



АЛМАЗЭРГИЭНБАНК

АКБ «АЛМАЗЭРГИЭНБАНК» АО



Отчет об устойчивом развитии за 2020 год



АЛМАЗЭРГИЭНБАНК

АКБ «АЛМАЗЭРГИЭНБАНК» АО

Группа АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ ЗА 2020 ГОД

Якутск • 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Председателя Правления _____ 3

Устойчивое развитие в 2020 году _____ 4

Об отчете _____ 6

наш банк _____ 8

Стратегия развития и система управления бизнесом _____ 10

Противодействие коррупции _____ 13

Подход к управлению вопросами устойчивого развития _____ 15

Управление рисками _____ 17

Ответственные закупки _____ 19

Взаимодействие с заинтересованными сторонами _____ 22

наши клиенты _____ 24

Поддержка социально значимого бизнеса и сотрудничество с государством _____ 26

Оказание социально значимых розничных услуг _____ 28

Повышение доступности и качества банковских услуг _____ 32

Удовлетворенность клиентов _____ 34

Дистанционные банковские услуги _____ 36

Операционное обслуживание клиентов в условиях COVID-19 _____ 37

наши сотрудники _____ 38

Обучение и развитие персонала _____ 43

Система мотивации и социальной поддержки _____ 44

Корпоративная культура _____ 46

Охрана труда _____ 47

Профилактика новой коронавирусной инфекции COVID-19 среди работников группы _____ 48

наши сообщества _____ 50

Создание ценности для заинтересованных сторон _____ 52

Ответственное потребление ресурсов _____ 62

Приложения _____ 64

Контактная информация _____ 70



Николай Долгунов

Председатель Правления АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО

Дорогие друзья!

События нескольких последних лет наглядно демонстрируют, что изменения, происходящие во всех отраслях экономики и общественной жизни, будут только ускоряться и кардинальным образом влиять на сложившиеся социальные связи. Неизменно растет запрос на активное участие бизнеса в развитии регионов присутствия, включая вклад в экологию, повышение качества человеческого капитала, поддержку значимых инициатив отдельных граждан и некоммерческих организаций. Данные цели отражены в Стратегии развития Банковской группы АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО на 2019–2022 годы и получили практическую реализацию в течение 2020 года.

Прошедший год стал нестандартным и сложным для всех отраслей экономики. Новая коронавирусная инфекция оказала значительное влияние на банковский сектор и изменила условия ведения бизнеса. С первых дней пандемии мы оперативно сконцентрировали ресурсы на защите здоровья клиентов и сотрудников банка. Был создан оперативный штаб по противодействию вирусу, разработан и реализован масштабный план мероприятий по недопущению распространения COVID-19 в офисах на всех территориях присутствия. Особое внимание и значительная часть ресурсов были направлены на защиту коллектива от инфекции и на оказание медицинских услуг по лабораторному исследованию на наличие коронавируса.

Благодаря слаженной работе оперативного штаба, подразделений банка мероприятия по профилактике COVID-19 были организованы и проведены в полном объеме.

Также АЭБ ввел меры экстренной поддержки клиентов – физических лиц и предприятий малого и среднего бизнеса, наиболее пострадавших от кризиса, которые включали кредитные каникулы, существенные льготы по расчетно-кассовому обслуживанию вплоть

до обнуления обязательных платежей и комиссий. За период пандемии объемы помощи клиентам в виде кредитных каникул с совокупным остатком основного долга составили 606 млн руб., в том числе почти по 100 розничным клиентам — на 143 млн руб. и более чем по 50 корпоративным клиентам — на сумму свыше 460 млн руб. Банк также запустил специальные продукты, призванные оказать поддержку субъектам МСП.

Кроме того, банк, руководствуясь интересами жителей региона, попавших в связи с распространением коронавирусной инфекции в тяжелое положение, принял активное участие во всероссийской акции #МыВместе. По итогам мероприятия коллектив АЭБ был награжден памятной медалью от президента России Владимира Путина за поддержку населения в период пандемии.

Однако пандемия стала для нас и временем возможностей. Серьезные вызовы подтолкнули нас к ускорению запланированных шагов по цифровизации банка. За прошедший год мы успешно перевели значительную часть финансовых операций в онлайн,кратно ускорили модернизацию дистанционных сервисов, запустили новый сайт и новую версию мобильного приложения «АЭБ Онлайн». В данное время более 90 % всех операций, включая все основные платежные операции, доступны в удаленных каналах — мобильном и интернет-банке.

В 2020 году Алмазэргиэнбанк стал первой в Республике Саха (Якутия) бизнес-структурой, организовавшей конкурс грантов для некоммерческих организаций региона и волонтеров АЭБ. По итогам конкурентного отбора 24 лучших социальных и благотворительных проекта получили финансовую поддержку на общую сумму 1 млн рублей. Проектами удалось охватить всю территорию присутствия АЭБ — 16 районов Якутии. В их реализации приняли участие 373 волонтера, проведено 197 мероприятий. Охват благополучателей составил 8658 человек, 145 семьям с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации, оказана прямая помощь.

Для Алмазэргиэнбанка 2020 год — это история о человеческом капитале и социальной ответственности перед людьми. Благодаря командной работе мы достойно прошли период пандемии, научились действовать в сложных условиях, сумели улучшить свои сервисы и не подвели наших клиентов. Одним из ключевых достижений стало обучение сотрудников банка новым специальностям. Часть работников изучила в Британской высшей школе дизайна маркетинг и бизнес, другие получили возможность проходить бесплатное обучение на образовательном портале «Нетология». Для специалистов это означает рост их компетенций и личностное развитие, а для АЭБ — инвестиции в будущее.

Современные требования к обеспечению устойчивого развития Алмазэргиэнбанка по всем направлениям деятельности обусловлены вызовами времени. Основываясь на накопленных компетенциях, профессионализме каждого члена команды, понимании роли банка в социально-экономическом развитии Республики Саха (Якутия), мы уверенно смотрим в будущее и прилагаем все необходимые усилия для эффективного решения задач ESG в интересах всех заинтересованных сторон.

Уверен, что в будущем нас ждут масштабные инициативы и проекты, которые позволят не только сохранить прочные позиции АЭБ на рынке, но и повысить качество жизни граждан и будущих поколений.

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ В 2020 ГОДУ

№ 1

1 млн руб.

среди финансовых организаций
Республики Саха (Якутия)

составил грантовый фонд конкурса
благотворительных и социальных
проектов

100 %

сотрудников прошли обучение
по противодействию коррупции

323,5 тыс.

розничных
и корпоративных клиентов

28 млн руб.

направил Банк
на реализацию благотворительных
инициатив и проектов

26 часов

обучения прошел один сотрудник
Банка в среднем за 2020 год

17,4%

составило снижение
потребления электроэнергии
благодаря реализации ряда
энергосберегающих инициатив

40%

представителей высшего
руководства – женщины

300 тыс.

человек, проживающих
в республике, узнали основы
финансовой грамотности

100%

пластиковых бутылок,
собранных в Банке,
отправляются на переработку

872

человека составила численность
персонала группы

Банк награжден памятной медалью
«За бескорыстный вклад
в организацию акции #МыВместе»
от президента России В.В. Путина
за поддержку населения в период
пандемии

ОБ ОТЧЕТЕ

→ Настоящий отчет является нефинансовым отчетом АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО. В нем раскрыты результаты деятельности Банка и его дочерних обществ в области устойчивого развития за 2020 год.

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

011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010

010011
001100
110101
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
001010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
001010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100

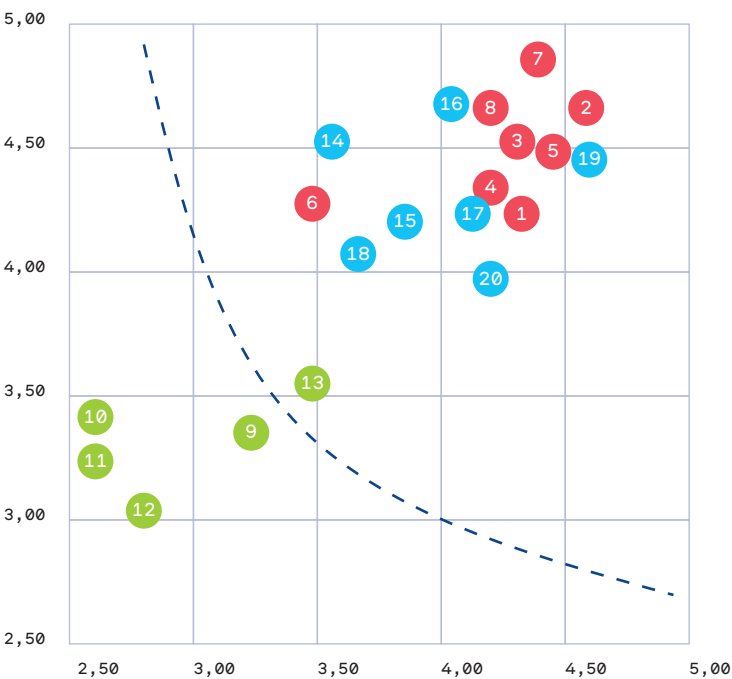
В силу масштаба деятельности группа оказывает заметное экономическое и социальное влияние на регионы своего присутствия. Банк в полной мере осознает, что достижение стратегических целей Группы невозможно без соотнесения собственных устремлений с ожиданиями общества. Поэтому Группа поддерживает прочную связь со всеми заинтересованными сторонами и стремится учитывать их интересы во всех аспектах деятельности.

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



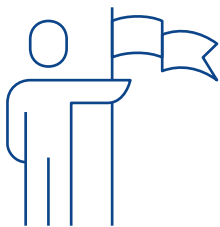
- 1 Прозрачная система корпоративного управления
- 2 Экономическая результативность
- 3 Непрямые экономические воздействия
- 4 Противодействие коррупции
- 5 Соблюдение требований законодательства
- 6 Финансирование государственных проектов
- 7 Удовлетворенность клиентов
- 8 Доступность услуг
- 9 Потребление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

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ И СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ

Стратегия развития Банковской группы АКБ «Алмаз-эргиэнбанк» АО на 2019–2022 годы утверждена решением Наблюдательного совета 29 октября 2019 года.

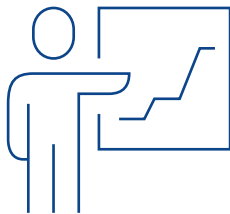
→ **Определено новое видение Группы до 2022 года: надежный и долгосрочный партнер для жителей Якутии, предпринимателей и Правительства Республики Саха (Якутия), который лучше других понимает их потребности и помогает расти и развиваться в соответствии с целями социально-экономического развития Республики Саха (Якутия).**

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



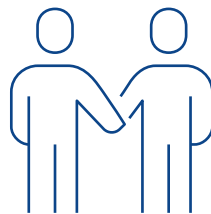
Для республики

- Надежный и инновационный партнер развития
- Центр компетенций по разработке цифровых сервисов
- Поддержка развития инвестиционных проектов
- Обеспечение финансовой доступности



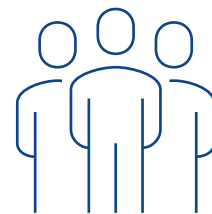
Для акционеров

- Повышение финансовой устойчивости
- Достижение высоких результатов в бизнесе
- Проводник социальных проектов



Для людей

- Улучшение качества услуг
- Повышение лояльности клиентов
- Развитие цифровых каналов обслуживания



Для сотрудников

- Прозрачная и эффективная система мотивации и развития
- Новые, оптимальные процессы и кросс-функциональные команды

Миссией Группы является стремление стать инновационным партнером для наших клиентов, ведущих деятельность в России и по всему миру, в соответствии с целями социально-экономического развития Республики Саха (Якутия).

Для достижения данных целей Банк трансформируется через:

- новые процессы и бизнес-модель — совместную работу бизнеса и ИТ в кросс-функциональных проектных командах и трансформации ключевых процессов Банка, в соответствии с принципами Lean (в части поддержки) и Agile (в части развития);
- целеполагание и мотивацию — через развитие операционной модели и систему комплексного развития сотрудников;
- достижение принципиально более высокого уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников Банка путем увеличения скорости вывода на рынок и надежности новых продуктов и услуг, а также с помощью цифровой омниканальной платформы взаимодействия с клиентами и партнерами.

Для этого Банком ведется работа по трем основным направлениям:

- корпоративный бизнес с фокусом на субъекты малого, микро- и среднего предпринимательства с учетом региональной специфики;
- розничный бизнес с фокусом на высокодоходные клиентские сегменты трудоспособного населения, с сохранением важных сегментов «Пенсионеры» и «Студенты»;
- инвестиционный бизнес, предполагающий участие Банка в финансировании и предоставлении площадки для проектов развития региона.

Создание силами Банка цифровой омниканальной платформы взаимодействия с клиентами Банка не только позволит кардинально ускорить процесс вывода на рынок новых продуктов и услуг, но и послужит катализатором изменения внутренних процессов Банка за счет совместной работы бизнеса и ИТ в кросс-функциональных проектных командах. В рамках ИТ-стратегии была разработана соответствующая целевая ИТ-архитектура, а также предложен подход к ресурсному обеспечению реализации предлагаемых инициатив.

В Банке выстроена эффективная система корпоративного управления, нацеленная на достижение долгосрочных поставленных перед бизнесом задач. Система корпоративного управления в Алмазэргиэнбанке 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 нормативных документов.



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Банк уделяет большое внимание соблюдению требований законодательства Российской Федерации в части противодействия коррупции и следует в своей деятельности принципам честного, открытого и этичного ведения бизнеса. Компании Группы постоянно работают над обеспечением соблюдения правил корпоративного поведения, предупреждением конфликтов интересов и предотвращением противоправных действий.

