



Сосредоточены на главном

ОТЧЕТ В ОБЛАСТИ
УСТОЙЧИВОГО
РАЗВИТИЯ
2020



Содержание

Об отчете	3
О Банке	4
Определение существенных тем	8
Обращение высшего руководства	10
Ключевые события	12

1 Управление устойчивым развитием

1.1 Подход к управлению устойчивым развитием в МКБ	17
1.2 Обязательства соответствия и поддерживаемые лучшие практики устойчивого развития	22
1.3 Стратегия МКБ в области устойчивого развития	23
1.4 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН	25
1.5 Взаимодействие с заинтересованными сторонами	29

2 Культура корпоративного управления

2.1 Система корпоративного управления	35
2.2 Этические нормы и стандарты МКБ	39
2.2 Противодействие коррупции	42
2.3 Процедуры комплаенс контроля	46
2.4 Налогообложение	49
2.5 Информационная безопасность и конфиденциальность	51
2.6 Взаимодействие с поставщиками	56

3 Ответственный бизнес банка

3.1 Поддержка экономики в связи с пандемией ...	68
---	----

3.2 Корпоративный бизнес	71
3.3 Инвестиционный бизнес	72
3.4 Работа с малым и средним бизнесом	74
3.5 Международный бизнес	77
3.6 Розничный блок	79
3.7 Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная	85

4 Цифровизация бизнеса и внедрение инноваций

4.1 Внедрение и развитие акселерационных процессов (Финтех)	90
4.2 Искусственный интеллект	91
4.3 Обучение в области ИТ	92

5 Сотрудники компании

5.1 Структура персонала	103
5.2 Создание рабочих мест и подбор персонала	109
5.3 Вознаграждение и мотивация сотрудников ..	111
5.4 Обучение и развитие	114
5.5 Недопущение дискриминации и равные возможности	117
5.6 Цели на краткосрочную и среднесрочную перспективы	118

6 Здоровье и безопасность

6.1 Забота о сотрудниках	121
6.2 Забота о клиентах	126

7 Экология

7.1 Соответствие экологическим требованиям.....	132
7.2 Потребление топливно-энергетических ресурсов	133
7.3 Управление воздействием на климат.....	137
7.4 Использование водных ресурсов	139
7.5 Управление отходами	141

8 Добровольные инициативы МКБ

8.1 Поддержка проектов, имеющих социальную значимость	147
8.2 Просвещение	150
8.3 Корпоративное волонтерство	152
8.4 Содействие развитию спорта	153
8.5 Культурные и другие мероприятия	155
8.6 Защита окружающей среды	157
8.7 Работа со СМИ и общественной повесткой ...	158

9 Участие во внешних инициативах и членство в организациях

10 Приложения

10.1 Контактная информация	162
10.2 Таблица показателей GRI	163
10.3 Отчет по заданию, обеспечивающему уверенность	183

Об отчете

Отчет в области устойчивого развития за 2020 год (далее – Отчет) представляет собой самостоятельный документ, который обеспечивает раскрытие нефинансовой информации ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (далее – МКБ, Банк), если иное не указано по тексту. В перспективе мы планируем проработать возможность консолидации нефинансовой отчетности по ключевым направлениям с учетом данных по основным дочерним компаниям группы.

GRI 102-50, GRI 102-52

Отчет является продолжением выбранного вектора развития Банка и публикуется на ежегодной основе, содержит дополнительную информацию по ключевым нефинансовым темам. Этот отчет является частью годовой отчетности Банка и его следует рассматривать вместе с Годовым отчетом.

Данный Отчет содержит информацию о стратегии МКБ в области устойчивого развития, корпоративных ценностях и внутренних регулирующих документах, итогах работы и основных достижениях Банка в области устойчивого развития

за 2020 год, в том числе в Отчете отражен вклад МКБ в достижение целей, включенных в глобальную стратегическую программу ООН «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года», принятую в сентябре 2015 года.

GRI 102-46, GRI 102-50

Отчет описывает ключевые события в области устойчивого развития, произошедшие в Банке в течение отчетного периода – с 1 января по 31 декабря 2020 года. Основой для формирования содержания Отчета стало определение существенных тем, что включало исследование мнений заинтересованных сторон, а также оценку значимости банковского воздействия на окружающую среду и социально-экономическую сферу. Информация, включенная в настоящий Отчет, была подготовлена соответствующими структурными подразделениями Банка в рамках их функциональных обязанностей. Сбор и консолидация информации производились сотрудниками Управления устойчивого развития МКБ с учетом международных принципов и стандартов.

GRI 102-54

Настоящий Отчет был подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (далее – Стандарты GRI) в основном варианте раскрытия.

При написании Отчета максимально учитывались интересы всех заинтересованных сторон, как внешних, так и внутренних¹. Кроме того, на регулярной основе проводятся соответствующие опросы и мероприятия, призванные изучить мнение заинтересованных сторон и улучшить качество сервисов и услуг.

GRI 102-46

Учитывая доверие заинтересованных сторон, мы постепенно повышаем качество и степень раскрытия показателей в отчетности Банка в соответствии как с российскими, так и с международными стандартами нефинансовой отчетности.

Примечания: 1. Перечень заинтересованных сторон Банка см. в разделе «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» на стр. 29.

О Банке

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-10

ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (далее – МКБ, Банк) является универсальным коммерческим банком, предоставляющим полный спектр банковских услуг для корпоративных и частных клиентов, а также для финансово-кредитных организаций. Являясь системно значимым Банком, мы осознаем свою роль во всесторонней поддержке курса на устойчивое развитие и стремимся максимизировать наш вклад в развитие ESG²-направления в России, в том числе посредством ответственного ведения бизнеса, внедрения системы контроля и управления собственным социально-экологическим воздействием, а также развития системы ответственного финансирования.

Региональная сеть Банка насчитывает более 132 отделений в 22 регионах России. Штаб-квартира Банка находится в Москве. В течение отчетного периода в видах деятельности, местоположении и структуре собственности не происходило значительных изменений. Подробнее с актуальной структурой собственности МКБ можно ознакомиться на сайте банка в разделе [«Акционеры Банка»](#).

В мае 2020 года МКБ приобрел инвестиционный банк «ВЕСТА» (ООО) и АО «КБ «РУСНАРБАНК», в ноябре 2020 года – ООО «МКБ Инвестиции», а также в течение 2020 года сократил до 0% долю контроля над ООО «МКБ Инвест» и ООО «Ипотечный агент МКБ 2».

Приобретение банка «Веста», специализирующегося на работе с малым и средним бизнесом, стало логичным продолжением ранее начатого проекта по синергии бизнесов двух банков. Консолидация продуктовой и методологической экспертизы позволит оптимизировать расходы на развитие технологий, улучшить качество сервиса и повысить эффективность работы с сегментом малого и среднего бизнеса, привлечь новых клиентов из числа МСБ-партнеров крупного бизнеса.

Приобретение Руснарбанка позволит МКБ расширить продуктовую линейку за счет развития и оперативного ввода в промышленную эксплуатацию направлений автокредитования и бизнес-ипотеки, а также использовать уникальную цифровую платформу по предоставлению гарантий и кредитов участникам торгов и тендеров в качестве дополнительного канала продаж.

В рамках развития автокредитования МКБ сможет использовать партнерскую сеть автодилеров и агентов более чем в 40 регионах России.

Целью создания цифровой платформы ООО «МКБ Инвестиции» является формирование и предоставление частным инвесторам единой линейки продуктов на основе брокерского обслуживания, инвестиционного консультирования и доверительного управления.

Прошедший год еще больше заострил внимание общества на социальных проблемах и глобальных экологических вызовах. Кризис в той или иной мере затронул многие отрасли, но, что важнее, пострадали простые люди. В контексте текущей повестки устойчивого развития (как международной, так и национальной) бизнес не может оставаться в стороне, необходимо слаженное взаимодействие и интеграция факторов устойчивого развития не только в ключевые бизнес-процессы, но и в стратегические цели.

Примечания: 2. ESG (от англ.: Environment, Social, Governance) факторы устойчивого развития: воздействие на окружающую среду, социальная политика, корпоративное управление.

Универсальная бизнес-модель с акцентом на устойчивом развитии

Корпоративный бизнес

- 20 тыс.** активных корпоративных клиентов
- Доступ к российским компаниям из числа **«голубых фишек»**
- Расширение присутствия в МСБ-сегменте
- Фокус на **транзакционном бизнесе** и комплексных решениях с более высокой маржой
- Акцент на **RAROC** по каждому клиенту и услуги с добавленной стоимостью — 71 % корпоративных клиентов использует более 1 продукта МКБ
- Онлайн-платформа**, работающая на базе искусственного интеллекта

Инвестиционно-банковский бизнес

- Выстроенные отношения с **крупными корпорациями**
- Топ-5** организатор выпусков облигаций в России
- Синергетический эффект** с корпоративным сегментом
- Топ-5** оператор на Мосбирже
- Активное использование **кросс-продаж** инструментов, генерирующих дополнительную стоимость
- Фокус на **низкорисковых сделках** с высококлассными контрагентами при эффективном использовании капитала

Розничный бизнес

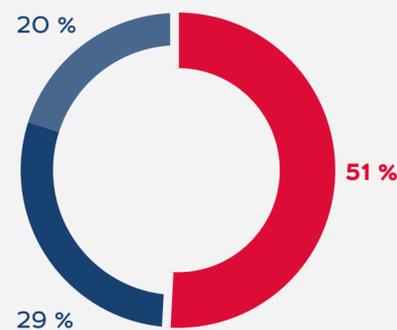
- 900 тыс.** активных розничных клиентов
- Оmnikanальная модель** обслуживания
- Высокий уровень **привлечения депозитов**
- Целевые сегменты** рынка: ипотечное кредитование и карточно-транзакционный бизнес
- Фокус на **перекрестных продажах** розничных продуктов сотрудникам и клиентам
- Успешное развитие брокерской платформы **«МКБ. Инвест»** для розничных клиентов

ESG

- Лидер по **прозрачности деятельности** и раскрытию информации
- Полное соответствие передовой **международной практике КУ**, включая требования ЕБРР и IFC
- Внедрение собственной **«зеленой» таксономии**
- 5 из 10 членов Наб. совета — **независимые директора**, а также 2 представителя миноритарных акционеров
- Внедрение специальных **«зеленых» продуктов**, консультирование клиентов по вопросам устойчивого развития
- Развитие **внутренней культуры**, ориентированной на **устойчивое развитие**

Синергетический эффект для всех линий бизнеса

Диверсифицированный бизнес



Операционный доход до резервов, 2020 год

- Корпоративный сегмент
- Инвестиционно-банковский бизнес и казначейство
- Розничный бизнес

Умеренный аппетит к риску

Средние показатели, 2018–2020 годы

2,7 % доля просроченных кредитов

184 % покрытие просроченных кредитов

1,3 % стоимость риска

91 % ценные бумаги и обратное РЕПО с рейтингом BBB- и выше

Более подробно информация о бизнес-модели, продуктах и услугах Банка представлена в разделе Годового отчета «Бизнес-модель. Конкурентные преимущества. Положение в отрасли».

GRI 102-7

По состоянию на 31.12.2020

5 511 чел.
 общее количество
 сотрудников

148
 количество
 продуктов Банка

30,0 млрд руб.
 чистая прибыль
 (рост в 2,5 раза по сравнению с 2019 годом)

> 6 600
 банкоматов
> 11 тыс.
 платежных терминалов³

> 900 тыс.
 активных розничных
 клиентов

12,3%
 коэффициент достаточности
 базового капитала 1-го уровня⁵
 (рост на 0,4 п.п. с начала 2020 года)⁶

1737,5 млрд руб.
 средства клиентов (рост на 29,7%
 за 2020 год)

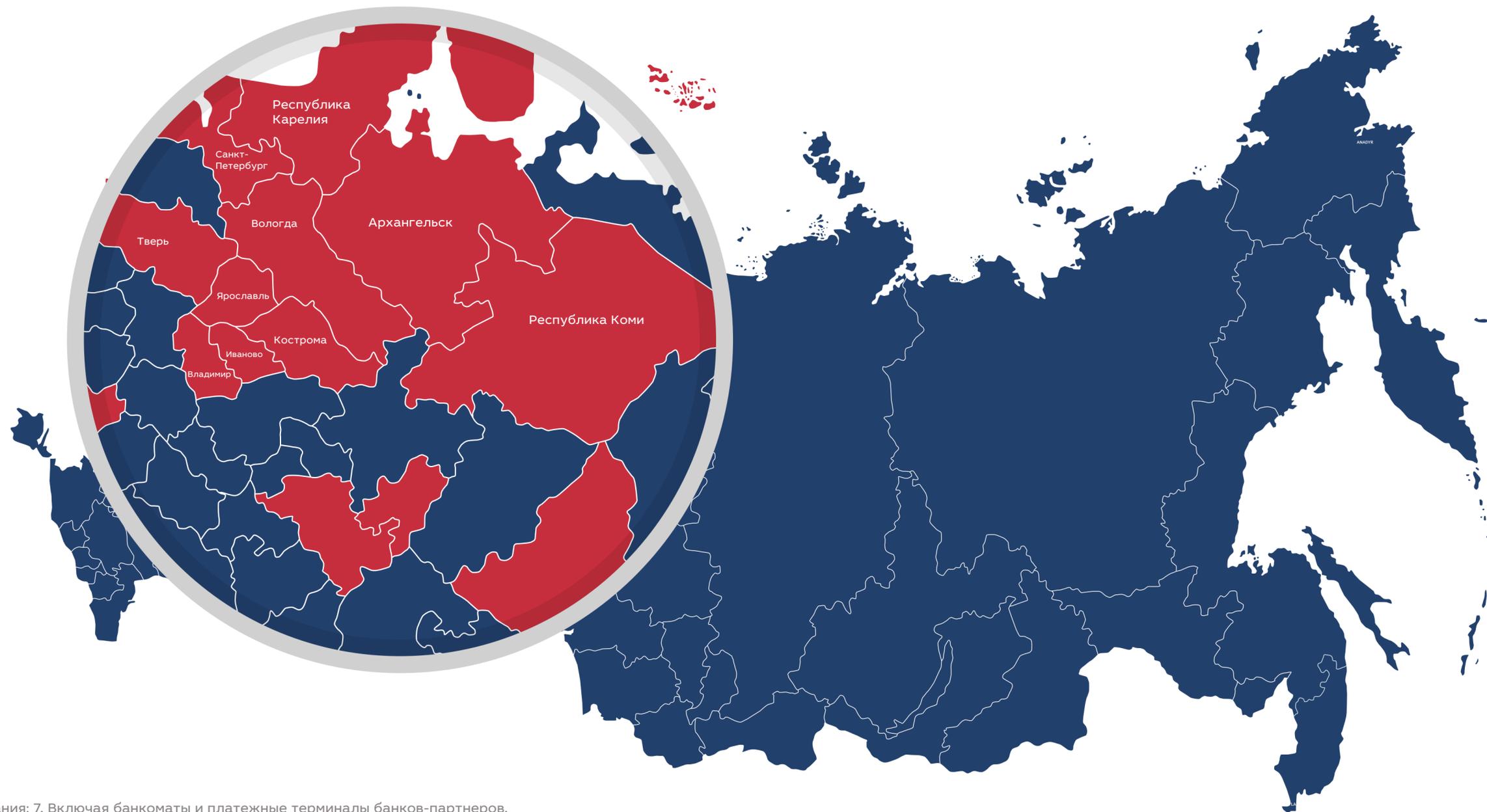
> 20 тыс.
 корпоративных
 клиентов (20 456)

332,3 млрд руб.
 совокупный капитал⁴
 (увеличился за год на 9,7%)

Примечания: 3. Включая банкоматы и платежные терминалы банков-партнеров 4. Рассчитанный в соответствии со стандартами «Базель III» 5. Рассчитанный в соответствии со стандартами «Базель III» 6. Детальная информация о капитале Банка, включая сведения о заемном и собственном капитале, представлена в разделе «Отчетность Банка по МСФО» Годового отчета.

GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6

- 132 отделения в 22 регионах России
- > 6600 банкоматов и > 11 100 платежных терминалов⁷



Примечания: 7. Включая банкоматы и платежные терминалы банков-партнеров.

Определение существенных тем

GRI 102-46, GRI 102-47

Нам важно, чтобы наши цели и задачи отражали не только движение к достижению высоких финансовых результатов, но и учитывали вопросы глобальной экологической повестки, меняющиеся потребности общества в целом, а также индивидуальные интересы клиентов и партнеров Банка.

Для этого мы считаем необходимым обеспечить наиболее полное и качественное раскрытие информации в соответствии с интересами и ожиданиями заинтересованных сторон. С целью определения наиболее актуальных тем Отчета, требующих подробного раскрытия, была проведена процедура выявления существенных тем в соответствии со Стандартами GRI.

Подход к определению существенных тем

01

- Подготовка анкеты с полным перечнем тем, предусмотренных Стандартами GRI

02

- Проведение анкетирования внутренних и внешних заинтересованных сторон для исследования влияния деятельности Банка в разбивке по темам на их оценки и решения

03

- Определение значимости воздействия Банка на экономику, окружающую среду и общество в разбивке по темам с учетом контекста деятельности Банка и результатов проведенного бенчмарк-анализа практики раскрытия нефинансовых показателей в банковском секторе

04

- Построение матрицы существенности

Список существенных тем

- В результате получен список существенных тем, раскрытие которых дает максимально полную характеристику деятельности МКБ в области устойчивого развития (было установлено 22 существенные темы).

● **Экономические темы:**

- 1. Экономическая результативность ✓
- 2. Присутствие на рынках ✓
- 3. Непрямые экономические воздействия ✓
- 4. Практики закупок ✓
- 5. Противодействие коррупции ✓
- 6. Препятствие конкуренции ✓
- 7. Налогообложение ✓

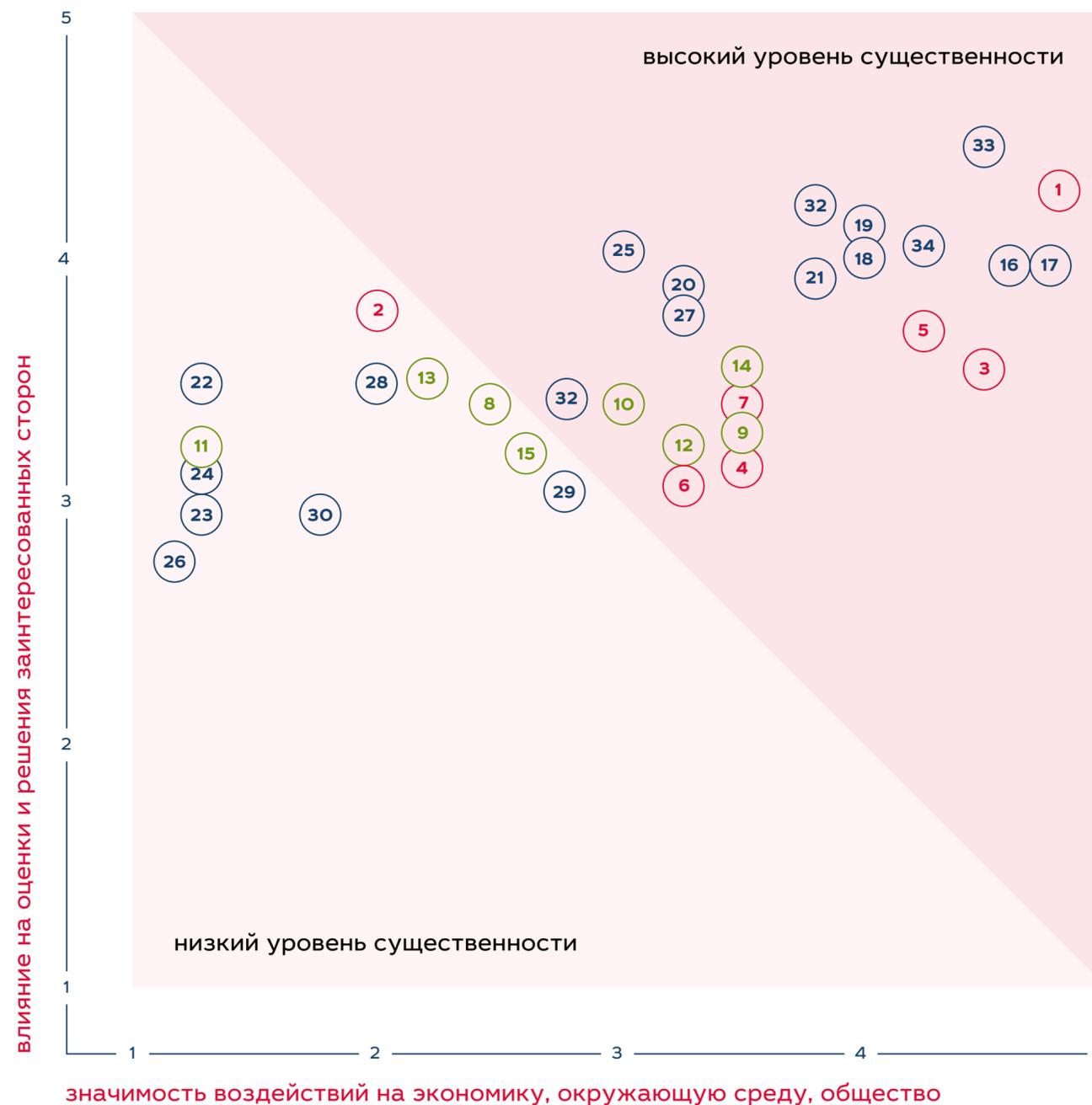
● **Экологические темы:**

- 8. Материалы ✓
- 9. Энергия ✓
- 10. Вода и сбросы ✓
- 11. Биоразнообразие ✓
- 12. Выбросы ✓
- 13. Отходы ✓
- 14. Соответствие экологическим требованиям ✓
- 15. Экологическая оценка поставщиков ✓

● **Социальные темы**

- 16. Занятость ✓
- 17. Взаимоотношения сотрудников и руководства ✓
- 18. Здоровье и безопасность на рабочем месте ✓
- 19. Обучение и образование ✓
- 20. Разнообразие и равные возможности ✓
- 21. Недопущение дискриминации ✓
- 22. Свобода собраний ✓
- 23. Детский труд ✓
- 24. Принудительный или обязательный труд ✓
- 25. Практики обеспечения безопасности ✓
- 26. Права коренных и малочисленных народов ✓
- 27. Оценка деятельности по правам человека ✓
- 28. Местные сообщества ✓
- 29. Социальная оценка поставщиков ✓
- 30. Государственная политика ✓
- 31. Здоровье и безопасность клиентов ✓
- 32. Маркетинг и маркировка ✓
- 33. неприкосновенность частной жизни потребителя ✓
- 34. Соответствие социально-экономическим требованиям ✓

✓ – Существенная тема



Обращение высшего руководства



GRI 102-14

Прошедший год стал знаковым во многих отношениях. Он коснулся и так или иначе испытал на прочность каждого. Наверняка еще долгое время 2020 год у большинства из нас будет ассоциироваться с глобальной пандемией, которая обострила не только существующие социально-экологические проблемы, но и уязвимость привычной жизни. Всем нам пришлось принимать непростые решения, у каждого появилась своя история, мы стали в большей степени уделять внимание вопросам своего здоровья и здоровья окружающих, нам пришлось адаптироваться к новым реалиям, к сложностям, связанным с самоизоляцией и социальным дистанцированием.

Перед лицом возникших вызовов МКБ приложил максимум усилий, чтобы учесть интересы и потребности всех заинтересованных сторон.

В течение года мы стремились найти оптимальный баланс между потребностями наших клиентов и партнеров, заботой о сотрудниках и обеспечением их безопасности, и реализацией нашей бизнес-стратегии.

Мы поставили для себя достаточно амбициозную цель и высокую планку на пути к формированию устойчивой бизнес-модели. В 2020 году впервые была утверждена рамочная ESG-стратегия, которая выстраивает нашу деятельность в соответствии с международными целями устойчивого развития и с учетом тех воздействий Банка, которые наиболее существенны для общества и окружающей среды.

МЫ УКРЕПИЛИ НАШУ СИСТЕМУ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ И ЗАДАЛИ ВЕКТОР НА РЕАЛИЗАЦИЮ НАШЕЙ ESG-СТРАТЕГИИ СВЕРХУ. ПРАВЛЕНИЕ И МИДЛ-МЕНЕДЖМЕНТ БАНКА НЕ ТОЛЬКО СЛЕДЯТ ЗА ХОДОМ РЕАЛИЗАЦИИ ЗАПЛАНИРОВАННЫХ ПРОГРАММ И ИНИЦИАТИВ, НО И НЕПОСРЕДСТВЕННО УЧАСТВУЮТ В СТРАТЕГИЧЕСКОМ ПЛАНИРОВАНИИ И ЦЕЛЕПОЛАГАНИИ.

Будучи в авангарде преобразований банковского бизнеса в сторону устойчивости, мы не забывали о такой важной теме, как доверие со стороны акционеров, инвесторов, клиентов, наших сотрудников и других заинтересованных сторон. Прошедший год также был посвящен поддержке наших клиентов и сотрудников в непривычные для всех времена повышенной неопределенности. Мы тщательно координировали нашу деятельность, повышали способность оперативно реагировать на возникающие вызовы, поддерживали нашу рыночную конкурентоспособность, в том числе за счет внедрения различных инновационных решений и контроля рисков в рамках предоставления сервисов и услуг.

МКБ одним из первых банков России реализовал систему корпоративного управления, в рамках которой тема устойчивости учитывается в деятельности всех подразделений для обеспечения следования определенным ESG-принципам и создания системы общих устойчивых ценностей с учетом возможных ESG-рисков. Трансформируя существующую систему и процессы не только под текущие нужды клиентов, но и предлагая нечто новое как для российского, так и для международного рынков, мы заложили прочную основу эффективного управления устойчивым развитием. При этом корпоративное управление в МКБ продолжает совершенствоваться, чему также способствует формирование Комитета по стратегии и устойчивому развитию при Наблюдательном совете Банка, продолжение работы по совершенствованию ESG-стратегии и проработанная фактура для создания первой публичной политики интегрированной системы менеджмента в рамках реализации ESG дорожной карты.

Особенно приятно, что прогресс МКБ в области устойчивого развития в очередной раз был высоко оценен независимым рейтинговым агентством RAEX-Europe.

Агентство в начале 2021 года представило ESG-рэнкинг российских банков, где МКБ занял

первое место, а в марте текущего года повысило рейтинговую оценку нашего Банка на 8% до 65,8 балла из 100 возможных.

Приверженность принципам устойчивого развития является одним из важнейших элементов прочного фундамента, на котором строится стратегия дальнейшего развития МКБ. Сплоченная и профессиональная ESG-команда, наличие грамотно выстроенной инфраструктуры, поддержка ESG-инициатив как высшим руководством, так и сотрудниками, стремление к инновационным решениям — все это находит отражение в наших достижениях и позволяет МКБ быть одним из лидеров устойчивого финансирования на российском рынке. В прошлом году МКБ первым среди российских банков привлек кредит, привязанный к ESG-рейтингу Банка, а также вошел в число организаторов двух знаковых сделок на рынке международного устойчивого капитала. И хотя предстоящий год может продолжить ставить перед нами новые вызовы, связанные с последствиями пандемии коронавируса, мы верим, что выбранный курс и реализуемая стратегия позволят не только преодолеть внешние вызовы и поддержать нашу рыночную конкурентоспособность, но и повысить наш вклад в создание лучшего будущего.

