

Отчёт

**о деятельности
в области
устойчивого
развития
за 2022 год**

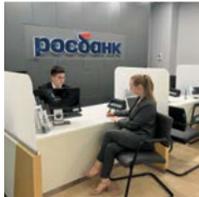


НАСТОЯЩИЕ
ВОЗМОЖНОСТИ

росбанк



Содержание



01

6 О банке

- 8 Наш бизнес
- 9 Ключевые результаты в 2022 году
- 10 Росбанк и устойчивое развитие



02

20 Ответственный бизнес

- 22 Ответственное финансирование
- 28 Развитие отношений с клиентами
- 31 Инновации и цифровизация
- 33 Информационная безопасность



05

68 Персонал

- 70 Управление персоналом
- 82 Права человека
- 84 Безопасность труда



06

86 Взаимодействие с местными сообществами

- 88 Наш подход



03

40 Корпоративное управление

- 42 Структура корпоративного управления
- 45 Управление рисками
- 47 Ответственная цепочка поставок
- 50 Деловая этика и комплаенс



04

54 Экологические аспекты

- 56 Управление экологическими аспектами
- 60 Изменение климата
- 63 Управление отходами
- 67 Управление водными ресурсами



07

98 Приложения

- 100 Приложение 1. Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 102 Приложение 2. Структура персонала Росбанка
- 104 Приложение 3. Таблица GRI-индикаторов
- 114 Приложение 4. Об Отчёте
- 120 Приложение 5. Глоссарий



Обращение председателя правления



Прошедший 2022 год стал периодом беспрецедентных вызовов для всей российской экономики и финансового сектора в особенности. Мы достойно справились со всеми сложностями, подтвердив статус системно значимого банка страны, усилив свои позиции за счет взвешенной риск-политики, строгих комплаенс-процедур, прозрачной системы управления и уникальной корпоративной культуры.

Наши кредитные рейтинги были подтверждены на максимально высоком уровне, а операционный доход достиг рекордной величины — 84 млрд руб.

Для Росбанка 2022 год стал годом исторических перемен. У банка изменился акционер, прошел глобальный ребрендинг, была анонсирована стратегия развития до 2027 года. Сегодня мы уделяем особое внимание цифровизации и внедрению новых технологий в банковские процессы: мы находимся в авангарде инновационной повестки сегодняшнего дня, мы запустили несколько пилотов, в том числе по работе с цифровым рублем и токенизированными активами. Безусловным приоритетом для нас остаётся обеспечение высочайшего уровня безопасности средств клиентов и развитие каналов и сервисов, которые делают наши продукты еще более удобными. При этом, мы сохранили приверженность своим ценностям и фокус на интеграцию повестки устойчивого развития в банковские продукты и операционные процессы.

Стремясь стать одним из ведущих банков в повестке ESG-трансформации экономики, мы предлагаем клиентам многообразные решения в области ответственного банкинга. Такие продукты помогают не только клиентам достичь своих финансовых целей, но и нам — внести вклад в реализацию Национальных целей развития России и Целей устойчивого развития ООН.

По результатам проделанной работы в начале 2023 года мы первыми в России разместили выпуск облигаций устойчивого развития объемом 3 млрд руб. Средства от его размещения мы направили

на ряд проектов с положительным экологическим и социальным воздействием, что подтверждено независимым верификатором.

Ответственное финансирование предполагает для банка применение риск-ориентированного подхода ко всем аспектам нашей деятельности с учетом ESG-критериев. Например, наш инструмент оценки социальных и экологических рисков клиентов и сделок позволяет в полной мере оценить потенциальные ESG-риски всего нашего корпоративного портфеля. Кроме того, этот процесс позволяет нам поддерживать диалог с клиентами, консультировать их по вопросам ESG-трансформации и лучшим социальным и экологическим практикам, помогая сделать их бизнес более устойчивым.

Сам термин «социально ответственный бизнес» для нас включает в себя также и понятие ответственного работодателя. Мы стремимся быть не только надежным финансовым партнером для наших клиентов, но и лучшим работодателем для своих сотрудников. Активно помогая местным сообществам и благотворительным фондам развивать общественно значимые инициативы, мы стремимся вовлечь в этот процесс своих сотрудников. К примеру, наше волонтерское движение — гордость банка. В качестве участников и экспертов наши коллеги поддерживают множество экологических и социальных проектов, включая проекты по развитию социального предпринимательства и созданию общества равных возможностей. Интеллектуальное волонтерство не только открывает доступ социальным предпринимателям к экспертизе

сотрудников банка, помогая, тем самым, налаживать бизнес-процессы внутри компаний и организаций, нуждающихся в поддержке, но и самим сотрудникам позволяет раскрыться, увидеть новый потенциал в своей профессии, что для нас как для работодателя — очень важно.

Значимость нашей работы в этом направлении подтверждает высокая оценка со стороны делового сообщества. Так, в 2022 году Росбанк получил «Платину» в рейтинге лучших работодателей России по версии журнала Forbes в категориях «Экология» и «Корпоративное управление» и «Золото» в категории «Сотрудники и общество». По итогам ежегодного всероссийского конкурса для социально ответственного бизнеса «Лидеры корпоративной благотворительности» Росбанк вошёл в список компаний, которые внедряют лучшие практики корпоративной социальной ответственности на российском рынке.

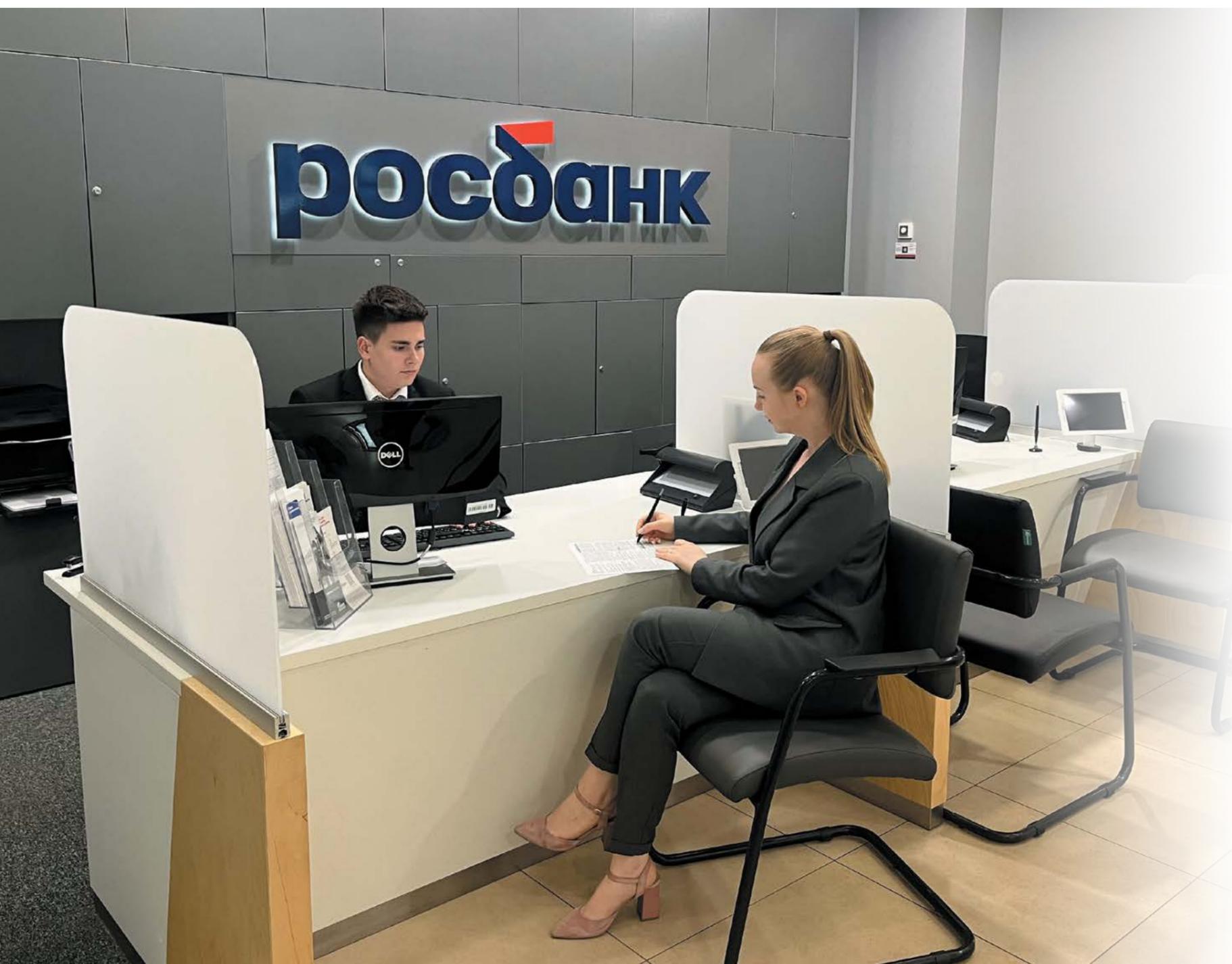
Развивая диалог с заинтересованными сторонами, мы представляем свой первый самостоятельный Отчёт об устойчивом развитии (далее — Отчёт). Надеемся, что он послужит дополнительным инструментом укрепления доверительных отношений и развития партнёрства по созданию лучшего будущего для всех. Мы уверены, что приверженность ответственному подходу в ведении бизнеса и интеграция устойчивого развития в стратегию банка позволят нам продолжить вносить достойный вклад в достижение этой цели.

С уважением,

Наталья Воеводина,
председатель правления ПАО РОСБАНК



О банке



“

Росбанк является универсальным российским банком. Мы обслуживаем порядка 1,6 млн активных розничных клиентов, 84 тыс. клиентов малого бизнеса и 13 тыс. клиентов корпоративного бизнеса более чем в 60 регионах России. Сеть Росбанка — это свыше 176 отделений и 33 тыс. банкоматов партнёрской сети, включая 1500 собственных. Росбанк включён Банком России в перечень 13 системно значимых кредитных организаций.



Наш бизнес

[GRI 2-6]

Наша миссия:

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

Наше позиционирование:

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

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

Честность, профессионализм

и этичность: отсутствие скрытых условий и заинтересованность в долгосрочных отношениях с клиентами.

Надежность банковских процессов:

стабильная работа систем и финансовая устойчивость.

Банк работает в различных клиентских сегментах:

- **обслуживание физических лиц** — ведение текущих счетов физических лиц, предоставление инвестиционных и сберегательных продуктов, обслуживание кредитных и дебетовых карт, предоставление кредитов наличными, автокредитов и ипотеки, комплексное индивидуальное обслуживание — Private banking;
- **обслуживание корпоративных клиентов** — ведение текущих и расчётных счетов, операции с иностранной валютой и производными финансовыми инструментами, приём депозитов, кредитование, торговое финансирование, лизинг, факторинг, предоставление корпоративным и институциональным клиентам брокерских услуг, депозитарного обслуживания, услуг специализированного депозитария и управляющей компании;
- **обслуживание клиентов малого бизнеса** — ведение текущих и расчётных счетов в рублях и иностранных валютах, приём депозитов, услуги кредитования и лизинга, торговый и интернет-эквайринг, предоставление банковских гарантий.

Ключевые результаты в 2022 году



В 2022 году Росбанк продемонстрировал рекордно высокий операционный доход, который вырос более чем на 30% по сравнению с 2021 годом и достиг 84,3 млрд руб. Чистый процентный доход банка показал стабильный рост на 14% за 12 месяцев 2022 года на фоне высоких процентных ставок и маржи, а также увеличения кредитного портфеля, составив 53,9 млрд руб.

AAA (RU)

(наивысший уровень кредитоспособности) АКРА



ru AAA

(наивысший уровень кредитоспособности) ЭКСПЕРТ РА



№2

среди частных банков по объёму ипотечного портфеля



№3

по объёму портфеля автокредитов¹



84,3 млрд руб.

чистый операционный доход



Наиболее авторитетные рейтинговые агентства России дали наивысшую оценку кредитному рейтингу Росбанка. Так, аналитическое агентство АКРА в 2023 году присвоило банку и его облигациям наивысший кредитный рейтинг AAA(RU) с прогнозом «стабильный». Рейтинговое агентство «Эксперт РА» также оценивает рейтинг кредитоспособности банка на самом высоком уровне (ruAAA) со стабильным прогнозом.

Росбанк на протяжении последних пяти лет стабильно входит в высшую группу надёжности кредитных организаций по версии журнала Forbes и является значимым игроком на рынке.

В 2022 году банк стал обладателем ряда наград за успехи в розничном бизнесе. Кредитная карта Росбанка МИР #120наВСЁ Плюс победила в номинации «Выбор клиента» рейтинга Frank Credit Cards Award 2022. Также Росбанк стал лауреатом в четырёх из семи номинаций XVI ежегодной премии Retail Finance Awards 2022, учреждённой журналом The Retail Finance за достижения в области развития розничного финансового бизнеса в России.

По итогам 2022 года Росбанк занимает вторую позицию среди частных банков по объёму ипотечного портфеля и входит в топ-3 по объёму портфеля автокредитов среди всех банков на рынке.

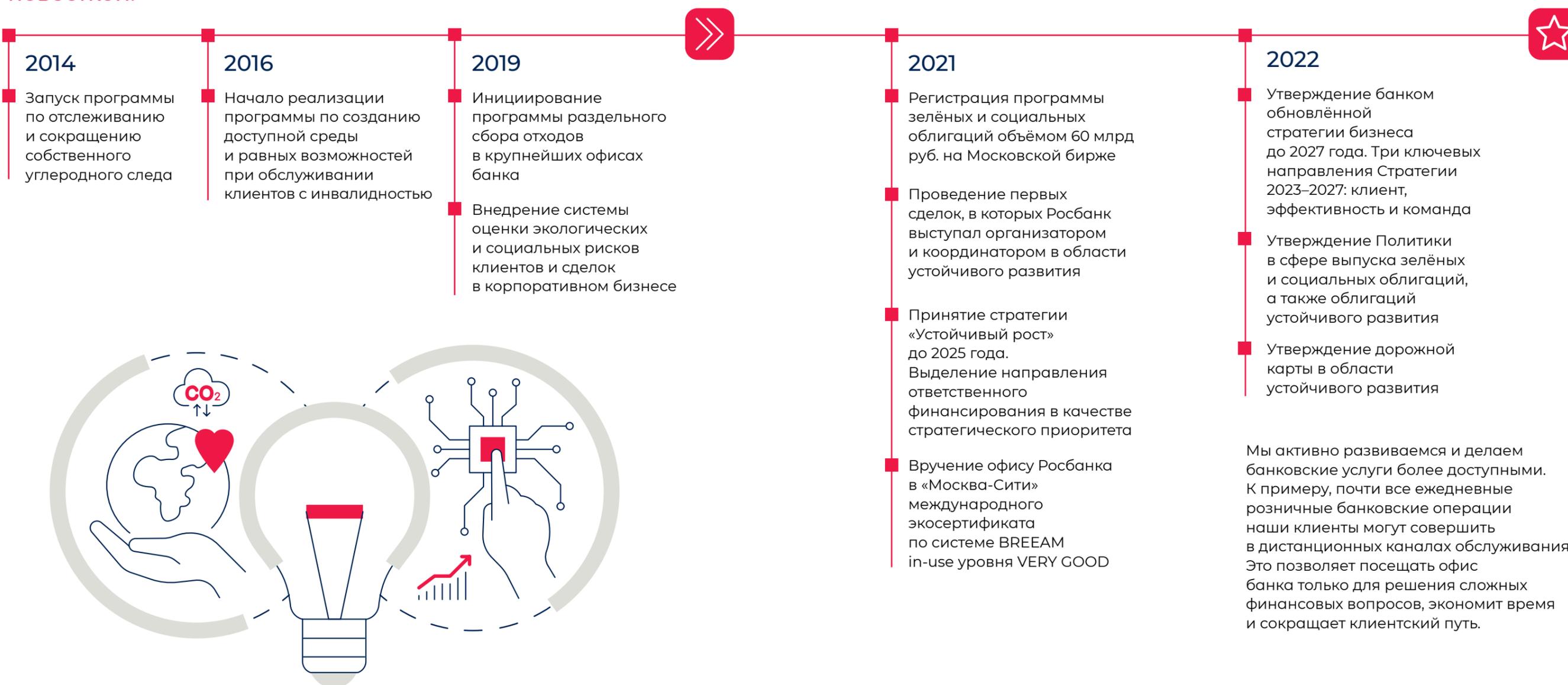
¹ По оценке Frank RG.

Росбанк и устойчивое развитие

[GRI 2-1], [GRI 2-6]



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





Ключевые достижения отчётного года

E S G

>100 ТЫС.
ДЕРЕВЬЕВ

высажено при поддержке Росбанка в 2021–2022 годах

69%
СОТРУДНИКОВ —

женщины; 63% из них занимают руководящие должности

63%
ДОЛЯ

независимых директоров в Совете директоров банка

E S G

17%
СОКРАЩЕНИЕ

образования отходов в офисах банка относительно 2020 года, всего 1 208,8 тонн

>2500
ЧАСОВ

время, которое сотрудники посвятили участию в волонёрских инициативах

90%
СОТРУДНИКОВ

прошли онлайн-курс «Корпоративная этика и предупреждение коррупции»

E S G

17,7 МЛН РУБ.

расходы на финансирование энергосберегающих мероприятий

6158

клиентов банка получили ипотеку на условиях программ государственной поддержки на общую сумму 35,8 млрд руб.

100%

крупнейших корпоративных кредитных клиентов банка прошли ESRM-оценку

E S G

№1

Наивысшая оценка среди работодателей в рейтинге Forbes в категории «Экология»

КАТЕГОРИЯ А

В рейтинге Форума Доноров «Лидеры корпоративной благотворительности» банк получил категорию «А» и набрал более 75 баллов

№1

Наивысшая оценка среди работодателей в рейтинге Forbes в категории «Корпоративное управление»



Наш вклад в повестку устойчивого развития

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

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

Программы (проекты, системы мер)	Соответствие (достижение)
Национальные проекты России/ ЦУР ООН — 2030	
E — environment (экология)	
<ul style="list-style-type: none"> «Renature. Вернём природу в город» — студенческий образовательный проект в партнёрстве с ботаническим садом МГУ «Аптекарский огород» Программа лесовосстановления в партнёрстве с Русклиматфондом Экологические мероприятия по очистке природных территорий «Чистые игры» Программы по отслеживанию и снижению негативного воздействия на окружающую среду за счёт модернизации оборудования и повышения энергоэффективности в зданиях головного офиса, региональных центров и отделений банка 	<p>Экология</p>  
S — social (социальные)	
<ul style="list-style-type: none"> Программа адаптации офисов и цифровых каналов под потребности клиентов с инвалидностью и маломобильных групп населения Программа благополучия сотрудников Программа ДМС для сотрудников с широким перечнем медицинских услуг и клиник Программа корпоративного волонтерства Share Care #РосбанкМамаПапа — программа поддержки сотрудников — молодых родителей Всероссийская программа «Начни иначе» по поддержке социальных предпринимателей и НКО Конкурс студенческих стартапов в сфере устойчивого развития «Создай свой стартап» — совместный проект с Финансовым университетом Поддержка образовательной программы Московской школы филантропии фонда «Друзья» для молодых менеджеров НКО 	<p>Образование</p> <p>Малое и среднее предпринимательство</p> <p>Наука и университеты</p> <p>Здоровье</p> <p>Жилье и городская среда</p>    



Программы (проекты, системы мер)

Соответствие (достижение)

Национальные проекты России/ ЦУР ООН — 2030

- Rosbank Future Cities — ежегодный фестиваль цифрового паблик-арта
- Образовательная программа SQL Camp для людей с инвалидностью
- Развитие ипотечного кредитования для улучшения жилищных условий, в том числе на основе программы государственной поддержки

G — governance (управление)

Корпоративные политики: Кодекс этических принципов и поведения работников, Антикоррупционная политика, Политика по управлению рисками, Политика управления конфликтом интересов, Политика в сфере управления персоналом, Положение о системе управления охраной труда, Политики в области спонсорской и благотворительной деятельности, Политика низкоуглеродного управления и эксплуатации объектов недвижимости

Корпоративный бизнес:

- Система оценки экологических и социальных рисков (ESRM) в отношении клиентов и сделок
- Внутренние документы, определяющие обязательства Росбанка в сфере ответственного банкинга: Дорожная карта в области устойчивого развития, которая содержит ключевые направления развития практики устойчивого развития по всему периметру бизнес-процессов банка, Политика в сфере выпуска зелёных и социальных облигаций, а также облигаций устойчивого развития, Политика в сфере управления экологическими и социальными рисками

Розничный бизнес:

- Развитие цифровых сервисов и продаж
- Оптимизация бизнес-процессов
- Внедрение безбумажных технологий во всех отделениях



Концепция финансирования устойчивого развития, принятая в банке, включает полный **перечень продуктов ответственного финансирования**, которые мы предлагаем клиентам. Сюда входят зелёные и социальные кредиты, кредиты, привязанные

к показателям устойчивого развития, зелёные и социальные облигации, а также продукты торгового финансирования. Наши клиенты получают экспертную поддержку, направленную на повышение зрелости в области устойчивого развития, на основе лучших практик, инициатив и стандартов.



