

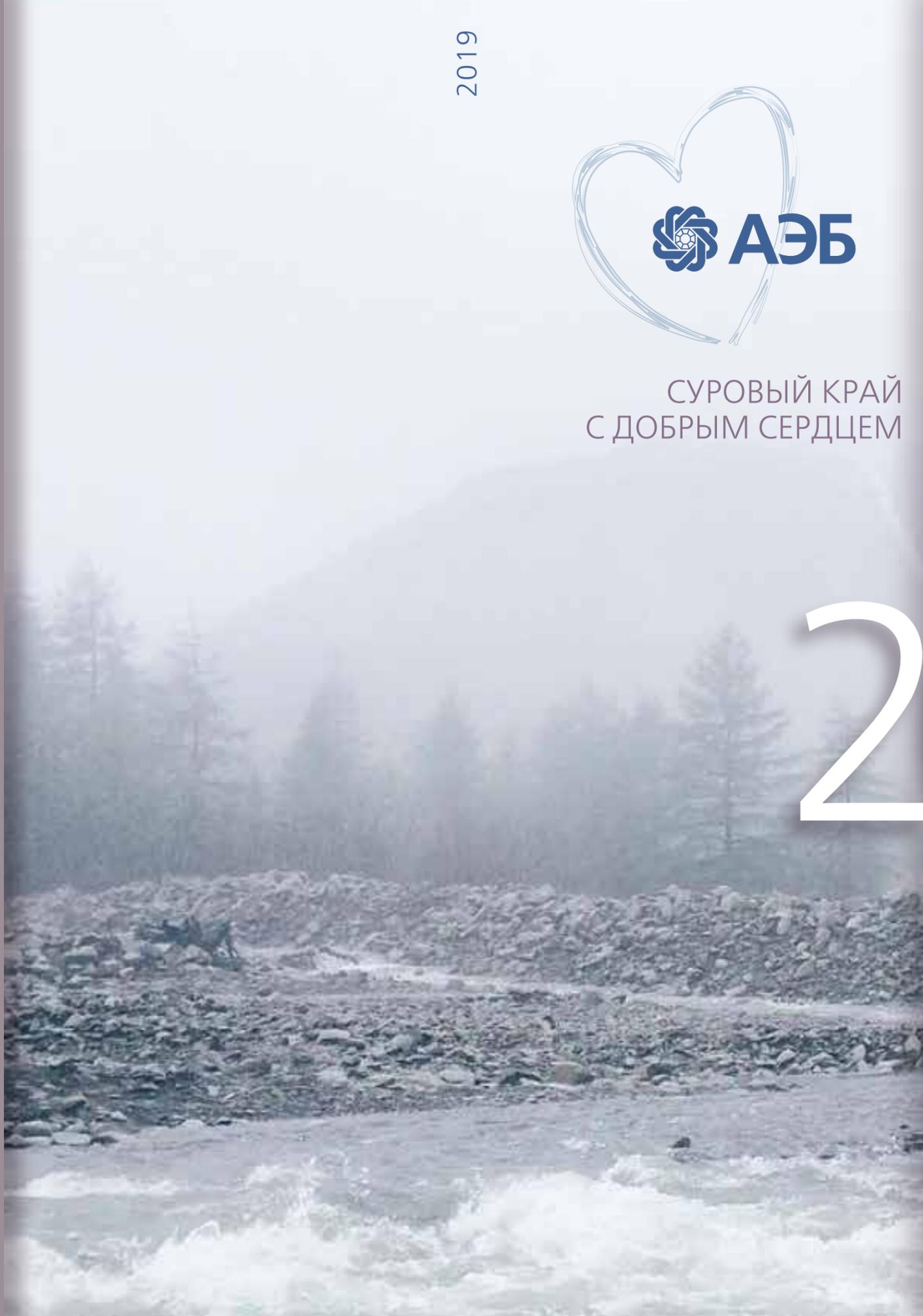
2019



СУРОВЫЙ КРАЙ
С ДОБРЫМ СЕРДЦЕМ

2019

ОТЧЕТ ОБ
УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ





СУРОВЫЙ КРАЙ С ДОБРЫМ СЕРДЦЕМ

ЯКУТИЯ – УНИКАЛЬНЫЙ РЕГИОН – САМЫЙ БОЛЬШОЙ В МИРЕ АДМИНИСТРАТИВНЫЙ СУБЪЕКТ, РАСТЯНУВШИЙСЯ ОТ ТАЙГИ ДО ТУНДРЫ. ПРЕКРАСНАЯ ПРИРОДА СОЧЕТАЕТСЯ С ТЯЖЕЛЫМИ УСЛОВИЯМИ ЖИЗНИ ЛЮДЕЙ.

НО В СТОЛЬ СУРОВЫХ УСЛОВИЯХ ЛЮДИ ИМЕЮТ ОСОБЕННОСТЬ БОЛЬШЕ ПОМОГАТЬ ДРУГ ДРУГУ, ЦЕНИТЬ ТЕПЛЫЕ ОТНОШЕНИЯ, БЫТЬ БОЛЕЕ ОТКРЫТЫМИ К ПРОСЬБАМ И ЧАЯНЬЯМ БЛИЗКИХ И ДАЖЕ НЕЗНАКОМЫХ ЛЮДЕЙ, СМОТРЕТЬ В БУДУЩЕЕ С ОПТИМИЗМОМ, ЦЕНИТЬ ТЕПЛОТУ И ДОБРОТУ ОТНОШЕНИЙ.

ЗА ЭТО, В НАГРАДУ, КРАЙ ОДАРЕН БОГАТСТВОМ НЕДР И РОСКОШЬЮ ПРИРОДЫ!



2019



2019

**4 ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
ПРАВЛЕНИЯ**

9 О НАШЕМ ПЕРВОМ ОТЧЕТЕ

13 НАШ БАНК

- 14** Стратегия развития и система управления бизнесом
- 17** Противодействие коррупции
- 18** Подход к управлению вопросами устойчивого развития
- 24** Взаимодействие с заинтересованными сторонами



49 НАШИ СООБЩЕСТВА

- 49** Создание ценности для заинтересованных сторон
- 50** Волонтерская деятельность
- 60** Благотворительная и спонсорская деятельность
- 63** Ответственное потребление ресурсов

69 ПРИЛОЖЕНИЯ

- 69** Приложение 1. Участие в деловых объединениях и ассоциациях
- 70** Приложение 2. Глоссарий и перечень сокращений
- 71** Приложение 3. Таблица раскрытия стандартных элементов Стандартов GRI

74 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



27 НАШИ КЛИЕНТЫ

- 28** Поддержка социально значимого бизнеса и сотрудничество с государством
- 30** Оказание социально значимых розничных услуг
- 33** Повышение доступности и качества банковских услуг

37 НАШИ СОТРУДНИКИ

- 41** Обучение и развитие персонала
- 42** Система мотивации и социальной поддержки
- 44** Корпоративная культура
- 45** Охрана труда

СОДЕРЖАНИЕ





Николай Долгунов

Председатель Правления АКБ
«Алмазэргиэнбанк» АО

ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Мы живем в эпоху больших перемен. Люди начинают понимать, что в бизнесе важны не только финансовые результаты, но и польза, которую он приносит обществу, а также его воздействие на окружающую среду.

Наш Банк ведет открытый, честный и социально ответственный бизнес и стремится информировать все группы заинтересованных сторон о своих

достижениях. Именно поэтому нами было принято решение о публикации первого отчета об устойчивом развитии в дополнение к нашему традиционному годовому отчету. В этом отчете мы постарались отразить всю существенную информацию о вкладе Банка и его дочерних обществ в развитие Республики Саха (Якутия) и других регионов нашего присутствия, повышение качества жизни людей и улучшение состояния окружающей среды.



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

В 2019 году мы разработали и утвердили новую Стратегию развития на 2019-2022 годы. Стратегия предусматривает четыре ключевых направления совершенствования бизнеса Группы, в основе которых лежит создание ценности для акционеров, сотрудников, клиентов и местных сообществ. По каждому направлению составлен перечень мероприятий, выполнение которых позволит Банку и его дочерним обществам к 2022 году достичь своей основной цели – активно развивать регионы присутствия и стать инновационным партнером для наших клиентов.

В своей деятельности мы учитываем приоритетные для нашего бизнеса Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций и при этом принимаем во внимание региональный контекст. Мы выделили для себя шесть приоритетных целей: хорошее здоровье и благополучие; качественное образование; достойная работа и экономический рост; индустриализация, инновация и инфраструктура; устойчивые города и населенные пункты; ответственное потребление и производство.

Мы активно развиваем наш бизнес и наращиваем клиентскую базу. В 2019 году банковская группа получила прибыль по МСФО в размере 1,06 млрд руб. Общее количество клиентов Алмазэргиэнбанка в отчетном периоде продолжало расти и достигло 320,5 тыс. Мы видим свою задачу в том, чтобы предоставить возможность воспользоваться нашими услугами всем, кто нам доверяет, поэтому на постоянной основе ведем работу по повышению качества обслуживания и безопасности банковских операций, равно как и уровня их территориальной и ценовой доступности, а также занимаемся разработкой социально значимых продуктов и услуг.

Мы ценим свою команду и уделяем значительное внимание развитию корпоративной культуры, совершенствованию систем вознаграждения и обучения персонала, а также созданию безопасных и комфортных условий труда.

Банк стремится всесторонне развивать регионы своего присутствия, ежегодно повышая социальное благополучие населения и экономическую стабильность путем реализации социальных проектов. В 2019 году расходы Группы на благотворительные и спонсорские инициативы превысили 28 млн руб. Еще одно направление социальной деятельности – корпоративное волонтерство. В 2019 году наши сотрудники помогли 4,7 тыс. людей в рамках мероприятий и акций, организованных Группой совместно с социальными партнерами.

Группа на ежегодной основе стремится снижать свое воздействие на окружающую среду и делать свой бизнес более устойчивым. В 2019 году был утвержден план действий по внедрению «Зеленой политики», определяющий основные направления работы в области сокращения потребления ресурсов на период с 2019 по 2022 год. Мы добились значительных успехов, улучшив в 2019 году удельные показатели эффективности потребления ресурсов.

Несмотря на то, что в отчете об устойчивом развитии мы раскрываем ключевые события 2019 года, нами было принято решение также рассказать о мерах поддержки сотрудников и населения в условиях распространения вируса COVID-19 по всему миру в первой половине 2020 года. Сотрудники Банка стали волонтерами всероссийской акции взаимопомощи «Мы вместе», а также присоединились к республиканскому волонтерскому проекту «Поправляйся» и оказали всестороннюю поддержку нуждающимся.

Подводя итоги, хотелось бы сказать, что мы обязуемся поддерживать взятый курс и продолжим развивать регионы своего присутствия, заботиться о сотрудниках, повышать качество и уровень доступности наших услуг, бережно относиться к окружающей среде и рационально использовать природные ресурсы.

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ В 2019 ГОДУ

320,5 ТЫСЯЧ

розничных и
корпоративных клиентов



829 ЧЕЛОВЕК

составила численность
персонала группы



33 % представителей

высшего руководства -
женщины



9 часов

обучения прошел один
сотрудник Банка в среднем
за 2019 год



100 % сотрудников

прошли обучение по
противодействию коррупции



№1

среди финансовых
организаций
Республики Саха (Якутия)

17,4 %

составило снижение
потребления электроэнергии
благодаря реализации ряда
энергосберегающих инициатив



100 %

пластиковых бутылок,
собранных в Банке,
отправляются на
переработку

3 ТЫСЯЧИ

человек приняли участие в
проекте Группы по повышению
финансовой грамотности



28 млн. рублей

направил Банк на реализацию
благотворительных инициатив
и проектов

2 награды

федерального
масштаба получил
Банк за реализацию
социальных проектов



МИССИЯ ГРУППЫ – СТАТЬ ИННОВАЦИОННЫМ ПАРТНЕРОМ ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ, ВЕДУЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В РОССИИ И ПО ВСЕМУ МИРУ, В СООТВЕТСТВИИ С ЦЕЛЯМИ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

О НАШЕМ ПЕРВОМ ОТЧЕТЕ

Настоящий отчет является первым нефинансовым отчетом АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО. В нем раскрыты результаты деятельности Банка и его дочерних обществ в области устойчивого развития и социальной ответственности за 2019 год. Начиная с этого года Банк планирует внедрить ежегодный цикл нефинансовой отчетности.

Отчет подготовлен в соответствии с основным вариантом Стандартов Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Стандарты GRI), таблица соответствия которым представлена в Приложении 3 к отчету. Отчет соответствует основным принципам Стандартов GRI, включая сбалансированность, сопоставимость, точность, своевременность, ясность и надежность.

В периметр данных, отражающих деятельность в области экологии и социальной сферы, входит вся банковская группа, а именно АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО и его дочерние компании ООО «АЭБ Капитал», ООО МФК «АЭБ Партнер» и ООО «Сэйбиэм», если в тексте не указано иное. Критериями для включения являлись существенность с точки зрения социального и экологического воздействия, а также доля участия банка в уставном капитале в размере 100%. При подготовке данного отчета также использовалась проаудированная финансовая отчетность Группы, составленная по Международным стандартам финансовой отчетности (МСФО). Все финансовые показатели раскрыты согласно МСФО.



ТАБЛИЦА 1. ПЕРИМЕТР ОТЧЕТА В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

ОБЩЕСТВО	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	ДОЛЯ УЧАСТИЯ
АКБ «АЛМАЗЭРГИЭНБАНК» АО	Банк	-
ООО «АЭБ КАПИТАЛ»	Проектирование, строительство и реализация жилых и нежилых помещений	100%
ООО МФК «АЭБ ПАРТНЕР»	Предоставление микрофинансовых займов	100%
ООО «СЭЙБИЭМ»	Создание инфраструктуры ювелирно-гранильного кластера	100%

При управлении деятельностью в области устойчивого развития Банк фокусируется на вопросах, наиболее существенных для своих заинтересованных сторон. Существенными являются те вопросы, которые отражают значимые воздействия Банка на экономику, общество и окружающую среду или могут

сильно повлиять на процесс взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами.

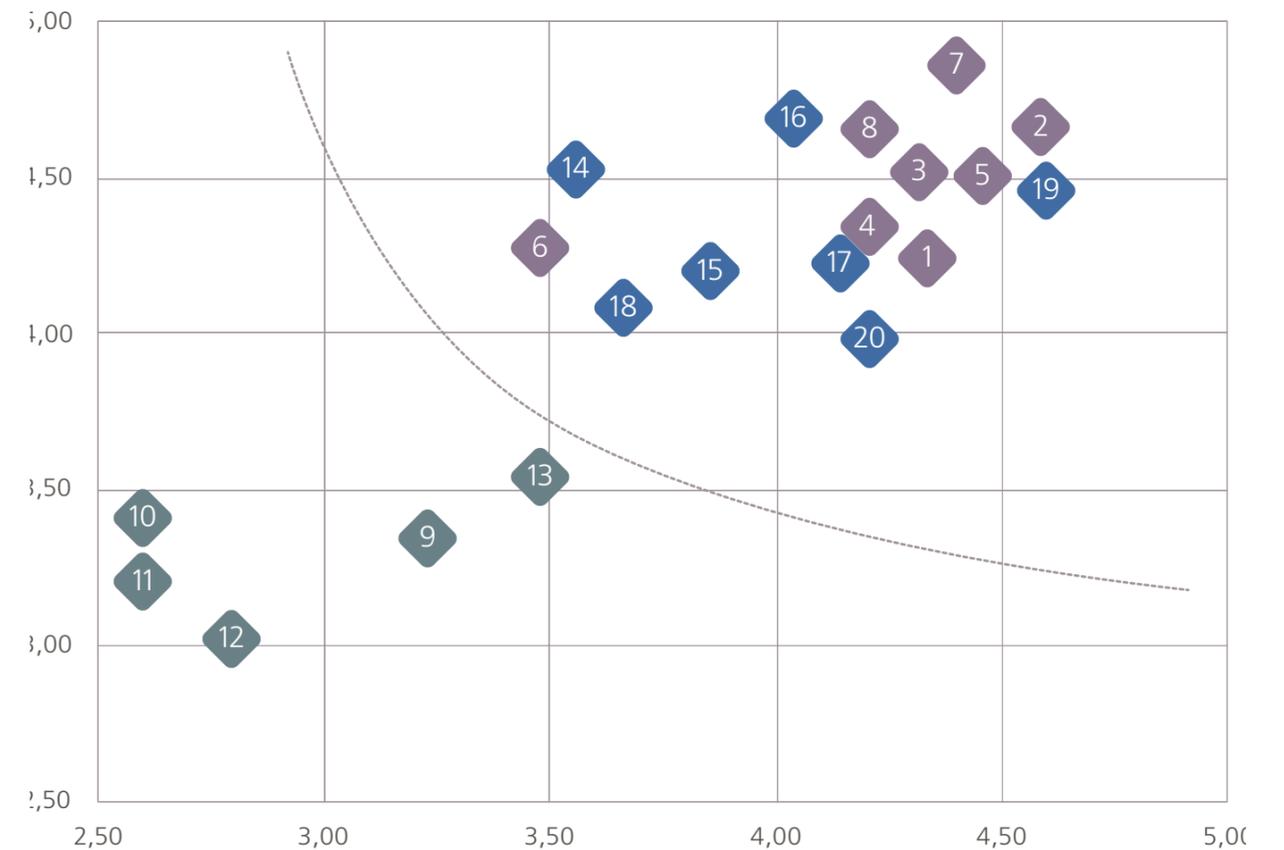
Для определения наиболее важных тем в области устойчивого развития Банком были проведены следующие процедуры:

- анкетирование заинтересованных сторон;
- анализ содержания нефинансовых отчетов российских и зарубежных банков;
- анализ внутренних нормативных документов;
- анализ упоминаний Банка в российской деловой прессе и в других СМИ;
- экспертная оценка выявленных тем на предмет полноты и сбалансированности.