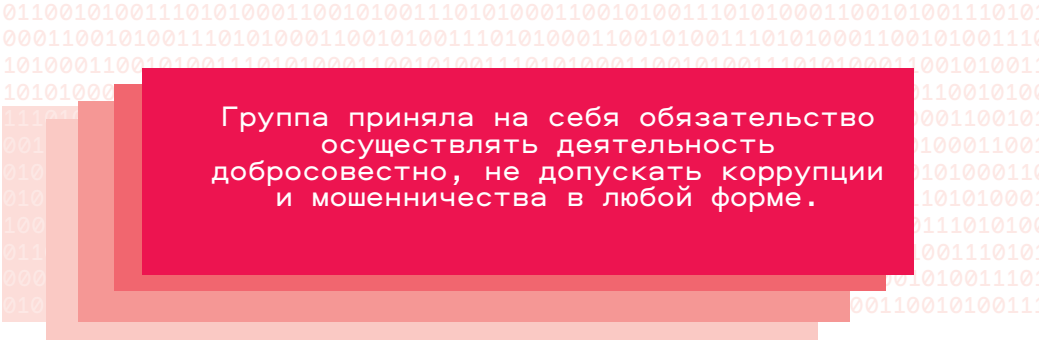
Банк и его дочерние общества действуют в соответствии с учредительными документами и соответствующими решениями органов управления, имеют все необходимые лицензии.

В Группе действует Антикоррупционная политика, которая была утверждена Наблюдательным советом Банка 29 ноября 2018 года. Она устанавливает основные правила и меры по предотвращению случаев коррупции. Политика отражает приверженность органов управления, работников Банка высоким этическим стандартам ведения открытого и честного бизнеса, совершенствования корпоративной культуры, следования лучшим практикам корпоративного управления и поддержания

деловой репутации на должном уровне. Деятельность Банка в области реализации Политики по противодействию коррупции направлена на минимизацию следующих рисков:

- недобросовестность контрагентов и совершение противоправных действий контрагентами, приводящих к материальному ущербу;
- совершение работниками Банка противоправных действий, приводящих к ущербу, к снижению или потере деловой репутации Банка;
- вовлечение работников Банка в мошеннические и коррупционные действия, в том числе и против третьих лиц;
- возникновение конфликтов интересов.

В соответствии с Политикой при создании системы мер по противодействию коррупции компании Группы решают ряд необходимых задач.



Группа приняла на себя обязательство осуществлять деятельность добросовестно, не допускать коррупции и мошенничества в любой форме.

ЗАДАЧИ

- › НЕДОПУЩЕНИЕ НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПРАКТИК В ОТНОШЕНИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
- › РЕГЛАМЕНТАЦИЯ И ВНЕДРЕНИЕ В ПРАКТИКУ СТАНДАРТОВ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ДОБРОСОВЕСТНУЮ РАБОТУ ГРУППЫ
- › ФОРМИРОВАНИЕ У СОТРУДНИКОВ НЕТЕРПИМОСТИ К КОРРУПЦИОННЫМ ПРОЯВЛЕНИЯМ, У СТОРОННИХ ЛИЦ – ЕДИНООБРАЗНОГО ПОНИМАНИЯ ПОЗИЦИИ ГРУППЫ О НЕПРИЯТИИ КОРРУПЦИИ В ЛЮБЫХ ФОРМАХ И ПРОЯВЛЕНИЯХ
- › УСТАНОВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ КОРРУПЦИИ

В целях недопущения недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг отношения с клиентами и потенциальными клиентами при предоставлении им финансовых услуг, в том числе посредством дистанционных (цифровых) каналов, а также продуктов третьих лиц, предоставляемых на агентской, комиссионной и иной договорной основе, строятся на принципах добросовестного поведения, с соблюдением этических норм деловой практики и профессиональных стандартов. Группа ценит каждого клиента и относится к нему как к партнеру, учитывает его права и законные интересы.

Группа осуществляет регулярное информирование лиц, отвечающих за корпоративное управление, о результатах работы по внедрению и соблюдению Антикоррупционной политики, включая сведения о результатах любых внутренних проверок, имеющих отношение к реализации политики.

Одним из инструментов для сбора и анализа информации о возможных фактах коррупционных и мошеннических действий, неэтичного поведения и иных злоупотреблений является специальная контактная линия.

Для поддержания высоких этических стандартов деятельности в Группе предусмотрено обязательное обучение. Для новых сотрудников разработан вводный инструктаж, содержащий информацию о действующих политиках и методах в этой сфере. Для действующих сотрудников Банка также проводится антикоррупционное обучение, осуществляется ознакомление и информирование всех сотрудников, включая вновь принятых, об актуальных нормативно-правовых актах, а также об изменениях законодательства. В течение 2020 года обучение антикоррупционным практикам и процедурам прошли порядка 200 работников.



Ни одной жалобы касательно случаев коррупции в 2020 году зафиксировано не было.

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ВОПРОСАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

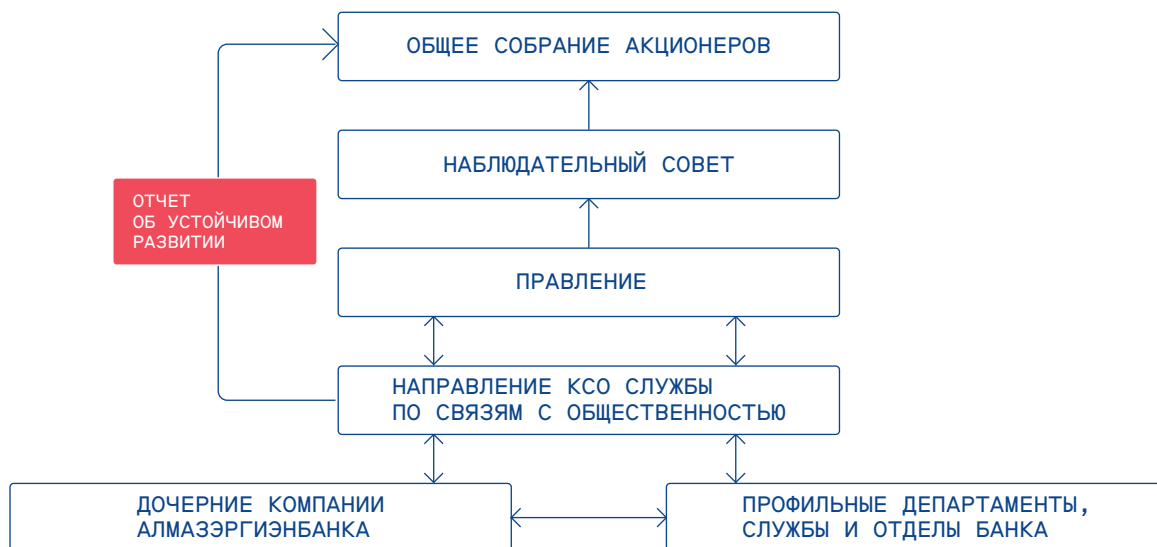
Алмаэргиэнбанк поддерживает принципы устойчивого развития и интегрирует их в свою повседневную деятельность.

Наряду с финансовой эффективностью и нацеленностью на коммерческий успех Группа в полной мере принимает ответственность за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности и стремится к последовательности и непрерывности внедрения принципов устойчивого развития на территории присутствия Банка путем установления эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами, а также повышения вовлеченности высшего руководства в публичное представление достигнутых результатов и планов на будущее.

Политика Банка в области устойчивого развития Банковской группы, утвержденная Наблюдательным советом 25.08.2020, является базовым документом, определяющим принципы и направления деятельности в сфере устойчивого развития, и позволяет структурировать деятельность Группы в области устойчивого развития.

Координация деятельности группы Банка в области устойчивого развития возложена на Правление и Председателя Правления Банка. Функции текущего планирования и координации деятельности группы Банка по ключевым направлениям в области устойчивого развития возлагаются на подразделение Банка, отвечающее за деятельность в области КСО. Все структурные подразделения Банка и участников Группы участвуют в функционировании системы устойчивого развития.

Рисунок 3. Управление вопросами устойчивого развития



Группа активно участвует 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.



Банк продолжает раскрывать информацию о том, как деятельность группы связана с установленными ООН целями в области 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), которые направлены на решение глобальных социальных, экологических и экономических проблем.

Они могут быть реализованы всеобщими усилиями с участием бизнеса, государства и населения.

Стратегия, миссия и стратегические ориентиры Группы соответствуют всем ЦУР и содействуют реализации. Банк определяет шесть ЦУР, вклад в которые является наиболее значимым:



3 **ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ**
Продвижение здорового образа жизни как среди работников, так и среди населения регионов присутствия; поддержка проектов по развитию инфраструктуры в сфере здравоохранения.



9 **ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА**
Осуществление финансирования компаний, которые реализуют социально значимые проекты по развитию инфраструктуры.



4 **КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**
Развитие профессиональных и личностных компетенций сотрудников.

Содействие развитию системы образования, привлечение и развитие молодых специалистов и выпускников, повышение финансовой грамотности населения регионов присутствия.

Оказание благотворительной помощи, направленной на поддержку образования в регионах присутствия.



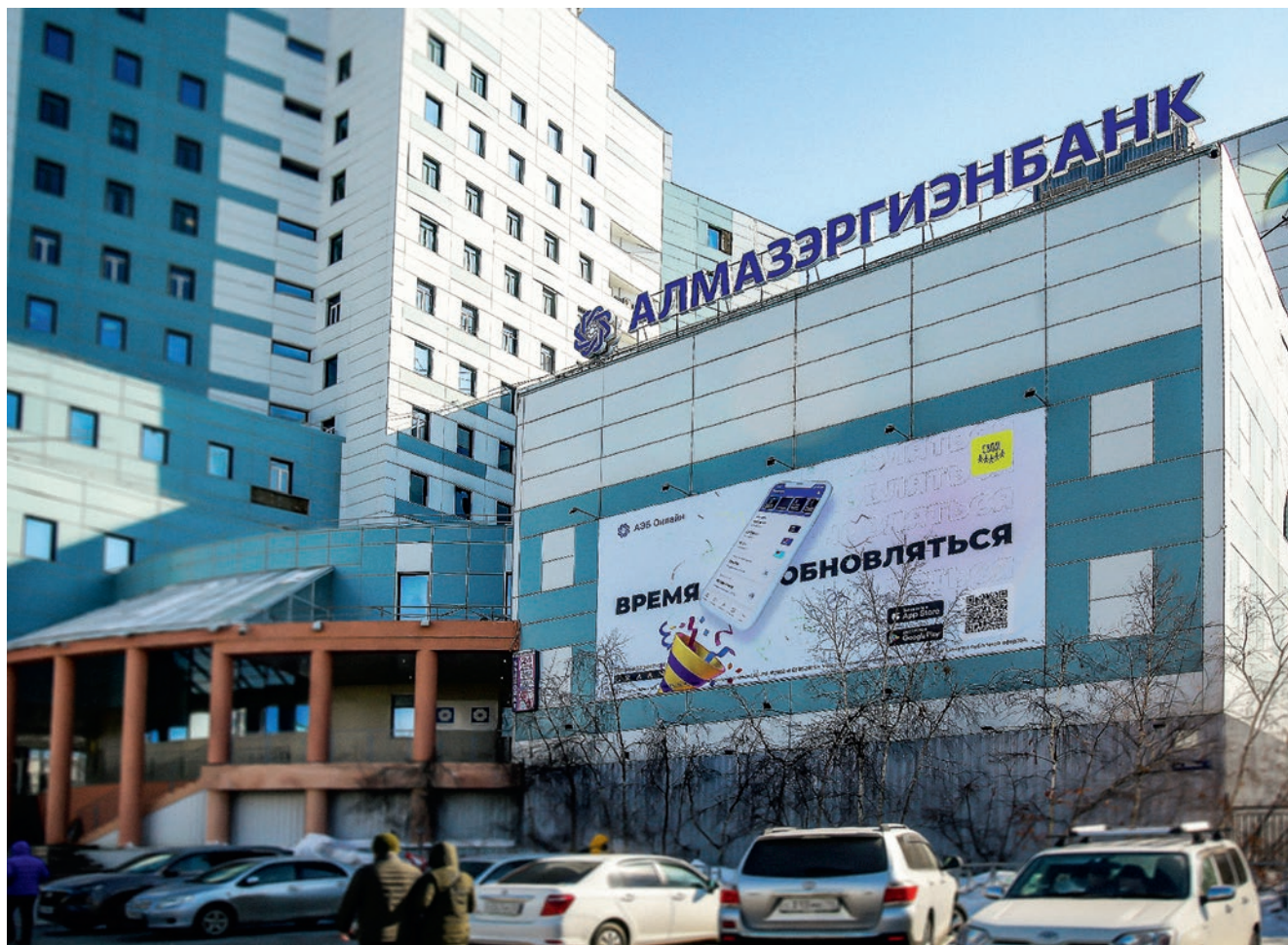
11 **УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ**
Проектирование, строительство и реализация как жилых, так и нежилых помещений на всей территории Республики Саха (Якутия) через дочернее предприятие «АЭБ Капитал».



8 **ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ**
Оказание поддержки малому и среднему бизнесу, обеспечение занятости и достойных условий труда в регионах присутствия, повышение уровня доступности своих услуг.



12 **ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО**
Внедрение энергосберегающих технологий, оптимизация процесса потребления ресурсов, постепенный отказ от бумажных носителей.



Принципы системы управления рисками, внутренних процедур оценки достаточности капитала и подходы к управлению нефинансовыми рисками сформулированы в Стратегии управления рисками и капиталом и во внутренних нормативных документах Банковской группы. Информация о принимаемых Банком рисках регулярно публикуется в составе внешней и внутренней отчетности в соответствии с законодательством РФ.

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.

Угроза возникновения указанных рисков ставит перед группой Банка задачи по управлению ими и минимизации. Основным инструментом управления указанными рисками является постоянный диалог с основными заинтересованными сторонами, способствующий выявлению конфликта интересов и своевременному предотвращению реализации рисков. Это становится основой для поиска взаимовыгодных решений и учета интересов заинтересованных сторон при планировании дальнейшей деятельности группы Банка. Создание собственной культуры в области устойчивого развития способствует

минимизации нефинансовых рисков, возникающих в результате взаимодействия с заинтересованными сторонами. Постоянное управление и контроль за рисками, а также необходимые корректирующие мероприятия позволяют Банку непрерывно наращивать свой капитал через чистую прибыль.

Банк оказывает незначительное прямое воздействие на окружающую среду ввиду специфики своей деятельности, однако понимает, что его косвенное воздействие может быть существенным, поскольку, оказывая услуги другим компаниям, может опосредованно позитивно влиять на них. Однако 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.

