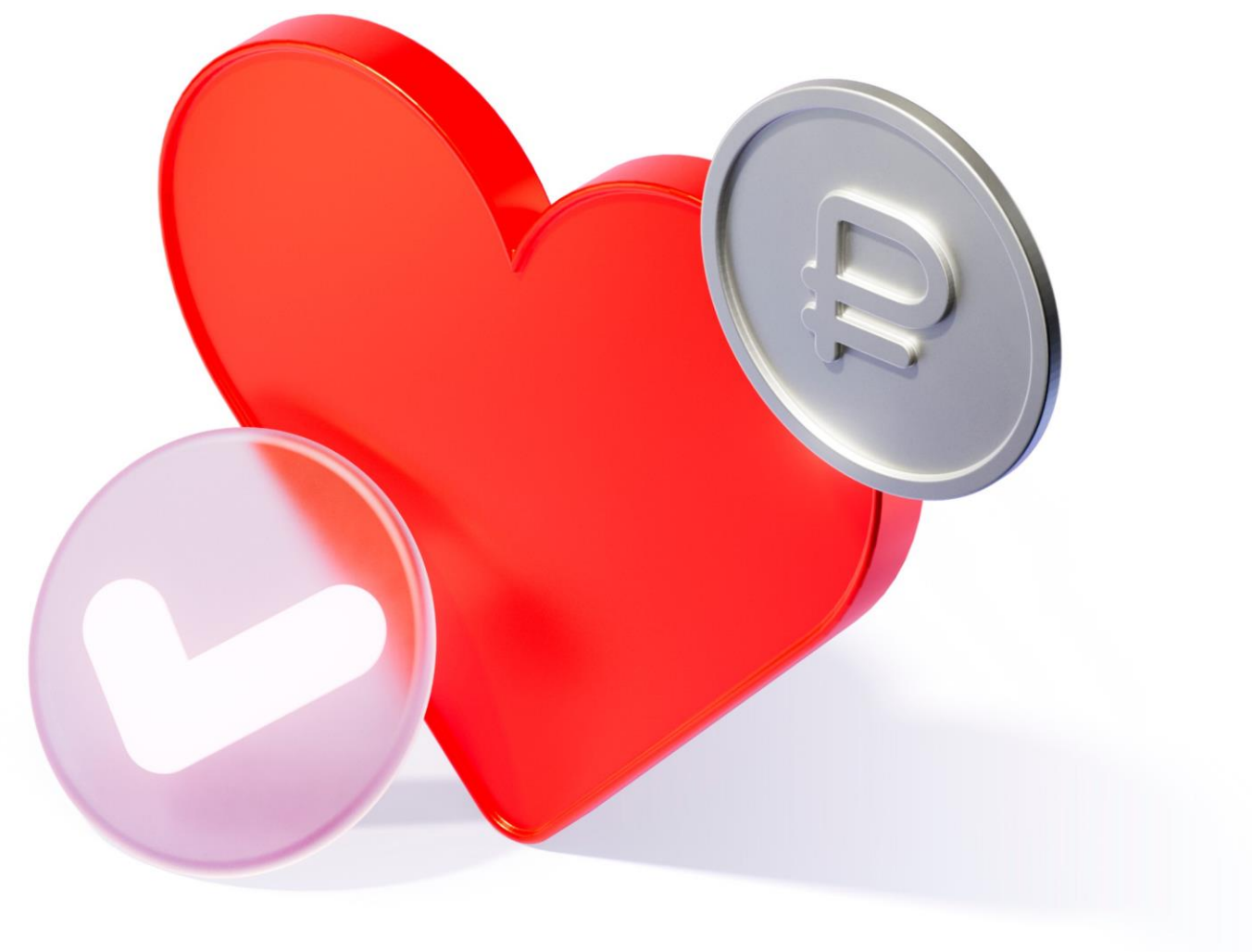




# **ESG-ПРЕЗЕНТАЦИЯ МТС БАНКА ЗА 2023 ГОД**



# Структура презентации

4-11

## Вклад МТС Банка в устойчивое развитие и цифровую экономику

- ESG-результаты 2023 года
- Встраиваем устойчивое развитие в стратегию и бизнес-модель
- Создаем ценность для клиентов и общества
- Интегрируем управление устойчивым развитием в корпоративную структуру
- Вносим вклад в достижение Национальных целей развития до 2030 года и реализацию Национальных проектов России
- Вносим вклад в достижение ЦУР ООН
- Развиваем партнёрства
- Вносим вклад в развитие цифровой экономики построение безопасной цифровой среды

12-14

## Экологические проекты

- Управляем вопросами экологии и климата
- Реализуем концепцию «зелёного» офиса

15-23

## Социальные проекты

- Управляем персоналом и предоставляем достойные условия труда
- Создаем команду профессионалов
- Привлекаем и обучаем сотрудников
- Обеспечиваем безопасные условия труда и поддерживаем здоровье сотрудников
- Реализуем социальные проекты
- Предоставляем сервисы для пожертвований и реализуем благотворительные проекты

24-28

## Корпоративное управление и ответственное ведение бизнеса

- Выстраиваем эффективную систему внутреннего контроля и аудита деятельности
- Развиваем систему комплаенса и следуем принципам деловой этики
- Управляем рисками
- Улучшаем клиентский опыт и следуем принципам ответственного маркетинга

29-31

## Планы на 2024 год

# МТС Банк сегодня\*

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

1 место

по величине портфеля  
POS кредитования\*\*

Лучший клиентский опыт в  
премиальном сегменте

по итогам премии CX WORLD AWARDS  
сезона 2023/2024

Топ-10

самых инновационных  
банков России  
по версии Skolkovo  
Fintech Hub

Топ-10

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

Топ-30

российских банков  
по ключевым  
показателям  
деятельности  
по данным Banki.ru