В результате проведенного анализа Банк определил перечень тем, которые наиболее важны для каждой группы заинтересованных сторон. После этого, руководствуясь методикой Стандартов GRI, была составлена матрица существенности.



РИСУНОК 1. МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННЫХ ВОПРОСОВ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



ВЛИЯНИЕ ГРУППЫ НА ТЕМУ

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 1 | Прозрачная система корпоративного управления | 11 | Сокращение водопотребления |
| 2 | Экономическая результативность | 12 | Сокращение выбросов парниковых газов |
| 3 | Непрямые экономические воздействия | 13 | Управление отходами |
| 4 | Противодействие коррупции | 14 | Мотивация персонала |
| 5 | Соблюдение требований законодательства | 15 | Здоровье и безопасность на рабочем месте |
| 6 | Финансирование государственных проектов | 16 | Обучение и развитие персонала |
| 7 | Удовлетворенность клиентов | 17 | Ответственные деловые практики |
| 8 | Доступность услуг | 18 | Привлечение молодых специалистов |
| 9 | Потребление и переработка бумаги | 19 | Корпоративная культура и деловой климат |
| 10 | Сокращение потребления энергии | 20 | Социальная деятельность |



1 НАШ БАНК

Алмазэргиэнбанк является ведущей финансовой организацией в Республике Саха (Якутия)

Алмазэргиэнбанк является ведущей финансовой организацией в Республике Саха (Якутия) и имеет более 26 лет опыта работы на финансовом рынке. Основная задача Банка и его дочерних обществ – внесение реального вклада в социально-экономическое развитие Республики Саха (Якутия) и других регионов присутствия, содействие укреплению финансово-кредитной системы республики и развитие на этой основе эффективного банковского бизнеса.

Банк ведет свою деятельность в трех основных сегментах: корпоративный бизнес, розничный бизнес и операции на финансовых рынках. В Группу, помимо Банка, входят: строительная компания «АЭБ Капитал», ювелирно-гранильный кластер «Сэйбиэм», микрофинансовая компания «АЭБ Партнер» и ИТ-компания «АЭБ АйТи».

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ И СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ

В 2019 году была разработана и утверждена новая Стратегия развития Группы на 2019-2022 годы, которая предусматривает четыре основных направления для совершенствования бизнеса.

ДЛЯ РЕСПУБЛИКИ



Содействовать социально-экономическому развитию Республики Саха (Якутия)

ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ



Повышать финансовую устойчивость и достигать высоких результатов в бизнесе

ДЛЯ ЛЮДЕЙ



Повышать лояльность клиентов, улучшать качество услуг и развивать цифровые каналы обслуживания

ДЛЯ СОТРУДНИКОВ



Развивать и обучать сотрудников, совершенствовать систему мотивации

Среди основных приоритетов новой стратегии можно выделить следующие: развитие регионов присутствия, повышение степени удовлетворенности клиентов, перевод 90% операций на цифровую платформу, а также наращивание чистой прибыли.

Важно отметить, что при разработке новых стратегических приоритетов был предпринят ряд шагов, которые помогли учесть мнение не только руководства Банка, но также клиентов и сотрудников. Так, были организованы развернутые интервью с этими группами заинтересованных сторон для того, чтобы провести анализ текущей ситуации, определить стратегические приоритеты, важные для клиентов и сотрудников, оценить цифровые ресурсы. Также проводилась серия семинаров для сотрудников и клиентов,

чтобы собрать идеи и включить их в итоговый документ. Всего участниками подобных мероприятий стали около 20 акционеров, 70 клиентов и 100 сотрудников. Полученная обратная связь оказалась очень полезной для определения дальнейшего вектора развития Группы.

Для достижения поставленных перед бизнесом задач Группа должна обладать эффективной структурой корпоративного управления. Система корпоративного управления Алмазэргиэнбанка разработана в соответствии с Кодексом корпоративного управления (письмо Банка России от 10 апреля 2014 года №06-52/2463), а также на основе Кодекса корпоративного управления Банка, его Устава и ряда внутренних положений.

Основная цель Стратегии развития – активно развивать регионы присутствия и стать инновационным партнером для своих клиентов



Высшим органом управления Банка является общее собрание акционеров. Наблюдательный совет, избираемый акционерами и им подотчетный, занимается вопросами стратегического управления и контролирует деятельность исполнительных органов – Председателя Правления и Правления. Исполнительные органы осуществляют текущее руководство Банком и выполняют задачи, поставленные перед ними акционерами и Наблюдательным советом.

Для более эффективного осуществления Наблюдательным советом своих функций, а также для предварительной детальной проработки отдельных вопросов формируются специальные комитеты, в числе которых:

- Комитет по аудиту и рискам,
- Комитет по кадрам и вознаграждениям,
- Комитет по стратегическому развитию и корпоративному управлению.

Банк осознает свою ответственность перед заинтересованными сторонами за своевременное раскрытие достоверной информации, в том числе о своем финансовом положении, экономических показателях, структуре собственности, и соблюдает установленные российским законодательством сроки публикации таких материалов. Для проверки и подтверждения финансовой отчетности Банк привлекает внешнего аудитора, не связанного имущественными интересами с Банком и его акционерами.

Высшим органом управления Банка является общее собрание акционеров

В Алмазэргиэнбанке функционирует специальная контактная линия, которая является инструментом для сбора и анализа информации о возможных фактах коррупционных и мошеннических действий, неэтичного поведения и иных злоупотреблений. В 2019 году не было зафиксировано ни одной жалобы касательно случаев коррупции.

Группа осознает всю важность обучения своего персонала мерам по борьбе с коррупцией. Ежегодно осуществляется ознакомление и информирование всех сотрудников, включая вновь принятых, о действующих политиках и методах в этой сфере. В течение 2019 года обучение антикоррупционным практикам и процедурам прошли 497 работников и все руководители Банка.

ответственности, определенных международным стандартом ISO 26000:

- подотчетность;
- прозрачность;
- соблюдение верховенства закона и международных норм поведения;
- уважение интересов заинтересованных сторон;
- этическое поведение;
- соблюдение прав человека.

Соблюдение принципов Политики является частью корпоративной культуры и обязательно для всех сотрудников Банка.

В течение 2019 года обучение антикоррупционным практикам и процедурам прошли **497 работников** и все руководители Банка

РИСУНОК 4. УПРАВЛЕНИЕ ВОПРОСАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ВОПРОСАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Для того, чтобы эффективно управлять вопросами устойчивого развития, Банк разработал и утвердил Политику в области корпоративной социальной ответственности. Эта политика является базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности в сфере устойчивого развития.

Реализация положений Политики на практике и построение отношений с заинтересованными сторонами основывается на шести принципах социальной

ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



25 сентября 2015 года всеми членами Генеральной Ассамблеи ООН, в рамках Повестки в области устойчивого развития на период до 2030 года, были приняты 17 Целей в области устойчивого развития (ЦУР). Цели направлены на решение глобальных социальных, экологических и экономических проблем, стоящих перед человечеством, а их реализация требует всеобщих усилий, в том числе участия бизнеса, государства и населения.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Существующая в Банке система управления рисками, в том числе нефинансовыми, была разработана в соответствии с требованиями Указания Банка России² и включает в себя процедуры идентификации, количественной и качественной оценки, мониторинга и контроля уровня, структуры и концентрации принимаемых рисков, выработку эффективных мер по их оптимизации и снижению, а также составление соответствующей регулярной отчетности.

Базовые принципы системы управления рисками определены в Стратегии управления рисками и капиталом, утвержденной Наблюдательным советом Банка. Чтобы координировать процедуры управления рисками, а также внедрять и совершенствовать методы их анализа, на постоянной основе функционируют профильные коллегиальные органы:

²Указание Банка России от 15 апреля 2015 года №3624-У «О требованиях к системе управления рисками и капиталом кредитной организации и банковской группы».

Новые цели и задачи носят комплексный и неделимый характер и обеспечивают сбалансированность всех трех компонентов устойчивого развития: экономического, социального и экологического. 25 сентября 2015 года 193 страны приняли следующие 17 глобальных целей



- Комитет по аудиту и рискам Наблюдательного совета;
- Комиссия по рискам и контролю при Правлении.

Управление рисками основано на принципах «трех линий защиты» - помимо подразделений, непосредственно осуществляющих банковские операции («первая линия»), управлением рисками занимаются Департамент риск-менеджмента и Служба внутреннего контроля («вторая линия»), а также Служба внутреннего аудита («третья линия»).

Внутренний контроль и аудит в Банке функционирует на основе лучших практик в соответствии с требованиями российского законодательства, являясь неотъемлемой частью системы корпоративного управления и одним из важнейших факторов эффективной работы Банка. Служба внутреннего контроля и Служба внутреннего аудита обеспечивают стабильность развития Банка и гарантируют

защиту интересов акционеров, что повышает инвестиционную привлекательность Банка. Ключевые требования к организации внутреннего контроля и аудита, основные стандарты и принципы функционирования, а также распределение полномочий и зон ответственности закреплены во внутренних документах Банка³.

К значимым видам финансовых рисков, которым подвержена деятельность Банка, относятся кредитный риск, рыночный риск, риск ликвидности, операционный риск, процентный риск и риск концентрации. Помимо финансовых рисков Банк уделяет большое внимание управлению нефинансовыми рисками, в числе которых можно выделить репутационный риск, стратегический риск и регуляторный риск.

Управление нефинансовыми рисками, в том числе рисками, связанными с коррупцией, является одним из основополагающих элементов общей системы

Одним из основных инструментов управления нефинансовыми рисками является постоянный диалог с заинтересованными сторонами Банка, который позволяет своевременно выявлять потенциальные риски и управлять ими

управления рисками Банка. Процедуры идентификации, оценки и управления, а также мероприятия по снижению и контролю нефинансовых рисков, а также оценке эффективности таких процедур закреплены во внутренних нормативных документах Банка, в том числе в стратегии управления рисками и капиталом. Факторы нефинансовых рисков, такие как деловая репутация, стабильность работы информационных систем, мошенничество и социальные аспекты, учитываются в процессе управления значимыми рисками, в том числе в процессе кредитования, а также привлечения денежных средств. Информация об управлении рисками на регулярной основе раскрывается для заинтересованных сторон.

Банк оказывает незначительное прямое воздействие на окружающую среду ввиду специфики своей деятельности, однако понимает, что его косвенное воздействие может быть существенным, ведь Банк предоставляет финансирование другим компаниям. Эти компании могут в своей деятельности как руководствоваться принципами устойчивого развития, так и нет. Именно поэтому Банк стремится к установлению деловых отношений с такими партнерами, поставщиками и субподрядчиками, которые соблюдают социальные и экологические требования, установленные в Российской Федерации.

ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



Группа содействует достижению ЦУР и уделяет особое внимание следующим шести приоритетным целям:

- стремится продвигать здоровый образ жизни как среди своих сотрудников, так и среди остального населения регионов присутствия, а также поддерживает проекты по развитию инфраструктуры в сфере здравоохранения (ЦУР 3);
- содействует развитию системы образования, привлекает и развивает молодых специалистов и выпускников, повышает финансовую грамотность населения регионов присутствия (ЦУР 4);
- оказывает поддержку малому и среднему бизнесу, обеспечивает занятость и достойные условия труда в регионах присутствия, повышает уровень доступности своих услуг (ЦУР 8);
- осуществляет финансирование компаний, которые реализуют социально значимые проекты по развитию инфраструктуры (ЦУР 9);
- занимается проектированием, строительством и реализацией как жилых, так и нежилых помещений на всей территории Республики Саха (Якутия) через свое дочернее предприятие «АЭБ Капитал» (ЦУР 11);
- внедряет энергосберегающие технологии, оптимизирует процесс потребления ресурсов, организует для своих сотрудников субботники (ЦУР 12).

Группа принимает активное участие в различных проектах и инициативах, направленных на повышение качества жизни в регионах присутствия, развитие науки и образования, системы здравоохранения, а также уделяет большое внимание охране окружающей среды.

³ См. подробную информацию о внутреннем контроле и аудите в годовом отчете Алмазэргизбанка за 2019 год.

ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗАКУПКИ

Группа осуществляет закупочную деятельность строго в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации, а именно Федеральным законом от 18.07.2011 №223-ФЗ (ред. от 24.04.2020) «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», и стремится сотрудничать и развивать деловые отношения только с теми компаниями, которые ведут открытый и прозрачный бизнес.

В 2019 году Алмазэргиэнбанк обновил Положение о закупках товаров, работ, которое регламентирует всю закупочную деятельность Банка. В числе ключевых принципов закупочной деятельности Алмазэргиэнбанка следующие:

- равноправие, справедливость, отсутствие дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки;
- целевое и экономически эффективное расходование денежных средств на приобретение товаров, работ, услуг;
- отсутствие ограничения допуска к участию в закупке путем установления честных и прозрачных требований к участникам.

Важное направление работы в области закупочной деятельности – постоянное увеличение объема закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП). В рамках данного направления в отчетном периоде были внесены следующие важные изменения:



- договоры с победителями конкурентных закупок из числа МСП заключаются только в электронном виде на электронной торговой площадке;
- подведение итогов конкурентных закупок, участниками которых могут быть только субъекты МСП, проводится электронной площадкой в соответствии с требованиями Федерального закона от 04.04.2013 (ред. от 08.06.2020) №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- изменены сроки подачи заявок по закупкам, участниками которых могут быть только субъекты МСП, в зависимости от начальной максимальной цены.

В целях проведения политики ответственных закупок Службой обеспечения безопасности Банка проводится анализ поставщиков на предмет благонадежности их бизнеса, проверка наличия отрицательных отзывов по поставкам. Кроме того, при объявлении торговых процедур Банком предусматривается требование о предоставлении поставщиком баланса и отчета о прибылях и убытках за последний отчетный период. Впоследствии по балансовым данным проводится оценка финансовой устойчивости поставщика товаров, работ, услуг.

Также стоит отметить, что в состав закупочной документации включаются требования по предоставлению сертификатов соответствия на товары, работы, услуги, которые

подлежат сертификации. Особое внимание Банк уделяет вопросам поставки технически сложного оборудования, при которой поставщики обязаны предоставить сертификаты производителя о наличии партнерского статуса.

В 2019 году Группа заключила 883 договора на общую сумму в 1 057,9 млн руб. При этом 716 договоров (81,1% в общем количестве закупок) на сумму в 629,3 млн руб. (59,4% в общем объеме закупок) было заключено с субъектами МСП.

Группа также на постоянной основе предпринимает действия по противодействию коррупции в закупочной деятельности, повышению прозрачности закупочного процесса и развитию добросовестной конкуренции, в том числе действуют специальные требования по независимости к членам Комиссии, принимающей решения по процедурам закупки. В целях поддержания здоровой конкуренции, Банк и его дочерние общества также все активнее используют процедуру конкурентных закупок. Так, в 2019 году по результатам конкурентных закупок Группа заключила 34 договора на общую сумму в 126,1 млн руб.

Работа с местными поставщиками – важное направление деятельности Банка, т.к. эта деятельность способствует развитию Республики Саха (Якутия), его основного региона присутствия. Из 208 договоров, заключенных Банком в 2019 году, 108 договоров на общую сумму 202,7 млн руб. были заключены с местными поставщиками. В основном это поставщики жилищно-коммунальных услуг, услуг охраны и связи, производители хозяйственного инвентаря.



В 2019 году Группа заключила **883** договора на общую сумму в **1 057,9** млн руб

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Ведение конструктивного и открытого диалога с заинтересованными сторонами – одно из приоритетных направлений деятельности Банка и его дочерних обществ. Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействует Группа, закреплен в Политике в области корпоративной социальной ответственности.

Группа стремится выстроить современную и эффективную систему взаимодействия со всеми своими заинтересованными сторонами: для них на ежегодной основе проводятся различные мероприятия, осуществляется сбор обратной связи как среди клиентов, так и среди сотрудников. Это позволяет постоянно совершенствовать бизнес Группы.