В 2021 году Банк планирует продолжить совершенствование системы управления рисками, а также развитие подходов к управлению нефинансовыми и операционными рисками, в частности планируются мероприятия по интеграции риск-культуры на уровне Банковской группы и партнеров.

011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
1001
01100
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
11001
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
001110
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010

ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗАКУПКИ

АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО является юридическим лицом, на которое распространяется действие Закона 223-ФЗ от 18.07.2011 «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», а также согласно распоряжению Правительства РФ от 19.04.2016 № 717-р Банк был включен в перечень крупнейших заказчиков, чьи проекты планов подлежат оценке соответствия требованиям законодательства РФ, предусматривающим участие субъектов МСП в закупке. Банк стремится сотрудничать и строить деловые отношения только с теми компаниями, которые ведут открытый и прозрачный бизнес.

На основании указанных нормативных документов заключение договоров на поставку товарно-материаль-

ных ценностей и оборудования, оказание услуг и выполнение работ в Банке производится на основании решения постоянно действующей Комиссии по закупкам, независимо от способа закупки.

Группа открыта к сотрудничеству на долгосрочной основе с организациями, которые разделяют ее приверженность высоким стандартам в области деловой этики, качества и эффективности производства.

Процедуры, действующие в отношении работы с поставщиками, охватывают полный цикл взаимодействия — от информирования новых и потенциальных организаций до оценки итогов совместной работы с организациями, с которыми Банк сотрудничает длительное время.



По основному плану закупок за 2020 год привлечено:

149
контрагентов
по поставке товаров,
выполнению работ, услуг

657,7
млн руб. –
общая сумма закупок

В том числе:

Республика Саха (Якутия)

74
контрагента

214,4
млн руб.

146
договоров

Другие регионы

74
контрагента

443,3
млн руб.

170
договоров,
из них:
141
договор – г. Москва
и Московская область
29
договоров –
различные регионы РФ

Важное направление
работы
в области закупочной
деятельности –
постоянное увеличение
объема закупок
у субъектов
малого и среднего
предпринимательства
(МСП).

В республику извне в основном осуществляются поставки программного обеспечения, приобретаются лицензии, а также услуги по сопровождению программных продуктов, поставляется специфическое банковское оборудование (банкоматы, киоски самообслуживания, серверное и сетевое оборудование, POS-терминалы, кассовое оборудование).

Работа с местными поставщиками — важное направление деятельности Банка, так как эта деятельность способствует развитию Республики Саха (Якутия), его основного региона присутствия. Из 316 договоров, заключенных Банком в 2020 году, 146 договоров на общую сумму 214,4 млн руб. были заключены с местными

поставщиками. В основном это поставщики жилищно-коммунальных услуг, услуг охраны и связи, страхования имущества и персонала Банка, производители хозяйственного инвентаря.

В 2020 году Алмазэргиэнбанком были включены изменения в Положение о закупках товаров, работ, которое регламентирует всю закупочную деятельность Банка, касательно включения нового вида закупки «Запрос цен» (неконкурентной закупки), предполагающие при описании предмета закупки указывать конкретную модель, марку закупаемой продукции (без добавления в описании слов «эквивалент» или «аналог»).



Таблица 1. Результаты закупочной деятельности Банка в 2018-2020 годах*

№ п/п	Расшифровка показателя	Ед. изм.	2018	2019	2020
1	Всего заключенных договоров, в т.ч.:	шт.	228	208	316
	по результатам конкурентных закупок		30	25	67
	с субъектами малого и среднего бизнеса		152	143	222
2	Всего заключенных договоров на сумму, в т.ч.:	млн руб.	451,5	478,3	657,7
	по результатам конкурентных закупок		120,4	101,0	319,1
	с субъектами малого и среднего бизнеса		261,8	319,2	521,1

* В таблице отражены данные по основному плану закупок Банка по договорам стоимостью свыше 500 тыс. руб., без учета договоров и счетов по малым закупкам стоимостью до 500 тыс. руб.

На постоянной основе Банком предпринимаются 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 все активнее используют процедуру конкурентных закупок.

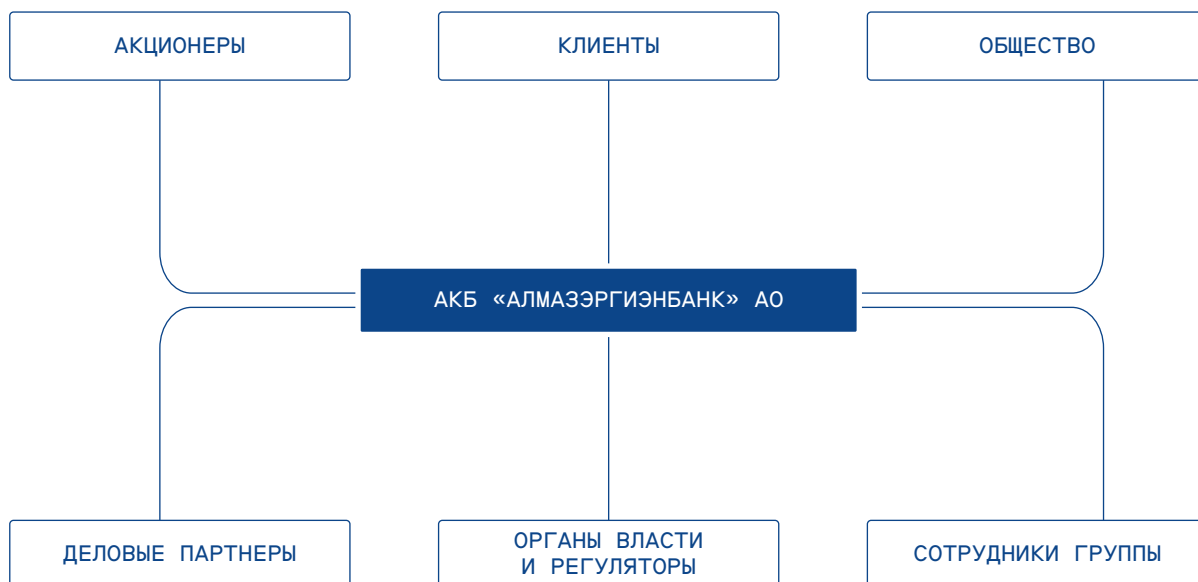
Важно, что в состав закупочной документации включаются обязательные требования по предоставлению сертификатов соответствия на товары, работы, услуги, которые подлежат сертификации. Особое внимание уделяется Банком поставке технического оборудования, его аналогов, при которой поставщики обязаны предоставить сертификаты производителя о наличии партнерского статуса.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Взаимодействие с заинтересованными сторонами, ведение конструктивного и открытого диалога с ними, основанного на принципах прозрачности, этичности, профессионализма, приоритетности интересов клиентов, — одно из главных направлений деятельности Банка и его дочерних обществ. Группа использует различные каналы взаимодействия и формы раскрытия информации

Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействует Группа, закреплен в Политике в области устойчивого развития банковской группы АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО.

Рисунок 4. Основные группы заинтересованных сторон Банка



011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010

Банк при взаимоотношениях с заинтересованными сторонами прилагает все усилия для удовлетворения их потребностей, непосредственно связанных с деятельностью Банка и его репутацией.

Группа стремится выстроить современную и эффективную систему взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами: для них на постоянной основе

проводятся различные мероприятия, осуществляется сбор обратной связи среди клиентов и сотрудников. Это позволяет развивать и совершенствовать бизнес Группы. В 2020 году Группа активно наполняла свои страницы в социальных сетях, публиковала информацию, актуальную для всех заинтересованных сторон. Кроме того, в 2020 году был обновлен сайт банка.

Таблица 2. Примеры механизмов взаимодействия с основными группами заинтересованных сторон

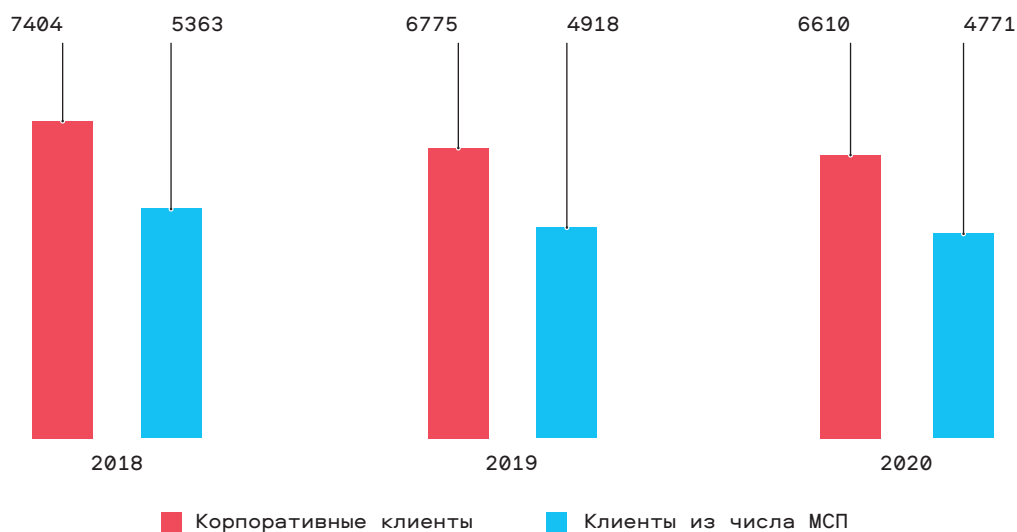
Заинтересованная сторона	Цель взаимодействия	Примеры механизмов взаимодействия *
Акционеры и деловые партнеры	Защита прав и законных интересов акционеров, налаживание деловых связей с партнерами	<ul style="list-style-type: none"> → годовые и внеочередные собрания акционеров; → своевременная выплата дивидендов; → подготовка годовой отчетности, в том числе финансовой (по МСФО и РСБУ), отчета об устойчивом развитии и другой обязательной информации.
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; → исследования удовлетворенности клиентов; → каналы дистанционного обслуживания, включая мобильный банк «АЭБ Онлайн» и интернет-банк «АЭБ Бизнес».
Сотрудники группы	Развитие и обучение сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> → корпоративный портал, новостные рассылки; → проведение опроса уровня удовлетворенности персонала; → командообразующие мероприятия, встречи с руководством; → 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; → конкурс грантов благотворительных и социальных проектов.
Органы власти и регуляторы	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 федеральных, региональных, республиканских мероприятиях; → раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства.

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

ПОДДЕРЖКА СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМОГО БИЗНЕСА И СОТРУДНИЧЕСТВО С ГОСУДАРСТВОМ

→ Являясь крупнейшей финансовой организацией Республики Саха (Якутия), Банк стремится финансировать социально значимые проекты, способствующие устойчивому экономическому развитию, повышению уровня занятости, благосостояния и социальной обеспеченности населения в регионах присутствия.

Рисунок 6. Количество корпоративных клиентов в 2018–2020 годах



Снижение количества корпоративных клиентов Банка в 2020 году на 2,4 % по сравнению с 2019 годом связано, как показывает анализ рынка региона, с общей тенденцией снижения числа субъектов МСП в целом, а также с усилением работы Банка в части исполнения требований законодательства Российской Федерации по противодействию отмыванию доходов и финансированию терроризма, с увеличением фиксированных взносов в ФНС, тем самым исключая недействующих ИП и ЮЛ.

Количество корпоративных клиентов на 01.01.2021 составило 6610, из них 127 крупных компаний и 6483

субъекта малого и среднего бизнеса. Преобладающую долю, 98 %, занимают субъекты малого и среднего предпринимательства, 2 % — крупные государственные и частные компании.

Банк уделяет большое внимание проектам, направленным на развитие социально-экономического потенциала регионов присутствия посредством оказания финансовой поддержки, которая чаще всего выражается в предоставлении банковских гарантий. В течение 2020 года Банк предоставил 85 банковских гарантий на общую сумму 3375 млн руб.

ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ

→ Одно из приоритетных направлений деятельности Банка — развитие розничного бизнеса. Услуги розничного бизнеса направлены на поддержку клиентов в непредвиденных жизненных ситуациях, помощь отдельным категориям населения, а также на содействие в приобретении жилья. Исходя из имеющихся потребностей клиентов Банком ведется постоянная работа по созданию новых актуальных продуктов, отвечающих нуждам клиентов, с учетом ценовой и территориальной доступности своих услуг.

На конец 2020 года количество клиентов — физических лиц незначительно увеличилось по сравнению с предыдущим годом и достигло 316,9 тыс., что составляет 98 % от общей численности клиентов Банка.

Социально ориентированные розничные продукты

В 2020 году Банк продолжил реализацию различных социальных инициатив для розничных клиентов, деятельность Группы по оказанию поддержки населению была ориентирована на разработку продуктов и услуг, учитывающих потребности клиентов. Эти инициативы стремятся повышать уровень жизни населения регионов присутствия Банка, делая ее более удобной и комфортной.

Развитие инфраструктуры на территории Республики Саха (Якутия) остается одним из наиболее важных направлений, в деятельности Банка, это отражено в реализации транспортного проекта. В 2019 году велась работа по обслуживанию проездных билетов людей, проживающих в Якутске. В 2020 году данный проект был запущен в городах Нюрба и Нерюнгри.

Рисунок 7. Количество клиентов – физических лиц в 2018–2020 годах, тыс. чел.



