



ESG-ПРЕЗЕНТАЦИЯ MTC БАНКА ЗА 2022 ГОД

Раздел	
МТС Банк сегодня	3
Общий обзор вклада МТС Банка в устойчивое развитие и цифровую экономику	4
Гордимся ESG-результатами 2022 года	5
Встраиваем устойчивое развитие в стратегию и бизнес-модель	6
Интегрируем управление устойчивым развитием в корпоративную структуру	7
Вносим вклад в достижение ЦУР ООН и Национальных целей развития РФ до 2030 года	8
Выстраиваем взаимовыгодные отношения с партнёрами для достижения общих целей	9
Вносим вклад в развитие цифровой экономики и построение безопасной цифровой среды	10
Запускаем и развиваем цифровые продукты, услуги и сервисы по разным направлениям	11
Экологический аспект	12
Управляем вопросами экологии и климата	13
Реализуем концепцию «зелёного» офиса	14
Социальный аспект	15
Управляем персоналом и предоставляем достойные условия труда	16
Развиваем команду профессионалов	17
Привлекаем и обучаем сотрудников	18
Обеспечиваем безопасные условия труда и поддерживаем здоровье сотрудников	19
Реализуем социальные проекты	20
Предоставляем сервисы для пожертвований и реализуем благотворительные проекты	21
Управленческий аспект	22
Обеспечиваем внутренний контроль и аудит деятельности	23
Выстраиваем эффективную систему внутреннего контроля и аудита деятельности	24
Развиваем систему комплаенса и следуем принципам деловой этики	25
Управляем рисками	26
Управляем налогами	27
Улучшаем клиентский опыт и следуем принципам ответственного маркетинга	28
Планы на 2023 год	29
Планируем мероприятия на 2023 год	30

МТС Банк сегодня*

*Данные приведены по итогам 2022 года

Наша миссия — стать лучшим цифровым банком в России для жизни и бизнеса, предлагать мобильность и свободу выбора каждому клиенту

Лучший розничный банк

по итогам премии Retail Finance Awards 2022

Топ-10

самых инновационных банков России по версии Skolkovo Fintech Hub

Топ-10

рейтинга «Лучшие мобильные банки для ежедневных задач» по версии Markswebb

Топ-40

российских банков по ключевым показателям деятельности по данным Banki.ru

30 лет

на рынке

5211

сотрудников

109

офисов

1400

банкоматов и терминалов

34

региона РФ, где работаем

12 млн человек

используют наши платёжные сервисы

в 1,5 раза

больше выдано ипотечных кредитов

в 2,5 раза

больше новых вкладчиков

на 58%

больше продано кредитных карт

на 58%

вырос объём обработанных операций

на 64%

вырос оборот платежей и переводов

В 2022 году рейтинговые агентства высоко оценили надёжность нашей деятельности

ruA Эксперт РА

A(RU) АКРА

A.ru НКР

ОБЩИЙ ОБЗОР ВКЛАДА МТС БАНКА В УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ И ЦИФРОВУЮ ЭКОНОМИКУ

Гордимся ESG-результатами 2022 года

E

На 8,8 тонн

сократили потребление пластика благодаря выпуску виртуальных карт

98% сотрудников

оформили электронную подпись (позволило сократить использование бумаги)

200 кг и 100 кг

мелкой бытовой техники и пластиковых крышечек передали на переработку

Ещё

- Провели обучающие мероприятия по экологии для сотрудников и их детей
- Оценили выбросы парниковых газов
- Высадили деревья в рамках акции #ЗаЛес (всего около 2000 саженцев)

S

Больше чем в 2 раза

выросла сумма пожертвований через благотворительный сервис банка за счёт улучшения коммуникации с клиентами

300 человек

приняли участие в мероприятиях МТС Банка по финансовой грамотности в День защиты детей

Ещё

- Расширили пул благотворительных фондов, с которыми сотрудничаем
- Впервые запустили «Финтех.Академию»
- Запустили программу поощрения за стаж работы

G

- Разработали и утвердили ESG-стратегию, цели в области устойчивого развития до 2025 года и дорожную карту по их достижению
- Утвердили политику по устойчивому развитию и корпоративной социальной ответственности (КСО), политику в области многообразия, равенства и инклюзии, кодекс делового поведения контрагента,обновили политику деятельности в сфере благотворительности и спонсорства
- Создали должность руководителя программ по ESG
- Присоединились к проектной группе «ESG-банкинг» Ассоциации банков России, к хартии «Цифровая этика детства»
- Впервые участвовали в ESG-индексе РБК и НКР и вошли в категорию «Уровень выше среднего»

Встраиваем устойчивое развитие в стратегию и бизнес-модель

Бизнес-стратегия

- Делаем фокус на быстрый рост розничного и малого бизнеса
- Развиваем карточные продукты и программу лояльности
- Расширяем физическое присутствие и улучшаем качество клиентского сервиса
- Делаем мобильный банк удобнее и функциональнее
- Развиваем услуги и сервисы для клиентов в рамках экосистемы
- Наращиваем цифровые компетенции и совершенствуем цифровые продукты (в т.ч. IT-составляющую расчётно-кассового обслуживания)
- Расширяем партнёрскую сеть в сфере платежей и переводов)

ESG-стратегия

Наиболее важные для бизнеса банка ЦУР ООН*

Опросы членов Совета директоров и Правления, сотрудников и клиентов

Цели до 2025 года

- Повышение уровня удовлетворённости сотрудников
- Снижение текучести персонала
- Повышение доли клиентов, которые: пользуются мобильным приложением банка; считают, что банк поддерживает социальные инициативы
- Повышение доли респондентов, которые рекомендуют: мобильное приложение банка; банк в целом
- ESG-продукты внедрены во всех бизнес-направлениях

Ключевые мероприятия

- Повышаем охват участия сотрудников в социальных и экологических инициативах
- Повышаем лояльность клиентов: увеличиваем число коммуникаций о социальной и экологической ответственности банка, развиваем удобные и доступные социальные и экологические сервисы
- Поддерживаем местные сообщества: увеличиваем число благополучателей благотворительных программ и акций
- Улучшаем раскрытие ESG-информации

*Цели в области устойчивого развития Организации Объединённых Наций

Ценность для клиентов** и общества

Для розничных клиентов

- Безопасное хранение средств и получение дохода в виде процентов
- Продукты для решения ежедневных задач: дебетовые карты, система денежных переводов, платёжные технологии
- Кредитные продукты, в т. ч. рефинансирование, льготные ипотеки
- Мобильное приложение для инвестирования, обучающие программы для инвесторов
- Цифровой платёжный сервис на региональных порталах и прочие продукты

Для общества

- Развиваем собственный благотворительный сервис
- Помогаем уязвимым категориям граждан
- Продвигаем ESG-принципы в банковской сфере
- Вносим вклад в построение инклюзивного общества
- Создаём цифровую инфраструктуру для населения и участвуем в цифровизации финансового рынка
- Развиваем экологически ответственное потребление среди сотрудников и клиентов
- Обучаем финансовой грамотности и правилам поведения в цифровой среде
- Создаём достойные рабочие места

Для корпоративных клиентов

- Кредиты для покрытия инвестиционных и текущих затрат, факторинг
- Зарплатные проекты и прочие продукты

Для малого и среднего бизнеса (МСБ)

- Кредиты на льготных условиях, гарантии
- Эквайринг с выгодными условиями
- Продукты для ведения внешнеэкономической деятельности
- Налоговая и юридическая помощь и прочие продукты

**С полным перечнем услуг банка можно ознакомиться на официальном сайте

Интегрируем управление устойчивым развитием в корпоративную структуру

Общее собрание акционеров

Утверждение годовой и финансовой отчётности, распределение прибыли, избрание членов Совета директоров

Совет директоров (СД)

Общее руководство и контроль, определение стратегических целей, организация исполнения решений Общего собрания акционеров, формирование эффективной системы управления банком

Комитеты при Совете директоров

Комитет по назначениям и вознаграждениям

Вознаграждения предварительное рассмотрение вопросов оплаты труда, разработка рекомендаций по кадровой политике и реализация её развития

Комитет по аудиту

Содействие СД в контроле финансово-хозяйственной деятельности банка, эффективности управления рисками, внутреннего контроля и комплаенса

Комитет по стратегии и управлению рисками

Предварительное рассмотрение стратегии развития банка, мониторинг её реализации, разработка продуктовых стратегий

Рассмотрение общей ESG-повестки раз в квартал

Правление и председатель Правления

Руководство текущей деятельностью банка, рассмотрение ESG-вопросов, утверждение стратегии по устойчивому развитию и других документов в этой области