Эндрю Серджио Газитуа
Председатель Комитета по стратегии
и устойчивому развитию МКБ



Ключевые события

Ключевые события в сфере ESG – 2020

- Январь**
- МКБ начал работать с предпринимателями Красноярска и Новосибирска

- Февраль**
- Запуск социальной акции «Нам по пути»

- Март**
- МКБ вошел в число сильнейших банковских брендов в мире
 - МКБ занял первое место среди организаторов размещений в реальном секторе
 - Участие в совещании профильного Комитета Совета Федерации по теме финансирования нацпроекта «Экология»
 - МКБ признан лучшим в номинации «Онлайн-заявка на кредит» на ежегодной премии «Банк года» по версии Banki.ru
 - Программа лояльности «МКБ Бонус» предлагает клиентам повышенное начисление баллов в категории «На карантине»

- Апрель**
- МКБ выделил средства на борьбу с коронавирусом
 - МКБ изменил тарифы для пострадавших отраслей
 - МКБ признан лучшим банком по взаимодействию с инвесторами в России
 - Всемирный фонд дикой природы (WWF) подвел итоги первого совместного проекта с МКБ
 - МКБ поддержал ГКБ №52 в рамках акции «Поможем вместе»
 - МКБ оказал поддержку фонду «Подари жизнь»

- Май**
- МКБ признан банком с лучшим тарифом РКО для малого бизнеса
 - МКБ стал единственным частным российским банком в рейтинге Forbes Global 2000
 - Московский кредитный банк приобрел банки «Веста» и Руснарбанк
 - МКБ помог больнице Солнечногорска в борьбе с коронавирусом
 - Запуск акции для новых клиентов сегмента МСБ «Поддержим бизнес»
 - МКБ рассказал об ESG-практике в российских банках на вебинаре RAEX-Europe

- Июнь**
- Открыт новый набор для студентов на стажировку МКБ Universe
 - МКБ вошел в список «лучших банков мира» по мнению FORBES
 - МКБ совместно с ПРАВОКАРД запустил юридический и налоговый сервис в мобильном банке
 - МКБ начал выпуск цифровых карт
 - МКБ запустил новый вклад «Гранд+» для пенсионеров
 - МКБ вошел в топ-3 «Банковского антивирусного рейтинга»
 - МКБ открыл центр анализа малого и среднего предпринимательства

- МКБ увеличил объемы финансирования экспортных поставок спирта АО «Росспиртпром»
- МКБ профинансирует строительство линии электропередачи для Нежданинского месторождения

Июль

- МКБ поднялся на 37 позиций в рейтинге Top-1000 World Banks
- МКБ реализовал проект по бесконтактной покупке билетов в Московский зоопарк
- Программа лояльности «МКБ Бонус» стала победителем премии Loyalty Awards Russia 2020 в двух номинациях
- Эквайринг МКБ признан лучшим на рынке
- МКБ запустил технологию получения нецелевого кредита онлайн

Август

- МКБ поддержал Всемирный день экологического долга
- МКБ внедрил технологию распознавания клиентских данных с помощью искусственного интеллекта
- Запуск новой экологической инициативы МКБ по утилизации IT-техники и оборудования

Сентябрь

- МКБ запустил образовательный проект для предпринимателей
- Руководители МКБ вошли в рейтинг топ-1000 российских менеджеров
- МКБ и ITFB Group внедрили систему автоматической обработки клиентских документов
- МКБ организовал размещение бессрочных «зеленых» облигаций РЖД на 100 млрд рублей

Октябрь

- МКБ вошел в число крупнейших компаний России по версии RAEX
- МКБ выступил партнером Евразийского экономического форума в Вероне
- МКБ – победитель премии AsiaMoney New Silk Road Finance Awards 2020
- Тарифы МКБ для малого бизнеса признаны лучшими агентством Markswebb

Ноябрь

- МКБ стал партнером всероссийской фотовыставки «Россия. Полет через века»
- МКБ запустил акцию с экологическим финтех-проектом Trashback
- МКБ отмечает годовщину начала поддержки экопроектов по сохранению биоразнообразия
- Запущен новый этап сотрудничества – проект «Шанс» для детей-сирот фонда «Арифметика добра»

Декабрь

- МКБ выступил организатором размещения дебютного выпуска социальных еврооблигаций РЖД объемом 25 млрд рублей
- МКБ впервые принял участие в заседании стран БРИКС
- МКБ стал победителем Cbonds Awards – 2020
- ESG-команда МКБ провела онлайн-лекцию для детей из приемных семей на тему «Изменение климата в России»
- МКБ привлек дебютный кредит, привязанный к показателям ESG

Награды, полученные Банком в 2020 году

- МКБ стал победителем Cbonds Awards – 2020 в 7 номинациях
- Лучший банк в России по взаимодействию с инвесторами: победа в номинации Best Bank for Investor Relations Russia 2020 ежегодного конкурса финансовых институтов Global Banking and Finance Review Awards
- Лучший банк в регионах Центральная и Восточная Европа и Западная и Центральная Азия по инициативе «Один пояс – Один путь» (AsiaMoney)
- Тариф расчетно-кассового обслуживания «Легкий» Московского кредитного банка признан лучшим тарифом для предпринимателей и компаний по версии Bankchart
- Победа в номинациях «Лучшая программа лояльности с использованием пластиковых карт» и «Лучшая мобильная программа лояльности» премии Loyalty Awards Russia 2020
- Победа в номинации «Лучший эквайринг для бизнеса» V конкурса «Лучшая банковская программа для МСП – 2020»
- Тарифы МКБ для малого бизнеса признаны лучшими агентством Markswobb: первое место в исследовании среди тарифов, предназначенных для индивидуальных предприни-

мателей и фрилансеров, занял пакет услуг «Легкий», а тариф «Стартовый» вошел в топ-3 рейтинга, он, по версии агентства, оптимален для некрупных торгово-сервисных предприятий

- Лучший банк в номинации «Онлайн-заявка на кредит» на ежегодной премии «Банк года» по версии Banki.ru

МКБ в российских и международных рейтингах и рэнкингах в 2020 году:

- МКБ вошел в топ-5 российских банков по раскрытию информации в области устойчивого развития по результатам исследования WWF «Практика ответственного финансирования в российском банковском секторе», опубликованного в 2020 году
- МКБ вошел в список лучших банков мира и занял второе место в списке российских банков 2020 года в рейтинге Forbes Media в партнерстве со Statista Inc.
- Банк стал единственным частным российским банком – участником ежегодного рейтинга «2000 крупнейших публичных компаний мира», подготовленного американским журналом Forbes – Forbes Global 2000
- МКБ поднялся на 37 позиций в ежегодном рэнкинге крупнейших финансовых институтов Top-1000 World Banks журнала The Banker

- Банк вошел в число 600 крупнейших компаний России по объему реализации продукции в 2019 году по версии агентства RAEX;

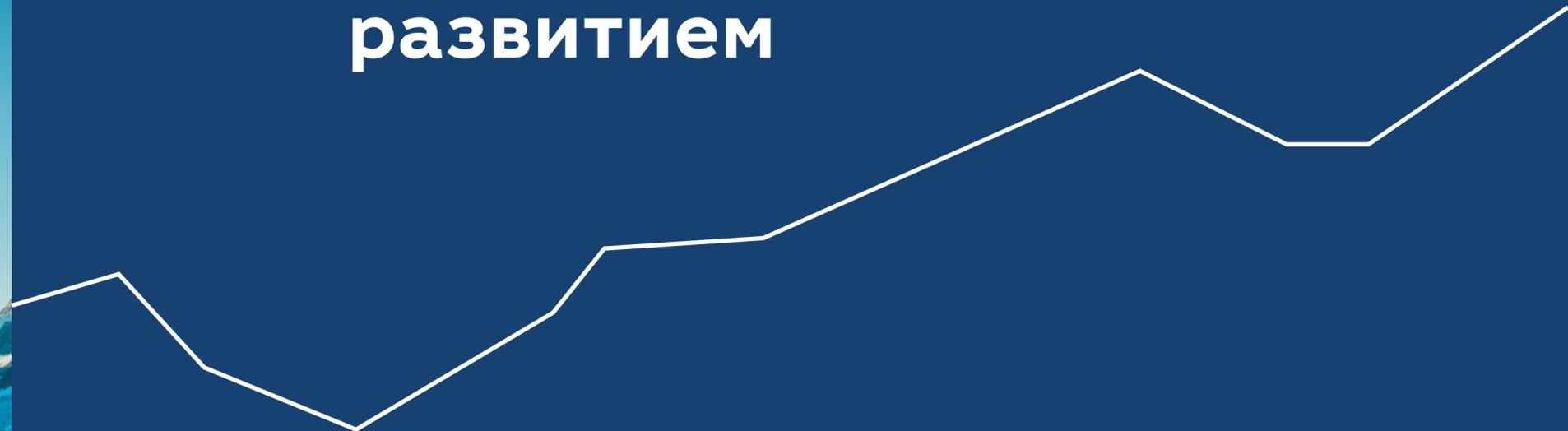
- Заняв 7-е место в отрасли, МКБ впервые вошел в число сильнейших банковских брендов в мире по версии международной консалтинговой компании Brand Finance

- Руководители МКБ заняли лидирующие позиции в 21-м ежегодном рейтинге «Топ-1000 российских менеджеров», подготовленном Ассоциацией менеджеров и ИД «Коммерсант»

- МКБ занял первое место среди организаторов размещений в реальном секторе, а также второе место в двух рэнкингах: «Организаторы без секьюритизации и структурных продуктов» и «Организаторы рыночных выпусков, без учета собственных выпусков» по версии Cbonds

- Банк вошел в тройку лидеров итогового «Банковского антивирусного рейтинга» по результатам исследования журнала The Retail Finance, основанного на оценке качества маркетинга российских банков, связанного с пандемией коронавируса

1. Управление устойчивым развитием



Глобальные Цели устойчивого развития ООН



Ключевые результаты 2020 года

ESG-рейтинг Банка от RAEX-Europe

BBB [esg]

Внедрен ряд ключевых внутренних документов в области устойчивого развития

Определены приоритетные для Банка Цели устойчивого развития ООН

Сформирована рамочная стратегия в области устойчивого развития от 2023 года

Показатели GRI

GRI 102-11, GRI 102-16, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 103



1.1 Подход к управлению устойчивым развитием в МКБ

GRI 103

МКБ последовательно повышает уровень своего прогресса и эффективности в области устойчивого развития, уделяя самое пристальное внимание различным аспектам устойчивого развития на всех уровнях корпоративного управления. Среди глобальных изменений, произошедших в Банке, наиболее заметными являются: появление специального комитета с фокусом на устойчивое развитие при Наблюдательном совете Банка, утверждение рамочной стратегии по устойчивому развитию и совершенствование внутренней нормативной базы в области ESG, а также формирование команды профессионалов в рамках созданного Управления устойчивого развития, скоординированная работа которых позволяет эффективно управлять прямым и косвенным банковским воздействием. По итогам анализа работы, проведенной МКБ в области устойчивого развития в 2020 году, рейтинговое агентство RAEX-Europe подтвердило ESG-рейтинг Банка на уровне BBB[esg] в начале текущего года, при этом ESG-оценка в рамках рейтинговой категории была повышена на 8%, до 65,8 балла из 100 возможных.

Консолидированная оценка BBB[esg] означает, что управление рисками и возможностями, связанными с ESG, в МКБ находится на умеренно высоком уровне. Стоит отметить, что даже на фоне уже-

сточения методологии агентства по оценке финансового сектора, по мере расширения охвата рейтингуемых компаний МКБ продемонстрировал более сильные результаты по всем составляющим ESG-рейтинга. При этом подрейтинг в области корпоративного управления был повышен из категории A[g] в категорию AA[g], а оценка социальной категории – с BB[s] до BBB[s].

Таким образом, МКБ продолжает укреплять свои позиции в области устойчивого развития в российском банковском секторе.

Как системно значимый Банк, мы понимаем свое влияние на значительную часть российской экономики и общества и продолжаем внедрение лучших мировых практик ведения социально ответственного бизнеса.

Владимир Чубарь
Председатель Правления
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»

65,8

 балла

ESG-оценка в рамках рейтинговой категории из 100 возможных.
(рост на 8%)

BBB

 [esg]

ESG-рейтинг МКБ в области устойчивого развития в 2020 году (рейтинговое агентство RAEX-Europe)

Модель управления устойчивым развитием в МКБ

Управление устойчивым развитием в Банке складывается из четырех основных составляющих:

Управление прямым воздействием

МКБ обязуется осуществлять свои действия с должной предусмотрительностью, стремится к предупреждению и предотвращению или, если это невозможно, минимизации неблагоприятных прямых воздействий на окружающую и социальную среду. МКБ в своей деятельности ориентируется на лучшие стандарты корпоративного управления и деловой этики.

Управление косвенным воздействием

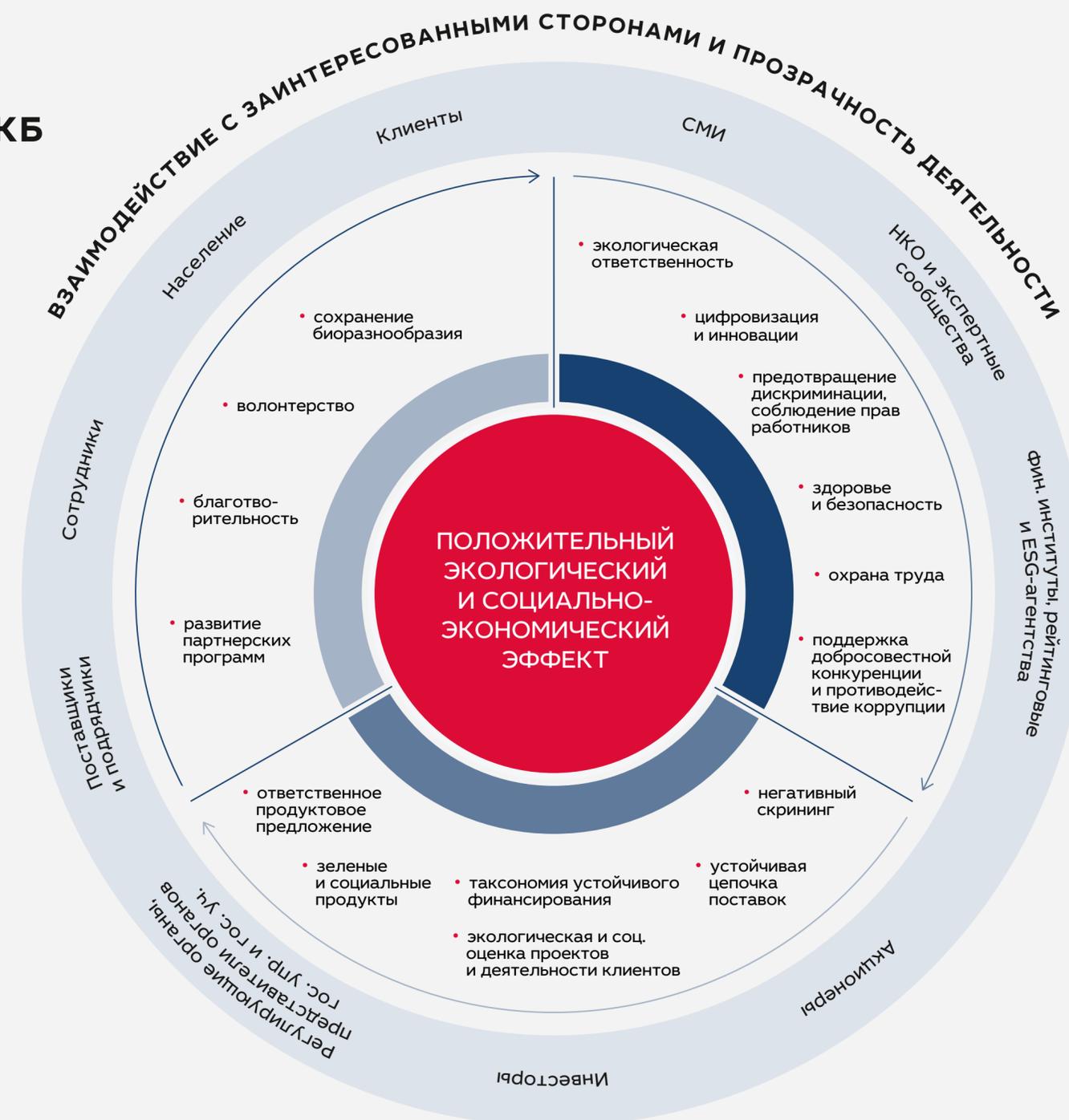
МКБ прилагает максимальные усилия для внедрения социально-экологических принципов в проводимые им операции и оказываемые услуги, а также для внедрения концепции ответственного продуктового предложения с целью расширения его положительного воздействия на окружающую среду и содействия социально-экономическому развитию общества и местных сообществ.

Добровольные инициативы

Для достижения наиболее полного положительного экологического и социально-экономического эффекта МКБ осуществляет филантропическую и благотворительную деятельность, которая напрямую не связана с основной банковской деятельностью и ее результатами.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами и прозрачность деятельности

МКБ сотрудничает с заинтересованными сторонами и учитывает их интересы, потребности и ожидания для принятия решений, достижения целей и задач в области устойчивого развития, а также стремится к продвижению принципов устойчивого развития среди стейкхолдеров. МКБ придерживается принципа прозрачности, на регулярной основе анализирует результаты своей деятельности, подготавливает в соответствии с ведущими международными и национальными стандартами заверяемую независимым аудитором ESG-отчетность, качество которой стремится постоянно повышать.



Организационная структура управления устойчивым развитием в МКБ

Ответственность за управление устойчивым развитием возложена на отдельные функциональные подразделения, а также высшее руководство. Согласно требованиям экологической и социальной политики ЕБРР, Банк назначил из состава высшего руководства сотрудника (менеджер социально-природоохранных мероприятий), наделенного общей ответственностью за экологические вопросы. Назначен также сотрудник (координатор социально-природоохранных мероприятий), ответственный за повседневное соблюдение экологических требований и содействие в их реализации.

Для достижения целей и эффективного управления устойчивым развитием МКБ регулярно выявляет области воздействия, проводит оценку рисков и осуществляет мероприятия по управлению рисками и возможностями. Банк ежегодно проводит процедуру идентификации и оценки присутствующих его деятельности рисков.

Ответственность и обязательства ключевых субъектов, вовлеченных в управление вопросами устойчивого развития:

- **Наблюдательный совет, Комитет по стратегии и устойчивому развитию**⁸ – утверждение внутрибанковских документов в области устойчивого развития и определение стратегических направлений деятельности в этой области.
- **Председатель Правления** – организация исполнения решений Наблюдательного совета в части устойчивого развития; обеспечение интегрирования требований утвержденных внутрибанковских документов в области устойчивого развития в бизнес-процессы Банка; осуществление руководства и поддержки сотрудников, которые вносят вклад в выполнение целей и задач в области устойчивого развития; обеспечение возможности обучения в объеме, достаточном для эффективного выполнения задач и достижения целей в области устойчивого развития.
- **Менеджер социально-природоохранных мероприятий** – общая ответственность за экологические и социальные вопросы, анализ информации о проблемах заемщиков в части

устойчивого развития и принятие решения о возможности предоставления или продолжения финансирования, контроль за подготовкой и своевременной отправкой ежегодного экологического и социального отчета Банка в ЕБРР.

- **Координатор социально-природоохранных мероприятий** – ответственность за повседневное соблюдение экологических и социальных требований, содействие в оценке соответствия заемщиков и финансируемых Банком проектов требованиям в части устойчивого развития, а также качества управления экологическими и социальными вопросами, консолидация информации о проблемах заемщиков в части устойчивого развития, координация подготовки и своевременной отправки ежегодного экологического и социального отчета в ЕБРР.

Более подробная информация о подходах к управлению рисками представлена в разделе «Управление рисками» [Годового отчета](#). Примечания: 8. До 02.02.2021 – Комитет по стратегии и рынкам капитала при Наблюдательном совете МКБ.

- **Рабочая группа по устойчивому развитию**⁹ — участие в подготовке годового отчета в области устойчивого развития, разработка и внедрение ключевых инициатив в этой области, формирование дорожной карты по внедрению указанных инициатив, участие в формировании ESG-целей, задач и плана реализации стратегии в области устойчивого развития.
- **Управление устойчивого развития** — контроль выполнения социально-природоохранных мероприятий, целей и задач, методологическая поддержка, проведение экологической и социальной оценки, мониторинга в рамках предоставления финансовых продуктов и услуг, верификация результатов исключения запрещенных проектов / деятельности, согласование проектов / деятельности с ЕБРР, верификация результатов классификации проектов, комплексная консолидация данных по портфелю Банка, формирование отчетных документов, включая ежегодный экологический и социальный отчет для ЕБРР, участие в структурировании ESG-продуктов, взаимодействие с внутренними и внешними заинтересованными сторонами по вопросам охраны окружающей и социальной среды.
- **Дирекция рисков** — классификация рассматриваемых проектов по категориям социально-экологического риска, поддержка представителей Управления устойчивого развития при подготовке отчетных документов.

Примечания: 9. Функционирует с декабря 2019 года и образована из числа руководителей и представителей банковских подразделений.

- **Прочие функциональные подразделения** — выполнение социально-природоохранных мероприятий, целей и задач, а также требований банковских локальных нормативных актов в области устойчивого развития.

Оценка управленческого подхода осуществляется в рамках регулярных внутренних аудиторских проверок, проводимых Департаментом внутреннего аудита.

- Утверждающая и консультационная функция
- Функция планирования, координации, обеспечения ресурсами и контроля
- Функция обеспечения коммуникаций и формирования инициатив
- Исполнительная функция
- Требования ЕБРР (Акционер Банка)



Ключевые документы МКБ в области устойчивого развития

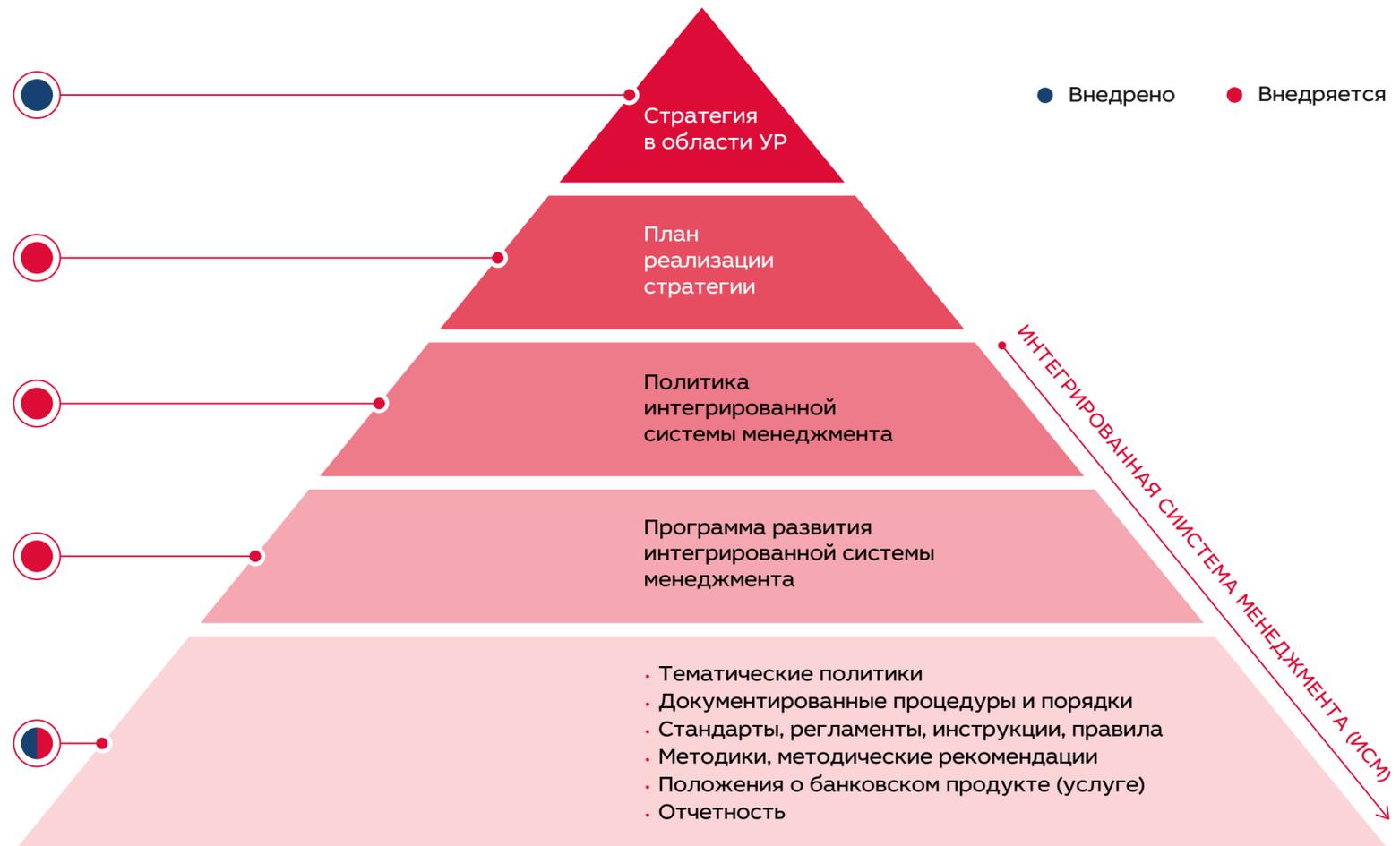
Мы активно работаем над укреплением и структурированием внутренних ESG-процессов, и нами определена целевая структура документов в области устойчивого развития. Целевая структура документов в области устойчивого развития представляет собой иерархический набор документов, где стратегия в области устойчивого развития, являясь верхнеуровневым банковским документом, определяет цели Банка на ближайшие три года, а политика и программа развития в рамках интегрированной системы менеджмента (ИСМ) в области охраны окружающей и социальной среды, здоровья и безопасности, энергоэффективности и энергосбережения обеспечивают основу для постановки ежегодных целей и задач.

Ниже приведены ключевые документы МКБ в области устойчивого развития по состоянию на конец 2020 года:

- Рамочная стратегия в области устойчивого развития¹⁰
- Политика в области управления социально-природоохранными мероприятиями

- Положение о рабочей группе по устойчивому развитию
- Другие внутренние документы, положения и регламенты

Ключевые документы МКБ в области устойчивого развития регулярно анализируются на соответствие лучшим стандартам российской и международной практики, при необходимости обновляются или корректируются.



Примечания: 10. Публичная стратегия с декомпозицией стратегических целей будет разработана и опубликована в 2021 году.

1.2 Обязательства соответствия и поддерживаемые лучшие практики устойчивого развития

GRI 102-11 GRI 102-16

Банк обязуется действовать, учитывая применимые требования социально-природоохранного и энергетического законодательства, а также стремится придерживаться локальных рекомендаций. Как публичная компания с участием в капитале международных институтов развития и иностранных инвесторов Банк стремится соблюдать международные договоры и конвенции, следовать рекомендациям уважаемых международных кредитных учреждений (Всемирный банк, МФК¹¹, ЕБРР¹²), лучшим практикам, международным стандартам и принципам.

Одним из основополагающих природоохранных принципов Банка является принцип презумпции потенциальной экологической опасности, должной предусмотрительности и предосторожности. Банк придерживается 15-го Принципа, изложенного в Рио-де-Жанейрской декларации по окружающей среде и развитию: «В тех случаях, когда существует угроза серьезного или необратимого ущерба, отсутствие полной научной уверенности не используется в качестве причины для отсрочки принятия экономически эффективных мер по предупреждению ухудшения состояния окружающей среды». В качестве поддержки этого принципа Банк проводит экологическую оценку своего прямого и косвенного воздействия, осуществляет свою деятельность и предоставляет

финансирование только при наличии достаточных управленческих мероприятий, направленных на предотвращение или минимизацию отрицательного воздействия на окружающую среду вне зависимости от каких-либо свидетельств, которые указывают на малую вероятность такого воздействия.