РИСУНОК 5. ОСНОВНЫЕ ГРУППЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН БАНКА



ТАБЛИЦА 2. ПРИМЕРЫ МЕХАНИЗМОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОСНОВНЫМИ ГРУППАМИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА	ЦЕЛЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	ПРИМЕРЫ МЕХАНИЗМОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ⁴
АКЦИОНЕРЫ И ПАРТНЕРЫ	Защита прав и законных интересов акционеров, налаживание деловых связей с партнерами	<ul style="list-style-type: none"> Годовые и внеочередные собрания акционеров Своевременная выплата дивидендов Подготовка годовой отчетности, в том числе финансовой (по МСФО и РСБУ), отчетов об устойчивом развитии и другой обязательной информации Семинар по разработке новой Стратегии развития
КЛИЕНТЫ	Повышение качества оказываемых услуг, увеличение количества корпоративных и розничных клиентов	<ul style="list-style-type: none"> Организация форумов и мероприятий Участие в профильных и отраслевых ассоциациях, союзах и т.д. Проведение исследований удовлетворенности клиентов Проведение развернутых интервью с целью поиска идей для Стратегии развития
СОТРУДНИКИ	Развитие и обучение сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> Корпоративный портал, новостные рассылки Проведение опроса уровня удовлетворенности персонала Проведение развернутых интервью с целью поиска идей для Стратегии развития Проведение совещаний (например, в 2019 году – совещания «Цифровая трансформация в Банке» в связи с утверждением новой стратегии) Корпоративные мероприятия и праздники
ОБЩЕСТВО	Повышение благосостояния местных сообществ	<ul style="list-style-type: none"> Уроки финансовой грамотности для населения регионов присутствия Волонтерские и благотворительные мероприятия
ОРГАНЫ ВЛАСТИ	Содействие экономическому развитию регионов присутствия	<ul style="list-style-type: none"> Государственно-частное партнерство, в т.ч. строительство школ и детских садов в регионах присутствия Участие в республиканских мероприятиях Участие в федеральных и региональных мероприятиях

⁴См. подробнее о мероприятиях для клиентов, сотрудников и местных сообществ в главах «Наши клиенты», «Наши сотрудники» и «Наши сообщества» данного отчета.

2 НАШИ КЛИЕНТЫ

Потребности
клиента –
наша забота

Доверие со стороны клиентов является залогом успеха Алмазэргиэнбанка. Банк нацелен на формирование долгосрочных отношений и делает все возможное, чтобы каждый, кто обратился в Банк, стал его постоянным клиентом. Банк бережно относится к доверию клиентов и стремится его оправдать.

На сегодняшний день Банк занимает лидирующие позиции в банковском секторе Республики Саха (Якутия) и находится на 121 месте среди российских банков по чистым активам. В 2019 году Алмазэргиэнбанк также занял 18 место в рейтинге 50 наиболее упоминаемых в средствах массовой информации финансовых учреждений России, составленном компанией «Медиаалогия».

Алмазэргиэнбанк в рейтингах

Прибыль по итогам 2019 года составила 1,1 млрд руб. Банк продолжает развивать портфель своих услуг и стремится предлагать клиентам выгодные продукты. Объем кредитного портфеля в 2019 году составил 21,5 млрд руб. и увеличился по сравнению с 2018 годом на 9%.

FitchRatings

- В+
- Прогноз «Стабильный»

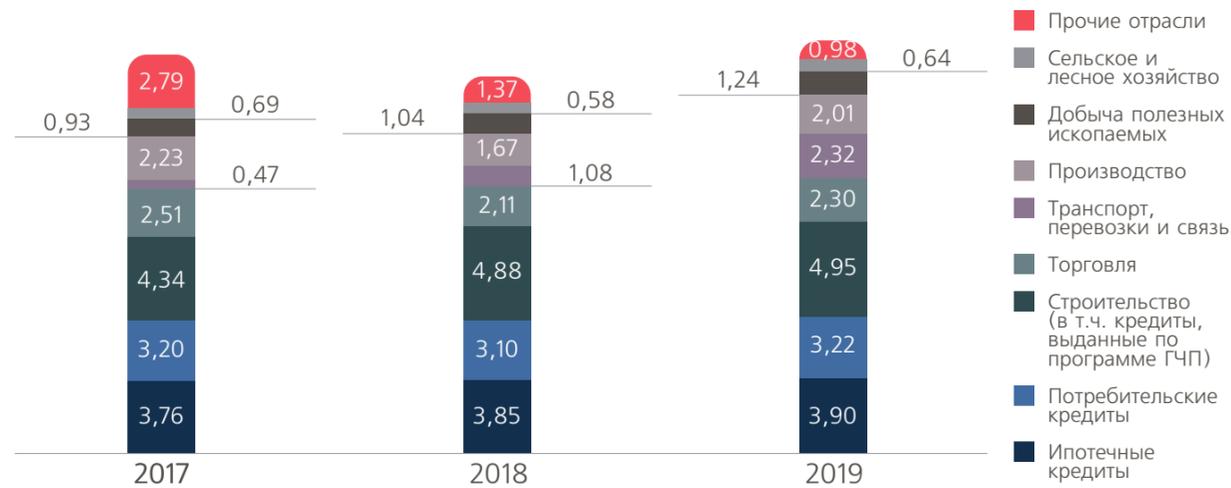
Expert

РЕЙТИНГОВОЕ
АГЕНТСТВО

- ruBB
- Прогноз «Стабильный»



РИСУНОК 6. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКА, 2017–2019 ГОДЫ, МЛРД РУБ.



Общее количество клиентов Банка также продолжает расти: в 2019 году оно достигло 320,5 тыс., что на 0,8% больше, чем в предыдущем отчетном периоде.

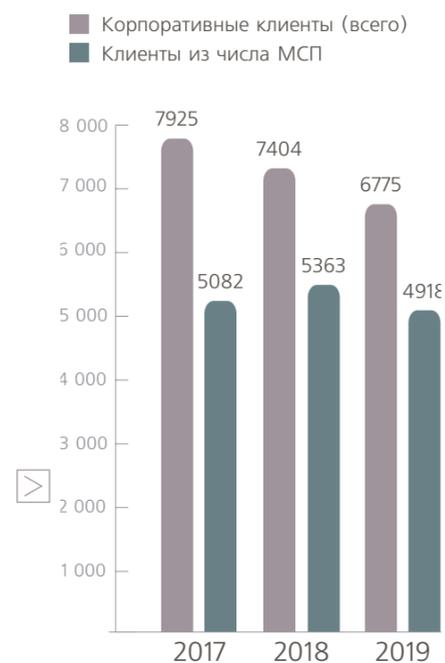
ПОДДЕРЖКА СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМОГО БИЗНЕСА И СОТРУДНИЧЕСТВО С ГОСУДАРСТВОМ

В качестве крупнейшей финансовой организации Республики Саха (Якутия) Банк стремится поддерживать социально значимый бизнес, способствующий устойчивому экономическому развитию, обеспечению занятости и реализации человеческого потенциала, повышению качества жизни и социальной поддержке населения республики.

Количество корпоративных клиентов Банка в 2019 году снизилось на 8,5% по сравнению с 2018 годом. Снижение показателя в текущем отчетном

периоде по сравнению с предыдущим произошло в результате оптимизации системы учета корпоративных клиентов. Банк принимает активное участие в реализации социально значимых проектов посредством оказания финансовой поддержки, которая чаще всего выражается в предоставлении банковских гарантий, на долю которых приходится 84% от общего объема такой помощи. В течение 2019 года Банк предоставил 147 банковских гарантий на общую сумму 3,6 млрд руб., что более чем в три раза больше значения прошлого года. При этом доля субъектов малого и среднего бизнеса в общем портфеле банковских гарантий составила более 95%.

РИСУНОК 7. КОЛИЧЕСТВО КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ, 2017–2019 ГОДЫ



Количество корпоративных клиентов Банка в 2019 году снизилось на 8,5% по сравнению с 2018 годом. Снижение показателя в текущем отчетном периоде по сравнению с предыдущим произошло в результате оптимизации системы учета корпоративных клиентов. Банк принимает активное участие в реализации социально значимых проектов посредством оказания финансовой поддержки, которая чаще всего выражается в предоставлении банковских гарантий, на долю

которых приходится 84% от общего объема такой помощи. В течение 2019 года Банк предоставил 147 банковских гарантий на общую сумму 3,6 млрд руб., что более чем в три раза больше значения прошлого года. При этом доля субъектов малого и среднего бизнеса в общем портфеле банковских гарантий составила более 95%.

Доля субъектов малого и среднего бизнеса в общем портфеле банковских гарантий составила более **95%**

ТАБЛИЦА 3. ПРИМЕРЫ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ПРОЕКТОВ, РЕАЛИЗОВАННЫХ ПРИ ФИНАНСОВОЙ ПОДДЕРЖКЕ БАНКА В 2019 ГОДУ

ПРОЕКТ	ОБЪЕМ ФИНАНСИРОВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТЫ В 2019 ГОДУ
СТРОИТЕЛЬСТВО ОБЪЕКТОВ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ (ШКОЛ, ДЕТСКИХ САДОВ, ОБЩЕЖИТИЙ)	594,7 млн руб.	Строительство шести школ на более чем 1,4 тыс. мест, одна из которых предназначена для детей с тяжелым нарушением речи и другие проекты
СТРОИТЕЛЬСТВО ОБЪЕКТОВ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ	301,7 млн руб.	Строительство Республиканского кардиологического диспансера в Якутске и Поликлиники городской больницы №2
СТРОИТЕЛЬСТВО ОБЪЕКТОВ В ОБЛАСТИ КУЛЬТУРЫ	90,0 млн руб.	Строительство Арктического центра искусства и эпоса и Государственной филармонии Якутии
СТРОИТЕЛЬСТВО ЖИЛЫХ ОБЪЕКТОВ	52,4 млн руб.	Строительство двух жилых комплексов в Якутске

Алмазэргиэнбанк активно участвует в реализации государственной социально-экономической политики и вносит значительный вклад в развитие республики и повышение качества жизни населения в рамках совместных проектов с Правительством Республики Саха (Якутия). Банк также взаимодействует с федеральными органами власти и стремится укреплять и развивать свое сотрудничество с ними в области социально-экономического развития регионов присутствия.

В 2019 году Банк продолжил свое участие в инфраструктурном проекте по строительству 17 дошкольных образовательных организаций на территории Республики Саха (Якутия), реализация которого началась в 2016 году. В течение года в эксплуатацию были введены пять детских садов на 970 мест, в том числе в городе Вилюйске (200 мест), селе Чурапче (240 мест), городе Ленске (315 мест), поселке Черском (75 мест) и селе Ытык-Кюеле (140 мест).

С 2018 года Банк кредитует предприятия агропромышленного комплекса Республики Саха (Якутия) в рамках механизма льготного кредитования Министерства сельского хозяйства. В 2019 году по данной программе было выдано кредитов на общую сумму 86,14 млн руб.



ПОДДЕРЖКА МСП

Алмаэргиэнбанк осознает всю важность поддержки малого и среднего бизнеса и активно развивает продукты и программы, направленные на построение эффективного взаимодействия с клиентами из этого сегмента. Банк является партнером Минэкономразвития России и участником программы льготного кредитования МСП по ставке 8,5% в рамках национального проекта⁵. Так, за 2019 год 33 субъекта МСП получили от Банка кредитных средств на сумму более 1 млрд руб. В 2020 году Банк планирует расширить свое участие в программе, что позволит повысить доступ МСП к финансовым ресурсам, а также продолжить активную поддержку и стимулирование бизнеса.

При организационной и финансовой поддержке Банка регулярно проходят мероприятия с участием его клиентов и партнеров, среди которых в 2019 году можно выделить:

- форум предпринимателей «Ленск-2019. Алмаэргиэнбанк и бизнес: диалог для развития»;
- форум предпринимателей Республики Саха (Якутия);
- выставка «Стройиндустрия Севера. Энергетика. ЖКХ».

Банк активно участвует в различных мероприятиях международного и российского уровня. Так, например, в 2019 году он принимал участие в Петербургском международном экономическом форуме (ПМЭФ). В рамках форума было подписано рамочное соглашение о сотрудничестве с Дальневосточным фондом высоких технологий (ДФВТ), который планирует инвестировать средства в создание цифровой банковской платформы на базе Алмаэргиэнбанка.

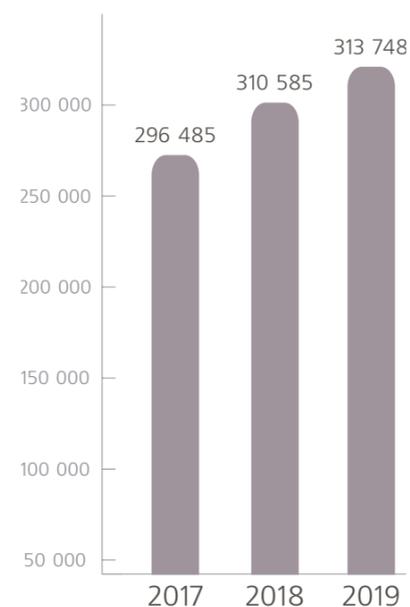
Помимо этого, Банк принял участие в V Восточном экономическом форуме, который проходил в 2019 году во Владивостоке. В рамках этого мероприятия одно из обществ Группы, ООО «Сэйбизм», подписало трехстороннее соглашение с двумя агентствами по привлечению инвестиций и поддержке экспорта – дальневосточным и региональным. Основная цель соглашения – привлечь инвестиции для успешной реализации проекта «Ювелирно-гранильный кластер на территории опережающего социально-экономического развития «Индустриальный парк «Кангалассы»».

ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ

Развитие розничного бизнеса является приоритетным направлением деятельности Алмаэргиэнбанка. Банк проводит постоянную работу по созданию новых продуктов, отвечающих актуальным потребностям клиентов, а также повышает ценовую и территориальную доступность своих услуг.

На конец 2019 года количество клиентов-физических лиц незначительно увеличилось по сравнению с предыдущим годом и достигло 313,7 тыс., что составляет 98% от общей численности клиентов Банка.

РИСУНОК 8. КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ-ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В 2017–2019 ГОДЫ, ЧЕЛ.



⁵ Национальный проект «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».



Социально ориентированные розничные продукты

В 2019 году Банк реализовал большое количество различных инициатив для розничных клиентов. Эти инициативы позволяют повышать уровень жизни населения регионов присутствия Банка, делая ее более удобной и комфортной.

Увеличение транспортной доступности в Республике Саха (Якутия) является одним из наиболее важных направлений деятельности Банка. В 2019 году он активно занимался обслуживанием проездных билетов людей, проживающих в Якутске.

ТАБЛИЦА 4. РАЗНОВИДНОСТИ ТРАНСПОРТНЫХ КАРТ

НАЗВАНИЕ КАРТЫ	ОПИСАНИЕ	РЕЗУЛЬТАТ В 2019 ГОДУ
ТРАНСПОРТНАЯ КАРТА «СПУТНИК»	Безналичная оплата проезда в городском транспорте Якутска	Продано около 9,7 тыс. карт, совершено 4,8 млн поездок
ТРАНСПОРТНАЯ КАРТА	Карта с различными тарифами для пользователей: «Проездной билет», «Пригородный», «Пригородный+»	Продано 332 тыс. карт, совершено 15,9 млн поездок
ШКОЛЬНАЯ КАРТА С ТРАНСПОРТНЫМ ПРИЛОЖЕНИЕМ	Бесплатный проезд школьников начальных классов Якутска	Продано 8,8 тыс. карт, совершено 1,7 млн поездок
СОЦИАЛЬНАЯ КАРТА С ТРАНСПОРТНЫМ ПРИЛОЖЕНИЕМ	Получатели социальных выплат могут подключить к карте транспортное приложение и пользоваться льготами при оплате проезда в автобусах Якутска	Среднемесячное количество активных карт составило 20,6 тыс., совершено 13,8 млн поездок



ПРОЕКТ «ШКОЛЬНОЕ ПИТАНИЕ»

В 2019 году Банк предоставлял банковскую поддержку социальному проекту «Школьное питание», в рамках которого происходит активный переход на единую школьную карту. Основными благополучателями по проекту являются школьник и его семья. Эта инициатива реализовывалась совместно с ООО ЦПО «Статус».

Преимущества для родителей

- Потребительский контроль
- Оповещения
- Спокойствие за ребенка
- Возможность просмотра истории питания и пополнения баланса

Преимущества для школьников

- Улучшение культуры питания
- Быстрое обслуживание в столовой
- Использование безналичного расчета
- Индивидуальный подход к формированию меню

В 2019 году Банком было выпущено 51,6 тыс. карт, оборот по которым составил 36,8 млн руб. Инициативой было охвачено 63 школы. Помимо оплаты питания, карта позволяет школьнику оплачивать проезд в общественном транспорте. За 2019 год было совершено около 1,7 млн поездок, а количество активных карт в среднем за месяц достигло 11 тыс. шт.



Банк продолжил совершенствование мобильного приложения автоматизированной системы оплаты проезда. Оно позволяет осуществлять безналичную оплату проезда с помощью телефона. Помимо этого, клиент получает доступ к основной информации по своей карте в режиме реального времени. В 2019 году был обновлен интерфейс приложения и добавлен ряд новых функций, среди которых в первую очередь следует выделить автопополнение и возможность просматривать историю своих поездок.

Помимо обслуживания транспортных карт, Банк предоставляет клиентам ряд других социально ориентированных розничных продуктов.

Банк предлагает своим клиентам воспользоваться благотворительной картой с денежными отчислениями в благотворительный фонд «Харысхал» («Милосердие») в поддержку нуждающихся детей с инвалидностью и ограниченными возможностями. Согласно условиям пользования картой 350 руб. от стоимости годового обслуживания, а также 0,3% от суммы покупок направляются в благотворительный фонд за счет средств Банка. За 2019 год объем таких отчислений составил 34 тыс. руб. Помимо этого, объем пожертвований для фонда, собранных в благотворительные ящики, размещенные на кассах Банка в Якутске, в 2019 году составил 132,6 тыс. руб.



ИПОТЕЧНОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

Банк продолжает оказывать активную поддержку населению регионов присутствия в улучшении жилищных условий, выдавая ипотечные кредиты по привлекательным ставкам. В 2019 году Банк выдал 303 ипотечных кредита на сумму 846 млн руб. (в 2018 году: 445 кредитов на 1,1 млрд руб.).

До 01.01.2020 в Банке действовал специальный ипотечный кредит «Новая квартира» на покупку жилья в строящемся доме в рамках государственной программы Республики Саха (Якутия) «Обеспечение качественным жильем на 2012-2019 годы». Этот кредит давал возможность получить ипотеку на льготных условиях. В 2019 году Банк выдал 40 таких кредитов на 158 млн руб. в совокупности. Всего же за четыре года действия программы Банк выдал ипотечных кредитов на сумму около 500 млн руб., обеспечив 170 семей, проживающих в различных улусах Республики Саха (Якутия), более чем 9,2 тыс. м² жилья.



В 2019 году Банк выдал 50 потребительских кредитов на общую сумму 6,9 млн руб. по проекту «Благоустройство жилого дома», который реализуется в рамках программы для сельских жителей «Благоустройство», разработанной совместно с Правительством Республики Саха (Якутия) в 2016 году. За все время существования программы Банк выдал кредитов на 77,8 млн руб., благодаря чему 559 семей в различных улусах Республики Саха (Якутия) смогли улучшить свои жилищные условия.

Банк также принимает участие в реализации Программы по обеспечению жильем медицинских и педагогических работников сельских учреждений арктических и северных улусов, а также Программы по обеспечению жильем работников бюджетной сферы. Банк занимается обслуживанием данных программ, а именно открывает и обслуживает счета, а также зачисляет и перечисляет субсидийные средства на целевое использование.

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Банк осуществляет свою деятельность в десяти городах на территории трех субъектов Российской Федерации: Республика Саха (Якутия), Хабаровский край и Приморский край.

Общее количество точек обслуживания клиентов⁶ на конец 2019 года составило 26 единиц.



ПОТРЕБИТЕЛЬ- СКИЙ КРЕДИТ «СВОЙ ДОМ»

Банк уделяет большое внимание поддержке молодых семей Республики Саха (Якутия). Именно поэтому в Банке действует потребительский целевой кредит на строительство объекта индивидуального жилищного строительства и приобретение жилого недвижимого имущества с использованием средств материнского (семейного) капитала. В 2019 году объем выданных средств по данной кредитной программе составил 27,6 млн руб.



⁶ В данном показателе не учитываются представительства Банка, так как они не имеют права совершать банковские операции и, следовательно, не являются точками продаж.

В целях повышения доступности услуг в 2019 году Банк увеличил свою банкоматную сеть на 2,9% до 178 штук. Количество точек обслуживания дочерней компании «АЭБ Партнер», которая занимается предоставлением микрофинансирования, составило 17 единиц на конец 2019 года.

Банк стремится обеспечить людей, проживающих в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах (МиЭСР) страны⁷, доступом к своим услугам. В 2019 году 97,6% точек обслуживания клиентов и 99,4% банкоматов были расположены в таких регионах.

Отдельное внимание Банк уделяет повышению доступности своих точек обслуживания для лиц с ограниченными возможностями, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста. Количество точек, оборудованных для лиц с ограниченными возможностями, постоянно растет. На конец 2019 года 17 офисов Банка были оборудованы пандусами, что на 30,8% больше, чем в предыдущем отчетном периоде.

Для повышения уровня доступности точек обслуживания для людей с ограниченными возможностями Банк предпринял в Якутске следующие меры:

- оборудовал парковку, зоны высадки и посадки

в автотранспорт для людей с ограниченными возможностями;

- установил пандусы, поручни, тактильные схемы для входной группы с использованием шрифта Брайля, а также кнопки вызова помощи персонала;
- выделил цветом или фактурой края ступеней лестниц.

Для клиентов с нарушениями зрения в ряде точек обслуживания имеется контрастная маркировка на дверях, а также тактильные полосы по потенциальному маршруту клиента.

Помимо этого, некоторые точки обслуживания оборудованы экранами навигации электронной очереди и аудиоинформаторами, которые позволяют сократить время ожидания в очереди.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

Банк уделяет большое внимание получению обратной связи от своих клиентов, поскольку она позволяет своевременно вносить необходимые корректировки и повышать качество обслуживания. С этой целью Банк на регулярной основе проводит исследования степени удовлетворенности клиентов.

В 2019 году Банк провел два крупных исследования в формате анкетирования и телефонных звонков, основная цель которых – оценка качества обслуживания. Первое исследование прошло в период с 26.02.19 по 07.03.19. В нем приняло участие 603 человека. Второе исследование проводилось с 06.08.19 по 16.08.19. Количество его респондентов достигло 1,3 тыс. человек. В будущем Банк продолжит практику сбора обратной связи от клиентов, а также планирует усовершенствовать данный процесс.

Проанализировав результаты проведенных исследований, Банк убедился в правильности взятого курса на непрерывное обучение своих сотрудников и принял решение двигаться в данном направлении, постоянно улучшая качество сервиса и стандарты обслуживания.

Безукоризненная репутация – ключ к устойчивости и развитию нашего Банка

ТАБЛИЦА 5. ТОЧКИ ПРОДАЖ И БАНКОМАТЫ БАНКА В 2017–2019 ГОДАХ

ПОКАЗАТЕЛЬ	2017 ГОД	2018 ГОД	2019 ГОД
КОЛИЧЕСТВО ТОЧЕК ПРОДАЖ, ВСЕГО	29	26	26
Количество точек продаж в МиЭСР	28	25	25
КОЛИЧЕСТВО БАНКОМАТОВ, ВСЕГО	174	173	178
Количество банкоматов в МиЭСР	173	172	177

⁷ К точкам продаж, находящимся в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах, относятся точки продаж, расположенные в регионах с более низкими доходами (менее 65% от средних по России доходов на душу населения) и плотностью населения (менее 50% от средней плотности населения по России), согласно государственной статистике.

Отдельно стоит отметить, что за 2019 год Банк не получил ни одной жалобы со стороны клиентов, касающейся нарушения неприкосновенности их частной жизни (утечки, кражи или утери данных).

Помимо сбора обратной связи, Банк регулярно проводит мероприятия для розничных клиентов в целях поддержания конструктивного диалога. Так, в 2019 году прошло клиентское мероприятие «Яркий Weekend», на котором была предоставлена информация о банковских продуктах, а также состоялось шоу мыльных пузырей, музыкальные и танцевальные выступления. Участниками мероприятия стали 200 человек.

ДИСТАНЦИОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

Банк продолжает повышать уровень доступности своих услуг, применяя современные цифровые технологии. Корпоративные и розничные клиенты Банка могут совершать операции по своим счетам в мобильном приложении и интернет-банке.

Мобильное приложение «АЭБ Онлайн 2.0» позволяет клиентам дистанционно выполнять следующие операции:

- оплата услуг;
- осуществление денежных переводов через портал партнера Dengisend;
- управление счетами;
- печать справок о состоянии счета;
- открытие вкладов;
- просмотр операций по кредитной задолженности;
- добавление карты офисов и банкоматов, а также данные умной очереди.

На конец 2019 года количество активных пользователей приложения достигло 75,2 тыс. человек, что на 33% больше, чем в предыдущем отчетном периоде.

Одним из ключевых приоритетов Стратегии развития на 2019–2022 годы является инновационная трансформация бизнеса Группы, в рамках которой предполагается активное развитие альтернативных цифровых каналов взаимодействия с клиентами. Это позволит повысить доступность

банковских услуг для клиентов, ведь они смогут выполнять большинство операций, оставаясь в офисе или дома.

РИСУНОК 10. КОЛИЧЕСТВО АКТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ БАНКА, 2017–2019 ГОДЫ

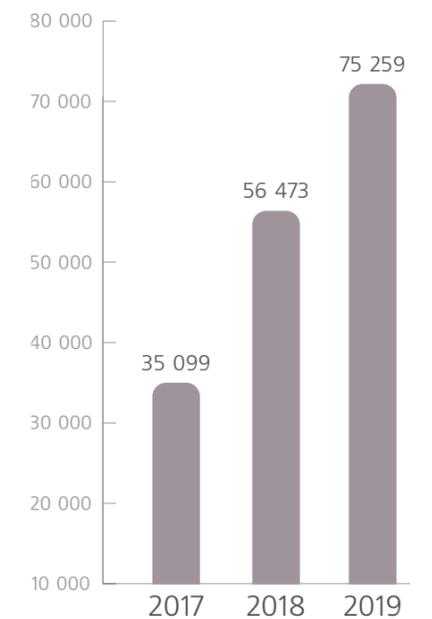
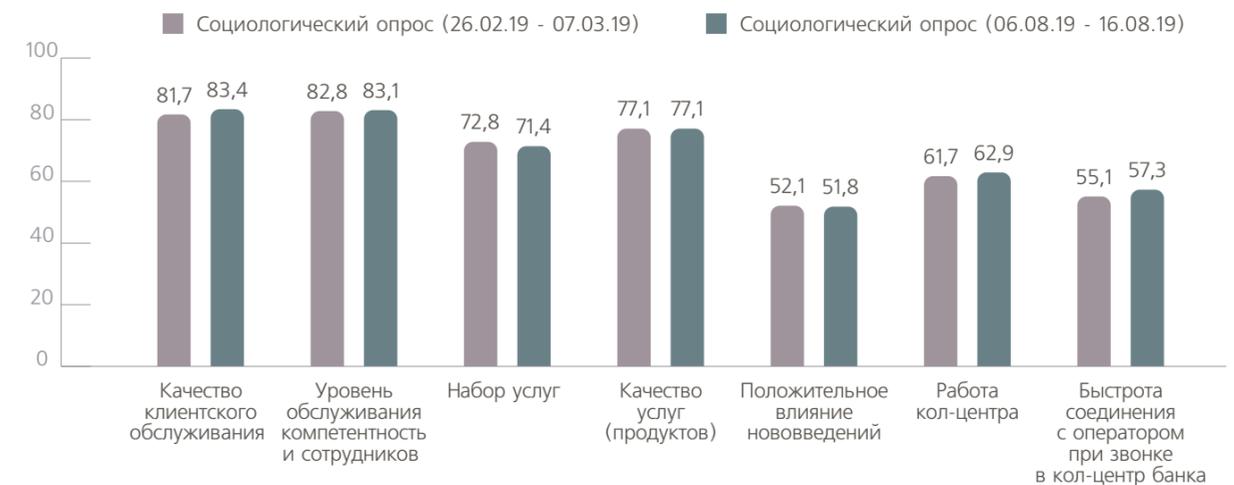


РИСУНОК 9. ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ В 2019 ГОДУ





З НАШИ СОТРУДНИКИ

Профессиональная команда — залог нашего успеха

Сотрудники играют ключевую роль в деятельности Алмазэргиэнбанка, поскольку именно они позволяют Банку и его дочерним обществам добиваться таких высоких результатов. Группа ставит перед собой задачу создать эффективную систему управления персоналом, способствующую раскрытию потенциала сотрудников и созданию благоприятной корпоративной культуры.

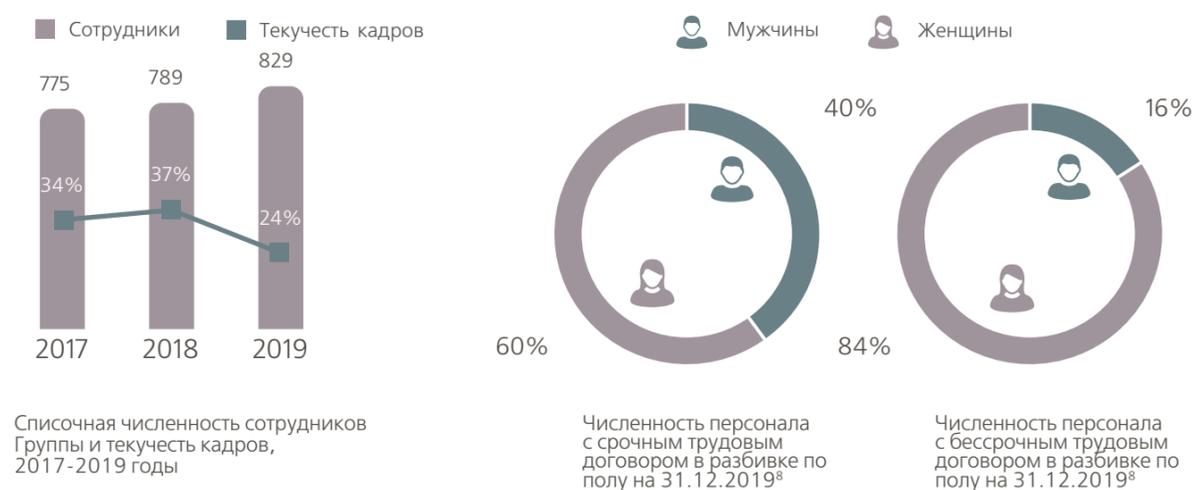
Основными направлениями деятельности Алмазэргиэнбанка в области управления персоналом являются:

- обеспечение достойных условий и оплаты труда, способствующих стабилизации коллектива и закреплению кадров;
- поддержание сбалансированной системы материального и морального стимулирования персонала;
- непосредственное участие линейных руководителей в реализации целей и задач управления персоналом;
- ориентация на создание сплоченных команд как на уровне подразделений, так и на уровне Банка в целом.



В 2019 ГОДУ БЫЛА ПРИНЯТА СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ НА 2019-2022 ГОДЫ, ОДНА ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ЗАДАЧ КОТОРОЙ – СТАТЬ РАБОТОДАТЕЛЕМ №1 В РЕСПУБЛИКЕ САХА (ЯКУТИЯ).

РИСУНОК 11. ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ГРУППЫ, 2017-2019 ГОДЫ.



Списочная численность сотрудников Группы и текучесть кадров, 2017-2019 годы

Численность персонала с срочным трудовым договором в разбивке по полу на 31.12.2019⁸

Численность персонала с бессрочным трудовым договором в разбивке по полу на 31.12.2019⁸

⁸В 2019 году практически все сотрудники Группы работали на условиях полной занятости, в том числе все сотрудники, имеющие срочный договор. Только четыре человека работали в режиме неполной занятости.



Списочная численность персонала Группы составила 829 человек, что на 5% больше по сравнению с предыдущим годом. Среднесписочная численность сотрудников, в свою очередь, составила 796 человек.

Учитывая специфику банковской отрасли, большую часть коллектива Группы составляют женщины (около 62%), в то время как среди руководителей высшего звена больше мужчин (67%).

Группа уделяет большое внимание поиску, найму и развитию молодых и талантливых специалистов. Порядка 26% сотрудников – моложе 30 лет. Соблюдая в команде баланс между молодыми и более опытными сотрудниками, Банк и его дочерние общества используют сильные стороны и тех, и других, что помогает эффективно развивать бизнес.

В 2019 году Алмазэргиэнбанк с целью привлечения молодых специалистов продолжил свое сотрудничество с рядом вузов, в числе которых Северо-Восточный федеральный университет им. М.К. Аммосова, Финансово-экономический колледж им. И.И. Фадеева, Якутский колледж связи и энергетики им. П.И. Дудкина, Якутский торгово-экономический колледж потребительской кооперации. В 2019 году 56 студентов прошли практику в различных структурных подразделениях Банка.

СОЗДАНИЕ РАВНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Одним из основных принципов работы Группы является противодействие дискриминации среди сотрудников по расовой принадлежности, гендерному признаку, возрасту, национальности, религии, этническому или социальному происхождению, возможностям здоровья, политическим предпочтениям, семейному положению и т.д. Банк уважает все гражданские и политические права сотрудников, не приемлет любые формы принудительного и детского труда, создает равные возможности и запрещает дискриминацию в отношении занятости.

Компании Группы обеспечивают равные условия труда как мужчинам, так и женщинам: в 2019 году 33% ее руководящего состава были женщинами.

Также стоит отметить, что в Банке и его дочерних обществах на постоянной основе ведется работа по трудоустройству людей с ограниченными возможностями. В 2019 году в Группе работали три таких сотрудника.