Комитеты при председателе Правления

Рекомендации для Правления по профильным направлениям

Рабочая группа по благотворительности и спонсорству

Контроль благотворительной и спонсорской деятельности, согласование проектов

Вице-президент по стратегии

Разработка и реализация ESG-стратегии

Руководители бизнес-функций

ESG-комитет Группы

Определение приоритетов развития и консультации по ESG-повестке в рамках Группы, оценка работы по направлениям ESG (на заседаниях раз в полгода)

Дирекция по стратегии и руководитель программ по ESG (NEW*)

Разработка и реализация проектов и инициатив, методологий, политик и других внутренних документов по направлениям ESG, мониторинг законодательства в области ESG, взаимодействие с функциональными подразделениями по реализации ESG-стратегии, подготовка материалов для ESG-комитета Группы, взаимодействие с заинтересованными сторонами в рамках ESG-повестки

Функциональные направления

Мероприятия в области ESG и сбор информации для дальнейшей консолидации

Роль и функции органов корпоративного управления в сфере устойчивого развития закреплены в соответствующих положениях, которые опубликованы на сайте банка

*Должность руководителя программ по ESG введена в 2022 году

Вносим вклад в достижение ЦУР ООН и Национальных целей развития РФ до 2030 года

Национальная цель* и ЦУР ООН	Наш подход	Наш вклад в 2022 году
Достойный эффективный труд и успешное предпринимательство	Обеспечиваем сотрудникам достойные условия труда, предлагаем продукты для развития бизнеса, не допускаем дискриминации при выдаче кредитов, коррупции и взяточничества	145,700 ₹ — средняя зарплата персонала в месяц. Выдали 283,6 млн ₹ кредитных средств представителям МСБ по программам льготного кредитования. Провели оценку подразделений на предмет наличия коррупционных рисков, существенных рисков не выявлено
Сохранение населения, здоровье и благополучие людей	Реализуем проекты в сфере КСО. Предоставляем банковские услуги, которые помогают повысить качество жизни людей. Обеспечиваем равные возможности, независимо от гендерной принадлежности	Инвестировали 1 696,500 ₹ на благотворительность и спонсорство. В 1,5 раза больше выдали ипотечных кредитов и снизили ставки по базовым программам ипотечного кредитования. Утвердили Политику в области многообразия, равенства и инклюзивности, в которой закрепили положения по обеспечению равных возможностей
Комфортная и безопасная среда для жизни	Регулярно оцениваем выбросы парниковых газов и сводим к минимуму негативное воздействие на окружающую среду. Адаптируем офисы и услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Развиваем свой благотворительный сервис	Оценили выбросы парниковых газов: 106,400 тонн CO ₂ -экв. Сократили потребление пластика на 8,8 тонн. Провели аудит приложения и сайта банка с точки зрения доступности для людей с ОВЗ. 31 млн рублей — пожертвования в фонды через наш благотворительный сервис
Возможности самореализации и развития талантов	Взаимодействуем с образовательными организациями для разработки программ профессиональной подготовки. Привлекаем студентов на стажировки и практику	Организовали обучение по корпоративным программам развития персонала для 4481 сотрудника (охват на 35% выше 2021 года). Впервые открыли набор в Финтех.Академию. Провели профориентационные мероприятия
Цифровая трансформация	Развиваем цифровые продукты и интегрируем их в сервисы партнёров. Обеспечиваем информационную безопасность банка	82% доля клиентов банка, которые пользуются нашим мобильным приложением. Предотвратили 14 000 кибератак

* В соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» № 474 от 21 июля 2020 года

Ключевые направления сотрудничества с партнёрами

Бизнес

- Привилегии клиентам (скидки, кешбэк)
- Развитие собственных решений
- Реализация совместных проектов
- Платежи и переводы
- Предложение страховых услуг клиентам банка от партнёров
- Юридическое и налоговое консультирование, консультации в сфере недвижимости

В 2022 году

Заключение партнёрских соглашений с компаниями «Билайн», «Технопарк», Smartfin, Skillbox, Geekbrains, Hoff для предоставления клиентам банка дополнительных привилегий при покупке продуктов и услуг партнёров

НКО

- Участие клиентов и сотрудников банка в реализации благотворительных проектов
- Экспертная поддержка благотворительных проектов
- Запуск совместных проектов
- Помощь клиентам в совершении пожертвований в проверенные фонды через цифровые сервисы

В 2022 году

- Проведение социальной акции в поддержку фонда «ОРБИ»
- Запуск коммуникационной кампании «Твори добро»
- Участи в благотворительном забеге фонда «Система» #ЗаЛес

Органы власти РФ, Банк России

- Цифровизация финансового рынка страны и создание цифровой инфраструктуры через IT-решения банка для порталов муниципальных и государственных услуг
- Участие в законотворческой деятельности
- Участие в проектах Банка России

В 2022 году

- Участие в проекте «Цифровой рубль» Банка России
- Запуск скидки 10% на оплату ЖКХ на портале mos.ru при использовании карты МТС Банка

Ассоциации

Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация»

Разработка стандартов и методик, участие в законотворчестве, проекты по совершенствованию финансовой отрасли и международное сотрудничество

Ассоциация банков России

Защита интересов банков, участие в законотворчестве (в т.ч. в сфере ESG)

Российская национальная ассоциация СВИФТ

Объединение российских пользователей SWIFT и организаций, работающих с ним

ESG-Альянс

Содействие переходу к устойчивой модели развития экономики

В 2022 году

МТС Банк присоединился к проектной группе «ESG-банкинг» Ассоциации банков России

Ключевые внутренние документы

- Кодекс делового поведения контрагента (утверждён в 2022 году) — ключевой документ, регулирующий отношения с бизнес-партнёрами. Он закрепляет в том числе ожидания банка в области ESG к контрагентам.
- Политика в области благотворительности и спонсорства МТС Банка регулирует взаимодействие с НКО.

Вносим вклад в развитие цифровой экономики и построение безопасной цифровой среды

Ускоряем цифровую трансформацию и наращиваем цифровые компетенции

Ключевые внутренние документы

Целевая стратегия и дорожная карта внедрения новых цифровых сервисов на 2022–2023 годы (утверждены в 2022 году)

Ключевые направления работы в области цифровой трансформации

Расширяем штат IT-специалистов, запускаем программы обучения в сфере IT

Внедряем современные технологии: искусственный интеллект, машинное обучение и др.

Разрабатываем инновационные цифровые продукты, услуги и сервисы, под которые формируем отдельные команды

Являемся владельцем информационной инфраструктуры для «Единого портала госуслуг», «Региональных порталов госуслуг», «Портала городских услуг города Москвы» (Mos.ru). Разработали платёжный сервис для проведения платежей за различные начисления*

Ключевые ответственные

Вопросами цифровой трансформации в банке управляют Информационно-технологический кластер и отдельный Кластер цифрового бизнеса, который был создан в 2022 году

30% сотрудников — IT-специалисты

На 20% рост выпуска виртуальных карт

82% доля клиентов пользующихся мобильным приложением МТС Банка

80% доля продаж в цифровых каналах от общего объёма продаж

В 30 регионах России доступен платёжный сервис банка

Обеспечиваем информационную безопасность и защищаем данные от киберугроз

Ключевые внутренние документы

- Стратегия и политика информационной безопасности
- Положение об информационной политике
- Порядок управления инцидентами информационной безопасности

Ключевые ответственные

- Департамент информационной безопасности банка отвечает за надёжную работу системы обеспечения информационной безопасности и её дальнейшее совершенствование
- Для защиты от киберугроз МТС Банк использует технологии экосистемы Группы. Центр мониторинга и реагирования на кибератаки Группы осуществляет круглосуточный мониторинг защищённости информации и цифровых сервисов от кибератак

В 2022 году:

выявили 179 инцидентов, связанных с утечкой информации, и приняли меры для их дальнейшего предотвращения

предотвратили около 14 000 кибератак, среди которых — сетевые атаки, атаки на веб-ресурсы и почтовые серверы банка

Создаём безопасное цифровое пространство для детей

С целью повысить уровень цифровой грамотности детей в 2022 году МТС Банк присоединился к хартии «Цифровая этика детства» Альянса по защите детей в цифровой среде, которую разработали ведущие IT- и медиакомпании России. Взаимодействие с другими участниками хартии позволит обмениваться лучшими практиками по созданию безопасного онлайн-пространства для детей.