Операционные  
результаты 2023  
года

в 1,5 раза

выросли операционные  
доходы

на 19%

вырос объем капитала

на 40%

увеличился кредитный  
портфель

в 4,5 раза

вырос портфель  
выданных гарантий

в 1,5 раза

увеличился портфель  
вкладов физических лиц

в 10 раз

выросло число  
состоятельных клиентов

25 тыс

новых клиентов-  
вкладчиков

в 3 раза

увеличился совокупный  
объем переводов  
и платежей

31 год

на рынке

5 719

сотрудников

112

офисов

1 400

банкоматов  
и терминалов

3,8 млн

активных клиентов

12 млн

человек используют  
наши платежные сервисы

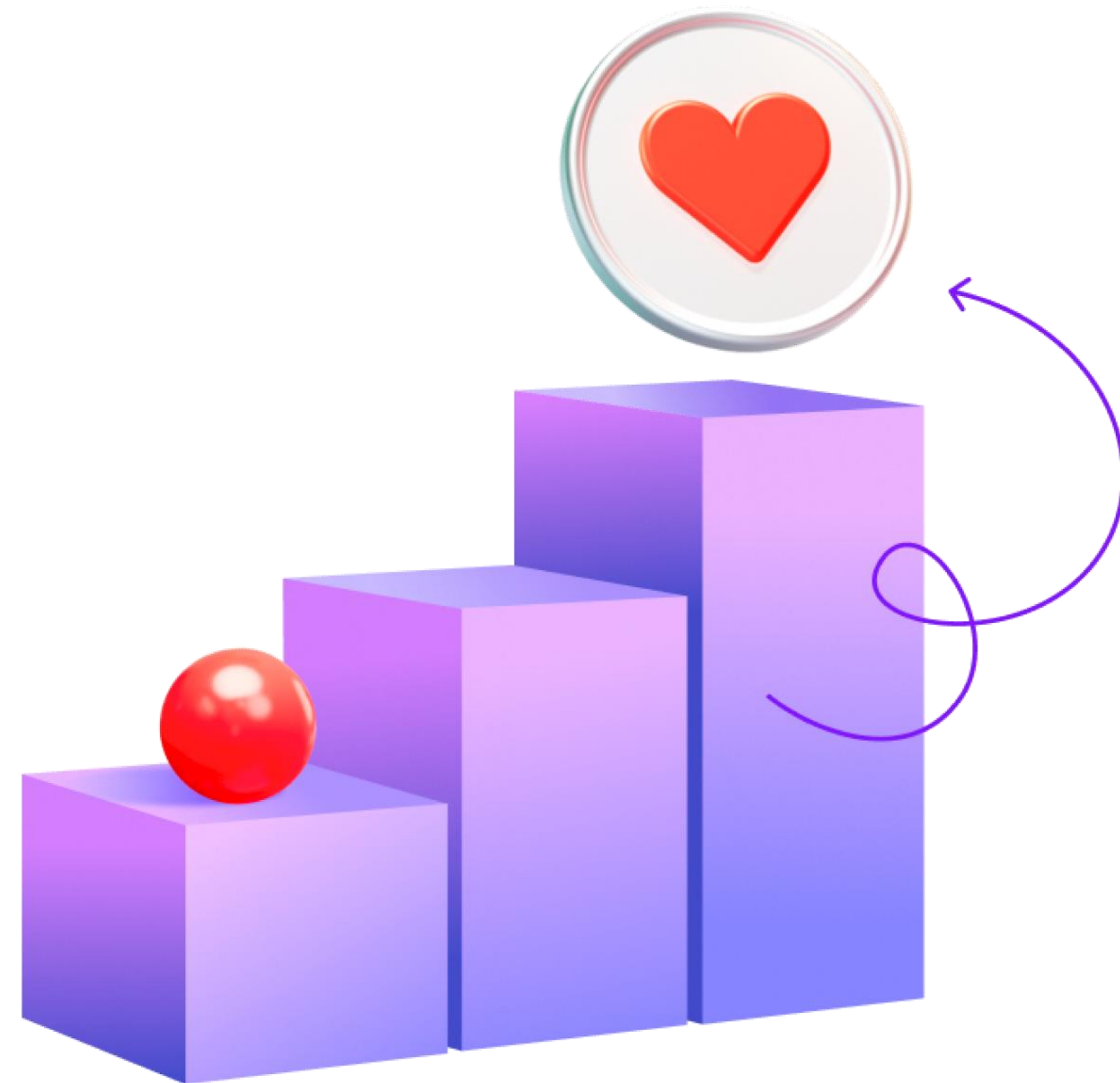
ruA Эксперт РА  
A(RU) АКРА  
A.ru НКР

В 2023 году рейтинговые агентства сохранили высокие оценки надёжности нашей деятельности

По итогам 2023 года МТС Банк вошел в число лидеров ESG-индекса от НКР и РБК — крупнейших финансовых компаний с высоким уровнем внедрения ESG-практик

\*Данные приведены по итогам 2023 года  
\*\*выдача кредита непосредственно в месте продаж на покупаемые товары

# ВКЛАД МТС БАНКА В УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ И ЦИФРОВУЮ ЭКОНОМИКУ



# ESG-результаты 2023 года

## Передали на переработку:

- 12 тонн макулатуры
- 3,7 тонн мелкой электронной техники
- около 500 кг пластика
- 28 кг батареек
- 12 кг алюминия

## Сократили объем удельного энергопотребления:

- на 16% до 5,9 ГДж в расчете на одного сотрудника и на тыс.
- на 13% до 8,8 ГДж в расчете на тысячу клиентов

## Сократили удельные выбросы парниковых газов:

- на 11% до 0,51 т CO<sub>2</sub>-экв в расчете на одного сотрудника
- на 8% до 0,77 т CO<sub>2</sub>-экв в расчете на тыс. клиентов

E

## На 122%

вырос оборот по пожертвованиям в фонды через благотворительный сервис за счет улучшения коммуникации с клиентами

## Более 10 тыс. человек

получили помощь от банка, за счет участия в системных и устойчивых проектах Фондов-партнеров

## 30 выпускников

Финтех.Академии МТС Банка получили предложения об оплачиваемой стажировке

## 360 сотрудников

стали участниками социальных и экологических инициатив

S

## Более 15 тыс. событий

обработал блок ИБ, 1237 признаны инцидентами

## Более 1 млн событий

Банк обработал системой DLP (система предотвращения утечек информации), из них 115 признаны инцидентами