Банк также выделил ряд национальных и международных принципов, стандартов и документов, которых он придерживается в своей деятельности или принимает во внимание, в том числе:

Принципы

- Принципы Глобального договора ООН
- Принципы ответственной банковской деятельности, Финансовая инициатива Программы ООН по окружающей среде (UNEP FI)
- Принципы Экватора (2013, 2020)
- Принципы зеленых, социальных и связанных с устойчивым развитием кредитов, LMA
- Принципы зеленых, социальных и связанных с устойчивым развитием облигаций, ICMA
- Принципы ответственного инвестирования Банка России

Стандарты и политики

- Стандарты деятельности МФК по обеспечению экологической и социальной устойчивости

- Экологическая и социальная политика ЕБРР (2014, 2019)
- Стандарты облигаций устойчивого развития, ICMA
- Стандарт глобальной инициативы по отчетности (GRI)
- Международные стандарты ISO 26000:2010, ISO 14064:2018, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, ISO 45001:2018
- Greenhouse Gas Protocol

Таксономии, руководства и методические рекомендации

- Таксономия в области устойчивого развития Европейского союза, Technical Expert Group (TEG) on Sustainable Finance
- Таксономия проектов согласно стандарту климатических облигаций, CBI
- Руководство по финансированию перехода к низкоуглеродной экономике, ICMA
- Руководящие принципы национальных инвентаризаций парниковых газов, МГЭИК
- Национальные таксономии и методические рекомендации, ВЭБ РФ
- Базовые индикаторы результативности. Рекомендации по использованию в практике управления и корпоративной нефинансовой отчетности, РСПП

Примечания: 11. Международная финансовая корпорация (бывший акционер Банка). 12. Европейский банк реконструкции и развития (действующий акционер Банка).

1.3 Стратегия МКБ в области устойчивого развития

В 2020 году МКБ разработал рамочную стратегию в области устойчивого развития, которая содержит цели, задачи и ключевые показатели эффективности в области устойчивого развития на 3 ближайших года. В составе рамочной стратегии высшим руководством была сформирована следующая ESG-миссия Банка:

СВОИМ ПРИМЕРОМ ПРОДВИГАТЬ ПРИНЦИПЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ СРЕДИ КЛИЕНТОВ И ПАРТНЕРОВ, РУКОВОДСТВУЯСЬ В СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИНЦИПАМИ СОЦИАЛЬНОЙ И ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ОПИРАЯСЬ НА ЛУЧШУЮ НАЦИОНАЛЬНУЮ И МЕЖДУНАРОДНУЮ ПРАКТИКУ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Выборочные цели и КПЭ Стратегии МКБ в области устойчивого развития

Выборочные цели

Управление прямым воздействием

Развитие и сертификация интегрированной системы менеджмента в области охраны окружающей и социальной среды, здоровья и безопасности, энергоэффективности и энергосбережения (ИСМ)

Оценка и управление воздействием на климат

Повышение вовлеченности и удовлетворенности сотрудников

Добровольные инициативы

Повышение уровня образованности детей

Выборочные КПЭ

Получение сертификатов соответствия ИСМ Банка международным стандартам ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001

Количественная оценка выбросов парниковых газов (ПГ) и разработка плана мероприятий по управлению выбросами ПГ

85% – целевой уровень вовлеченности сотрудников

Вхождение МКБ в топ-10 наиболее привлекательных работодателей среди банков России

Ежегодное обучение 100 детей в рамках проекта «Шанс» фонда «Арифметика добра»

Выборочные цели

Выборочные КПЭ

Взаимодействие с заинтересованными сторонами и прозрачность деятельности

Повышение финансовой грамотности внешних заинтересованных сторон, а также их осведомленности об ответственном финансировании и инвестировании

Регулярная публикация обучающих/справочных материалов по ответственному финансированию и инвестированию в мобильном приложении МКБ, социальных сетях и пр.

Повышение ESG-рейтинга от рейтингового агентства RAEX-Europe

Повышение ESG-репутации и прозрачности деятельности

Ежегодное увеличение раскрываемых и заверяемых показателей в рамках ESG-отчета

Расширение рейтингового покрытия в области ESG

Управление косвенным воздействием

Управление клиентским воздействием на окружающую и социальную среду

Определение уровня воздействия на окружающую и социальную среду 100% заемщиков, для которых это необходимо в соответствии с внутренним порядком МКБ, с учетом переходного периода в 2021 году.

Не менее 100 млрд руб. – совокупный объем реализованных при поддержке Банка устойчивых проектов и инвестиций (сумма накопительным итогом с начала 2021 года.)

Подготовка отчетных материалов с результатами расчета углеродного следа кредитного портфеля и реализация действий по его сокращению

Подготовка отчетных материалов с результатами расчета экологического следа кредитного портфеля и реализация действий по его сокращению

Обеспечение устойчивости цепочки поставок

Определение уровня воздействия на экологическую и социальную среду для 100% выбранных поставщиков и подрядчиков со значимыми экологическими и социальными аспектами (на основании данных проверки со стороны Банка)

1.4 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

МКБ поддерживает глобальную повестку в области устойчивого развития и считает важным осуществлять свою деятельность, внося вклад во все 17 Целей устойчивого развития (ЦУР), принятых Генеральной Ассамблеей ООН в сентябре 2015 года. При этом Банком выделено 6 приоритетных ЦУР, которые были утверждены как стратегически значимые в 2020 году и отражают образ будущего, к которому мы стремимся в рамках содействия реализации глобальной повестки в области устойчивого развития.

Приоритетные ЦУР, интегрированные в деятельность МКБ:

- **Цель № 3.** Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте.
- **Цель № 4.** Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех.
- **Цель № 8.** Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому

росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

- **Цель № 9.** Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям.
- **Цель № 12.** Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства.
- **Цель № 17.** Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития.



стратегически приоритетные ЦУР МКБ

Вклад МКБ в достижение Целей устойчивого развития ООН

Приоритетные ЦУР



Вклад в достижение ЦУР

- Поддержка проектов, направленных на сохранение здоровья и благополучия населения
- Поддержка вовлечения сотрудников в спортивные мероприятия и акции
- Реализация дополнительных мер для повышения безопасности отделений Банка в период пандемии и сдерживания распространения COVID-19: регулярная уборка помещений, обеспечение средствами индивидуальной защиты и антисептиками, контроль соблюдения социальной дистанции, установка воздухоочистителей в офисах Банка
- Присутствие врача в офисе, ДМС для всех сотрудников после истечения испытательного срока (в т.ч. предоставление расширенного страхования после начала пандемии COVID-19), дни здоровья, программы поддержки ментального здоровья и благополучия сотрудников и др.
- Возможность удаленной работы: более 60% сотрудников работали удаленно в период с мая по август 2020 года
- Контроль условий труда и своевременное проведение специальной оценки условий труда в соответствии с законодательством

Упоминание в отчете

- Розничный блок
- Вознаграждение и мотивация сотрудников
- Здоровье и безопасность
- Добровольные инициативы МКБ



- Поддержка программы «Шанс» фонда «Арифметика добра» для обеспечения ежегодного обучения 100 учеников из детских домов
- Проведение обучающих мероприятий по повышению финансовой грамотности для внешних заинтересованных сторон
- Организация внешних и внутренних обучающих программ с целью развития профессиональных навыков
- Проведение лекций и мастер-классов общеобразовательного характера для сотрудников Банка

- Розничный блок
- Обучение и развитие
- Добровольные инициативы МКБ

Приоритетные ЦУР

Вклад в достижение ЦУР

- Расширение географии присутствия Банка и создание рабочих мест
- Осуществление основной банковской деятельности
- Разработка и совершенствование продуктов и услуг для поддержки малого и среднего бизнеса, индивидуальных предпринимателей и самозанятых (в том числе программы реструктуризации для поддержки пострадавших в период пандемии COVID-19)
- Развитие сотрудничества с ведущими вузами Москвы, Твери и Перми для трудоустройства в МКБ молодых специалистов
- Цифровизация бизнес-процессов и создание комфортного цифрового рабочего места сотрудника
- Возможность удаленной работы и обеспечение сотрудников техническими средствами для работы из дома
- Фокус на опыт сотрудников (Employee experience)

Упоминание в отчете

- О Банке
- Ответственный бизнес Банка
- Сотрудники компании
- Цифровизация бизнеса и внедрение инноваций



- Финансирование и иная поддержка «зеленых», социальных, устойчивых проектов, которые вносят вклад в устойчивое развитие
- Финансирование проектов, направленных на модернизацию инфраструктуры и промышленных предприятий для устойчивого развития
- Повышение уровня занятости в промышленности
- Внедрение концепции «Зеленый банк» и повышение энергоэффективности
- Цифровизация бизнеса и внедрение инноваций
- Диджитализация клиентских сервисов и услуг

- Ответственный бизнес Банка
- Цифровизация бизнеса и внедрение инноваций

Приоритетные ЦУР



Вклад в достижение ЦУР

- Финансирование проектов, направленных на экологичную утилизацию отходов
- Реализация проекта «Безбумажный банк», оптимизация действующего документооборота на бумажных носителях и переход на электронный документооборот
- Создание инфраструктуры по отдельному сбору мусора в Банке
- Переработка и обезвреживание опасных отходов Банка
- Переработка офисной бумаги, макулатуры, техники и оборудования
- Внедрение концепции «Зеленый банк» и повышение энергоэффективности

- Взаимодействие как с внутренними, так и с внешними заинтересованными сторонами
- Партнерство с благотворительными фондами и некоммерческими организациями для поддержки экологических и социальных инициатив
- Увеличение объема раскрываемых нефинансовых показателей
- Укрепление глобального партнерства в интересах устойчивого развития через взаимодействие с международными банками и финансовыми институтами

Упоминание в отчете

- Ответственный бизнес Банка
- Цифровизация бизнеса и внедрение инноваций
- Экология

- Об отчете
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- Добровольные инициативы МКБ
- Участие во внешних инициативах и членство в организациях

1.5 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Как отмечалось ранее, одной из составляющих управления устойчивым развитием в Банке является взаимодействие с заинтересованными сторонами и прозрачность деятельности. Успех в реализации бизнес-процессов и задач, планирование и стратегическое развитие бизнеса неразрывно связаны с регулярной коммуникацией со стейкхолдерами. Только обеспечив всесторонний анализ предпочтений и ожиданий всех заинтересованных сторон, можно добиться высоких результатов.

Во-первых, это помогает организовать процесс от появления идеи или инициативы до разработки конечного продукта или улучшения качества существующих продуктов или услуг с ориентацией на потребности и ожидания заинтересованных сторон.

Во-вторых, скорость получения обратной связи и развитие каналов коммуникации с заинтересованными сторонами позволяют постоянно оставаться в тренде и действовать на опережение.

Для нас также важно постоянно совершенствовать каналы как внутренней, так и внешней коммуникации, понимать текущие интересы и опасения, а также раскрывать информацию в соответствии с запросами и ожиданиями заинтересованных сторон.

GRI 102-42

Банк на ежегодной основе идентифицирует и актуализирует перечень своих заинтересованных сторон. Для того чтобы составить список заинтересованных сторон, мы оцениваем влияние Банка на группу стейкхолдеров и влияние группы стейкхолдеров на деятельность Банка.

GRI 102-43, GRI 102-44

Банк взаимодействует с заинтересованными сторонами по мере необходимости, не реже одного раза в год. Мы стремимся к продвижению экологической культуры, концепции энергосбережения, принципов социальной ответственности и культуры безопасного труда среди всех заинтересованных сторон. Банк сотрудничает с заинтересованными сторонами и учитывает их интересы, потребности и ожидания для принятия решений и достижения целей и задач в области охраны окружающей и социальной среды, здоровья и безопасности, энергоэффективности и энергосбережения.

При подготовке Отчета проведено анкетирование заинтересованных сторон. Впервые при определении существенных тем Отчета были учтены мнения внешних заинтересованных сторон, что является

лучшей практикой в российском банковском секторе. Анкета включала все темы GRI, из которых заинтересованными сторонами были выбраны наиболее значимые для них темы. В 2020 году наиболее значимыми темами оказались:

- неприкосновенность частной жизни потребителя;
- здоровье и безопасность клиентов;
- экономическая результативность;
- соответствие социально-экономическим требованиям;
- обучение и образование;
- здоровье и безопасность на рабочем месте;
- практики обеспечения безопасности;
- занятость;
- взаимоотношение сотрудников и руководства;
- недопущение дискриминации.

Все значимые для заинтересованных сторон темы были раскрыты в отчете за 2020 год.

GRI 102-40, GRI 102-44

Ниже приведен перечень основных категорий заинтересованных сторон МКБ, основные каналы и способы взаимодействия с ними.

Перечень стейкхолдеров МКБ, основные каналы и способы взаимодействия

Заинтересованные стороны МКБ	Каналы и способы взаимодействия
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> • Продажа услуг, обслуживание клиентов, в т.ч. дистанционное банковское обслуживание (мобильный банк, контакт-центр, интернет-банк) • Проведение анализа удовлетворенности и ожиданий клиентов • Прием жалоб и обращений удобным для клиентов способом (по телефону, электронной почте, при личном общении в отделениях Банка, через форму обратной связи на сайте, по почте) • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> • Регулярная коммуникация по рабочим и кадровым вопросам • Обучение и повышение квалификации • Опросы вовлеченности • Корпоративный портал и социальные сети для информирования и общения • «Горячая линия» — возможность направлять жалобы и обращения членам Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного совета МКБ • Организация участия сотрудников в спортивных, культурных, благотворительных и других общественных, экологических и социальных мероприятиях • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка
Население	<ul style="list-style-type: none"> • Раскрытие информации о финансовых продуктах для различных категорий граждан • Раскрытие информации о деятельности Банка в области охраны окружающей и социальной среды в составе нефинансовой отчетности • Организация социальных и благотворительных проектов • Публикация финансовой отчетности Банка • Получение обратной связи и коммуникации с населением и местными сообществами (если применимо) в рамках внедрения и реализации социально-экологических инициатив

Заинтересованные стороны МКБ	Каналы и способы взаимодействия
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение общих собраний акционеров • Проведение роуд-шоу • Коммуникация с использованием различных каналов связи (в том числе конференц-звонки, встречи, переписка по электронной почте, вебкасты) • Раскрытие существенной для акционеров и инвесторов информации на электронной странице для инвесторов (на русском и английском языках) • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка
Поставщики и подрядчики	<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникация в рамках тендерной процедуры и в процессе предоставления услуг поставщиками и подрядчиками • Обратная связь Банка по результатам оказанных услуг • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка
Регулирующие органы, представители органов государственного управления и государственных учреждений	<ul style="list-style-type: none"> • Раскрытие информации в части соблюдения требований законодательства в области ведения банковской деятельности • Участие в проектах и рабочих встречах по совершенствованию законодательства в различных сферах (экспертные советы, рабочие группы, круглые столы и другие виды коммуникации) • Коммуникация с Банком России и ВЭБ.РФ, в том числе в части развития ESG-банкинга в РФ и подготовки методических документов • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка
Средства массовой информации	<ul style="list-style-type: none"> • Размещение и своевременное обновление контента на сайте МКБ и в социальных сетях • Выступление сотрудников МКБ на различных медиаплощадках • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка • Оперативное предоставление комментариев со стороны Банка прессе

Заинтересованные стороны МКБ

Финансовые институты, рейтинговые агентства и ESG-агентства

Каналы и способы взаимодействия

- Регулярные деловые коммуникации с финансовыми институтами, в том числе по вопросам ESG (обмен опытом, кредитование с привязкой к показателям устойчивого развития и т. д.)
- Взаимодействие с агентствами в процессе получения и регулярного пересмотра рейтинга Банка
- Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка
- Иная публичная информация о Банке на официальном сайте Банка и в иных публичных источниках

Некоммерческие организации и экспертные сообщества

- Коммуникация в рамках оказания спонсорской поддержки различным благотворительным и социально-природоохранным инициативам
- Участие в конференциях, опросах, посвященных тенденциям банковской сферы и вопросам устойчивого развития

Для себя мы определили, что только последовательная работа и совместные усилия способны повлиять на глобальные изменения. В МКБ поддержка «зеленой» парадигмы идет не только от команды, но и от акционеров и высшего управленческого звена. Этот подход дает возможность скоординировать усилия и повысить эффективность рабочего процесса, потому что когда твоя работа позволяет внести вклад в более чистое и здоровое будущее, начинает работать самомотивация и сама работа становится в радость.

Владимир Чубарь
Председатель Правления
ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»



2. Культура корпоративного управления

Ключевые результаты 2020 года

54%

доля малого и среднего бизнеса в закупочном бюджете

Обучение в области противодействия коррупции, противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, управления нефинансовыми рисками проводится на регулярной основе

532

закупочные процедуры

проведены в 2020 году (за исключением закупок до 500 тыс. руб.)

Рассмотрение вопросов устойчивого развития Наблюдательным советом и его Комитетами налажено на регулярной основе

Отсутствие инцидентов, связанных с утечками, кражей или потерями данных

Существенные темы

- Практики закупок
- Соответствие социально-экономическим требованиям
- Оценка деятельности по правам человека
- Противодействие коррупции
- Препятствие конкуренции
- Неприкосновенность частной жизни потребителя
- Налогообложение
- Недопущение дискриминации

Показатели GRI

GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 204-1, GRI 205-1, GRI 205-3, GRI 207-1, GRI 405-1, GRI 418-1, GRI 419-1

2.1 Система корпоративного управления

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

В своей деятельности МКБ ориентируется на лучшие стандарты корпоративного управления и деловой этики, поддерживает добросовестную конкуренцию и противодействует коррупции, стремится к повышению разнообразия и инклюзивности сотрудников, соблюдению трудовых и иных прав сотрудников, включая обеспечение достойных условий труда, доступ к механизму подачи жалоб и обращений, свободу собраний, предотвращение любой дискриминации, преследования и принудительного труда.

Участие в капитале Европейского банка реконструкции и развития (далее также – ЕБРР) способствует МКБ в части имплементации лучших практик корпоративного управления, а также гарантирует соблюдение Банком ряда мировых и европейских стандартов в социальных и экологических вопросах.

Примечания: 1. Комитет по стратегии и устойчивому развитию был создан на основе Комитета по стратегии и рынкам капитала 02.02.2021. 2. До 02.02.2021 – Комитет по стратегии и рынкам капитала при Наблюдательном совете МКБ.

Система корпоративного управления МКБ¹ GRI 102-18



Основные документы системы корпоративного управления МКБ

- [Устав Банка](#)
- [Положение об Общем собрании акционеров](#)
- [Положения о Наблюдательном совете и комитетах](#)
- [Кодекс корпоративной этики](#)
- [Кодекс корпоративного управления](#)
- [Политика по противодействию коррупции](#)
- [Положение о Горячей линии Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного Совета](#)
- Другие внутренние документы, положения и регламенты

МКБ стремится постоянно совершенствовать свою систему корпоративного управления и следит за последними изменениями и нововведениями как на национальном, так и на международном уровнях. Банк стремится к повышению информационной прозрачности своей деятельности —

в частности, за счет активного взаимодействия с российскими и международными акционерами и инвесторами.

Опираясь на лучшую практику корпоративного управления и применяя критерии одного из ведущих международных банков развития — ЕБРР, в 2020 году МКБ взял курс на повышение эффективности существующей системы корпоративного управления в области ESG. При этом Банк следует лучшим социальным и экологическим стандартам и принципам работы с клиентами.

В качестве одного из приоритетных направлений развития Банка на 2021 год Наблюдательный совет МКБ утвердил разработку и внедрение интегрированной системы менеджмента (ИСМ) в области охраны окружающей и социальной среды, здоровья и безопасности, энергоэффективности и энергосбережения.

GRI 102-18, GRI 102-19

Наблюдательный совет по состоянию на 31 декабря 2020 года состоит из 10 директоров, которые являются экспертами международного уровня,

в том числе 5 независимых директоров. Наблюдательный совет избирает Правление и назначает Председателя Правления, являющегося единоличным исполнительным органом МКБ, который в целом несет ответственность за повседневную деятельность Банка³.

Вопросами устойчивого развития в Банке занимается Комитет по стратегии и устойчивому развитию при Наблюдательном совете МКБ, исполняющий утверждающую и консультационную функции, а также делегирующий управление устойчивым развитием на другие организационные уровни⁴.

Примечания: 3. Более подробная информация о существующей системе корпоративного управления раскрыта в разделе «Корпоративное управление» Годового отчета. 4. Более подробно о распределении обязанностей по управлению устойчивым развитием см. раздел «Подход к управлению устойчивым развитием МКБ» на стр. 17.

GRI 405-1

Среди членов Наблюдательного совета в 2020 году все были мужчинами старше 30 лет. Состав Наблюдательного совета в разбивках по возрасту и регионам представлен на графиках.

GRI 102-20

Наблюдательный совет и менеджмент МКБ глубоко убеждены в важности поддержки устойчивых инициатив, которые оказывают продолжительное положительное воздействие на клиентов и на общество в целом. В этой связи важным шагом в ESG-повестке стало решение Наблюдательного совета МКБ расширить круг задач Комитета по стратегии и рынкам капитала вопросами устойчивого развития и формирование на его базе [Комитета по стратегии и устойчивому развитию](#), что было реализовано в начале 2021 года.

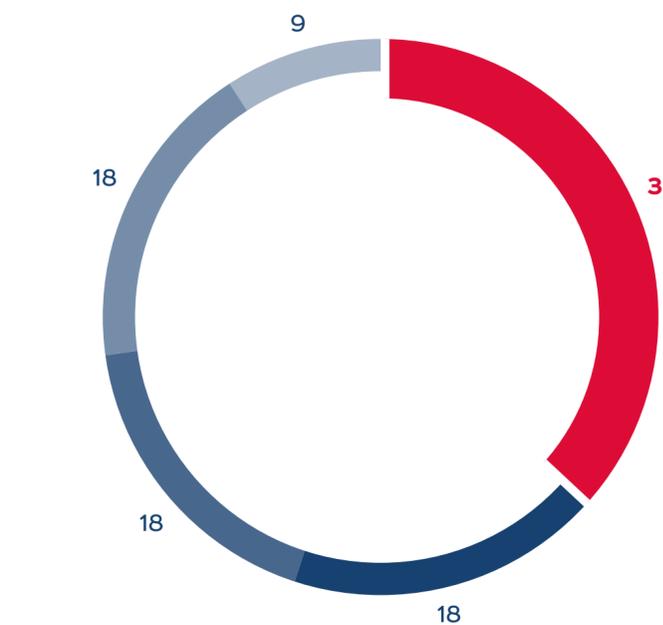
К компетенции членов Комитета по стратегии и устойчивому развитию Наблюдательного совета МКБ были добавлены функции, связанные с разработкой и реализацией стратегии Банка в области устойчивого развития, а также с повышением эффективности внутренних процедур и процессов в области социальной и экологической ответственности, включая вопросы участия в сделках зеленого финансирования, подготовки нефинансовой отчетности, разработки и внесения изменений во внутренние документы Банка в рамках направления устойчивого развития.

Комитет будет определять приоритетные направления, цели и основные принципы стратегии в области устойчивого развития Банка.

«Создание комитета с фокусом на устойчивое развитие является важнейшим этапом выстраивания эффективной системы корпоративного управления в области ESG в МКБ. На уровне Наблюдатель-

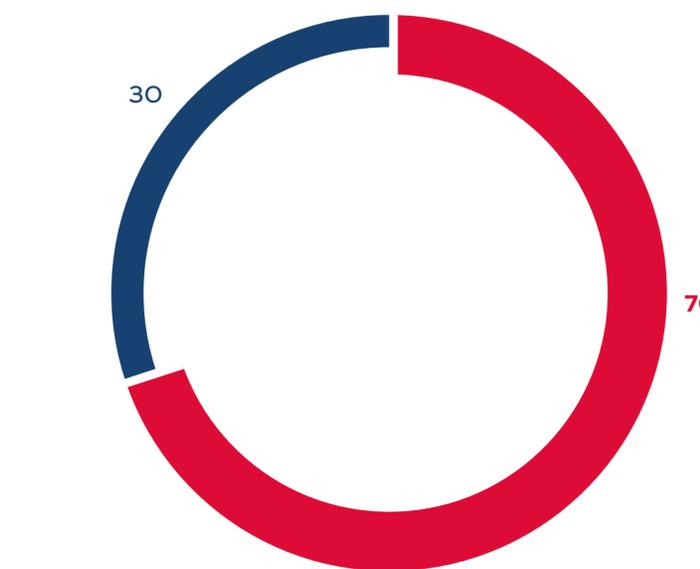
ного совета мы поддерживаем усилия по внедрению модели ответственного бизнеса и с учетом нашего международного опыта готовы оказать содействие в трансформации МКБ в социально и экологически активную и ответственную компанию», – прокомментировал член Наблюдательного совета, председатель Комитета по стратегии и устойчивому развитию МКБ Эндрю Газитуа.

Члены Наблюдательного совета в разбивке по региону, %



- Россия
- Германия
- Великобритания
- США
- Финляндия

Члены Наблюдательного совета в разбивке по возрасту, %



- > 50
- 30-50

Совершенствование системы корпоративного управления

Для эффективного функционирования системы корпоративного управления регулярно проводится оценка деятельности подразделений и органов управления, отвечающих за корпоративное управление и внутренний аудит.

Банк следит за изменениями законодательства в области корпоративного управления, и с целью следования лучшим российским и международным практикам провел следующие мероприятия по его совершенствованию:

- В связи с пандемией коронавируса годовое собрание акционеров впервые проведено в заочном формате, а заседания Наблюдательного совета в 2020 году проведены согласно утвержденному на год плану работы с использованием средств видео-конференц-связи.
- Внедрена программа долгосрочной мотивации членов Правления;
- Комитеты Наблюдательного совета и Наблюдательный совет на регулярной основе стали рассматривать вопросы устойчивого развития, информационной безопасности и информационных технологий, понимая их важность и актуальность в расширении бизнеса Банка.
- Проведена оценка деятельности Наблюдательного совета, по итогам которой был составлен список курсов по направлениям, представляющим интерес для членов Наблюдательного совета в плане повышения профессиональной квалификации. Так, некоторые члены Наблюдательного совета прошли обучение по направлению кибербезопасности, организованное NACD и Harvard University.
- По итогам внутреннего аудита системы корпоративного управления составлен план по совершенствованию системы корпоративного управления.
- В рамках постоянного мониторинга законодательства был разработан и утвержден ряд документов Банка, а также в некоторые действующие документы были внесены изменения.

В рамках совершенствования и развития системы корпоративного управления в 2021 году планируется внесение изменений во внутренние процедуры и документы согласно плану по совершенствованию корпоративного управления, утверждаемому ежегодно Наблюдательным советом.

Ориентируясь на собственный опыт, накопленный в результате взаимодействия с заинтересованными сторонами, а также на международные стандарты в области устойчивого развития и стандарты нефинансовой отчетности, в 2021 году МКБ планирует продолжить работу над повышением качества внутренней инфраструктуры для обеспечения должного управления устойчивым развитием.

2.2 Этические нормы и стандарты МКБ

GRI 102-16

МКБ осознает важность соблюдения стандартов делового поведения и этичного ведения бизнеса. Банк придерживается принципов ответственного ведения бизнеса и обеспечивает соответствие деятельности международным стандартам эффективности и качества бизнеса.