С 2017 года в Росбанке действует собственная **система оценки экологических и социальных рисков (ESRM)** в отношении корпоративных клиентов и сделок в секторах экономики, оказывающих значительное воздействие на окружающую среду и общество.

Кроме того, мы оцениваем экологические и социальные риски на этапе разработки новых банковских продуктов всех бизнес-линий.

Как системно значимая кредитная организация России с разветвлённой региональной сетью банк предлагает финансирование и банковские услуги малому и среднему бизнесу, а также индивидуальным предпринимателям во всех регионах своего присутствия, включая регионы с уровнем безработицы выше среднего по стране.



Наша корпоративная культура помогает развивать **социокультурное многообразие**

в компании. Удовлетворённость сотрудников мы оцениваем с помощью эффективной системы обратной связи. С 2020 года в банке успешно действует программа благополучия сотрудников. Цель программы — создать комфортную рабочую среду, поддерживать профессиональный и личностный рост сотрудников, заботиться об их здоровье и балансе между работой и личной жизнью через реализацию соответствующих инициатив. Социальный пакет сотрудников включает ДМС с широким перечнем медицинских услуг и клиник, а также круглосуточный доступ к телемедицине и телепсихологии. Наши сотрудники также могут воспользоваться программой материальной помощи,

программой поддержки родителей #РосбанкМамаПапа, корпоративными скидками и привилегиями. Система развития включает обязательное и факультативное обучение внутри и за пределами банка, а также формат индивидуальных траекторий. С 2019 года в банке действует программа корпоративного волонтерства, цель которой — помочь регионам нашего присутствия в решении социальных и экологических проблем. Участники программы — наши сотрудники, заинтересованные в волонтерской деятельности.

Наш вклад в повышение профессионализма и благополучия своей команды отразился на наших позициях в рейтингах работодателей. Росбанк поднялся на 13 позиций в рейтинге лучших работодателей по версии hh.ru и на 23 позиции в рейтинге лучших ИТ-работодателей по версии Хабр.



Росбанк продолжает развивать социально значимые проекты. По итогам ежегодного

всероссийского конкурса для социально ответственного бизнеса «Лидеры корпоративной благотворительности», который проводит ассоциация «Форум Доноров», мы включены в список компаний, внедряющих **лучшие практики корпоративной социальной ответственности на российском рынке**. По результатам исследования ассоциации, Росбанк стал одним из двух российских банков, которые вошли в категорию «А» и набрали более 75% баллов.

На протяжении пяти лет банк совместно с центром поддержки социальных инноваций и предпринимательства

Impact Hub Moscow реализует образовательную программу «Начни иначе». Задача программы — помочь инклюзивным организациям достичь социально значимых бизнес-целей и увеличить вклад в решение проблем людей из уязвимых групп. За пять лет работы программы её финалистами стали 86 социальных проектов из 28 городов, 51 финалист вышел на самоокупаемость.

В отчётном году мы присоединились к программам Русфонда и Банка еды «Русь», чтобы оказать медицинскую и гуманитарную помощь жителям, вынужденно покинувшим свои дома. При нашем участии было закуплено дорогостоящее оборудование для клиник в Белгороде и Ростове-на-Дону, а более 2000 нуждающихся в Воронежской и Ростовской областях получили продуктовые наборы.

Мы работаем над повышением финансовой грамотности социально уязвимых групп и созданием доступной среды и равных возможностей при обслуживании клиентов — людей с инвалидностью. Эксперты банка входят в рабочую группу Банка России по **повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилого и маломобильного населения**.



Банк стремится снизить своё негативное воздействие на окружающую среду.

С 2014 года мы отслеживаем и ежегодно **сокращаем собственный углеродный след** за счёт модернизации оборудования и повышения энергоэффективности зданий головного офиса, региональных центров и отделений банка.



В работе с поставщиками по категориям закупок, для которых характерны высокие социальные и экологические риски, мы поэтапно внедряем систему оценки таких рисков. В контракты с поставщиками включён раздел, посвящённый корпоративной социальной ответственности. В 2022 году мы провели выборочные **КСО-аудиты поставщиков**.



Банк не приемлет коррупции и взяточничества в своей деятельности и во взаимодействии с клиентами, контрагентами, сотрудниками и иными заинтересованными сторонами. Мы проводим оценку толерантности контрагентов к коррупции и их готовности следовать нашим антикоррупционным принципам. В договоры с поставщиками включены специальные антикоррупционные условия. Также мы регулярно обучаем и информируем сотрудников по вопросам комплаенса и соблюдения антикоррупционных стандартов.



Наша система управления рисками соответствует требованиям Банка России и международным стандартам, регулируется внутренними нормативными документами и интегрирована в процесс внутренних процедур оценки достаточности капитала. Оценка эффективности наших инструментов управления рисками проходит в рамках подготовки карты рисков, а также в процессе самооценки и аудиторских проверок.

Стратегия банка до 2027 года

В 2022 году Росбанк утвердил обновлённую стратегию бизнеса до 2027 года, основу которой составляют три ключевых направления: клиент, эффективность и команда.

Росбанк делает ставку на своё умение адаптироваться и становиться лучше благодаря накопленной ранее международной экспертизе и высоким стандартам работы. Для своих клиентов мы планируем оставаться надёжным и предсказуемым партнёром со взвешенными предложениями, серьёзным отношением к деньгам и сильной командой профессионалов.

В рознице мы делаем акцент на увеличении клиентской базы и качестве обслуживания, цифровизации сервисов и развитии цифровых продаж, повышая таким образом доступность банковских услуг для маломобильных граждан. Приоритетным для нас остаётся премиальное обслуживание — **Private Banking** — с фокусом на качественное наращивание клиентской базы и ростом доходов клиентов. В этом сегменте мы планируем сохранить и укрепить свои позиции, став лидером среди частных банков России с лучшим индексом клиентской лояльности.

Малый бизнес является для нас одним из ключевых направлений стратегии — к 2027 мы ожидаем кратного роста клиентской базы. Росбанк работает в этом сегменте уже несколько лет и накопил богатый опыт, который позволит достичь поставленных целей.

В корпоративно-инвестиционном бизнесе мы планируем удерживать лидирующие позиции в сегментах обслуживания крупнейших российских компаний. Мы также сосредоточились на **развитии среднего бизнеса** и поставили цель существенно увеличить клиентскую базу.

В 2022 году Правление банка утвердило Дорожную карту по актуализации стратегии Росбанка в области устойчивого развития на 2023–2027 годы. В документе определены ключевые направления устойчивого развития по всему периметру бизнес-процессов банка.



В числе наших услуг — оказание экспертной и методологической поддержки клиентам в процессе их ESG-трансформации, а также предоставление продуктов ответственного финансирования.

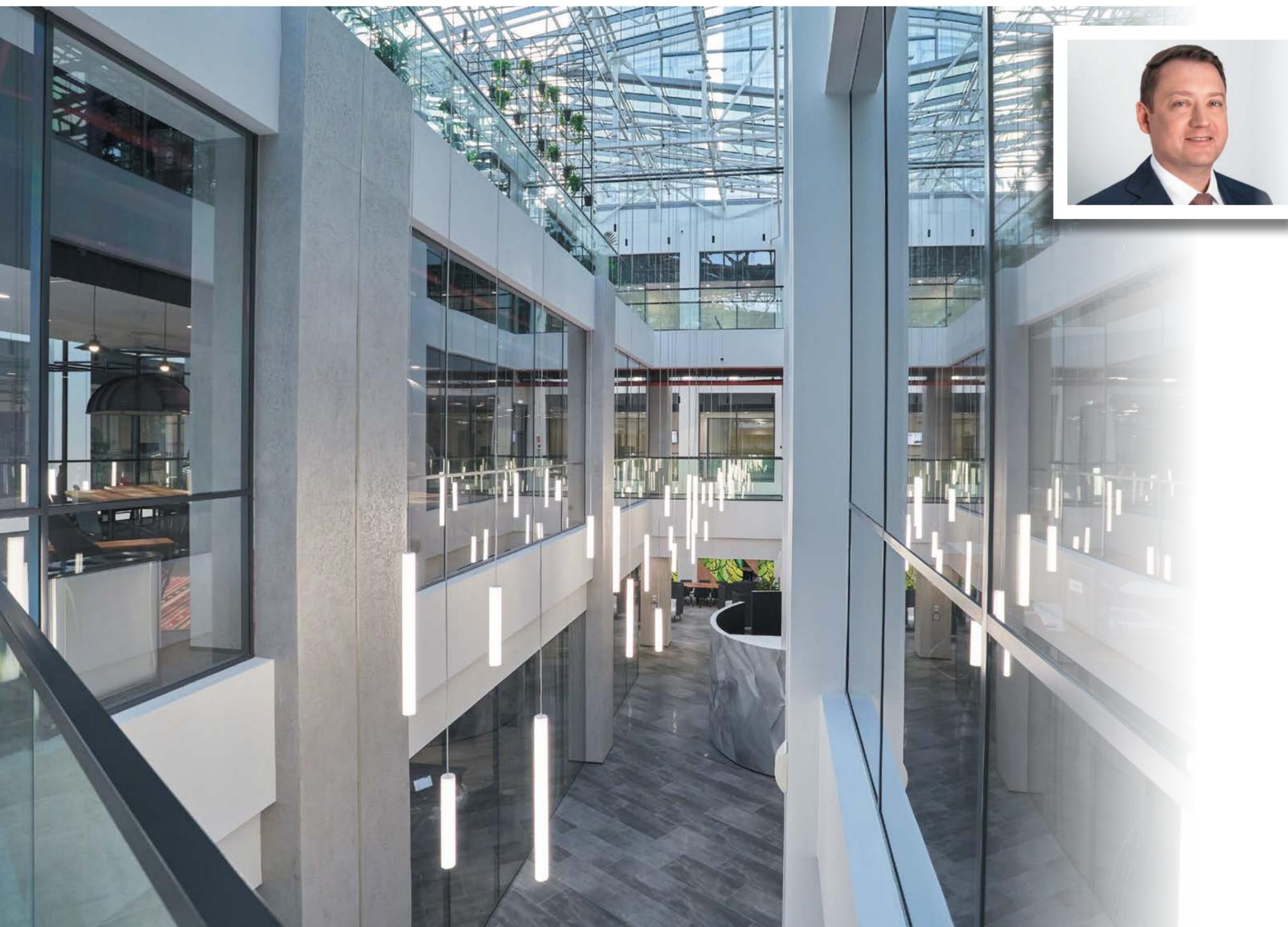
Одним из ключевых направлений нашей стратегии остаётся **команда**. Мы выстраиваем корпоративную культуру, которая помогает банку достигать своих стратегических целей и основана на принципах клиентоцентричности и ответственности, лидерстве, открытой обратной связи, предпринимательском мышлении и благополучии сотрудников. Кроме того, мы активно развиваем и продвигаем КСО-повестку среди сотрудников



Стать лучшим частным банком России



Ответственный бизнес



“

«Вопреки прогнозам многих скептиков, российский бизнес не отказался от следования принципам ESG. Эти практики остаются актуальными в отчётном году. Росбанк — один из крупнейших игроков на финансовом рынке. Мы осознаем свою ответственность за развитие и продвижение принципов устойчивого развития как в компании, так и среди наших клиентов. Поэтому Росбанк предлагает широкий перечень продуктов ответственного финансирования, которые помогают клиентам достигать целей устойчивого развития и воплощать проекты с положительным экологическим и социальным воздействием».

Алексей Иевлев, директор дирекции
корпоративного бизнеса



Ответственное финансирование

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

Наш подход к ведению бизнеса основан на ценностях, которые мы сформулировали за годы своей работы.

Среди них — не только развитие компании, но и забота об интересах акционеров, клиентов и сотрудников, а также инновации и ответственность. Мы стремимся создавать долгосрочные доверительные отношения с клиентами, контрагентами и партнёрами.

В этом нам помогает следование принципам добросовестности, честной конкуренции, профессионализма, взаимного доверия и уважения, нерушимости взятых на себя обязательств, полноты раскрытия необходимой информации.

Подход к ответственному финансированию

Банковский сектор играет ключевую роль в достижении перехода к низкоуглеродной экономике, а также развитию инклюзивного и справедливого общества. Руководствуясь принципами ответственного банкинга, Росбанк ставит перед собой задачу минимизировать

негативное воздействие своей деятельности, эффективно управляя экологическими и социальными (далее — E&S) рисками, возникающими в рамках предоставляемых финансовых продуктов и услуг.

Подходы к ответственному финансированию



Ответственное проектное финансирование

(зеленые и социальные кредиты) — тип кредитного инструмента, который направлен на финансирование проектов для решения экологических и социальных задач:

- **Охрану окружающей среды** — в том числе, вопросы изменения климата, истощения природных ресурсов, потери биоразнообразия, а также загрязнения воздуха, воды и почвы
- **Социальные вопросы** — в том числе предоставление доступного жилья и инфраструктуры, создание рабочих мест, обеспечение продовольственной безопасности и социально-экономического развития

Финансирование, привязанное к показателям устойчивого развития

— тип кредитного инструмента, который создан с целью стимулирования достижения заемщиком поставленных задач в области ESG и целей устойчивого развития.

Приверженность международным инициативам

В своей деятельности банк принимает во внимание принципы, закрепленные в следующих международных конвенциях и декларациях:

- Принципы ответственного ведения банковской деятельности ООН, реализация которых способствует достижению Целей устойчивого развития ООН и целей Парижского соглашения по климату. Кроме того, следование принципам позволяет банкам интегрировать практики устойчивого развития в свою деловую активность и стратегию, помогая вносить существенный вклад в развитие общества.
- Финансовая инициатива UNEP FI, обеспечивающая партнерство между Программой ООН по окружающей среде (UNEP) и глобального финансового сектора для интеграции принципов устойчивого развития в цепочку создания стоимости и содействия достижению Целей устойчивого развития.
- Принципы Экватора — система управления рисками, принятая финансовыми учреждениями для определения, оценки и управления E&S рисками проектов. Основной целью системы является обеспечение минимального стандарта должной осмотрительности для поддержки ответственного принятия решений в отношении рисков проектов.
- Принципы ответственного инвестирования ООН (UN-PRI) — определяющие подход к инвестированию, учитывающему экологические, социальные и управленческие факторы.

Предоставление продуктов ответственного финансирования в соответствии с международно признанными принципами и стандартами

Росбанк является одним из пионеров рынка ответственного финансирования в России. В основе нашего подхода лежат принципы ответственного финансирования LMA¹ и ICMA², а также национальные инициативы, которых Росбанк придерживается при реализации любого ESG продукта.

Концепция финансирования устойчивого развития включает в себя широкую линейку продуктов ответственного финансирования.

Наши продукты помогают клиентам трансформировать бизнес и делать его более устойчивым в меняющемся мире.

¹ LMA — Loan Market Association, ассоциация кредитного рынка, выпустившая принципы зеленого кредитования, описывающих подходы к использованию средств целевого финансирования, процесс выбора и оценки соответствующих проектов, управления и отчетности

² ICMA — International Capital Market Association, международная ассоциация рынков капитала, выпустившая принципы облигаций, ответственного финансирования



Например, справляться с последствиями климатических изменений, внедрять более чистые технологии производства, повышать эффективность использования энергии и ресурсов.

Кроме развития собственных ESG-продуктов, Росбанк стремится привносить накопленный опыт и на российский рынок.

Для этого банк участвует в различных некоммерческих партнёрствах и мероприятиях, посвящённых тематике ответственного финансирования. Так, в 2022 году мы начали сотрудничество с Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики», благодаря которому выпустили курс лекций по ответственному финансированию весной 2023 года.

Также в отчётном году Росбанк стал генеральным партнёром выпуска [ESG-энциклопедии](#) от поставщика данных о финансовых рынках Sbondс. Энциклопедия создана для знакомства широкого круга заинтересованных сторон с влиянием ESG-факторов на рынки капитала в России и за рубежом.

Среди наших продуктов ответственного финансирования:

Кредитование

- Зелёные кредиты
- Социальные кредиты
- Кредиты, привязанные к целям устойчивого развития

Инструменты торгового финансирования¹

- Зеленые аккредитивы
- Зеленые гарантии
- Зеленый факторинг

Выпуск облигаций для клиентов

- Зеленые или социальные облигации — любой тип облигационного инструмента, поступления от которого идут на финансирование зеленых или социальных проектов
- Облигации, привязанные к целям устойчивого развития

¹ Инструменты торгового финансирования выпускаются в прямой связи с коммерческим контрактом, для которого основной проект квалифицируется как зеленый

Зелёные и социальные облигации



В 2021 году банк зарегистрировал на Московской бирже программу зелёных и социальных облигаций², а также облигаций устойчивого развития на сумму 60 млрд руб. В 2022 году Правление банка утвердило Политику в сфере выпуска «зелёных» облигаций, «социальных» облигаций, а также облигаций устойчивого развития. Банк приступил к подготовке первого выпуска облигаций устойчивого развития.

60 МЛРД РУБ.

3 МЛРД РУБ.

программа зелёных и социальных облигаций², а также облигаций устойчивого развития

первый выпуск облигаций устойчивого развития

Развитие кредитования электромобилей

Чтобы больше наших клиентов могли позволить себе покупку экологичного транспорта, а также для стимулирования развития рынка электромобилей в России Росбанк Авто запустил программу сотрудничества с EVOLUTE, VOYAN и SKYWELL. Мы стали ключевым партнёром этих брендов в России, а также разработали льготные программы для клиентов. Первая из таких программ — «SKYWELL Direct» — позволяет приобрести электромобиль по стандартной цене, но со сниженной кредитной ставкой от 4,5% годовых. Вторая программа — «SKYWELL — Легко!» — предоставляет клиентам возможность получить скидку на автомобиль в размере 200 тыс. руб. при условии его покупки в кредит по стандартным кредитным программам (ставка от 13,9% годовых).

Продолжая развивать это направление сотрудничества, в начале 2023 года банк запустил кредитование на основе программы государственного субсидирования. Так, клиент получает скидку в размере 25% от стоимости электромобиля любой модели марки Evolute³ и уникально низкие процентные ставки на весь срок выплаты кредита.

0,01%

4,50%

минимальная кредитная ставка по программе «Evolute Direct»

минимальная кредитная ставка по программе «SKYWELL Direct»

² Категории и критерии зелёных и социальных проектов приведены в [Политике в сфере выпуска «зелёных» облигаций, «социальных» облигаций, а также облигаций устойчивого развития ПАО РОСБАНК](#).

³ Максимальная сумма скидки — 625 000 руб.



Поддержка малого бизнеса

Мы понимаем, что наш вклад в устойчивое развитие не ограничивается лишь собственной деятельностью и непосредственным воздействием банка. Существенным является вклад участников делового сообщества, с которыми мы работаем и чей бизнес помогаем развивать, в том числе малого предпринимательства, как движущей силы любой экономики.