## Более 90% сотрудников

прошли обучение по этике и комплаенс

## Более 60 коммуникаций

запущено по теме этики и комплаенс, в том числе от лица топ-менеджеров

G

# Встраиваем устойчивое развитие в стратегию и бизнес-модель

	Направления	Цели до 2024 года	Ключевые мероприятия
<div>Бизнес-стратегия:</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Делаем фокус на быстрый рост розничного и малого бизнеса</li><li>• Развиваем карточные продукты и программу лояльности</li><li>• Расширяем физическое присутствие и улучшаем качество клиентского сервиса</li><li>• Делаем мобильный банк удобнее и функциональнее</li><li>• Развиваем услуги и сервисы для клиентов в рамках экосистемы</li><li>• Нарращиваем цифровые компетенции и совершенствуем цифровые продукты (в т.ч. IT-составляющую расчётно-кассового обслуживания)</li><li>• Расширяем партнёрскую сеть в сфере платежей и переводов</li></ul> <div></div>	Поддержка сообщества и лояльность клиентов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Повышение доли клиентов, которые считают, что банк поддерживает социальные и экологические инициативы</li><li>• Внедрение ESG-продуктов во всех бизнес-направлениях</li><li>• Увеличение числа благополучателей</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Запуск коммуникационных кампаний, социально-маркетинговых акций совместно с продуктами банка в поддержку НКО и их подопечных</li><li>• Реализация благотворительных программ</li><li>• Улучшение клиентского опыта в имеющихся социальных продуктах банка и создание новых сервисов</li></ul>
	Удовлетворенность сотрудников	<ul style="list-style-type: none"><li>• Повышение количества сотрудников, участвующих в социальных и экологических инициативах</li><li>• Повышение процента сотрудников, которые поддерживают банк в реализации социальных и экологических инициативах</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проведение мероприятий с вовлечением сотрудников в качестве волонтеров, доноров, жертвователей</li></ul>
	Планета	<ul style="list-style-type: none"><li>• Контроль за воздействием на климат</li><li>• Увеличение числа инициатив для сотрудников и клиентов в сфере охраны окружающей среды</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Внедрение экоинициатив в ГО и ДО</li><li>• Расчет выбросов в атмосферу</li></ul>
	Корпоративное управление	<ul style="list-style-type: none"><li>• Поддержание высокого уровня открытости ESG-информации</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Выпуск ОУР</li><li>• Участие в ESG рейтингах</li></ul>

# Создаем 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, льготная ипотека
- Мобильное приложение для инвестирования, обучающие программы для инвесторов
- Цифровой платёжный сервис на региональных порталах и прочие продукты

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

## 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
- Подключение компаний малого и среднего бизнеса к маркетплейсам
- Продукты для ведения внешнеэкономической деятельности
- 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



# Вклад в достижение

национальных целей развития РФ до 2030 года и реализацию Национальных проектов России

## Национальная цель\*

## Наш подход и Национальные проекты

### Достойный эффективный труд и успешное предпринимательство

- Производительность труда
- Малое и среднее предпринимательство

- Создаем возможности трудоустройства, обеспечиваем своим сотрудникам конкурентоспособную оплату труда и социальный пакет, создаем продукты для развития бизнеса

Слайды 16-17

### Сохранение населения, здоровье и благополучие людей

- Демография
- Здравоохранение

- Реализуем проекты в сфере корпоративной социальной ответственности и предоставляем банковские услуги, которые помогают повысить качество жизни людей
- Нашим сотрудникам и членам их семей предоставляем качественное медицинское обслуживание, услуги страхования, вовлекаем их в занятия спортом. Внедряем систему управления охраной труда
- Адаптируем свои офисы и услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья, развиваем благотворительный сервис, предоставляем корпоративным клиентам кредиты на социально значимые проекты

Слайды 7, 9-12

### Комфортная и безопасная среда для жизни

- Экология

- Оцениваем выбросы парниковых газов по трем охватам
- Проводим мероприятия по минимизации негативного воздействия на окружающую среду и сокращаем использование пластика, а также повышаем осведомленность сотрудников об экологичном образе жизни, организуем отдельный сбор отходов

Слайды 13-14

### Возможности самореализации и развития талантов

- Образование
- Наука и университеты
- Культура

- Обучаем сотрудников и соискателей, взаимодействуем с образовательными организациями в области разработки программ профессиональной подготовки, привлекаем студентов на стажировки и практику, обучаем население финансовой грамотности, а также предоставляем корпоративным клиентам кредиты на социально значимые проекты

Слайды 18

### Цифровая трансформация

- Цифровая экономика
- Туризм и индустрия гостеприимства

- Делаем ставку на развитие цифровых продуктов и интегрируем их в сервисы партнеров, чтобы клиентам было с нами комфортнее, а также обеспечиваем информационную безопасность Банка
- Принимаем участие в тестировании цифрового рубля

Слайды 23

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







# Вносим вклад в достижение ЦУР ООН

## (1/2)

ЦУР ООН	Наш подход	
Качественное образование	<ul style="list-style-type: none"><li>Регулярно обучаем сотрудников и соискателей, взаимодействуем с образовательными организациями в области разработки программ профессиональной подготовки, привлекаем студентов на стажировки и практику, обучаем население финансовой грамотности</li></ul>	Слайды 18
Достойная работа и экономический рост	<ul style="list-style-type: none"><li>Создаем возможности трудоустройства, обеспечиваем своим сотрудникам конкурентоспособную оплату труда и социальный пакет, разрабатываем продукты для развития бизнеса</li><li>В интересах местных сообществ мы реализуем проекты в сфере корпоративной социальной ответственности и предоставляем банковские услуги, которые помогают повысить качество жизни людей</li><li>Своевременно и полностью уплачиваем налоги и тем самым вносим вклад в экономическое развитие регионов присутствия</li></ul>	Слайды 7, 16-17, 19-22
Индустриализация, инновации и инфраструктура	<ul style="list-style-type: none"><li>Делаем ставку на развитие цифровых продуктов и интегрируем их в сервисы партнеров, чтобы клиентам было с нами комфортнее, а также обеспечиваем информационную безопасность банка</li></ul>	Слайд 23
Борьба с изменением климата	<ul style="list-style-type: none"><li>Регулярно оцениваем выбросы парниковых газов по трем охватам и принимаем меры по энергосбережению и повышению энергоэффективности: используем энергоэффективное освещение и оборудование</li></ul>	Слайд 13