Документы, регламентирующие этические нормы в Банке:

- [Кодекс корпоративной этики](#)
- [Положение о Горячей линии Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного совета](#)

Банк строит свои отношения с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимо-

сти обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, прозрачности и предсказуемости.

МКБ устанавливает нормы поведения сотрудников и руководителей, направленные на формирование уважительных и этичных взаимоотношений, а также стремится побуждать контрагентов к этичному ведению бизнеса. Важным элементом этики ведения бизнеса для Банка является соблюдение прав человека и нетерпимость к их нарушению. В отношении прав человека мы руководствуемся принципами Конституции РФ и требованиями национального законодательства, а также внедряем дополнительные инициативы, направленные на защиту прав человека, например, в Банке действует Горячая линия Комитета по аудиту и рискам. В том числе мы стараемся поддерживать баланс труда и отдыха для наших сотрудников и поощряем достаточный отдых. Мы стремимся обеспечивать равные возможности для всех наших текущих и потенциальных сотрудников и нетерпимы к проявлениям дискриминации.

Эффективность работы и согласованность действий коллектива в целом и каждого работника в отдельности обеспечиваются одинаковым и однозначным пониманием нравственных и профессиональных ориентиров и ценностей, способствующих формированию единой профессиональной команды.

В деятельности Банка учитываются следующие принципы корпоративного поведения и деловой этики:

- Соответствие действующему законодательству Российской Федерации.
- Последовательное соблюдение общепринятых стандартов деловой этики при осуществлении деятельности Банка.
- Уважительное отношение работников друг к другу.
- Презумпция добросовестности в отношениях работников друг с другом: ни один работник не может быть заподозрен в недобросовестности без достаточных на то оснований.

- Обеспечение социальной защищенности работников.
- Нераспространение работниками порочащих честь и достоинство, а также репутацию других работников сведений, которые заведомо для распространителя являются ложными.

Банк стремится совершенствовать практики этичного поведения и способствовать этичному ведению бизнеса среди партнеров. В 2021 году мы планируем ввести в действие специальную политику, направленную на защиту прав человека. Еще одной важной задачей, стоящей перед Банком, является повышение осведомленности сотрудников по теме прав человека. В будущем периоде планируется проведение тренингов, посвященных разнообразию и правам человека.

Основные фундаментальные ценности, которыми Банк руководствуется в своей деятельности



GRI 102-17

Горячая линия Комитета по аудиту и рискам

Для всех сотрудников доступна возможность обращения на Горячую линию Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного совета Банка, с помощью которой все обращения сотрудников Банка, касающиеся обстоятельств и вероятных рисков, направленных против интересов сотрудников, акционеров, инвесторов и клиентов Банка рассматриваются в рамках специально созданных процедур. С помощью Горячей линии каждый сотрудник может направить обращение в адрес руководства Банка, проинформировать о случившемся инциденте, задать вопрос или поделиться предложением по улучшению банковских бизнес-процессов. Мы стремимся не допускать преследований сотрудников за оставленные обращения, поэтому организована возможность анонимного использования Горячей линии.

Все новые работники информируются о возможности использования Горячей линии. Форма для обращения на Горячую линию размещена на внутреннем портале МКБ, ссылка на нее закреплена на видном месте.

В 2017 году на Горячую линию поступило 2 обращения, оба из которых были обрабо-

таны, а заявителям предоставлены ответы. С 2018 по 2019 год обращений не поступало. В 2020 году на Горячую линию поступило 9 сообщений, в отношении 7 из которых Банком были предприняты соответствующие действия, 1 обращение было отозвано отправителем и 1 не требовало ответа со стороны Банка.

Статистика обращений на Горячую линию в 2020 году, %



Горячая линия Комитета по аудиту и рискам

Горячая линия Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного Совета

Прямая связь с руководством Банка

- Каналы связи:
- Анонимная онлайн-форма;
 - Электронный почтовый ящик

Информирование об инцидентах

- Каналы связи:
- Онлайн-форма;
 - Телефон

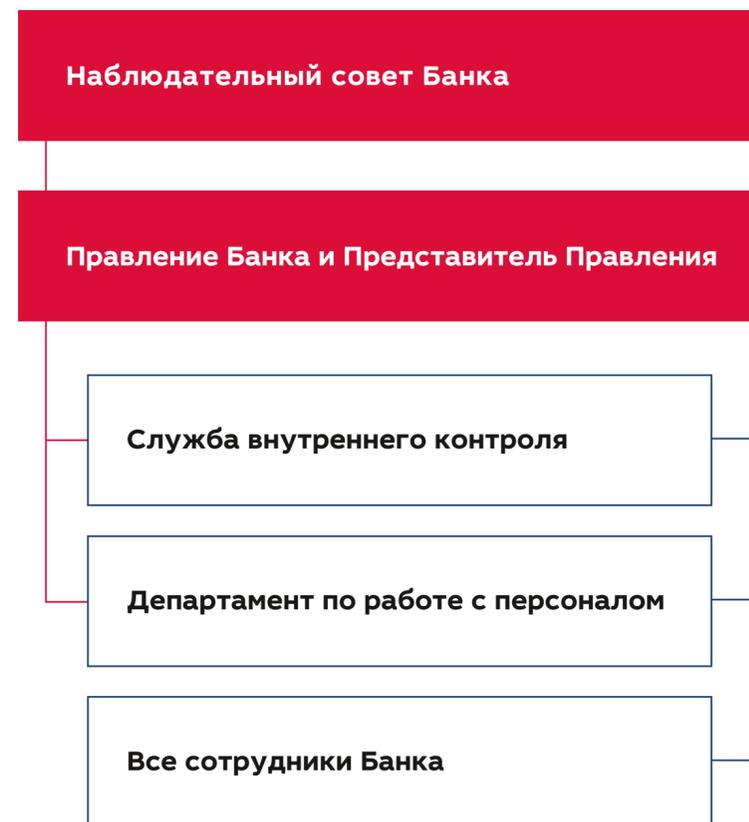
Вопросы и идеи

- Каналы связи:
- Электронный почтовый ящик

2.3 Противодействие коррупции

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-16

Обеспечение высоких стандартов этики бизнеса и прозрачности деятельности является неотъемлемой частью корпоративной культуры МКБ. Банк на постоянной основе ведет работу по недопущению взяточничества и противодействию коррупции.



Мероприятия по противодействию коррупции осуществляют сотрудники на всех уровнях организационной структуры при поддержке руководства Банка, что позволяет обеспечивать эффективность управления.

Наблюдательный совет Банка формирует и поддерживает реализацию этического стандарта, осуществляет общий контроль за противодействием коррупции и мерами, применяемыми в этой области.

Правление Банка и Председатель Правления определяют основные направления деятельности Банка в области противодействия коррупции, утверждают внутренние нормативные документы в области противодействия коррупции и несут ответственность за соответствие деятельности Банка требованиям законодательства в области противодействия коррупции.

Служба внутреннего контроля идентифицирует области, виды деятельности и бизнес-процессы в Банке с высоким уровнем коррупционных рисков, принимает активное участие во внедрении процедур и мероприятий по противодействию коррупции в Банке, осуществляет мониторинг и контроль соблюдения антикоррупционных стандартов и процедур, подготавливает обучающие материалы в области противодействия коррупции.

Департамент по работе с персоналом обеспечивает ознакомление сотрудников Банка с нормативными документами Банка по вопросам профессионального этического поведения и противодействия коррупции. Оказывает консультационную поддержку сотрудникам Банка.

Все сотрудники Банка идентифицируют коррупционные риски, характерные для направлений деятельности и информируют внутренний контроль о каждом потенциальном и выявленном случае нарушения требований Политики по противодействию коррупции.

Основные документы, регулирующие антикоррупционные действия в Банке, разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России с учетом методологии, принципов и лучших международных практик. К ним относятся:

- [Устав Банка](#)
- [Кодекс корпоративной этики](#)
- [Политика по противодействию коррупции](#)
- [Положение о Горячей линии Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного совета](#)
- Прочие внутренние документы, положения, регламенты

Прогресс в достижении целей на 2020 год

Цель	Статус выполнения	Сводные данные по результатам 2020 года
Формирование репутации Банка как организации, приверженной закону и высоким этическим стандартам в деловых отношениях	В работе	Банк на постоянной основе ведет работу, направленную на укрепление этической репутации и будет продолжать работу в будущих периодах
Формирование в Банке культуры этичного поведения и нулевой толерантности ко всем проявлениям коррупционной направленности	В работе	Сотрудники Банка всех уровней следуют разработанным антикоррупционным процедурам, Служба внутреннего контроля при поддержке высшего руководства формируют культуру этичного поведения и нетерпимости к проявлениям коррупции
Создание эффективных механизмов, процедур, контрольных и иных мероприятий, направленных на противодействие коррупции и минимизацию рисков вовлечения Банка, а также сотрудников Банка в коррупционную деятельность	В работе	Разработанные документы в области противодействия коррупции регулярно подвергаются пересмотру с целью постоянного совершенствования
Нашими приоритетами в области противодействия коррупции являются поддержание на высоком уровне приверженности Банка, членов органов управления и всех сотрудников Банка высоким этическим и профессиональным стандартам, принципам открытого и честного ведения бизнеса, а также стремление к повышению уровня корпоративной культуры, следованию лучшим мировым практикам корпоративного управления и ведения бизнеса, а также повышению деловой репутации Банка и его инвестиционной привлекательности. Также немаловажным элементом антикоррупционной политики Банка является формирование культуры этичного поведения и нулевой толерантности ко всем проявлениям коррупционной направленности, в том числе единого стандарта антикоррупционного поведения среди сотрудников Банка.	<p>Деятельность Банка в части внутреннего контроля включает в себя ряд мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведение экспертизы внутренних нормативных документов и заключаемых Банком договоров на соответствие антикоррупционному законодательству; • Регулирование процедуры оценки, анализа и отбора контрагентов Банка, а также правил взаимодействия с ними; • Анализ установленных трудовыми соглашениями требований к должностным лицам Банка и кандидатам на руководящие должности; 	<ul style="list-style-type: none"> • Предотвращение условий возникновения конфликта интересов; • Ограничение совместной работы в Банке близких родственников, находящихся в непосредственном подчинении. <p>Департамент внутреннего аудита осуществляет регулярную оценку результатов проводимой Банком антикоррупционной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ функционирования системы распределения полномочий между подразделениями и сотрудниками Банка при совершении банковских операций и сделок на предмет исключения конфликта интересов и условий для его возникновения;

- Проверку порядка соблюдения этических принципов и корпоративных ценностей Банка;
- Оценку экономической обоснованности и эффективности совершаемых Банком операций и других сделок по направлениям деятельности с высоким коррупционным риском;
- Контроль соблюдения внутренних организационных процедур и правил деятельности, которые значимы с точки зрения работы по профилактике и предупреждению коррупции;
- Контроль документирования операций хозяйственной деятельности Банка.

Дополнительно внедрены индикаторы автоматического контроля с функцией отслеживания сделок и операций:

- форма или характер которых отличается от обычных для данного вида сделок или которые не являются типичными для деятельности Банка;
- выполненных с нарушением или в обход установленных процедур внутреннего контроля, например, правил анализа цен, согласований, лимитов, проведения тендерных процедур, продления или изменения договоров и т.д.;
- обработанных внутренними системами способом, отличным от предусмотренного способа обработки для подобных сделок или операций.

Департамент внутреннего аудита проводит расследование всех обращений, поступивших на Горячую линию Комитета по аудиту и рискам. Информация о результатах расследований ежеквартально направляется на рассмотрение Наблюдательного совета.

В течение отчетного года обращения на Горячую линию по фактам коррупционной направленности не поступали. События, свидетельствующие о коррупционных рисках, нарушениях антикоррупционных стандартов Банка, в ходе внутренних проверок внутреннего контроля и аудита и проведения мониторинга индикаторов автоматического контроля не установлены⁵.

Формирование долгосрочного прогресса в процессе противодействия коррупции в МКБ реализуется в рамках следующих стратегических задач и направлений:

- Установление требований к должностным лицам Банка и кандидатам на руководящие должности.
- Проведение оценки и обработка любой поступающей информации о намерениях и фактах коррупционных правонарушений или любых иных случаях обращения к сотрудникам Банка с целью их склонения к совершению коррупционных правонарушений или вовлечения в таковые.
- Установление правил обращения с подарками и представительскими расходами.

- Установление порядка раскрытия информации и ее оценка в целях предотвращения конфликтов интересов, в том числе потенциальных.
- Обеспечение ведения достоверного и полного финансового учета, контроль правильности и полноты отражения данных в рамках проведения внутреннего контроля и внешнего аудита финансово-хозяйственной деятельности Банка.
- Установление процедур оценки, анализа и отбора контрагентов Банка, а также правил взаимодействия с ними.
- Осуществление деятельности по предупреждению включения в проекты внутренней нормативной документации Банка, договоров, заключаемых Банком, в том числе на стадии их подготовки и согласования, положений, способствующих созданию благоприятных условий для осуществления коррупционных действий, а также по недопущению наличия таких положений в действующих документах Банка.
- Проведение обязательного обучения с последующим тестированием сотрудников Банка на знание и понимание основных вопросов в области противодействия коррупции.
- Привлечение к ответственности лиц, связанных с осуществлением коррупционных правонарушений.
- Открытость и публичность деятельности Банка.

Примечания: 5. Более подробно о Горячей линии см. в разделе «Этические нормы и стандарты МКБ» на стр. 39.

На регулярной основе Банк обеспечивает проведение мониторинга и контроля случаев возникновения конфликта интересов в Банке, соблюдения положений Кодекса корпоративной этики, а также эффективности системы противодействия коррупции. Результаты проведенных проверок и предложенные меры по совершенствованию системы противодействия коррупции предоставляются Правлению Банка и Наблюдательному совету в форме отчетности.

Противодействие коррупции в Банке основывается на следующих основных принципах:

- Соответствие политики Банка действующему законодательству и общепринятым нормам
- Личный пример руководства Банка
- Вовлеченность сотрудников Банка
- Соразмерность антикоррупционных процедур риску коррупции
- Ответственность и неотвратимость наказания
- Открытость
- Постоянный контроль и регулярный мониторинг уровня риска и проявление должной осмотрительности

GRI 205-1

В ходе проведения оценки рисков в области противодействия коррупции в 2020 году значительные риски не выявлены.

В Банке действуют положения Политики по противодействию коррупции, требования которой являются обязательными для всех сотрудников Банка вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций. Эта Политика в обязательном порядке доводится до сведения всех действующих работников Банка, а также при приеме на работу новых сотрудников. Члены Совета директоров и Правление Банка личным примером демонстрируют высокий уровень культуры этического поведения и нулевую толерантность к проявлению коррупционной направленности.

В МКБ разработано и на регулярной основе успешно применяется обязательное обучение сотрудников Банка на знание и понимание основных положений Политики в области противодействия коррупции.

Обучающие материалы содержат вопросы идентификации коррупционных действий Банка и третьих лиц, направленных против интересов Банка, основные принципы противодействия коррупции, перечень возможных мероприятий по минимизации или ликвидации последствий коррупционных правонарушений, порядке информирования

внутреннего контроля о возможных склонениях к совершению коррупционных действий, ответственность за соблюдение принципов и требований Политики.

GRI 205-3

В отчетном году подтвержденных случаев коррупции и судебных дел, связанных с коррупцией, не выявлено. Банк соблюдает Конституцию Российской Федерации, заключенные Российской Федерацией международные договоры, применимые к Банку, законодательство Российской Федерации, нормативные документы Банка России, международные и иные нормативно-правовые акты.

Цели на краткосрочную и среднесрочную перспективы:

На 2021 год в рамках развития внутренней культуры в области противодействия коррупции запланирована актуализация обучающего материала с последующим проведением обязательного тестирования сотрудников на знание и понимание основных принципов противодействия коррупции.

Также планируется разработка и внедрение новых инструментов контроля и совершенствование антикоррупционных процедур.

2.4 Процедуры комплаенс-контроля

Процессы взаимодействия в рамках функций комплаенс-контроля Банка определяются внутренней нормативной базой Банка, включая оценку и управление комплаенс- и операционными рисками, оценку и аудит.

В Банке функционирует коллегиальный орган при Наблюдательном совете Банка для целей исключения конфликта интересов и профилактики неправомерного поведения, управления операционными и регуляторными (комплаенс) рисками: **Комитет по аудиту и рискам Наблюдательного совета Банка.**

Указанный комитет осуществляет надзор за работой внешних аудиторов, дает рекомендации по их назначению и размерам вознаграждения, проводит оценку системы управления рисками и осуществляет контроль над ее функционированием. Комитет значительное количество времени уделяет проработке вопросов, связанных с системой внутреннего контроля и аудита, выстраиваемой директором Департамента внутреннего аудита, полностью подотчетным Наблюдательному совету Банка. Комитет упол-

номочен давать рекомендации Наблюдательному совету в отношении оценки эффективности работы Департамента внутреннего аудита и размера вознаграждения директора департамента и его сотрудников. Помимо указанного, Комитет по аудиту и рискам много внимания уделяет вопросам выстраивания эффективной системы управления рисками.

Комитет контролирует соблюдение требований российского законодательства, соответствие нормативным требованиям в области финансовой и бухгалтерской отчетности, а также требований, предъявляемых Центральным банком РФ к банковским организациям.

В Банке действует регламентированный порядок сбора сведений о любых произошедших инцидентах, при этом **Служба внутреннего контроля (СВК)** Банка курирует процессы сбора сведений об инцидентах, процедуры расследования, анализа, мониторинга и управления операционными рисками. СВК является самостоятельным структурным подразделением МКБ, подотчетным непосредственно **Председателю Правления.**

Комитет по аудиту и рискам
Наблюдательного совета

Председатель Правления

Служба внутреннего контроля

Для целей развития культуры управления комплаенс-рисками в Банке внедрена автоматизированная система управления операционными рисками, реализованная на базе промышленного обеспечения SAS eGRC.

Для организации эффективного управления инцидентами, а также их предотвращения и урегулирования, создан отдельный канал информирования. Все сотрудники Банка обязаны сообщать о выявленных инцидентах непосредственно в Службу внутреннего контроля.

В целях поддержания высокого уровня доверия к Банку, предотвращения конфликта интересов, соблюдения стандартов этики ведения бизнеса, а также пресечения случаев мошенничества и коррупции, в Банке функционирует **Горячая линия**.

С помощью Горячей линии у каждого сотрудника Банка есть возможность направить жалобу

или обращение в адрес руководства Банка, проинформировать о случившемся инциденте, задать вопрос или поделиться предложением по улучшению банковских бизнес-процессов (в том числе на анонимной основе)⁶.

Все инциденты операционного, репутационного, регуляторного риска подлежат внутреннему расследованию, что включает обязательный анализ причин и обстоятельств их возникновения, оценку комплаенс-риска, урегулирование инцидента, документирование и доведение информации об инцидентах до соответствующих должностных лиц и органов управления Банка.

Для своих клиентов Банк предоставляет сервис проверки благонадежности деятельности контрагентов «Светофор», с помощью которого пользователи системы «Ваш Банк Онлайн» для юридических лиц могут оперативно увидеть информацию о благонадежности. Сервис основан на данных системы «СПАРК-Интерфакс» и предоставляется клиентам Банка бесплатно.

МКБ регулярно проводит обучение работников по вопросам противодействия легализации

(отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма; по вопросам управления нефинансовыми рисками, включая комплаенс и операционные риски. Также для обучения и развития сотрудников в Банке проводятся открытые тренинги, направленные на развитие корпоративных компетенций. Они отвечают стратегическим целям Банка и направлены на помощь работникам в достижении лучших результатов.

Действующая в Банке система внутреннего контроля, направленная на противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (далее – ПОД/ФТ/ФРОМУ), построена в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», нормативно-правовыми актами и рекомендациями Банка России.

Примечания: 6. Более подробно о Горячей линии см. в разделе «Этические нормы и стандарты МКБ» на стр. 39.

Система внутреннего контроля Банка состоит из трех основных этапов:

- **Предотвращение.** Создание и соблюдение требований надежной программы «Знай своего клиента», которая позволяет произвести оценку рисков клиентов на основании объективных критериев с точки зрения проведения операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, и определить режим работы с клиентом, основываясь на результатах оценки. Данные мероприятия позволяют сконцентрироваться на работе с клиентами с высоким риском.
- **Выявление.** Финансовый мониторинг транзакций для выявления необычных или подозрительных операций с денежными средствами и иным имуществом и/или нетипичных бизнес-моделей, а также проведение углубленных проверок деятельности клиентов.
- **Отчетность.** Своевременное информирование федерального органа исполнительной власти, уполномоченного принимать меры по противодействию отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об операциях и сделках, сведения о которых подлежат представлению.

Система комплаенс функционирует руководствуясь стандартами корпоративного поведения и нормами деловой этики, стандартами антикоррупционного контроля и контроля злоупотреблений. Мероприятия в рамках системы комплаенс включают:

- Выявление, оценку, контроль и предотвращение конфликта интересов.
- Применение принципа «знай своего клиента».
- Противодействие неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком.
- Организацию работы с претензиями, жалобами.
- Расследование фактов применения запрещенных практик и неправомерного поведения.

GRI 419-1

В 2020 году со стороны МКБ не было нарушений действующего законодательства в социальной или экономической сферах. Все требования в рамках действующего законодательства РФ, требования, установленные нормативными актами Банка России, а также о соответствии внутренних методик соответствующим рекомендациям Базельско-

го комитета по банковскому надзору и требованиям внутренних процедур оценки достаточности капитала соблюдались. Отсутствуют любые формы ограничений со стороны регулятора.

Банк, в том числе, стремится не допускать нарушений, связанных с недобросовестной конкуренцией. Для этого при планировании сделок или иных юридических действий Юридический департамент Банка оценивает их соответствие требованиям российского антимонопольного законодательства. В случае необходимости Банк запрашивает соответствующее согласие или разъяснение ФАС РФ.

Цели на краткосрочную и среднесрочную перспективы:

В 2021–2022 годах Банк планирует продолжить развитие и предпринять дальнейшие шаги по оптимизации процессов выявления, оценки, учета, мониторинга и управления нефинансовыми рисками, включая регуляторный (комплаенс), операционный и иные риски, влияющие на процессы устойчивого развития Банка и общества.

Планируются мероприятия по повышению уровня риск-культуры в Банке и по финансовой грамотности населения.

2.5 Налогообложение

GRI 103, GRI 207-1

Налогообложение операций Банка является важным фактором, влияющим как на результаты деятельности Банка, так и на развитие страны в целом и регионов присутствия МКБ в частности. Мы осознаем важность экономического развития территорий и ведем прозрачную налоговую политику.

Построение эффективной системы налогового учета, а также системы управления налоговыми рисками как элемента системы корпоративного управления является одной из важнейших задач деятельности Банка, поскольку позволяет минимизировать фактические и потенциальные потери Банка в виде штрафов, пеней, необоснованной налоговой нагрузки по операциям Банка.

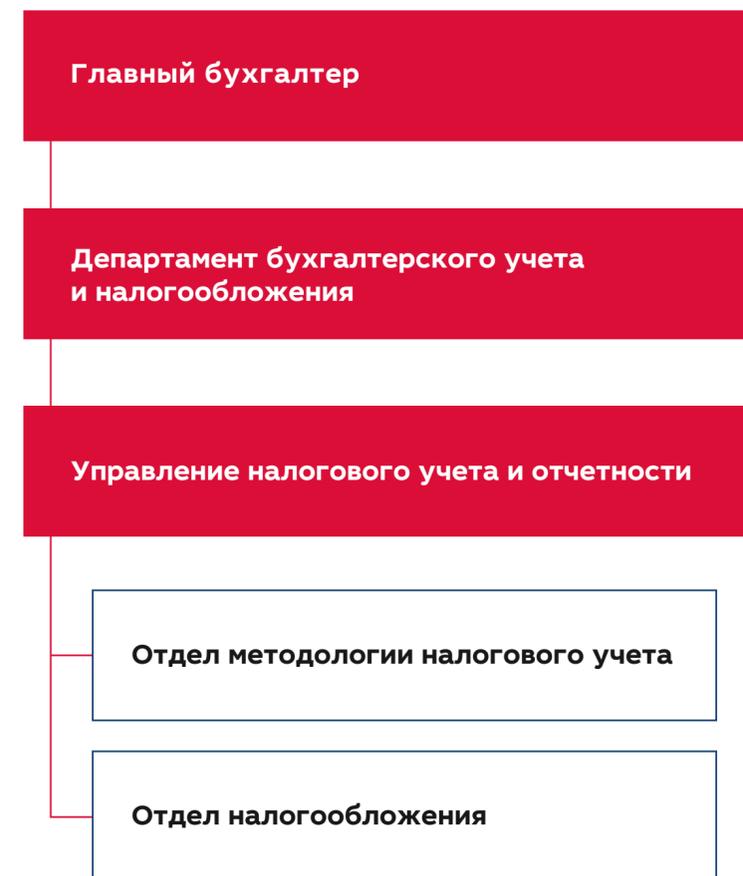
Система управления налоговыми рисками Банка представляет собой набор процедур и мероприятий, направленных на выявление, управление налоговыми рисками, а также на устранение факторов, повлиявших на их возникновение.

Налоговая функция интегрирована в бизнес-процессы Банка.

Роль стратегического руководства функции налогообложения возложена на главного бух-

галтера Банка. При этом Управление налогового учета и отчетности Департамента бухгалтерского учета и налогообложения, в частности, осуществляет:

- Разработку Налоговой политики Банка на календарный год.
- Выявление налоговых рисков и управление ими.
- Проведение налоговых экспертиз с целью определения налоговой нагрузки в продуктах, операциях Банка, а также с целью принятия управленческих решений.
- Разработку и автоматизацию системы налогового учета.
- Ведение налогового учета, расчет и составление отчетности в налоговые органы в отношении уплачиваемых налогов, сопровождение платежей и сверки с бюджетом.
- Анализ эффективной ставки по налогу на прибыль.
- Сопровождение камеральных и выездных налоговых проверок.



Налоговая политика Банка разрабатывается в соответствии с требованиями Налогового кодекса РФ, принятых в соответствии с ним федеральных законов, законов субъектов РФ, нормативных правовых актов представительных органов муниципальных образований о налогах и сборах, нормативных правовых актов, принятых органами исполнительной власти различных уровней в пределах предоставленных им полномочий по вопросам, связанным с налогообложением и со сборами. Помимо этого, в Налоговой политике учитываются положения Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», иных законов и подзаконных актов.

Налоговая политика определяет совокупность допускаемых Налоговым кодексом РФ способов (методов) определения доходов и расходов, их признания, оценки и распределения, иных необходимых для целей налогообложения показателей финансово-хозяйственной деятельности Банка, а также порядок взаимодействия

самостоятельных структурных подразделений Банка и налогового подразделения Банка в процессе реализации положений Налоговой политики.

При формировании Налоговой политики по конкретному направлению (вопросу) ведения и организации налогового учета осуществляется выбор одного метода из нескольких допускаемых законодательными и нормативными актами по вопросам налогообложения.

Налоговая политика построена с учетом следующих основных принципиальных положений:

- Наиболее полного применения налогового законодательства при определении налоговой базы и исчислении налоговых обязательств, их увязки с правовыми формами оформления сделок и совершения операций.
- Экономической оправданности расходов, обусловленных не только целями получения дохода, но и максимального сокращения

возможных потерь и убытков, обычаями делового оборота, удовлетворяющими принципу рациональности.