*Государственные и муниципальные платежи, услуги ЖКХ, образовательные услуги, уникальные для регионов услуги (например, оплата путёвки на вылов рыбы в Камчатском крае), уплата государственных пошлин и налогов

Запускаем и развиваем цифровые продукты, услуги и сервисы по разным направлениям

Для розничных клиентов

Повышаем доступность банковских продуктов и услуг

Обслуживаем дистанционно: через сайт и мобильные приложения (в т.ч. выдаём кредиты онлайн)

Выпускаем виртуальные банковские карты

Предоставляем сервис бесконтактной оплаты при помощи телефона

Предоставляем сервис мгновенных бесконтактных платежей «СБПэй»

Предоставляем сервис мгновенных переводов на счета в странах Центральной Азии, Армении, Грузии и Турции

Предоставляем чат-бот и сервис телефонной поддержки иностранных клиентов

Предоставляем услуги оформления кредитной карты и кредитования мобильного счёта онлайн

Для бизнеса

Повышаем доступность банковских продуктов и услуг

Выпускаем виртуальные корпоративные банковские карты

Предоставляем сервис дистанционного оформления овердрафта

Предоставляем возможность оплаты на Госуслугах для юридических лиц

Предлагаем новые решения для бизнеса

Предоставляем сервис по подбору и найму персонала, работе с самозанятыми

Предоставляем сервис по подключению компаний малого и среднего бизнеса к маркетплейсам Ozon и «Яндекс Маркет»

Для сотрудников банка

Проводим цифровизацию рабочих мест и HR-процессов

Обеспечиваем работу многофункционального корпоративного портала — маркетплейса офисных процессов для всех сотрудников

Переходим на электронный документооборот

Проводим онлайн-обучение в Корпоративном университете

Привлекаем и обучаем IT-специалистов

Повышаем уровень экспертизы начинающих IT-специалистов посредством сотрудничества с техническими вузами и работы собственной «Финтех. Академии», затем трудоустраиваем их в штат

Для населения регионов страны

Участвуем в цифровизации финансового рынка страны

Участвуем в проекте «Цифровой рубль» Банка России

Создаём цифровую инфраструктуру

Предоставляем платёжный шлюз для оплаты различных начислений на порталах регионов

Предоставляем сервисы оплаты ЖКХ, автомобильных, образовательных и иных услуг

Внедряем оплату товаров и услуг в поездах РЖД через мобильные устройства проводников

2022 году умные сервисы МТС Банка отмечены наградой BIG EXPECTATIONS в рамках XVI Ежегодной премии RETAIL FINANCE AWARDS 2022

Принимаем участие в пилотном проекте Банка России «Цифровой рубль» по тестированию технологий третьей формы денег

В 2022 году в рамках проекта мы открывали цифровые счета (кошельки) для физических лиц, выполняли переводы между кошельками, совершали обменные операции безналичных рублей в цифровую форму



ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Управляем вопросами экологии и климата

МТС Банк не оказывает существенного негативного воздействия на природные ресурсы и изменение климата ввиду специфики бизнеса

Ключевые внутренние документы

- Политика в сфере устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности
- ESG-стратегия МТС Банка

Ключевые ответственные

- Центр хозяйственной деятельности в т.ч. подготавливает информацию о выбросах парниковых газов
- Служба эксплуатации

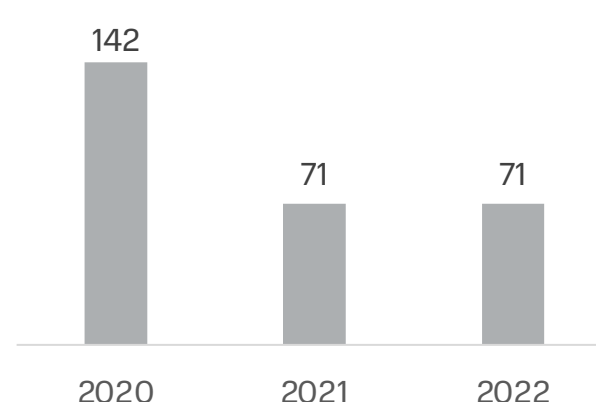
Обучаем по темам экологии и климата

Банк проводит регулярное обучение в области экологии, климата и экологически ответственного поведения для сотрудников, лекциии квест игры по экологическим темам для их детей, публикует материалы об экопривычках и экокультуре на корпоративных ресурсах

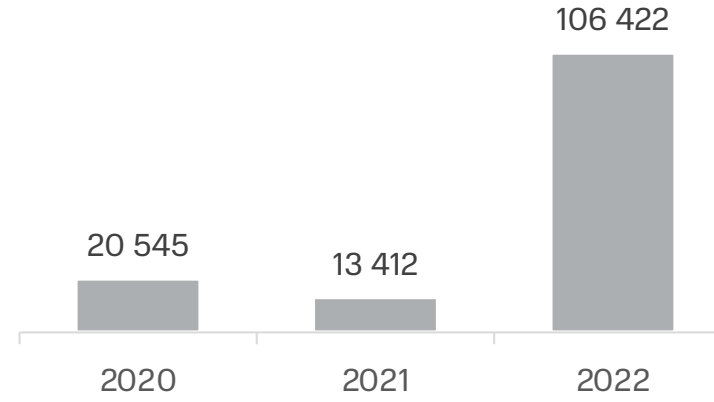
Оцениваем выбросы парниковых газов

Показатели в т CO₂-экв.

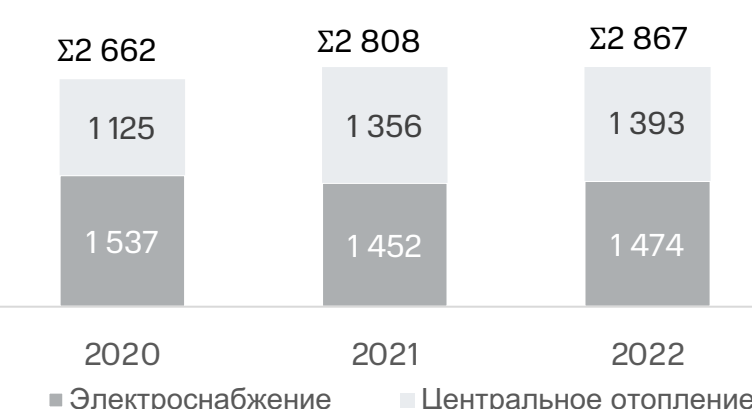
Прямые выбросы (Score 1)



Общие выбросы (Score 1, 2 и 3)



Косвенные энергетические выбросы (Score 2) в разбивке по категориям



Развиваем осознанное потребление клиентов и предлагаем виртуальные банковские карты

Около 1,8 млн (↑ на 20%) виртуальных карт оформили клиенты в 2022 году

На 8,8 тонн (↑ на 1,3 т) удалось сократить потребление пластика в 2022 году благодаря виртуальным картам

Прочие косвенные выбросы (Score 3)* в разбивке по категориям

Категория	2020	2021	2022
Инвестиции (Категория 15)	14 620	7 681	98 272
Транспортировка сотрудников (Категория 7)	2008	1568	3672
Виды деятельности, связанные с топливом и электроэнергией, не включённые в Score 1 или Score 2 (Категория 3)	899	1066	1188
Командировки (Категория 6)	164	165	287
Образовавшиеся отходы (Категория 5)	44	47	64
Транспортировка Upstream (Категория 4)	5	6	0
Итого Score 3	17 741	10 533	103 484

*Охватывают в том числе выбросы от кредитного портфеля корпоративных клиентов, передвижения сотрудников, доставки кредитных карт и закупочных процессов

Реализуем концепцию «зелёного» офиса

Ключевые элементы «зелёного» офиса банка

- Минимизация потребления пластика и канцелярских принадлежностей
- Озеленение пространств
- Электронный документооборот
- Энергоэффективное осветительное оборудование
- Водосберегающее оборудование (двухкнопочные сливы, проточные кулеры и аэраторы, позволяющие регулировать поток воды)
- Безопасное обращение с отходами и повторное использование ресурсов

В 2022 году головной офис банка передал на переработку

Около 100 кг
пластиковых крышечек

4,5 т
мелкой электронной техники

24,5 т
макулатуры

~ 100% отходов
банка относятся к неопасным
(к IV и V классам опасности)

0,32 тыс. т
общий объём образования
отходов в 2022 году (↓ на 28% связан
преимущественно с открытием
новых офисов)

32,0 тыс. м³ (↓ на 17%)
водопотребление** МТС
Банка в 2022 году

105 000
листов офисной бумаги удалось
сэкономить благодаря переходу
на электронный документооборот в 2022
году (эквивалентно 1,7 т древесины)


МТС Банк внедряет отдельный сбор отходов (PCO)

И устанавливает специальные контейнеры для сбора пластиковых крышечек от бутылок, макулатуры, батареек, старых проводов, шнуров и мелкой электронной техники

Показатель (в ГДж)	2020	2021	2022
Топливо	1846	963	1004
Бензин	702	702	702
Дизельное топливо	1144	262	262
Закупленная энергия	31 398	33 994	34 703
Электроэнергия	16 960	17 024	17 244
Тепловая энергия	14 438	16 971	17 460
Общий объём энергопотребления	33 244	34 958	35 707

*Здесь и далее показатели по динамике приведены относительно 2021 года.