011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
101001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110011
010100
010011
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010011
010100
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010011
010100
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010011
010100
100101
101000
100111
011001
101010

Таблица 4. Разновидности транспортных карт в 2020 году

Название карты	Описание	Результат
Транспортная карта	Безналичная оплата проезда в городском транспорте г. Якутска	Продано около 2,3 тыс. карт, совершено 3,1 млн поездок
Школьная карта	Карта для учащихся с 1-го по 4-й классы школ Якутска	Продано 11,5 тыс. карт, совершено около 750 тыс. поездок
Школьная карта с транспортным приложением	Карта для учащихся с 5-го по 11-й классы школ Якутска	Продано 21,1 тыс. карт, совершено 430 тыс. 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 174,4 тыс., совершено 7,4 млн поездок
Поездочные карты	Проездной билет со сроком действия 30/60 календарных дней: → 40 поездок (60 дней); → 60 поездок (30 дней); → 60 поездок (60 дней). Зона обслуживания: г. Якутск	Среднемесячное количество активных карт составило 155,4 тыс., совершено 7,3 млн поездок
Поездочные карты	Электронный проездной билет «Пригородный» и «Пригородный+» на пригородные маршруты (не дает права на бесплатный провоз багажа). Действует в течение 30 дней с момента покупки без ограничения числа поездок. Зона обслуживания: г. Якутск — Кангалассы, Кильдямцы, Маган, Марха, Табага, Тулагино, Хатассы, Жатай	Продано 170 карт, совершено 6,3 тыс. поездок
Поездочные карты г. Нерюнгри	Проездной билет со сроком действия 30/60 календарных дней: → 40 поездок (60 дней); → 60 поездок (30 дней); → 60 поездок (60 дней). Зона обслуживания: г. Якутск	Среднемесячное количество активных карт составило 647, совершено 13,6 тыс. поездок

В 2020 году Банк продолжил совершенствование мобильного приложения автоматизированной системы оплаты проезда (АСОП), которое стало удобным инструментом для оплаты проезда смартфоном и проверки баланса транспортных карт в режиме реального времени. Сейчас приложение позволяет: бесплатно выпускать виртуальные карты в приложении, моментально пополнять их и оплачивать проезд с помощью мобильного

телефона по NFC или QR-коду, делать автопополнение баланса, просматривать истории поездок, получать выписки по совершенным поездкам и пополнениям баланса, настраивать автоуведомления о снижении баланса ниже установленного порога.

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



Проект «Школьное питание»

В 2020 году Банк продолжил предоставление банковской поддержки социальному проекту «Школьное питание», в рамках которого происходит активный переход на единую школьную карту. Фундаментом реализации данного проекта являются его благополучатели — школьник и его семья. Оператором сервиса выступает ООО ЦПО «Статус».

Преимущества для родителей

- Потребительский контроль
- Оповещения
- Безопасность 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

Преимущества для школы

- Обеспечение соблюдения требований законодательства, СанПиН
- Контроль применяемых рационов питания
- Повышение статуса школы

Преимущества ОИВ

- Мониторинг качества питания
- Повышение эффективности расходования бюджетных средств
- Определение приоритетов при осуществлении политики в области организации здорового питания

→ **В 2020 году Банком было выпущено 51,6 тыс. карт, оборот по которым составил 36,8 млн руб. Инициативой были охвачены 63 школы. Помимо оплаты питания, карта позволяет школьнику оплачивать проезд в общественном транспорте. Количество активных карт в среднем за месяц достигло 19,9 тыс. шт., что выше аналогичного показателя в 2019 году почти в два раза.**

Группа старается оказывать помощь тем, кому она нужна, в том числе и с помощью своих специальных банковских продуктов. Алмазэргизбанк выпускает для своих клиентов благотворительную «Карту добра» с денежными отчислениями в благотворительный фонд «Харысхал» («Милосердие») в поддержку нуждающихся детей с инвалидностью и ограниченными возможностями. Банк в рамках действующего соглашения перечисляет в «Харысхал» сумму, равную 0,3 % от средств, потраченных на оплату покупок и услуг с каждой «Карты добра», а также ежегодно 350 руб. от комиссии за обслуживание карты.

За 2020 год объем таких отчислений составил 44 тыс. руб. Помимо этого, объем денежных средств для фонда, собранных в ящики для пожертвований, размещенные на кассах Банка в г. Якутске, в 2020 году составил 71,9 тыс. руб.

Система лояльности «СВОИ»

В числе стратегических инициатив особое место занимает проект «Суперкарта», в рамках которого реализована Программа лояльности «СВОИ». Официальный ее старт был дан в декабре 2019 года. В 2020 году Банк начал успешную реализацию проекта «Программа лояльности «СВОИ», направленного на взаимодействие с бизнесом и клиентами — физическими лицами и объединяющего сферы в области развития предпринимательства и розничного обслуживания клиентов на территории регионов присутствия. Система лояльности «СВОИ» позволяет получать кешбэк при оплате покупки картой банка от 1 до 20 % реальными деньгами ежемесячно, подключенной к данной программе. К программе можно подключиться с помощью мобильного приложения «АЭБ Онлайн», оператора колл-центра или в любом офисе Банка на территории Республики Саха (Якутия).

Программа лояльности «СВОИ» в 2020 году:

327
предприятий –
партнеров Программы

508
точек продаж

41 000
человек –
подключенных держателей карт

127,6
млн руб. –
оборот по картам в партнерской сети

3,8
млн руб. –
размер выплаченного кешбэка

Ипотечное кредитование

Банк продолжает оказывать активную поддержку населению регионов присутствия в улучшении жилищных условий, выдавая ипотечные кредиты по привлекательным ставкам. В 2020 году Банком было выдано 302 ипотечных кредита на 990 млн руб., что на 17 % превышает сумму за предыдущий отчетный период. На сегодняшний день Банк является одним из 14 Банков — участников государственной программы «Дальневосточная ипотека» — льготное ипотечное кредитование на приобретение или строительство жилого помещения на территории Дальневосточного федерального округа.

В целом по Дальневосточному федеральному округу по объемам выдачи Банк находится на 5-м месте из 14 банков, по РС (Я) — на 3-м месте из 11. Процент одобренных заявок составляет около 70 %. До конца действия программы (до 31.12.2024) Банк планирует выдать кредитов по «Дальневосточной ипотеке» на общую сумму 1970214000 руб.

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.

В Год благоустройства в РС (Я) совместно с Правительством в 2016 году была разработана программа «Благоустройство» для сельских жителей.

«Дальневосточная ипотека»
на 01.01.2021

716

заявок

182

кредита выдано

630,4

млн руб. –
сумма выданных кредитов

9,5

тыс. м² –
общая площадь помещений,
в том числе:

5,4

тыс. м² – на ИЖС

Программа «Благоустройство»
всего с 2016 года:

77,8

млн руб. выдано

559

семей в различных улусах РС (Я)
улучшили свои жилищные условия

в 2020 году:

7

млн руб. выдано

50

семей в различных улусах РС (Я)
улучшили свои жилищные условия

ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

В 2020 году Банк продолжил предоставлять свои услуги в десяти городах на территории трех субъектов Российской Федерации: Республики Саха (Якутия), Хабаровского края и Приморского края. Общее количество точек обслуживания клиентов* на конец 2020 года составило 26 единиц. В целях повышения доступности услуг в 2020 году Банк увеличил свою банкоматную сеть на 2,9 %, до 182 штук. Микрофинансовая организация «АЭБ Партнер» в настоящее время представлена в 14 улусах республики, в том числе в тех, где нет офисов Банка: в Амгинском, Верхоянском, Усть-Алданском и Усть-Майском районах.

Одна из основных задач клиентского обслуживания — это повышение доступности финансовых услуг для людей, проживающих в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах (МиЭСР)** страны. В 2020 году 97,6 % точек обслуживания клиентов и 99,4 % банкоматов были расположены в таких регионах.



Интересы клиента — наш приоритет

Таблица 5. Точки продаж и банкоматы Банка в 2018–2020 годах

Показатель	2018	2019	2020
Количество точек продаж, всего	26	26	26
Количество точек продаж в МиЭСР	25	25	25
Количество банкоматов, всего	173	177	182
Количество банкоматов в МиЭСР	172	174	179

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

** 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.

Отдельное внимание Банк уделяет повышению доступности своих точек обслуживания для лиц с ограниченными возможностями, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста, стремясь обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. Новые точки продаж оборудуются инфраструктурой для доступа лиц с ограниченными возможностями, маломобильных групп населения, людей старшего возраста.

Для повышения уровня доступности точек обслуживания для людей с ограниченными возможностями Банк предпринимает следующие меры:

- разработан план мероприятий поэтапного обеспечения предусмотренных действующим законодательством условий доступности для лиц с ограниченными возможностями объектов (ЛСОВ) и услуг Банка. Количество точек, оборудованных для лиц с ограниченными возможностями, постоянно растет. В 2020 году дополнительный офис в Виллюйском районе переехал в новый офис, в котором создана безбарьерная среда для инвалидов — предусмотрен пандус, в новом помещении дополнительного офиса Чурапчинского района также оборудован подъемник для людей с ограниченными возможностями;
- оборудуются парковки, зоны высадки и посадки в автотранспорт для людей с ограниченными возможностями, устанавливаются пандусы, поручни, тактильные схемы для входной группы с использованием шрифта Брайля, а также кнопки вызова помощи персонала, выделяются цветом или фактурой края ступеней лестниц. Для клиентов с нарушениями зрения в ряде точек обслуживания имеются 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;

- в программу обучения работников, обслуживающих клиентов — физических лиц, включены темы, предусматривающие изучение приемов общения с ЛСОВ, а также правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами. Работники Группы обучены правилам работы и оказанию помощи людям с ограниченными возможностями при преодолении барьеров, которые мешают беспрепятственному получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правилам работы с сопровождающими указанных граждан лицами;
 - мобильное приложение банка разработано в соответствии с рекомендуемыми параметрами и позволяет использовать стандартные средства мобильной ОС для обеспечения универсального доступа (экранный чтец, лупа, высококонтрастные схемы и т.д.). Для облегчения восприятия информации реализованы изображения в виде иконок для лиц с нарушениями ментального характера. В соответствии со стандартами WCAG при разработке мобильного приложения обеспечено отсутствие мерцающих элементов;
 - осуществляется информирование об адаптации отделений под потребности инвалидов путем размещения специальных логотипов при входе в отделение, в информационных буклетах, а также выделение информации об отделениях, адаптированных для обслуживания лиц с ограничениями, на официальных сайтах кредитной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Группа стремится обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов на территории своего присутствия и проявляет инициативу в том, чтобы облегчить взаимодействие с Банком лицам с ограниченными возможностями здоровья.



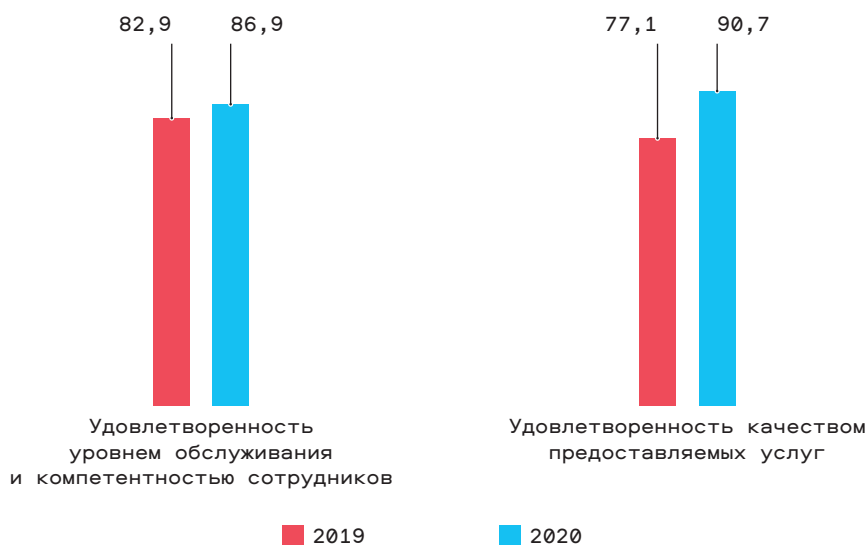
Безупречная репутация —
ключ к успеху.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

Удовлетворенность потребителя обеспечивает его высокую лояльность. Банк постоянно повышает качество сервиса и изучает потребности клиентов, чтобы предложить им лучшие продукты. В 2020 году Группа существенно усилила фокус на удовлетворенность клиентов и сделала ставку на доступность услуг.

Обратная связь от клиентов — это инструмент, который обладает высокой эффективностью и позволяет своевременно вносить необходимые корректировки и повышать качество обслуживания с целью улучшения качества работы. С этой целью Банк на регулярной основе проводит исследования степени удовлетворенности клиентов.

Рисунок 8. Сравнительный анализ исследования удовлетворенности клиентов в 2019–2020 годах, %



В 2020 году Банк провел три крупных исследования при посещении физическими и юридическими лицами операционных офисов г. Якутска, иногородних структурных подразделений банка, основная цель которых — оценка качества обслуживания. Первое исследование прошло в период с 17.03.2020 по 27.03.2020. В нем приняли участие 1270 человек. Второе исследование проводилось с 17.08.2020 по 29.08.2020. Количество его респондентов достигло 6350 человек. С 07.12.2020 по 18.12.2020 было проведено третье исследование, где приняли участие порядка 2930 человек.

Всего в исследованиях, проводимых банком в 2020 году, приняли участие 10557 респондентов. По сравнению с 2019 годом количество участников исследования возросло в 5,5 раза. Удовлетворенность уровнем обслуживания и компетентностью сотрудников увеличилась в 2020 году на 4 %, удовлетворенность качеством предоставляемых услуг возросла на 13,6 %. Приведенные данные свидетельствуют о верно выбранном направлении в 2019 году касательно обучения сотрудников Банка, улучшения качества сервисов и стандартов обслуживания.

011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101000
101010
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010

ДИСТАНЦИОННЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ

Пандемия ускорила изменения в поведении наших клиентов и наглядно показала крайнюю важность цифровизации сервисов. 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.

С начала 2020 года был зафиксирован значительный рост числа пользователей мобильного приложения «АЭБ Онлайн». Более 90 % платежей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей совершаются в онлайн-режиме через «АЭБ Бизнес».

В конце 2020 года состоялся релиз обновленного мобильного приложения «АЭБ Онлайн 3.0». Данное мобильное приложение 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;
- информация о балансе по счетам, картам, кредитам и вкладам;
- добавление карты офисов и банкоматов, а также данные «умной очереди».

Разрабатываемые Группой проекты направлены на автоматизацию и сокращение времени рассмотрения заявок. В 2020 году запущены лендинговые страницы для приема заявок на корпоративные и розничные кредиты. Автоматизированы проверки заявок на первичные стоп-факторы. Обработано свыше 5000 заявок на кредиты физических лиц и свыше 100 заявок на кредиты для корпоративных клиентов. На завершающей стадии разработки находится модуль рассмотрения кредитных заявок. В первом квартале 2021 года проводится опытная эксплуатация на процессе кредитования корпоративных клиентов. Далее модуль будет масштабироваться и дорабатываться для оптимизации и автоматизации других процессов Банка.