РИСУНОК 12. ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ГРУППЫ ПО ВОЗРАСТУ И ПО ПОЛУ НА 31.12.2019

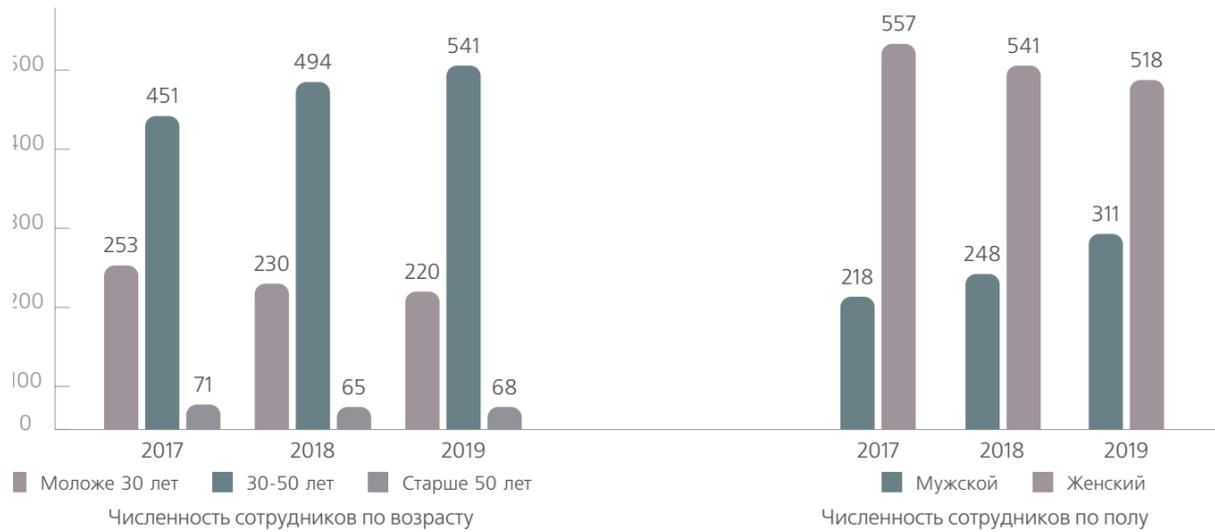
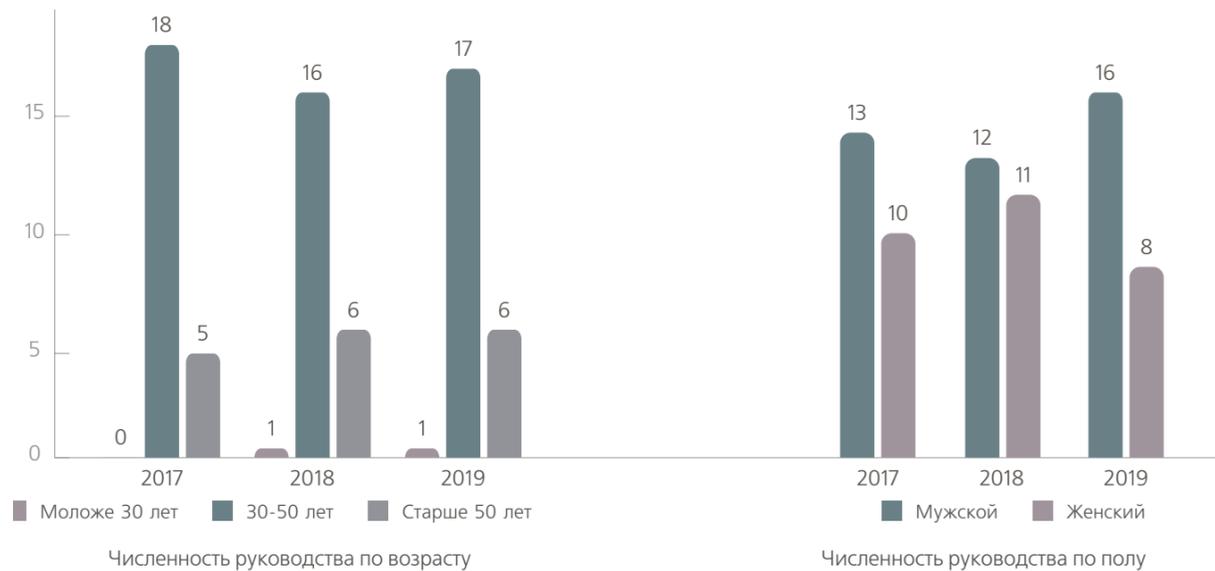


РИСУНОК 13. СОСТАВ ВЫШЕГО РУКОВОДСТВА ГРУППЫ, 2017-2019 ГОДЫ



В 2019 году банковская группа наняла 225 сотрудников (98 мужчин и 127 женщин). Более 52% принятых сотрудников являются молодыми специалистами в возрасте до 30 лет.

Количество уволенных сотрудников по сравнению с 2018 годом снизилось на 34% до 193 человек. В 2019 году коэффициент текучести кадров по Группе составил 24%, что на 13 п.п. меньше, чем в предыдущем отчетном периоде. Снижение данного показателя говорит о повышении лояльности сотрудников и улучшении условий работы.

Текучесть кадров в разбивке по полу и возрасту в 2019 году составила:

- 12% среди женщин и 44% среди мужчин;
- 36% среди сотрудников до 30 лет, 21% среди сотрудников в возрасте от 30 до 50 лет и 9% среди сотрудников старше 50 лет.

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

Одним из приоритетов кадровой политики Алмазэргиэнбанка является формирование команды высококвалифицированных профессионалов. Для работников Группы на постоянной основе организуются обучающие мероприятия, нацеленные на формирование необходимых навыков и знаний, а также раскрытие их потенциала.

В Банке действует Положение об обучении персонала, которое регламентирует процесс развития сотрудников, определяет принципы и направления деятельности Банка по организации учебного процесса. Основными направлениями корпоративного обучения в Банке являются:

- обязательное обучение – функциональная подготовка, направленная на эффективное выполнение сотрудниками должностных обязанностей и получение допуска к выполнению работ (ПОД/ФТ, охрана труда, пожарно-технический минимум, внутренний аудит, риск-менеджмент и т.д.);
- дополнительное обучение – повышение квалификации и развитие компетенций.

Обучение проводится в дистанционном и очном форматах как в Банке, так и на внешних платформах (тренинговые компании, вузы). С каждым годом в Банке все больше используется формат дистанционного обучения, т.к. он позволяет охватить большее количество сотрудников при меньших затратах. В 2019 году доля дистанционного обучения составила 60%, увеличившись в два раза по сравнению с прошлым годом.

В 2019 году на одного сотрудника в среднем приходилось **9 часов⁹ обучения**, что в два раза больше показателя предыдущего отчетного периода



⁹В данном показателе учтена информация только о внутреннем обучении сотрудников. Помимо этого, сотрудники активно участвуют во внешних мероприятиях, в том числе форумах и конференциях. К сожалению, система учета времени обучения персонала не позволяет посчитать количество часов на внешних мероприятиях.

ТАБЛИЦА 6. ПРИМЕРЫ СЕМИНАРОВ И КУРСОВ, ОРГАНИЗОВАННЫХ БАНКОМ В 2019 ГОДУ

НАЗВАНИЕ КУРСА	ОПИСАНИЕ КУРСА	КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ
РАЗВИТИЕ РИСК-КУЛЬТУРЫ. УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИОННЫМ РИСКОМ	Система управления рисками и капиталом, риск-ориентированный подход	474 СОТРУДНИКА
УПРАВЛЕНИЕ НА ОСНОВЕ ДАННЫХ¹⁰	Выявление и минимизация операционного риска для повышения уровня риск-культуры каждого сотрудника, освоение навыков и программного обеспечения для анализа больших данных	17 СОТРУДНИКОВ
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ МСФО	Практические аспекты применения кредитными финансовыми организациями, качественный переход на МСФО 16	21 СОТРУДНИК
ПОВЫШЕНИЕ БЛАГОСОСТОЯНИЯ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)	Формулировка предложений банковской группы по повышению благосостояния населения Республики Саха (Якутия)	15 СОТРУДНИКОВ

Помимо обучающих курсов, организованных Банком, поощряется участие сотрудников во внешних мероприятиях, конференциях и форумах:

- в ноябре 2019 года сотрудники управления инновационного развития, занимающиеся реализацией новой стратегии Банка, приняли участие в конференциях «Devops-конференция» (Санкт-Петербург) и «DOTNEXT-конференция для NET разработчиков» (Москва);
- в сентябре 2019 года сотрудники Банка приняли участие в республиканской деловой игре «Молодежь – инновационно-стратегический ресурс развития Республики Саха (Якутия)»; два сотрудника (Михайлов А.В., Иванова С.М.) вошли в ТОП-10 финалистов и в кадровый резерв управленческих кадров республики.

Помимо обучения сотрудников необходимым для работы знаниям, в Банке понимают и всю важность социальных компетенций. В 2019 году для сотрудников был проведен тренинг «Смехотерапия», в рамках которого их научили бороться

с эмоциональным выгоранием и стрессом, предоставили практические инструменты для восстановления эмоционального состояния. Отклик участников тренинга был очень позитивным.

Непрерывное развитие своих сотрудников, привлечение молодых специалистов и выпускников, а также развитие финансовой грамотности в регионах присутствия позволяет Группе достигать значительного прогресса на пути к выполнению ЦУР 4.

СИСТЕМА МОТИВАЦИИ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Группа высоко ценит работу своих сотрудников и старается создать им оптимальные условия труда, в том числе за счет конкурентоспособного уровня заработной платы и полноценного социального пакета. В Алмазэргиэнбанке разработан и принят ряд нормативных документов, которые регулируют все вопросы, связанные с

материальной мотивацией сотрудников, в числе которых: Положение о системе оплаты труда и стимулирования, Положение о награждении и Положение о грейдировании.

Система оплаты труда является прозрачной и полностью соответствует требованиям действующего законодательства и внутренних документов Группы. Банк и его дочерние общества стремятся поддерживать размер вознаграждения сотрудников на достойном уровне, для чего регулярно проводят исследования рынка заработных плат и на их основе совершенствуют систему оплаты труда в Группе.

Уровень вознаграждения работников зависит как от их индивидуальных результатов, так и от эффективности работы структурных подразделений в целом. В 2019 году расходы на оплату труда Алмазэргиэнбанка увеличились на 11% по сравнению с предыдущим годом. Прежде всего это связано с расширением ИТ-блока в целях цифровой трансформации Банка в соответствии с новой Стратегией развития на 2019-2022 годы.

В Банке также активно применяются различные

инструменты нематериальной мотивации разных категорий сотрудников, в числе которых:

- дополнительное медицинское страхование (ДМС);
- страхование от несчастных случаев и болезней;
- единовременные пособия в связи с семейными обстоятельствами;
- оказание материальной помощи в случае возникновения исключительных обстоятельств;
- компенсация расходов, связанных с переездом к новому месту работы;
- дополнительные оплачиваемые отпуска за ненормированный рабочий день;
- корпоративная пенсионная программа;
- кредитование сотрудников Банка на льготных условиях;
- материальная помощь в юбилейные даты (50 и 60 лет).

Объем финансирования льготных программ в 2019 году составил 3,8 млн руб., из них около 24% - расходы на оплату программы ДМС.

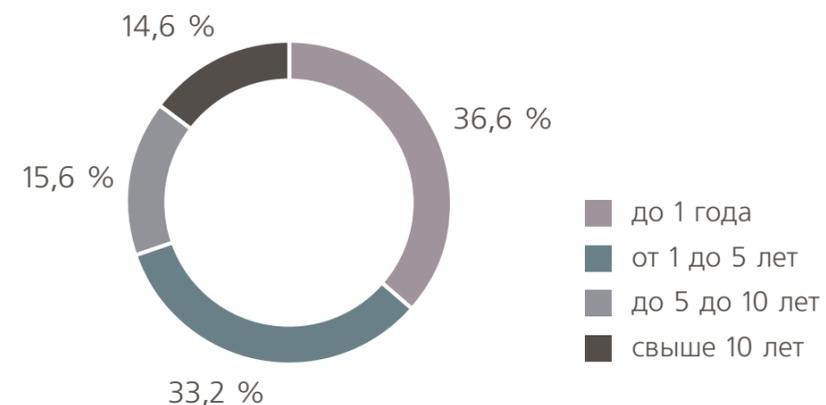
Для роста вовлеченности сотрудников в отчетном году была проведена работа по улучшению системы внутрикорпоративных коммуникаций. Для полного охвата сотрудников коммуникациями в Банке внедряются и используются актуальные форматы и инструменты:

- применение аналитических инструментов (опросы, обратная связь) на внутреннем портале;

- внедрение инфографики и графического дизайна в коммуникационную среду;
- повышение качества коммуникаций с кадровой службой, в том числе автоматизация уведомлений сотрудников об отпусках и других кадровых вопросах;
- коммуникационное сопровождение итогов деятельности, успехов сотрудников и команд, мероприятий по повышению вовлеченности персонала;
- разработка и наполнение нового корпоративного портала с онлайн-сервисами;
- расширение информационных форматов и каналов, вовлечение посредством развивающих мероприятий, викторин и соревнований.

Для того, чтобы оценить степень эффективности деятельности Банка в области мотивации сотрудников, используется показатель стабильности персонала, который рассчитывается как соотношение количества сотрудников, проработавших в Банке более одного года, к общему количеству сотрудников. В 2019 году данный показатель составил

РИСУНОК 14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПО СТАЖУ РАБОТЫ В БАНКЕ В 2019 ГОДУ



Объем финансирования льготных программ в 2019 году составил **3,8 млн руб.**, из них около **24%** - расходы на оплату программы ДМС

¹⁰На базе Северо-Восточного федерального университета им. М.К. Аммосова.

0,6. Банк считает это значение достойным, но будет продолжать реализовывать комплекс мер для достижения еще более высокой лояльности персонала.

Также в отчетном периоде был организован опрос для определения уровня удовлетворенности персонала работой в Банке, в котором приняли участие 234 человека. Согласно результатам исследования 74 сотрудника (31%) поставили оценку 9-10, 75 сотрудников (32%) - 7-8, а 87 сотрудников (37%) – ниже 7. По результатам проведенного опроса были сформированы и включены в план работы Службы персонала мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворенности, в том числе по созданию и внедрению новой системы стимулирования персонала.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Развитие корпоративной культуры входит в число первоочередных задач кадровой службы Алмазэргиэнбанка. Компании Группы организуют для сотрудников спортивные и развлекательные мероприятия, основная цель которых – сплотить коллектив и создать комфортные условия труда. Самые крупные из таких мероприятий – Спартакиада, национальный праздник Ысыах и День рождения Банка.

Группа стремится поддерживать здоровый образ жизни среди своих сотрудников. Для них проводятся тренировки по волейболу, а также занятия танцами. Ансамбль бального танца Алмазэргиэнбанка участвует в благотворительных концертах и прочих массовых мероприятиях.

В 2019 году Банк в очередной раз организовал для своих сотрудников празднование Национального праздника Ысыах. Празднование прошло в формате командных выступлений, тематически приуроченных к всероссийскому Году театра. Сотрудники Банка приняли участие в конкурсе «Тюсюлгэ», спортивных соревнованиях, конкурсах национальных блюд и костюмов.

В декабре 2019 года Банк провел традиционное празднование своего Дня Рождения – ему исполнилось 26 лет. В этой связи более 70 сотрудников были отмечены различными корпоративными и государственными наградами.

Отдельное внимание Банк уделяет детям своих сотрудников и организует для них различные мероприятия, приуроченные к таким праздникам, как День защиты детей, День знаний и празднование Нового года. Также Банк организует для детей своих сотрудников занятия по бальным танцам и проводит дни открытых дверей, чтобы дети могли побывать у родителей на работе и ознакомиться с основными принципами функционирования банковской организации. Многолетней доброй традицией Банка является забота о старшем поколении. Алмазэргиэнбанк оказывает материальную



В 2019 году показатель стабильности персонала составил 0,6

поддержку бывшим сотрудникам, ушедшим на пенсию, в том числе поздравляет их с юбилеями и праздниками. Накануне Международного дня пожилых Банк регулярно проводит встречи поколений, на которых молодежь поздравляет ветеранов, много лет проработавших в Банке, а они делятся с молодыми сотрудниками своими воспоминаниями и профессиональным опытом. Ко Дню Великой Победы организуются поздравления ветеранов и детей войны, для них организуется культурный поход в театр и праздничный ужин, оказывается материальная помощь. Связь с ветеранами является регулярной, их приглашают на крупные корпоративные мероприятия – день рождения Банка, национальный праздник Ысыах - в которых они принимают активное участие. Во время эпидемии коронавирусной инфекции обслуживающимся в Банке ветеранам была также предложена помощь волонтеров по доставке продуктов и лекарств¹¹.

ОХРАНА ТРУДА

Алмазэргиэнбанк уделяет большое внимание созданию безопасных условий труда и предотвращению производственного травматизма, для чего на постоянной основе:

- анализирует и контролирует риски, связанные с охраной труда и обеспечением безопасности;
- документирует и расследует все случаи и проблемы, связанные с охраной труда и обеспечением безопасности, с целью их минимизации и устранения;

- учитывает возможные различия в последствиях реализации рисков, связанных с безопасностью и охраной труда на рабочем месте, для женщин (особенно беременных или недавно родивших ребенка) и мужчин, сотрудников с ограниченными возможностями;
- стремится устранить психосоциальные риски, которые способствуют или приводят к стрессу и заболеваниям;
- обеспечивает и поддерживает высокий уровень физического, психического и социального благополучия сотрудников, предотвращает причинение вреда здоровью, вызванного условиями труда.

Основным документом, регламентирующем деятельность Алмазэргиэнбанка по обеспечению безопасных условий труда, является Положение о системе управления охраной труда. Трехступенчатый контроль, организованный в рамках этой системы, является основной формой контроля за соблюдением требований охраны труда на рабочих местах, в структурных подразделениях и в целом по Банку, а также за соблюдением всеми работниками требований внутренних нормативных документов.

Каждый сотрудник Группы вовлечен в систему управления охраной труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности, знает свои профессиональные риски и методы управления ими для того, чтобы предотвратить потенциальную возможность возникновения несчастных случаев на производстве, инцидентов и происшествий, а также понимает и несет



СПАРТАКИАДА

Банк на ежегодной основе проводит крупное спортивное мероприятие для своих сотрудников и членов их семей: в 2019 году Спартакиада состоялась в восьмой раз. За медали боролись свыше 120 спортсменов из пяти команд, сформированных из сотрудников Банка и всех его дочерних структур. Соревнования проводились в 13 видах спорта. Все победители VIII Спартакиады получили медали и памятные призы.