**МТС Банк не осуществляет водопотребление в вододефицитных районах



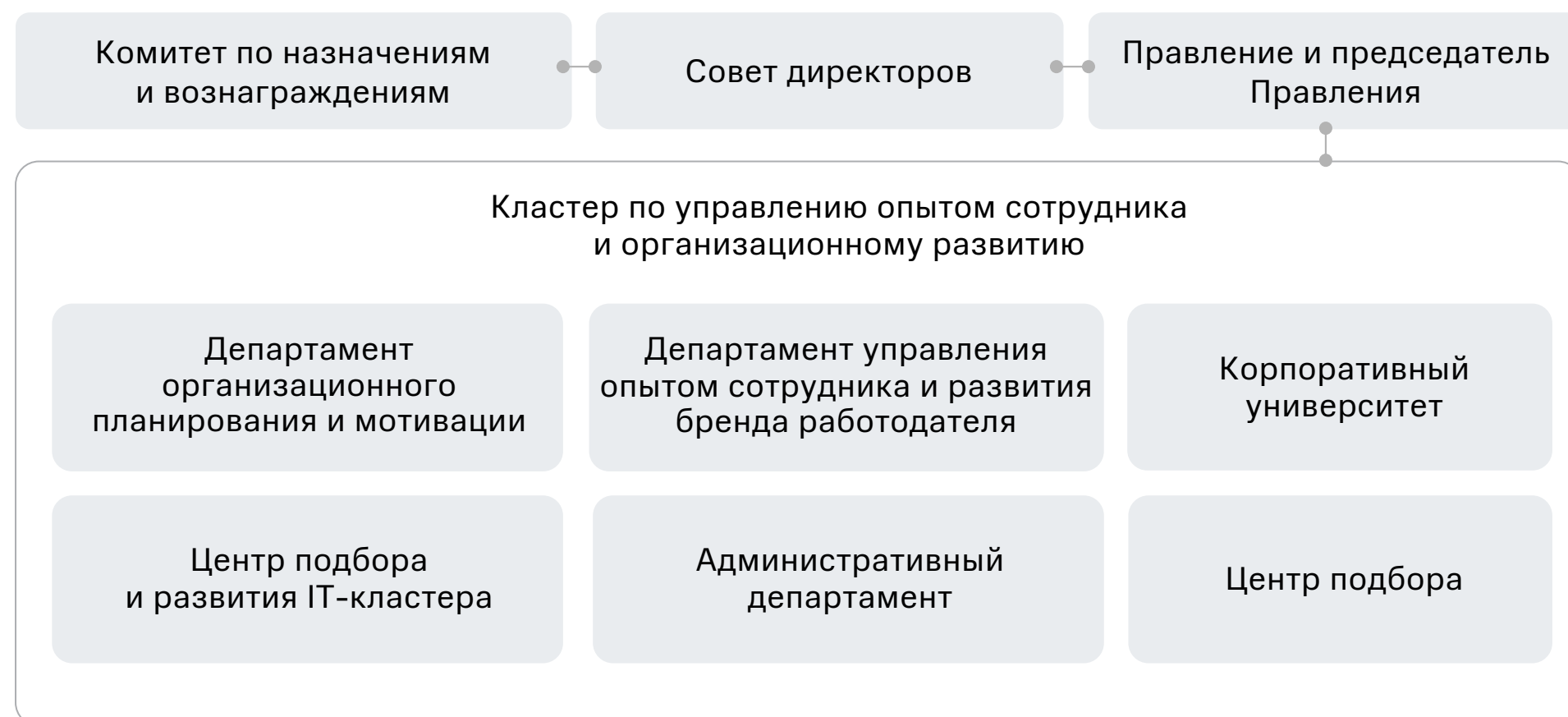
СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

Управляем персоналом и предоставляем достойные условия труда

Ключевые внутренние документы

- Кодекс этики — обязательства по созданию достойных условий труда, соблюдению прав человека и предотвращению притеснений, предвзятости и дискриминации любого рода
- Политика в области многообразия равенства и инклюзии — обязательства по предоставлению сотрудникам равных возможностей для развития, приверженность международным стандартам в области многообразия и инклюзии

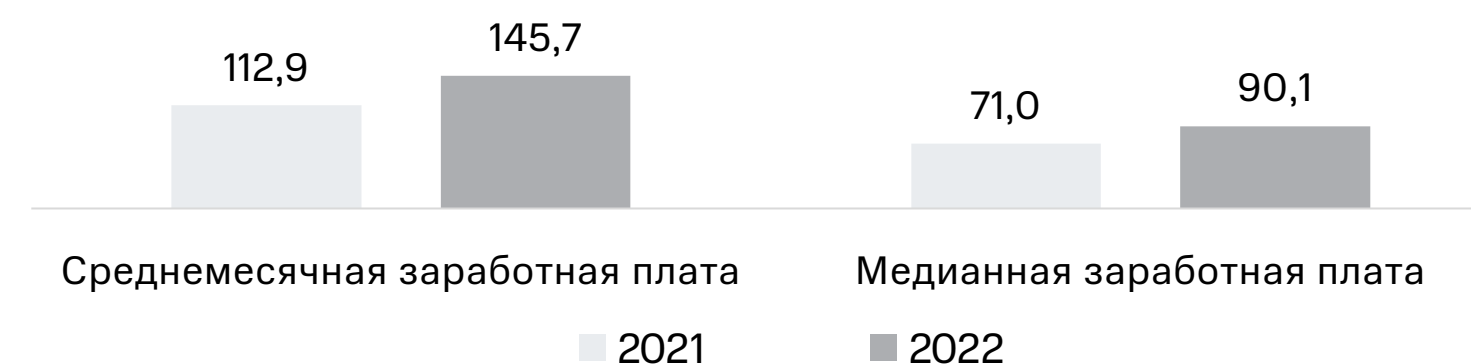
Ключевые ответственные



Социальный пакет для сотрудников банка

- ДМС со стоматологией и госпитализацией для сотрудников и их семей, а также посещение врача-терапевта в офисе
- Выплаты по инвалидности и нетрудоспособности
- Сессии с психологом
- Доступ к телемедицине BestDoctor
- Страхование от несчастных случаев и болезней и для выезжающих за рубеж
- Возможности для занятия спортом
- Корпоративные тарифы на банковские продукты для сотрудников и их близких
- Право на отпуск по уходу за ребёнком
- Бонусная программа BestBenefits (запущена в 2023 году)

Среднемесячная и медианная зарплата, тыс. руб.



С функциями Комитета по назначениям и вознаграждениям, Совета директоров и Правления, в т. ч. в части управления персоналом, можно ознакомиться в положениях, опубликованных на сайте банка.

Реализуем команду профессионалов

5 211 человек (↑ на 10%)*

среднесписочная численность персонала в 2022 году

55% доля

женщин в структуре персонала

50 человек

сотрудники с ОВЗ

Возрастная структура персонала

56% — до 30 лет

31% — 30-40 лет

10% — 40-50 лет

3% — старше 50 лет

Награждаем лучших сотрудников и поощряем за стаж в 2022 году

- 470 сотрудников получили награды в разных номинациях в рамках ежеквартального награждения лучших сотрудников
- 713 сотрудников награждены за стаж работы более 15 лет

Формируем продуктивные команды

- Для развития бизнес-направлений и достижения бизнес-целей банк реализует продуктивный подход
- Он опирается на метод Agile — непрерывное совершенствование продукта за счёт циклов обратной связи
- С учётом подхода банк объединяет кросс-функциональные команды по продуктовому направлению

В 2022 году МТС Банк провёл оценку сотрудников

методом «360 градусов» и определил ТОП-3 ярко выраженные ценности нашей команды среди пяти корпоративных ценностей банка

ТОП-3 ценностей нашей команды среди пяти

Свобода действовать

Находим новые решения и возможности

Доверие клиента

Концентрируемся на надёжности продуктов и сервисов

Команда

Формируем команду профессионалов своего дела

Смелость быть первыми

Предлагаем инновационные решения, которые отвечают потребностям клиентов

Скорость

Ускоряем вывод продуктов на рынок, развиваем цифровые каналы и сервисы и обеспечиваем доступность продуктов «в два клика»