# Вносим вклад в достижение ЦУР ООН

## (2/2)

ЦУР ООН	Наш подход	
<div>Хорошее здоровье и благополучие</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Предоставляем нашим сотрудникам и членам их семей возможности качественного медицинского обслуживания и страхования, вовлекаем их в занятия спортом. Для снижения потенциальных рисков для здоровья внедряем систему управления охраной труда</li></ul>	Слайды 19
<div>Гендерное равенство</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Обеспечиваем равные возможности, независимо от гендерной принадлежности. Принципы равенства закреплены в Политике деятельности в области многообразия, равенства и инклюзивности</li></ul>	Слайды 17
<div>Ответственное потребление и производство</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Проводим мероприятия по минимизации негативного воздействия на окружающую среду и сокращаем использование пластика, а также повышаем осведомленность сотрудников об экологичном образе жизни. Кроме того, мы организуем отдельный сбор отходов, чтобы сотрудники могли сдавать вторсырье на переработку</li></ul>	Слайд 14
<div>Мир, правосудие и эффективные институты</div> <div></div>	<ul style="list-style-type: none"><li>Не допускаем дискриминации при выдаче кредитов, коррупции и взяточничества. Мы соблюдаем права работников и клиентов, поддерживаем доступную для всех среду. В компании приняты и действуют Кодекс делового поведения контрагента и Политика деятельности в области многообразия, равенства и инклюзивности, в которых закреплены положения по правам человека</li></ul>	Слайд 14

# Ключевые направления сотрудничества с партнёрами

В мае 2023 года МТС Банк выступил партнером Московского предпринимательского форума

## 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 2023 году

- Заключение партнерских соглашений для предоставления клиентам Банка дополнительных привилегий при покупке продуктов и услуг партнеров

## 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 2023 году

- Информационные кампании с целью привлечения внимания клиентов к социальным проблемам

## 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 2023 году

- Участие в проекте «Цифровой рубль» Банка России
- Запуск пилотного проекта с РЖД по оплате товаров и услуг через мобильные устройства проводников

## 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

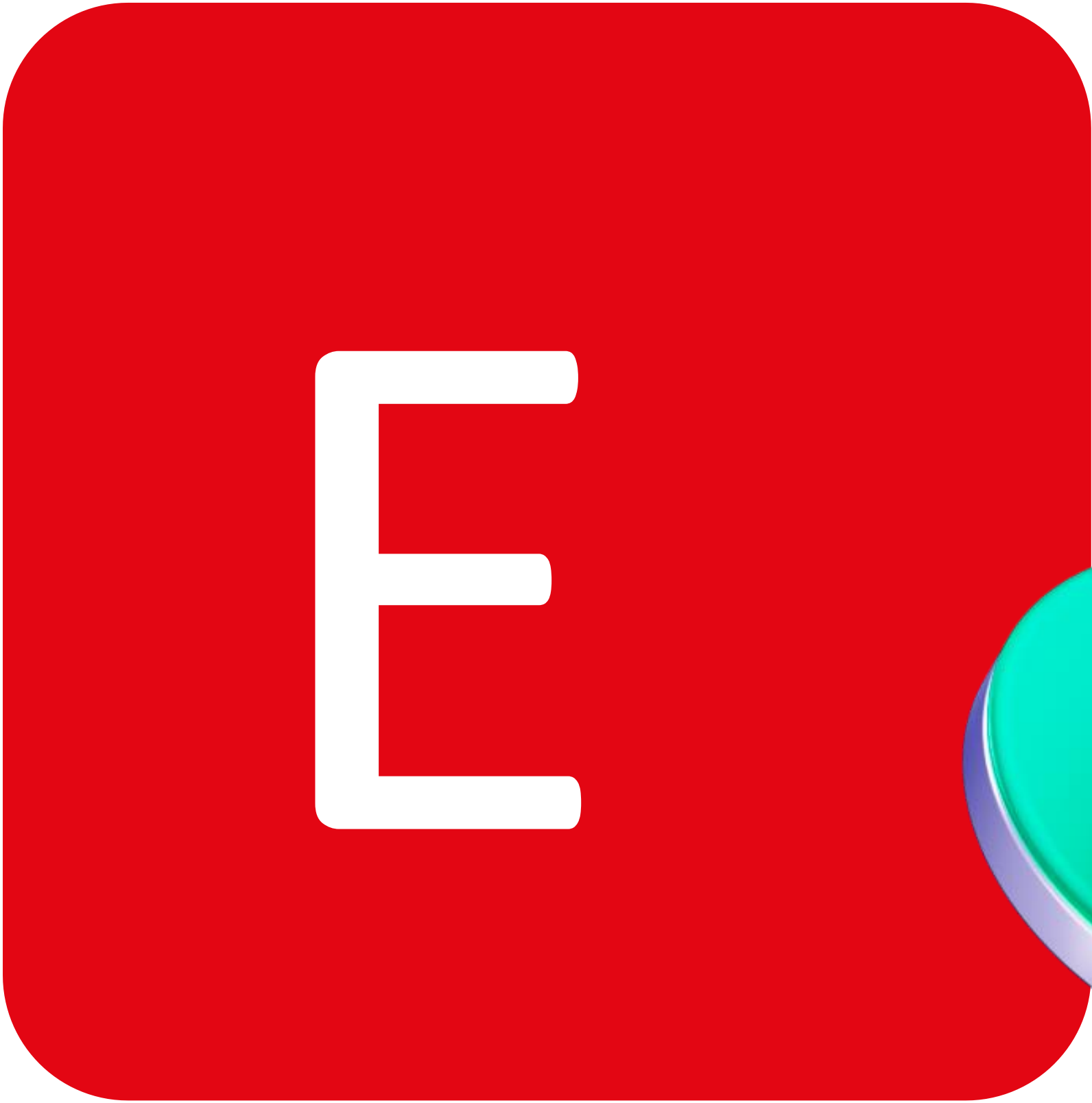
Объединение российских пользователей SWIFT и организаций, работающих с ним

ESG-Альянс

Содействие переходу к устойчивой модели развития экономики

## Ключевые внутренние документы

- Кодекс делового поведения контрагента — 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



Е

# **ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЕКТЫ**



# Управляем вопросами экологии и климата

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

## Обучаем по темам экологии и климата

- Регулярное обучение в области экологии, климата и экологически ответственного поведения для сотрудников
- Лекции, квесты, игры по экологическим темам для детей сотрудников
- Публикация материалов об экопривычках и экокультуре на корпоративных ресурсах

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

## Оцениваем выбросы парниковых газов

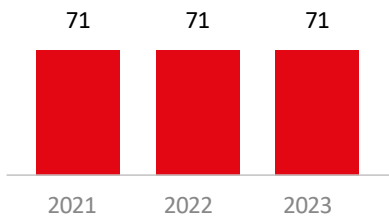
Показатели в т CO2-экв.