¹¹См. подробнее о волонтерских мероприятиях в главе «Наши сообщества» данного отчета.

ответственность за свои действия и решения. Сотрудники Группы в соответствии со спецификой деятельности обеспечены в полном объеме средствами индивидуальной защиты. Обязанностью каждого сотрудника является не только правильно и по назначению использовать их, но и следить за чистотой и опрятностью внешнего вида.

В Группе ведется непрерывный процесс обучения персонала в области охраны труда и промышленной безопасности. Для каждого нового сотрудника Группы проводится вводный инструктаж по охране труда. Руководители, специалисты и ответственные за охрану труда, пожарную, промышленную и экологическую безопасность проходят обучение в специализированных организациях с получением соответствующих удостоверений и сертификатов.

В 2019 году начальник отдела охраны труда и окружающей среды Банка прошел профессиональную переподготовку (256 часов), а также проверку на знание требований охраны труда (40 часов). Руководители иногородних структурных подразделений и дочерних обществ, члены соответствующего комитета и комиссий также прошли проверку на знание требований охраны труда по этой программе обучения.

К сожалению, несмотря на все предпринятые меры, в 2019 году имел место один несчастный случай с сотрудником Банка. В дочерних обществах в отчетном периоде было зафиксировано два несчастных случая среди подрядчиков, в том числе один со смертельным исходом. Все расследования были проведены в установленный срок с оформлением всех необходимых документов.

В ноябре 2019 года Государственная инспекция труда в Республике Саха (Якутия) провела внеплановую документарную проверку по факту несчастного случая. По итогам проверки был разработан и утвержден план мероприятий, направленных на устранение обнаруженных недостатков.

Алмазэргибанк уделяет большое внимание благополучию и здоровью своих сотрудников. Группа на регулярной основе проводит специальную оценку условий труда (СОУТ) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации¹⁴. В 2019 году такая оценка проводилась на 121 рабочем месте Банка, по ее итогам все они были отнесены ко второму классу (допустимые условиям труда).

Банк на ежегодной основе организует для своих сотрудников прохождение диспансеризации для раннего выявления хронических неинфекционных заболеваний и факторов риска их развития. Обязательные периодические медицинские осмотры работники Банка проходят через каждые два года, а также при поступлении



¹²С Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (Lost Time Injury Frequency Rate, LTIFR) = количество травм с временной потерей трудоспособности среди работников / количество отработанных человеко-часов x 1 млн человеко-часов.

¹³Коэффициент частоты несчастных случаев (Lost Time Accident Frequency Rate, LTAFR) = количество несчастных случаев среди работников / среднесписочная численность работников за отчетный период x 1 тыс. работников.

¹⁴Федеральный закон №426-ФЗ «О специальной оценке условий труда».

на работу. Для водителей проводятся предрейсовые и послерейсовые осмотры. В отчетном периоде по результатам медицинских осмотров лиц с профессиональными заболеваниями выявлено не было.

Для сотрудников также проводятся вакцинации и узкопрофильные скрининги, например, в 2019 году:

- 200 сотрудников Банка прошли скрининг в целях профилактики сердечно-сосудистых заболеваний и формирования здорового образа жизни в ГБУ РС (Я) «Республиканский центр медицинской профилактики»;
- 140 сотрудников Банка прошли бесплатную вакцинацию от гриппа в ГБУ РС (Я) «Поликлиника №1».

Вспышка коронавирусной инфекции COVID-19 в России произошла весной 2020 года, однако учитывая тот факт, что отчет публикуется уже в 2020 году, необходимо отметить, что Группой были приняты своевременные меры по обеспечению безопасности персонала. Первым делом был создан оперативный штаб по профилактике коронавирусной инфекции, который разработал и утвердил план соответствующих мероприятий, в том числе были приняты следующие меры:

- закуплены диспенсеры с антисептическим средством на основе спирта для обработки рук, антибактериальные салфетки для обработки рабочих мест и средства индивидуальной защиты (одноразовые медицинские маски и одноразовые перчатки);
- обеспечен постоянный контроль температуры тела и ведение журналов с отметками для



тех сотрудников, которым пришлось посетить офис ввиду необходимости;

- проведено информирование персонала о симптомах COVID-19, правилах предосторожности, которые могут быть эффективны при любом вирусе и инфекции;
- созданы рекомендации для сотрудников, работающих с клиентами, по профилактике коронавируса;
- осуществлен перевод сотрудников на режим удаленной работы, также им были высланы инструкции, в которых содержалась информация о том, как быстро и эффективно наладить работу из дома;
- все сотрудники старше 65 лет или с ослабленным иммунитетом (недавно вышедшие с больничного, диабетики, беременные, а также сотрудники с сердечно-сосудистыми и другими

хроническими заболеваниями) были переведены на дистанционную работу;

- заключено дополнительное соглашение с клининговой компанией на дезинфекцию офисов с частотой обработки всех поверхностей хлорсодержащими веществами каждые два часа;
- организовано использование каждые три часа бактерицидных/кварцевых ламп;
- в местах большого скопления сотрудников были установлены точки с дезинфицирующими пульверизаторами;
- установлены ограничительные ленты и информационные таблички по соблюдению дистанции между посетителями (клиентами).



4 НАШИ СООБЩЕСТВА

Мы стремимся
вносить активный
вклад в развитие
общества
и решение
социальных
вопросов

Группа уделяет большое внимание экономическому развитию и повышению социального благополучия населения регионов присутствия. На ежегодной основе Алмазэргиэнбанк и его дочерние общества реализуют большое количество мероприятий и программ социальной направленности, которые позволяют им занимать лидирующие позиции в регионе по этому аспекту.

СОЗДАНИЕ ЦЕННОСТИ ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАН- НЫХ СТОРОН

Один из основных приоритетов Группы - внесение реального вклада в социально-экономическое развитие Республики Саха (Якутия). Одним из показателей, демонстрирующих, насколько эффективно Группа развивает регион присутствия, является созданная и распределенная прямая экономическая стоимость.

ТАБЛИЦА 7. СОЗДАННАЯ И РАСПРЕДЕЛЕННАЯ ПРЯМАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТОИМОСТЬ АЛМАЗЭРГИЭНБАНКА, МЛН РУБ.¹⁵

ПУНКТ	ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА	2019 ГОД
СОЗДАННАЯ ПРЯМАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТОИМОСТЬ		4 115,3
Процентные доходы	Широкий круг заинтересованных сторон	2 853,7
Чистые комиссионные доходы		460,5
Чистые операционные доходы (кроме процентных и комиссионных)		801,1
РАСПРЕДЕЛЕННАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТОИМОСТЬ		(2 929,9)
Оценочные резервы под кредитные убытки	Акционеры и инвесторы	222,3
Расходы на оплату труда / расходы на персонал	Сотрудники	(937,7)
Процентные расходы		(1 115,8)
Прочие операционные расходы	Акционеры и инвесторы	(984,8)
Сумма выплаченных дивидендов акционерам		(14,6)
Платежи правительству страны присутствия	Органы государственной власти	(71,1)
Социально значимые инвестиции	Население	(28,2)
НЕРАСПРЕДЕЛЕННАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТОИМОСТЬ		1 185,4

Этот показатель характеризует ценность, которую создают компании Группы в процессе своей деятельности, а также ее последующее распределение по категориям заинтересованных сторон.

В 2019 году нераспределенная Банком экономическая стоимость составила 1,2 млрд руб. Следует отметить, что чем меньше этот показатель, тем эффективнее Банк создает ценность для всех основных групп заинтересованных сторон.

ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Сотрудники Алмазэргиэнбанка принимают активное участие в волонтерских и благотворительных программах и мероприятиях, количество которых с каждым годом постоянно увеличивается. Сотрудники участвуют в волонтерской деятельности посредством:

- сбора средств на материальную помощь, покупку необходимых вещей нуждающимся, поддержку различных объектов культурной и социальной направленности;
- участия в различных мероприятиях, таких как посадка деревьев, проведение мастер-классов, наставничество воспитанников детских домов и т.д.

В общей сложности в 2019 году 110 сотрудников стали волонтерами и помогли в реализации социальных проектов. Количество благополучателей составило более 4,7 тыс. человек, было собрано свыше 941 тыс. руб. материальной помощи.

Для сотрудников Банка и его дочерних обществ в течение всего года проводились тренинги по корпоративному волонтерству, в рамках которых им рассказывали о том, что значит быть волонтером, а также о лучших мировых практиках и реальных примерах из деятельности Группы.

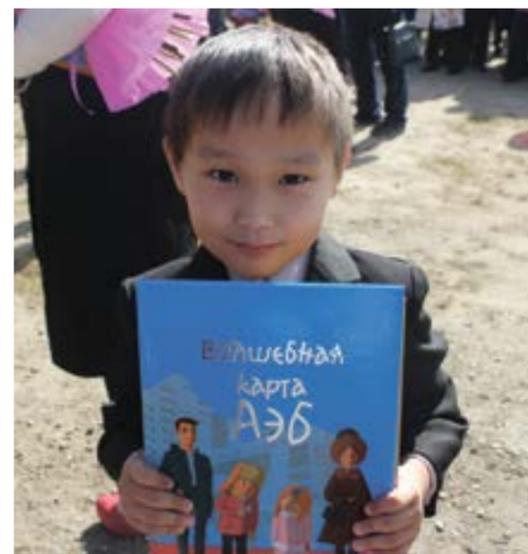
С 2016 года Группа реализует комплексную корпоративную программу «Территория добра АЭБ», куда вошли пять приоритетных социальных проектов – «Финансовая грамотность», «Выпускник», «Детство без границ», «Рысь» и «Ветераны». Банк и его дочерние общества приветствуют участие сотрудников в таких инициативах и считают важным вовлекать их в реализацию социальных проектов. (далее см. стр. 60)

¹⁵ Расчет данного показателя был проведен на основании информации из проверенной аудиторами финансовой отчетности по МСФО и в соответствии с рекомендациями по раскрытию информации стандарта GRI 201-1.

ПРОЕКТ «ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ»

Проект по повышению финансовой грамотности населения Республики Саха (Якутия) призван научить школьников и студентов, сирот и инвалидов, пенсионеров и взрослое население со средним и низким уровнем дохода ориентироваться в мире финансов. Сотрудники Банка, которые участвуют в реализации проекта, регулярно проводят уроки финансовой грамотности в школах и вузах, а также семинары для предпринимателей и лекции для старшего поколения. В 2019 году 37 сотрудников участвовали в этой инициативе, а количество благополучателей составило около 3 тыс. человек.

С 2017 года Банк издает иллюстрированную книгу по финансовой грамотности для детей «Волшебная карта АЭБ». В 2019 году ко Дню знаний книга была подарена 2 тыс. первоклассникам регионов присутствия Банка. Помимо этого, с 2019 года Банк начал выпускать собственную газету «Школа АЭБ». Планируется, что она будет издаваться раз в два месяца и доставляться в точки продаж, расположенные во всех регионах присутствия Банка.



ПРОЕКТ «ВЫПУСКНИК»

В рамках проекта, который Банк реализует совместно с Фондом «Семья для ребенка», оказывается поддержка детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей. Основная задача проекта – помочь детям социализироваться и определиться с профессией, которую они будут получать после выпуска из интернатных учреждений. В 2019 году в реализации программы приняли участие 80 сотрудников Банка, а количество благополучателей достигло 295 человек.

В 2018 году в рамках данного проекта совместно с Фондом «Семья для ребенка» был создан Наставнический центр с целью социализации, социальной адаптации, повышения финансовой грамотности и поддержки в кризисной ситуации воспитанников и выпускников интернатных учреждений, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. В 2019 году на базе центра наставники и волонтеры проводили различные тренинги и обучающие мастер-классы для выпускников.

Так, в 2019 году для детей были проведены тренинги и мастер-классы, цель которых – приобретение новых компетенций (бытовых, юридических, психологических и т.д.), мотивации к получению профессии, уверенности в себе и завтрашнем дне. Совместно со своими социальными партнерами сотрудники Банка организовали ряд мероприятий, в числе которых:

- ежегодный туристический поход «Компас жизни»¹⁶, в рамках которого дети и их наставники под руководством

высококвалифицированных спасателей научились использовать компас, получили навыки ориентирования в лесу и оказания первой помощи;

- квест «Бегущий город»¹⁷ для выпускников детских центров Якутска, в рамках которого 30 выпускников и волонтеров изучали город и решали различные задачи, необходимые во взрослой самостоятельной жизни.

В 2019 году сотрудники Банка несколько раз посетили Мохсоглолхский детский центр. Они организовали и провели традиционный праздник «Зажги осень», в рамках которого ребятам были подарены школьные рюкзаки, а также яркие значки с символом проекта «Рысь». Для гостей праздника «Зажги осень» был организован концерт, на котором выступили воспитанники детского дома, и увлекательный квест «Обезвредить бомбу», после чего все приняли участие в пикнике. Помимо этого, сотрудники Банка ежегодно участвуют в Дне здоровья, который проводится в целях пропаганды здорового образа жизни и спорта среди воспитанников. В соревнованиях участвуют команды всех организаций, шефствующих над центром, в том числе команды Банка.

Алмаэргиэнбанк также осуществляет адресную помощь нуждающимся. В 2019 году Банк помог двум выпускницам детского дома «Берегиня», имеющим детей, обустроить квартиры и купил всю необходимую мебель. Помимо этого, волонтеры Алмаэргиэнбанка неоднократно оказывали помощь выпускнице Верхневилуйского детского дома и ее сыну, который перенес операцию на сердце в июне 2019 года.



ПРОЕКТ «ВETERАНЫ»

Банк уделяет большое внимание заботе о старшем поколении: ежегодно к празднику Великой Победы и ко Дню пожилых людей организуются социальные акции для ветеранов и инвалидов. В 2019 году в данном проекте принял участие 141 сотрудник, а количество благополучателей составило 667 человек.

Помимо финансовой помощи со стороны Банка, работники сами принимают участие в этих акциях, перечисляя собственные средства на адресную помощь ветеранам во всех регионах присутствия Банка. С 2016 года Алмаэргиэнбанк взял шефство над Республиканским домом-интернатом для престарелых и инвалидов в Якутске. Участники танцевального коллектива Банка проводят мастер-классы по танцам для постояльцев интерната. Волонтеры Банка регулярно поздравляют постояльцев интерната в День Победы и в Международный день пожилых людей, участвуя в организации концертов и вручая подарки.

В 2019 году сотрудники Банка продолжили добрую традицию, лично навестив и поздравив ветеранов и детей Великой Отечественной войны, ветеранов тыла с праздником Великой Победы в регионах присутствия Банка.



¹⁶ Совместно с фондом «Семья для ребенка» и АНО ДПО Учебный центр «Спасатель».

¹⁷ Совместно с фондом «Семья для ребенка» и компанией «ЗГИС».

ПРОЕКТ «ДЕТСТВО БЕЗ ГРАНИЦ»

Основная цель проекта – оказание помощи детям с инвалидностью и ограниченными возможностями, а также их родителям. Банк в качестве соучредителя Благотворительного Фонда поддержки детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья «Харысхал» оказывает фонду поддержку в проведении мероприятий для детей с инвалидностью с целью их социализации и культурной реабилитации. В 2019 году 733 сотрудника Банка приняли участие в этой инициативе, количество благополучателей превысило 300 человек.

На протяжении четырех лет Банк оказывает финансовую поддержку первой в Якутии инклюзивной театральной студии «Маленький принц» при благотворительном фонде «Харысхал». В 2019 году волонтеры Алмазэргиэнбанка, юные актеры, а также дети из Центра детей-сирот и детей с ограниченными возможностями здоровья «Берегиня» представили спектакль «Книга джунглей. Маугли». Премьера состоялась 13 декабря в мультимедийном историческом парке «Россия – моя история».

В 2019 году волонтеры Банка инициировали проект, в рамках которого был проведен сбор денежных средств с целью приобретения комнаты в общежитии для семьи с пятью детьми. Проект был реализован благодаря поддержке фонда «Семья для ребенка». Проект поддержали «Целевой фонд будущих поколений», несколько крупных компаний, волонтеры Банка, а также неравнодушные граждане. Общими силами было собрано 430 тыс. руб. Помимо этого, волонтеры Банка и его дочерняя организация ООО «АЭБ Капитал» помогли сделать ремонт в комнате и приобрести мебель. Огромный вклад в реализацию проекта внесла волонтер Банка, директор департамента розничного бизнеса Анна Алексеевская, которая с 2018 года взяла шефство над этой семьей.