В рамках программы по субсидированию кредитов при поддержке Минэкономразвития количество и объём наших сделок с субъектами малого бизнеса в 2022 году увеличились вдвое относительно 2021 года. Среди клиентов Росбанка около **84 тысяч компаний малого бизнеса, а объём выданных им кредитов на конец отчётного года составил 13,5 млрд руб.**

Поддержка малого бизнеса является стратегической целью банка. К 2027 году мы планируем увеличить количество клиентов в этом сегменте до 200 тысяч.

Наши продукты для малого бизнеса

У каждого клиента свои потребности. Чтобы предприниматели могли подобрать оптимальный вариант и не переплачивать за ненужные услуги, мы разработали гибкую линейку тарифов и пакетов услуг. Она включает предложения как для тех, кто только открыл свой бизнес, так и для предпринимателей с большим опытом.



Среди наших наиболее востребованных продуктов:

Кредитование для бизнеса

Кредиты на пополнение оборотных средств, инвестиционные цели, закрытие кассовых разрывов, а также льготное кредитование в рамках государственных программ

В 2022 году мы запустили экспресс-кредитование для индивидуальных предпринимателей на оборотные цели с минимальным пакетом документов.

Эквайринг

Торговый и интернет-эквайринг, организация приёма оплаты с помощью системы быстрых платежей

В 2022 году мы стабильно увеличивали число новых подключений, в том числе за счёт субсидирования малого бизнеса со стороны Минэкономразвития.

Расчёты в иностранных валютах

Спектр услуг, связанных с валютным контролем и проведением валютных операций, включая проведение платежей по каналу СПФС¹, онлайн-конвертацию валют в интернет-банке в режиме реального времени, сопровождение внешнеэкономической деятельности и постановку на учёт договоров с нерезидентами

На июнь 2022 года количество клиентов ВЭД² в банке относительно 2021 года увеличилось в 3,5 раза.

Для помощи новым и текущим клиентам мы запустили отдельную линию поддержки, на которой обрабатывалось около тысячи обращений ежедневно.

Дополнительные сервисы для поддержки малого бизнеса

Быстрое и эффективное решение актуальных вопросов малого бизнеса:

- Регистрация ИП и ООО
- Сервис внесения изменений в ЕГРИП и ЕГРЮЛ
- Онлайн-бухгалтерия
- Юридическая поддержка
- Проверка благонадёжности контрагентов

Для удобства наших клиентов-предпринимателей мы выпустили и постоянно совершенствуем специальное мобильное приложение. Оно позволяет следить за счетами и проводить все основные операции прямо с мобильного телефона.

¹ СПФС — система передачи финансовых сообщений Банка России.

² ВЭД — внешнеэкономическая деятельность.



Развитие отношений с клиентами

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

Мы — уникальный банк, который сочетает в своей работе гибкие нестандартные решения и честность. Самое важное для нас — понимать, как клиенты видят наши продукты. Для этого мы меняем внутреннюю культуру, чтобы настроить все свои процессы на удовлетворение индивидуальных потребностей клиентов.

Опыт каждого клиента — источник для развития. Понимая это, мы интегрировали исследования и коммуникацию с клиентами в бизнес-процессы, что помогает нам адаптировать продукты и сервисы под их уникальные запросы.

В 2022 году мы существенно расширили количество точек взаимодействия для сбора обратной связи — их уже более 50 по разным сегментам клиентов. Также мы добавили новые удобные инструменты сбора мнений клиентов в мобильном приложении.

Изменение клиентского опыта мы отслеживаем с помощью CX-метрик¹:

- NPS — уровень лояльности;
- Метрики из регулярных исследований и обращений клиентов (CSI², CES³, SUS⁴, FCR⁵, CR⁶ и т. п.).

¹ Метрики, позволяющие оценить опыт клиента при взаимодействии с банком.

² Customer Satisfaction Index — индекс удовлетворённости клиентов.

³ Customer Effort Score — индекс, который отражает, насколько удобно клиенту взаимодействовать с компанией.

⁴ System Usability Scale — показатель удобства использования программ, сайтов и других интерфейсов.

⁵ First Call Resolution — показатель эффективности решения вопросов клиентов при первом обращении.

⁶ Contact rate — показатель, характеризующий долю клиентов, обращающихся в банк (Контакт-центр/ офис банка и другие каналы).

Мы постоянно исследуем причины высоких или низких оценок от наших клиентов. Так, низкая оценка — это повод связаться с клиентом и сделать все от нас зависящее, чтобы сохранить его лояльность. Узнав причину негативной обратной связи, мы улучшаем продукты и сервисы.

Мнения клиентов мы получаем не только из исследований и глубинных интервью, но и на системном уровне, работая с инструментами речевой и текстовой аналитики. Это дополнительная возможность узнать о потребностях и ожиданиях клиентов, понять, как упростить наши процессы обслуживания и сделать сервис более комфортным.

Уже два года в Росбанке работает команда **СХ-лаборатории**. Её задача — создать процесс исследования клиентского опыта end-to-end⁷. Для этого лаборатория готовит СХ-экспертов и разрабатывает витрину исследовательских инструментов.

Чтобы внедрить СХ-культуру, мы обучаем всех сотрудников клиентоцентричному подходу и закрепляем его с помощью геймификации и конкурсов.

⁷ Анализ взаимодействия между клиентами и компанией на протяжении всего периода их отношений.

И мы видим результаты этой работы: сотрудники делятся опытом выстраивания надёжных связей с клиентами и нестандартными подходами к решению сложных кейсов. В 2022 году наша платформа геймификации стала победителем премии **CX World Awards 2022** в номинации «Лучшая практика вовлечённости/мотивации персонала».

В 2022 году мы улучшили формат ежемесячных встреч рабочих групп. В них участвуют сотрудники всех подразделений Росбанка и вместе решают актуальные проблемы в области клиентского опыта. Также мы приглашаем клиентов на мероприятия, чтобы пообщаться с ними лично и поблагодарить за обратную связь и сотрудничество.

Чтобы сделать наши коммуникации максимально удобными и понятными, мы приняли редакционную политику (Tone-of-voice) — живой документ, который описывает язык и тональность бренда, помогает строить общение максимально эффективно. Политика подходит как для взаимодействия сотрудников банка между собой, так и для прямой работы с клиентами.

В отчётном году мы запустили **Цифровой офис** — сервис для дистанционного решения вопросов, по которым ранее требовалось личное обращение в банк. Например, с помощью него можно заказать и получить справку, актуализировать персональные данные и выполнить другие действия. Помимо удобства для наших клиентов, это также сократило нагрузку на сотрудников отделений, что позволило им уделять больше внимания развитию отношений с клиентами и коммуникациям «заботы».

95%
СЕРВИСОВ

доступны онлайн



250 ТЫС.
КЛИЕНТСКИХ ЗАДАЧ

решено



20%

составило снижение нагрузки на отделения



Для ответов на популярные вопросы и решения несложных задач мы активно используем сервисы самообслуживания, например, голосовое меню или чат-бот. С их помощью клиенты могут решать вопросы, не дожидаясь ответа оператора. В более сложных случаях наш сотрудник всегда готов оперативно подключиться и помочь клиенту. Эффективность такого подхода отмечена экспертами: в отчётном году Росбанк стал победителем крупнейшей премии в индустрии контактных центров **Frank Contact Centers Award 2022** в номинации «Самый высокий уровень автоматизации консультирования по телефону».





45%
ОБРАЩЕНИЙ

закрывает бот



<1
МИНУТЫ

скорость ответа сотрудника в более 70% обращений



В 2022 году мы внедрили инновационную платформу для обработки претензий и решения технических проблем, которая позволяет:

- собрать обращения из разных каналов в одном месте;
- интегрироваться в другие системы Росбанка;
- анализировать и совершенствовать процессы.

Чтобы решать вопросы клиентов безотлагательно, мы делегировали сотрудникам контакт-центра и офиса право самостоятельно принимать решения по претензиям, в том числе финансовым.

Наши достижения:



- Банк входит в число экосистем — лидеров в области мобильного банкинга на Android (Mobile Banking Rank — 2022)¹
- Мобильное приложение Росбанк Инвест заняло **3-е место** в номинации «Лучшее инвестиционное приложение» премии «Золотое приложение — 2022» за выдающиеся достижения в области цифрового дизайна и пользовательского опыта в России
- Кредитная карта Росбанка МИР #120наВСЁ Плюс стала **победителем** в номинации «Выбор клиента» рейтинга Frank Credit Cards Award 2022

Мы — лауреаты:



- XVI ежегодной премии Retail Finance Awards 2022 в четырёх номинациях из семи за достижения в развитии розничного финансового бизнеса в России
- Премии Frank Contact Centers Award 2022 в номинации «Самый высокий уровень автоматизации консультирования по телефону»
- Премии CX World Awards 2022 с высокой оценкой нашей работы со стороны жюри в номинации «Лучший проект изменения, CX-трансформации бизнеса»

Инновации и цифровизация

[GRI 3-3], [GRI 418-1]



Инициативы по цифровой трансформации бизнеса

Цифровой трансформацией и инновациями в Росбанке занимаются кросс-функциональные команды. Они исследуют рынок в поисках новых возможностей и совмещают решение бизнес-задач и разработку предложений по цифровизации бизнеса. Мы смещаем фокус работы с подхода «delivery²» к подходу «discovery³», поощряя активное взаимодействие между командами. Это позволяет развивать культуру и инструменты продуктового менеджмента, а также добиваться высоких результатов. В работе мы ориентируемся на ведущие российские практики, в том числе используемые Ассоциацией «Финтех» (АФТ), фондом «Сколково» и Фондом развития интернет-инициатив (ФРИИ).

Основой для цифровизации бизнеса является работа с данными. Чем больше цифровых следов в виде данных создают внутренние банковские процессы и процессы взаимодействия с клиентами, тем лучше может быть раскрыт их потенциал. Для этих целей мы развиваем инфраструктуру сбора и обработки данных, а также методы и инструменты анализа, которые позволяют извлекать из данных новые смыслы. Такой подход позволяет нам оптимизировать процессы банка, повышая их эффективность и удешевляя сервисы для наших клиентов. Глубокое изучение потребностей клиента открывает возможности для развития наполнения наших продуктовых предложений и стимулирует их персонализацию. Как следствие, растёт удовлетворённость клиентов от взаимодействия с банком, и они начинают рекомендовать наши услуги.

Распространяя внутри банка практики анализа данных, математического моделирования и в целом всего арсенала методов, которые сегодня обобщают термином «искусственный интеллект», мы формируем новый взгляд на привычные нам области деятельности. В результате возникают новые идеи, которые тестируются, подтверждают свой потенциал и заменяют прежние процессы.

Отдельное внимание банк уделяет развитию «Lean культуры» — подхода, направленного на повышение эффективности бизнес-процессов, для чего проводит регулярное обучение сотрудников применению соответствующих инструментов, а также референс-визиты для обмена лучшими практиками. Использование передовых методов работы, таких как Lean 6 Sigma, позволяет банку развивать навыки эффективного взаимодействия каждого сотрудника и команды, обнаруживать неэффективные процессы, а также подготавливать команду к внедрению изменений.

Уже сейчас применение Lean методологии в проектах банка позволило получить совокупный эффект превышающий 600 млн рублей⁴, а оценка зрелости Lean культуры, проведенная в 2022 году показала стабильно высокий уровень зрелости в применении соответствующих практик

В 2023 году банк планирует развивать направление Digital Lean, которое будет опираться на использование цифровых данных и программного обеспечения для поиска повышения эффективности.

² Подход, предусматривающий акцент на инструментах разработки продукта, приоритизации продукта как такового и адаптации процессов под продукт.

³ Подход, предусматривающий акцент на качественных и количественных продуктовых исследованиях, процессах, на основе которых разрабатывается продукт.

⁴ Эффект от оптимизационных проектов 22–23 год

¹ Mobile Banking Rank — 2022 — исследование и рейтинг мобильных банков для частных лиц в России (markswbb.ru).



Инновации в области банкинга

Среди основных цифровых инноваций, которые мы реализовали в 2022 году, можно отметить следующие.

1. Внедрение цифрового рубля

Росбанк входит в первую пилотную группу по внедрению цифрового рубля, а именно интеграцию банковских клиентских приложений с платформой цифрового рубля ЦБ РФ. Росбанк провел первую в России сделку покупки-продажи токенизированного золота между двумя контрагентами, используя для оплаты цифровые рубли. Такие пилотные проекты позволяют задуматься о новых сервисах для наших клиентов с возможностью проведения более удобных операций, чем классические фиатные сделки. Покупка при помощи цифрового рубля проходит с использованием безопасной технологии распределенного реестра, характеризуется высокой скоростью и низкими комиссионными расходами.

Цифровой рубль это:

- третья (цифровая) форма российской национальной валюты в дополнение к уже существующим наличной и безналичной (учитываемой в информационных системах кредитных организаций) формам;
- законное платёжное средство, обязательное к приёму по нарицательной стоимости на всей территории Российской Федерации;
- безусловное обязательство Банка России как эмитента цифрового рубля, обеспеченное всеми его активами;
- инструмент, все операции с которым осуществляются на платформе, оператором которой выступает Банк России.

Доступ клиентов к платформе цифрового рубля для открытия цифрового счёта (кошелька) и совершения операций обеспечивают кредитные организации (участников платформы цифрового рубля), которые осуществляют ведение банковского счёта. Для этих целей предусмотрено мобильное приложение участника платформы цифрового рубля.

2. Внедрение различных продуктов по блокчейн-технологии.

Например, выпуск [цифровых финансовых активов \(ЦФА\)](#) на дебиторскую задолженность крупных российских компаний, драгоценные металлы.

- ЦФА — это цифровые права, как правило, привязанные к реальным активам: например, драгоценным металлам, бриллиантам, товарам. Также существуют ЦФА, удостоверяющие цифровые права по ценным бумагам или права требования передачи ценных бумаг.
- ЦФА выпускаются и обращаются под контролем Центрального Банка РФ. У них есть конкретный эмитент, который несёт обязательства перед инвесторами.

Информационная безопасность



Безопасность банка является для клиентов важным критерием выбора. Наша задача — ежедневно доказывать клиентам, что их деньги находятся в безопасности.

Поддержание бесперебойной работы бизнес-процессов, ИТ-систем, средств обеспечения информационной безопасности и высокого уровня стабильности цифровых сервисов — жизненно важное условие предоставления высокого уровня услуг, который мы обещаем своим клиентам, и наш приоритет.

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

Росбанк ежегодно подтверждает соответствие международным стандартам PCI DSS¹ и SWIFT Customer Security Programme, полностью выполняя установленные ими требования. Этот процесс контролируют внешние независимые аудиторы. В рамках аудита PCI DSS банком получен соответствующий сертификат.

В 2022 году Росбанк прошёл оценку на соответствие требованиям и уровням защиты информации, установленным Положениями Банка России, согласно национальному стандарту Российской Федерации ГОСТ Р 57580.2-2018. По результатам оценки проводившая ее независимая третья сторона сделала вывод о том, что работа банка в области обеспечения защиты информации обеспечивает выполнение установленных требований Банка России к усиленному уровню защиты информации по «четвертому» уровню соответствия.

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

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

¹ PCI DSS (от англ. Payment Card Industry Data Security Standard) — стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт



Для управления информационной безопасностью в банке принята многоуровневая структура:

- Совет директоров** проводит ежеквартальные встречи, в том числе для обсуждения ключевых вопросов информационной безопасности и изменения уровня рисков информационной безопасности.
- Председатель правления** делегирует решения, принимаемые Советом директоров, директору вертикали безопасности и директору департамента информационной безопасности, контролирует выполнение поставленных задач.
- Управляющий комитет по информационной безопасности** определяет корректирующие меры по обеспечению безопасности, для чего дважды в год проводит специальные встречи с участием Председателя и членов Правления.
- Департамент информационной безопасности** осуществляет непосредственное управление информационной безопасностью, обеспечивает защиту информации и сетевых ресурсов.

Сотрудники департамента имеют свои ежегодно обновляемые КПЭ, по которым регулярно отчитываются. Основными КПЭ банк устанавливает показатели эффективности по своевременной отправке отчётности, связанной с безопасностью в ЦБ РФ, времени реагирования на инциденты, проценту митигированных рисков, доле импортозамещения, доле обученных сотрудников и клиентов и другие.

- Технический комитет** занимается проектными задачами, рассматривает риски информационной безопасности, связанные с каждым проектом, и при обнаружении угроз принимает меры по их минимизации.

Структура управления информационной безопасностью в Росбанке



0 количество инцидентов в области информационной безопасности с применением вирусов-шифровальщиков

0 количество утечек конфиденциальной информации в 2022 году

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

1966 количество отраженных DDOS-атак

15 минут среднее время реагирования на инциденты в 2022 году



Для формирования культуры информационной безопасности, обучения сотрудников её соблюдению и поддержания актуальности их знаний, в том числе в связи со вновь выявляемыми угрозами, мы разработали комплексную программу осведомленности по вопросам информационной безопасности, в рамках которой:

- знакомим каждого нового сотрудника с документами в области защиты информации под подпись;
- проводим для сотрудников ежегодные обязательные курсы по информационной безопасности на портале обучения и развития (базовый и углубленные для различных видов деятельности);
- организуем регулярные очные и онлайн-встречи для консультирования сотрудников, обмена опытом и демонстрации новых решений и инициатив в области информационной безопасности;
- проводим дополнительное обучение и повышение квалификации сотрудников службы ИТ и «чемпионов по безопасности»;
- формируем базы знаний, рассылки и дайджесты по информационной безопасности в корпоративной сети;
- создаём видеоролики, которые затем демонстрируем на экранах в офисах банка;
- раз в полгода проводятся симуляции фишинговых атак для проверки бдительности персонала в отношении мошеннических почтовых писем и своевременности информирования Департамента информационной безопасности.

Кроме того, сотрудники команды информационной безопасности также проходят регулярное повышение квалификации и участвуют в качестве спикеров в профильных и отраслевых форумах и экспертных сообществах.

100%

доля сотрудников банка, информированных о правилах информационной безопасности банка



100%

доля сотрудников банка, прошедших обучение по информационной безопасности



>50 МЕРОПРИЯТИЙ

по информационной безопасности запланировано в банке на 2023 год



Дополнительные инструменты управления информационной безопасностью

Банк классифицирует и приоритизирует защиту своих информационных активов в зависимости от их уровня конфиденциальности, чувствительности и ценности для бизнеса.

Помимо основных инструментов управления информационной безопасностью, описанных в этой главе, мы совершенствуем методы защиты, применяя дополнительные инструменты — проверку устройств на уязвимость. Такие проверки мы проводим регулярно как внутренними силами, так и с привлечением внешних экспертов. При появлении новой системы или подключения мы в обязательном порядке тестируем их на возможность проникновения извне, а также выполняем оценку рисков.

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

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

100%

ВСЕХ БИЗНЕС-ИНИЦИАТИВ

проектов и agile-команд банка находятся под контролем ИБ



100%

ВСЕХ AGILE-КОМАНД

прошли оценку по международному стандарту зрелости ИБ (BSIMM & OWASP)





Дополнительно мы внедрили в каждую команду разработки отдельного эксперта — «чемпиона по безопасности», — который работает в связке с бизнес-партнёром со стороны команды и следит за безопасностью новых сервисов и продуктов на этапе разработки и внедрения.

Таким образом, мы передаём компетенции в сфере информационной безопасности в agile-команды, развиваем культуру безопасной разработки, оцениваем зрелость команд и разработки с применением международных стандартов.

Повышение культуры информационной безопасности клиентов



Как социально ответственная организация мы видим свою миссию в развитии киберграмотности различных групп населения. Поэтому информирование клиентов о мерах безопасности при использовании банковских продуктов и возможных рисках — важный аспект нашей работы в области информационной безопасности.

Банк регулярно информирует клиентов по всем доступным каналам:

- через пуш и смс;
- в системах дистанционного банковского обслуживания (Росбанк Онлайн, Росбанк Малый бизнес, Интернет-клиент Банк для юридических лиц);
- путем выдачи печатной памятки при оформлении карт;
- через электронные почтовые рассылки;
- на экранах банкоматов;
- в наших социальных сетях;
- в СМИ;
- в офисах обслуживания (при общении с менеджером по работе с клиентами, а также путем трансляции видеороликов);
- при общении с клиентами через Контакт-центр.