### Сокращение выбросов газов

### удельных парниковых

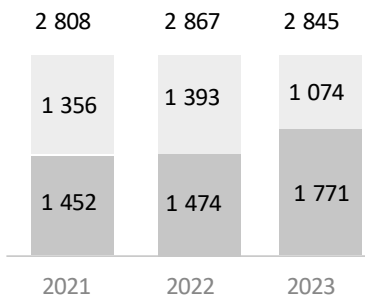
- В расчете на одного сотрудника на 11%
- В расчете на тыс. клиентов на 8%

Прямые выбросы (Score 1)

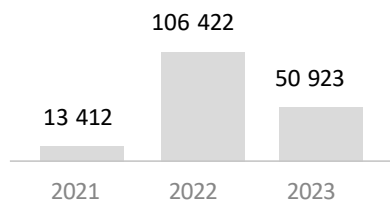


Косвенные энергетические выбросы (Score 2) в разбивке по категориям

■ тепловая энергия  
■ электроэнергия



Общие выбросы (Score 1, 2 и 3)



## Прочие косвенные выбросы (Score 3)\* в разбивке о категориям

Категория	2021	2022	2023
Категория 1: покупка товаров и услуг	-	-	34171
Категория 3: виды деятельности, связанные с топливом и электроэнергией, не включенные в Охват 1 или Охват 2	1 066	1 188	728
Категория 4: транспортировка товаров и ресурсов, необходимых для производства продукта	6	0	6
Категория 5: образовавшиеся отходы	47	64	95
Категория 6: командировки	165	287	92
Категория 7: транспортировка сотрудников	1 568	3 672	2 257
Категория 8: аренда помещений	-	-	273
Категория 15: инвестиции	7 681	98 272	10 381
Итого Score 3	10 533	103 484	48 008

# Реализуем концепцию «зелёного» офиса

- Ключевые элементы «зелёного» офиса Банка
- Энергосберегающее осветительные приборы
  - Водосберегающее оборудование
  - Раздельный сбор мусора
  - Безопасная утилизация отходов
  - Электронный документооборот и формат архивных материалов
  - Минимизация потребления пластиковой посуды и канцелярских принадлежностей
  - Распространение комнатных растений

\*Здесь и далее показатели по динамике приведены относительно 2022 года

\*\*МТС Банк не осуществляет водопотребление в вододефицитных районах



В 2023 году головной офис Банка передал на переработку:



## В МТС Банке внедрен раздельный сбор отходов (РСО)

Установлены специальные контейнеры для сбора пластиковых крышечек от бутылок, макулатуры, батареек, старых проводов, шнуров и мелкой электронной техники. В 2023 году в ГО установлен фандомат для сбора пластика и алюминия

## МТС Банк ведет учет потребления энергии

Показатель (в ГДж)	2021	2022	2023
Топливо	963,3	1 003,7	963,3
Бензин	701,8	701,8	701,8
Дизельное топливо	261,5	261,5	261,5
Закупленная энергия	33 994,5	34 703,3	32 581,1
Электроэнергия	17 023,9	17 243,8	16 537,2
Тепловая энергия	16 970,6	17 459,	16 043,9
Общий объём энергопотребления	34 957,8	35 707,0	33 544,4



S

# СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ





# 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 органы управления

Комитет по назначениям и вознаграждениям

Совет директоров

Правление и председатель Правления

## Кластер по управлению опытом сотрудника и организационному развитию

Департамент организационного планирования и мотивации

Департамент управления опытом сотрудника и развития бренда работодателя

Корпоративный университет

Центр подбора и развития IT-кластера

Административный департамент

Центр подбора

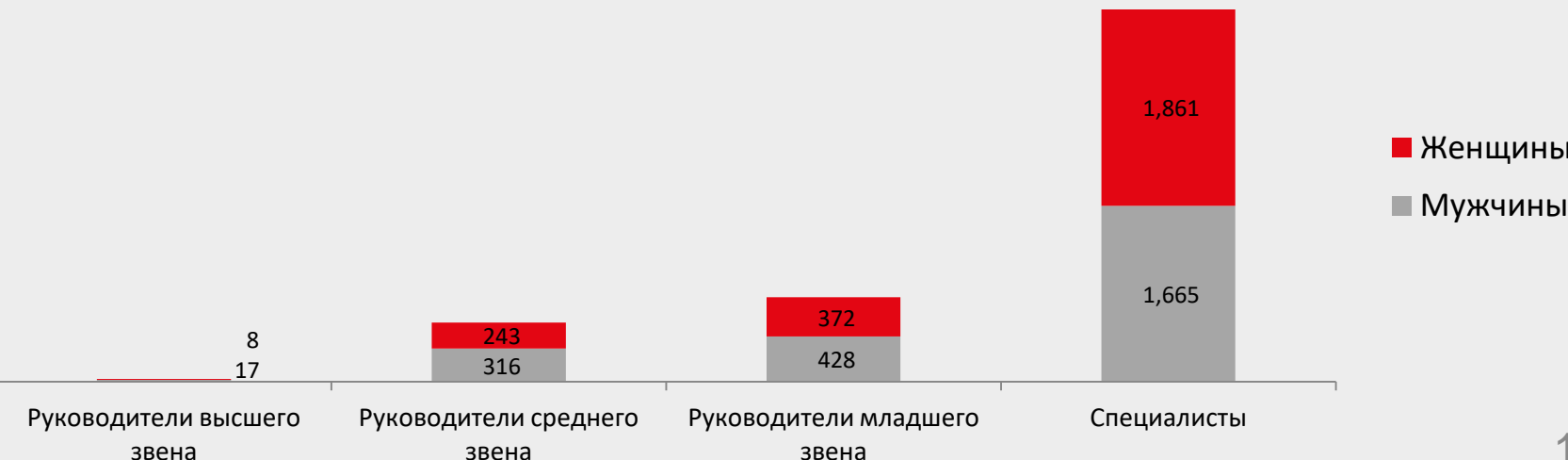
## Социальный пакет для сотрудников банка

- 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
- Компенсация мобильной связи
- Бонусная программа BestBenefits

2316 чел.