ТАБЛИЦА 8. ПРИМЕРЫ ВОЛОНТЕРСКИХ ИНИЦИАТИВ ГРУППЫ В РАМКАХ ПРОЕКТА «ДЕТСТВО БЕЗ ГРАНИЦ»

НАЗВАНИЕ ИНИЦИАТИВЫ	ОПИСАНИЕ	КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ
 Новогоднее чудо	Сотрудники Группы провели благотворительную акцию «Подари чудо», в рамках которой была оказана помощь нуждающимся семьям, находящимся на учете в Республиканском социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних. Волонтеры купили и передали таким семьям продукты питания, игрушки и другие необходимые вещи.	19 сотрудников, 50 благополучателей
 День рождения Банка	В день рождения Банка сотрудники Группы проводят акции для маленьких пациентов онкологического отделения Национального центра медицины, в том числе организуют утренники с подарками и развлечениями, перечисляют родителям материальную помощь, приобретают необходимое медицинское оборудование.	417 сотрудников, 21 благополучатель, собрано 327 тыс. руб.
 Лаборатория добрых сердец	Алмазэргиэнбанк вместе со своими социальными партнерами в канун 8 Марта организовал традиционную акцию «Творческая лаборатория добрых сердец» для детей, проходящих лечение в онкологическом отделении Национального центра медицины, в рамках которой дети посетили разнообразные мастер-классы (мыловарение, рукоделие и т.д.).	6 сотрудников, 16 благополучателей
 Благодарность матери	Алмазэргиэнбанк накануне Международного женского дня организовал традиционную Неделю добра «Благодарность матери», в рамках которой оказывается помощь матерям-одиночкам и малообеспеченным семьям. В рамках акции Банк сотрудничает с Республиканским социально-реабилитационным центром для несовершеннолетних, расположенным в Якутске.	45 сотрудников, 37 благополучателей
 Радость лечит	В день защиты детей Группа провела акцию для маленьких пациентов отделения онкологии, в том числе был организован спектакль.	30 сотрудников, 15 благополучателей
 HandMade Bazar	В день рождения Алмазэргиэнбанка сотрудники Группы пригласили своих друзей - социальных партнеров (Мохсогolloxский детский центр, Центр помощи детям-сиротам «Берегиня», фонд «Харысхал») и организовали небольшую благотворительную ярмарку изделий, которые сделали своими руками. Вырученные деньги были перечислены малоимущим семьям.	50 сотрудников, 5 благополучателей, собрано 32 тыс. руб.

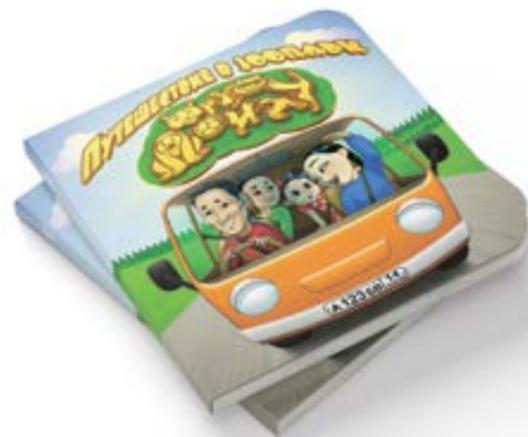


ПРОЕКТ «РЫСЬ»

По соглашению с ГБУ РС(Я) «Республиканский зоопарк «Орто дойду» Банк взял под опеку восточносибирских рысей, проживающих в зоопарке. Сотрудники проводят в зоопарке субботники, убирают территорию, готовят почву для рассады цветов, красят ограждения.

Алмазэргиэнбанк и республиканский зоопарк «Орто Дойду» 15 апреля организовали традиционный праздник – «День рыси». Всех маленьких посетителей зоопарка, а также воспитанников детского дома «Берегиня» организаторы порадовали веселыми играми, интересными викторинами и призами. В 2019 году 248 сотрудников Банка приняли участие в реализации данной инициативы.

В конце 2019 года в целях экологического просвещения юного населения и в рамках сотрудничества с республиканским зоопарком «Орто Дойду» была выпущена книга для детей младшего возраста «Путешествие в зоопарк «Орто Дойду». В этом ярком иллюстрированном издании о всех обитателях якутского зоопарка рассказывается в легкой стихотворной форме и на трех языках – русском, якутском и английском. Отдельная страница отведена семье рысей, которых опекает Банк.



➤ Банк также занимается реализацией ряда других волонтерских проектов, в том числе организует праздник к Международному дню защиты детей и посещения онкологического отделения Национального центра медицины.

Помимо этого, сотрудники Банка принимали активное участие в волонтерских мероприятиях на уровне регионов присутствия Банка. В апреле 2019 года руководитель направления корпоративной социальной ответственности службы по связям с общественностью Банка выступила одним из экспертов на первом форуме «Корпоративное волонтерство: бизнес, общество и государство», организованном в рамках Года консолидации в Республике Саха (Якутия).

20 ноября 2019 года сотрудники Банка приняли участие в семинаре «Корпоративное волонтерство как инструмент развития территорий», который проводился в рамках форума «Женщины долины Туймаада: консолидация во имя детей!». В рамках семинара работники Банка были награждены благодарственными письмами от Общественной палаты Якутии за вклад в развитие корпоративного волонтерства.

Помимо всего вышеперечисленного, сотрудники Банка участвовали в республиканском образовательном форуме добровольцев «Территория добра 2019», который проходил 13-14 декабря 2019 года. Специалисты Банка провели урок финансовой грамотности, рассказали о социальных проектах, реализуемых Группой, а также организовали мастер-класс по сортировке мусора, поделившись плюсами его раздельного сбора.

Дочерние компании Группы также активно занимаются волонтерской деятельностью, в том числе в 2019 году сотрудники компании «Сэйбизм»:

- провели семейные соревнования по рыбалке для отцов сыновей (50 благополучателей);

- помогли в организации различных мероприятий в школе, участниками которых стали 850 учеников и учителей;
- подвели итоги творческого конкурса «Город будущего», в рамках которого детям были подарены наборы-конструкторы «Lego», грамоты и т.д. (15 благополучателей).



Основное направление волонтерской деятельности работников «АЭБ Капитал» – поддержка детей, находящихся на лечении в отделении онкологии педиатрического центра Национального центра медицины Республики Саха (Якутия). В течение года сотрудники собрали более 100 тыс. руб. материальной помощи, сдали кровь и устроили спектакль для детей.



Сотрудники «АЭБ Партнер» также являются активными волонтерами и принимают участие в мероприятиях и инициативах, организованных Группой.



В 2019 ГОДУ БАНК БЫЛ НАГРАЖДЕН РЯДОМ НАГРАД ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ВОЛОНТЕРСКИХ ИНИЦИАТИВ.

Театрализованное представление «Земля, согретая снегами» было отмечено дипломом премии «Лучшие социальные проекты России» в номинации «Поддержка одаренных детей и молодежи»



**ЛУЧШИЕ
СОЦИАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ**

Проект «Финансовая грамотность» стал победителем Всероссийского конкурса проектов в сфере корпоративного волонтерства «Чемпионы добрых дел» в номинации «Компетентностное волонтерство»



БОРЬБА С ЭПИДЕМИЕЙ COVID-19 В РЕСПУБЛИКЕ САХА (ЯКУТИЯ)

Банк заботится о населении регионов присутствия и о своих сотрудниках и всегда готов прийти им на помощь в трудную минуту. Несмотря на то, что в отчете об устойчивом развитии раскрываются события 2019 года, было принято решение также рассказать о мерах поддержки сотрудников и населения в условиях распространения вируса COVID-19 в России в первой половине 2020 года.



С 8 апреля 2020 года сотрудники Банка стали волонтерами всероссийской акции взаимопомощи в условиях распространения коронавирусной инфекции «Мы вместе». Добровольцы доставляли продукты, товары первой необходимости, лекарства проживающим в регионе людям пожилого возраста, маломобильным гражданам, медицинским работникам, представителям социально незащищенных категорий населения. В апреле волонтеры Банка откликнулись на 106 заявок на предоставление помощи пожилым гражданам, из которых 62 заявки представляли собой однократную гуманитарную помощь.



Банк присоединился к республиканскому волонтерскому проекту «Поправляйся». Это движение объединило всех неравнодушных граждан и предпринимателей республики. Среди основных задач проекта – поддержка медработников Якутской республиканской клинической больницы, которые напрямую работают с пациентами с подтвержденным COVID-19. Благодаря поддержке Банка волонтеры проекта смогли обеспечить горячим питанием врачей, медсестер и санитаров.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ И СПОНСОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Банк уделяет большое внимание социальным проектам, которые направлены на поддержку спорта, образования, культуры и здравоохранения.

В 2019 году расходы Группы на благотворительные и спонсорские проекты превысили 28 млн руб., при этом доля Банка составила около 98%.

РИСУНОК 15. РАСХОДЫ БАНКА НА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И СПОНСОРСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, 2017–2019 ГОДЫ, ТЫС. РУБ.

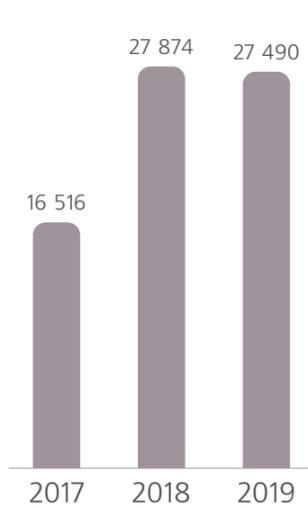
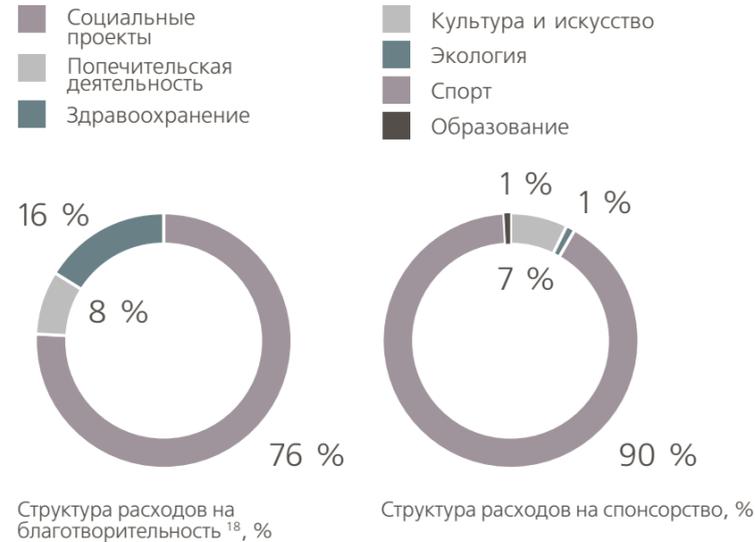


РИСУНОК 16. СТРУКТУРА РАСХОДОВ БАНКА НА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И СПОНСОРСТВО В 2019 ГОДУ



СПОРТ

Ключевым направлением спонсорской помощи Банка является поддержка спорта в регионах своего присутствия. Банк помогает в организации различных спортивных мероприятий, в том числе по национальным видам спорта, а также создает все условия для поддержания здорового образа жизни и занятий спортом.

Банк поддерживает ряд спортивных организаций и мероприятий на территории Республики Саха (Якутия).

Федерация спортивной борьбы Республики Саха (Якутия)

Банк оказывает помощь Федерации в организации турниров по вольной борьбе республиканского уровня, а также оказывает поддержку спортсменам, которые хотят принять участие в турнирах по вольной борьбе

¹⁸Под социальными проектами подразумеваются проекты по поддержке детей, оставшихся без попечения родителей, детей и взрослых с ограниченными возможностями и т.д.

республиканского, российского и международного уровня.

Федерация художественной гимнастики Республики Саха (Якутия)

Банк оказывает помощь Федерации в организации и проведении республиканских турниров, в подготовке гимнасток в российских ЦОП, организации учебно-тренировочных сборов, а также спонсирует участие сборной Республики Саха (Якутия) в российских и региональных турнирах. В 2019 году ООО «Сэйбиэм» выступило спонсором призового фонда Республиканского открытого турнира по художественной гимнастике «Юные таланты Арктики».

Союз танцевального спорта Республики Саха (Якутия)

Банк оказывает поддержку в проведении республиканских турниров по спортивным танцам среди детей, организует мастер-классы российских тренеров, а также помогает спортсменам принимать участие в соревнованиях.

Федерация конного спорта Республики Саха (Якутия)

Банк помогает организовывать конные скачки на национальном празднике Ысыах Туймаады.

Федерация компакт-спортивного спорта Республики Саха (Якутия)

Банк оказывает поддержку Федерации в организации республиканского турнира по компакт-спортивному спорту памяти А.С. Миронова.

При спонсорской поддержке Банка в феврале 2019 года были организованы первые зимние Международные спортивные игры «Дети Азии» в Южно-Сахалинске. В ходе турнира были проведены соревнования по восьми видам спорта: фигурному катанию, хоккею, шорт-треку, горным лыжам,



сноуборду, биатлону, лыжным гонкам и прыжкам на лыжах с трамплина. Участниками стали представители множества стран в возрасте 16 лет и моложе.

КУЛЬТУРА

Алмаэргиэнбанк принимает активное участие в культурной жизни Республики Саха (Якутия), оказывая поддержку многим крупным культурным объектам на территории республики. Банк уделяет большое внимание развитию и популяризации национальной культуры, а также занимается продвижением крупных и значимых проектов на федеральном и международном уровне.

В рамках попечительской деятельности Банк ежегодно оказывает поддержку следующим объектам:



- **Национальному художественному музею Республики Саха (Якутия) им. Габышева;**
- **Якутскому государственному объединенному музею истории и культуры народов Севера им. Е.М. Ярославского;**
- **Музею государственности Республики Саха (Якутия);**
- **Музею и Центру хомуса народов мира;**
- **Государственному цирку Республики Саха (Якутия).**

В 2019 году была оказана поддержка организаторам ряда значимых культурных мероприятий, среди которых I Международный фестиваль-конкурс оперных певцов, Международный фестиваль балета «Стерх» и мероприятия Союза театральных деятелей, приуроченные к Году театра.

Сохранение национальных традиций регионов присутствия – важная задача, стоящая перед Алмазэргиэнбанком. В этой связи Банк ежегодно помогает организовывать проведение национального праздника Ысыах в регионах своего присутствия.

Отдельно стоит отметить, что компания «Сэйбиэм» в 2019 году выступила спонсором VI Всероссийского конкурса молодых дизайнеров «Вознесись и сияй на FashionBoom».

ОБРАЗОВАНИЕ

Еще одно важное направление спонсорской деятельности – помощь образованию. Банк активно поддерживает различные образовательные конкурсы как для школьников, так и для учителей. В 2019 году Банк оказал финансовую

поддержку следующим конкурсам на региональном уровне: «Учитель года», «Воспитатель года», «Серебряный пеликан».

Помимо этого, Банк помог Городской классической гимназии Якутска и средней общеобразовательной школе села Ботулу Верхневиллюйского улуса.

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

Основное направление благотворительной деятельности Банка – поддержка взрослых людей и детей с ограниченными возможностями, оказание помощи детям-сиротам.

В 2019 году одной из инициатив Банка по данному направлению стал проект «Добрый автобус». В его рамках Банк приобрел специализированный автобус для перевозки детей с ограниченными возможностями, оборудованный специальным подъемником, а также местами для инвалидных колясок внутри салона. Автобус был подарен 1 сентября 2019 года при открытии в Якутске СОШ №35, где обучаются дети с ограниченными возможностями.

2019 году одной из инициатив Банка по данному направлению стал проект «Добрый автобус»



➤ ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

Алмазэргиэнбанк является крупнейшей финансовой организацией в Республике Саха (Якутия) и осознает свою роль в сохранении уникальных природных особенностей региона. Для поддержания работы Банка и его дочерним компаниям необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии, воды, бумаги и топлива. Группа принимает все необходимые меры для того, чтобы ежегодно снижать потребление ресурсов, формировать бережное отношение к окружающей среде у своих сотрудников. Все это позволяет Группе рационально использовать ресурсы, а, следовательно, добиваться значительных успехов на пути к достижению ЦУР 12.



Долгосрочные стратегические цели Банка в области охраны окружающей среды:

- сокращение потребления энергии;
- сокращение водопотребления;
- организация раздельного сбора мусора;
- сокращение потребления бумаги;
- контроль за прямыми и косвенными выбросами парниковых газов в результате деятельности Банка;
- повышение осведомленности сотрудников в вопросах защиты окружающей среды;
- реализация природоохранных инициатив;
- оптимизация автопарка и сокращение потребления топлива.

В ноябре 2019 года в Банке был утвержден план действий по внедрению «Зеленой политики», определяющий основные направления работы в области сокращения потребления ресурсов на период с 2019 по 2022 год, в число которых входят сокращение потребления ресурсов (воды, электричества, тепла),

организация раздельного сбора мусора и снижение потребления бумаги.

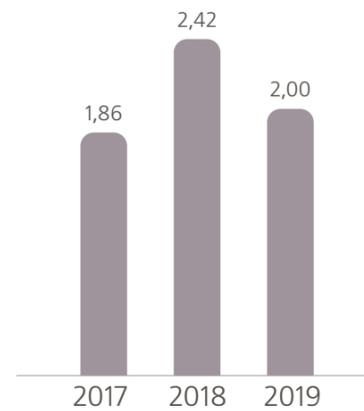
В 2017 году был проведен энергоаудит Банка, по результатам которого составлен перечень энергосберегающих мероприятий до 2021 года, в том числе на конец 2019 года

были установлены электро- и теплосчетчики, в большинстве офисных помещений теперь используются энергосберегающие лампочки. Полученные данные по потреблению электроэнергии и других ресурсов регулярно анализируются и принимаются решения по дальнейшим мерам.