*Относительно 2021 года

Привлекаем и обучаем сотрудников

Привлекаем таланты

В 2022 году

- Сформировали команды IT-рекрутёров для каждого бизнес-блока
- Структурировали распределение вакансий головного офиса
- Внедрили рекомендации для отбора кандидатов на позиции выше младших сотрудников

Работа с вузами в 2022 году

Запуск «Финтех.Академии»:

- Предоставляем бесплатные курсы «Java-разработчик» и «QA-инженер» для студентов технических вузов
- 75 лучших выпускников были зачислены в штат по итогам проекта

Карьерные мероприятия:

- Провели 7 собственных и участвовали в 10 внешних мероприятиях, где рассказали о работе в IT-сфере, личном и карьерном развитии

В 2022 году МТС Банк занял 27-е место среди крупных компаний в рейтинге работодателей hh.ru (68-е в 2021 году)

*Здесь и далее показатели по динамике приведены относительно 2021 года

Обучаем сотрудников и повышаем их вовлечённость

В 2022 году

Запустили единую онлайн-платформу, тем самым сделали процесс обучения более понятным и удобным (предлагаем > 2000 курсов)

4481 сотрудник

прошёл обучение по корпоративным программам развития персонала

21 час

среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника

45 продуктовых курсов

разработано, 5 тренажёров по продажам запущено и 300 вебинаров проведено

90% (↑ на 1,5 п. п.*)

общий уровень удовлетворённости обучением

В 2022 году вовлечённость и лояльность сотрудников выросла, а текучесть снизилась:

84,4% (↑ на 8,5 п.п.)
лояльность

46,3% (↑ на 14 п. п.)
eNPS, индекс чистой лояльности

88,7% (↑ на 0,2 п. п.)
вовлечённость

41,9% (↓ 3 п. п.)
текучесть кадров

Обеспечиваем безопасные условия труда и поддерживаем здоровье сотрудников

Ключевые внутренние документы

- Стратегия Группы в области безопасности на 2021–2023 гг
- Политика в области охраны труда
- Положение о СУОТ
- Процедура проведения оценки профессиональных рисков (подготовлена в 2022 году, планируется к утверждению в 2023 году)
- В 2022 году политика и положение обновлены с учётом изменения требований законодательства Российской Федерации

Ключевые ответственные

Система управления охраной труда банка охватывает всех сотрудников. За её функционирование отвечают:

- Руководители банка и их заместители, руководители филиалов и ДО
- Руководители профильных центров и отделов
- Специалисты по охране труда, члены комитетов (комиссий) по охране труда

1 несчастный случай в 2022 году

Из-за обрушения фрагментов потолочного покрытия сотрудник получил сотрясение головного мозга. Проведено расследование происшествия и приняты меры реагирования, выполнен ремонт покрытия.

В банке регулярно проходит специальная оценка условий труда (СОУТ)* и оценка профессиональных рисков. По ре- результатам СОУТ 2019 года банк не выявил рабочих мест с вредными условиями труда. В 2022 году по итогам оценки рисков на всех рабочих местах выявленные опасности были отнесены к низкой степени риска.

Регулярно обучаем сотрудников по вопросам охраны труда и пожарной безопасности

- Внешнее обучение — в дистанционном формате в аккредитованных учебных центрах
- Внутреннее обучение — в системе дистанционного обучения Корпоративного университета

В 2022 году 1864 сотрудника прошли обучение в области охраны и безопасности труда

Продвигаем здоровый образ жизни среди сотрудников

МТС Банк предоставляет сотрудникам следующие возможности:

- Участие в беговом сообществе MTS Bank Run Club
- Занятия барре и йогой
- Посещение спортивного зала в офисе, который оборудован для полноценных комплексных тренировок

В 2022 году сотрудники участвовали в благотворительных забегах #ЗаЛес и «Бегущие сердца», а также в московском полумарафоне.

Реализуем социальные проекты

Повышаем финансовую грамотность населения

В 2022 году

- Провели лекции в рамках программ привлечения персонала «Путь к карьере», «День без турникетов» и других мероприятий по трудоустройству
- Провели лекции и викторины для школьников и детей сотрудников банка (более 300 детей приняли участие)
- Запустили общедоступный подкаст «Разговоры у кулера — про деньги»
- Опубликовали информацию о финансовой грамотности на портале Группы, в блоге на vc.ru и в социальных сетях банка
- Стали официальным спонсором фестиваля финансовой грамотности Национального банка Таджикистана

Реализуем мероприятия в рамках собственного проекта «Финансовая грамотность — каждому!»

Повышаем доступность финансовых услуг

30 офисов в 22 городах

Мы адаптировали для посетителей с ограниченной подвижностью: установили пандусы и раздвижные двери, убрали лестницы и высокие пороги

В 2022 году

Совместно с Центром цифровой доступности Группы мы провели аудит приложения и сайта банка с точки зрения доступности для людей с ОВЗ и составили план её дальнейшего повышения

Ключевые мероприятия по повышению доступности финансовых услуг для людей с ОВЗ

Ввели тактильные метки на клавиатуре, которые помогают людям с нарушениями зрения вводить информацию

Запустили на сайте и в мобильном приложении чат для людей с нарушениями слуха, ссылку на который может предоставлять IVR

Внедрили систему предварительно записанных голосовых фрагментов (IVR), которая позволяет запросить информацию о банковской карте или счёте

Создали альтернативный канал предоставления информации для людей с нарушениями речи через IVR

Сделали интерфейс сайта и мобильных приложений удобнее для восприятия

Убрали мерцающие элементы в мобильном приложении

Предоставляем сервисы для пожертвований и реализуем благотворительные проекты

Ключевые внутренние документы

- Политика в области благотворительности и спонсорства
- Порядок планирования, инициирования и реализации благотворительных и спонсорских проектов/программ

Ключевые ответственные

Наблюдательный совет по благотворительности Группы

Руководитель пресс-центра

Менеджер подразделения — инициатора проекта

Департамент комплаенса и нефинансовых рисков

Рабочая группа по благотворительности и спонсорству банка

В 2022 году:

1 696 500 ₽ — затраты на благотворительную и спонсорскую деятельность (из них 600 000 ₽ только на благотворительность)

- Вместе с Фондом борьбы с инсультом «ОРБИ» провели коммуникационную акцию по профилактике заболеваний и перечислили более 500 000 руб.
- Собрали около 600 тыс. руб. в рамках онлайн-акции «Новогоднее чудо» для подготовки подопечных социальных учреждений к экзаменам
- Привлекли клиентов к благотворительности через информационные баннеры, пуш-уведомления и стикеры в приложении банка в рамках акции «Твори добро» и собрали более 1 млн руб.
- Собрали 150 000 руб. на первой благотворительной ярмарке в головном офисе банка
- «Круговорот добра» — наши сотрудники приносили вещи для животных из приюта
- Собрали более 70 000 руб. в рамках акции «Ёлка желаний» — наши сотрудники делали пожертвования на дополнительные занятия для детей из детских домов
- Пожертвовали 100 000 руб. благотворительному фонду «Здесь и сейчас» для социальной адаптации детей-сирот в регионах