- Осторожности суждений о требованиях налогового законодательства, достаточности степени профессионального консерватизма в отношении налогообложения операций и сделок при неопределенности отдельных положений законодательства РФ.
- Взвешенности подходов к налоговым рискам, которые могут возникнуть при принятии решений по вопросам, недостаточно освещенным в законодательстве и нормативных актах.

Налоговая политика применяется последовательно от одного налогового периода к другому. Изменение Налоговой политики производится в случаях изменений налогового законодательства, изменения применяемых методов учета, осуществления новых видов деятельности.

2.6 Информационная безопасность и конфиденциальность

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Информационная безопасность и конфиденциальность данных клиентов является ключевым приоритетом деятельности Банка. Мы стремимся обеспечивать безопасность в отношении собственной и клиентской информации и на постоянной основе выполняем действия в этом направлении. Только таким образом мы можем поддерживать и увеличивать эффективность нашей деятельности, оправдывать доверие клиентов и иных стейкхолдеров.

Банк исполняет как российское, так и международное законодательство в области обработки и защиты персональных данных. Действующие и выстраиваемые процессы и продукты Банка в своем дизайне предполагают получение согласия клиентов, контрагентов и работников Банка на обработку их персональных данных, минимизацию использования данных в процессе взаимодействия между работниками и системами Банка и обеспечение концепций **security by design** и **security by default**. Банк уделяет особое внимание выстраиванию взаимодействия с контрагентами в рамках реализации совместных продуктов и сервисов, максимально ограничивая использование в информационном обмене персональных данных и защищая их при передаче.

Для качественного обеспечения полного комплекса указанных мероприятий в Банке действует следующая структура



Любые доработки в системах Банка, сопряженные с обработкой клиентских данных и платежей клиентов, сопровождаются обязательным тестированием специалистами Банка с эмуляцией хакерской активности для подтверждения защищенности модернизируемых продуктов и систем.

Банк исповедует идеологию нулевой терпимости к противоправным действиям, направленным на клиентов, поэтому защита данных клиентов является приоритетом для МКБ.

Кражи данных из организаций могут происходить с использованием одного из 3 векторов:

1. С привлечением работников организаций, подрядчиков и третьих сторон
2. С использованием технических уязвимостей в информационных системах организации
3. С применением комбинации факторов из п. 1 и п. 2.

Понимая это, МКБ в рамках своей стратегии развития информационной безопасности и поддержки сервисов информационной безопасности в течение 2020 года обеспечивал следующие направления деятельности для минимизации риска утечек данных из-за активности персонала:

- Инвентаризация всех мест хранения и обработки данных клиентов.
- Минимизация использования контактных данных в качестве идентификаторов клиентов в процессах их обслуживания.
- Непрерывный мониторинг обращений к данным и их использования работниками, а также анализ соответствия такого рода действий должностным обязанностям работников.
- Реализация программы осведомленности персонала в вопросах, касающихся информационной безопасности.

Для предотвращения хищений с использованием технических уязвимостей МКБ, помимо использования классических мер по антивирусной защите и межсетевому экранированию, обеспечивает:

- Доскональное изучение всего пользовательского интернет-трафика для выявления в нем признаков атак на информационные системы и вредоносной активности. При этом МКБ использует решения от лидеров рынка.
- Реализацию и поддержку сервиса защиты web-публикаций от внешних атак.

- Внешние сканирования на уязвимости и проведение тестирований на проникновения как силами собственной red team, так и внешних квалифицированных партнеров.
- Реагирование на инциденты в режиме 12/5, прорабатывая переход на режим работы 24/7 в рамках инициированного проекта по реализации собственного Security Operation Center.

17 172

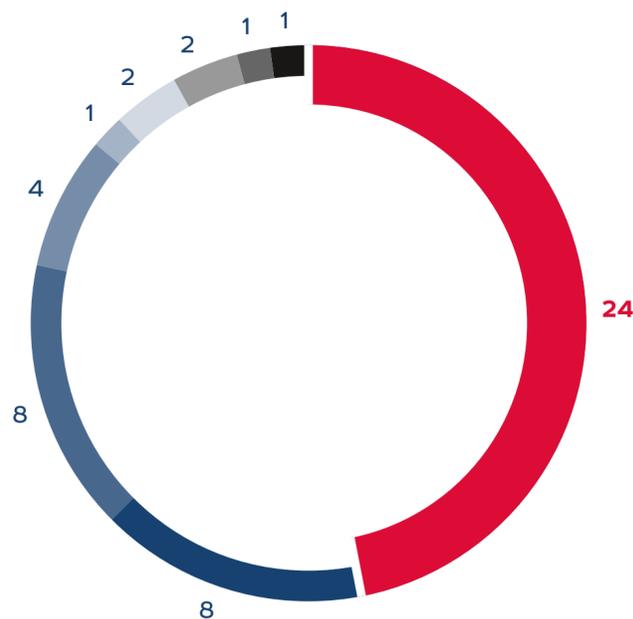
инцидента выявлено на ранних стадиях и остановлено в результате активностей

GRI 418-1

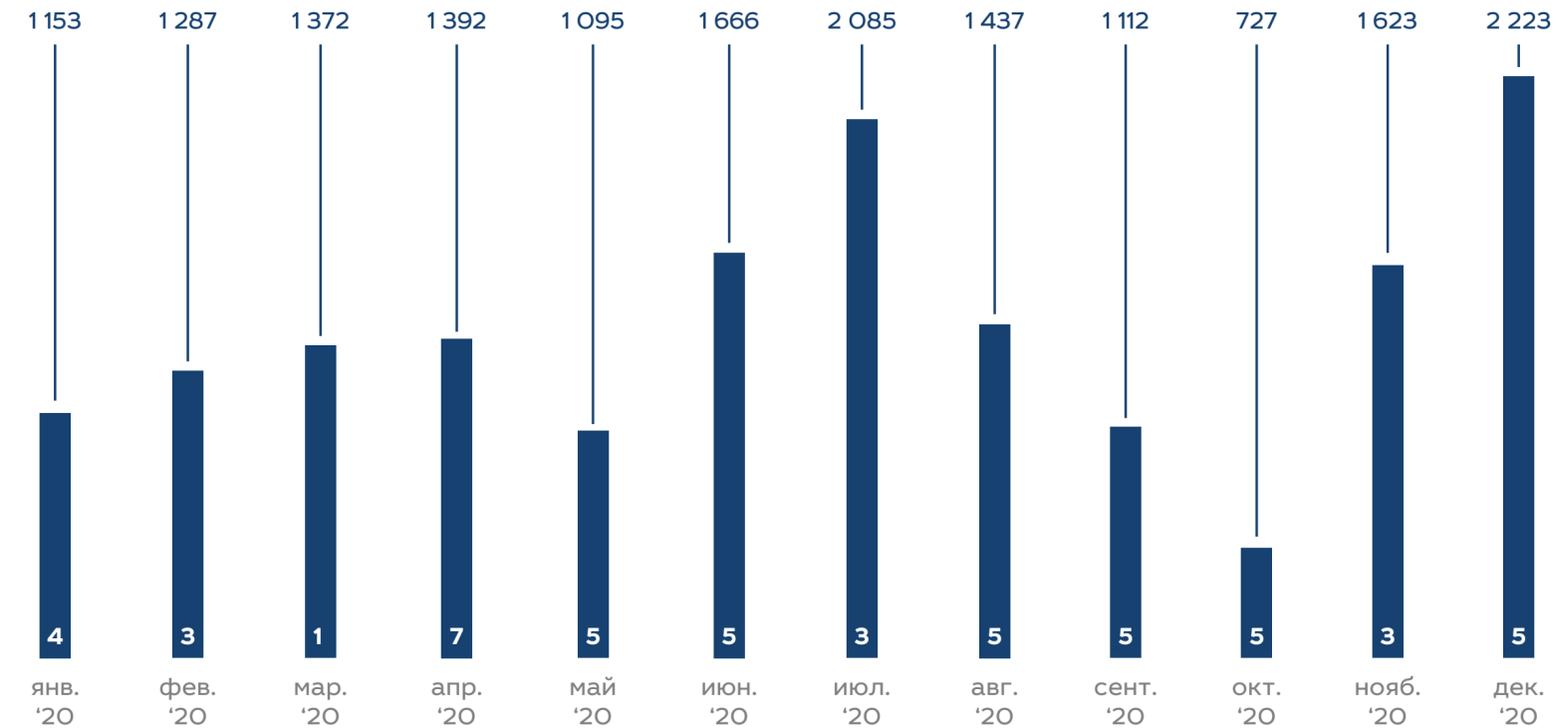
Результатами работы сервисов стало отсутствие инцидентов, связанных с утечками, кражей или потерями данных. При этом МКБ регистрирует постоянный рост интереса к данным и рост доли такого рода кейсов в общем количестве инцидентов.

МКБ регулярно усиливает и детализирует контроли потоков данных в Банке. Начиная с 2020 года Банк стал фиксировать не только инциденты, связанные с попытками копирования данных вовне, но и внутренние нарушения, связанные с обработкой данных в системах Банка, не включенных в перечень разрешенных для обработки тех или иных видов конфиденциальной информации.

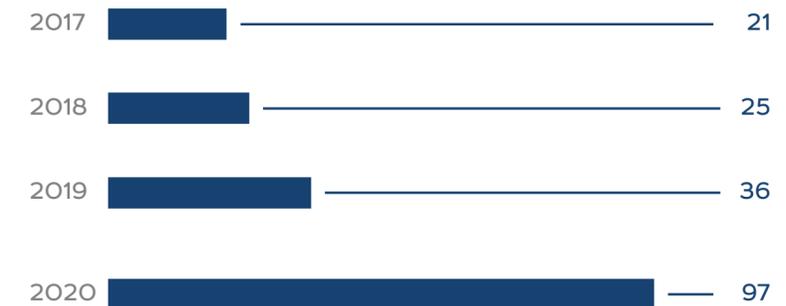
Виды инцидентов, потребовавших углубленного изучения в течение более 4 часов



Количество реагирований в пределах 4 часов vs более 4 часов



Количество инцидентов, связанных с конфиденциальностью данных



- Вредоносные ПО
- Атаки
- Нарушение политик
- Доступ
- Изменения конфигурации
- Непрерывность бизнеса
- Мошенничество
- Уязвимость
- Другое

GRI 418-1

В Банк в 2020 году поступило от клиентов 939 обращений, которые могли быть связаны с нарушением конфиденциальности: жалоб со стороны надзорных органов по этому вопросу не поступало. При этом более половины обращений этой категории (530) были связаны с подозрением на мошенничество. Мы ценим доверие наших клиентов и побуждаем их сообщать нам о своих подозрениях и опасениях, а также готовы оказать поддержку с целью недопущения реализации мошеннических схем.

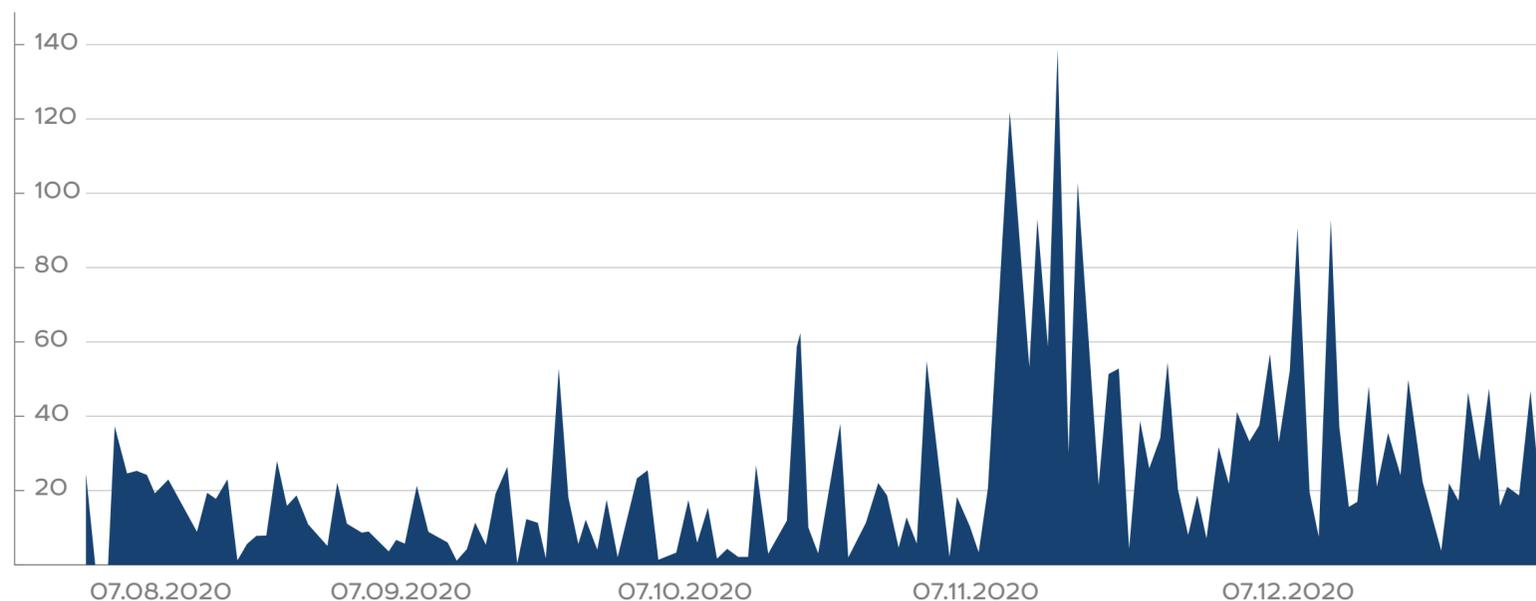
Особое внимание МКБ уделил событиям, актуальным для Российской Федерации в течение

2020 года и особенно второго его полугодия – обработке телефонных мошенничеств.

Согласно исследованию BrandMonitor на основе данных ВЦИОМ, у физических лиц было похищено телефонными аферистами около 66 млрд рублей.

На графике ниже приведена статистика обращений к нам клиентов, которым осуществлялись звонки мошенников, представлявших менеджерами и работниками служб безопасности различных банков. МКБ провел проверки для исключения передачи данных злоумышленникам из своих информационных систем. Ни одно из обращений клиентов не было связано с имевшимися в МКБ данными или деструктивной активностью персонала.

Мошенники. Общая активность по дням



Что касается увеличения количества мошеннических схем, то мы видим, что сама пандемия ничего нового не породила. Но мошенники существенно активизировались, особенно в части социальной инженерии, которая сейчас является доминирующим способом мошенничества и доставляет массу проблем всем – населению, госорганам, банкам, компаниям. Проблематика усиливается неспособностью с текущим оснащением противодействовать подменам номеров телефонов, используемым мошенниками. Но банки совместно с регуляторами делают все от них зависящее, чтобы эту тенденцию переломить.

МКБ уделяет значительное внимание вопросам информационной безопасности и обеспечения устойчивости к киберугрозам. Предпринятые нами меры позволяют достичь главного для нас – обеспечения сохранности средств Банка и его клиентов в условиях растущего уровня киберугроз.

Касимов Вячеслав Валерьевич
 Директор департамента информационной безопасности МКБ

Перечень мероприятий, участником которых МКБ являлся в 2020 году

Наименование мероприятия

XII Уральский форум «Информационная безопасность финансовой сферы», февраль 2020 года

Конференция CNews «Информационная безопасность 2020: новые технологии — новые риски», март 2020 года

Forbes Congress, Форум «Пульс цифровизации», декабрь 2020 года

Обсуждаемые вопросы

Сессия «Быстрые платежи: безопасность или иллюзия»

Вопросы выполнения обязательных регуляторных требований, варианты дополнительных требований со стороны Банка, митигация неочевидных рисков

Основными темами выступлений и дискуссий на конференции стали: особенности рынка информационной безопасности в России, новые угрозы, инструменты и технологии противодействия

События 2020 года ознаменовались для организаций экстренным массовым переводом на удаленный режим работы. Большинство компаний к этому вызову готовы не были. Участники сессии обсудили, как не подорвать доверие, защитить пользователя от злоумышленников, а, следовательно, и репутацию компании, кто должен выступать гарантом безопасности и как будет осуществляться регулирование

2.7 Взаимодействие с поставщиками

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Банк подходит с должной ответственностью к управлению закупочной функцией, так как она является важной составляющей бизнес-модели, от качества управления которой зависит эффективное функционирование и репутация Банка, выбор надежных контрагентов, оптимизация затрат на закупки.

GRI 102-9

Цепочки поставок Банка обширны и разнообразны и включают в себя различные направления деятельности: информационные технологии (ИТ), PR, административно-хозяйственное обеспечение, HR и т.д. Наибольшую долю занимают закупки по направлениям ИТ и PR. Указанные направления деятельности прямо или косвенно участвуют в создании продуктов и услуг Банка или обеспечивают процессы их поддержания.

ОТ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЦЕПЯМИ ПОСТАВОК ЗАВИСИТ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ УСЛУГ БАНКА.

Другими немаловажными характеристиками цепи поставок Банка являются ее адаптивность и скорость реагирования, что было явно продемонстрировано весной 2020 года, когда в услови-

ях закрытия границ и многих предприятий Банк успешно функционировал и оставался доступным для своих клиентов.

По многим направлениям Банк управляет расширенной цепью поставок, которая включает поставщиков второго уровня. Таким образом, Банк управляет себестоимостью своих непосредственных поставщиков (первого уровня), а также контролирует сроки выполнения заказов, повышает скорость реагирования в своем канале распределения (логистическом канале).

Доля затрат на закупки товаров, работ и услуг в операционных расходах Банка существенна, что повышает значимость управления закупочной функцией.

Управление закупочной деятельностью оказывает влияние на следующие категории заинтересованных сторон:

- **Акционеры** – от качества управления закупочной деятельностью напрямую зависит рентабельность и капитализация Банка. Существенные расходы Банка на закупки в общих операционных расходах, совместно со способностью снизить затраты на приобретаемые предметы снабжения, позволяют использовать «рычаг снабжения» как один

из важнейших инструментов повышения рентабельности бизнеса.

- **Поставщики** – за 2020 год насчитывается 250 поставщиков тендерных процедур. От функционала управления поставщиками зависит качество пула поставщиков, их надежность, репутация Банка, уровень квалификации, степень ответственности и лояльности Банку, а также готовность выстраивать долгосрочные/стратегические отношения, снижая общие издержки цепочки поставок.
- **Сотрудники** – за 2020 год были проведены 532 закупочные процедуры (за исключением закупок до 500 тыс. руб.), что свидетельствует о частоте взаимодействия сотрудников Банка с закупочной функцией. При этом сотрудники являются внутренними пользователями закупочной функции, от качества обслуживания которых зависят успешность исполнения смежных бизнес-процессов, в том числе операционных, и, соответственно, общие результаты Банка. Банк установил стандарты обслуживания, автоматизировал данный бизнес-процесс, контролирует показатели его состояния и гибко реагирует на пожелания пользователей (внутренних заказчиков).

Деятельность по управлению закупками в Банке включает в себя функционал управления процедурами заказов и функционал управления поставщиками. Функционал управления процедурами заказов состоит из следующих операций:

- Подготовка, организация и проведение закупочных процедур Банка и компаний Группы.
- Организация и обеспечение работы Закупочного органа Банка.
- Контроль договорного процесса на предмет соответствия проектов договоров результатам закупочных процедур.
- Методологическое сопровождение закупочных процессов в Банке.
- Формирование управленческой отчетности о своей деятельности.

Перечисленные выше операции являются частью цепочки создания ценности и способствуют повышению эффективности управления закупками в Банке за счет:

- **методологической помощи внутренним пользователям** в описании потребностей с ориентацией на полное и однозначное описание предмета закупки, фиксирование обязательств поставщиков, увеличение потенциальной конкуренции за счет рассмотрения товаров-заменителей, стимулирование рассмотрения совокупной стоимости владения как критерия при оценке и сопоставлении предложений участников;

- **создания конкурентных условий** для выбора контрагентов для Банка на лучших условиях, в т. ч. по стоимости продукции;
- **экономии денежных средств Банка и повышения рентабельности** бизнеса в целом;
- **снижения административно-управленческих**

расходов в расчете на одну закупочную процедуру путем консолидации потребностей Банка.

Деятельность по управлению закупками в Банке также включает в себя функционал управления поставщиками, который базируется на 4 основных принципах.

01 Конкуренция

- Поставщики и подрядчики выбираются на конкурентной основе. Банк создает максимально конкурентную среду при проведении процедур закупок, обеспечивая привлечение наибольшего количества участников

02 Равноправие

- Подходы при проведении закупок, требования к участникам, критерии оценки участников, порядок определения победителя для каждого участника всегда едины. Указанные условия обеспечивают честную и конкурентную борьбу всех участников процедур

03 Прозрачность

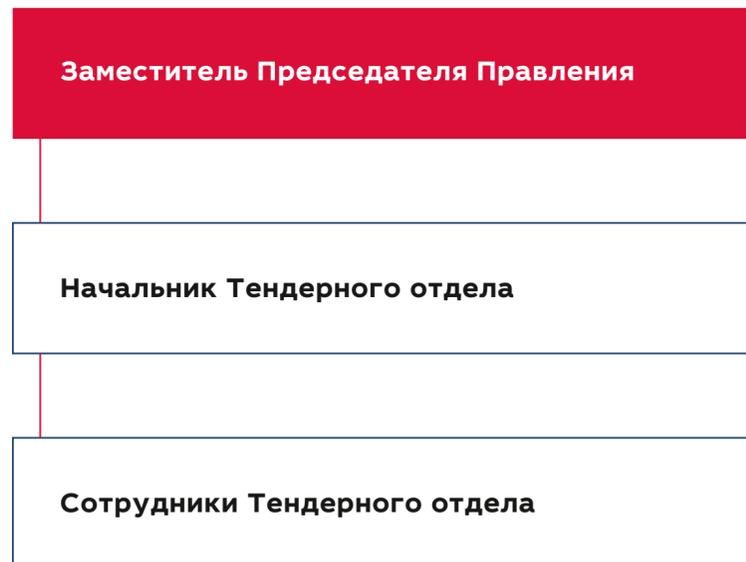
- Процедуры закупок в электронной форме являются постоянной практикой Банка при проведении конкурентных процедур, что повышает прозрачность принимаемых решений, снижает риск появления инцидентов, связанных с коррупцией

04 Ответственное партнерство

- Банк работает с контрагентами, которые имеют безупречную репутацию, соблюдают законодательство, а также общепринятые нормы корпоративной и деловой этики

По итогам 2020 года среднее количество участников конкурентных процедур составило 5 участников.

В целях реализации данной деятельности и значительной части перечисленного функционала в Банке действует профильное структурное подразделение – **Тендерный отдел**. Значимость деятельности по управлению закупками в Банке подтверждается непосредственной подчиненностью указанного структурного подразделения **заместителю Председателя Правления** Банка.



Создание условий в постоянно меняющейся внешней и внутренней среде для удовлетворения потребностей внутренних структурных подразделений Банка в продукции с заданными показателями и стандартами обслуживания путем подготовки, организации и проведения закупочных процедур по выбору поставщика в соответствии с ранее установленными критериями и требованиями к нему и к его продукции.

Миссия Тендерного отдела

Помимо перечисленных выше, Тендерный отдел руководствуется следующими принципами:

Результативности – главным результатом функции по управлению закупочной деятельностью в Банке является выбор в установленные сроки надежного поставщика, соответствующего ранее определенным требованиям и критериям, предлагающего продукцию необходимого качества, заданного количества, по выгодной цене, с ожидаемым уровнем обслуживания и с доставкой в нужное место.

Эффективности – Банк всегда соотносит издержки на поддержание функции с полученными экономическими выгодами от ее деятельности, а именно:

- оценивает окупаемость закупочной функции (структурного подразделения);
- осуществляет оценку предложений участников с учетом совокупной стоимости владения;
- при оценке предложений учитывает их приведенную стоимость.

Профессионализма заказчика – для сотрудников профильного структурного подразделения на постоянной основе организуется обучение, выписывается профессиональная литература, поддерживаются мероприятия по обмену опытом.

Централизации и консолидации – Банк всегда оценивает возможности консолидации потребностей МКБ и, в случае экономической целесообразности, проводит централизованные закупки продукции, таким образом, в полной мере применяет «рычаг снабжения», что обеспечивает «эффект масштаба» при ценообразовании у участников тендерных процедур.

Банк неукоснительно соблюдает внутренние стандарты и регламенты, а также исполняет нормы законодательства РФ. В закупочной деятельности Банк руководствуется следующими основными внутренними нормативными документами:

- Порядок взаимодействия внутренних структурных подразделений в ходе проведения закупочных процедур
- Положение о Закупочном органе
- [Кодекс корпоративной этики](#)
- Другие регламенты и положения

Основными целями Банка в области закупок являются:

- Повышение экономической результативности за счет снижения цены закупаемых предметов снабжения относительно плановых значений и рыночных цен.
- Поддержание целевых стандартов обслуживания внутренних пользователей Банка за счет проведения закупочных процедур в регламентные сроки.

- Создание конкурентной среды на закупочных процедурах Банка за счет обеспечения максимальной прозрачности процедур и привлечения наибольшего количества участников.
- Повышение прозрачности закупочных бизнес-процессов внутри Банка за счет:
 - углубления цифровизации и автоматизации закупочного процесса;
 - создания методологии и внедрения бизнес-процесса планирования закупочных процедур в Банке;
 - создания практики ежеквартального отчета о результатах закупочных процессов на заседаниях Правления Банка;
 - усиления процедур контроля за состоянием договорного процесса, количеством и структурой мелких закупок (до 500 тыс. руб. за одну закупку).
- Повышение профессионального уровня сотрудников в предметной области путем их обучения.

Банк на постоянной основе проводит оценку эффективности управленческого подхода

в отношении закупочного процесса и его результатов на основе следующих мероприятий:

- контроллинг закупочных процессов и их результатов (система внутренних KPI);
- получение на постоянной основе обратной связи от участников закупочного процесса по вопросам качественных характеристик работы;
- проведение внутренней экспертизы результатов закупок профильными службами Банка, их оценка и принятие корректирующих воздействий (в случае необходимости);
- бенчмарк-анализ в области управления закупочной деятельностью за счет участия Банка в профессиональных конкурсах в сфере торгово-закупочной деятельности (Банк был участником Премии «Лидер конкурентных закупок 2020»).

Прогресс в достижении целей на 2020 год

Цель	Статус выполнения	Сводные данные по результатам 2020 года
<p>Сроки проведения закупочных процедур</p> <p>Цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Среднее значение для запроса цен – 33 рабочих дня. • Среднее значение для запроса предложений – 36 рабочих дней. • Среднее значение для ЕП – 7 рабочих дней. 	Достигнута на 117 %	<ul style="list-style-type: none"> • Среднее значение для запроса цен – 30 рабочих дней. • Среднее значение для запроса предложений – 32 рабочих дня. • Среднее значение для ЕП – 7 рабочих дней.
<p>Эффективность конкурентных тендерных процедур относительно среднерыночной стоимости</p> <p>Цель: размер снижения – 8%</p>	Достигнута на 125%	Среднее значение – 23 %
<p>Эффективность конкурентных тендерных процедур относительно плановой стоимости</p> <p>Цель: размер снижения – 12%</p>	Достигнута на 125%	Среднее значение – 16 %
<p>Создание конкурентной среды</p> <p>Цель: 3 и более участников тендера</p>	Достигнута на 125%	Среднее значение – 5 заявок

Цели в закупочной деятельности, поставленные перед Банком в 2020 году

Цель	Статус выполнения	Сводные данные по результатам 2020 года
<p>Автоматизация закупочных процедур</p> <p>Цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Внедрение электронного голосования Тендерного комитета • Внедрение реестра закупочных процедур с онлайн-обновлением • Внедрение контроля проведения закупочных процедур в системе электронного документооборота 	Достигнута на 100%	Выполнено в срок
<p>Проекты по внедрению регламентирующих актов и методологии</p> <p>Цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Утверждение «Порядка взаимодействия структурных подразделений Банка в ходе проведения закупочных процедур» и корректировка лимитов ответственности для Тендерного комитета. • Согласование документа, регламентирующего процедуры планирования потребности Банка с целью последующего вынесения на утверждение на Правлении Банка 	Достигнута на 85%	<ul style="list-style-type: none"> • Утвержден в срок «Порядок взаимодействия структурных подразделений Банка в ходе проведения закупочных процедур» • Утверждена в срок корректировка лимитов ответственности для Закупочного органа • Начато согласование документа, регламентирующего процедуры планирования потребности Банка (выполнен частично)

По результатам 2020 года Банк успешно выполнил и перевыполнил большую часть поставленных целей.