Мы собрали основные рекомендации как для частных клиентов, так и для юридических лиц в специальном разделе нашего сайта: [Информационная безопасность](#). Также мы уделили особое внимание [материалам для ЛСИ и МГН](#).

Для корпоративных клиентов и зарплатных проектов — а это крупнейшие организации страны — мы провели серию вебинаров и очных мероприятий, на которых рассказывали о правилах цифровой гигиены, учили пользователей различать мошеннические схемы и настоящие коммуникации от банка, а также рассказывали, что делать, если деньги все-таки украли.

Обеспечение непрерывности бизнеса



Ежегодно банк проводит анализ всех своих систем, по результатам которого они распределяются по шкале значимости и тестируются на непрерывность деятельности. Системы, определенные, как наиболее критические, тестируются ежеквартально. Также мы периодически проводим проверку систем банка на функциональность в условиях чрезвычайных ситуаций.

Для реагирования на инциденты в банке действует специальное подразделение — Центр оперативного реагирования. В него входят более 30 сотрудников, которые посменно работают в различных хабах в режиме «24/7» и обеспечивают непрерывное отслеживание инцидентов и своевременную реакцию на них.

Противодействие электронному мошенничеству и социальной инженерии



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

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

На нашем сайте внедрена [форма обратной связи](#), через которую клиенты могут уведомить банк о случаях мошеннических звонков и сайтов.

> **569** МЛН РУБ.

сумма сохраненных денежных средств в каналах дистанционного банковского обслуживания





Корпоративное управление





Структура корпоративного управления

[GRI 2-9], [GRI 2-10], [GRI 2-11], [GRI 2-13], [GRI 2-14], [GRI 2-15], [GRI 2-17], [GRI 2-18], [GRI 2-19], [GRI 2-21], [GRI 2-22], [GRI 2-24], [GRI 3-3]

В основе системы корпоративного управления Росбанка лежат требования действующего российского законодательства, рекомендованный Банком России [Кодекс корпоративного управления](#), Устав банка, а также практики, внедрённые в рамках кодекса Группы, действовавшего в банке в период его вхождения в состав международной банковской Группы.

Структура корпоративного управления банка обеспечивает чёткое взаимодействие всех подразделений банка, распределение полномочий и компетенций, а также необходимые процедуры контроля для обеспечения стабильного, долгосрочного и устойчивого развития, снижения рисков, повышения эффективности управления банком в соответствии с утверждённой Советом директоров стратегией.

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

Общее собрание акционеров:

высший орган корпоративного управления, принимающий ключевые решения, включая распределение прибыли и избрание членов Совета директоров. На момент публикации Отчёта доля группы «Интеррос» в акционерном капитале Росбанка составляет немногим менее 45%. 47,5% акций Росбанка переданы Благотворительному фонду Владимира Потанина и направлены на пополнение его пяти целевых капиталов, каждым из которых управляет отдельная независимая управляющая компания. Еще 7,5% акций Банка принадлежат дочерней компании ООО «РУСФИНАНС», часть из них будет направлена на мотивационную программу для работников Росбанка.

В связи с изменением акционерной структуры в 2022 году, произошло полное обновление состава Совета директоров.

Совет директоров¹: коллегиальный орган управления, который играет ключевую роль в формировании и развитии системы корпоративного управления, обеспечивает защиту и реализацию прав акционеров и контролирует деятельность исполнительных органов банка. Совет директоров отвечает за определение стратегии развития банка, приоритетных направлений деятельности банка и утверждение ключевых корпоративных документов.

На момент публикации Отчёта Совет директоров состоит из девяти человек, включая пять независимых директоров. Все независимые члены Совета директоров соответствуют критериям независимости, определённым Кодексом корпоративного управления,

рекомендованным к применению Банком России, и внутренними документами банка. Состав органа избирается общим собранием акционеров, члены Правления не могут составлять более 25% от общего состава Совета директоров.

В составе Совета директоров сформированы комитеты:

Комитет по аудиту



Комитет по рискам



Комитет по назначениям (кадрам) и вознаграждениям



Комитет по стратегии



■ Доля независимых директоров

¹ На конец 2022 года Совет директоров Росбанка состоял из восьми человек, пять из которых являлись независимыми директорами. При Совете директоров действовали комитеты:

- по аудиту: четыре члена Совета директоров, 75% из которых — независимые;
- по назначениям и вознаграждениям: четыре члена Совета директоров, 75% из которых — независимые;
- по рискам: четыре члена Совета директоров, 50% из которых — независимые;
- по стратегии: пять членов Совета директоров, 40% которых — независимые.

Правление банка: коллегиальный исполнительный орган, состоящий из руководителей ключевых подразделений и функциональных блоков банка. Правление отвечает за текущую деятельность банка, координацию работы подразделений и реализацию корпоративной стратегии. С октября 2022 года председателем правления Росбанка является Наталья Викторовна Воеводина.

Для обеспечения взаимодействия между акционерами, органами управления и высшим руководством банка, а также повышения эффективного управления банком создана Служба **корпоративного секретаря**. Корпоративный секретарь банка является членом Национального объединения корпоративных секретарей и на постоянной основе взаимодействует с коллегами из других обществ, что, в том числе, позволяет быть в курсе последних изменений практики в области устойчивого развития и вносить предложения по их адаптации в банке.

Система корпоративного управления ПАО РОСБАНК



Управление рисками



Система управления рисками

[GRI 2-26] [GRI 3-3] [GRI 205-3]

Созданная в банке система управления рисками соответствует требованиям Банка России и международным стандартам, регулируется внутренними нормативными документами и интегрирована в процесс внутренних процедур оценки достаточности капитала (далее — ВПОДК).

В рамках ВПОДК Росбанк на регулярной основе идентифицирует, оценивает и управляет всеми видами рисков, присущих своей деятельности.

Для контроля за значимыми рисками в банке на постоянной основе действует система лимитов: принятие решения о проведении любой операции производится только после всестороннего анализа рисков, возникающих в результате такой операции. Результатом принимаемых мер является один из самых высоких показателей достаточности капитала на российском рынке — более 17%.

В банке сформирована Служба управления рисками (далее — СУР), которая регулярно отчитывается Правлению и профильным комитетам о текущих рисках и результатах управления ими, а также контролируется Советом директоров.

Совершенствование методов и процедур управления рисками проводится с учётом результатов оценки эффективности и лучшей международной практики. Основными направлениями этой работы является повышение уровня автоматизации, структурирования и использования новых данных, применение моделей для мониторинга рисков и принятия решений.

ESG-риски

Банк на регулярной основе проводит комплексный анализ своей деятельности и выявляет наиболее актуальные виды рисков. В рамках процедуры идентификации значимых рисков формируется карта рисков. Для каждого значимого риска, выявленного в банке, проводятся мероприятия по снижению его возможного негативного воздействия.

Риски, связанные с аспектами ESG, включены в общую карту рисков и рассматриваются в рамках процессов работы с кредитными рисками. Банк выделяет следующие группы ESG-рисков:

- **Риски в области окружающей среды и изменения климата** — риски финансовых и репутационных потерь, связанные с собственной деятельностью и финансированием организации, чья деятельность имеет негативное влияние на окружающую среду и может привести к существенным обратимым или необратимым последствиям. Существенность риска может варьироваться в зависимости от типа отрасли, масштаба, местоположения, действующих инициатив и практики рассматриваемых организаций.
- **Социальные риски** — риски финансовых и репутационных потерь, связанные с собственной деятельностью и финансированием организаций, чья деятельность имеет отношение к принудительному и детскому труду, неуважению к коренным народам и их культурному наследию, нарушению права собственности, дискриминации, угрозе здоровью и безопасности людей, нарушению условий труда.



- **Корпоративные и этические риски** — риски финансовых и репутационных потерь, связанные с несоблюдением принципов надлежащего ведения бизнеса и нарушением нормативных требований.

Банк ставит перед собой задачу минимизировать возможное негативное воздействие своей деятельности. С 2017 года мы развиваем компетенции и внедряем процессы в сфере оценки экологических и социальных рисков кредитного портфеля (далее — ESRM-процесс). Также мы стремимся к взаимодействию с клиентами, чтобы помочь им улучшить свои экологические и социальные показатели и практики и обеспечить их соответствие критериям наших отраслевых политик.

В рамках ESRM-процесса банк проводит детальный анализ экологических и социальных рисков в соответствии с собственными отраслевыми критериями, разработанными на основании международных инициатив и стандартов, что позволяет эффективно управлять E&S-рисками, возникающими при предоставлении банком финансовых продуктов и услуг.

Общие критерии E&S-оценки клиентов

- Фактическое и потенциальное воздействие на окружающую среду, включая биоразнообразие и изменение климата
- Система охраны труда и промышленной безопасности
- Фактическое и потенциальное воздействие на трудовые права и коренные народы

100%

крупнейших корпоративных кредитных клиентов банка прошли ESRM-оценку в 2022 году



Оценка рисков основывается на отраслевых политиках Росбанка, которые содержат широкий список экологических и социальных аспектов работы корпоративных клиентов и их деятельности. В зависимости от уровня риска компаниям присваивается оценка в формате светофора: от зелёного до красного.

Результаты оценки напрямую влияют на принятие решений банком в отношении клиентов и целевых сделок. Так, банк может отказаться от участия в определённых сделках или установить дополнительные нефинансовые условия в области устойчивого развития в рамках принятия кредитного риска.

В среднесрочных планах банка — разработка климатической стратегии для более тщательного анализа переходных и физических климатических рисков кредитного портфеля, включая мероприятия по оценке климатического риска и его влияния на кредитный портфель.

Кроме того, интеграция ESG-факторов в кредитный процесс позволяет банку не только привлекать более качественных заёмщиков, но и открывает дополнительные возможности. Так, например, наша система оценки экологических и социальных рисков позволяет не только выявлять риски заёмщиков, но и определять **возможности для ответственного финансирования**, чтобы поддержать реализацию ESG-стратегии самих клиентов.

О наших подходах и продуктах ответственного финансирования см. раздел «Ответственный бизнес», а также [Политику в сфере выпуска «зеленых» облигаций, «социальных» облигаций, а также облигаций устойчивого развития ПАО РОСБАНК](#).

Ответственная цепочка поставок

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



Мы постоянно совершенствуем процессы взаимодействия с поставщиками, в том числе с точки зрения соблюдения экологических и социальных стандартов, принятых в банке. Все хозяйственные договоры с партнёрами включают соответствующие положения, соблюдение которых контролируется при проведении выборочного аудита.

В работе с поставщиками по категориям закупок, для которых характерны высокие социальные и экологические риски, осуществляется поэтапное внедрение системы оценки таких рисков. В контракты с поставщиками включён раздел, посвящённый корпоративной социальной ответственности.

Основным подразделением, ответственным за закупки в банке, является профильный Департамент по работе с поставщиками. Сама закупочная деятельность осуществляется на основании внутренних регламентов банка в соответствии с соблюдением принципов равноправного участия поставщиков в закупке.

Объём закупок Росбанка в 2022 году, млрд руб.

2020 год	2021 год	2022 год
Общий объём закупок		
15,2	17,0	17,5
Закупки у местных поставщиков ¹		
14,5	15,9	17,1

>3000

АКТИВНЫХ ПОСТАВЩИКОВ

работают с Росбанком



~900

ЗАКУПОЧНЫХ ПРОЦЕДУР

выполнено в 2022 году



80%

ПОСТАВЩИКОВ

переведено на электронный документооборот



98%

доля закупок у местных поставщиков



¹ К местным поставщикам банк относит поставщиков, зарегистрированных и осуществляющих деятельность на территории России



Взаимодействие с поставщиками в области ESG

Принципы сотрудничества банка с поставщиками

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

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



В 2022 году были проведены три аудита по контролю за соблюдением экологических и социальных требований, предъявляемых к поставщикам и подрядчикам, где были проверены подрядчики в сфере технического обслуживания офисных зданий Росбанка. Проверки были выполнены с привлечением независимой компании, обладающей подтвержденным опытом проведения подобных процедур.

В ходе проверок была собрана информация о существующей практике подрядчиков, произведена оценка полученных свидетельств на соответствие применимым требованиям национального законодательства в области трудовых отношений, охраны труда и окружающей среды, а также проведены интервью с сотрудниками.

Основные области, которым было уделено особое внимание во время аудита, включали:



Трудовые взаимоотношения:

- Приём, увольнение, мотивация, компетентность персонала
- Обучение сотрудников (при поступлении на должность, вопросам безопасности, этики, соблюдения антикоррупционной политики, программы наставничества и т. п.)
- Содержание трудового договора; распределение рабочего времени
- Условия работы и социальная защищённость работников; заработная плата и премии
- Социальная инфраструктура



Управление охраной труда:

- Процедура управления профессиональными рисками
- Процедура обучения сотрудников в области охраны труда
- Соблюдение внутренних и законодательных требований



Охрана окружающей среды:

- Воздействие деятельности компании на окружающую среду
- Экологические аспекты предприятия и управление ими



Операционная деятельность:

- Общие условия труда, критически опасные процессы на производстве, наличие необходимых средств индивидуальной защиты
- Наличие и состояние различных удобств для сотрудников, наличие чистой воды, возможность получения сотрудниками первой медицинской помощи



Этика и честное ведение бизнеса:

- Процесс закупки; антикоррупционная и антимонопольная политика
- Информационная безопасность

Уровень социальной ответственности всех проверенных подрядчиков был отмечен как достаточно высокий. Серьёзных замечаний по результатам проведённых проверок выявлено не было.

Деловая этика и комплаенс

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



Соблюдение правил и высоких стандартов ведения бизнеса — важнейшие составляющие корпоративной культуры банка. Банк соблюдает применимые требования законодательства, поддерживает честную конкуренцию и прозрачный диалог с партнёрами на основе взаимного уважения.

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

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



Основные процедуры и инструменты по минимизации коррупционных рисков банка:

- оценка риска деловых отношений с контрагентами, которые могут быть вовлечены в коррупционную деятельность, в том числе проверка наличия у них собственных антикоррупционных процедур или политик, их готовности следовать антикоррупционным принципам банка, включение специальных антикоррупционных условий в договоры, заключаемые с поставщиками
- регулярное обучение сотрудников и их информирование по вопросам комплаенса и соблюдения антикоррупционных стандартов
- удобные инструменты, позволяющие сотрудникам декларировать подарки, информировать о возможных нарушениях, получить консультацию по вопросам комплаенса

Право на информирование

В банке реализовано право на информирование о возможных нарушениях требований законодательства РФ, а также внутренних антикоррупционных стандартов и нормативных документов в области профессиональной этики.

Для информирования о возможных нарушениях необходимо обратиться в Департамент внутреннего контроля по электронному адресу alert@rosbank.ru.

Банк гарантирует:

- защиту персональных данных и соблюдение строгой конфиденциальности предоставляемой информации
- защиту информирующего лица, если право на информирование реализовано добросовестным образом и не преследует цели причинения вреда кому-либо (клевета, злоупотребление). В таком случае к информирующему лицу не могут быть применены меры ответственности, даже если изложенные факты не подтвердятся или окажутся недостоверными

Результаты ежегодного опроса сотрудников в 2022 году:

Индекс, демонстрирующий готовность сотрудников сообщить о возможном нарушении

84% утвердительных ответов сотрудников на вопрос «Если бы я стал свидетелем нарушения или пострадал от неэтичного поведения, я бы сообщил об этом?»

Индекс, демонстрирующий поощрение со стороны руководителей этичного и ответственного поведения

92% утвердительных ответов сотрудников на вопрос «Мой руководитель поощряет этичное и ответственное поведение?»

[GRI 205-2]

Оценка коррупционных рисков

Банк на периодической основе выявляет, рассматривает и оценивает коррупционные риски, характерные как для его деятельности в целом, так и для отдельных её направлений, в частности потенциально уязвимых бизнес-процессов. По результатам данной оценки разрабатываются и проводятся мероприятия профилактического характера.

Декларирование подарков

Неосмотрительное дарение или получение подарков сотрудниками, а также организация или участие в деловых обедах и внешних мероприятиях представляют собой повышенные риски для банка. Для того чтобы их минимизировать и помочь сотрудникам принимать правильные решения, банком установлены правила в отношении предлагаемых/получаемых подарков, а также проведения/участия в деловых обедах или внешних мероприятиях. Каждый раз, когда их стоимость превышает установленные лимиты или попадает в категорию повышенного риска, сотрудник должен оформить декларацию с помощью специального инструмента. Заполненная таким образом декларация направляется на согласование в Департамент внутреннего контроля и руководителю сотрудника, после чего сотрудник получает информацию о принятом решении.

Декларирование конфликта интересов

[GRI 2-15]

Для своевременного выявления и урегулирования конфликта интересов в банке приняты процедуры по декларированию обстоятельств, способных привести к конфликту интересов. Сотрудники заполняют специальную декларацию в следующих случаях:

- приём на работу, а также перевод из одного подразделения в другое или на новую должность
- возникновение соответствующих частных обстоятельств
- в рамках ежегодной кампании по раскрытию конфликта интересов

Предоставленная в декларациях информация тщательно проверяется и анализируется Департаментом внутреннего контроля. В случае необходимости разрабатываются рекомендации и принимаются меры по предупреждению или урегулированию конфликта интересов.

[GRI 205-3]

Обучение

Информирование и обучение сотрудников по вопросам соблюдения стандартов бизнес-этики, противодействия коррупции и предупреждения конфликта интересов осуществляются на регулярной основе в рамках дистанционных обучающих курсов и очно.

100%
РУКОВОДИТЕЛЕЙ
ВЫСШЕГО ЗВЕНА

своевременно и в полном объеме завершили обучение в рамках дистанционного обучающего курса и очно



>90% СОТРУДНИКОВ

успешно завершили дистанционный обучающий курс «Корпоративная этика и предупреждение коррупции»



Вид обучения	Количество работников, завершивших обучающий курс	
Дистанционный электронный обязательный обучающий курс «Корпоративная этика и предупреждение коррупции»	9 770 работников	90% от целевой аудитории
Очное обучение по направлению «Противодействие коррупции»	240 работников, которые рассматриваются банком как наиболее подверженные коррупционному риску в соответствии с применяемой методологией	

Подход к налогообложению

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

Банк строго придерживается прозрачного и добросовестного подхода в области налогообложения, полностью соблюдая все применимые требования налогового законодательства, правила и регламенты, установленные на национальном уровне. Банк не открывает подразделений в юрисдикциях с низким уровнем налогообложения, не осуществляет сделок, целью которых является налоговая экономия, а также не выполняет каких-либо действий по минимизации налогов, в том числе способствующих сокращению налоговой базы и выводу доходов из-под налогообложения с использованием офшорных юрисдикций и других методов.

Вопросы стратегического управления в области налогообложения находятся в компетенции финансового директора и главного бухгалтера банка.

Отдельное внимание Росбанк уделяет налоговым рискам:

- определяет уровень налогового риска при создании нового продукта, совершении операции, принятии управленческого решения или согласовании нетиповых договоров или сделок. Если формируется неоднозначное толкование налогового законодательства, привлекаются внешние консультанты и юристы для подтверждения итоговых выводов
- готовит и проверяет корректность подготовки налоговой отчётности на основе внутренних процедур и внутренних контрольных методов
- обеспечивает подготовку внутренних документов, подтверждающих итоговые выводы и решения в отношении налогов

Банк активно сотрудничает с налоговыми органами и государственными регуляторами, гарантируя надлежащее выполнение налоговых обязательств и своевременное предоставление необходимой информации. Взаимоотношение банка с налоговыми органами выстроено по принципу открытости и прозрачности. Исполнение налоговых обязательств подтверждается процедурой сверки, по результатам которой банк получает официальное подтверждение от налоговых органов об отсутствии задолженности по налогам.

Также Росбанк принимает активное участие в работе Группы по вопросам бухгалтерского учёта и налогообложения при Ассоциации банков России, где разрабатываются предложения по усовершенствованию законодательства в соответствующих областях.