Запущен новый сайт с более удобным интерфейсом и единым дизайном с мобильным приложением. Все это сделает возможным предоставление полного спектра продуктов в онлайн-режиме, без необходимости посещения офисов банка, и повышение уровня удовлетворенности наших клиентов.

Согласно Стратегии развития на 2019–2022 годы инновационная трансформация бизнеса Группы, в рамках которой предполагается активное развитие альтернативных цифровых каналов взаимодействия с клиентами, является ключевой. Все это сделает возможным предоставление полного спектра продуктов в онлайн-режиме, без необходимости посещения офисов банка, и повышение уровня удовлетворенности клиентов.

Рисунок 10. Количество пользователей мобильного приложения Банка в 2018–2020 годах, чел.



НАШИ СОТРУДНИКИ



Рисунок 11. Общая численность сотрудников Группы в 2018–2020 годах, чел

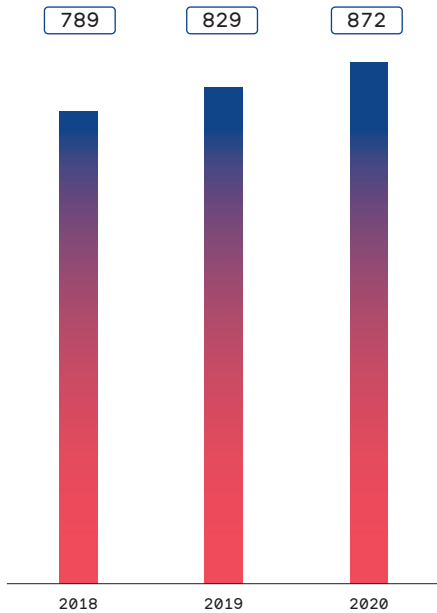
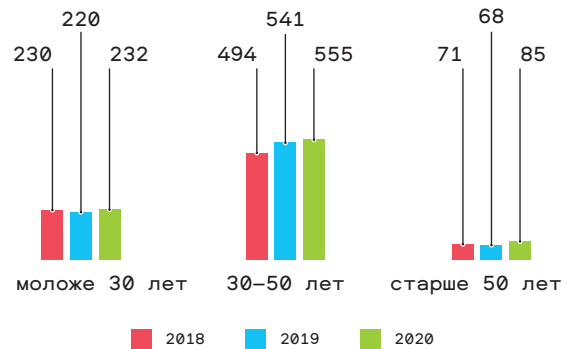
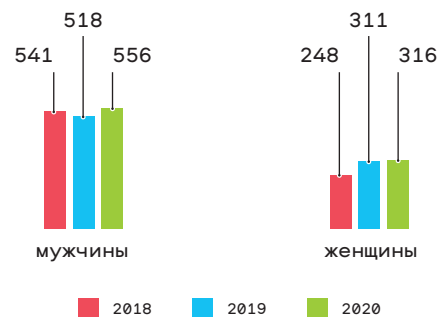


Рисунок 12. Численность сотрудников Группы в 2018–2020 годах (по возрасту, полу, категориям)

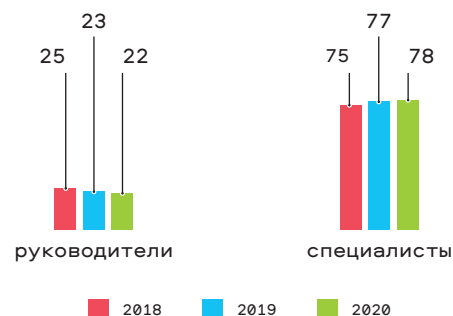
Численность сотрудников по возрасту, чел.



Численность сотрудников по полу, чел.



Группировка сотрудников Банка по категориям, %



Списочная численность персонала Группы составила 872 человека, что на 13 % больше по сравнению с предыдущим годом. Среднесписочная численность сотрудников, в свою очередь, составила 850 человек.

Учитывая специфику банковской отрасли, большую часть коллектива Банка составляют женщины (64 %), в то время как среди руководителей высшего звена больше мужчин (60 %).

Банк 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 2020 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 2020 году 13 студентов прошли практику в различных структурных подразделениях Банка.

011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
10011
01100
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
1101010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
010011
110101
010100
100011
011101
100101
101000
010011
100111
011001
101010

В 2020 году Банк выступил партнером, заказчиком и разработчиком новой образовательной программы СВФУ (ФЭИ) и НИУ ВШЭ «Экономика и анализ данных» в рамках федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» на территории Республики Саха (Якутия). Набор на новую образовательную программу бакалавриата запланирован на 2021 год. Уникальность данной программы заключается в комплексном подходе к подготовке бакалавров экономики для работы на финансовых рынках региона. Она направлена на формирование компетенций цифровой экономики — анализ BigData, внедрение нейросетевых моделей, цифровых компетенций по анализу и прогнозированию экономической и финансовой информации на финансовых рынках региона. Специалисты Банка будут вести мастер-классы по оценке платежеспособности и кредитоспособности потенциального корпоративного заемщика, маркетингу рынка кредитных продуктов и обоснованию бизнес-решений, а также разработают кейсы конъюнктуры рынка банковских услуг и ценных бумаг, инвестиционных проектов. Студенты бакалаврской программы «Экономика и анализ данных» с первого курса будут иметь возможность пройти практику и стажировку в структурных подразделениях Банка.

В стадии реализации находится совместный образовательный проект Группы и СВФУ на базе «Точки

кипения» СВФУ, в рамках которого планируется решить три основные задачи:

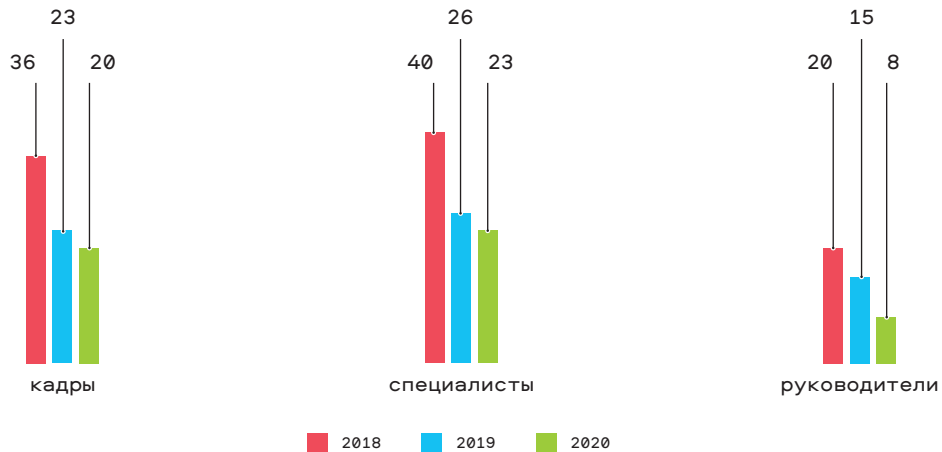
- привлечение перспективной талантливой молодежи в Банк;
- развитие команды Банка;
- развитие наших клиентов и партнеров.

На данной площадке будет использоваться опыт реализуемого Банком проекта «Финансовая грамотность». Группа стремится расширять горизонты для своих клиентов и партнеров, предоставив им доступ к образовательным программам, где Банк готов делиться своими знаниями и опытом в области управления рисками, построения системы корпоративного управления, современной продуктовой разработки, такими как «современная мобильная разработка», «дизайн-мышление» и прочее.

В 2020 году коэффициент текучести кадров (по всем основаниям) по Банку составил 20 %, что на 3 % меньше, чем в предыдущем отчетном периоде. Снижение данного показателя говорит о повышении лояльности сотрудников, росте уровня удовлетворенности персонала и улучшении условий работы. Текучесть кадров в разбивке по полу и возрасту в 2020 году составила:

- 20 % среди женщин и 19 % среди мужчин;
- 32 % среди сотрудников до 30 лет, 16 % среди сотрудников в возрасте от 30 до 50 лет и 11 % среди сотрудников старше 50 лет.

Рисунок 13. Текучесть кадров Группы в 2018–2020 годах, %





Условия деятельности в 2020 году существенно отличались от всех предыдущих лет в связи с возникшей во всем мире пандемией новой инфекции COVID-19. В АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО в полной мере выполнялись все ограничения и меры профилактики, утвержденные Правительством России для предотвращения распространения коронавирусной инфекции, так как сохранение здоровья и трудоспособности сотрудников ставится Банком в приоритет. В период действия ограничений на отдельных этапах были переведены на удаленные формы работы до 55 % сотрудников. На сегодня на гибких форматах работы остаются до 30 % сотрудников.

Развитие человеческого капитала — необходимое и обязательное условие для развития любой организации в новых реалиях. Сегодня Группа ведет свою деятельность в условиях стремительно развивающихся технологий, прежде всего цифровых:

- В 2020 году увеличена цифровая команда банка до 14,5 % от общей численности. Для повышения скорости вывода новых продуктов созданы продуктовые команды в основных бизнесовых департаментах: розничном и корпоративном.
- Модернизируется система корпоративного обучения и развития команды по следующим ключевым направлениям и развитие: цифровых навыков команды; компетенций нового времени, связанных с современными подходами в маркетинге и разработке новых продуктов и сервисов; знаний в сфере дизайна продуктов и технологий.

При этом фокус направлен на обучение не только индивидов, но и реально работающих команд, развитие технологий совместного обучения членов кросс-функциональных команд.

- Основным флагманом развития персонала остается и команда руководителей, развитию которой также уделяется особое внимание ведь без вовлечения непосредственных руководителей, все вышеперечисленные ключи не будут эффективно работать.

С помощью новых членов команды будет решена одна из первостепенных задач — трансформация культуры.

01000110010100111
 01110101000110010
 00101001110101000
 10001100101001110
 11101010001100101
 0101001110101000
 00011001010011101
 11010100011001010
 011101010001100101001110101000110010100111010100011
 001010011101010001100101001110101000110010100111010

Банк находится на стадии трансформации, задача которой — создание основы для успешного развития в условиях цифровизации. Для увеличения скорости этих изменений ведется сотрудничество с лидерами отрасли WardHowell и Ancor, которые помогут привлечь в команду высококвалифицированных специалистов, обладающих практическим опытом реализации цифровых изменений в компаниях, экспертизой в области дизайна, маркетинга, разработки, agile, в создании и управлении современными банковскими решениями для бизнеса. Кроме этого, самое сложное в трансформации в цифровую эпоху — не техническая сторона вопроса, а изменение привычных способов поведения и переход на «цифровой образ мышления» (digital mindset).

В 2020 году основной акцент в обучении персонала был направлен на повышение личной эффективности сотрудников.



Для развития в области аналитики 12 сотрудников обучились в ООО GeekBrains по теме «Product manager» и «Продуктовая аналитика».

В Британской высшей школе дизайна прошли профессиональное развитие 12 сотрудников по направлениям: «Дизайн мобильных приложений», «UX & UI: продуктовый дизайн», «Бренд-дизайн», «Разработка новых продуктов и сервисов».

Программы профессиональной переподготовки в РАНХиГС проходят четверо руководителей Банка по темам: «Инновационное развитие компании: проектное управление» и «Экономика и управление предприятием».

Для повышения качества кредитного портфеля Банка 25 сотрудников подразделений бизнеса и риск-менеджмента прошли тренинг «Способы диагностики бизнеса и менеджмента клиента» у основателя Restructuring Business, партнера SP Capital Евгения Ивкина.

Для 27 руководителей Банка (ГО и ИСП) была организована совместно с экспертами АО «Вектор лидерства» командная сессия в онлайн-формате с целью осознания задач лидеров в новом контексте, развития культуры партнерского взаимодействия для улучшения качества и скорости информационного обмена и укрепления внутриорганизационных связей для решения поставленной задачи внутри команды Банка.

Различные виды обучения прошли сотрудники по направлениям маркетинга и дизайна, аналитики и инвестиционного развития, культуры партнерского взаимодействия и клиентской аналитики. Традиционно были организованы узкоспециализированные краткосрочные учебные мероприятия по актуальным направлениям деятельности Банка, особое внимание было уделено таким направлениям, как риск-менеджмент и бухгалтерская отчетность МСФО и прохождение дополнительного профессионального обучения руководителями службы управления рисками, службы внутреннего контроля, службы внутреннего аудита, службы финансового мониторинга и охраны труда.

СИСТЕМА МОТИВАЦИИ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Высокая производительность труда и лояльное отношение сотрудников достигается путем развития систем вознаграждения персонала. Группа высоко ценит работу своих сотрудников и старается создать оптимальные условия для их труда, в том числе за счет конкурентоспособного уровня заработной платы и полноценного социального пакета.

Объем финансирования льготных программ в 2020 году составил 7,8 млн руб., что выше в два раза по сравнению с предыдущим отчетным периодом, из них около 8 % – расходы на оплату программы ДМС.

В 2020 году Банком был разработан и принят ряд нормативных документов, которые регулируют вопросы, связанные с материальной мотивацией сотрудников, в числе которых: Политика оплаты труда, Положение о материальном стимулировании (премировании) сотрудников, Положение о компенсационных выплатах и социальной поддержке работников. Система оплаты труда является прозрачной и полностью соответствует требованиям действующего законодательства и внутренних документов Группы.

В 2020 году расходы на оплату труда Алмазэргиэн-банка увеличились на 11 % по сравнению с предыдущим годом. Прежде всего, это связано с расширением ИТ-блока в целях цифровой трансформации Банка в соответствии со Стратегией развития на 2019–2022 годы. На уровень вознаграждения работников влияют как индивидуальные результаты, так и эффективность работы структурных подразделений в целом. 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).



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:

- создание информационного контента для сотрудников во внутренних аккаунтах в социальных сетях (Instagram, Telegram);
- внедрение инфографики и графического дизайна в коммуникационную среду;
- повышение качества коммуникаций с HR-подразделением, в том числе автоматизация уведомлений сотрудников об отпусках, кадровых вопросах и др.;
- коммуникационное сопровождение итогов деятельности, успехов сотрудников и команд, мероприятий по повышению вовлеченности сотрудников;
- наполнение корпоративного портала онлайн-HR-сервисами;
- расширение информационных форматов и каналов, вовлечение посредством развивающих мероприятий, викторин и соревнований;
- использование аналитических инструментов (опросы, обратная связь) во внутреннем портале.