94%

составляет доля фактической стоимости
завершенных закупок, приходящаяся
на местных поставщиков (GRI 204-1)

54%

составляет доля фактической стоимости
завершенных закупок, приходящаяся
на малый и средний бизнес

GRI 102-10

Структура закупок ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»

Показатель/Год	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Количество поставщиков	2 165	2 315	2 361	2 558	2 593	2 785
Общая сумма платежей поставщикам, млн руб.	3 839	4 917	5 602	5 503	6 884	7 728
Доля местных поставщиков в закупочном бюджете, %	95%	95%	94%	96%	98%	94%
Доля малого и среднего бизнеса в закупочном бюджете, %	52%	48%	46%	49%	50%	54%

GRI 204-1

Под «местными поставщиками» понимаются физические и юридические лица, зарегистрированные в качестве субъектов налогообложения, на территории Российской Федерации.

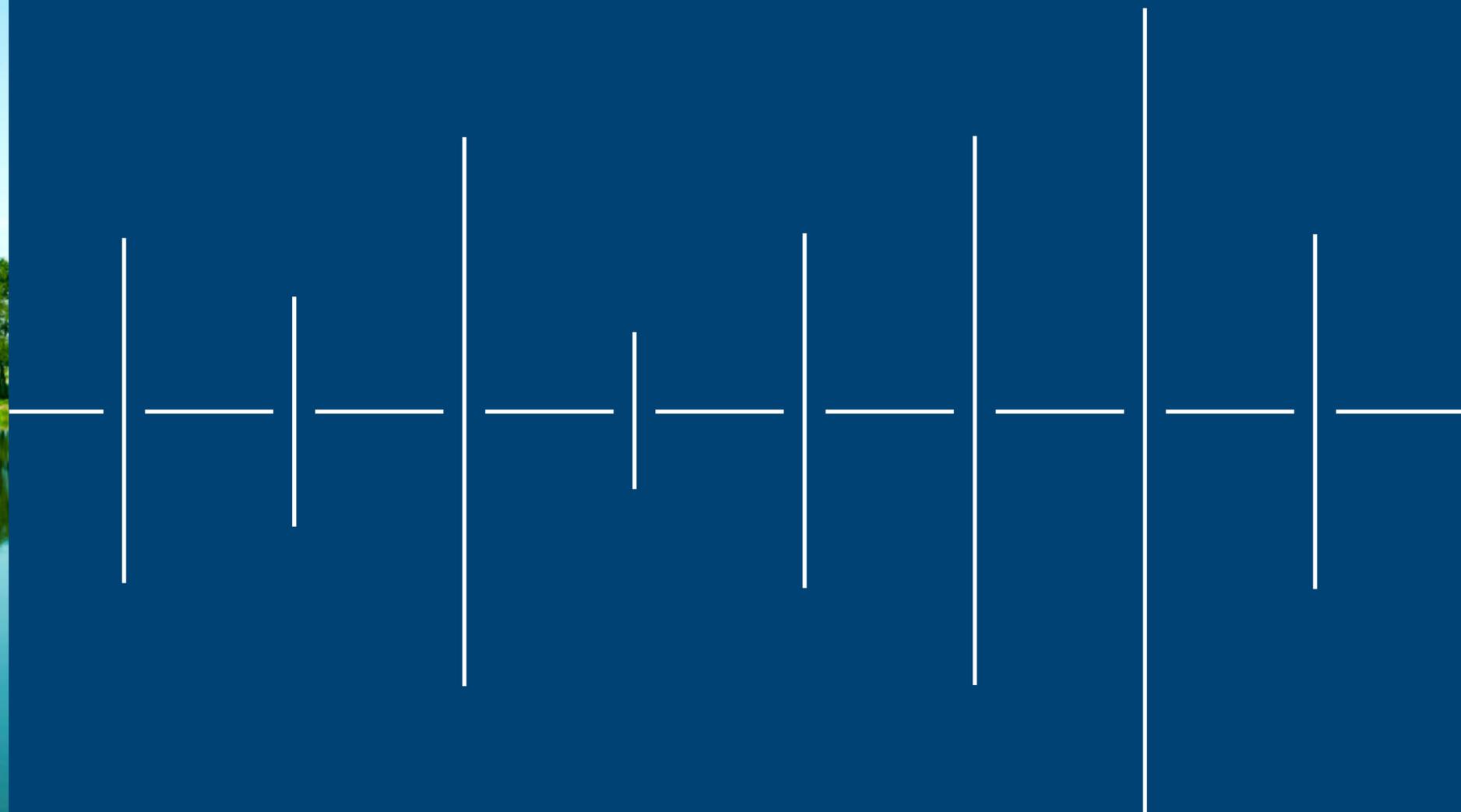
Цели на краткосрочную и среднесрочную перспективу:

Банк планирует продолжить работу над сроками проведения закупочных процедур, повысить эффективность конкурентных тендерных процедур относительно среднерыночной стоимости и относительно плановой стоимости, а также продолжить деятельность по созданию конкурентной среды.

В 2021 году будет выполнен ряд задач по формированию методологии и внедрению регламентирующих актов, описывающих бизнес-процесс планирования потребности в Банке, а также будут проведены работы, направленные на совершенствование существующих бизнес-процессов проведения закупочных процедур с учетом мнения заинтересованных участников закупочного процесса.

Банк ведет работу по внедрению подходов к социально-экологической оценке поставщика в закупочную деятельность и планирует применение социально-экологической оценки поставщиков и подрядчиков с 2021 года. Также планируется разработать кодекс поставщика и подрядчика, содержащий основные принципы ответственного ведения бизнеса.

3. Ответственный бизнес Банка



Ключевые результаты 2020 года

~58,3 млрд руб.

совокупный объем «устойчивых» проектов Банка¹

Привлечен кредит, привязанный к ESG-показателям, от немецкого банка Landesbank Baden-Wuerttemberg

170 % ▲

рост выдачи банковских гарантий в количественном выражении

Выданы корпоративные кредиты на поддержку социальных и экологических проектов

70 % ▲

увеличение клиентской базы торгового финансирования

МКБ выступил одним из организаторов первого в России выпуска социальных еврооблигаций и бессрочных «зеленых» облигаций ОАО «РЖД»

39 % ▲

рост дебетового портфеля по банковским картам

Развитие дистанционных каналов обслуживания: большинство розничных продуктов и услуг стали доступны дистанционно

Существенные темы

- Экономическая результативность
- Непрямые экономические воздействия

Глобальные Цели устойчивого развития ООН



Показатели GRI

GRI 201-1, GRI 203-1

Примечания: 1. Включая проекты корпоративных клиентов, инвестиции в социальные и зеленые облигации и специальные продукты для МСБ.

По мере роста объема ответственного финансирования, наблюдаемого в мире, самое важное для МКБ — это помочь клиентам и поддержать в стремлении к переходу к устойчивому развитию таким образом, чтобы со временем они смогли стать успешным примером реализации лучшей ESG-практики.

МКБ стремится расширить поддержку устойчивых проектов и поддерживать устойчивые партнерские отношения со всеми контрагентами.

Мы уверены, что банки могут стать катализатором инвестиций в зеленые и социальные проекты и на своем уровне консультировать, проводить мониторинг и регулировать социально-экологические риски клиентов.

Банк прилагает максимальные усилия для внедрения социально-экологических принципов в проводимые им операции и оказываемые услуги, а также для внедрения концепции ответственного продуктового предложения с целью расширения его положительного воздействия на окружающую среду и содействия социально-экономическому развитию общества и местных сообществ.

Банк стремится оказывать услуги отраслям и проектам, способствующим формированию зеленой экономики и переходу к устойчивому развитию. Банк интегрировал учет социальных и экологических аспектов деятельности контрагентов

в процесс принятия решения (в т.ч. о кредитовании), поскольку стремится к управлению экологическими и социальными аспектами деятельности клиентов и ожидает, что его контрагенты будут соответствовать применимым требованиям социально-природоохранного и энергетического законодательства, а также лучшим практикам, или превосходить их. Контрагенты Банка в своей деятельности должны руководствоваться принципами этичного поведения при взаимоотношениях с местными сообществами и признавать важность осуществления ими гражданских, политических, экономических, социальных прав, а также прав на сохранение, контроль, охрану и развитие своего материального и нематериального культурного наследия. Указанные принципы ответственного ведения бизнеса Банка были отражены в Политике интегрированной системы менеджмента в области охраны окружающей и социальной среды, здоровья и безопасности, энергоэффективности и энергосбережения, которая была разработана в конце 2020 года и утверждена в начале 2021 года.

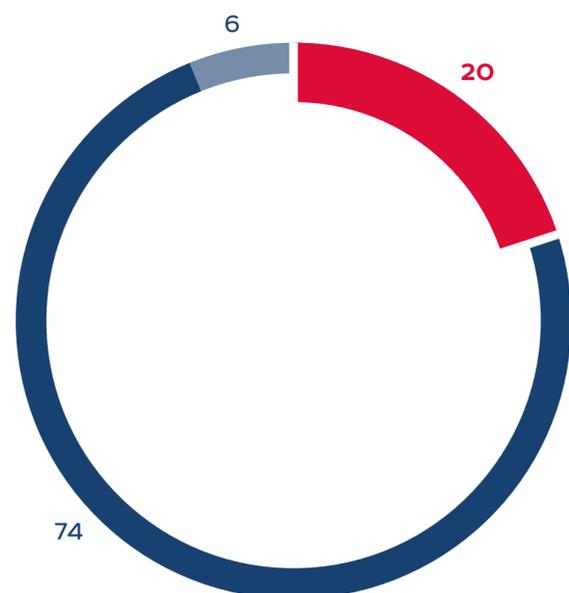
Одним из основных документов, регламентирующих ответственный подход Банка при финансировании, является Политика в области управления социально-природоохранными мероприятиями, верифицированная в 2015 году ЕБРР и IFC, которая предусматривает применение строгих социально-экологических стандартов ко всем финансируемым Банком проектам с целью обеспечения их устойчивости и минимизации рисков и последствий негативного воздействия, а также повышение собственного вклада в глобальную повестку в области устойчивого развития.

МКБ удалось выстроить эффективный кредитный процесс, отвечающий международным практикам ответственного финансирования и оказания иной финансовой поддержки клиентам.

В Банке действует ограничение на финансирование определенных отраслей, проводится скрининг клиентов, а соблюдению социально-природоохранных требований в ходе реализации рассматриваемого проекта уделяется особое внимание при принятии Банком решения о предоставлении финансирования.

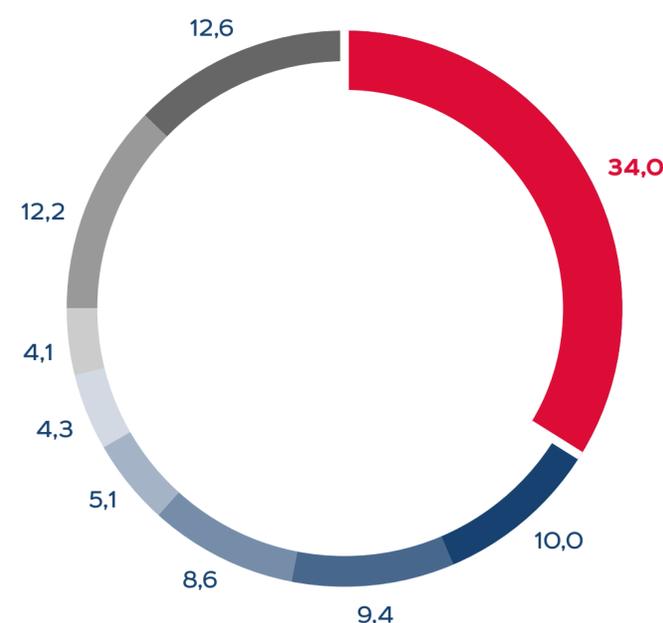
В настоящее время МКБ разрабатывает собственную «ответственную» таксономию, которая зафиксирует подходы к финансированию экологических, социальных, климатических и устойчивых проектов и позволит ответственным инструментам развиваться более активно. При этом мы приоритизируем рассмотрение проектов и внедрение продуктов с существенными экологическими и социальными выгодами.

Обеспечив финансирование и выступив организатором для нескольких крупных «ответственных» проектов, в рамках общей стратегии развития на горизонте до 2023 года Банк поставил перед собой амбициозную цель — достижение совокупного объема реализованных при поддержке

Структура ESG-проектов, %


- ESG-проекты корпоративных клиентов
- Гарантии для МСБ
- Социальные и зеленые облигации

МКБ устойчивых проектов и инвестиций² на уровне не менее 100 млрд руб. Банк также планирует оценить косвенный экологический след своих операций и провести анализ воздействия климатических рисков на деятельность Банка.

Структура кредитного портфеля МКБ по состоянию на 31.12.2020, %


- Добыча и торговля сырой нефтью
- Строительство
- Строительство
- Сдача недвижимости в аренду
- Авто
- Услуги
- Финансы
- Более 20 других отраслей
- Физ. лица

В настоящее время портфель реализованных «устойчивых» проектов Банка составляет порядка 58,3 млрд руб., включая специальные продукты для МСБ, проекты корпоративных клиентов, направленные на повышение энергоэффективности

и снижение выбросов CO₂ и др., а также вложения в зеленые и социальные облигации.

Запланированные проекты (pipeline) на 2021 год включают модернизацию территориальной генерирующей компании, развитие сети медицинских лабораторий, повышение энергоэффективности систем теплоснабжения, проекты по внедрению НДТ на производстве, финансирование природоохранных мероприятий и др.

В Банке функционирует специально выделенное подразделение (**Департамент клиентского сервиса и заботы о клиентах**), курирующее вопросы уровня удовлетворенности клиентов, систематизации и анализа информации по уровню удовлетворенности клиентов, а также систему соответствующих корректирующих мер, которые направлены на рост позитивного воздействия продуктов Банка.

В 2020 году был внедрен ряд мероприятий, позволяющих получить объективную оценку уровня лояльности и удовлетворенности клиентов, обслуживаемых в Банке. На основании мнения клиентов, а также таких метрик клиентского опыта, как NPS, CES и CSI³, мы создаем новые сервисы, а также повышаем качество обслуживания. Одним из основных инструментов оценки качества обслуживания клиентов выступает технология речевой аналитики, позволяющая автоматически оценить качество ~85% консультаций в Контакт-центре Банка.

Примечания: 2. Под устойчивыми проектами и инвестициями понимаются как операции прямого кредитного риска Банка в рамках таких видов устойчивых инструментов, как ESG-linked, Sustainability-linked, зеленые, социальные, устойчивые или переходные (транзитные) проекты или долговые выпуски корпоративных клиентов Банка, так и организация сделок корпоративных клиентов на рынке капитала. 3. NPS — Net Promoter Score (индекс клиентской лояльности); CES — Customer Effort Score (показатель удовлетворенности и лояльности клиентов); CSI — Customer Satisfaction Index (индекс удовлетворенности потребителей).

В МКБ выстроен механизм получения и расследования жалоб клиентов, который также сопровождается проведением корректирующих мероприятий. На ежемесячной основе анализируется информация по динамике обращений клиентов в разрезе всех продуктов и услуг, а также аналитика по каналам приема обращений. Анализируется тематика, причины обращений и их обоснованность, ежемесячно рассчитывается исполнение поставленных бизнес-подразделениям KPI.

Важным событием 2020 года стала актуализация Положения по Комитету по продуктам и процессам Банка и активное вовлечение Комитета в процесс принятия решений для оптимизации существующих бизнес-процессов, продуктов и информационных технологий Банка, а также для оценки степени их эффективности.

В настоящий момент в целях максимизации ценности продуктов Банка для клиентов и максимизации положительного экономического, социального, экологического воздействия продуктов Банка в процедуру разработки и внедрения продуктов вносятся изменения, которые будут предполагать анализ ожидаемого положительного воздействия и присущих социально-экологических рисков продуктов Банка, а также план действий по нивелированию указанных рисков (если применимо).

МКБ внедряет ESG-принципы не только в свои активные операции, но и стремится развивать

пассивные операции в соответствии с лучшими международными практиками в области устойчивого фондирования. В настоящее время мы разрабатываем эффективную внутреннюю инфраструктуру для обеспечения возможности в будущем на регулярной основе привлекать устойчивое фондирование, чему, безусловно, способствуют лидирующие позиции Банка на международном рынке капитала среди российских финансовых институтов, широкая сеть контрагентов среди иностранных и международных финансовых институтов и прочная репутация Банка, основанная на безупречной кредитной истории международных заимствований.

Знаковым событием 2020 года стала сделка по привлечению привязанного к показателям ESG кредита на сумму 20 млн долларов США от немецкого банка Landesbank Baden-Wuerttemberg (LBBW), одного из лидеров зеленого банкинга в Европе. МКБ стал первым банком в России, реализовавшим сделку межбанковского кредитования с привязкой к уровню независимой оценки показателей устойчивого развития – ESG-рейтингу от агентства RAEX Europe.

Привлечению кредита предшествовала активная совместная работа МКБ и LBBW по внедрению структурных элементов, свойственных инструментам финансирования устойчивой деятельности, в действующую рамочную кредитную документацию. Указанная сделка стала логичным продолжением многолетней работы МКБ по выстраиванию модели ответственного бизнеса и направлена на дальнейшее содействие Банку в реализации концепции устойчивого развития.

В качестве ESG-элемента дебютный кредит предполагает оценку прогресса МКБ в области устойчивого развития согласно рейтингу агентства RAEX Europe. В случае повышения ESG-рейтинга Банка, находящегося в настоящий момент на уровне BBB[esg], в течение срока жизни кредита, процентная ставка по нему снизится. Заложенные в структуру кредитного продукта цели подчеркивают приверженность МКБ дальнейшему формированию устойчивого будущего и улучшению своих показателей в контексте трех составляющих рейтинговой оценки: защиты окружающей среды, поддержки социальной сферы и развития корпоративного управления.

Кредит привлечен сроком на 2 года, что обеспечивает комфортный горизонт для внедрения значительных улучшений в области ESG, а также позволяет диверсифицировать пассивную базу МКБ. Сделки, для осуществления которых привлекаются кредитные средства, проходят двухуровневую оценку устойчивости: в соответствии с социально-природоохранной политикой МКБ, в основе которой лежат стандарты ЕБРР и IFC, а также в соответствии с принципами устойчивости LBBW.

20 млн долларов

сумма сделки по привлечению привязанного к показателям ESG кредита от немецкого банка Landesbank Baden-Wuerttemberg (LBBW)

3.1 Поддержка экономики в связи с пандемией

В 2020 году МКБ укрепил отношения со своими корпоративными клиентами, предоставив всеобъемлющую поддержку во время кризиса вследствие пандемии COVID-19. Особое внимание уделялось сотрудничеству в тех областях экономики, которые позволят как можно быстрее преодолеть последствия кризиса (ритейл, девелопмент, машиностроение), а также обеспечат рост уровня жизни граждан, восстановление экономического роста и улучшение инвестиционного климата (инфраструктура, телекоммуникации, электроэнергетика).

Летом 2020 года МКБ увеличил объемы финансирования экспортных поставок спирта АО «Росспиртпром», это было обусловлено ситуацией с COVID-19 и возросшим спросом на спирт со стороны стран Европы и Ближнего Востока для производства антисептиков и использования в медицинских целях. Финансирование МКБ позволило компании увеличить объемы экспорта спирта на внешние рынки и оказать поддержку в мероприятиях по борьбе с коронавирусом во всем мире.

В качестве организатора облигационных займов МКБ помог привлечь клиентам на выгодных условиях долговое финансирование, которое было направлено и на покрытие убытков от пандемии COVID-19, и на развитие новых инфраструктурных и социально значимых проектов.

Выборочные завершённые сделки

X5 облигации Организатор	Ростелеком облигации Организатор	Автодор облигации Организатор	РЖД облигации Организатор	ДОМ.РФ облигации Организатор
ГТЛК облигации Организатор	Россети облигации Организатор	ФСК облигации Организатор	СУЭК облигации Организатор	Магнит облигации Организатор
ЧТПЗ облигации Организатор	ТМК облигации Организатор	Уралкалий облигации Организатор	МТС облигации Организатор	Русал облигации Организатор
Ленэнерго облигации Организатор	Сбербанк облигации Организатор	ВЭБ.РФ облигации Организатор	Газпромбанк облигации Организатор	АФК Система облигации Организатор

ESG-выпуски

РЖД 001Б-03 облигации Организатор
РЖД 6.598% 2Mar2028 Социальные еврооблигации Организатор

В прошедшем году МКБ участвовал в различных проектах, направленных на поддержку социальной и экологической сфер, а также компаний из наиболее пострадавших отраслей. Масштабные меры поддержки в основном были представлены собственной программой Банка с целью поддержания качества кредитного портфеля.



Транспортная деятельность



Культура, организация досуга и развлечения



Физкультурно-оздоровительная деятельность и спорт



Гостиничный бизнес



Общественное питание



Розничная торговля непродовольственными товарами



Деятельность по организации конференций и выставок



Деятельность в области здравоохранения



Средства массовой информации и производство печатной продукции



Деятельность по предоставлению бытовых услуг населению (ремонт, стирка, химчистка, услуги парикмахерских и салонов красоты)



Деятельность организаций дополнительного образования негосударственных образовательных учреждений

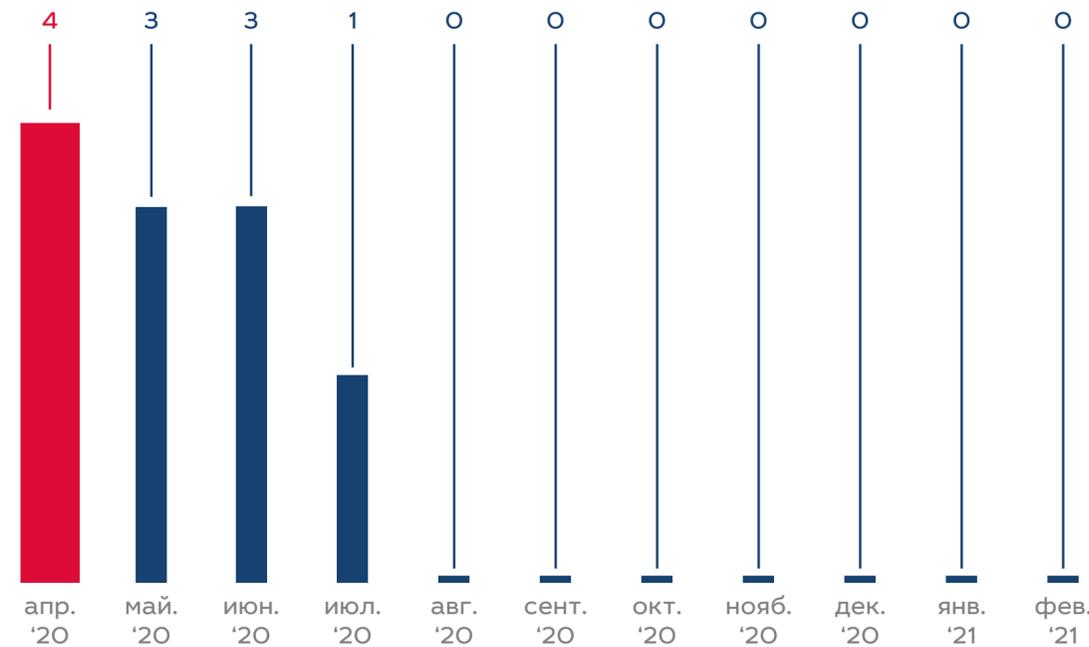


Деятельность туристических агентств и прочих организаций, представляющих услуги в сфере туризма

Поддержка клиентов в условиях COVID-19

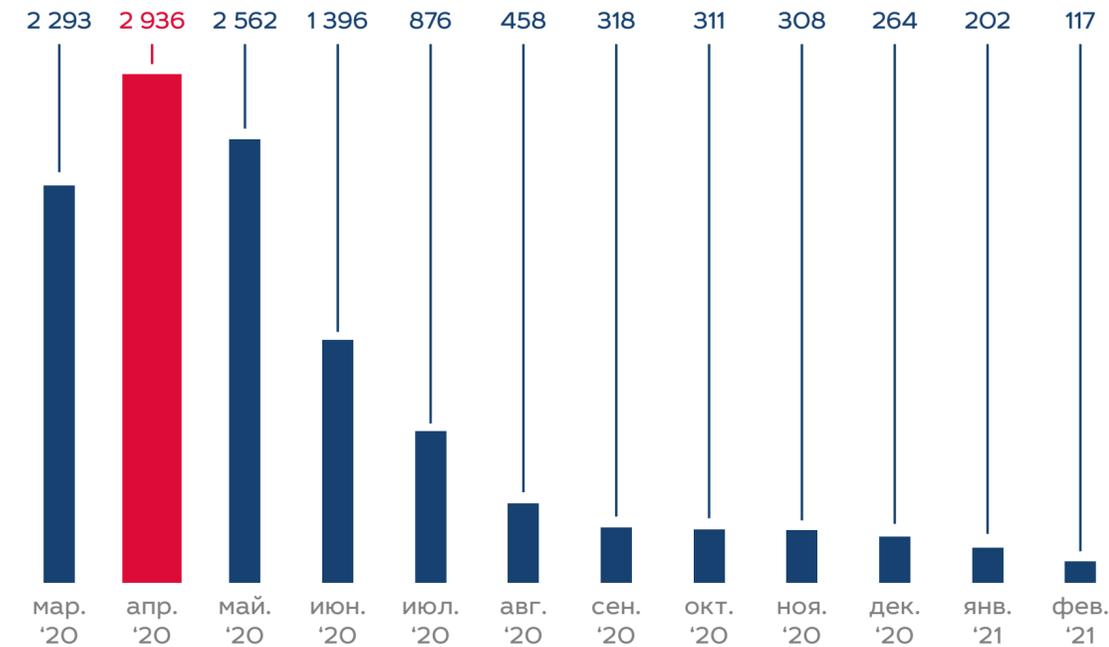
Корпоративный портфель

Количество корпоративных клиентов, которым проведена реструктуризация в связи с COVID-19



Розничный портфель

Количество розничных клиентов, которым проведена реструктуризация в связи с COVID-19



50,6 млрд руб.

общая сумма реструктурированных кредитов⁵

5,7 % vs 15,4 %

доля кредитов, реструктурированных в связи с COVID-19, в портфеле корпоративных кредитов: МКБ vs 33 крупнейших российских банков⁶

10,8 млрд руб.