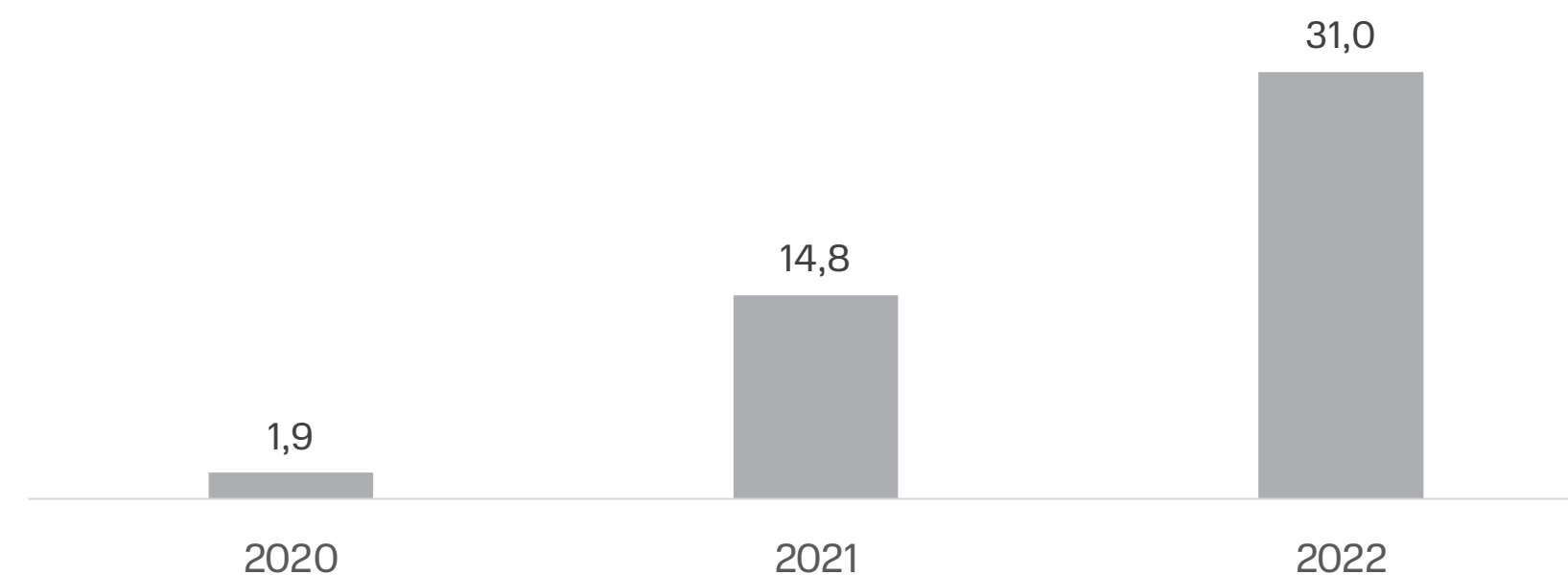
Развиваем благотворительные сервисы

У МТС Банка есть собственный благотворительный сервис, который уже работает с сотней проверенных фондов.

Разработали благотворительный сервис на mos.ru (действует с 2020 года). С его помощью можно перевести деньги в НКО из реестра благотворительных организаций Москвы.

Почти 17 000 уникальных благотворителей сделали пожертвование через сервис в 2022 году.

Сумма пожертвований через благотворительный сервис МТС Банка, млн руб.





УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Обеспечиваем внутренний контроль и аудит деятельности

Направления системы внутреннего контроля

Контроль распределения полномочий при совершении банковских операций и других сделок, чтобы исключить конфликт интересов

Контроль со стороны органов управления за организацией деятельности банка и достижением стратегических целей

Контроль информационных потоков, включая достоверность и своевременность отчётности, и обеспечения информационной безопасности

Обеспечение непрерывности и/или восстановление деятельности в случае нестандартных и чрезвычайных ситуаций

Разработка и утверждение внутренних документов в области внутреннего контроля, обеспечение их соблюдения

Контроль системы управления рисками и оценка рисков

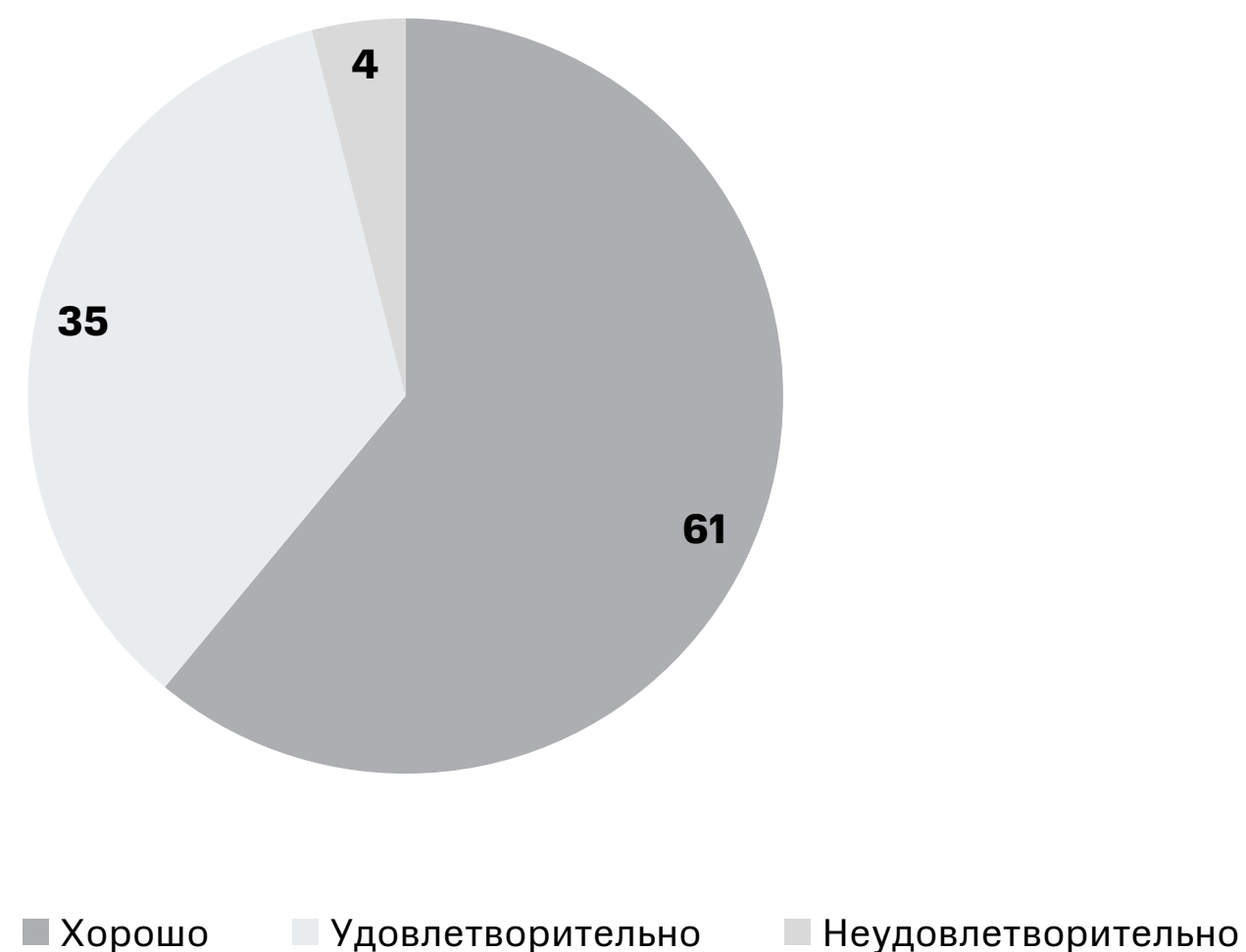
Ключевые внутренние документы

- Устав
- Кодекс этики
- Положение об организации внутреннего контроля
- Положение о Департаменте внутреннего аудита
- Регламент проведения внутренних аудиторских проверок Департаментом внутреннего аудита (обновлён в 2022 году)
- Правила внутреннего контроля по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД и ФТ)