С целью оценки степени 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 2020 году данный показатель составил 0,8 (в 2019 году — 0,6). Банк отмечает положительную динамику, но будет продолжать реализовывать комплекс мер для достижения еще более высокой лояльности персонала.



КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

→ **Корпоративная культура является стратегическим инструментом, который позволяет мотивировать сотрудников на достижение общих бизнес-целей, повышать имидж Банка и его прибыль. Приоритетом развития корпоративной культуры является улучшение качества взаимодействия сотрудников Группы и повышение имиджа Банка в глазах сотрудников, клиентов и партнеров.**

Внутренние коммуникации — неотъемлемая часть корпоративной культуры Банка и один из главных факторов повышения эффективности деятельности. Сегодня в Банке на первый план выходят задачи своевременного информирования персонала обо всех изменениях, проектах и событиях, происходящих в Банке, поддержки сотрудничества и обмена знаниями между подразделениями.

Для роста вовлеченности сотрудников в Банке была улучшена система внутрикорпоративных коммуникаций — трансляция корпоративной культуры и диалог с сотрудниками. Для 100 %-ного охвата сотрудников коммуникацией в Банке внедряются и используются актуальные коммуникационные форматы и инструменты, реализуются приоритетные направления:

- создание информационного контента для сотрудников во внутренних аккаунтах в социальных сетях (Instagram, Telegram);
- внедрение инфографики и графического дизайна в коммуникационную среду;
- повышение качества коммуникаций с HR-подразделением, в том числе автоматизация уведомлений сотрудников об отпусках, кадровых вопросах и др.;
- коммуникационное сопровождение итогов деятельности, успехов сотрудников и команд, мероприятий по повышению вовлеченности сотрудников;
- наполнение корпоративного портала онлайн-HR-сервисами;
- расширение информационных форматов и каналов, вовлечение посредством развивающих мероприятий, викторин и соревнований;
- использование аналитических инструментов (опросы, обратная связь) во внутреннем портале.

Корпоративные мероприятия

Ежегодно в Банке проводятся четыре масштабных корпоративных мероприятия:

- спартакиада;
- национальный праздник «Ысыях»;
- день рождения Банка;
- празднование Нового года.

В связи с пандемией коронавируса в 2020 году были отменены два мероприятия — спартакиада и национальный праздник «Ысыях».

День рождения Банка

В 2020 году праздник проводился в новом для Банка формате — онлайн-празднование. Всего за трансляцией наблюдали свыше 600 сотрудников банка. Праздник традиционно сопровождается подведением итогов работы за год и является составной частью системы мотивации. Структура награждения помогает выявить и поощрить инициативных и перспективных работников, содействует росту профессионального мастерства сотрудников Банка, а также способствует повышению культуры эффективности, признания и ответственности за проделанную работу. К 27-летию Банка были отмечены корпоративными и государственными наградами более 50 лучших сотрудников.

Новый год

Из-за пандемии коронавируса в 2020 году праздник также был проведен в онлайн-формате. Данное мероприятие ежегодно проводится с целью сплочения сотрудников банка из разных подразделений и банковской группы. Празднование нового, 2020 года прошло в формате телепередачи.

Помимо крупных мероприятий, в течение года в Банке проводились другие активности, направленные на объединение коллективов, вовлечение сотрудников в улучшение бизнес-процессов и повышение бренда работодателя.

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.

Многолетней доброй традицией Банка является забота о старшем поколении. Алмазэргизбанк оказывает материальную поддержку бывшим сотрудникам, ушедшим на пенсию, в том числе поздравляет их с юбилеями и праздниками. Связь с ветеранами является регулярной. Во время эпидемии коронавирусной инфекции обслуживающимся в Банке ветеранам была также предложена помощь волонтеров по доставке продуктов и лекарств.



ОХРАНА ТРУДА

➔ **Создание безопасных условий труда — это вклад в сохранение здоровья работников, в повышение производительности, в устойчивое поступательное развитие**

Банк стремится создать безопасные условия труда для работников и на постоянной основе развивает систему управления охраной труда по следующим направлениям:

- ➔ обязательное непрерывное обучение кадров в области охраны труда;
- ➔ мотивация сотрудников к безопасному труду;
- ➔ оценка результативности;
- ➔ регулярное проведение дней охраны труда;
- ➔ мониторинг условий и охраны труда;
- ➔ интегрированное управление охраной труда, экологической, пожарной и промышленной безопасностью.

Публичной документированной декларацией о намерении и гарантированном выполнении обязанностей по соблюдению государственных нормативных требований охраны труда и добровольно принятых на себя обязательств является Политика в области охраны труда. В Банке на постоянной основе проводится предварительный анализ состояния охраны труда и контроль реализации Политики по охране труда.

В 2020 году проведена специальная оценка условий труда (СОУТ) на 106 рабочих местах, по результатам которой данные рабочие места Банка отнесены ко второму классу условий труда (допустимые). Всего по состоянию на 31.12.2020 проведена СОУТ на 997 рабочих местах, и все рабочие места Банка отнесены ко второму классу условий труда (допустимые).

Контроль за состоянием охраны труда в Банке осуществляется комитетом по охране труда, курируемым заместителем Председателя Правления, начальником отдела охраны труда и окружающей среды, руководителями структурных подразделений. С каждым принятым на работу сотрудником проводится вводный инструктаж по охране труда и первичный инструктаж по охране труда на рабочем месте работников рабочих профессий. Начальником отдела охраны труда и окружающей среды оказывается методическая помощь руководителям подразделений по разработке инструкций по охране труда, по выдаче специальной одежды и специальной обуви, консультативная помощь по проведению инструктажа на рабочем месте, по ведению документации по охране труда.

Соблюдение требований экологической безопасности при работе с опасными отходами проводится в соответствии с Положением о производственном экологическом контроле.

В Банке утверждено Положение по обеспечению работников специальной одеждой и средствами индивидуальной защиты (СИЗ).

Медработник по договору оказания услуг проводит предрейсовые и послерейсовые медосмотры водителей. В Банке все водители проходят обязательный периодический медосмотр и психиатрическое

освидетельствование. В 2020 году обязательный медосмотр прошли 22 человека и 21 работник прошел психиатрическое освидетельствование. По результатам медицинских осмотров лиц с профессиональными заболеваниями не выявлено.

Ежегодно проводится диспансеризация сотрудников для раннего выявления хронических неинфекционных заболеваний и факторов риска развития этих заболеваний. В 2020 году 191 сотрудник Банка прошел бесплатную вакцинацию против гриппа.

В соответствии с планом организационно-технических мероприятий по охране труда на 2020 год и в связи с необходимостью обучения и проверки знаний по охране труда шесть руководителей иногородних структурных подразделений прошли проверку знаний требований охраны труда по программе «Обучение по охране труда руководителей и специалистов организаций» и получили удостоверения.

В Банке ведется непрерывный процесс обучения сотрудников: инструктажи (вводные, внеплановые, целевые, периодические), обучение общим вопросам охраны труда, пожарной и электробезопасности, обучение по процессам и процедурам системы управления охраной труда. Внешнее обучение в специализированных организациях с получением соответствующих удостоверений, протоколов об обучении проходят руководители, специалисты и лица, ответственные за обеспечение охраны труда, пожарную, промышленную и экологическую безопасность. Каждый сотрудник вовлечен в систему управления охраной труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности, знает свои профессиональные риски, методы управления ими для того, чтобы предотвратить потенциальную возможность возникновения несчастных случаев на производстве, инцидентов и происшествий в Банке, понимает ответственность за свои действия и решения. Каждый сотрудник Банка при поступлении на работу должен ознакомиться с планом обеспечения непрерывности и восстановления деятельности.

Государственная инспекция труда в Республике Саха (Якутия) по итогам работы в области охраны труда в 2020 году вновь отнесла Банк к низкой категории риска.

Благодаря слаженной работе Отдела охраны труда и окружающей среды и тесному сотрудничеству со структурными подразделениями и руководством Банка в 2020 году не было зафиксировано ни одного несчастного случая на производстве с сотрудниками и отсутствуют предписания контролирующих органов.

Создание безопасных условий труда — это вклад в сохранение здоровья работников, в повышение производительности, в устойчивое поступательное развитие.

ПРОФИЛАКТИКА НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19 СРЕДИ РАБОТНИКОВ ГРУППЫ

→ **В 2020 году Группа безотлагательно приняла ответственность за организацию и контроль комплекса мер по недопущению распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 среди работников в соответствии с рекомендациями и предписаниями Роспотребнадзора, региональных и муниципальных органов власти. Был создан оперативный штаб под руководством Председателя Правления, на территории Банка введен режим повышенной готовности, утвержден план мероприятий по недопущению распространения новой коронавирусной инфекции, в том числе были приняты следующие меры:**

Изменение режима работы сотрудников

В целях введения удаленного режима работы в качестве временной меры охраны здоровья сотрудников были определены списки работников, подлежащих переводу на удаленную работу, и работников, которые могут осуществлять функциональные обязанности в режиме удаленного доступа.

Перед Банком была поставлена задача по расширению системы удаленного доступа. Подразделением информационных технологий совместно с Подразделением ИБ в максимально короткие сроки была проведена масштабная работа по предоставлению сотрудникам одновременного удаленного доступа к сети Банка, обеспечению необходимыми средствами аутентификации и авторизации. Все сотрудники, переведенные на удаленный режим работы, были обеспечены техническими ресурсами, в том числе была предоставлена возможность проводить совещания, коммуникации посредством видеоконференций. На цели по инфраструктурному и техническому оснащению в связи с массовым переходом сотрудников на удаленный режим работы Банк понес дополнительные расходы на сумму более 6 млн руб.

Сложившиеся обстоятельства стали стимулом к расширению возможностей для удаленного режима работы и дальнейшей перестройке ИТ-технологий Банка в пользу более гибкой и масштабируемой.

Задача по обеспечению непрерывной деятельности подразделений, соблюдению трудового распорядка, внедрению оптимальных способов обмена информационными активами, соблюдению требований внутренних

документов в целях защиты конфиденциальной информации, предотвращения несанкционированного доступа к ней, учета и контролю за полнотой исполнения сотрудниками своих трудовых функций была выполнена.

В условиях перехода на удаленный режим работы Банком реализованы меры в части обеспечения киберустойчивости и информационной безопасности в соответствии с рекомендациями Банка России и с соблюдением национального стандарта Российской Федерации по безопасности финансовых (банковских) операций и защиты информации.

Подразделением ИБ проводились такие обязательные меры для обеспечения безопасной удаленной работы, как контроль подлинности удаленных подключений сотрудников путем идентификации и аутентификации, мониторинг и контроль действий пользователей удаленного доступа на предмет соблюдения Политики информационной безопасности.

Благодаря усиленной работе ИТ-подразделения, Подразделения ИБ и Службы персонала в короткие сроки на удаленный режим работы было переведено максимально возможное количество сотрудников (до 50 % персонала), что позволило обеспечить не только охрану здоровья работников, но и непрерывность деятельности Банка в условиях пандемии.

Со всеми сотрудниками, переведенными на удаленный режим работы, были подписаны дополнительные соглашения об условиях нового режима работы, что гарантировало сотрудникам сохранение трудовых мест, заработной платы и всех социальных выплат.

СОЗДАНИЕ ЦЕННОСТИ ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

Одним из показателей, демонстрирующих, насколько эффективно Группа развивает регион присутствия, является созданная и распределенная прямая экономическая стоимость. Этот показатель характеризует ценность, которую создают компании Группы в процессе своей деятельности, а также ее последующее распределение по категориям заинтересованных сторон.

В 2020 году нераспределенная Банком экономическая стоимость составила 233 862 млн руб. Следует отметить, что чем меньше этот показатель, тем эффективнее Банк создает ценность для всех основных групп заинтересованных сторон.

Таблица 7. Созданная и распределенная прямая и экономическая стоимость Алмазэргиэнбанка в 2020 году*

Пункт	Заинтересованная сторона	Показатель, млн руб.
Созданная прямая экономическая стоимость		3725,0
Процентные доходы	Широкий круг заинтересованных сторон	2766,7
Чистые комиссионные доходы		466,5
Чистые операционные доходы (кроме процентных и комиссионных)		492,6
Распределенная экономическая стоимость		(3492,1)
Оценочные резервы под кредитные убытки	Акционеры и инвесторы	414,8
Расходы на оплату труда / расходы на персонал	Сотрудники	(1016,7)
Процентные расходы	Акционеры и инвесторы	(922,5)
Прочие операционные расходы		(981,8)
Сумма выплаченных дивидендов акционерам		(6,0)
Платежи правительству страны присутствия	Органы государственной власти	(123,1)
Социально значимые инвестиции	Население	(26,5)
Нераспределенная экономическая стоимость		233,8

* 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.



Группа реализует комплексную корпоративную программу по корпоративной социальной ответственности «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.