общая сумма реструктурированных кредитов⁷

8,1 %

доля кредитов, реструктурированных в связи с COVID-19, в розничном портфеле⁷

90 %

непогашенных реструктурированных кредитов с кредитными каникулами, заканчивающимися в декабре 2020 года, возвращается к первоначальному графику погашения

Источник: данные компании, финансовая отчетность по МСФО, открытые источники. Примечания: ⁴ По состоянию на 31 декабря 2020 года. Рассчитано как общая сумма связанных с COVID-19 реструктуризаций в корпоративном и розничном сегментах, разделенная на кредитный портфель до резервов; ⁵ В апреле-сентябре 2020 года; ⁶ С 20 марта по 1 октября 2020 года, по данным ЦБ РФ; ⁷ В марте-декабре 2020 года.

3.2 Корпоративный бизнес

Будучи социально ответственным и системно значимым Банком, мы осознаем свою роль в содействии благополучию общества и бизнеса. Мы стремимся максимизировать положительное и минимизировать негативное воздействие на окружающую и социальную среды путем взаимодействия с нашими корпоративными клиентами.

Управление косвенным воздействием на окружающую среду

Ввиду того, что одним из основных направлений МКБ является кредитование крупного корпоративного бизнеса, мы также осознаем важность и необходимость управления косвенным воздействием

на окружающую среду. Банк имеет ряд реализованных зеленых и социальных проектов, а также планирует наращивать объемы финансирования устойчивых проектов в соответствии с утвержденными KPI. В рамках проектного финансирования МКБ отдает приоритет проектам, имеющим социальную и экологическую значимость для страны и общества. Так, Банк стал финансовым партнером Фонда развития Дальнего Востока и Арктики (ФРДВ) группы ВЭБ. РФ в проекте строительства воздушной линии электропередачи (ЛЭП) и подстанции для месторождения «Нежданинское» (восточная часть Республики Саха (Якутия)), проекта развития российской горнорудной компании «Полиметалл»⁸. Реализация данного проекта позволит снизить совокупную стоимость электроэнергии в Якутии и снизить нагрузку на окружающую среду благодаря снижению выбросов парниковых газов на 75% в районе месторождения и минимизации техногенных аварий в регионе.

Банк активно развивает ESG-направление, предлагая клиентам широкий продуктовый ряд в рамках устойчивого развития: кредиты с привязкой

условий к показателям устойчивости, к ESG-рейтингу, а также зеленый, социальный, устойчивый и переходный кредиты.

В планах Банка на 2021 год – запуск кампании по участию клиентов в программе субсидирования в рамках Постановления Правительства РФ № 541П, организованной Министерством промышленности и торговли РФ. Эта программа направлена на поддержку инвестиционных проектов, реализуемых в рамках Национального проекта «Экология». Порядка 6900 объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду, смогут получить субсидию по процентной ставке по кредиту, полученному на модернизацию своего производства с целью снижения негативного воздействия на окружающую среду.

Примечания: 8. Фонд развития Дальнего Востока и Арктики и Московский кредитный банк профинансируют строительство линии электропередач для Нежданинского. www.polymetalinternational.com/ru/investors-and-media/news/press-releases/30-06-2020/.

3.3 Инвестиционный бизнес

В 2020 году на фоне пандемии COVID-19 был зафиксирован рекордный глобальный прирост стоимости активов, связанных с ESG. Теперь в рамках принятия инвестиционных решений на регулярной основе оцениваются не только классические параметры рентабельности и волатильности, но и критерии экологичности и социальной направленности бизнеса. Такие изменения связаны с возрастающей заинтересованностью инвесторов в устойчивом росте портфеля и их обеспокоенностью экологическими и общественными последствиями, вызванными объектами их инвестиций.

МКБ представляет собой социально ориентированный бизнес, стремящийся к устойчивому развитию в интересах нынешнего и будущих поколений. Принципы устойчивого развития определяют отношения Банка со своими клиентами и инвесторами.

У инвесторов на текущий момент сохраняется весомый «аппетит» к «ответственным» инструментам: МКБ как банк, активно внедряющий

ESG-принципы в свою работу, предлагает своим клиентам услуги по организации новых «ответственных» инструментов.

Благодаря гибкости и активной интеграции ESG-принципов в свою деятельность, МКБ получил статус лидера среди банков в развитии ESG-практик в России⁹. В течение 2020 года Банк продолжил формирование инфраструктуры инвестиционных сервисов и продуктов для своих клиентов, на постоянной основе демонстрируя высокое качество предоставляемых услуг. Вызовы 2020 года придали особый импульс развитию цифровых продуктов и услуг на базе МКБ как для корпоративных, так и для розничных клиентов Банка, что также положительно влияет на доступность финансовых продуктов и услуг для различных социальных групп.

На уровне руководства Инвестиционного блока установлен курс на приоритизацию организации ESG-инструментов. Также поставлена задача усовершенствовать цифровые сервисы с целью поиска индивидуального подхода к потребностям различных отраслей и клиентов.

Сделки, совершенные Банком в 2020 году, стали логичным и ярким продолжением многолетней работы МКБ по выстраиванию модели

ответственного бизнеса и направлены на дальнейшую реализацию концепции устойчивого развития.

МКБ выступил одним из организаторов первого в России выпуска социальных еврооблигаций, эмитентом которых стало ОАО «РЖД».

Выпуск был подготовлен в соответствии с Принципами социальных облигаций Международной ассоциации рынков капитала (International Capital Markets Association's (ICMA) Social Bond Principles), а подтверждение о соответствии было предоставлено компанией Sustainalytics, ведущим независимым экспертом и рейтинговым агентством в сфере ESG.

Спрос на бумаги превысил 32 млрд руб., что позволило увеличить изначальный объем размещения практически в 2 раза. Финальный объем размещения составил 25 млрд руб. со сроком погашения в марте 2028 года, что стало также самым долгосрочным публичным размещением еврооблигаций в рублях в истории российских эмитентов. Средства от размещения будут направлены на финансирование и рефинансирование расходов, связанных с реализацией социальных проектов.

Примечания: 9. Обновленный ESG-рейтинг, сформированный RAEX-Europe в апреле 2021 года. https://raex-rr.com/country/RAEX-600/ESG_rating.

В сентябре 2020 года МКБ выступил организатором размещения первого в истории российского рынка выпуска бессрочных облигаций ОАО «РЖД», соответствующего принципам зеленых облигаций ICMA.

Объем составил 100 млрд рублей, что является абсолютным рекордом среди рыночных размещений облигаций российских корпоративных эмитентов.

В соответствии с заключением «Эксперт РА» от 18 сентября 2020 года, данный выпуск бессрочных облигаций соответствует принципам зеленых облигаций (Green Bond Principles) Международной ассоциации рынков капитала (ICMA) и положениям Методических рекомендаций по развитию инвестиционной деятельности в сфере зеленого финансирования в Российской Федерации ВЭБ.РФ.

Уникальность данного выпуска для российского рынка еще и в том, что по сути это уже знакомый локальным инвесторам гибридный инструмент, сочетающий в себе признаки долгового и акционерного капитала, но при этом соответствующий международным стандартам классификации данных облигаций как «зеленых».

В годовом докладе «Зеленые финансы России» экспертно-аналитической платформы «Инфраструктура и финансы устойчивого развития» www.infragreen.ru была высоко оценена деятельность Банка в 2020 году по направлению

«зеленые финансы». Оба выпуска зеленых и социальных облигаций, в размещении которых участвовал МКБ, были включены в Реестр зеленых и социальных облигаций INFRAGREEN по состоянию на 28.12.2020¹⁰.

Расширение регионального сотрудничества

Следуя стратегии географической экспансии, МКБ активно участвует в социально-экономических проектах на территории СНГ. Одним из значимых проектов 2020 года стало участие Банка в дебютном размещении рублевых суверенных облигаций Минфина Казахстана объемом 40 млрд рублей¹¹.

Техническое размещение произошло одновременно на двух площадках: Московской и Астанинской биржах. Привлеченное финансирование Правительство Казахстана намерено направить на покрытие бюджетного дефицита, увеличившегося вследствие пандемии коронавируса, а также на социальные выплаты.

На средне- и долгосрочном горизонте Инвестиционный блок МКБ является неотъемлемым

драйвером роста и развития Банка на российском и зарубежных рынках. МКБ придерживается принципов развития продуктовой линейки и роста доли клиентского бизнеса, в том числе эффективной стратегии участия в M&A сделках с минимальным уровнем принимаемого риска для Банка.

На базе МКБ продолжает развиваться Private Equity Special Situations (PESS) платформа, основной целью которой является развитие и финансовая поддержка проектов, не попадающих в рамки стандартного банковского продукта, но имеющих большой технологический и/или экономический потенциал и играющих значимую социальную роль.

Новые совместные предприятия, которые будут созданы при поддержке МКБ, повысят эффективность российской экономики за счет образованных синергий. На 2021 год МКБ уже запланировал несколько сделок участия в капитале (Private Equity) и финансирования компаний на стадии pre-IPO.

В будущем инвестирование в проекты и компании зеленой экономики в рамках PESS позволит улучшать экологическую ситуацию в стране и мире, что важно для здоровья и благополучия людей. Вместе с тем, инновационные и инфраструктурные инвестиции МКБ позволят сделать повседневную жизнь общества более комфортной, повысить доступность здравоохранения и образования.

Примечания: 10. <https://infragreen.ru/news/platforma-infragreen-publikuet-doklad-o-razvitii-rynka-zelenyx-finansov-v-rossii-po-itogam-2020-goda.html>. 11. Казахстан разместил три выпуска рублевых облигаций. 17.09.2020. <https://www.kommersant.ru/doc/4494270>

3.4 Работа с малым и средним бизнесом

В 2020 году, несмотря на сложную ситуацию, связанную с пандемией, МКБ провел для корпоративных клиентов ряд онлайн- и офлайн-мероприятий и кампаний, которые позволили раскрыть преимущества работы с продуктовой линейкой МКБ и в условиях быстро меняющейся экономической ситуации дать больше информации о предлагаемых услугах и сервисах для малого и среднего бизнеса.

Перечень мероприятий и кампаний для клиентов МКБ в 2020 году:

- Международное финансирование от МКБ
- Антикризисная кампания по РКО
- Конверсия валюты онлайн. Защита от валютных и процентных рисков
- Cash management и международное финансирование: решения, которые дают результат
- Продукты факторинга от МКБ. Агентская схема по оказанию финансовых услуг, экспресс-продукт – Factoring store.

В рамках поддержки наших клиентов в это непростое время особенно важно пойти им навстречу

и согласовать более комфортные условия обслуживания кредитных обязательств и расчетных операций, чтобы облегчить непростые жизненные обстоятельства, с которыми многие столкнулись. Так, в 2020 году были серьезно доработаны продукты для сегмента малого и среднего бизнеса (МСБ) – пакеты услуг, корпоративные карты, услуги в рамках ВЭД.

В 2020 году Банк продолжил активную работу с участниками госзаказа. Несмотря на пандемию, рынок госзаказа явился хорошей поддержкой для клиентов МСБ благодаря стабильному спросу на услуги и простой процедуре участия,

которую Банк обеспечил за счет экспресс-процедуры, гибких сроков и широкого коридора по суммам. Данный продукт является для МКБ ключевым опорным продуктом при работе с МСБ.

Поток заявок в 2020 году кратно вырос по отношению к 2019 году, что в свою очередь напрямую повлияло на количественный результат в приросте объема выдачи банковских гарантий в сегменте госзаказа (44-ФЗ, 223-ФЗ и 615-П): за 2020 год выдано банковских гарантий на сумму более 46 млрд руб., что превысило прошлогодние значения более чем на 73% в денежном выражении и на 156% – в количественном.

Динамика объема выдачи банковских гарантий

	2019 год	2020 год
Размер портфеля, млрд руб.	26,7	43,1
Объем выдачи, штуки	10 630	27 188
Объем выдачи, млрд руб.	26,7	46,4

В середине 2020 года стартовал совместный проект по кредитованию субъектов малого и среднего бизнеса с «СимплФинанс», в рамках которого доступны 3 продукта: кредит на приобретение недвижимости, кредит под залог действующей недвижимости, кредит на исполнение контракта. Благодаря этому партнерству, расширенная линейка кредитования покрывает 19 городов-миллионников, а процесс и кредитный подход, который использует «СимплФинанс», позволяет выдавать денежные средства на счет клиента в срок от 3 дней с момента подачи им заявки.

Знаковые события 2020 года:

Новая тарифная линейка МКБ для малого бизнеса удостоилась победы в двух номинациях от консалтингового агентства Markswebb:

- 1 место – самый выгодный банк для начинающего предпринимателя
- 3 место – самый выгодный банк для торговой точки с эквайрингом.

Запуск на сайте Банка Маркетплейса, объединяющего крупнейших игроков рынка и клиентов МСБ.

Условие размещения партнера на витрине Маркетплейса – предоставление уникального торгового предложения (например, скидки на свою продукцию или услугу).

Специальная акция для ознакомления клиентов МСБ с возможностями ВЭД в МКБ, в рамках которой предлагались льготные условия по переводам, валютному контролю и конвертации валюты для клиентов МСБ.

Для клиентов, наиболее пострадавших в условиях ухудшения ситуации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, с апреля 2020 года была запущена специальная антикризисная кампания по РКО. До конца июня клиенты получили: бесплатное ведение счета и обслуживание системы ДБО, обнуление и снижение абонентской платы за некоторые пакеты услуг.

В июле 2020 года МКБ стал победителем юбилейного V конкурса «Лучшая банковская программа для МСП – 2020», в котором приняли участие 30 банков из разных регионов России. Конкурс традиционно проводится Торгово-промышленной палатой РФ при поддержке Банка России,

АО «Корпорация МСП» и АО «МСП Банк». Экспертный совет конкурса отобрал по 12 критериям 11 банков, предлагающих специальные программы для МСП, при этом МКБ стал победителем в номинациях «Лучший эквайринг для бизнеса», а также «Выбор профессионалов».

Для выявления существующих проблем и потребностей как по банковским продуктам, так и в рамках сферы деятельности, в конце 2020 года МКБ была запущена серия глубинных интервью с нашими клиентами. Таким образом, мы не только активно работаем над улучшением нашей продуктовой линейки, но и разрабатываем коробочные предложения в рамках сегментной стратегии на основании полученной обратной связи с учетом интересов и предпочтений клиентов.

В 2020 году МКБ провел ряд семинаров и стал участником конференций для корпоративных клиентов, позволяющих с максимальной выгодой применять продукты и услуги Банка и партнеров. Кроме того, на этих мероприятиях участники смогли ознакомиться с возможностью эффективного использования программ субсидирования и поддержки для бизнеса.

Знаковые мероприятия, участником которых МКБ являлся в 2020 году

«Девелопмент новой волны 2020: классика или авангард?», февраль 2020 года

Актуальные вопросы и перспективы развития рынка недвижимости

«Казначейство в промышленности», октябрь 2020 года

Современные тенденции развития и задачи казначейства в промышленности. Пути трансформации казначейских процессов в условиях удаленной работы. Какие технологии помогают повысить эффективность операций, как улучшить точность планирования движения денежных средств и обеспечить безопасность платежей.

Онлайн-семинар по международному финансированию, октябрь 2020 года

Анализ текущей ситуации на рынке внешней торговли, программы субсидированной поддержки экспорта и др.

В 2021 году стратегия по работе с клиентами МСБ будет нацелена на три основных направления:

Банковские сервисы

Новая линейка корпоративных карт и улучшение клиентских путей по приобретению классических банковских продуктов.

Небанковские сервисы

- Создание комплексного предложения для клиентов МСБ «ВЭД под ключ» — возможность проходить весь цикл от проверки международного партнера до доставки груза клиенту в нашем Банке.
- Онлайн-бухгалтерия — сервис нацелен на оптимизацию и упрощенное взаимодействие клиентов с ФНС России.

- Сервис «Деловая репутация», который поможет клиенту оценить самого себя по пяти категориям: налоговая нагрузка, переводы физическим лицам, снятие наличных, оборачиваемость и репутация — для предотвращения нарушения законов РФ.

Сегментная платформа

Специальные комплексные предложения для наших клиентов, включающие банковские и небанковские продукты, которые помогут получить качественный банковский сервис и специальные условия от наших надежных партнеров для развития бизнеса. В рамках работы по этому направлению мыкратно увеличим глубинные интервью и кабинетные исследования, для того чтобы еще лучше узнать наших клиентов и создавать продукты, нацеленные на клиента.

3.5 Международный бизнес

Торговое финансирование, в том числе финансирование экспорта, по-прежнему остается для Банка одним из приоритетных направлений деятельности. Основные конкурентные преимущества Банка – широкая сеть партнеров по всему миру, высокие кредитные рейтинги, накопленный опыт и профессионализм сотрудников, клиентоориентированный подход и высокое качество оказываемых услуг – позволяют Банку обслуживать торговые потоки различных регионов мира, предлагая клиентам наиболее привлекательные условия проведения операций с использованием всего спектра инструментов торгового финансирования. Благодаря этому Банк традиционно входит в число лидеров рынка торгового финансирования, обладая репутацией профессионального и заслуживающего доверия финансового института.

Благодаря эффективной работе с корпоративными клиентами и финансовыми институтами, а также одной из самых конкурентных продуктовых линеек на рынке, МКБ стал лучшим банком в рамках Euromoney Trade finance Best Service Survey 2021 (опрос клиентов проводился в 2020 году).

Портфель торгового финансирования МКБ в течение 2020 года продемонстрировал двукратный рост и составил более 850 млн долларов США на конец года. Рост портфеля был обусловлен как развитием клиентской базы, которая увеличилась более чем на 70%, так и развитием отношений с действующими клиентами Банка.

По направлению межбанковского бизнеса с принятием риска на иностранный банк МКБ нарастил сотрудничество с основными партнерами, которыми по-прежнему остаются банки Республики Беларусь, и вышел на новые рынки. Так, в 2020 году Банк впервые профинансировал банки Узбекистана, поддержал документарные операции с крупнейшими банками Китая, активно развивал сотрудничество с такими международными финансовыми организациями, как Международный инвестиционный банк (МИБ) и Международный банк экономического сотрудничества (МБЭС): с их поддержкой МКБ предоставил финансирование банкам Монголии и Узбекистана.

В 2020 году Банк продолжил расширять продуктовую линейку по направлению международного факторинга и запустил два новых продукта – экспортный факторинг без регресса под гарантию иностранного банка и агентский импортный факторинг. Появление новых продуктов способствует, в том числе, и выходу Банка в новые регионы.

Так, в 2020 году были реализованы сделки в новых для Банка юрисдикциях – Казахстане и Китае. В целом же география сделок по международному факторингу охватывает как страны СНГ (Казахстан, Армения, Беларусь), так и Юго-Восточную Азию (Китай).

Поддержка российского экспорта

Сегодня поддержка экспорта по-прежнему остается одним из стратегически важных и приоритетных направлений для России, поскольку способствует росту экономики в целом и, как следствие, оказывает благоприятное воздействие на уровень жизни населения, повышая его.

Правительство Российской Федерации всячески способствует развитию международных отношений, разрабатывает различные инструменты государственной финансовой поддержки экспорта и экспортной деятельности, в том числе программы субсидирования, реализуемые с участием коммерческих банков.

Перечень основных государственных программ субсидирования экспорта:

- Программа субсидирования Министерства экономического развития РФ, направленная

на финансирование банками российских производителей и экспортеров, а также иностранных покупателей на цели реализации экспортных проектов, в том числе инвестиционных проектов, на льготных условиях (утв. Постановлением Правительства РФ № 620 от 16.05.2017).

- Программа субсидирования Министерства промышленности и торговли РФ, направленная на финансирование банками российских производителей и экспортеров, а также иностранных покупателей промышленной продукции на цели реализации экспортных проектов, в том числе инвестиционных проектов, на льготных условиях (утв. Постановлением Правительства РФ № 191 от 23.02.2019).
- Программа субсидирования Министерства сельского хозяйства РФ, направленная на финансирование банками российских производителей сельхозпродукции, на цели реализации экспортных проектов, в том числе инвестиционных проектов, на льготных условиях (утв. Постановлением Правительства РФ № 512 от 26.04.2019).

Субсидированные кредиты может получить как крупный бизнес, так и компании сегмента МСБ.

В рамках реализации данных программ Банк тесно сотрудничает с профильными министерствами, вносит свой вклад в разработку новых программ поддержки, а также в изменение действующих про-

грамм на основании запросов действующих и потенциальных клиентов Банка.

При реализации субсидируемых сделок Банк действует по принципу «единого окна» и предоставляет клиентам весь спектр услуг – от первичного консультирования, подготовки клиента к вступлению в программу и обеспечения включения сделки в реестр субсидируемых, до непосредственного сопровождения кредита и доведения позиции клиента в отношении механизмов субсидирования до администраторов программ субсидирования. За 2020 год Банк увеличил портфель по субсидируемым кредитам в 2 раза. Банк значительно расширил свое присутствие в программе поддержки российского экспорта Минпромторга РФ, став безоговорочным лидером программы в 2020 году по количеству заключенных соглашений о финансировании по льготной ставке как с российскими и иностранными корпоративными клиентами из различных отраслей (химическая, металлургическая, лесная, легкая промышленность и другие), так и с иностранными финансовыми институтами. В 2020 году в рамках программы Минпромторга РФ Банком было заключено 30 новых соглашений о финансировании на общую сумму около 35 млрд руб.

МКБ занимает активную позицию в части обучения: проводит информационные и обучающие мероприятия для компаний, являющихся экспортерами, производителями и покупателями российской продукции, с целью разъяснения условий программ субсидирования, тем самым по-

могая многим компаниям расширить свои возможности и перспективы в реализации экспортных проектов за счет недорогого финансирования.

Ключевым направлением развития торгового финансирования в 2020 году стала диджитализация бизнеса. Так, в 2020 году были разработаны решения на базе «Контур.Диадок» по электронному документообороту по внутрироссийским аккредитивам и международному факторингу. Запущены первые аккредитивные сделки «без бумаги». В 2020 году Банк существенно расширил сеть банков-партнеров за счет установления взаимоотношений с новыми банками, а также обновления отношений с давними партнерами.

35 млрд руб.

общая сумма новых заключенных Банком в 2020 году 30 соглашений о финансировании в рамках программы Минпромторга РФ

3.6 Розничный блок

В 2020 году главная задача, с которой столкнулись предприятия практически каждой из отраслей российской экономики, — адаптация к изменившимся потребностям клиентов и трансформация своих услуг согласно новым реалиям. На фоне пандемии и экономического кризиса цифровизация услуг и клиентского сервиса стала особенно актуальной задачей финансового сектора.

«Коронакризис» стал катализатором цифровой трансформации банковских продуктов и клиентского сервиса. Опыт 2020 года показал, что именно в цифровизации многие банки видят точки роста для усовершенствования своей деятельности и укрепления позиций на рынке. За несколько месяцев самоизоляции люди привыкли работать и получать большинство услуг в режиме онлайн, коммуникации стали в основном дистанционными. В МКБ уровень проникновения дистанционных сервисов клиентской базы дошел до 50,4 % (рост более чем на 20 %).

При этом МКБ не ограничился развитием цифровых каналов, в 2020 году мы усилили свои позиции на региональных рынках, продолжая экспансию в новых для себя регионах: Казань, Екатеринбург, Ижевск.

Самоизоляция дала возможность познакомить клиентов с дистанционными каналами коммуникации и сформировать пользовательский опыт

у той категории клиентов, которые традиционно предпочитали новым технологиям посещение отделения. Относительно начала года мы зафиксировали 20 %-ный рост удаленных заявок на кредитные карты, на 14 % увеличилось число накопительных счетов, оформленных онлайн.

Развитие дистанционных каналов обслуживания (интернет и мобильного банка «МКБ Онлайн») стало одной из наших ключевых задач в 2020 году. По итогам года нам удалось реализовать в ДБО практически все продукты и сервисы, за которыми ранее клиент обращался в офис или кол-центр: оформление справок, депозитных и кредитных продуктов, заказ карт (пластиковых и цифровых).

В течение 2020 года в онлайн-сервисах добавились десятки новых возможностей. Среди них:

- Упрощение оплаты коммунальных услуг (добавление тысяч новых поставщиков услуг, интеграция с ГИС ЖКХ, возможность оплаты с помощью QR-кодов).
- Открытие брокерских счетов с возможностью покупки/продажи акций, облигаций, валюты.
- Добавление к картам валютных счетов и переводы за границу.
- Формирование выписок и справок.
- Поддержка пользователей в чате.

В период самоизоляции было уделено особое внимание разработке продуктов и услуг, позволяющих клиентам обслуживаться без посещения офиса. Пользователям была предоставлена воз-

20 %

рост удаленных заявок на кредитные карты

14 %

увеличение числа накопительных счетов, оформленных онлайн

возможность оформлять нецелевые кредиты и дебетовые/кредитные банковские карты онлайн в системе «МКБ Онлайн». Также в оперативном режиме был внедрен процесс дистанционной подачи заявки на реструктуризацию кредитов и дистанционного подписания документов.

Одновременно с этим Банк запустил программу страхования от коронавирусной инфекции, которую также можно получить дистанционно.

По итогам работы, проделанной в 2020 году, МКБ стал финалистом премии Rusbase Digital Awards 2021, заняв первое место в категории «Безопасность» за внедрение мобильной электронной подписи PayControl в ДБО для корпоративных и розничных клиентов.

Результаты этой работы достойно оценил рынок — мы вошли в топ-5 банковских мобильных приложений в рейтинге Marksw Webb Mobile Banking rank 2020, поднявшись сразу на 13 позиций и став «прорывом года».

Ипотечное кредитование

Одним из наиболее востребованных розничных продуктов в 2020 году стало ипотечное кредитование. Объем выданных ипотечных кредитов достиг максимума за всю историю.

Объем выданных в РФ ипотечных кредитов вырос в 2020 году в 1,5 раза по сравнению с 2019 годом — до почти 4,3 трлн рублей, следует из материалов Банка России. Согласно данным ЦБ, по итогам

Динамика изменения основных показателей по ипотечному кредитованию

Период	Количество выданных ИК, шт	Объем выданных ИК, млрд руб.	Портфель на конец года, млрд руб.
2017	1 157	4,097	20,319
2018	1 760	7,342	20,679
2019	1 922	9,124	23,692
2020	2 587	15,345	37,183

2020 года в России было выдано более 1,7 млн ипотечных кредитов, что на 35% превышает показатель 2019 года.

Одним из ключевых факторов «ипотечного бума» стал запуск государственной программы льготного ипотечного кредитования — это абсолютный лидер среди всех ипотечных программ. Изначально программа была рассчитана на срок до 1 ноября 2020 года, однако она хорошо себя зарекомендовала и помогла как российским семьям, так и строительной отрасли. Правительство приняло решение продлить программу до 1 июля 2021 года, а впоследствии программа льготной ипотеки была продлена до 1 июля 2022 года.

МКБ поддержал развитие ипотеки не только ценовыми условиями для клиентов (льготная ставка в Банке — 5,95% годовых), но и сервисной моделью. На сегодняшний день мы одни из лидеров рынка по скорости принятия решения, требованиям к клиенту (оформляем ипотеку по двум документам), а также сервисами по оформлению продукта. Осенью мы запустили сервис подачи за-

явки и оформления ипотеки в любом офисе Банка без привязки к центрам ипотечного кредитования.

Мы прогнозируем сохранение спроса на ипотечные продукты, в том числе за счет развития собственных льготных программ.

Данные результаты достигнуты за счет реализации следующих активностей:

- Модернизирована и запущена конкурентоспособная продуктовая линейка, охватывающая все целевые сегменты рынка недвижимости.
- Реализована цифровая интеграция Open API со стратегическими партнерами Банка.
- Модернизирована система аккредитации строительных проектов — сокращены сроки выхода в новый канал продаж с 2 месяцев до 5 дней.
- Запущены новые каналы продаж:
 - Сетевые/прямые продажи;
 - Корпоративные продажи;
 - Онлайн-продажи.