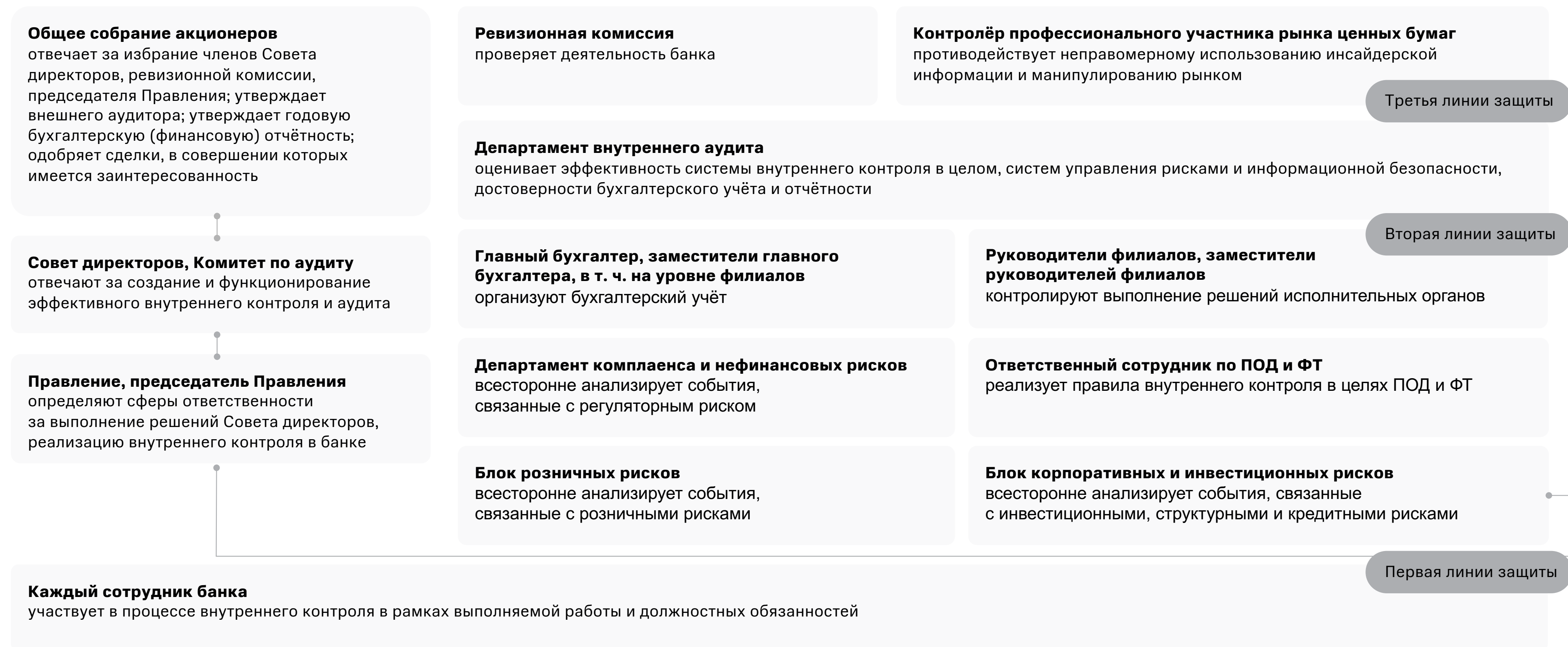
Все 28 плановых проверок

были проведены в полном объёме в 2022 году

Результаты оценки системы внутреннего контроля в 2022 г., %



Выстраиваем эффективную систему внутреннего контроля и аудита деятельности



Подробнее о задачах органов внутреннего контроля и аудита можно ознакомиться в Положении об организации внутреннего контроля

Развиваем систему комплаенса и следуем принципам деловой этики

Ключевые внутренние документы

- Кодекс этики банка – закрепляет основы ответственного ведения бизнеса банка
- Антикоррупционная политика
- Политика предотвращения конфликта интересов
- Кодекс делового поведения контрагента (утверждён в 2022 году)

Ключевые ответственные

Департамент комплаенса и нефинансовых рисков МТС Банка, в функции которого входит:

- Отслеживание регуляторных рисков, конфликтов интересов
- Направление рекомендаций по управлению рисками
- Участие в разработке внутренних документов по соблюдению правил корпоративного поведения

Предотвращаем конфликты интересов

Согласно внутренним документам все сотрудники и члены органов управления:

- Должны действовать объективно и непредвзято
- Обязаны своевременно сообщать информацию о конфликтах интересов.

В 2022 году не поступало сведений о наличии конфликта интересов у членов Совета директоров МТС Банка, а также между акционерами банка.

Противодействуем коррупции

- В 2022 году по итогам оценки всех структурных подразделений не было выявлено существенных коррупционных риск-факторов.
- 100% членов органов управления, сотрудников и деловых партнёров проинформированы об антикоррупционных политиках и методах банка.

Обеспечиваем открытые каналы связи

Механизмы информирования о нарушениях в сфере комплаенса включают:

- Обращение сотрудника к прямому или вышестоящему руководителю
- Почту compliance@mtsbank.ru или external.hotline.mts@b1.ru
- Форму «Единой горячей линии» Группы на сайте, корпоративном портале или корпоративном приложении
- Независимую горячую линию 8 800 234-44-18

Банк обеспечивает конфиденциальное рассмотрение всех сообщений.

Уважаем и соблюдаем права человека

Политика в области многообразия, равенства и инклюзивности и Кодекс этики закрепляют приверженность банка принципам равенства, отсутствия дискриминации, уважения личности и справедливости.

Минимизируем комплаенс-риски при работе с клиентами

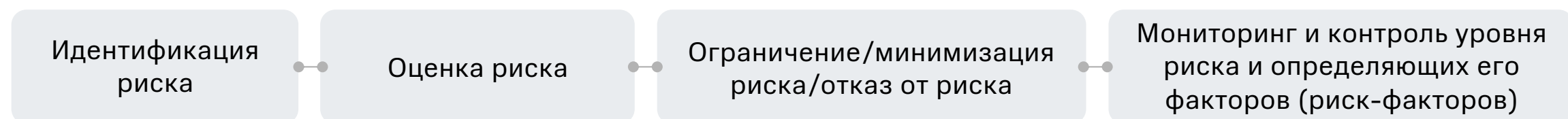
МТС Банк проводит обязательную проверку персональных данных клиента, автоматизирует контроль за операциями клиентов.

Заботимся о конфиденциальности данных

- В банке применяются Политика обработки персональных данных, документы, определяющие порядок передачи данных третьим лицам, Регламент реагирования на обращения субъектов персональных данных, формы договоров и согласий на обработку персональных данных.
- Клиент может узнать о третьих лицах, использующих его персональные данные в договоре, в согласии на обработку персональных данных и в разделе «Перечень третьих лиц» на сайте.

Управляем рисками

Интегрированная система управления рисками и достаточностью капитала банка позволяет контролировать суммы средств, необходимых для покрытия потенциальных потерь из-за реализации рисков



Ключевые документы

- Стратегия управления рисками и капиталом
- Декларация риск-аппетита
- Политика в сфере управления рисками
- Кредитная политика
- Положение о расчёте экономического капитала и внутренних процедурах оценки достаточности собственных средств
- План по восстановлению финансовой устойчивости в случае существенного ухудшения финансового состояния
- Методика проведения стресс-тестирования кредитного портфеля

Ключевые ответственные

- Блок розничных рисков
- Блок корпоративных и инвестиционных рисков
- Департамент комплаенса и нефинансовых рисков

Наиболее значимые для банка риски и меры по управлению ими

Кредитный риск	Разработка и учёт критериев надёжности заёмщиков (в том числе в сфере ESG)
Риск ликвидности	Анализ коэффициентов ликвидности и стресс-тестирование для контроля риска
Рыночный риск	Контроль риска изменения процентной ставки на основе отчётов подразделений риск-менеджмента
Операционный риск	Определение ключевых индикаторов риска на основе отчётов Департамента внутреннего аудита, анализа внешних данных и т.д.
Репутационный риск	Анализ упоминаний банка в СМИ, полученных жалоб и отзывов клиентов
Стратегический риск	Анализ изменений в бизнес-процессах, продуктах и стратегических инициативах

Управляем налогами

Ключевые внутренние документы

Учётная политика МТС Банка для целей налогообложения, которая устанавливает подходы к организации и ведению налогового учёта. Учётную политику и все изменения к ней утверждает председатель Правления МТС Банка.

Ключевые ответственные

Ответственность за реализацию Учётной политики возложена на Налоговую службу банка, которая входит в состав Департамента бухгалтерского учёта

Виды налогов, которые уплачивает МТС Банк

Налог на прибыль

Налог на доходы физических лиц (НДФЛ)