Экологические аспекты



Управление экологическими аспектами

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

Банковский бизнес, как и любой другой, оказывает воздействие на окружающую среду. Наша цель — организовать работу и продолжить развитие так, чтобы возможное негативное воздействие было минимальным. Мы постоянно работаем над проектами экологической направленности по снижению энергопотребления, сокращению парниковых газов и отдельному сбору отходов, а также повышению качества предоставляемых сервисов внутренним клиентам. Мы не только развиваем собственные практики, но и активно привлекаем коллег к участию в экологических инициативах и мероприятиях наших партнёров.



Росбанк уделяет внимание вопросам организации операционной деятельности, оказывающей минимально возможное негативное влияние на окружающую среду и климат. Так, например, в рамках стратегии развития Росбанка особое внимание уделяется аспектам повышения энергоэффективности используемых объектов недвижимости, в том числе через внедрение новых технологий и модернизацию существующих инженерных систем.

Не менее важным для нас является взаимодействие с клиентами и партнёрами по направлениям, популяризирующим ответственный подход к устойчивому развитию.



Система управления экологическим воздействием

Структурные подразделения Росбанка, участвующие в выполнении задач по управлению экологическим и климатическим воздействием:

- **Управление объектами недвижимости и инфраструктурой:**
 - Департамент материально-технического обеспечения, включая Отдел контроля производственных рисков и экологического мониторинга
 - Департамент развития инфраструктуры
- **Управление экологическими и климатическими рисками клиентов в рамках своей бизнес-деятельности:**
 - Управление по сопровождению корпоративных клиентов
 - Направление ESG-банкинга
 - Департамент кредитных операций
 - Департамент финансового мониторинга
 - Департамент корпоративных кредитных рисков
- **Реализация партнёрских проектов и волонёрских инициатив:**
 - Направление устойчивого развития и КСО, Департамент коммуникаций и рекламы

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



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



Экологические инициативы

Сотрудничество с Русклиматфондом



В 2022 году Росбанк продолжил участие в программе [Русклиматфонда](#) «Леса для климата», **целью которой является** восстановление лесов и сокращение углеродного следа за счёт лесопосадок по всей России, включая территории, пострадавшие от пожаров. Лесовосстановительные проекты реализуются на охраняемых территориях, а деревьям обеспечивается необходимый уход, мониторинг и защита от пожаров и вырубки.

> **100** ТЫС.
СОСЕН

> **11193** Т
УГЛЕКИСЛОГО ГАЗА

высажено при поддержке Росбанка в 2021–2022 годах



будет компенсировано деревьями за 50 лет¹

CO₂

Восстановление природных экологических систем в городе



В 2022 году был завершен проект «Renature. Вернём природу в город», который мы реализовали совместно с Ботаническим садом МГУ «Аптекарский огород» и при поддержке Департамента природопользования и охраны окружающей среды Правительства Москвы. Проект был направлен на восстановление природных экологических систем в городе, улучшение экологической обстановки и сохранение здоровья горожан.

В рамках реализации проекта были созданы универсальные методические рекомендации по разработке «природных» проектов для города, позволяющие существенно снизить затраты на уход и эксплуатацию городской инженерной инфраструктуры, а также оказать положительное влияние на микроклимат и внешний облик города.

При реализации проекта учитывались мнения специалистов из различных областей: архитекторов, урбанистов, экологов, биологов и ландшафтных дизайнеров, а сам проект был удостоен премии Правительства Москвы.



Участие в субботниках



В 2022 году сотрудники Росбанка приняли участие в экологических мероприятиях [«Чистые игры»](#) по уборке природных территорий вместе с городскими экологическими активистами в Самаре, Казани и Екатеринбурге. Мероприятия были организованы в игровом формате и включали образовательную составляющую.

> **9** Т МУСОРА

было собрано по итогам субботников



> **400** ВОЛОНТЕРОВ

приняли участие в «Чистых играх»



Также в отчётном году банк участвовал в мероприятии по очистке прибрежных территорий в рамках Всероссийской экологической акции [«Вода России»](#), проходящей под эгидой национального проекта «Экология». Сотрудники из Самары, Нижнего Новгорода и Волгограда поддержали акцию и внесли вклад в решение экологических проблем.

Наши специалисты из Самарской области по приглашению регионального Министерства лесного хозяйства, охраны окружающей среды и природопользования приняли участие в локальной акции «Марафон зелёных дел России», направленной на уборку территории дендрария Ботанического сада и обеспечение пожарной безопасности в летний период.

¹ По подсчетам Русклиматфонда



Изменение климата

[GRI 3-3] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-4]

Мы понимаем, что наша операционная деятельность связана с процессами, имеющими углеродный след, например, энергопотреблением объектов недвижимости и центров обработки данных. Разделяя обеспокоенность общества, связанную с изменением климата, мы стремимся к тому, чтобы этот след был минимальным.

Климатические обязательства банка:

- сокращение собственных выбросов парниковых газов к 2040 году на 50% по сравнению с показателями 2019 года
- развитие культуры энергосбережения и сокращения отрицательного воздействия на окружающую среду
- рассмотрение возможности инвестирования и поддержки низкоуглеродных проектов и проектов компенсации выбросов парниковых газов

Для оценки эффективности проводимых мероприятий в области декарбонизации банк проводит ежегодный расчёт выбросов парниковых газов¹ (далее — ПГ). На данный момент эффективность оценивается по уровню прямых и косвенных энергетических выбросов (области охвата 1 и 2 соответственно), а также производится расчёт прочих косвенных выбросов (область охвата 3²).

¹ Расчёт выбросов ПГ проводится в банке с 2014 года на регулярной основе. В текущем Отчёте приведены результаты расчёта выбросов ПГ только за отчётный год, что связано с выходом банка из международной группы, существенным изменением операционного периметра и недоступностью ранее используемого инструментария. В дальнейшем мы планируем регулярно публиковать данные в динамике по годам.

Основным источником выбросов ПГ для банка является потребление электрической и тепловой энергии, а также выбросы, вызванные использованием корпоративного транспорта, деловыми командировками сотрудников и образующимися отходами.

Выбросы ПГ в 2022 году составили:

672

ТОННЫ CO₂ ЭКВИВАЛЕНТА

объём выбросов ПГ область охвата 1 (Scope 1)



14 695

ТОНН CO₂ ЭКВИВАЛЕНТА

объём выбросов ПГ область охвата 2 (Scope 2)



1 928

ТОНН CO₂ ЭКВИВАЛЕНТА

объём выбросов ПГ область охвата 3 (Scope 3)



² По категориям 4, 6, 7, 9 согласно методологии [GHG Protocol](#)

Повышение энергоэффективности

[GRI 302-1]

Основным направлением сокращения выбросов ПГ для банка является повышение энергоэффективности используемых объектов недвижимости. В основе нашего подхода в этой области лежит специально разработанная политика низкоуглеродного управления и эксплуатации объектов недвижимости, включающая современные подходы в области устойчивой эксплуатации зданий.

При создании политики мы опирались на ведущие руководства и нормативные акты, среди которых:

- ISO 14080:2018, ISO 50001:2018, ISO 50004.3:2020
- Федеральный закон от 2 июля 2021 года № 296-ФЗ «Об ограничении выбросов парниковых газов»
- Парижское соглашение в рамках Рамочной конвенции ООН об изменении климата

Модернизация оборудования и повышение энергоэффективности наших офисов — непрерывная работа, которую мы ведём уже много лет. В банке действует специально разработанная программа CARBONARA, в рамках которой проводится регулярная оценка всех объектов недвижимости с точки зрения их энергоэффективности относительно нормативных и средних показателей для офисов в том или ином регионе. Наша система позволяет выявлять неэффективные офисы и внедрять новые решения с учётом появляющихся технологий.

Например, в здании головного офиса банка были установлены датчики движения и энергосберегающие приборы, а также автоматизированная система учёта и система управления инженерной инфраструктурой Building Management System (BMS) для контроля за расходом ресурсов, позволяющая управлять всеми инженерными системами здания, не допускать неэффективного использования ресурсов и обеспечивать высочайший уровень безаварийной эксплуатации и комфорта сотрудников.

Использование современных подходов при управлении зданиями позволяет достигать значительных результатов — так, в 2022 году при проведении независимой экспертной оценки головного офиса Росбанка ООО «ПромМаш Тест» здание было признано энергоэффективным и максимально полно использующим потенциал энергосбережения. Другой наш крупный офис, расположенный в башне «ОКО» в Москва-Сити, получил сертификацию по системе BREEAM уровня VERY GOOD³.

17,7

МЛН РУБ.

объём расходов на энергосберегающие мероприятия в 2022 году



³ Система сертификации BREEAM предусматривает пять уровней: Pass (сертифицирован), Good (хорошо), Very good (очень хорошо), Excellent (отлично) и Outstanding (превосходно)

Атермальная плёнка в головном офисе



В головном офисе банка были проведены работы по оклейке атермальной пленкой стеклянного атриума площадью 6 559 м². Пленочный материал позволил сократить использование электроэнергии за счет снижения нагрева помещения летом и уменьшения времени использования кондиционеров и обогревателей зимой благодаря внедрению низкоэмиссионного солнцезащитного покрытия (пленки). Данное решение позволило сократить поступление УФ лучей внутрь офиса при сохранении светопрозрачности конструкции и замедлить передачу тепловой энергии.

Достигнутые результаты:

4%

экономия по теплу



41%

коэффициент поглощения солнечного излучения



Офис Росбанк Плаза — победитель премии CRE AWARDS

По итогам ежегодной премии [Commercial Real Estate AWARDS \(CRE AWARDS\)](#) офис Росбанк Плаза стал победителем премии в номинации «Зелёный кирпич в офисной недвижимости», в рамках которой отмечаются объекты построенные и эксплуатирующиеся не менее двух лет с применением «зелёных» технологий.



Потребление энергии внутри банка в 2022 году, ГДж¹



¹ Вся потреблённая энергия в организации является закупленной. Приведены значения фактического потребления энергии по объектам, в которых отлажен учёт данных:

- данные по потреблённой электроэнергии охватывают 213 офисов, включая хабы, что составляет 86% от всех используемых в отчётном году площадей
- данные по потреблённой тепловой энергии охватывают 106 офисов, включая хабы, что составляет 52% от всех используемых в отчётном году площадей

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

Управление отходами

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



Наша деятельность неизбежно связана с образованием отходов. Они включают в себя как эксплуатационные отходы, так и отходы, непосредственно имеющие отношение к операционной деятельности, такие, например, как бумага, пластик или старая техника.



Одним из направлений по уменьшению отходов в банке является внедрение программ «Безбумажный офис», «Умная печать» и электронного документооборота, что позволяет нам:

- сокращать использование бумаги в офисе
- уменьшать экологический след, связанный с её производством, доставкой и утилизацией
- снижать наши прямые затраты, в том числе на покупку и обслуживание сопутствующего оборудования
- упрощать взаимодействие клиентов и партнёров с банком, что положительно влияет на их клиентский опыт



Ключевая деятельность по снижению образования отходов

Программа раздельного сбора отходов существует в банке с 2019 года. На сегодняшний день программа реализуется во всех офисах и хабах банка в Москве, Нижнем Новгороде, Самаре, Красноярске, в которых образуется достаточное количество отходов для разделения их на пригодные для повторной переработки фракции и которые расположены в регионах, где развита инфраструктура по повторному обращению с отходами. По мере развития такой инфраструктуры в других регионах банк будет анализировать возможности расширения географии этой программы и реализации её и в других своих офисах.

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

Основной фракцией, собираемой для повторной переработки в банке, является бумага. Только в Москве общий объём бумаги, собранной в крупнейших офисах в 2022 году, составил 17,6 т². Другой крупный вид отходов — это электронная техника, которую мы передаем на дальнейшую переработку, вторичный рециклинг и утилизацию. За 2022 год её объём составил 28,8 т³.

Общий вес образованных отходов¹, т

2020 год	2021 год	2022 год
1 448,3	1 362,2	1 208,8

Утилизация личного электронного мусора сотрудников

При поддержке проекта «Собиратор» в рамках акции [«ЭлектроВесна»](#) в начале 2022 и 2023 годов на площадках головных офисов в Москве были организованы точки сбора мелкой электронной техники. По итогам двух проведённых акций сотрудникам удалось собрать более 350 кг электроники, которая была направлена на тщательную переработку и получение материалов, пригодных для повторного использования.



¹ Все образованные в отходы согласно принятой законодательством РФ классификации относятся к IV классу опасности.

² Данные включают офисы на ул. Смольной, М. Порываевой и башне «ОКО». Данные включают не только офисную бумагу, но и упаковочный картон

³ Включает данные по головному офису в Москве и офисах в регионах



Программа «Безбумажный офис» и «Умная печать»



На протяжении нескольких последних лет в банке внедряется программа по сокращению использования бумаги как во внутренних операциях, так и при работе с клиентами. Переход на электронный документооборот включает договоры с подрядчиками, больничные, заявления на отпуск и трудовые книжки, а используемые решения в работе с клиентами позволяют применять электронную подпись для подписания документов прямо в мобильном приложении, без необходимости распечатывать их. Отказ от бумаги даёт нам возможность сократить время на обслуживание клиента, быстрее выполнять регулярные операции и защищать наших клиентов от случайной утери подписанных документов.

В настоящий момент в «безбумажный» формат переведено 11 процессов, или 19 самых массово оформляемых документов в банке. Текущий уровень проникновения в переведённых процессах составляет 38%.

364 тыс.

количество листов, которое суммарно удалось сэкономить в московских офисах с 2020 по 2023 год в результате реализации программы «Умная печать»



327 тыс.

количество листов, которое удалось сэкономить в московских и региональных офисах в 2022 году в результате выполнения программы «Безбумажный офис»



Объединение экологической и социальной ответственности наших инициатив



В числе наших приоритетов — развитие экологических привычек сотрудников и их активное участие в наших инициативах, что помогает нам объединить усилия и добиться осязаемых результатов не только для экологии, но и для общества.

Одна из таких инициатив — участие в социальном бизнес-проекте [«Добрые вещи»](#), в рамках которого в московских офисах с помощью специальных контейнеров мы помогаем собирать ненужную одежду, которая в дальнейшем идёт на продажу или переработку. На вырученные средства партнер проекта приобретает реабилитационное оборудование для детей с ограниченными возможностями. За 2022 год нам удалось собрать для этих целей **279 кг одежды**.

Также банк сотрудничает с фондом [«Второе дыхание»](#). Одежда, переданная этому фонду, направляется нуждающимся семьям, бездомным людям или на переработку. С 2022 года нам удалось собрать **561,2 кг одежды**, из которой **179,5 кг** — пригодные для использования вещи, отданные напрямую нуждающимся.

Отдельно в офисах производится сбор пластиковых крышек от бутылок в поддержку проекта [«Добрые крышечки»](#) для подопечных фонда «Волонтёры в помощь детям-сиротам». За 2022 год в Москве, Самаре, Нижнем Новгороде и Красноярске нам удалось собрать суммарно **106 кг крышек**, которые были переданы партнёрами на заводы по переработке пластика, а полученные взамен деньги — на поддержку детей с особенностями развития, которые воспитываются в приёмных семьях.

В качестве определённой социальной поддержки выступает и безвозмездно передаваемая сотрудникам в рамках проекта «Вторая жизнь» офисная мебель банка, заменяемая в рамках плановых реноваций офисов.

Управление водными ресурсами

Одним из элементов нашего ответственного подхода к окружающей среде является использование водных ресурсов. Мы реализуем программы, направленные как на собственную операционную деятельность, так и на деятельность подрядчиков и внешние общественно значимые инициативы.

Повышение эффективности использования воды



В 2022 году банк реализовал проект по переоборудованию смесителей в головном офисе в Москве, заменив их на сенсорные. Это позволило повысить эффективность потребления воды из-за наличия встроенной защиты от утечек, а также самого механизма работы смесителей, исключающего возможность того, что кто-то забудет закрыть кран и вода будет вытекать впустую.

Также в головном офисе внедрена технология автомойки замкнутого цикла: система очистки и рециркуляции воды, которая позволяет повторно использовать воду для мойки корпоративного транспорта и уменьшает сброс загрязняющих веществ в сточные воды.

При взаимодействии с подрядчиками, обслуживающими наши офисы, мы активно стимулируем их использовать бесфосфатные моющие средства, что сокращает количество поверхностно активных веществ в стоках и последующие энергозатраты на их очистку.

Внешнее партнёрство по эффективному водопотреблению



Одним из примеров наших совместных инициатив по эффективному использованию воды является запущенный еще в 2018 году совместный [проект с Ботаническим садом МГУ](#) по сбору дождевой воды, позволивший Ботаническому саду не только сократить потребление воды из городского водопровода на 20%, но и существенно сэкономить на расходах по оплате коммунальных платежей. Введённая система функционирует и сегодня, а с 2022 года проводится её модернизация, направленная на увеличение количества резервуаров для воды в связи с повышением количества ботанических коллекций в оранжерейном комплексе.



Персонал



«В Росбанке ценят индивидуальность каждого и комплексно заботятся о благополучии сотрудников. Это делает нас сильной командой, которую выбирают тысячи клиентов. Наша культура позволяет сотрудникам развивать свой потенциал и профессионально расти. Для этого разработаны конкретные инструменты, которые обеспечивают открытую обратную связь, доступ к обучению и возможность смены карьерного пути внутри банка. Вклад в благополучие сотрудников — это осознанный выбор Росбанка. Мы гордимся своим статусом ответственного работодателя и инвестируем значительные ресурсы в это направление».

Мария Мосина, директор по персоналу



Управление персоналом

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

Профессиональная, мотивированная и слаженная команда — это то, чем гордится Росбанк и что является для нас одним из самых ценных ресурсов. Несмотря на все сложности отчётного года, нашими приоритетами всегда оставались забота о сотрудниках, высокий уровень HR-сервисов, помощь в развитии их компетенций и самореализации, а также поддержание сильной корпоративной культуры.

Основными целями Росбанка в области управления персоналом и ключевыми мероприятиями по их достижению являются:



¹ Профессиональная помощь благотворительным, общественным и иным некоммерческим организациям на безвозмездной основе



Система управления

Для эффективного управления всеми аспектами, связанными с персоналом, в банке действует система, на каждом уровне которой определён круг вопросов, относящихся к компетенции соответствующих подразделений и руководителей.

1. Основные вопросы трудовых отношений, касающихся высшего руководства банка и вопросов общей кадровой политики, находятся в области компетенций Совета директоров и действующего при нём Комитета по назначениям и вознаграждениям.
2. На уровне Правления рассматриваются вопросы внутреннего трудового распорядка, включая издание приказов и распоряжений, делегирование полномочий, назначение руководителей филиалов и представительств и др.
3. Непосредственный контроль за соблюдением кадровой политики и соответствующих решений Правления и Совета директоров делегирован Директору по персоналу банка, а также уполномоченным руководителям HR-подразделений, которые контролируют процесс на рабочих местах.

Для контроля за эффективностью работы с персоналом для членов Правления установлены КПЭ, которые каскадируются на руководителей подразделений. Основные направления, по которым отслеживаются показатели эффективности: текучесть кадров, обучение и переподготовка, уровень вовлечённости сотрудников и наполненность штата.

Ключевые достижения банка в области управления персоналом в 2022 году:

- развитие дистанционного и гибридного формата работы
- запуск кадрового электронного документооборота (КЭДО) на базе собственного мобильного приложения
- запуск различных образовательных проектов по востребованным на рынке направлениям: от data-аналитики до Java-разработчика
- вхождение в состав топ-10 рейтинга работодателей среди банков России по версии hh.ru.
- «Школа JavaScript-разработчиков для людей с инвалидностью» вошла в тройку лучших в номинации Diversity & Inclusion на премии HR IMPACT

Основные документы Росбанка, регламентирующие работу с сотрудниками:

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



Команда Росбанка в цифрах

В 2022 году количество сотрудников Росбанка составило **13 056 человек**. В связи с организационными изменениями в банке общее количество сотрудников относительно 2021 года сократилось на **7,5%**.

69%

доля женщин среди сотрудников банка



63%

доля женщин-руководителей среди сотрудников банка



Доля руководителей в общем числе сотрудников составила **15,8%**. По трудовому договору в Росбанке работает **96,2%** персонала, остальные **3,8%** заняты в проектной деятельности по временным трудовым договорам.