Получили возможность  
софинансирования обучения

Структура персонала по категориям сотрудников и полу в 2023 году, чел



# Создаем команду профессионалов

5 719 чел.

численность персонала на  
конец 2023 года

4 608 чел.

среднесписочная  
численность  
персонала  
в 2023 году

54,5% доля

женщин в структуре  
персонала

44 человек

сотрудники с ОВЗ

Ценности сотрудников МТС Банка  
(по результатам оценки «360 градусов»)

- Доверие клиента
- Команда
- Смелость быть первым
- Скорость

Банк реализует

- проект «Карьерный рост», за 2023 год на 78% выросло количество переведенных сотрудников и составило 130 человек
- было обучено 230 руководителей по темам: «Сложные коммуникации», «Лидерство», «Управление изменениями», «Система управления компанией» и др

Формируем продуктовые  
команды

- Для развития бизнес-направлений и достижения бизнес-целей банк реализует продуктовый подход
- Он опирается на метод Agile — непрерывное совершенствование продукта за счёт циклов обратной связи

В 2023 году МТС Банк провёл  
оценку сотрудников

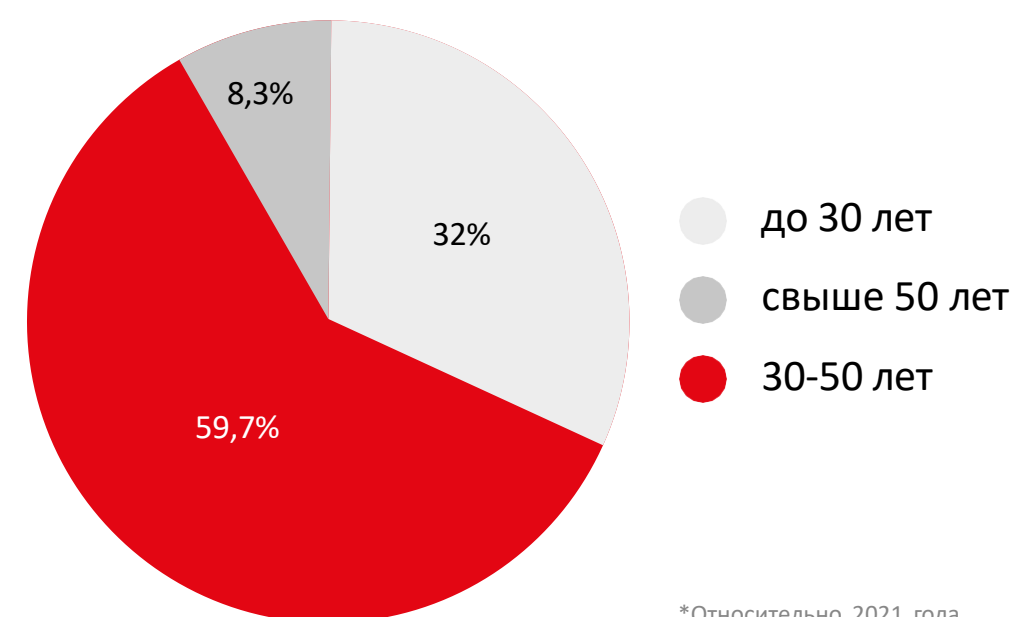
методом «360 градусов» и определил  
основные ценности нашей команды

Награждаем лучших сотрудников и  
поощряем за стаж

В 2023 году 1 647 сотрудников получили награды в разных номинациях в рамках ежеквартального награждения лучших сотрудников

В 2023 году в МТС Банке была внедрена HR-платформа «Пuls» — экосистема полного HR цикла. МТС Банк и HR-платформа «Пuls» стали победителями Премии профессионального признания «Новые HR-практики 2023» в номинациях «HR-драйвер»

Возрастная структура  
персонала



\*Относительно 2021 года

# Привлекаем и обучаем сотрудников

## Привлекаем таланты

### Мероприятия по продвижению бренда работодателя в 2023 году:

- Акция «День без турникетов»
- «День без турникетов. Дети»
- Конкурс «Путь к карьере»
- Социально-инклюзивный проект «День МТС»
- Проект #Best4Best
- XII Открытый Чемпионат школ по экономике

### Работа с вузами в 2023 году

- Подписано 15 соглашений о сотрудничестве с вузами в регионах с целью привлечения студентов на стажировки, принято 313 стажеров, в том числе 42% из ведущих вузов
- Запуск второго потока «Финтех.Академии»: предоставляем бесплатные курсы «Java-разработчик», «QA-инженер» и «Системная аналитика» для студентов технических вузов, 30 лучших выпускников зачислены в штат по итогам проекта

### Карьерные мероприятия

- Провели 17 ярмарок вакансий, 13 мастер-классов и мероприятия для привлечения студентов: «Квартирник для ИТ», «Женская карьера», серия онлайн мастер-классов

2 565

новых сотрудников  
мы наняли  
на различные позиции

381

человека  
на руководящие  
должности

В 2023 году МТС Банк занял 55-е место среди крупных компаний в рейтинге работодателей hh.ru и 12 среди крупных банков.



\*Здесь и далее показатели по динамике приведены относительно 2022 года

Обучаем сотрудников и  
повышаем  
их вовлечённость



90%

общий уровень  
удовлетворённости  
обучением

Проводим обучение  
на единой онлайн-  
платформе, предлагаем  
более

2000 курсов

5 087

сотрудников

прошли обучение по корпоративным  
программам развития персонала

45 продуктовых  
курсов

разработано, 5 тренажёров по продажам  
запущено и 300 вебинаров проведено

34 часа

среднегодовое количество  
часов обучения на одного  
сотрудника

В 2023 году вовлечённость  
и лояльность сотрудников выросла, а  
текучесть снизилась

86,5%  
↑  
лояльность  
(на 2,1 п.п.)

53,4  
↑  
eNPS, индекс чистой  
лояльности (на 7,1 п.  
п.)

91,2%  
↑  
вовлечённость  
(на 2,5 п. п.)

39,6%  
↓  
текучесть кадров  
(на 0,3 п. п.)

