.37 Категория 1 и 2: Стационарное и мобильное сжигание: Коэффициенты для стационарного и мобильного сжигания топлива рассчитаны с использованием данных Приказа Минприроды России №371
GRI 305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область Охвата 2)	Изменение климата, стр.37 Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область Охвата 2) Расчет коэффициентов энергетических выбросов парниковых газов (КЭВ ПГ) для электричества и тепла проведен согласно Приказу Минприроды России от 29.06.2017 N 330 «Об утверждении методических указаний по количественному определению объема косвенных энергетических выбросов парниковых газов». В качестве источников данных использовались отчеты Администратора торговой системы (АТС), схемы и планы развития энергетики (СиПРЭ), формы раскрытия информации и пр. Значения коэффициентов получены как средневзвешенное значение региональных коэффициентов по 85-ти субъектам РФ, рассчитанных региональным методом. При расчете КЭВ ПГ в качестве исходных данных использовались: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Данные о потреблении топлива генерирующими установками в регионе</li> <li>• Данные о объемах отпущенной энергии от всех генерирующих установок региона</li> <li>• Данные об объемах поступления энергии и потребления топлива из смежных региональных энергосистем за 2023 отчетный период или более ранний отчетный период, если данные за 2023 год отсутствовали.</li> </ul>

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область Охвата 3)	Изменение климата, стр.37 Категории 5, 6, 7. Коэффициенты выбросов для указанных категорий представлены данными из GHG Protocol/ United States Environmental Protection Agency, UK DEFRA
GRI 306-2	Управление воздействием, связанным с образованием отходов	Управление отходами, стр.39 Данные представлены по офисам, в которых налажен учет соответствующей информации. Все образованные в банке отходы, согласно принятой законодательством РФ классификации относятся к IV классу опасности
GRI 306-3 МЭР-17	Образованные отходы	Управление отходами, стр.39, Приложение 4. Экология, стр.84
GRI 401-1 МЭР-33	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	Команда Росбанка в цифрах, стр.46 Приложение 3. Персонал, стр.77
GRI 401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Приложение 3. Персонал, стр.77
GRI 403-1	Система управления вопросами охраны труда	Безопасность труда, стр.62
GRI 403-2	Определение и оценка производственных рисков и опасностей, и расследование инцидентов, связанных с реализацией этих рисков	Безопасность труда, стр.62

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 403-3	Деятельность по охране труда на производстве	Безопасность труда, стр.62
GRI 403-4	Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам охраны труда	Безопасность труда, стр.62
GRI 403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	Безопасность труда, стр.62
GRI 403-6	Содействие улучшению здоровья сотрудников	Безопасность труда, стр.62
GRI 403-8	Работники, на которых распространяется система управления охраной труда и производственной безопасностью	Безопасность труда, стр.62 Все работники банка в границах показателя охвачены системой управления здоровьем и безопасностью на рабочем месте
GRI 403-9 МЭР-29	Профессиональные травмы	Безопасность труда, стр.62 Приложение 3. Персонал, стр.77
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Обучение и развитие, стр.53 Приложение 3. Персонал, стр.77

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 404-3	Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры в течение отчетного периода	Обучение и развитие, стр.53  Все сотрудники банка получают регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры в течение отчетного периода
GRI 405-1 МЭР-44	Социокультурное многообразие руководящих органов и сотрудников	Приложение 3. Персонал, стр.77
GRI 405-2 МЭР-26	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин	Приложение 3. Персонал, стр.77
МЭР-24	Расходы на оплату труда, всего	Приложение 3. Персонал, стр.77
GRI 406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Права человека, стр.60  В банке не зафиксировано случаев дискриминации в отчетном году
GRI 413-1	Деятельность с участием местных сообществ, оценка воздействия на местные сообщества и программы развития	Взаимодействие с местными сообществами, стр.65