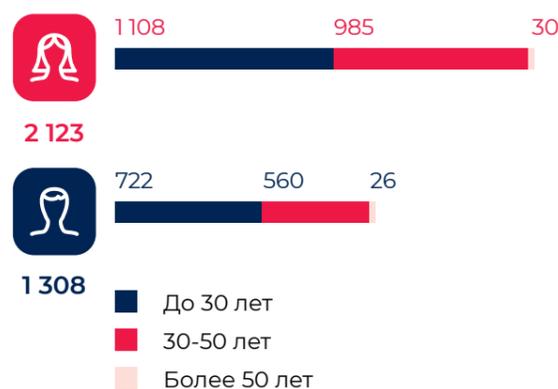
Количество сотрудников в течение года, чел.



Росбанк создает рабочие места для людей всех возрастов. Распределение сотрудников по возрастным группам в 2022 году выглядело следующим образом: **27%** — сотрудники до 30 лет, **66,6%** — сотрудники возрастом между 30 и 50, **6,4%** — сотрудники старше 50 лет.

[401-1]

Количество новых сотрудников в 2022 году в разбивке по возрасту и по полу, чел.



Показатель добровольной текучести персонала в отчётном году составил **15,3%**, что ниже среднего значения по отрасли¹.

Текучесть сотрудников в течение года, %



Вознаграждение и социальная поддержка

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

Также в банке действует программа по обеспечению дополнительными материальными и нематериальными благами сотрудников.

Сотрудникам доступны:

- **ДМС.** Программа включает широкий перечень медицинских услуг и клиник (амбулаторная и скорая помощь, вызов врача на дом, госпитализация, сезонная вакцинация), услуги стоматолога и доступ к врачу в офисе. В рамках ДМС каждый работник имеет круглосуточный доступ к телемедицине и телепсихологии. Для некоторых сотрудников возможно оформление детского полиса ДМС за счёт банка. Также действуют скидки при страховании близких родственников
- **Корпоративная программа скидок и привилегий.** Скидки от более 6 тыс. партнёров на корпоративной платформе привилегий: спорт, товары, здоровье, услуги и многое другое
- **Доплата за ранний выход из декрета.** Компенсация в случае досрочного выхода из отпуска по беременности и родам или отпуска по уходу за ребёнком
- **Страхование жизни сотрудников** Сотрудники банка застрахованы на случай смерти в результате несчастного случая или болезни.
- **Программа поддержки сотрудников.** Для застрахованных по ДМС проводятся бесплатные юридические, финансовые и психологические консультации
- **Материальная помощь.** Выплачивается сотрудникам при рождении ребенка, в случае смерти близкого родственника, в тяжелых жизненных обстоятельствах
- **Скидки на продукты банка.** Скидки на ипотечное, авто- и потребительское кредитование, пакет банковских услуг

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

¹ На основе исследования Росбанком данных рынка среднее значение текучести по отрасли в 2022 году составило 19% по совокупности нескольких источников

[401-3]

Программа поддержки родителей #РосбанкМамаПапа



Росбанк последовательно совершенствует и внедряет программу поддержки сотрудников — будущих родителей — **#РосбанкМамаПапа**. Программа включает в себя поддержку на всех этапах: до предоставления отпуска по уходу за ребёнком, во время и после него.

Главные направления программы — помощь сотрудникам с адаптацией к произошедшим переменам в их жизни, а также создание возможности для комфортного продолжения профессионального и личного развития. Сотрудники, находящиеся в отпуске по уходу за ребёнком, могут подключаться ко всем вебинарам по развитию профессиональных и личностных навыков и участвовать в мероприятиях, которые организует банк.

Помимо дополнительной материальной помощи при рождении ребёнка для мам и пап, работающих в банке больше года и доплаты за добровольный досрочный выход из декретного отпуска, программа #РосбанкМамаПапа предусматривает возможности частичной занятости, гибкого графика и даже смены карьерного направления. Последняя опция предполагает, что если за время декрета сотрудница поймёт, что её интересует новый вектор карьерного развития, и использует свободное время для доступного переобучения, то, планируя возвращение к работе, она может использовать сервис внутренней мобильности и перейти в другое подразделение.

В 2022 году в отпуске по уходу за ребёнком находилось **2 507** сотрудников банка: **2 501** женщина и **шесть** мужчин. Из отпуска по уходу за ребёнком в отчётном году вернулись **243** сотрудника банка.



Привлечение и адаптация сотрудников

Для привлечения талантливой молодёжи банк сотрудничает с ведущими учебными заведениями, стремясь привлечь мотивированные кадры ещё на этапе учёбы. Так, с 2021 года в Росбанке действует программа «Дай 5!», в рамках которой студентам доступны два направления — практика и стажировка: практика от университета (в среднем две-четыре недели) и полноценная оплачиваемая стажировка на срок от трёх месяцев с оформлением в штат банка.

Для успешной адаптации внедрена программа «Наставники и Бадди». Эта программа нацелена на комфортный онбординг новых сотрудников, быстрое погружение как во внутренние рабочие

процессы, так и в неформальные активности команды.

Наставник — это сотрудник, передающий знания новому коллеге, помогающий погрузиться в роль, сформировать необходимые навыки и вникнуть в рабочие задачи.

Бадди — сотрудник, который помогает новичку не заблудиться среди огромного потока новой информации. Он поддерживает новичка, помогает плавно влиться в работу команды, передаёт атмосферу и ускоряет процесс адаптации. Уникальность подхода в том, что мы используем в адаптации две роли и именно такая синергия даёт максимальный эффект.

Программа благополучия сотрудников (Well-being)

Для Росбанка важно, чтобы сотрудники работали в комфортных и благоприятных условиях, способствующих не только профессиональной, но и личностной самореализации. Для этого уже много лет в банке существует **«Программа благополучия сотрудников»**, включающая в себя четыре направления:

«Энергичное пространство» — направление, нацелено на заботу о физическом и психическом здоровье сотрудников, а также об их окружающем пространстве. В рамках направления проводятся просветительские лекции на тему здоровья и психологии, организуются дни здоровья, соревнования, инициативы, конкурсы и другие мероприятия по здоровому образу жизни. Поощряются и выделяются корпоративные команды по различным видам спорта. В офисных пространствах появились зоны отдыха и развлечений и введен демократичный дресс-код.

«Территория смыслов» — развитие проектов корпоративной социальной ответственности и заботы о семье. Сотрудники банка выступают волонтерами в различных мероприятиях и инициативах, проводят экспертные консультации для социальных предпринимателей, НКО, выпускников социальных учреждений, помогают приютам для животных, участвуют в экологических акциях.

«Финансовая стабильность» — направление, в рамках которого мы стремимся дать сотрудникам инструменты, позволяющие грамотно распоряжаться личными финансами и планировать бюджет.

«Вдохновляющее лидерство» — направление по развитию лидерских качеств для всех сотрудников, в рамках которой внедрены различные форматы обучения, включая лидерский и ораторский клубы, а также проект прямого обмена знаниями и навыками между сотрудниками.

Росбанк стал победителем на всероссийском конкурсе систем и проектов по мотивации персонала Best C&B Russia 2022 в номинации «Лучшее решение Well-being».



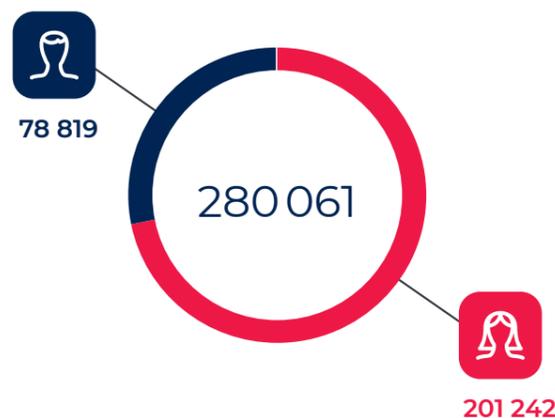
Обучение и развитие

[404-1]

Реализация программ обучения для Росбанка — это важная часть деятельности по обеспечению актуальности знаний и навыков сотрудников к условиям меняющейся среды.

Основной принцип обучения в Росбанке заключается в ориентировании на цели и задачи банка. Организуя процесс обучения, мы придерживаемся наших ключевых целей. Формат и содержание программ обучения направлены на их достижение.

Количество часов обучения в разбивке по полу за 2022 год¹, чел.



280 ТЫС. ЧАСОВ

учились наши сотрудники в 2022 году



Система развития в банке включает в себя обязательное и факультативное обучение внутри и за пределами банка — как профессиональным, так и общеобразовательным навыкам. Заявку на обучение каждый сотрудник может подать в режиме онлайн.

При организации процесса обучения мы действуем в соответствии со стратегией банка и потребностями сотрудников. На нашем корпоративном портале создана среда, которая объединяет все образовательные проекты и **свыше 2 500 обучающих материалов**, где каждый сотрудник может найти для себя что-то полезное.

21 ЧАС

среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника



Для формирования команд единомышленников, стремящихся к развитию, в банке ежегодно проводится «Неделя развития» — серия онлайн-встреч и воркшопов с руководителями высшего звена и внешними докладчиками. В 2022 году было проведено 10 развивающих мероприятий для сотрудников, посвящённых развитию лидерских качеств, карьерному росту, совмещению родительства и карьеры и другим темам.

Если сотрудники банка испытывают нехватку энергии или сложности с нахождением баланса между работой и личной жизнью, то они могут принять участие в длительном трёхмесячном проекте **«Найди гармонию»**, в рамках которого участники приобретают навыки управления своим психоэмоциональным состоянием, саморегуляции и отслеживания изменений, происходящих на психическом уровне.

Существуют и специальные проекты обучения для сотрудников, выполняющих операционную деятельность в банке, например, **программа PRO People**. Цель программы — дать сотрудникам знания, которые помогут в осуществлении операционных функций, а также повысят эффективность работы. Под руководством внутренних и внешних экспертов участники изучают бизнес-анализ, финансы, тестирование ПО и роботизацию. По итогам программы сотрудники защищают реальный проект — рассчитывают получившийся эффект после улучшения процессов. Участники и руководители отмечают большую практическую ценность программы.

Для тех, кто заинтересован в переобучении или повышении уровня своих знаний, работают **четыре профессиональные технические школы**, в которых изучают SQL, тестирование, автотестирование, прикладное ПО. Обучение проводится с участием внутренних экспертов компании, включает в себя изучение теории и практическую отработку навыков. Участники получают знания, адаптированные к внутреннему контексту банка, а после — на рабочем месте применяют новый опыт и профессионально практикуются по тем направлениям, которые изучили.

Большое внимание уделяется развитию в области усовершенствования клиентского опыта — запущена программа **CX ACADEMY**, в ходе которой сотрудники изучают соответствующие подходы и инструменты, учатся создавать востребованные продукты и сервисы. Результатом вовлечения сотрудников в развитие клиентского опыта в 2022 году стала победа нашей мотивационной программы в крупнейшей ежегодной премии в области клиентского опыта — CX World Awards.

¹ В указанном количестве часов учтена фактическая длительность проведённых учебных мероприятий и средняя длительность пройденных электронных курсов для сотрудников, работающих на конец отчётного периода. В 2022 году количество тренинг-дней на сотрудника составляло 3,18



Проект по мотивации сотрудников La Motif — победитель CX World Awards в номинации «Лучшая практика вовлечённости/мотивации персонала»



Проект La Motif — геймифицированная платформа для мотивации специалистов контакт-центра, позволяющая объединять команду из разных городов, развивать и улучшать навыки сотрудников, повышать их вовлечённость и удовлетворенность работой. Суть La Motif заключается в выполнении ежедневных заданий, сборе опыта и игровой валюты, которую впоследствии можно обменять на сувенирную продукцию в корпоративном магазине.

Платформа полностью является собственной разработкой банка, созданной с участием различных команд и без привлечения сторонних компаний.

Также банк регулярно проводит тренинги по развитию лидерских навыков: в **Академии лидеров** сотрудники знакомятся с передовой практикой управления командой; организуются программы тренингов по личной эффективности и индивидуальные консультации для выявления направлений личного и профессионального роста. Отдельно внедрен проект **BE EXPERT** для желающих поделиться опытом с коллегами или обучиться у них новым навыкам.

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

87,4%

показатель готовности сотрудников рекомендовать обучение Росбанка



100%

СОТРУДНИКОВ

получают регулярную обратную связь по результатам работы и карьерным возможностям



Поддержка корпоративной культуры

Сочетание российской и международной практики позволило создать богатую и современную корпоративную культуру, важной частью которой является открытость к диалогу.

Для поддержания культуры обратной связи мы используем следующие инструменты:

- регулярные опросы сотрудников, исследование удовлетворённости внутренних клиентов, опрос сотрудников о вовлечённости, благополучии, многообразии и инклюзивности, исследование корпоративной культуры и другие
- регулярная обратная связь между руководителем и сотрудником при постановке задач и проведение ежегодной оценки (для agile-команд предусмотрена специальная система оценки и получения обратной связи)
- открытые встречи с топ-менеджерами и руководителями, на которые приглашаются все сотрудники с возможностью задать интересующий вопрос
- инструмент запроса обратной связи (Feedback tool), позволяющий любому сотруднику запросить обратную связь на себя или своего подчинённого, а также дать обратную связь коллеге, руководителю или сотруднику своей команды
- дайджесты «Компас» и «Устойчивое будущее» — издания, посвящённые реализации стратегии, повестке устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности
- внутренняя коммуникационная площадка для свободного общения и взаимодействия сотрудников в формате корпоративной социальной сети с элементами геймификации. Платформа позволяет обеспечить единое информационное поле, облегчает доступ к базам знаний и информационным системам банка в качестве единой точки входа. Игровые элементы и корпоративная валюта укрепляют вовлечённость и лояльность сотрудников
- доступные инструменты для сообщений, в том числе анонимных, о нарушении действующего законодательства, нормативных документов банка в области профессиональной этики, правил поведения или о существующей угрозе общественным интересам

Для поддержания корпоративной культуры банк стремится содействовать развитию волонтерской деятельности своих сотрудников. В банке действует программа волонтерства Share Care, направленная на решение социальных и экологических проблем в регионах присутствия через вовлечение заинтересованных в добровольчестве сотрудников.

Премия АКМР за лучший корпоративный дайджест



Ежеквартальный дайджест для сотрудников Росбанка «Устойчивое будущее» признан победителем Всероссийского конкурса «Лучшее корпоративное медиа» в номинации «b2p — внутрикорпоративные медиа: журнал», организованного Ассоциацией директоров по Коммуникациям и корпоративным Медиа России.



Корпоративное волонтерство

Программа корпоративного волонтерства **Share Care** действует с 2019 года и представлена в ключевых регионах присутствия банка. Основная цель программы — объединение усилий сотрудников для оказания системной помощи благополучателям во взаимодействии с профильными НКО.



Основные направления программы:

- **Интеллектуальное волонтерство** — передача профессионального опыта социальным предпринимателям, некоммерческим организациям и студентам. Наши сотрудники рассказывают о финансовой грамотности, проводят профильные лекции и вебинары в вузах, участвуют в мероприятиях по поддержке детей и выпускников социальных учреждений
- **Экология** — мероприятия, направленные на повышение информированности сотрудников и клиентов в области защиты окружающей среды и осознанного потребления, а также участие в различных экологических программах — субботниках, высадке лесов, сборе отходов для переработки
- **Помощь социально уязвимым людям** — выезды в дома престарелых, помощь в благоустройстве их территорий, онлайн-мероприятия с подопечными домов престарелых
- **Помощь животным** — выезды в подшефные приюты, покупка корма и лекарств, поиск дома. Важная часть работы — популяризация ответственного отношения к питомцам среди сотрудников
- **Фандрайзинг** — помощь НКО и их подопечным в сборе средств на различные проекты, в том числе через участие сотрудников в спортивных фандрайзинговых мероприятиях фондов

>250

РЕАЛИЗОВАННЫХ ИНИЦИАТИВ

за четыре года



>200

ЧЕЛОВЕК

постоянные волонтеры программы **Share Care**



Ключевые результаты работы волонтеров в 2022 году:

>2500

ЧАСОВ

посвящено волонтерству сотрудниками



>100

PRO VONO КОНСУЛЬТАЦИЙ

со стороны экспертов банка



>1000 КГ

корма, лекарств и необходимых вещей передано приютам для животных



>20300

ДЕРЕВЬЕВ

высажено



9,9 Т МУСОРА

собрано





Права человека

[GRI 405-1], [GRI 406-1], [GRI 3-3]

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

Росбанк исполняет требования трудового законодательства и гарантирует равные условия для всех сотрудников в независимости от пола, возраста или национального признака на каждом этапе взаимодействия: с момента приёма на работу и в дальнейшем при продвижении по карьерной лестнице.

Любое проявление дискриминации по какому бы то ни было признаку в банке является недопустимым.

В части поддержки культуры открытости, равенства и инклюзивности Росбанк стремится:

- поощрять таланты независимо от вероисповедания, возраста, ограничений по здоровью, происхождения, этнической принадлежности, гражданства, пола, принадлежности к политическим, религиозным, профсоюзным организациям или меньшинствам, или любой другой характеристики, которая может стать предметом дискриминации
- реализовывать принципы управления, поощряющие социокультурное многообразие, на самом высоком уровне компании

- отслеживать показатели социокультурного многообразия, представляемые ежегодно Совету директоров; проводить информационные и просветительские мероприятия, способствующие формированию открытой и инклюзивной культуры

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

Инклюзия

Доступная среда и равные возможности — базовые характеристики условий труда наших сотрудников. В банке трудоустроены работники с ограниченными возможностями на различных, в том числе руководящих, должностях. Также мы взаимодействуем с региональными центрами занятости, помогая трудоустроить кандидатов с ограниченными возможностями здоровья на соответствующие их знаниям и навыкам должности в банке.

Образовательная программа для людей с инвалидностью — SQL Camp



В 2021 году мы организовывали образовательную программу для JavaScript-разработчиков, а в 2022, используя опыт первого проекта, в партнёрстве с фондом «Действуй» была запущена летняя образовательная ИТ-школа для людей с инвалидностью — SQL Camp. Целью проекта было предоставить людям с особыми потребностями возможность получения практических ИТ-навыков для дальнейшей работы по востребованной профессии. Банк получил заявки на участие в программе из России, Республики Беларусь и Республики Молдовы. Обучение проходило на онлайн-платформе с круглосуточным чатом, ботом для проверки заданий и поддерживающими встречами с преподавателем, использовались адаптивные инструменты, а все встречи сопровождал сурдопереводчик. Помимо получения опыта в программировании, участники побывали на дополнительных встречах с экспертами Росбанка, где узнали, как визуализировать данные в Power BI и как работают большие данные.



Безопасность труда

[GRI 403-1], [GRI 403-2], [GRI 403-3], [GRI 403-4], [GRI 403-8]

Вопросы охраны здоровья и безопасности сотрудников и клиентов имеют для нас приоритетное значение. Помимо выполнения всех требований законодательства, мы также внедряем лучшую практику и дополнительные инициативы для минимизации любой потенциальной опасности.

Система управления

Для обеспечения безопасности и охраны здоровья сотрудников, а также предупреждения и снижения профессиональных рисков в Росбанке разработано «Положение о системе управления охраной труда» (далее — СУОТ), требования которого распространяются на всех работников банка и учитывают характер деятельности на всех рабочих местах и структурных подразделениях компании.

Положения СУОТ по безопасности, касающиеся нахождения и перемещения по объектам банка, распространяются на всех лиц, в том числе представителей органов надзора и контроля, а также на работников подрядных организаций, допущенных к выполнению работ и осуществлению иной деятельности на территориях и объектах банка.

Основные направления деятельности в области обеспечения безопасности включают:

- обучение и проверку знаний в области охраны труда: обучение проводится в соответствии с требованиями законодательства в установленные сроки
- идентификацию опасностей профессиональных рисков и разработку мер управления профессиональными рисками: разработан порядок по идентификации опасностей и определению профессиональных рисков

- специальную оценку условий труда: на регулярной основе проводится специальная оценка условий труда

Актуализация документации по процедуре идентификации опасностей и оценка профессиональных рисков осуществляются регулярно — не реже одного раза в три года или внепланово — в соответствии с требованиями законодательства и по мере выявления новых опасностей. Банк проводит своевременный мониторинг изменений законодательства, корректировку документов в соответствии с изменениями, оперативно реагирует на запросы профильных государственных организаций.