# 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
- В 2023 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

## 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
- Изменения требований законодательства Российской Федерации

За последние три года в Компании и не происходили несчастные случаи со смертельным исходом и тяжёлым травматизмом, а также случаи профессиональных заболеваний.

В 2023 году в МТС Банке зафиксирован один легкий несчастный случай.

**1864 сотрудника**

прошли обучение в области охраны и безопасности труда в 2023 году

## 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 2023 году сотрудники участвовали в благотворительных забегах #ЗаЛес и в московском полумарафоне.

**801,9 тыс. ₽**

направили на мероприятия по охране труда в 2023 году

# Реализуем социальные проекты

## > Повышаем финансовую грамотность населения

### Ключевые мероприятия 2023

Лекции о финансовой грамотности в рамках программ привлечения персонала «Путь к карьере», «День без турникетов» и «День МТС»

Консультации по трудоустройству и финграмотности соискателей в Казани

Распространение информации о финансовой грамотности через онлайн-сервисы

Курс по финансовой грамотности на сайте Корпоративного университета

## > Повышаем доступность финансовых услуг для людей с ОВЗ

### 30 офисов в 22 городах

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

Для использования слабовидящими и слабослышащими клиентами наши сервисы имеют специальный функционал

### Ключевые направления улучшения клиентского сервиса

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

Сделали интерфейс сайта и мобильных приложений удобнее для восприятия

Убрали мерцающие элементы в мобильном приложении

Нанесли на виртуальную карту, размещенную на сайте Банка расположение офисов, доступных для людей с ОВЗ

# Предоставляем сервисы

для пожертвований и реализуем благотворительные проекты

## Реализованные социальные проекты банка

- Более 5 тысяч клиентов приняли участие в акции "Кешбэк на благотворительность"
- Запущено более 5 социальных промо, направленных на поддержку фондов через пожертвования
- В рамках «Щедрого вторника» поддержали фонд Рауль и их социальную практику «Работа i», запустили курс по обучению МСП основа трудоустройства людей с инвалидностью, охват более 100 тысяч МСП
- Около 6% сотрудников банка стали участниками социальных и экологических инициатив

## Развиваем благотворительные сервисы

- Сервис Пожертвования МТС Банка работает с сотней проверенных фондов
- Разработали и поддерживаем благотворительный сервис на mos.ru (действует с 2020 года). С его помощью можно перевести деньги в НКО из реестра благотворительных организаций Москвы
- Более 40 тысяч уникальных благотворителей сделали пожертвование через сервисы банка в 2023 году

**+44% уникальных клиентов**

2022/2023, использующих банк как сервис для Пожертвований



# Социальные проекты ESG центра

## Проект

## Мероприятия и результаты 2023 года

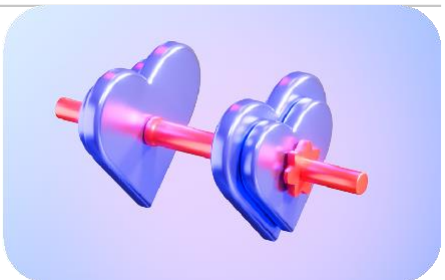
### Добрый рубль

- С каждой транзакции клиентов, зарегистрированных в акции, при оплате продуктов в супермаркете или счета в ресторане банк перечисляет «Добрый рубль» в благотворительный фонд «Дари еду» в поддержку проекта «Социальные кухни»



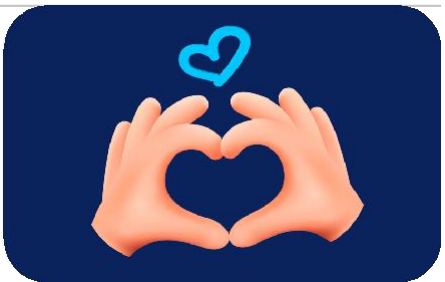
### Равные шансы

- Бесплатный курс для представителей малого и среднего бизнеса важности и особенностях инклюзивного найма в рамках ежегодной глобальной инициативы #щедрыйвторник совместно с социальной практикой «Работа-і»



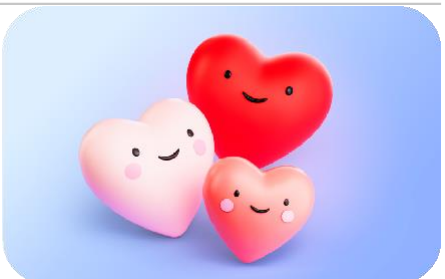
### Передышка

- Поддержка семей, в которых есть дети с нарушениями слуха и зрения. Благодаря пожертвованиям, собранным в рамках акции, такие семьи могут воспользоваться услугами профессиональной няни, на время доверив ей заботу о ребенке



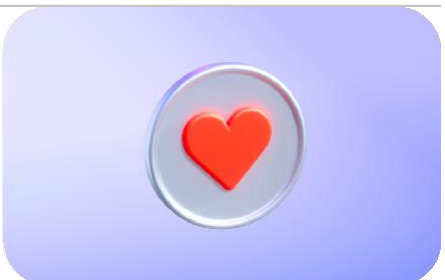
### Благотворительная ярмарка

- Все собранные средства направлены в фонд помощи детям, оставшимся без попечения родителей и взрослым с ментальными особенностями



### Твори добро благотворительная акция с центром «Вверх»

- Цель — создание первого регионального образовательного центра «Вверх-Ижевск» для обучения подростков, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в том числе с опытом сиротства или коррекционной школы
- По условиям акции банк удваивал каждое пожертвование и направил дополнительные средства, увеличив итоговую сумму





# Вносим вклад

в развитие цифровой экономики и построение безопасной цифровой среды

Ускоряем цифровую трансформацию и наращиваем цифровые компетенции

более 50%  
сотрудников  
Головного офиса — IT-специалисты

83%  
клиентов пользуются  
мобильным приложением  
МТС Банка

По всей РФ  
доступен платёжный сервис  
МТС Банка

в 2 раза  
вырос выпуск  
виртуальных карт

более 80%  
продаж совершаются в  
цифровых каналах

Обеспечиваем  
информационную  
безопасность  
и защиту данных

Создаём цифровую инфраструктуру

Платёжный шлюз для оплаты различных начислений на городских порталах регионов

Сервисы оплаты ЖКХ, автомобильных, образовательных и иных услуг

Онлайн-кредитование розничным и корпоративным клиентам

Новые цифровые решения для бизнеса по подбору персонала и взаимодействию с маркетплейсами