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
GRI 413-2	Существенное фактическое или потенциальное негативное воздействие на местные сообщества	Взаимодействие с местными сообществами, стр.65  В отчетный период случаев негативного воздействия на местные сообщества не зафиксировано
GRI 415-1	Пожертвования организации на политические цели	Банк не осуществляет финансовых и иных взносов в пользу политических организаций
GRI 418-1	Обоснованные жалобы на нарушение конфиденциальности клиентов и потерю данных клиентов	В отчетном году жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя не зафиксировано
SASB FN-CB-410a.2	Описание подхода к включению экологических, социальных и управленческих факторов (ESG) в кредитный анализ	Управление рисками, стр.27
SASB FN-CB000.B	Количество и стоимость кредитов в разбивке по сегментам: (а) личные, (б) для малого бизнеса и (в) корпоративные	Приложение 5. Экономика, стр.85
SASB FN-CB230a.1	Количество утечек данных, количество идентифицированных данных среди утечек, количество затронутых клиентов	Информационная безопасность, стр.20

## Приложение 7. Глоссарий

**BSIMM (от англ. Building Security In Maturity Model)** — модель зрелости построения встроенной безопасности. Это инструмент, используемый для измерения и улучшения безопасности программного обеспечения.

**COBIT (от англ. Control Objectives for Information and Related Technology)** — цели контроля для информационных и связанных технологий, фреймворк управления ИТ.

**DDOS (от англ. Distributed Denial of Service)** — распределенная атака типа “отказ в обслуживании”.

**E&S риски (от англ. Ecology & Social)** — экологические и социальные риски банка

**ESRM процесс (от англ. Ecology Social Risk Management)** — процесс оценки экологических и социальных рисков клиентов и проектных сделок

**GRI (от англ. Global Reporting Initiative)** — глобальная инициатива нефинансовой отчетности

**ICMA (от англ. International Capital Market Association)** — международная ассоциация рынков капитала

**ISO (от англ. International Organization for Standardization)** — международная организация по стандартизации.

**IT (от англ. Information Technology)** — информационные технологии.

**KPI (от англ. Key Performance Indicators)** – ключевые показатели эффективности (КПЭ), численные показатели деятельности, которые помогают измерить степень достижения целей или оптимальности процессов

**LTI (от англ. Lost Time Injury)** — численность пострадавших при несчастных случаях с временной потерей трудоспособности на 1 рабочий день и более, включая несчастные случаи со смертельным исходом

**LTIFR (от англ. Lost Time Injury Frequency Rate)** — коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности. Коэффициент рассчитывается по формуле  $N * 1\,000\,000 / T$  (отношение числа пострадавших в результате несчастных случаев с потерей рабочего времени [N] к общему количеству часов, отработанных всеми работниками [T], нормированное на 1 млн человеко-часов).

**NIST (от англ. National Institute of Standards and Technology)** — национальный институт стандартов и технологий (США).

**OWASP (от англ. Open Web Application Security Project)** — открытый проект по безопасности веб-приложений.

**PCI DSS (от англ. Payment Card Industry Data Security Standard)** — стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт

**SASB (от англ. Sustainability Accounting Standards Board)** — Совет по стандартам учета в области устойчивого развития

**SWIFT (от англ. Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)** — общество межбанковских финансовых телекоммуникаций.

**TRI (от англ. Total recordable injury)** — общее количество зарегистрированных случаев получения травмы на рабочем месте.

**АКРА** — рейтинговое агентство РФ

**ВПОДК** — внутренние процедуры оценки достаточности капитала

**Глобальный договор ООН** — инициатива ООН, направленная на поощрение социальной ответственности бизнеса и предоставлении отчётов об осуществлении такой политики

**ДМС** — добровольное медицинское страхование

**КПУОР** — контрольные показатели уровня операционного риска

**ЛСИ** — люди с инвалидностью

**МГН** — маломобильные группы населения

**МЭР** — Министерство экономического развития

**ООН** — Организация Объединенных Наций

**ПГ** — парниковые газы

**СД** — совет директоров

**СУОТ** — система управления охраной труда

**СУР** — система управления рисками

**ЦБ РФ** — Центральный Банк РФ

**ЦУР ООН** — цели устойчивого развития ООН

**ЦФА** — цифровые финансовые активы

**ЭКСПЕРТ РА** — российское кредитное рейтинговое агентство, включенное в реестр кредитных рейтинговых агентств Банка России

**ЧС** — чрезвычайная ситуация