Ключевые документы банка в области охраны труда

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



Обучение сотрудников охране труда

[GRI 403-5]

Обучение по охране труда проводится в дистанционном формате, за исключением обучения оказанию первой медицинской помощи. Оно осуществляется для определенных категорий должностей в очной форме. Регулярность и частота обучения регламентируются законодательством РФ и внутренними локальными нормативными актами. Взаимодействие по вопросам охраны труда организовано в банке через корпоративную рассылку: сотрудники получают письма с информацией о вносимых изменениях в локальные нормативные документы, а также сроках обучения. Помимо этого, каждый сотрудник может обратиться к специалистам по охране труда для получения консультации по интересующему вопросу.

Все сотрудники банка оповещены о необходимости незамедлительного информирования своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, произошедшем в подразделении, или об ухудшении состояния своего здоровья.

Количество сотрудников, прошедших обучение по ОТиПБ, чел.



Количество несчастных случаев среди сотрудников банка, чел.

[403-9]

Показатель	2022 год
Общее количество зарегистрированных случаев получения травмы на рабочем месте (TRI)	4
Количество пострадавших без потери трудоспособности	0
Количество пострадавших с временной потерей трудоспособности по причине несчастных случаев на производстве при выполнении работ (LTI) ¹	4

Коэффициенты по производственному травматизму в банке²

Показатель	2022 год
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR)	0,2

¹ Включает один случай, находящийся на момент публикации Отчёта в процессе расследования

² Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) — коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности. Коэффициент рассчитывается по формуле $N * 1\,000\,000 / T$ (отношение числа пострадавших в результате несчастных случаев с потерей рабочего времени [N] к общему количеству часов, отработанных всеми работниками [T], нормированное на 1 млн человеко-часов). Общее количество отработанных человеко-часов в 2022 году — 19 981 620



Взаимодействие с местными сообществами



“

«Банк ведёт свою деятельность в 60 регионах, поэтому в реализуемых проектах нам очень важна региональная представленность. В основе нашей благотворительной деятельности лежит системный подход и выбор тех направлений помощи, где мы можем применить финансовую экспертизу и оказать наиболее эффективное содействие. В первую очередь, это поддержка образовательных проектов для профессионализации некоммерческих организаций, а также программ для студентов. Мы стремимся поддерживать лучшие практики, которые можно масштабировать, усиливая социальный эффект».

Елена Кожадей, директор
департамента коммуникаций и рекламы



Наш подход

[GRI 3-3], [GRI 203-1], [GRI 413-1], [GRI 413-2]



Основные положения нашего подхода к благотворительной деятельности зафиксированы в Политике по благотворительности. Мы ориентируемся на проекты, которые имеют долгосрочный эффект. Это финансирование образовательных программ, профессиональная интеграция молодых людей, в том числе через спорт и культуру, поддержка социального предпринимательства.

Мы стремимся не просто решать актуальные социальные и экологические проблемы, но также привлекать к участию в благотворительности сотрудников и их семьи. Через корпоративное волонтерство и фандрайзинговые кампании поддерживаем людей в сложной жизненной ситуации, организуем консультации pro bono, помогаем животным, участвуем в экологических инициативах. Мы работаем над повышением финансовой грамотности социально уязвимых групп и создаём доступную среду для людей с инвалидностью.

Формы нашей поддержки социально значимых проектов — спонсорство и благотворительность. Объём средств, которые мы направили на инициативы в этой сфере:

2020 год — 44,2 млн руб.

2021 год — 77,7 млн руб.

2022 год — 77,6 млн руб.

Наши знаковые проекты:

- Совместный с Impact Hub акселератор «Начни иначе»
- Совместный с Ботаническим садом МГУ «Аптекарский огород» проект [«Renature. Вернём природу в город»](#)
- Программа корпоративного волонтерства Share Care
- Партнёрская программа совместно с Финансовым университетом «Создай свой стартап»
- Образовательная программа Московской школы филантропии фонда «Друзья»
- Совместная с фондом «Действуй» образовательная программа [SQL Camp](#)
- Фестиваль цифрового паблик-арта Rosbank Future Cities

Образовательные программы

Всероссийская программа «Начни иначе»

Программа акселерации от Росбанка и Impact Hub Moscow призвана помочь инклюзивным предпринимателям и НКО достичь социально значимых бизнес-целей и увеличить вклад в решение проблем людей из уязвимых групп.

Уже более пяти лет программа помогает участникам выбрать вектор развития, найти свои слабые места и точки роста, научиться трансформировать бизнес-модели с учётом актуальной экономической ситуации. Ключевая особенность программы — комплексный подход к развитию проектов и возможность построить индивидуальную траекторию обучения для каждого участника.

Участниками юбилейного потока «Начни иначе» стали 32 организации, использующие в работе новые подходы к решению проблем взрослых и детей с инвалидностью, поддержки тяжелобольных и пожилых людей, а также членов их семей, детей-сирот и других уязвимых групп населения. В течение 12 недель обучения социальные предприниматели в сопровождении экспертов банка и наставников не только получали теоретические знания, но и тренировались применять на практике новые инструменты ведения бизнеса. Совместно со специалистами проекта инклюзивные организации провели анализ различных факторов, влияющих на финансовую устойчивость бизнеса, протестировали новые ниши для реализации своих проектов и учились трансформировать свои бизнес-модели.

Программа «Начни иначе» объединила все практики, которые мы наработали за долгое время взаимодействия с людьми с инвалидностью. Её результаты наглядно доказывают, что социальные предприниматели и НКО могут добиться качественных устойчивых изменений в этой сфере.

761 ЗАЯВКА НА УЧАСТИЕ

получена за пять лет реализации программы



86 СОЦИАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ

из 28 городов России стали финалистами, **51 финалист** вышел на самоокупаемость



>60 СОТРУДНИКОВ РОСБАНКА

стали консультантами pro bono, делились с участниками опытом в сфере финансов, бизнес-планирования, продаж, создания и развития продукта, PR, SMM и других областях

100%

составил NPS программы по результатам опроса заинтересованных сторон





Ключевые результаты работы акселератора:



Итоги программы «Начни иначе» — 2022

ГРАН-ПРИ

проект «Жизненный маршрут», Оренбург



Системная помощь детям и взрослым с ментальными особенностями и генетическими синдромами в освоении социальных навыков, адаптации и интеграции в социум.

увеличили выручку более чем в два раза, внедрили автоматизацию процессов.

1 МЕСТО

благотворительный магазин «Тепло», Пермь



Доход от работы магазина идёт на поддержку проекта «Кризисная квартира», который помогает семьям с детьми, находящимся в ситуации бедности и пережившим домашнее насилие.

зарегистрировали ИП, просчитали свою финансовую модель.

2 МЕСТО

мастерские «Щавет» проекта «Дом удивительных людей», Нижний Новгород



Проект объединяет керамическую, швейную и графическую инклюзивные мастерские.

увеличили выручку в 2,5 раза, выпустили первый каталог продукции.

3 МЕСТО

готовые web-проекты Everland, Москва



Сайт готовых решений, который продаёт малому и среднему бизнесу, стартапам и НКО готовые профессиональные сайты, созданные специалистами с инвалидностью.

запустили проект и продажи, сформулировали продуктовую матрицу.

Победители конкурса получили денежные гранты на развитие бизнеса. Для популяризации социального предпринимательства мы создали в 2022 году интерактивную карту инклюзивных проектов, которые приняли участие в программе. В 2023 году в наших планах провести внешнюю оценку эффективности программы.



За время существования программа «Начни иначе» получила всеобщее признание экспертного сообщества и стала обладателем премий «Визионеры», «Импульс добра», «Лидеры корпоративной благотворительности в парадигме устойчивого развития», Finaward и Retail Finance Awards, РСПП «Лидеры российского рынка».





Программа «Развитие стартапов и предпринимательской деятельности среди студентов Финансового университета»

Этот проект мы реализуем в партнёрстве с Финансовым университетом на ежегодной основе, начиная с 2021 года. Цель программы — стимулирование предпринимательства в молодёжной среде и поддержка перспективных идей с акцентом на инновационность, эффективность, масштабирование и социальную значимость. Инициатива включает грантовый конкурс и программу обучения.

В 2022 году в конкурсе приняли участие 92 проектные команды. Они разработали стартапы в области социальной поддержки граждан, осознанного потребления, развития экологически важных производств, внедрения цифровых технологий. Команды прошли обучение по дополнительной образовательной программе «Стартап: от идеи до бизнеса» (72 часа), заручились поддержкой экспертов в области запуска стартапов и представили результаты своей работы членам экспертного совета, который определил победителей.



1 МЕСТО

проект [«Фудшеринг»](#)



Создание экологического сервиса по распределению продуктов питания, которые не успевают реализовать организации розничной торговли и общепита. В 2022 году команде «Фудшеринг» удалось спасти 94,3 тонн продуктов питания в Москве, распределив их среди 3,5 тыс. человек силами 258 волонтеров. В ближайших планах — создать устойчивую ИТ-инфраструктуру для масштабирования практики в регионах.

2 МЕСТО

проект [«ОМЕЛА»](#)



Разработка программного продукта для высокотехнологичной оценки лесных ресурсов и факторов, которые ведут к повреждению лесных массивов. Проект претендует стать инновационным и современным решением по построению цифровых двойников леса и первым российским стартапом, посвящённым комплексной оценке риска потерь на лесных территориях.

3 МЕСТО

проект по разработке устройства для голосового управления лифтом



Финалисты конкурса получили гранты в размере 300 000 руб. на запуск стартап-проектов, а также денежные призы.

Создание устройства, которое позволяет управлять лифтом через голосовые команды вместо кнопок. Команде стартапа удалось разработать программу, которая обеспечивает бесперебойную работу устройства и позволяет считывать голосовые команды.

Поддержка образовательной программы Московской школы филантропии фонда «Друзья»

Цель программы — поддержать молодых управленцев в некоммерческом секторе. Обучающий блок включал актуальные темы: тренды благотворительности, маркетинг, коммуникации, фандрайзинг, финансовое планирование, управление командой, автоматизация процессов, личный бренд и публичные выступления.

Каждый студент получил индивидуальную траекторию развития, которая учитывала его личные, карьерные и профессиональные интересы. Преподаватели курса — признанные эксперты из сферы бизнеса, НКО и государственных структур, профессора ведущих вузов, а также специалисты Росбанка.

Такой подход помог создать устойчивую модель работы НКО, а широкая география выпускников позволила эффективно распространить лучшие практики. Курс прошли 29 сотрудников благотворительных организаций из 15 городов.

Программа финансовой грамотности

С 2021 года вместе с Центром равных возможностей «Вверх» эксперты банка реализуют программу по повышению финансовой грамотности. Участники программы — выпускники детских домов и подростки из неблагополучных семей — подопечные центра. В учебном году наши сотрудники провели очные занятия и консультации, на которых рассказали, какие банковские продукты существуют, какие схемы используют финансовые мошенники, как обезопасить себя в социальных сетях, как планировать бюджет, использовать мобильный банк и многое другое.



Гуманитарные программы

Банк присоединился к программам по оказанию медицинской и гуманитарной помощи мирным жителям, вынужденно покинувшим свои дома. Совместно с экспертами из Русфонда мы определили города и клиники с острой потребностью в медицинском оборудовании. Для Областной детской клинической больницы в Ростове-на-Дону, куда поступают на лечение дети с термическими ожогами и ранениями, было закуплено оборудование в отделение реанимации и интенсивной терапии, а также в хирургическое отделение. Для Детской областной клинической больницы в Белгороде приобретены стабилизирующие матрасы, системы обогрева и другое оборудование для тяжелых пациентов.

Совместно с Банком еды «Русь» мы передали семьям переселенцев в Воронежской и Ростовской областях продуктовые наборы. Всего 811 наборов с необходимыми базовыми продуктами, или 9204 кг продовольствия. Помощь получили 2387 нуждающихся, из них 986 детей.

В конце отчётного года несколько подразделений банка перечислили порядка 1 млн руб. на организацию корпоративных мероприятий, в поддержку тяжелобольных детей и выпускников социальных учреждений — подопечных фонда «Большая перемена» и Русфонда.

По итогам ежегодного всероссийского конкурса для социально ответственного бизнеса «Лидеры корпоративной благотворительности» Ассоциации «Форум доноров» Росбанк вошёл в список компаний, внедряющих лучшие практики корпоративной социальной ответственности на российском рынке. По результатам исследования банк получил категорию «А» и набрал 75 баллов.

Культура

Фестиваль Rosbank Future Cities

В 2022 году мы стали стратегическим партнёром **фестиваля цифрового паблик-арта Rosbank Future Cities**. Фестиваль проводился два года подряд, его миссия — популяризация цифрового искусства и децентрализация культуры через современные технологии. Тема фестиваля — гармоничное взаимодействие человека с окружающей средой в условиях города. Центральной частью события стала метавселенная, в которой были представлены проекты молодых художников в цифровом формате, а также физические арт-объекты в пяти городах. Художники сканировали здания в городах-участниках, используя технологию фотограмметрии. Результатом стал виртуальный город, историю которого посетители узнают, путешествуя по улицам с достопримечательностями и арт-объектами Москвы, Санкт-Петербурга, Казани, Самары и Екатеринбурга. Программа фестиваля включала живой перформанс, экологические и образовательные мероприятия. Участники окунулись в атмосферу городов будущего, где на первый план выходят комфорт человеческого общения и вопросы сохранения окружающей среды.

Проект получил высокую оценку экспертного сообщества и ряд наград.

Премии и номинации

- Best For Life Design Award**

«Дизайн года. Дизайн инсталляций в городской среде и пространствах»
- Retail Finance Awards**

«Цивилизация» — как проект, направленный на развитие здорового, образованного, гармоничного общества и поддержку граждан
- «Развитие Регионов. Лучшее для России»**

«Событие года» в категории «Культура и искусство»
- Digital Communications Awards**

«Digital-Media и инструменты: интернет-событие и Live Communication»
- «Лучшие социальные проекты России»**

«Культура, искусство, религия»



Доступная среда

Мы создаём доступную среду и равные возможности при обслуживании клиентов с инвалидностью с 2016 года. Наши эксперты входят в рабочую группу Банка России по повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилого и маломобильного населения. Росбанк — один из лидеров в области развития инклюзии среди кредитных организаций.

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

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

Мы учитываем отзывы и рекомендации наших пользователей, которые поступили через онлайн-чат банка, форму на сайте или по телефону.

В каждом подразделении сети назначен сотрудник, ответственный за работу с людьми с инвалидностью, а также предусмотрена кнопка вызова персонала. Все сотрудники проходят обязательный онлайн-курс «Правила этикета при общении с людьми с инвалидностью».

На своём сайте мы создали специальный раздел для людей с инвалидностью, в котором можно найти информацию по финансовой грамотности.

Для контроля качества работы в этом направлении мы проводим периодические проверки в формате «тайный покупатель».

В 2022 году Росбанк вошёл в список лидеров ежегодного рейтинга Usabilitylab по доступности для людей с инвалидностью по зрению.

В исследовании проводилась оценка мобильных приложений на платформе Android и мобильных версий интернет-банков 22 крупнейших кредитных организаций России.

Банк ежегодно повышает доступность своих офисов для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения. В 2022 году мы продолжили физическую адаптацию своих отделений банка — работа велась в 28 отделениях, из них полностью были завершены 11 проектов (Кемерово, Благовещенск, Якутск, Кызыл, Сургут, Новосибирск, Набережные Челны, несколько отделений в Москве, Абакан, Рязань). Всего с 2016 года полностью или частично были адаптированы 88 подразделений сети, часть из них только по отдельным элементам. За это время часть адаптированных подразделений сети была закрыта в рамках трансформации сети.

В 100% ОТДЕЛЕНИЙ БАНКА

установлены адаптированные банкоматы, в том числе оснащённые устройствами с технологией NFC Reader

100%
ОТДЕЛЕНИЙ БАНКА

снабжены планшетами с возможностью вводить информацию через клавиатуру



49%
ОТДЕЛЕНИЙ БАНКА

обеспечены контрастной маркировкой



52%
ОФИСОВ

оборудованы портативными информационными индукционными системами для слабослышащих



70%
ОФИСОВ

имеют систему записи в электронную очередь, до конца 2023 года мы планируем оснастить системой 100% офисов



Для людей с нарушением зрения



- На сайте предусмотрена панель настроек «режим комфортного чтения». Росбанк — один из первых банков в России, реализовавший такой функционал
- Цифровые каналы адаптированы для чтения скринридером
- Необходимая информация продублирована шрифтом Брайля
- В каждом офисе установлен адаптированный банкомат
- Предусмотрена возможность подписи документов при помощи факсимиле, электронной подписи или подписью доверенного лица
- Обеспечивается контрастная маркировка ступеней и стеклянных полотен

Для людей с нарушением слуха



- На всех страницах сайта предусмотрена возможность онлайн-общения через чат с сотрудником контакт-центра
- В каждом офисе есть планшеты для общения с менеджером банка
- В большинстве офисов установлены индукционные петли для людей, использующих слуховые аппараты

Для людей с нарушением опорно-двигательного аппарата



- В плановом порядке проводится физическая адаптация отделений: действующие офисы оснащаются пандусами, расширяются входные площадки, приводятся в соответствие лестницы и двери
- В каждом офисе установлен адаптированный банкомат



Приложения



01

100 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

02

102 Структура персонала

03

104 Таблица соответствия GRI Standards

04

114 Об Отчёте

05

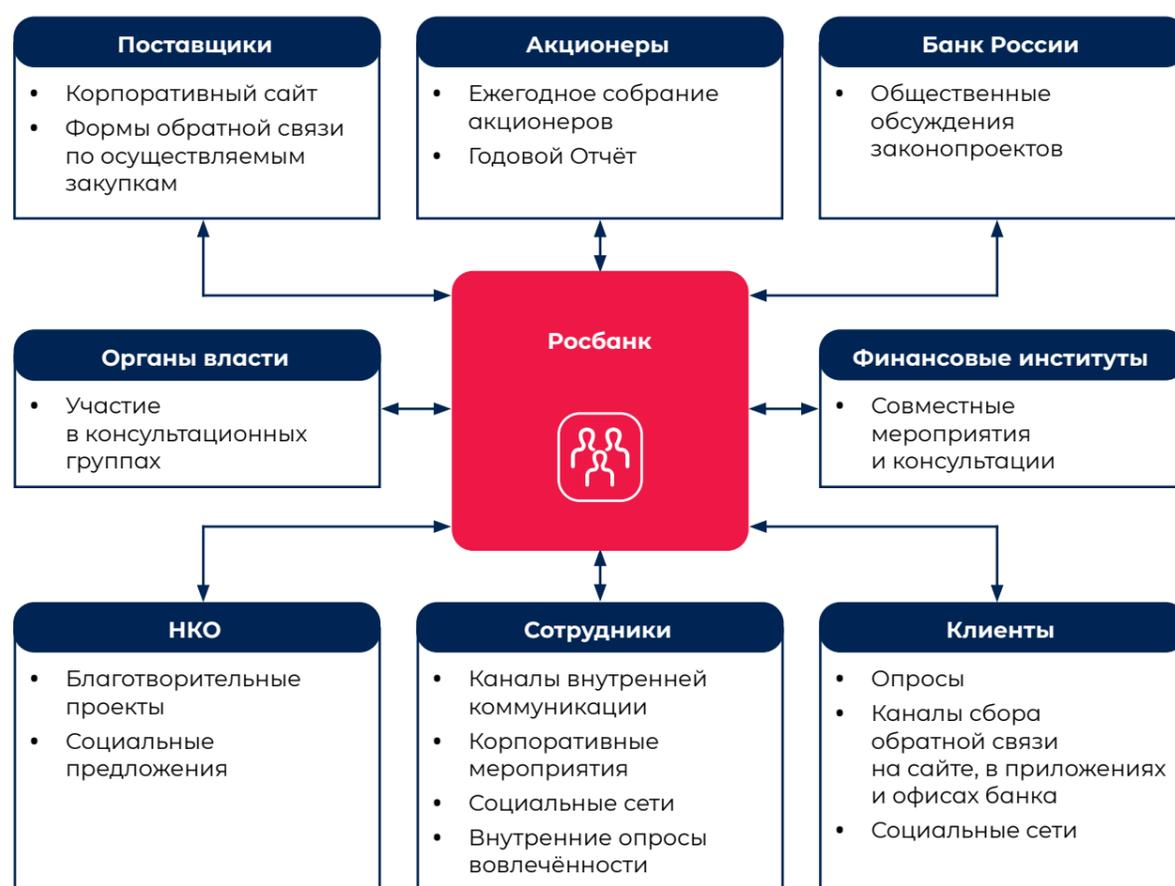
120 Глоссарий

Приложение 1. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

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

Заинтересованные стороны банка и основные каналы взаимодействия



Для определения существенных тем Отчёта мы провели онлайн-анкетирование сотрудников банка и внешних заинтересованных сторон. После чего результаты были проанализированы руководством банка с учётом принципа двойной существенности для определения перечня наиболее существенных тем.