011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
110101
001010
010001
001110
110011
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100111
011001
101010

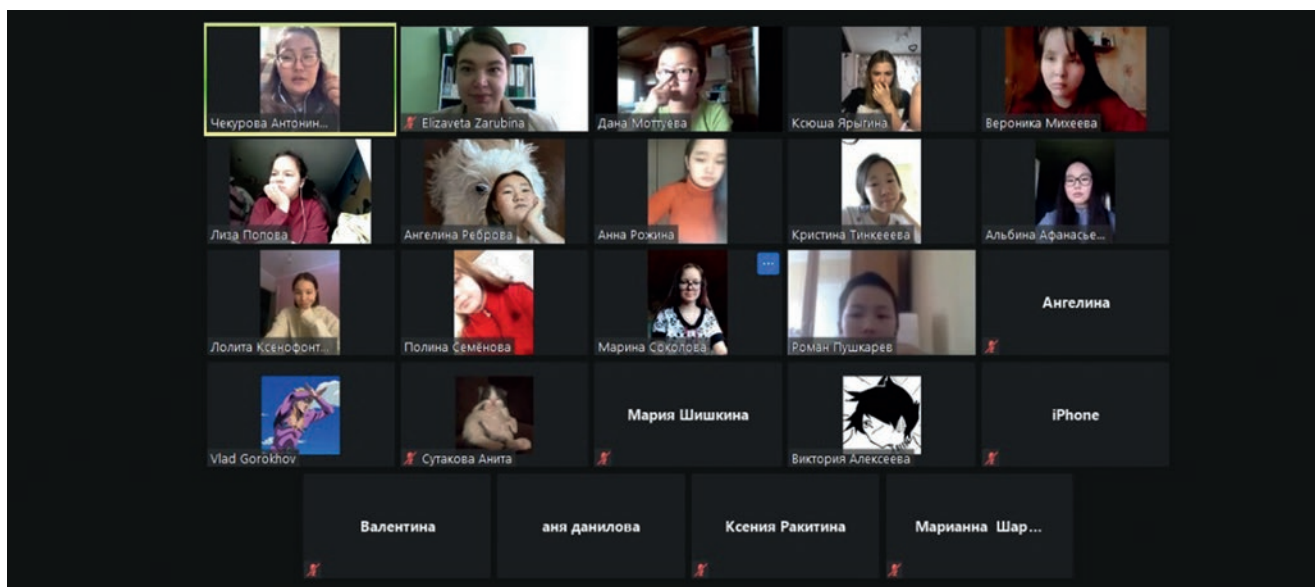


Таблица 8. Примеры волонтерских инициатив Группы в рамках проекта «Выпускник»

Название инициативы	Описание, ключевые результаты
Профилактика бедности	Матерям-одиночкам, молодым семьям, имеющим малолетних детей, выпускникам, находящимся в кризисной ситуации, была оказана помощь в виде 119 продуктовых наборов и наборов для новорожденных, наборов для детей в возрасте от 0 до 3 лет.
Конкурентоспособность в период нестабильности экономики и сложной ситуации на рынке труда	71 выпускник, участник проекта, прошел углубленную профдиагностику, профконсультации, онлайн-обучение по овладению необходимыми компетенциями по поиску работы, составлению резюме, прохождению собеседования, финансовой и правовой грамотности, а также по овладению новыми профессиями и специальностями.
Профилактика COVID-19	В целях оздоровления, улучшения психологического и физического самочувствия, реабилитации и профилактики заражения коронавирусной инфекцией COVID-19 организовано онлайн-обучение для 71 выпускника по здоровьесберегающим технологиям, выпускники были обеспечены наборами средств индивидуальной защиты (СИЗ).
Подготовка к поступлению в вузы, ссузы	50 воспитанников детских домов на территории присутствия Банка прошли онлайн-подготовку к ОГЭ и ЕГЭ по следующим предметам: математике, русскому языку, биологии, информатике, обществознанию.

В целях подготовки и обучения волонтеров для оказания помощи целевым группам проекта проведен онлайн-вебинар «Школа волонтера» с приглашением общественного деятеля Александра Гезалова (г. Москва), в котором приняли участие 340 слушателей.

В рамках проекта проведено онлайн 12 образовательных мероприятий, а также информационные

кампании по профилактике распространения COVID-19. Приобретенные новые знания и навыки способствуют повышению информационной культуры и грамотности среди выпускников, практическому применению полученных знаний в повседневной жизни в условиях пандемии и самоизоляции.

011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110101
010100
100011
011101
100101
101000
001110
111010
001010
010001
001110
110101
010100
010011
001100
110101
010100
010100



Проект «Ветераны»

Большое внимание Банк уделяет заботе о старшем поколении: традиционно к празднику Великой Победы и ко Дню пожилых людей волонтерами организуются социальные акции для ветеранов и инвалидов. В 2020 году в данном проекте принял участие 141 сотрудник, а количество благополучателей составило более 170 человек.

В 2020 году в условиях распространения коронавирусной инфекции сотрудники Группы присоединились к всероссийской акции взаимопомощи #МыВместе, став волонтерами: доставляли продуктовые корзины, лекарства и товары первой необходимости пожилым людям, проживающим в регионе. Волонтеры Банка откликнулись на 106 заявок на предоставление помощи, из которых 62 заявки представляли собой однократную

гуманитарную помощь. 15 ветеранам Банка была также оказана материальная помощь в виде продуктовых корзин. Материальную помощь получили ветераны Группы, относящиеся к категории «дети войны».

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 Алмазэргинбанк на постоянной основе оказывает помощь Республиканскому дому-интернату для престарелых и инвалидов в Якутске. В 2020 году Банком в целях поддержки в период действующих ограничительных мер в рамках Международного дня пожилых людей были направлены рециркуляторы, аппараты для органов дыхания.

011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011000
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
110101
001010
010001
001110
110011
010100
010011
010011
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010011
010011
110101
010100
100011
010011
100101
101000
100111
011001
101010

Проект «Рысь»

Банк активно содействует природоохранной и эколого-просветительской деятельности, в том числе с 2015 года по соглашению с ГБУ РС (Я) «Республиканский зоопарк «Орто-Дойду» Банк продолжает исполнять обязательства по опеке восточносибирских рысей, проживающих в зоопарке. Традиционно волонтеры АЭБ 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», в рамках которого был проведен онлайн-конкурс детских рисунков на лучшее изображение рыси.

В целях экологического просвещения юного населения в рамках взаимодействия с республиканским зоопарком «Орто-Дойду» была выпущена книга

об обитателях якутского зоопарка для детей младшего возраста «Путешествие в зоопарк «Орто-Дойду». Экземпляры книги были вручены в 2020 году ученикам начальных классов и направлены в библиотеки школ регионов присутствия Банка.

Поскольку Группа ставит перед собой цель по повышению экологической сознательности своих сотрудников и населения регионов присутствия, в 2020 году Банк выступил спонсором республиканского экологического конкурса «ЭкоКлик 1.0», целью которого являлись привлечение внимания граждан республики к вопросам, связанным с нарушением природоохранного законодательства, стимулирование населения в обеспечении охраны окружающей среды.



010011
001100
110101
001010
001001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
001010
100001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
001010
010001
001110
110010
010100
010011
100011
011101
100101
101000
100111
011001
001010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100

Конкурс грантов благотворительных и социальных проектов Банка

Впервые в 2020 году Банком был проведен Конкурс благотворительных и социальных проектов. Целью данного конкурса является содействие внедрению новых технологий устойчивого развития на территориях присутствия банка, вовлеченности НКО, а также его сотрудников на основе их инициативы и добровольного участия.

1

млн руб. –
грантовый фонд

24

проекта
получили финансовую
и информационную поддержку

16

районов Якутии –
территориальный охват

373

волонтера
приняли участие

197

мероприятий
проведено

8658

человек –
охват благополучателей

145

семьям с детьми,
оказавшимся в трудной
жизненной ситуации,
оказана прямая помощь



По итогам
2020 года волонтеры АЭБ
были награждены памятной
медалью «За бескорыстный
вклад в организацию акции
#МыВместе и грамотой,
подписанной президентом
России В.В. Путиным,
за поддержку населения
в период пандемии.

Волонтерская деятельность

В 2020 году 373 сотрудника стали волонтерами и помогли в реализации различных социальных проектов. Количество «добрых дел» — 327, собрано свыше 946 тыс. руб. материальной помощи.

Сотрудники Группы являются активными участниками волонтерских и благотворительных программ и мероприятий путем:

- сбора средств на материальную помощь, покупку необходимых вещей нуждающимся, поддержку различных объектов культурной и социальной направленности;
- участия в организации различных мероприятий, таких как экологические акции, благоустройство территорий, проведение мастер-классов и т.д.

Одним из основных направлений волонтерской деятельности работников «АЭБ Капитал» является постоянная поддержка детей, находящихся на лечении в отделении онкологии педиатрического центра Национального центра медицины Республики Саха (Якутия). В течение 2020 года сотрудниками было собрано более 120 тыс. руб. материальной помощи на лечение.

3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ





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

В 2020 году сотрудники Банка стали волонтерами всероссийской акции взаимопомощи в условиях распространения коронавирусной инфекции #МыВместе. 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.

«АЭБ Капитал» также поддержал обсерватор на базе ГБУ РС (Я) «Детская городская больница»: для врачей, работающих в красной зоне, были переданы продукты питания.

Благотворительная и спонсорская деятельность

Благотворительная и спонсорская деятельность является одной из корпоративных ценностей Группы и рассматривается как вклад в развитие общества, обеспечивающий социальную, политическую и экономическую стабильность территории, где ведется деятельность Группы:

- в соответствии с Политикой в области устойчивого развития при принятии решения об оказании благотворительной помощи Банк отдает предпочтение долгосрочным социальным проектам, реализуемым в тесном совместном партнерстве с государственными и некоммерческими организациями. Группа определяет приоритетным направлением в оказании благотворительной деятельности программу по поддержке детства — детей-сирот, детей с ограниченными возможностями здоровья, одаренных детей и поддержке старшего поколения;
- развитие программы вовлечения работников в благотворительные проекты в разных формах участия: частные денежные и иные пожертвования, а также корпоративное волонтерство. Группа придает большое значение вовлечению работников в благотворительную деятельность, поэтому у каждого работника есть возможность внести свой личный вклад в общее дело;

- оказание спонсорской помощи на организацию значимых событий на территории своего присутствия. Группа при принятии решения о спонсорской поддержке отдает предпочтение событиям, направленным на популяризацию спорта и здорового образа жизни, поддержке культурных мероприятий, реализуемых органами власти и местными сообществами, всестороннему развитию культуры и искусства;
- создание условий для установления социального партнерства с некоммерческими организациями (НКО), внедрения новых технологий устойчивого развития территории присутствия банка, вовлечения работников Группы в социальные проекты на основе их инициативы и добровольного участия;
- предпочтение отдается социально значимым мероприятиям и проектам с целью поддержания положительной репутации Группы. Банк информирует сообщество обо всех спонсорских проектах посредством размещения пресс-релизов на сайте Банка и в социальных сетях на официальных страницах Банка.

Банк уделяет большое внимание социальным проектам, которые направлены на поддержку спорта, образования, культуры и здравоохранения. В 2020 году расходы Группы на благотворительные и спонсорские проекты превысили 28 млн руб. В среднем расходы банка на спонсорскую и благотворительную деятельность составляют 28 млн ежегодно.



Спорт

Здоровье подрастающего поколения — залог благополучного будущего. Банк уделяет особое внимание проектам для детей и юношества. Поддержка спорта в регионах своего присутствия является ключевым направлением спонсорской помощи, 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)

Оказание помощи Федерации в организации турниров по вольной борьбе республиканского уровня, поддержка спортсменов, которые хотят принять участие в турнирах по вольной борьбе республиканского, российского и международного уровня.

«АЭБ Капитал» в 2020 году поддержал членов сборной Якутии в подготовке к соревнованиям по вольной борьбе.

Федерация художественной гимнастики Республики Саха (Якутия)

Помощь Федерации в организации и проведении республиканских турниров, в подготовке гимнасток в российских ЦОП, организации учебно-тренировочных сборов, а также спонсорство участия сборной Республики Саха (Якутия) в российских и региональных турнирах.

Союз танцевального спорта Республики Саха (Якутия)

Поддержка в проведении республиканских турниров по спортивным танцам среди детей, организация мастер-классов российских тренеров, помощь спортсменам в подготовке к участию в соревнованиях.

Федерация конного спорта Республики Саха (Якутия)

Помощь в организации летних и осенних конных скачек.

С целью поддержания автоспорта в республике «АЭБ Капитал» направил денежные средства на подготовку якутской команды к соревнованиям «Полярная звезда — 2020».



Социальные проекты

Многие годы Банк оказывает поддержку самым уязвимым слоям населения: детям с ограниченными возможностями, детям-сиротам либо детям, оставшимся без попечения родителей, пожилым людям, инвалидам и ветеранам Великой Отечественной войны. Работа в данном направлении является основным направлением благотворительной деятельности Банка.

В 2020 году Банком было заключено соглашение о сотрудничестве, в рамках которого в течение года обеспечивается проживание детей, родителей, законных представители детей в гостевом доме на период их лечения, обследования в детском онкологическом отделении Национального центра медицины либо на период их обследования для прибывших из районов Крайнего Севера.

В 2020 году Группа оказала финансовую помощь подшефным организациям (детские дома, дома престарелых, интернаты), ветеранам — детям войны в целях поддержания жизнедеятельности, профилактики заболеваемости новой коронавирусной инфекции в период ограничительных мероприятий в связи с ее распространением. Адресная помощь также стала неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка.



Культура

Культура — это средство устойчивого развития, так как она тесно связана с важнейшими сферами развития человечества — экономикой и образованием. В условиях глобализации именно культурный пласт помогает сохранить непреходящие ценности, исторический опыт и традиции населения. Банк активно поддерживает проекты культуры и искусства на территории республики, принимает участие в культурной жизни Республики Саха (Якутия). 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);
- Якутскому государственному объединенному музею истории и культуры народов Севера им. Е.М. Ярославского;
- Музею и Центру хомуса народов мира.

Образование

Помощь образованию — еще одно важное направление спонсорской деятельности. Банк поддерживает различные образовательные инициативы, направленные на повышение качества образования, как для школьников, так и для студентов. В 2020 году была оказана материальная помощь:

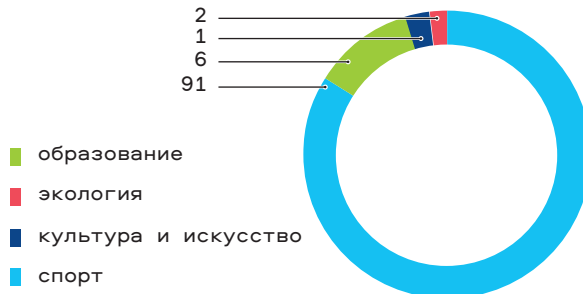
- ФГБОУ ВО «Арктический государственный агротехнологический университет»;
- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей (организованы и проведены онлайн-уроки по подготовке к ОГЭ и ЕГЭ).

Рисунок 16. Расходы Банка на благотворительность и спонсорскую деятельность в 2018–2020 годах, тыс. руб.