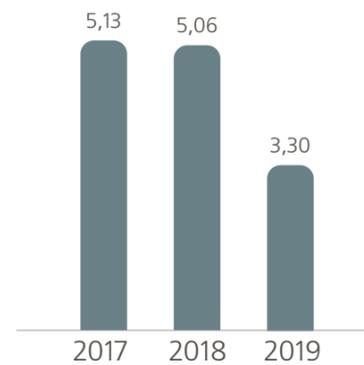


В 2020 году Банк планирует провести еще один энергоаудит для того, чтобы скорректировать планы по мероприятиям и способствовать дальнейшему повышению энергоэффективности офисных помещений. Энергосберегающие мероприятия уже доказали свою результативность: удельное потребление электрической энергии Группой снизилось на 17%, а тепловой энергии - на 35%.

РИСУНОК 17. ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭЛЕКТРО- И ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ ГРУППОЙ, 2017-2019 ГОДЫ, КВт*ч и Гкал на 1 сотрудника



Потребление электроэнергии Группой, 2017-2019 годы, мВт*ч на 1 сотрудника



Потребление тепловой энергии Группой, 2017-2019 годы, Гкал на 1 сотрудника

Ежегодное сокращение автопарка – одно из важнейших направлений работы Управления административно-хозяйственной деятельности. С 2017 года в Банке действует система тройного контроля, а на всех корпоративных автомобилях установлена система ГЛОНАСС для отслеживания количества потребляемого топлива. Для того, чтобы сотруднику была представлена корпоративная машина, необходимы серьезные основания, в противном случае рекомендуется использование

РИСУНОК 18. ПОТРЕБЛЕНИЕ БЕНЗИНА И ДИЗЕЛЬНОГО ТОПЛИВА ГРУППОЙ, л на 1 сотрудника, 2017-2019 ГОДЫ

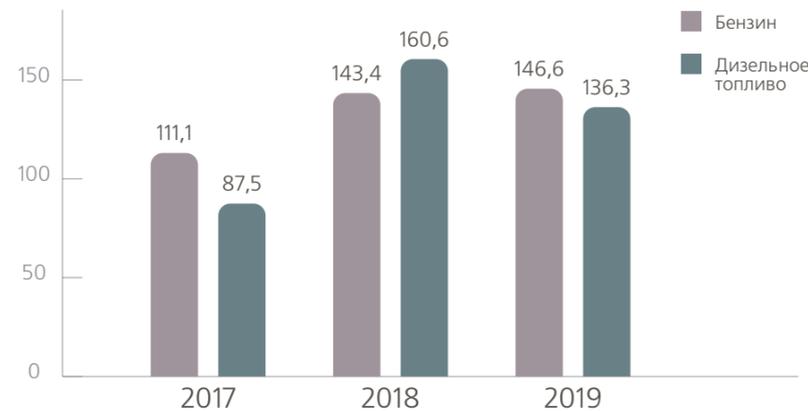
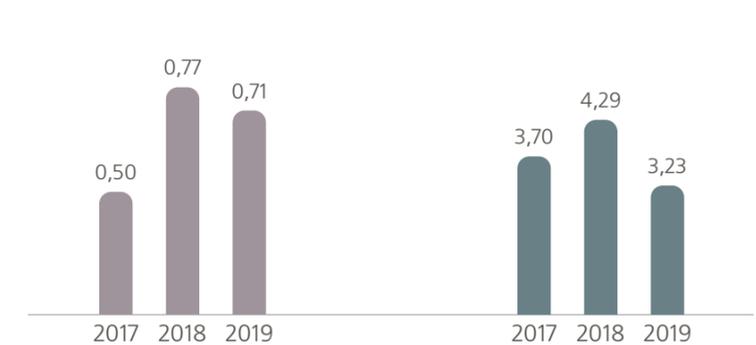


РИСУНОК 19. ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ БАНКОВСКОЙ ГРУППОЙ, 2017-2019 ГОДЫ, т CO₂-ЭКВ. на 1 сотрудника



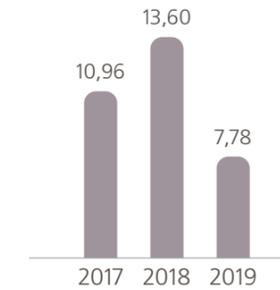
Прямые выбросы парниковых газов банковской группой, 2017-2019 годы, т CO₂-экв. на 1 сотрудника

такси и общественного транспорта. Благодаря принятым мерам удалось снизить потребление топлива на 7%.

Необходимо отметить, что сокращение потребления бензина и дизеля оказывает непосредственное влияние на сокращение прямых выбросов парниковых газов, а сокращение потребления электричества – на косвенные выбросы парниковых газов.

В рамках мероприятий по сокращению потребления воды установлены счетчики, ведется анализ и контроль за показателями водопотребления. План действий по внедрению «Зеленой политики» предусматривает реализацию ряда мероприятий по сокращению водопотребления, в том числе переход на сенсорные смесители в головном офисе Банка в 2020 году.

РИСУНОК 20. ОБЪЕМ ПОТРЕБЛЯЕМОЙ БАНКОВСКОЙ ГРУППОЙ ВОДЫ 2017-2019 ГОДЫ, ТЫС. л на 1 сотрудника



В 2019 году велись работы по организации раздельного сбора мусора, в том числе прекращено использование стаканов, произведенных из не перерабатываемого пластика, организован сбор различных видов пластика. В переговорных комнатах и залах для совещаний все пластиковые бутылки и стаканы были заменены на стеклянные. С 1 января 2020 года Банк полностью перешел на раздельный сбор мусора, в том числе макулатуры и пластика, а также приступил к заключению договоров на переработку и вывоз вторсырья.

ТАБЛИЦА 9. ОБЪЕМ ОБРАЗОВАНИЯ И ПЕРЕРАБОТКИ ОТХОДОВ В БАНКЕ, 2019 ГОД¹⁹

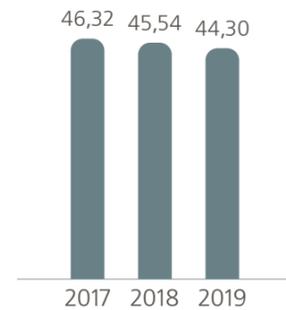
ТИП ОТХОДОВ	ОБЪЕМ, ТОННЫ	ПРОЦЕНТ ПЕРЕРАБОТКИ, %
ЛАМПЫ ЛЮМИНЕСЦЕНТНЫЕ	0,17	100%
АККУМУЛЯТОРЫ	0,39	100%
КАРТРИДЖИ ОТРАБОТАННЫЕ	5,12	0%
МУСОР ОТ ОФИСНЫХ И БЫТОВЫХ ПОМЕЩЕНИЙ	81,00	100%



¹⁹Показатель включает в себя информацию по АКБ «Алмаэргиэнбанк» АО.

В 2019 году были проведены подготовительные мероприятия по сокращению потребления бумаги для того, чтобы с начала 2020 года осуществить переход на электронный документооборот, двустороннюю печать и закупку сертифицированной FSC-бумаги. В целях сокращения потребления бумаги все члены высшего руководства снабжаются корпоративными планшетами для того, чтобы не использовать бумажные версии документов во время совещаний.

РИСУНОК 21. ПОТРЕБЛЕНИЕ БУМАГИ БАНКОВСКОЙ ГРУППЫ, 2017-2019 ГОДЫ, КГ НА 1 СОТРУДНИКА



Помимо ресурсосберегающих мероприятий и инициатив по обращению с отходами Банк ставит перед собой цель по повышению экологической сознательности своих сотрудников и населения регионов присутствия.

Сотрудники Банка – активные участники общегородских субботников, а также занимаются проведением корпоративных субботников в регионах присутствия, в том числе в 2019 году проведены пять субботников в Якутске, в которых приняли участие 66 сотрудников, а также 36 субботников в иногородних структурных подразделениях, в которых приняли участие 172 сотрудника.

Одно из перспективных направлений деятельности Банка – включение рассмотрения вопросов защиты и воздействия на окружающую среду во все релевантные процессы принятия решений и рабочие процессы Банка, в том числе в процесс кредитования заемщиков.



ПРОЕКТ «РЫСЬ»

Банк активно содействует природоохранной и эколого-просветительской деятельности, в том числе начиная с 2015 года является опекуном восточносибирских рысей, содержащихся в зоопарке «Орто Дойду». За более чем три года сотрудничества с зоопарком Банк финансово поддержал проект разработки нового вольера, обеспечивал животных кормом. Волонтеры Банка проводят субботники в зоопарке, убирают территорию, готовят почву для рассады цветов, красят ограждения и участвуют в организации в зоопарке Дня рыси и Всемирного дня окружающей среды для юных посетителей²⁰.

²⁰ Подробнее см. в разделе «Волонтерская деятельность» главы 4 «Наши сообщества».



ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

УЧАСТИЕ В ДЕЛОВЫХ ОБЪЕДИНЕНИЯХ И АССОЦИАЦИЯХ

Участие Банка в деловых объединениях и ассоциациях

Ассоциация российских банков (АРБ) (член)

Ассоциация региональных банков «Россия» (член)

Банковские срочные электронные платежи (БЭСП) Банка России (участник)

Государственная система страхования вкладов (участник)

Единая Торговая Сессия Московской Межбанковской Валютной Биржи (ММВБ) (участник)

Международная платежная система «VISA International» (ассоциированный член)

Международной платежная система «MasterCard» (аффилированный член)

Международная платежная система «JCB» (участник)

Национальная Ассоциация Фондового рынка (НАУФОР) (член)

Национальная платежная система «МИР» (участник)

Система международных расчетов SWIFT (участник)

Торгово-промышленная палата Республики Саха (Якутия) (член)

Фондовый рынок Московской Биржи (участник торгов)

Участие представителей Банка в профессиональных и отраслевых организациях

Национальное объединение корпоративных секретарей (Кривцова Т.И., корпоративный секретарь АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО)

Некоммерческое партнерство «Институт внутренних аудиторов» (Мигалкин И.В., руководитель Службы внутреннего аудита АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

ГЛОССАРИЙ И ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

GRI	глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative)
LTAFR	(Lost Time Accident Frequency Rate – коэффициент частоты несчастных случаев)
LTIFR	(Lost Time Injury Frequency Rate) – коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности
АКБ	акционерный коммерческий банк
АО	акционерное общество
КСО	корпоративная социальная ответственность
МиЭСР	(малонаселенные и экономически слаборазвитые регионы) – регионы с более низкими доходами (менее 65% от средних по России доходов на душу населения) и плотностью населения (менее 50% от средней плотности населения по России), согласно государственной статистике.
МСП	малое и среднее предпринимательство
МСФО	международные стандарты финансовой отчетности
Отчет	отчет об устойчивом развитии за 2019 год
ПГ	парниковые газы
СОУТ	специальная оценка условий труда
СУОТ	система управления охраной труда
ЦУР	цели устойчивого развития

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

ТАБЛИЦА РАСКРЫТИЯ СТАНДАРТНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ СТАНДАРТОВ GRI

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ИНФОРМАЦИЯ/РАЗДЕЛ ОТЧЕТА	СТРАНИЦА
ОБЩИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ			
102-1	Название организации	АКБ «Алмэзэргинбанк» АО	-
102-2	Основные бренды, продукция и услуги	Наши клиенты	27-35
102-3	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	-
102-4	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Российская Федерация	-
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Акционерное общество	-
102-6	Рынки, на которых работает организация	Наши клиенты	27-35
102-7	Масштаб организации	Наш Банк Наши клиенты Наши сотрудники	13, 27, 27-29
102-8	Численность сотрудников	Наши сотрудники	37-39
102-9	Цепочка поставок	Наш Банк Ответственные закупки	22, 23
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Ответственные закупки	22, 23
102-11	Применение принципа предосторожности	Банк в явном виде не использует принцип предосторожности.	-
102-12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	Приложение 1. Участие в деловых объединениях и ассоциациях	69
102-13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение 1. Участие в деловых объединениях и ассоциациях	69
102-14	Обращение председателя Совета директоров и председателя правления	Обращение Председателя Правления	4, 5
102-15	Описание ключевых воздействий, рисков и возможностей	Наш Банк Управление рисками	19-21
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации	Наши сотрудники Политика в области корпоративной социальной ответственности https://www.albank.ru/ru/stockholder/missiya-banka.php	42-44
102-18	Структура управления организацией	Наш Банк Стратегия развития и система управления бизнесом	14-17
102-40	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Наш Банк Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24, 25
102-41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Коллективный договор отсутствует	-

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ИНФОРМАЦИЯ/РАЗДЕЛ ОТЧЕТА	СТРАНИЦА
ОБЩИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ			
102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Наш Банк Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24, 25
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Наш Банк Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24, 25
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Наш Банк Наши клиенты Наши сотрудники	24, 25, 33, 34, 41-44
102-45	Юридические лица, включенные в отчетность	О нашем первом Отчете	9
102-46	Методика определения содержания Отчета	О нашем первом Отчете	10, 11
102-47	Список всех существенных тем, выявленных в процессе определения содержания отчета	О нашем первом Отчете	9, 11
102-48	Результаты всех переформулировок показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и причины такой переформулировки	Отдельный Отчет об устойчивом развитии публикуется впервые	-
102-49	Существенные изменения охвата и границ тем по сравнению с предыдущими отчетными периодами	О нашем первом Отчете	9, 10
102-50	Отчетный период	О нашем первом Отчете	9
102-51	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Отдельный Отчет об устойчивом развитии публикуется впервые. До этого информация об устойчивом развитии публиковалась в Годовом отчете	-
102-52	Цикл отчетности	Ежегодно О нашем первом Отчете	9
102-53	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	74
102-54	Вариант подготовки отчета «в соответствии» с Руководством GRI, выбранный организацией	О нашем первом Отчете	9
102-55	Индекс содержания GRI	Таблица раскрытия стандартных элементов Стандартов GRI	71-73
102-56	Заверение отчета	Не проводилось	-
УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ			
103-1	Существенные темы и их границы	О нашем первом Отчете	10, 11
103-2	Подход менеджмента и его составляющие	Наш Банк; Наши клиенты; Наши сотрудники; Наши сообщества	13-25, 27-35, 37-47, 49-67
103-3	Оценка эффективности подхода менеджмента	Наш Банк; Наши клиенты; Наши сотрудники; Наши сообщества	13-25, 27-35, 37-47, 49-67
СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ			
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ			
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ			
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Наши сообщества	47
НЕПРЯМЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ			
203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Наши клиенты Наши сообщества	27-32, 47

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ИНФОРМАЦИЯ/РАЗДЕЛ ОТЧЕТА	СТРАНИЦА
НЕПРЯМЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ			
203-2	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Наши клиенты Наши сообщества	27-32, 47
ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ			
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Наш Банк Противодействие коррупции	17, 18
205-3	Подтвержденные случаи коррупции	Наш Банк Противодействие коррупции	17, 18
ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ			
МАТЕРИАЛЫ			
301-1	Израсходованные материалы по массе или объему	Наши сообщества Ответственное потребление ресурсов	66
ЭНЕРГИЯ			
302-1	Потребление энергии внутри организации	Наши сообщества Ответственное потребление ресурсов	64
302-4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Наши сообщества Ответственное потребление ресурсов	64
ВОДА			
303-5	Потребление воды	Наши сообщества Ответственное потребление ресурсов	65
ВЫБРОСЫ			
305-1	Прямые выбросы ПГ	Наши сообщества Ответственное потребление ресурсов	64
305-2	Косвенные выбросы ПГ	Наши сообщества Ответственное потребление ресурсов	64
СТОЧНЫЕ ВОДЫ И ОТХОДЫ			
306-2	Общая масса отходов с разбивкой по видам и методам обращения	Наши сообщества Ответственное потребление ресурсов	65
СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА			
307-1	Несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	В отчетном периоде не было выявлено ни одного случая нарушения экологического законодательства	-
СОЦИАЛЬНАЯ КАТЕГОРИЯ			
ЗАНЯТОСТЬ			
401-1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Наши сотрудники	40
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Наши сотрудники Система мотивации и социальной поддержки	42, 43
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СОТРУДНИКОВ И РУКОВОДСТВА			
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Минимальный период уведомления определяется законодательством Российской Федерации и строго соблюдается всеми компаниями банковской группы.	-
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ			
403-5	Обучение сотрудников по вопросам охраны труда и техники безопасности	Наши сотрудники Охрана труда	45, 46
403-6	Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников	Наши сотрудники Корпоративная культура Охрана труда	44-47

ПОКАЗАТЕЛЬ	ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	ИНФОРМАЦИЯ/РАЗДЕЛ ОТЧЕТА	СТРАНИЦА
ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ			
403-9	Обучение сотрудников по вопросам охраны труда и техники безопасности	Наши сотрудники Охрана труда	45, 46
ПОДГОТОВКА И ОБРАЗОВАНИЕ			
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Наши сотрудники Обучение и развитие персонала	41
404-2	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность сотрудников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры	Наши сотрудники Обучение и развитие персонала	41, 42
ОТСУТСТВИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ			
405-1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Наши сотрудники	38
НЕДОПУЩЕНИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ			
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые меры по их разрешению	Наши сотрудники	39
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ			
418-1	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	В отчетном периоде обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о клиентах, не поступало.	-
ПОКАЗАТЕЛИ ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ФИНАНСОВОГО СЕКТОРА			
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Наши клиенты	33, 34
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Наши клиенты	33-35

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО

677000, Российская Федерация, Республика Саха

(Якутия), г. Якутск, пр. Ленина, 1

Тел./факс (4112) 425-425 (приемная)

bank@albank.ru

www.albank.ru