Участвуем в пилотном проекте «Цифровой рубль» Банка России

Счет цифрового рубля в мобильном приложении Банка

Оплата товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях цифровыми рублями по QR-коду

Перевод цифровых рублей

Настройка и выполнение автоматических переводов



G

**КОРПОРАТИВНОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ  
И ОТВЕТСТВЕННОЕ  
ВЕДЕНИЕ  
БИЗНЕСА**



# Выстраиваем эффективную систему

внутреннего контроля и аудита деятельности

<div><div></div><div>Первая линии защиты</div></div>	<div><div>Блок розничных рисков</div><div>всесторонне анализирует события, связанные с розничными рисками</div></div> <div><div>Департамент комплаенса и нефинансовых рисков</div><div>всесторонне анализирует события, связанные с регуляторным риском</div></div>	<div><div>Блок корпоративных и инвестиционных рисков</div><div>всесторонне анализирует события, связанные с инвестиционными, структурными и кредитными рисками</div></div> <div><div>Ответственный сотрудник по ПОД и ФТ</div><div>реализует правила внутреннего контроля в целях ПОД и ФТ</div></div>	<div><div>Правление, председатель Правления</div><div>определяют сферы ответственности за выполнение решений Совета директоров, реализацию внутреннего контроля в банке</div></div>
<div><div></div><div>Вторая линии защиты</div></div>	<div><div>Главный бухгалтер, заместители главного бухгалтера, в т. ч. на уровне филиалов</div><div>организуют бухгалтерский учёт</div></div>	<div><div>Руководители филиалов, заместители руководителей филиалов</div><div>контролируют выполнение решений исполнительных органов</div></div>	<div><div>Совет директоров, Комитет по аудиту</div><div>отвечают за создание и функционирование эффективного внутреннего контроля и аудита</div></div>
<div><div></div><div>Третья линии защиты</div></div>	<div><div>Департамент внутреннего аудита</div><div>оценивает эффективность системы внутреннего контроля в целом, систем управления рисками и информационной безопасности, достоверности бухгалтерского учёта и отчётности</div></div> <div><div>Ревизионная комиссия</div><div>проверяет деятельность банка</div></div>	<div><div>Контролёр профессионального участника рынка ценных бумаг</div><div>противодействует неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком</div></div>	<div><div>Общее собрание акционеров</div><div>противодействует неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком</div></div>

# 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

## 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

## Противодействуем коррупции

- В 2023 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.

## 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

## Обеспечиваем открытые каналы связи

Механизмы информирования о нарушениях в сфере комплаенса включают:

- Обращение сотрудника к прямому или вышестоящему руководителю
- Почту [compliance@mtsbank.ru](mailto:compliance@mtsbank.ru) или [external.hotline.mts@b1.ru](mailto: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

## 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 2023 году не поступало сведений о наличии конфликта интересов у членов Совета директоров МТС Банка, а также между акционерами банка

## 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

1

Идентификация риска

2

Оценка риска

3

Ограничение/минимизация риска/отказ от риска

4

Мониторинг и контроль уровня риска и определяющих его факторов (риск-факторов)

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

# 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

Повышаем квалификацию специалистов

Поддерживаем доброжелательную атмосферу

Создаём комфортные зоны ожидания

Сокращаем время обслуживания

Запрашиваем обратную связь

Не допускаем очередей

В 2023 году

26% (на 5 п. п.\*) — индекс лояльности клиентов (NPS). МТС Банк — один из лидеров на рынке по удовлетворённости услугами благодаря улучшению клиентского опыта и качества обслуживания

По результатам 2023 года МТС Банк стал лауреатом премии CX WORLD AWARDS сезона 2023/2024 и получил две награды за лучший клиентский опыт в премиальном сегменте в номинациях «Лучшая команда обслуживания клиентов» и «Профессионал клиентского сервиса»

## 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

### Продвигаем цифровой маркетинг

МТС Банк применяет IT-решения для автоматизации задач в области маркетинга, аналитики и продаж. Внедряем облачную платформу



# ПЛАНЫ НА 2024 ГОД





# Планируемые мероприятия на 2024 год (1/2)

## Повышать экологическую эффективность

- Развивать систему PCO в региональных офисах банка
- Развивать эковолонтерство
- Заниматься экопросвещением сотрудников и клиентов
- Запускать коммуникационные кампании на тему экологии на клиентов банка
- Переход к ЭДО с партнёрами



## Совершенствовать управление персоналом

- Внедрить программу внешнего обучения сотрудников с высоким потенциалом
- Проводить обучение для руководителей по развитию обратной связи и взаимодействию в команде
- Развивать практики инклюзивного трудоустройства
- Продолжить популяризацию продуктовой и Agile-культуры среди сотрудников
- Усилить бренд работодателя для разных целевых аудиторий
- Развивать корпоративную культуру как драйвер новых идей, продуктов и технологий
- Совершенствовать программы благополучия
- Усилить IT-команду, нарастить цифровые компетенции сотрудников

## Реализовывать социальные и благотворительные проекты

- Развивать программы по финансовой грамотности, в том числе среди людей с сиротским опытом
- Совершенствовать инклюзивность цифровых сервисов
- Реализовать мероприятия годового плана благотворительной деятельности
- Расширить масштаб благотворительности через фонды в мобильном приложении Банка
- Запустить благотворительный проект «Округление»



# Планируемые мероприятия на 2024 год (2/2)

## Повышать эффективность управления устойчивым развитием

- Провести ежеквартальные исследования мнения клиентов о социальной и экологической ответственности МТС Банка
- Развивать направление 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
- Продолжить централизацию и консолидацию закупок, развитие электронного документооборота и импортозамещение товаров

## 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
- Усовершенствовать существующие и разработать новые цифровые продукты, услуги и сервисы
- Выйти на рынок с продуктом автокредитование и bprl
- Улучшать работу с воронками в онлайн-каналах

## Развивать партнёрство

- Активно расширять имеющуюся партнерскую базу, подключать новых партнеров и запускать новые BaaS-партнерства
- Обучать партнеров комплаенсу и этике