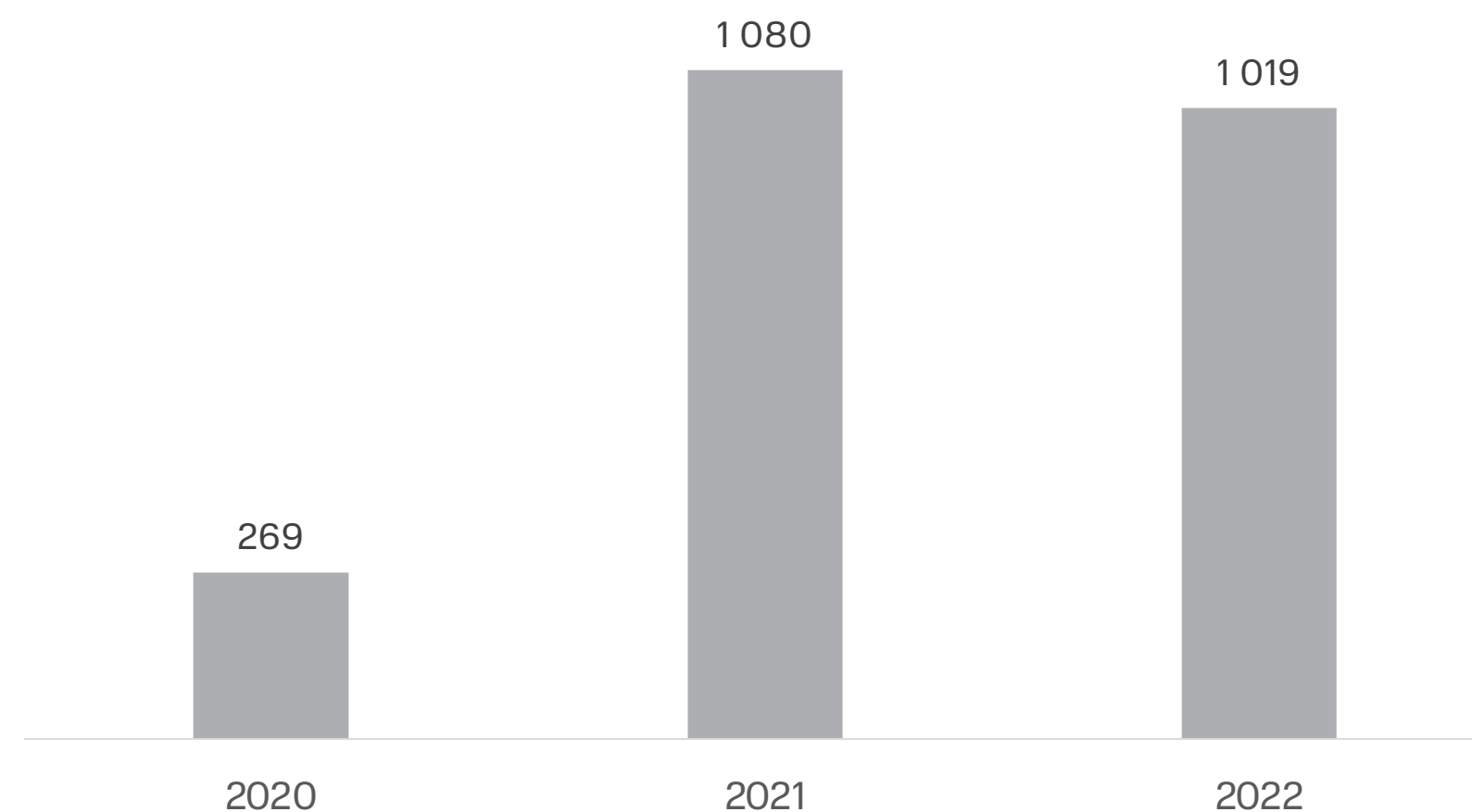
Налог на имущество

Транспортный налог

МТС Банк имеет репутацию добросовестного налогоплательщика, благодаря

- Недопущению нарушений в области налогообложения
- Своевременному выполнению налоговых обязательств в полном объёме
- Содействию увеличению доходной части местных бюджетов собственными платежами и налогами, получаемыми от доходов местного бизнеса, растущего при поддержке банка

Начисленные и уплаченные налоги, млн руб.



Улучшаем клиентский опыт и следуем принципам ответственного маркетинга

Развиваем клиентский сервис и сеть

Ключевые внутренние документы

Руководство «Tone of Voice клиентского сервиса» Группы, в котором прописаны правила общения операторов, использования голосового бота, чат-бота и СМС-сообщений

Ключевые ответственные

За развитие клиентского сервиса отвечает Департамент дистанционного сервиса и продаж

Ключевые направления улучшения клиентского сервиса

Сокращаем время обслуживания

Поддерживаем доброжелательную атмосферу

Запрашиваем обратную связь

Повышаем квалификацию специалистов

Создаём комфортные зоны ожидания

Не допускаем очередей

В 2022 году

21 пункт (↑ на 10 п. п.*) — индекс лояльности клиентов (NPS). МТС Банк — лидер на рынке по удовлетворённости услугами благодаря улучшению клиентского опыта и качества обслуживания. Среднее время ожидания ответа оператора контактного центра — 52 секунды (лучше по сравнению с другими компаниями рынка). 7 новых офисов в 4 новых городах — Чебоксарах, Смоленске, Ульяновске и Набережных Челнах. 4 офиса перемещены на центральные улицы городов, за счёт чего улучшилась их транспортная доступность для клиентов. 6 офисов отремонтированы — улучшили клиентские зоны и обеспечили комфортное пребывание клиентов.

*Относительно 2021 года.

Работаем честно и соблюдаем прозрачность

МТС Банк предлагает продукты и услуги в строгом соответствии с законодательством о рекламе, прозрачно описывает продукты и услуги и условия по их использованию, раскрывает все условия маркетинговых акций и предоставляет контакты для обращения

Ключевые ответственные

Кластер маркетинга МТС Банка:

- Развивает и продвигает бренд банка
- Разрабатывает маркетинговую стратегию
- Реализует маркетинговые программы по привлечению новых клиентов и повышению лояльности существующих

Юристы и комплаенс-менеджеры банка согласуют транслируемую в рамках маркетинговых акций информацию перед запуском каждой из них

Выстраиваем ESG-коммуникации

Через маркетинговые инструменты мы обучаем клиентов системной благотворительности и предоставляем им удобные для этого сервисы

Совершенствуем рекламные кампании

МТС Банк использует в рекламных роликах эмоциональные и запоминающиеся решения. Получили две награды премии Ipsos Bank Ad Awards 2022 в категории «Реклама услуг в розничном сегменте».

Продвигаем цифровой маркетинг

МТС Банк применяет IT-решения для автоматизации задач в области маркетинга, аналитики и продаж. Внедряем облачную платформу SoMin на базе искусственного интеллекта для оптимизации таргетированной рекламы.

ПЛАНЫ НА 2023 ГОД

Планируемые мероприятия на 2023 год (1/2)

Е

Повышать экологическую эффективность

- Организовывать экovyезды для сотрудников
- Развивать эковолонтерство
- Расширить PCO
- Установить фандомат для приёма пластиковых бутылок и алюминиевых банок на переработку

S

Совершенствовать управление персоналом

- Внедрить программу внешнего обучения для сотрудников с высоким потенциалом
- Проводить обучение для руководителей по развитию обратной связи и взаимодействию в команде
- Повысить удовлетворённость HR-сервисами и автоматизировать HR-процессы
- Усилить бренд работодателя для разных целевых аудиторий
- Развивать корпоративную культуру как драйвер новых идей, продуктов и технологий
- Совершенствовать программы благополучия (well-being)
- Усилить IT-команду, нарастить цифровые компетенции сотрудников
- Популяризировать продуктовую и Agile-культуру среди сотрудников через коммуникационные каналы и обучение гибким методам управления проектами
- Развивать практики инклюзивного трудоустройства

Реализовывать социальные и благотворительные проекты

- Запустить волонтерское сообщество и проводить в его рамках социальные и экологические акции для сотрудников
- Развивать программы по финансовой грамотности, особенно среди людей с ОВЗ
- Сделать цифровые сервисы более инклюзивными: скорректировать цветопередачу сайта и мобильного приложения, ввести особые шрифты и др.
- Расширить масштаб благотворительности, в том числе через собственный сервис банка
- Запустить возможность перевода кешбэка на благотворительность и социальные промоакции в поддержку фондов

Планируемые мероприятия на 2023 год (2/2)

G

Повышать эффективность управления устойчивым развитием

- Запустить проведение ежеквартальных исследований мнения клиентов о социальной и экологической ответственности МТС Банка
- Разработать политику по ответственному инвестированию
- Повысить ESG-рейтинг банка
- Запустить новые курсы для сотрудников розничного сектора по обслуживанию людей с ограниченными возможностями здоровья и общению с ними

Повышать эффективность управления бизнес-процессами

- Проводить проверки системы внутреннего контроля с фокусом на ключевые цели и вызовы, повысить эффективность внедрения рекомендаций по их результатам
- Запустить дополнительное обучение по бизнес-этике
- Оптимизировать баланс между прибыльностью и риском операций
- Поддерживать эффективную систему налогового учёта
- Проводить маркетинговые исследования и новые рекламные кампании для повышения лояльности действующих клиентов, а также привлечения новых

Совершенствовать существующие и разрабатывать новые цифровые продукты, услуги и сервисы, развивать меры информационной безопасности

- Повысить удобство и функциональность мобильных приложений
- Расширять перечень платёжных сервисов внутри экосистемы
- Развивать сегмент МСБ и корпоративный банкинг путём укрепления IT-составляющей услуг расчётно-кассового обслуживания
- Обучить сотрудников по теме фишинговых рассылок
- Разработать план по реагированию на инциденты информационной безопасности в соответствии с ГОСТ 59709-2022

Развивать партнёрство

- Масштабировать партнёрскую базу, в том числе из числа НКО
- Развивать решение для оплаты начислений через порталы муниципальных и госуслуг
- Проявлять больше инициативы внутри ассоциаций, в том числе в части обсуждения новых тем в сфере ESG