Общее число респондентов проведённого анкетирования превысило 1 700 человек.

Значимость тем, связанных с устойчивым развитием для наших заинтересованных сторон по пятибалльной шкале¹



Принимая во внимание интересы клиентов, мы организуем опросы, позволяющие определить важность наших инициатив в области ESG и устойчивого развития для каждого из них.

Результаты опроса «Насколько лично для Вас важно, чтобы банк поддерживал социальные, культурные и экологические проекты?»



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



Приложение 2. Структура персонала Росбанка



Структура персонала по полу и возрасту, чел.

[405-1]

Всего сотрудников	До 30 лет			30–50 лет			Старше 50 лет			Итого сотрудников		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Руководящий состав (РСС)												
Итого сотрудников руководящего состава (РСС)	3 511	4 135	3 519	7 841	9 171	8 684	678	755	794	12 030	14 061	12 997
в том числе женщин	2 459	2 886	2 378	5 595	6 639	6 169	373	426	469	8 427	9 951	9 016
в том числе мужчин	1 052	1 249	1 141	2 246	2 532	2 515	305	329	325	3 603	4 110	3 981
в том числе руководителей (Р)	117	129	127	1 614	1 907	1 755	145	184	189	1 876	2 220	2 071
в том числе женщин	83	85	78	1 064	1 143	1 120	81	87	99	1 228	1 315	1 297
в том числе мужчин	34	44	49	550	764	635	64	97	90	648	905	774
в том числе специалистов (С)	3 394	4 006	3 392	6 227	7 264	6 929	533	571	605	10 154	11 841	10 926
в том числе женщин	2 376	2 801	2 300	4 531	5 496	5 049	292	339	370	7 199	8 636	7 719
в том числе мужчин	1 018	1 205	1 092	1 696	1 768	1 880	241	232	235	2 955	3 205	3 207
в том числе служащих (С)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
в том числе женщин	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Всего сотрудников	До 30 лет			30–50 лет			Старше 50 лет			Итого сотрудников		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
в том числе мужчин	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Рабочие												
Итого рабочих	0	0	0	24	18	17	38	40	42	62	58	59
в том числе женщин	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
в том числе мужчин	0	0	0	24	18	17	38	40	42	62	58	59
Итого	3 511	4 135	3 519	7 865	9 189	8 701	716	795	836	12 092	14 119	13 056
в том числе женщин	2 459	2 886	2 378	5 595	6 639	6 169	373	426	469	8 427	9 951	9 016
в том числе мужчин	1 052	1 249	1 141	2 270	2 550	2 532	343	369	367	3 665	4 168	4 040



Приложение 3. Таблица GRI-индикаторов



Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
Общие стандартные элементы		
Практики отчётности		
2-1	Информация об организации	О банке, стр. 6 107078, Москва, ул. Маши Порываевой, 34 +7 495 789 88 77 8 800 234 44 39
2-2	Юридические лица, отчётность которых была включена в отчётность об устойчивом развитии организации	Об Отчёте, стр. 114
2-3	Отчётный период, периодичность и контактное лицо	Об Отчёте, стр. 114 Екатерина Плужник Руководитель направления устойчивого развития Тел.: +7 (495) 662 13 00, доб.: 13-111 E-mail: Ekaterina.Pluzhnik@rosbank.ru
2-4	Переформулировка информации	Банк публикует Отчёт впервые
2-5	Внешнее заверение	Внешнее заверение Отчёта не проводилось
Сотрудники и деятельность организации		
2-6	Виды деятельности, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	О банке, стр. 6, Наш бизнес, стр. 8, Ответственная цепочка поставок, стр. 47
2-7	Сотрудники	Управление персоналом, стр. 70 Приложение 2. Структура персонала Росбанка, стр. 102
2-8	Рабочие, не являющиеся сотрудниками	В банке отсутствует существенный объем работников, которые не являются его сотрудниками, но работа которых связана с деятельностью банка и которую банк контролирует

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
Корпоративное управление		
2-9	Структура и состав управления	Структура корпоративного управления, стр. 42 Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций – эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 04.07.2023 № 1102.
2-10	Выдвижение и отбор в высший орган управления	Информация представлена в следующих внутренних документах банка, доступных на корпоративном сайте ¹ : <ul style="list-style-type: none"> Устав Положение об общем собрании акционеров Положение о Совете директоров Положение о Правлении
2-11	Председатель высшего органа управления	Структура корпоративного управления, стр. 42 Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций – эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 04.07.2023 № 1102. Председатель правления банка не является председателем Совета директоров
2-12	Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями	Структура корпоративного управления, стр. 42 Приложение 1. Взаимодействие с заинтересованными сторонами, стр. 100
2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	Структура корпоративного управления, стр. 42
2-14	Роль высшего органа управления в отчётности по устойчивому развитию	Отчёт утвержден высшим органом корпоративного управления
2-15	Конфликт интересов	Деловая этика и комплаенс, стр. 50, Структура корпоративного управления, стр. 42, Противодействие коррупции, стр. 50

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



Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
2-16	Информирование о критических проблемах	Деловая этика и комплаенс, стр. 50 Число и характер критических замечаний в настоящее время в Отчёте не раскрываются из-за ограниченного характера предоставления этой информации
2-17	Коллективное знание высшего руководящего органа	Структура корпоративного управления, стр. 42 Все члены высшего руководящего органа обладают необходимыми для эффективного управления банком знаниями и навыками, в том числе с точки зрения повестки устойчивого развития.
2-18	Оценка эффективности высшего органа управления	Структура корпоративного управления, стр. 42 Оценка эффективности высшего органа управления осуществляется в соответствии с рекомендациями ЦБ РФ по организации и проведению самооценки эффективности совета директоров (наблюдательного совета) в публичных акционерных обществах Результаты самооценки учитываются при формировании предложений по составу совета директоров, при разработке программ введения в должность и программ развития директоров, а также в других аспектах работы совета директоров.
2-19	Политика вознаграждения	Структура корпоративного управления, стр. 42 Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций – эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 04.07.2023 № 1102. Основная подходы и информация представлена в следующих внутренних документах банка, доступных на корпоративном сайте ² : <ul style="list-style-type: none"> Устав Положение о Совете директоров Положение о Правлении

² <https://www.rosbank.ru/o-banke/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty/>

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
2-20	Процесс определения вознаграждения	Информация раскрывается в ограниченном объеме в связи с изменениями применимого законодательства для организаций – эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 04.07.2023 № 1102. Основная подходы и информация представлена в следующих внутренних документах банка, доступных на корпоративном сайте ³ : <ul style="list-style-type: none"> Устав Положение о Совете директоров Положение о Правлении
2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения	Структура корпоративного управления, стр. 42 Соотношение годового общего вознаграждения самого высокооплачиваемого сотрудника организации и медианного годового общего вознаграждения всех сотрудников (за исключением самого высокооплачиваемого сотрудника) Расчет соотношения — 49,5. Для целей расчета учтены работники, отработавшие полностью отчётный год
Стратегия, политики и практики деятельности		
2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	Обращение председателя Правления, стр. 4
2-23	Обязательства, связанные с политиками	Обращение председателя Правления, стр. 4
2-24	Реализация обязательств, связанных с политиками	Структура корпоративного управления, стр. 42
2-25	Процессы ликвидации негативного воздействия	Управление рисками, стр. 45
2-26	Механизмы обращения за консультацией и сообщения об озабоченности	Управление рисками, стр. 45
2-27	Соблюдение законов и норм регуляторов	Информация о количестве существенных случаев несоблюдения законов и штрафов в настоящее время в Отчёте не раскрывается из-за ограниченного характера предоставления этой информации

³ <https://www.rosbank.ru/o-banke/raskrytie-informacii/ustav-i-vnutrennie-dokumenty/>



Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
2-28	Членство в ассоциациях	Росбанк является членом ассоциаций, перечисленных на своем официальном сайте ⁴
Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Приложение 1. Взаимодействие с заинтересованными сторонами, стр. 100
2-30	Коллективные договоры	В банке не приняты коллективные договоры
Существенные темы		
3-1	Процесс определения существенных тем	Об Отчёте стр. 114 Приложение 1. Взаимодействие с заинтересованными сторонами, стр. 100
3-2	Список существенных тем	Приложение 4. Об Отчёте стр. 114 Банк выпускает Отчёт впервые, список существенных тем за предыдущие периоды отсутствует
3-3	Управление существенными темами	Информация представлена в соответствии с текущим уровнем сбора данных в главах Отчёта посвященных к соответствующим существенным темам
Специфические стандартные элементы отчётности		
Категория «Экономическая»		
201 Экономическая результативность		
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Информация не раскрывается в связи с изменениями применимого законодательства для организаций – эмитентов ценных бумаг, в частности, Постановления Правительства Российской Федерации от 04.07.2023 № 1102.
203 Непрямые экономические воздействия		
203-1	Инфраструктурные инвестиции и социальные услуги	Взаимодействие с местными сообществами, стр. 88, Программы реализуются как на спонсорской, такой и благотворительной основе
203-2	Существенные непрямы экономические воздействия	Взаимодействие с местными сообществами, стр. 88, Ответственное финансирование, стр. 22
204 Практика закупок		
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Ответственная цепочка поставок, стр. 47

⁴ <https://www.rosbank.ru/o-banke/chlenstvo-v-associacijah/>

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
205 Противодействие коррупции		
205-1	Оценка коррупционных рисков	Противодействие коррупции, стр. 50
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Деловая этика и комплаенс, стр. 50
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Информация о подтвержденных случаях коррупции и принятых мерах в настоящее время в Отчёте не раскрывается из-за ограниченного характера предоставления этой информации
206 Антимонопольное поведение		
206-1	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	Информация о случаях правовых действий, связанных с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства в настоящее время в Отчёте не раскрывается из-за ограниченного характера предоставления этой информации
207 Налоги		
207-1	Политика в области налогообложения	Подход к налогообложению, стр. 53
207-2	Управление корпоративными налогами и системы контроля и риск-менеджмента	Подход к налогообложению, стр. 53
207-3	Вовлечение заинтересованных сторон и управление вопросами, касающимися налогообложения	Подход к налогообложению, стр. 53
Категория «Экология»		
302 Энергия		
302-1	Энергопотребление внутри организации	Изменение климата, стр. 60 Вся потребленная энергия в организации является закупленной
305 Выбросы		
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область Охвата 1)	Изменение климата, стр. 60 Категория 1 и 2: Стационарное и мобильное сжигание: Коэффициенты для стационарного и мобильного сжигания топлива рассчитаны с использованием данных Приказа Минприроды России №371.



Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область Охвата 2)	<p>Расчет коэффициентов энергетических выбросов парниковых газов (КЭВ ПГ) для электричества и тепла проведен согласно Приказу Минприроды России от 29.06.2017 N 330 «Об утверждении методических указаний по количественному определению объема косвенных энергетических выбросов парниковых газов». В качестве источников данных использовались отчеты Администратора торговой системы (АТС), схемы и планы развития энергетики (СиПРЭ), формы раскрытия информации и пр. Значения коэффициентов получены как средневзвешенное значение региональных коэффициентов по 85-ти субъектам РФ, рассчитанных региональным методом.</p> <p>При расчете КЭВ ПГ в качестве исходных данных использовались:</p> <ul style="list-style-type: none"> Данные о потреблении топлива генерирующими установками в регионе Данные о объемах отпущенной энергии от всех генерирующих установок региона Данные об объемах поступления энергии и потребления топлива из смежных региональных энергосистем за 2022 отчетный период (или за более ранний отчетный период, если данные за 2022 год отсутствовали) и др.)
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область Охвата 3)	<p>Изменение климата, стр. 60</p> <p>Категория 4, 6, 7 9 — Категории, использующие транспорт — авиа и ЖД: Коэффициенты выбросов для указанных категорий представлены данными из GHG Protocol/ United States Environmental Protection Agency, UK DEFRA.</p>
306 Отходы		
306-2	Управление воздействием, связанным с образованием отходов	<p>Управление отходами, стр. 63</p> <p>Данные представлены по офисам в которых налажен учет соответствующей информации. Все образованные в банке отходы, согласно принятой законодательством РФ классификации относятся к IV классу опасности</p>

Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
Категория «Социальная»		
401 Занятость		
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	<p>Команда Росбанка в цифрах, стр. 72</p> <p>В Банке принята методика расчета добровольной текучести персонала, учитывающая численность на отчетную дату и фактические причины увольнения.</p> <p>Данные по количеству уволенных сотрудников и % текучести предоставлены с учетом принятой в Банке методики.</p>
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Команда Росбанка в цифрах, стр. 72
403 Здоровье и безопасность на рабочем месте		
403-1	Система управления вопросами охраны труда	Безопасность труда, стр. 84
403-2	Определение и оценка производственных рисков и опасностей, и расследование инцидентов, связанных с реализацией этих рисков	Безопасность труда, стр. 84
403-3	Деятельность по охране труда на производстве	Безопасность труда, стр. 84
403-4	Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам охраны труда.	Безопасность труда, стр. 84
403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	Обучение сотрудников охране труда, стр. 85
403-6	Содействие улучшению здоровья сотрудников	Безопасность труда, стр. 84
403-8	Работники, на которых распространяется система управления охраной труда и производственной безопасностью	Безопасность труда, стр. 84
403-9	Производственный травматизм	Все работники банка в границах показателя охвачены системой управления здоровьем и безопасностью на рабочем месте Система управления, стр. 84



Номер показателя	Показатель	Расположение в Отчёте. Комментарии
404 Обучение и образование		
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Обучение и развитие, стр. 76
404-3	Доля сотрудников, получающих регулярную обратную связь по результатам работы и возможностям развития карьеры в течение отчётного периода	Обучение и развитие, стр. 76 Все сотрудники банка получают регулярную обратную связь по результатам работы и касательно развития карьеры в течение отчётного периода
405 Разнообразие и равные возможности		
405-1	Социокультурное разнообразие руководящих органов и сотрудников	Приложение 2 Структура персонала Росбанка, стр. 102, Права человека, стр. 82
406 Недопущение дискриминации		
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Права человека, стр. 82 В банке не зафиксировано случаев дискриминации в отчётном году.
413 Местные сообщества		
413-1	Подразделения с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программами развития местных сообществ	Взаимодействие с местными сообществами, стр. 86
413-2	Существенное фактическое или потенциальное негативное воздействие на местные сообщества	Взаимодействие с местными сообществами, стр. 86 В отчётный период случаев негативного воздействия на местные сообщества не зафиксировано.
415 Государственная политика		
415-1	Пожертвования организации на политические цели	Банк не осуществляет финансовых и иных взносов в пользу политических организаций
418 Конфиденциальность клиентов		
418-1	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни клиентов и утечек данных	Инновации и цифровизация, стр. 31 В отчётном году жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя не зафиксировано.



Приложение 4. Об Отчёте



В настоящем Отчёте об устойчивом развитии представлена информация о деятельности публичного акционерного общества Росбанк (далее — Росбанк, банк) за период с 1 января по 31 декабря 2022 года в области устойчивого развития.

В Отчёте раскрыты основные направления деятельности банка в сфере устойчивого развития, ключевые события и мероприятия, а также описаны действия банка для достижения Целей в области устойчивого развития Организации Объединённых Наций (далее — ЦУР ООН) и национальных целей развития России. В Отчёте рассматриваются все структурные подразделения Росбанка, действующие на территории Российской Федерации, если не указано иное.

Отчёт подготовлен в соответствии с принципами и стандартами GRI (Global Reporting Initiative), учитывает рекомендации Банка России и Московской биржи по раскрытию нефинансовой информации.

Банк выпускает Отчёт впервые и в будущем планирует публиковать его ежегодно, расширяя перечень предоставляемых данных.



Принципы подготовки Отчёта

[GRI 3-1]

Отчёт разработан в соответствии с ключевыми принципами, установленными стандартами GRI в редакции 2021 года.





Подход к определению существенных тем

[GRI 2-29], [GRI 3-1], [GRI 3-2]

Для предоставления заинтересованным сторонам наиболее полной информации по важным для них аспектам работы банка были определены существенные темы. Процесс идентификации включал три этапа:

01

Мы изучили существенные темы, выделяемые лидерами банковской отрасли России, а также ведущих банков Ближнего Востока и стран Азиатского-Тихоокеанского региона.

02

Мы сформировали предварительный список существенных тем и провели онлайн-анкетирование среди наших заинтересованных сторон, попросив уточнить, какие из тем являются наиболее важными для них.

На основе полученных результатов и с учётом мнений всех заинтересованных сторон был сформирован список существенных и значимых¹ тем для включения в Отчёт:



03

Результаты анкетирования были рассмотрены руководством банка с учётом принципа **двойной существенности** и двух взаимосвязанных аспектов:

- воздействие банка на общество, экономику и окружающую среду, а также восприятие заинтересованными сторонами этих инициатив, способное оказать влияние на создание стоимости
- трансформации соответствующих действий в финансовые результаты через риски и возможности, связанные с устойчивым развитием и влиянием на создание стоимости

Существенные темы

Информационная безопасность



Взаимоотношения с клиентами



Развитие сотрудников и равные возможности



Инновации и цифровизация



Деловая этика и противодействие коррупции



Корпоративное управление



Значимые темы

Права человека



Устойчивое кредитование и инвестирование



Устойчивая цепочка поставок



Благотворительность и поддержка местных сообществ



Энергоэффективность, углеродный след и изменение климата



Перечень наших заинтересованных сторон, а также подход к взаимодействию с ними мы приводим в [Приложении 1](#)

¹ Существенная тема — значимая тема, являющаяся наиболее важной для банка и его заинтересованных сторон
Значимая тема — актуальная для банка тема, отражающая его экономическое, социальное, экологическое воздействие



Приложение 5. Глоссарий

BISO (от англ. Business Information Security Officer) — бизнес-партнер по информационной безопасности

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

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

CSO (от англ. Chief Security Officer) — директор по вертикальной безопасности

CISO (от англ. Chief Information Security Officer) — глава департамента информационной безопасности

DDOS (от англ. Distributed Denial of Service) — распределенная атака типа «отказ в обслуживании».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SOC (от англ. Security Operation Center) — центр операционной безопасности

SQL (от англ. Structured Query Language) — структурированный язык запросов, применяется для управления и обработки данных в реляционных базах данных.

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

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

АКРА — рейтинговое агентство РФ

АФТ — Ассоциация «ФинТех»

ВПОДК — внутренние процедуры оценки достаточности капитала

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

ДМС — добровольное медицинское страхование

ЛСИ — люди с инвалидностью

МГН — маломобильные группы населения

ООН — Организация Объединённых Наций

ПГ — парниковые газы

СД — совет директоров

СМИ — средства массовой информации

СУОТ — система управления охраной труда

СУР — система управления рисками

ФРИИ — фонд развития интернет-инициатив

ЦБ РФ — Центральный Банк РФ

ЦУР ООН — цели устойчивого развития ООН

ЦФА — цифровые финансовые активы

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

ЧС — чрезвычайная ситуация