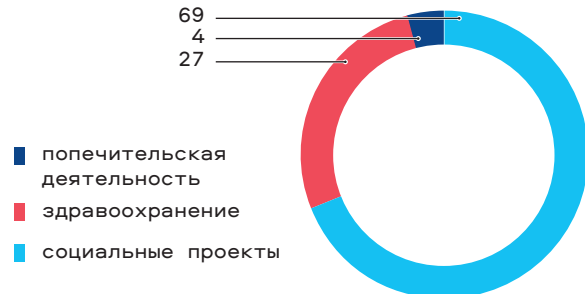


Рисунок 17. Структура расходов Банка на благотворительность и спонсорство в 2020 году

Структура расходов на спонсорство, %



Структура расходов на благотворительность, %



ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

Являясь крупнейшей финансовой организацией в Республике Саха (Якутия), Банк поддерживает реализацию инициатив в области ресурсосбережения, эффективного природопользования, развития экологически безопасных технологий, направленных на сокращение негативного воздействия на окружающую среду. Банком и Банковской группой производится учет таких факторов, как экономия электроэнергии, тепловой энергии, воды, топлива, утилизация отходов, экономия бумаги, повышение экологической сознательности работников, а также обновляются методы деятельности с целью включения в нее достижений в области рационального использования окружающей среды. Банковская группа стремится к установлению деловых отношений с такими партнерами, поставщиками и субподрядчиками, которые придерживаются строгих природоохранных норм. Внедрение комплексного подхода к управлению собственным экологическим воздействием позволяет Банку и дочерним компаниям снизить негативные последствия для окружающей среды и сократить расходы на оплату коммунальных платежей в связи с экономией потребления ресурсов.

Долгосрочные стратегические цели Банка в области охраны окружающей среды:

- сокращение потребления энергии;
- сокращение водопотребления;
- организация раздельного сбора мусора;
- сокращение потребления бумаги;
- повышение экологической сознательности сотрудников и населения в регионах присутствия;
- реализация природоохранных инициатив;
- сокращение потребления топлива.

Общая занимаемая площадь офисов Банка и дочерних компаний по состоянию на конец 2020 года составила более 14 тыс. м².

67 % офисов являются собственностью Банка, 33 % — размещены в арендованных помещениях и зданиях.

30 % офисов находятся на газовом отоплении и 70 % — на центральном теплоснабжении. Банком непрерывно ведется необходимый комплекс мероприятий по содержанию и эксплуатации зданий и сооружений, техническому обслуживанию санитарно-технических систем и оборудования.

В 2020 году была продолжена работа согласно плану действий внедрения «Зеленой политики», утвержденной в ноябре 2019 года для определения основных направлений работы в области сокращения ресурсов на период с 2019 по 2022 годы.

В целях экономии электроэнергии в 97 % офисов Банка установлены светодиодные лампы. В условиях перестройки ИТ-технологий в пользу более гибкой и масштабируемой системы Банк заинтересован в рациональной эксплуатации ИТ и в применении энергоэффективного оборудования. Данные по потреблению электроэнергии регулярно анализируются для принятия мер по сокращению затрат.

В подавляющем большинстве офисов с центральным отоплением установлены теплосчетчики, более чем в 50 % офисов установлены терморегуляторы. В 2020 году продолжена работа по замене неисправных и установлению новых теплосчетчиков.

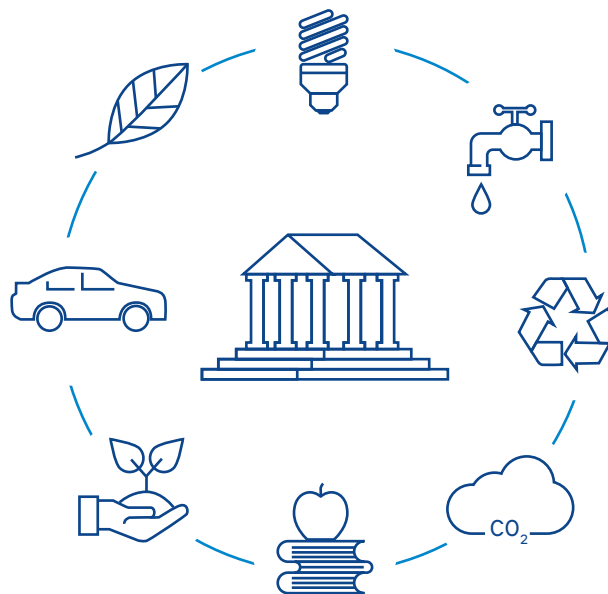


Рисунок 18. Потребление электрической и тепловой энергии Группой в 2018–2020 годах (на 1 сотрудника)



011001
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100110
011001
101010
101001
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011101
101010
101001
000110
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110011
010100
010011
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010

010011
001100
110101
001010
0010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
001010
010001
001110
110010
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100
110101
010100
100011
011101
100101
101000
100111
011001
101010
101001
000110
111010
001010
010001
001110
110010
010100
010011
001100

На всех корпоративных автомобилях Банка установлена система ГЛОНАСС для отслеживания количества потребляемого топлива. Основным фактором уменьшения потребления топлива в 2020 году явилось сокращение использования служебного транспорта в связи с введением удаленного режима работы и ограничением командировок и перемещений сотрудников между подразделениями.

В рамках мероприятий по сокращению потребления воды ведется анализ и контроль за показателями водопотребления.

80 % офисов Банка и дочерних компаний подключены к центральному водопроводу, в каждом из них установлены приборы учета воды. В 2020 году проведена работа по оборудованию отдельных офисов приборами учета расхода воды, их ремонту и замене.

В целях повышения экологичности работы Банк с конца 2019 года начал внедрять раздельный сбор и вывоз перерабатываемого мусора.

В 2020 году в офисах Банка в г. Якутске были установлены контейнеры для сбора перерабатываемого пластика и картона. Экоактивистами Банка проводится пропаганда идей по организации раздельного сбора отходов среди сотрудников.

В 2021 году в бюджет административно-хозяйственного подразделения заложены средства для заключения договора с заготовителем вторсырья на установку на территории офисов Банка в г. Якутске урн-навесов раздельного сбора отдельных видов отходов и вывоз на переработку.

План «Зеленой политики» предусматривает закупку и использование в Банке бутилированной питьевой воды, одноразовых стаканов, произведенных из перерабатываемого пластика.

В 2021 году Банком начата работа по сдаче списанной оргтехники на утилизацию.

Банк сознательно старается снизить объем используемой бумаги. Благодаря активному переходу Банка на электронный документооборот наблюдается устойчивое снижение объема покупаемой бумаги. В связи с переходом на удаленный режим работы в период пандемии потребление бумаги в 2020 году сократилось по сравнению с предыдущим отчетным периодом на 32 %.

К оптимизации использования бумаги относятся такие меры, как электронный документооборот, введение электронной подписи для заверки документов, отказ от печати документа без необходимости, использование двусторонней печати или повторное использование документа с односторонней печатью, обеспечение руководящего состава корпоративными планшетами.

В офисной деятельности Банк отдает предпочтение экологичной, FSC-сертифицированной офисной бумаге, которая в том числе содержит вторично переработанное сырье, а также произведена без использования хлора.

Потребление бумаги сократилось по сравнению с предыдущим отчетным периодом на 32 %, с 2018 года — на 47 %.

Группа стремится повышать свою энергоэффективность, применять ресурсосберегающие технологии, а также обучать своих сотрудников рациональному использованию ресурсов, повышать экологическую сознательность, в том числе и среди населения регионов присутствия. Сотрудники Банка — активные участники

общегородских субботников, корпоративных субботников. Таким образом, Банк старается минимизировать свое негативное воздействие на окружающую среду посредством установления контроля за использованием разных видов ресурсов.

Рисунок 19. Потребление бензина и дизельного топлива Группой в 2018–2020 годах (на 1 сотрудника), л

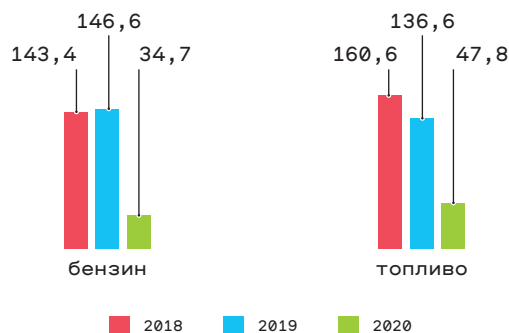


Рисунок 20. Потребление воды Группой в 2018–2020 годах (на 1 сотрудника), тыс. л

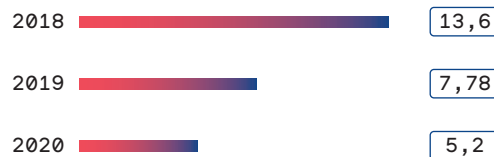


Рисунок 21. Потребление бумаги Группой, в 2018–2020 годах (на 1 сотрудника), кг



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 (БСЭП)
Банка России (участник)
Государственная система страхования вкладов
(участник)
Единая торговая сессия Московской межбанковской
валютной биржи (ММВБ) (участник)
Международная платежная система
«VISA International» (ассоциированный член)
Международная платежная система
«MasterCard» (аффилированный член)
Международная платежная система
«JCB» (участник)
Национальная ассоциация участников 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 секре-
тарей (Кривцова Т.И., корпоративный секретарь
АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО)
Некоммерческое партнерство «Институт внутренних
аудиторов» (Мигалкин И.В., руководитель Службы вну-
треннего аудита АКБ «Алмазэргиэнбанк» АО)

Приложение 2. Глоссарий и перечень сокращений

GRI — глобальная инициатива по отчетности (Global Reporting Initiative)

АКБ — акционерный коммерческий банк

АО — акционерное общество

КСО — корпоративная социальная
ответственность

МиЭСР (малонаселенные и экономически слабораз-
витые 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 2020 год

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 «Алмазэргиэнбанк» АО	—
102-2	Основные бренды, продукция и услуги	Наши клиенты	18–27
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	18–27
102-7	Масштаб организации	Наш Банк. Наши клиенты. Наши сотрудники	8, 18, 28-30
102-8	Численность сотрудников	Наши сотрудники	28–30
102-9	Цепочка поставок	Наш Банк. Ответственные закупки	15, 16
102-10	Существенные изменения в организации и цепочке поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Ответственные закупки	15, 16
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	52
102-13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение 1. Участие в деловых объединениях и ассоциациях	52
102-14	Обращение председателя Совета директоров и Председателя Правления	Обращение Председателя Правления	3, 4
102-15	Описание ключевых воздействий, рисков и возможностей	Наш Банк Управление рисками	13–15
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	34, 35
102-18	Структура управления организацией	Наш Банк Стратегия развития и система управления бизнесом	8–10

Показатель	Определение показателя	Информация / раздел Отчета	Страница
102-40	Список групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Наш Банк. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	16, 17
102-41	Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Коллективный договор отсутствует	—
102-42	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Наш Банк. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	16, 17
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	Наш Банк. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	16, 17
102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Наш Банк. Наши клиенты. Наши сотрудники	16, 17, 25, 26, 32–34
102-45	Юридические лица, включенные в отчетность	О нашем первом Отчете	6
102-46	Методика определения содержания Отчета	О нашем первом Отчете	6
102-47	Список всех существенных тем, выявленных в процессе определения содержания Отчета	О нашем первом Отчете	7
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	6, 7
102-50	Отчетный период	О нашем первом Отчете	6
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	6
102-53	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	59
102-54	Вариант подготовки отчета «в соответствии» с Руководством GRI, выбранный организацией	О нашем первом Отчете	6
102-55	Индекс содержания GRI	Таблица раскрытия стандартных элементов. Стандартов GRI	54–58
102-56	Заверение отчета	Не проводилось	—

Показатель	Определение показателя	Информация / раздел Отчета	Страница
------------	------------------------	----------------------------	----------

Управленческие подходы

103-1	Существенные темы и их границы	О нашем первом Отчете	7
103-2	Подход менеджмента и его составляющие	Наш Банк. Наши клиенты. Наши сотрудники. Наши сообщества	8–17, 18–27, 28–37, 38–51
103-3	Оценка эффективности подхода менеджмента	Наш Банк. Наши клиенты. Наши сотрудники. Наши сообщества	8–17, 18–27, 28–37, 38–51

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ

Экономическая категория

Экономическая результативность

201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Наши сообщества	38
-------	---	-----------------	----

Непрямые экономические воздействия

203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуги, предоставляемые в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Наши клиенты. Наши сообщества	9–24, 38
203-2	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	Наши клиенты. Наши сообщества	9–24, 38

Противодействие коррупции

205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Наш Банк. Противодействие коррупции	10, 11
205-3	Подтвержденные случаи коррупции	Наш Банк. Противодействие коррупции	10, 11

Экологическая категория

Материалы

301-1	Израсходованные материалы по массе или объему	Наши сообщества. Ответственное потребление ресурсов	51
-------	---	--	----

Энергия

302-1	Потребление энергии внутри организации	Наши сообщества. Ответственное потребление ресурсов	48, 49
-------	--	--	--------

Показатель	Определение показателя	Информация / раздел Отчета	Страница
302-4	Энергосберегающие мероприятия и инициативы	Наши сообщества. Ответственное потребление ресурсов	48

Вода

303-5	Потребление воды	Наши сообщества. Ответственное потребление ресурсов	50
-------	------------------	--	----

Выбросы

305-1	Прямые выбросы ПГ	Наши сообщества. Ответственное потребление ресурсов	49
305-2	Косвенные выбросы ПГ	Наши сообщества. Ответственное потребление ресурсов	49

Сточные воды и отходы

306-2	Общая масса отходов с разбивкой по видам и методам обращения	Наши сообщества. Ответственное потребление ресурсов	50
-------	--	--	----

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	29, 30
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	32–34

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	—
-------	---	--	---

Показатель	Определение показателя	Информация / раздел Отчета	Страница
------------	------------------------	----------------------------	----------

Здоровье и безопасность на рабочем месте

403-5	Обучение сотрудников по вопросам охраны труда и техники безопасности	Наши сотрудники. Охрана труда	35, 36
403-6	Продвижение здорового образа жизни среди сотрудников	Наши сотрудники. Корпоративная культура. Охрана труда	34–37
403-9	Виды и уровень производственного травматизма	Наши сотрудники. Охрана труда	36

Подготовка и образование

404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Наши сотрудники. Обучение и развитие персонала	31
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	31, 32

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	30
-------	--	-----------------	----

Недопущение дискриминации

406-1	Случаи дискриминации и предпринятые меры по их разрешению	Наши сотрудники	28
-------	---	-----------------	----

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	25
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Наши клиенты	25, 28

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