- Оптимизирована система и внедрена модель центра компетенции партнерского и клиентского сервисов:
 - Сокращено клиентское время работы с заявкой на 200 %.
 - Автоматизировано информирование участников сделки о решении Банка.
 - Добавлена опция заверения документов и дистанционной подачи заявки при помощи ЭЦП.
 - Реализована опция подачи короткой заявки на кредит через «МКБ Онлайн».
- Оптимизация процессов проведения ипотечных сделок:
 - Сокращено количество визитов клиента в Банк до 1 раза благодаря автоматизации операционных процессов.
 - Запущена электронная регистрация ипотечных сделок.
 - Сокращено клиентское время на сделке на 150%.
 - Сокращено время подготовки ипотечных сделок за счет автоматизации кредитной документации.

В 2021 году ипотечное кредитование продолжит двигаться в сторону цифровизации ипотечного конвейера. Планируется реализовать такие проекты, как:

- Электронная сделка / безбумажная ипотека.
- Личный кабинет заемщика.
- Дистанционные сервисы.

- Автоматизация кредитного конвейера.
- Внедрение системы клиентского обслуживания.
- Региональная экспансия.
- Запуск программ лояльности.

Нам удалось оперативно среагировать на кризис, снизив возможный уровень кредитного риска и предложив опции реструктуризации нуждающимся клиентам. Подавляющее большинство клиентов, воспользовавшихся программами реструктуризации в период кризиса, восстановили свою платежеспособность.

Нецелевое кредитование

Положительная динамика наблюдалась и в части потребительского кредитования, восстановление спроса началось летом, сразу после завершения периода ограничительных мер.

В 2020 году доля нецелевых потребительских кредитов в розничном портфеле составила 70%. Совокупный объем портфеля нецелевых кредитов на конец 2020 года составил 81,56 млрд руб.

В 2020 году стратегия Банка по нецелевому кредитованию была направлена на реализацию следующих задач (по сравнению с 2019 годом):

Развитие дистанционных каналов продажи нецелевых кредитов: доля дистанционных каналов продаж (сайт,

дистанционное банковское обслуживание, кол-центр) в потоке заявок нецелевых кредитов выросла с 10% (за 2019 год) до 30% (за 2020 год).

Оформление и выдача кредита по технологии «О визитов»:

теперь все клиенты Банка могут подать заявку на целевой кредит через интернет-банк и мобильное приложение (ДБО), и получить кредит без визита в офис менее чем за 20 мин.

Дистанционные продажи кредитов через кол-центр:

реализована возможность подачи клиентом заявки на выдачу нецелевого кредита через кол-центр с принятием итогового кредитного решения.

Ввод приложения для канала DSA (Direct Sales Agent) – выездной агент продаж:

теперь сотрудник DSA может провести выездную презентацию нецелевого кредитования в офисе работодателя клиента и на месте через приложение завести заявку на кредит.

Сокращение тайминга оформления нецелевого кредита:

произведено сокращение тайминга оформления кредитов с 30–45 минут (за 2019 год) до 20–25 минут (2020 год) за счет оптимизации кредитной заявки.

Оптимизация кредитной документации:

сокращение количества листов бумаги в 5 раз (до 4 листов).

Проведены антикризисные мероприятия по распоряжению Правительства РФ (106-ФЗ): внедрен новый процесс оформления заявок и выдач по программе реструктуризации и внесены соответствующие изменения в систему и регламент работы сети офисов.

Ввод отсрочки платежа до двух месяцев: клиентам предоставлен выбор удобной даты платежа в течение первых двух месяцев после оформления кредита.

Ввод кредитных каникул по нецелевым кредитам с оплатой только процентов: с помощью опции возможно снизить размер первых ежемесячных платежей, которые будут состоять только из процентов по нецелевому кредиту без выплаты остатка основного долга.

Введение продуктовой линейки для сегмента Premium: ввод конкурентных условий по нецелевому кредитованию для увеличения лояльности заемщиков Premium-сегмента.

Продукты для сохранения и приумножения средств и карточные продукты

В части пассивных продуктов МКБ продолжил поддерживать клиентов конкурентными классическими продуктами для сохранения и приумножения средств.

Интерес к инвестиционным продуктам растет, а потенциально активный для инвестиций сегмент нуждается в надежных и понятных инструментах.

В 2020 году Банк продолжил двигаться в направлении формирования нового карточного имиджа и карточных продуктов. Портфель активных карт¹² Банка показал прирост с 253 тыс. штук с января 2019 года до 370 тыс. штук на конец 2020 года. Запуск нового онбординга, проведение сегментированных портфельных акций для клиентов Банка, а также мотивационных конкурсов совместно с международными платежными системами, направленных, прежде всего, на повышение активности клиентской базы, позволили, в том числе, увеличить среднемесячные остатки по банковским картам и суммарный торговый оборот на 39% и 16% соответственно. Дебетовый портфель по картам увеличился с 17 млрд руб. до 23,6 млрд руб., прибавив в относительном выражении 39%.

Одним из существенных нововведений в силу востребованности бесконтактной возможности оформления банковских продуктов стал запуск дебетовых и кредитных карт в формате Digital. Также были расширены каналы продаж карточных продуктов: создана реферальная программа и реализован проект продажи кредитных карт в сети «Связной». Расширена география доставки дебетовых карт Банка в регионы.

В 2020 году Банк уделил особое внимание проекту «Зарплатные карты». Были оптимизированы процессы присоединения, реализации и сопровождения

новых зарплатных клиентов в Банке. Были удовлетворены основные рыночные потребности зарплатных клиентов, в результате чего продукт вышел в лидеры рынка по предоставляемому сервису и набору услуг. Также были реализованы новые кредитные продукты: опция Balance transfer (погашение кредитов сторонних банков в мобильном приложении) и пакетная выдача кредитных карт (продажа кредитной карты зарплатному клиенту).

«Нам по пути»

10 февраля 2020 года МКБ запустил акцию «Нам по пути». Клиенты Банка могли компенсировать расходы на проезд в московском и петербургском метро при оплате картой Mastercard МКБ.

При оплате проезда на турникетах метро Банк возвращал стоимость поездки за вычетом одного рубля в виде баллов «МКБ Бонус». Баллы начисляются дополнительно к баллам, полученным в рамках основных условий программы лояльности «МКБ Бонус». Начисление происходит на балловый счет клиента до 20-го числа месяца, следующего за месяцем оплаты. Баллы начисляются всем зарегистрированным в программе лояльности «МКБ Бонус». Максимальная сумма возмещения – 1 500 баллов в месяц.

Примечания: 12. Активная карта – карта с хотя бы одной инициированной клиентом карточной финансовой (изменяющей величину платежного лимита) операцией, совершенной в течение последнего месяца.

Программа лояльности

Одним из инструментов, оказывающих положительное влияние на результаты Банка, является программа лояльности «МКБ Бонус», которая существует с августа 2013 года и является основным инструментом поощрения клиентов.

В течение года Банк продолжил тенденцию по предоставлению своим клиентам более широкого перечня инструментов в рамках программы лояльности:

В 2020 году программа лояльности «МКБ Бонус» была признана лучшей по версии Loyalty Awards Russia 2020.

- С 15 октября в мобильном банке «МКБ Онлайн» запущен новый сервис для путешественников – «МКБ Travel». Сервис позволяет приобретать авиа и ж/д билеты, а также арендовать автомобили в путешествиях. В скором времени возможности сервиса будут расширены путем добавления услуги по бронированию отелей.
- В декабре 2020 года запущена платформа лояльности, позволяющая подключать партнеров из самых различных сегментов к программе лояльности Банка и таргетировать их предложения на нашу клиентскую аудиторию.

Ссылка: [*https://mkb.ru/personal/cards/mudrost](https://mkb.ru/personal/cards/mudrost)

Продукты и услуги для пенсионеров

Одним из основных социальных направлений розничного бизнеса МКБ продолжает оставаться пенсионная программа и поддержка социально значимых мероприятий, проводимых для пенсионеров совместно с нашим партнером – Союзом пенсионеров России по Москве.

Для удовлетворения потребностей старшего поколения Банк предоставляет продукт, сочетающий в себе безопасность, удобство и выгоду от хранения и использования средств – «Пенсионная карта «Мудрость». С момента запуска продукта выдано более 170 тысяч пенсионных карт.

Для клиентов, получающих пенсию на карту «Мудрость», доступен бесплатный круглосуточный сервис удаленных консультаций «Забота». В рамках указанного сервиса держатели карты могут бесплатно получить консультацию медицинского эксперта по вопросам самочувствия и здоровья, записаться к врачу или на обследование, а также обратиться по бытовым вопросам и вопросам организации социального обслуживания и досуга. Сервис очень популярен среди клиентов-пенсионеров.

Особенности «Пенсионной карты «Мудрость»:

- Бесплатное обслуживание карты.
- Снятие наличных в банкоматах на всей территории РФ без комиссии.
- До 4,5% доход на остаток.*
- Оплата услуг ЖКХ без комиссии.
- СМС-информирование по карте бесплатно.
- 5% баллами по программе «МКБ Бонус» в 2-х выбранных категориях.
- Всегда доступна категория «Аптеки» (с повышенным кешбэком).
- 10% баллами начисляется за покупки в аптеках сети «36,6» и «Горздрав».
- Доступен сервис удаленных консультаций «Забота».

>170 тысяч пенсионных карт

выдано с момента запуска «Пенсионной карты «Мудрость»

Также у наших клиентов-пенсионеров в рамках пенсионной программы «Мудрость» есть возможность оформить один из лучших на рынке продуктов для сбережения «Вклад Гранд+» (с лета 2020 года), а также кредит «Гранд».

Продукты отличаются выгодными условиями для пенсионеров, в том числе вклад предусматривает повышенную ставку при зачислении пенсии на счет в МКБ, а кредит – пониженную процентную ставку. Оформить продукты можно дистанционно в мобильном приложении и интернет-банке, а также в офисах и терминалах МКБ.

GRI 203-1

МКБ является партнером и спонсором Союза пенсионеров России по Москве

В настоящее время сотрудники МКБ присутствуют в двух отделениях Пенсионного фонда России в Москве и Московской области, а также в двух отделениях ПФР в Санкт-Петербурге для проведения консультаций, оформления пенсионных карт в моменте и предоставления клиентам информационных материалов. До конца 2021 года планируется увеличить количество отделений Пенсионного фонда с нашими консультантами, в том числе в регионах присутствия Банка.

Динамика изменения спроса на пенсионный кредит «Гранд»

	Портфель «Гранд» на конец года, млрд руб.	Количество договоров, тыс. штук	Количество клиентов, тыс. человек
2018	13,1	24,0	21,6
2019	128,9	171,7	139,9
2020	120,7	125,5	105,8

МКБ реализован ряд мероприятий по повышению уровня риск-культуры и финансовой грамотности для пенсионеров.

При поддержке Банка в 2020 году проведены следующие мероприятия:

- Информационно-разъяснительная работа среди лиц старшего возраста по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг и предоставления мер социальной поддержки, медицинского обслуживания, пенсионного и лекарственного обеспечения;
- Концерт «Молодости нашей нет конца» в Государственном Кремлевском дворце;
- Запущена работа инфо-канала «Главный возраст» для пенсионеров и с их участием;
- Проведен международный фестиваль пенсионеров в Олимпийском комплексе «Лужники»;
- Выпущено третье издание книги «Жизнь в круговороте старения, смерти и бессмертия» для людей пожилого возраста;
- Городской чемпионат по компьютерному многоборью;
- Городской чемпионат по скандинавской ходьбе;
- Городские конкурсы хоровых коллективов.

3.7 Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная¹³

GRI 201-1

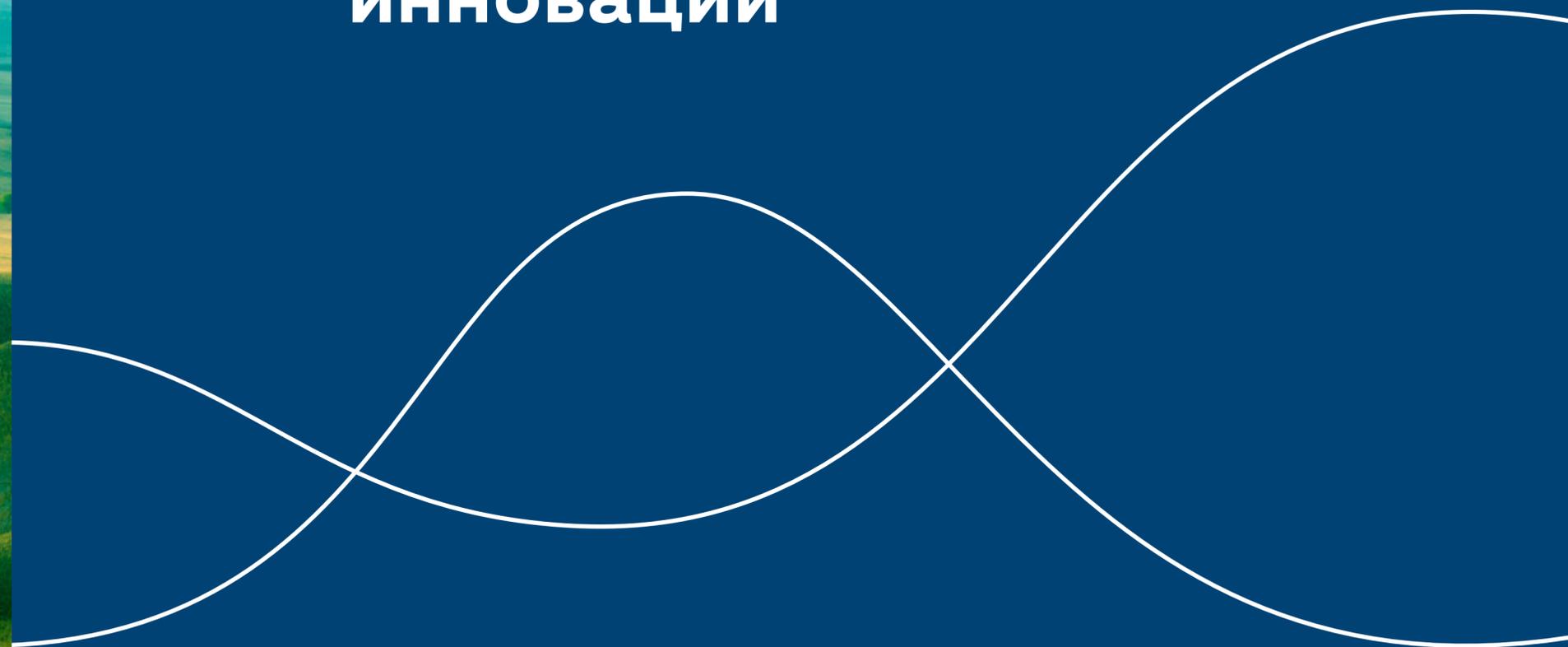
Результатом деятельности Банка становится ценность, которую он несет для своих заинтересованных сторон. Созданная и распределенная экономическая стоимость распределяется между широкой группой стейкхолдеров: клиентами, поставщиками и подрядчиками, сотрудниками, акционерами, инвесторами, кредиторами, государством, местными сообществами и др. Нераспределенная экономическая стоимость реинвестируется в дальнейшее развитие Банка, позволяя успешно реализовать цели и задачи и наращивать создаваемую в дальнейшем ценность в интересах наших стейкхолдеров.

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость в динамике

Показатель	2020	2019	2018
Прямая созданная экономическая стоимость	59 327	36 338	54 495
Операционные доходы	59 327	36 338	54 495
Распределенная экономическая стоимость	(29 318)	(24 381)	(27 271)
Операционные расходы	(21 801)	(21 225)	(19 426)
В т.ч. расходы на персонал	(13 877)	(14 167)	(12 290)
Налог на прибыль	(7 517)	(3 156)	(7 845)
Нераспределенная экономическая стоимость (чистая прибыль)	30 009	11 957	27 224

Примечания: 13. Финансовые показатели приведены в соответствии с МСФО для Группы МКБ, основными участниками которой в 2020 году являлись: СВOM Finance p.l.c, АО «НКО Инкахран», ООО «ИНКАХРАН-СЕРВИС», ООО «Банк СКС», инвестиционный банк «ВЕСТА» (ООО) (с мая 2020 года), АО «КБ «РУСНАРБАНК» (с мая 2020 года), ООО «МКБ-Инвестиции» (с ноября 2020 года), ООО «МКБ-Инвест» (до сентября 2020 года), ООО «Ипотечный агент МКБ 2» (до сентября 2020 года).

4. Цифровизация бизнеса и внедрение инноваций



Ключевые результаты 2020 года

Внедрена технология распознавания клиентских данных с помощью искусственного интеллекта Smart IDReader

Запуск проекта «Умный офис» в пилотном режиме

Создана возможность подписания ряда документов **простой электронной подписью** в мобильном банке

Существенные темы

- неприкосновенность частной жизни потребителя
- Энергия
- Обучение и образование

Глобальные Цели устойчивого развития ООН



Использование цифровых технологий коренным образом меняет нашу жизнь и служит эффективным инструментом взаимодействия с заинтересованными сторонами, поэтому цифровизация бизнеса и внедрение инноваций является важной областью деятельности для МКБ.

Ключевыми целями, которые мы поставили перед собой, являются повышение эффективности текущих процессов и предложение клиентам продуктов и услуг по тем каналам, которые они предпочитают. Мы стремимся развивать технологии и предоставлять клиентам большую гибкость и более широкий выбор при управлении финансами. Для защиты и конфиденциальности информации и данных МКБ использует передовые практики и формирует цифровой ландшафт, базирующийся на регулярном анализе, автоматизации и использовании самых современных технологий¹.

Для достижения указанных целей и выполнения ежедневных операций в МКБ существует Дирекция информационных технологий и ее департаменты.

Инновационная деятельность в МКБ имеет два ключевых направления: взаимодействие с внешними стейкхолдерами и совершенствование внутренних процессов.

В части взаимодействия с внешними стейкхолдерами нашей первоочередной задачей является обеспечение высокого уровня безопасности и защиты персональных данных. Для наших клиентов мы разрабатываем новые продуктовые предложения и развиваем уже имеющиеся, повышая их доступность и удобство использования, а также стремимся повысить удобство коммуникации клиентов и контрагентов с Банком в целом. Например, доля доступных операций в системе дистанционного банковского обслуживания (ДБО) МКБ составила 79,02 %².

Мы также ведем работу, направленную на совершенствование внутренних систем. Внедрение инноваций и цифровизация внутренних процессов повышают эффективность работы Банка и повышают удобство работы наших сотрудников.

Инновации в области устойчивого развития направлены в первую очередь на снижение собственного воздействия на окружающую среду, в том числе за счет более эффективного потребления ресурсов и внедрения инновационных технических решений в бизнес-процессы. Мы также совершенствуем подходы к реализации социальных и благотворительных проектов, например, расширяем доступность каналов для осуществления пожертвований³.

Дирекция информационных технологий

Отдел архитектуры

Департамент ИТ-развития

Департамент развития технологий банковских процессов

Департамент развития технологий внутренних процессов

Департамент ИТ-обеспечения

Управление сопровождения эквайринга и клиентского информирования

Управление административно-финансового сопровождения

Примечания: 1. Более подробно об информационной безопасности см. раздел «Информационная безопасность и конфиденциальность» на стр. 51. 2. Включая удаленную работу с ключевыми продуктами — кредиты, депозиты, карты, за вычетом операций, которые невозможно реализовать в ДБО. 3. Более подробно о благотворительных проектах см. раздел «Добровольные инициативы МКБ» на стр. 144.

Экосистема МКБ

Цифровые продукты и сервисы для клиентов

- Сервис проверки контрагента «Светофор»
- «Цифровой помощник» для клиентов
- Система быстрых платежей
- Развитие цифрового канала «МКБ Онлайн» и многое другое

Инновационные продукты (ноу-хау МКБ) и модернизация продуктового предложения, в т.ч. социальные

- Программа «Мудрость» для пенсионеров
- Новые технологичные продукты для МСБ
- Международный факторинг без права регресса
- Платформа PEES (Private Equity Special Situations) и многое другое

Высокий уровень кибербезопасности

- Защита персональных данных и предотвращение мошенничества

Концепция «Электронный банк»: минимизация документооборота по всем направлениям бизнеса

Ускорение диджитализации всей экосистемы в условиях удаленной работы

Акселерационные программы

Трансформация экосистемы в сотрудничестве с ассоциацией ФинТех

Консолидация лучшей продуктовой экспертизы, а также уникальной цифровой платформы НОРМА для участников тендеров с приобретением банков «Веста» и Руснарбанк в 2020 году.



Виртуализация взаимодействия (с инвесторами, кредиторами, контрагентами, клиентами)

Лоббирование регуляторных нововведений для стимулирования инвестиций в наилучшие доступные технологии и иные зеленые/социальные проекты

Стандартизация лучшей мировой практики с поддержкой международных акционеров, независимых директоров, иностранных партнеров

Пилотный проект «Умный офис»

- Минимизация использования ресурсов

Работа по совершенствованию раскрытий, оцифровка нефинансовых результатов

Программы обучения и развития сотрудников, пенсионеров, детей, проекты с вузами

Проект с Московским зоопарком по бесконтактной покупке билетов

Реализация пожертвований через мобильное приложение, онлайн-банк, терминалы

Репликация лучшего локального и международного опыта в регионы по мере расширения сети

4.1 Внедрение и развитие акселерационных процессов (Финтех)

Одним из приоритетных направлений развития МКБ является внедрение передовых цифровых решений для оптимизации бизнес-процессов. На сегодняшний день в МКБ внедряется технология, построенная на больших данных, которая анализирует все действия клиента, все события, которые с ним происходят. Такая технология позволяет оцифровать клиентский опыт и понять, что клиенту действительно неудобно или не нравится, проанализировать проблемы не нескольких человек, которые обращаются с претензиями, а массово посмотреть ожидания всех клиентов. В результате удастся улучшить сервисы и продукты, и сделать путь клиента в Банке и способ использования продуктов и услуг более понятными и продуктивными.

В 2019 году МКБ вступил в состав Ассоциации ФинТех (АФТ), а также реализовал ряд акселерационных программ. В 2020 году сотрудничество продолжилось, и совместно с ФинТехЛаб был начат подготовительный этап к новому (второму) раунду Акселерации. Была запущена подготовка к участию в рабочих группах.

Старт работ состоялся в апреле 2021 года, активная фаза запланирована на второе полугодие.

В рамках сотрудничества с Ассоциацией ФинТех (АФТ) в 2021 году планируются следующие активности:

Удаленная идентификация и менеджмент цифровой идентичности.

Проекты «Цифровой профиль ФЛ» и «Цифровой профиль ЮЛ».

Развитие технологий распределенного реестра.

Проекты «Цифровая ипотека», «Цифровые банковские гарантии» и «Цифровой факторинг».

Развитие розничного платежного пространства.

Проекты «Система быстрых платежей С2В» и «Трансграничные переводы».

Развитие Открытых API.

Проекты «Передача информации по счетам ФЛ» и «Передача информации по счетам ЮЛ».

4.2 Искусственный интеллект

В августе 2020 года в целях повышения качества клиентского обслуживания МКБ внедрил технологию распознавания клиентских данных с помощью искусственного интеллекта Smart IDReader от компании Smart Engines для распознавания паспортных данных клиентов, банковских карт и баркодов.

Технология Smart IDReader используется в мобильном приложении Банка «МКБ Онлайн» для распознавания банковских карт и баркодов при совершении платежей. Теперь клиентам для совершения операций по счету достаточно поднести банковскую карту к камере своего телефона, чтобы считать номер карты и срок ее действия. Необходимые данные распознаются и автоматически вносятся в соответствующие поля платежной формы. При этом распознавание карты происходит почти мгновенно даже при недостаточном или избыточном освещении, на ходу, при поездке в такси и т.п.

В приложении, применяемом сотрудниками МКБ для выездного обслуживания клиентов, при заключении договоров с помощью такой технологии автоматически распознаются и извлекаются данные российских паспортов. Для заполнения карточки нового клиента сотруднику Банка достаточно отсканировать паспорт клиента,

расположив его на несколько секунд перед камерой смартфона. Smart IDReader позволяет безопасно распознавать документы, так как все вычисления выполняются на самом устройстве без передачи изображений на обработку в сторонние сервисы. Также уникальное технологическое решение минимизирует энергопотребление устройств пользователей, снижая негативное воздействие на окружающую среду.

Помимо внедрения технологии Smart IDReader в «МКБ Онлайн» и ее использования при выездном обслуживании, данная технология была ранее интегрирована в системы дистрибуции банковских и страховых продуктов дочернего Банка СКС на автозаправочных комплексах и в банковское приложение «Мир Привилегий». Smart IDReader показала свою эффективность, поэтому мы продолжаем применять эту технологию и для решения других задач.

Сергей Евгеньевич Путятинский
Заместитель Председателя Правления МКБ

4.3 Обучение в области ИТ

Открытие центра обучения Siebel

МКБ совместно с учебным центром «Инвека» в декабре 2020 года запустили Центр обучения Siebel в Твери. Из более 50 кандидатов было отобрано и приступило к обучению 23 ученика. Обучение организовано в виде двух потоков, на данный момент первый поток уже прошел основной теоретический материал и готовится к первому экзамену, после успешной сдачи которого ученики смогут начать стажироваться в производственных командах МКБ, выполняя свои первые боевые задачи и продолжать осваивать новый, более сложный материал в рамках программы обучения. Выпустить первых учеников планируется уже в августе 2021 года, получив на выходе квалифицированных специалистов с уровнем знаний выше аналогичных позиций на рынке.

Сотрудничество с профильным учебным центром «Инвека» позволит нам достичь высокого уровня подготовки специалистов за счет индивидуального подхода к программе обучения в целом и конкретным ученикам в частности, опытных преподавателей с многолетним стажем, сертифицированных курсов и слаженной совместной работы.

Всего планируется выпустить не менее 15 специалистов к 1 сентября 2021 года, тем самым снизив долю аутсорс-сотрудников в командах, что

в свою очередь позволит сократить стоимость команд, повысить качество разрабатываемого ПО и увеличить производственные мощности.

ИТ Академия МКБ

В конце 2020 года МКБ запустил проект «ИТ Академия». В задачи этого проекта входит закрытие потребности в ИТ-специалистах, которые имели бы высокую мотивацию развиваться в Банке, создавать прорывные продукты на основе новейших технологий.

В число первых студентов академии вошли специалисты, которые уже работали в смежной сфере и имели базовые компетенции, а также те, кто прошел специальное обучение и получил опыт работы в других организациях. При этом в академии нет региональных ограничений: в число студентов вошли как жители Москвы и Московской области, так и других регионов: Уфы, Севастополя, Екатеринбурга и др.

Процесс обучения состоит из трех этапов.

Первый — это теоретическая подготовка, курсы по различной тематике, квалификационные задания. **На втором этапе** каждый студент работает с ментором из числа сотрудников Банка. Вдвоем они

реализуют одну задачу: на протяжении месяца сотрудник своими руками, под чутким руководством наставника, пишет программный код. По окончании этапа парного программирования наставник резюмирует процесс и дает свое экспертное заключение в отношении компетенций сотрудника. **Третий этап** — включение студента в команду, когда он уже начинает самостоятельно выполнять небольшие задачи, принимает участие в реализации конкретных проектов Банка и в жизни команды и подразделения в целом.

Первый набор нашей академии состоял из 21 студента, и все они были зачислены в штат Банка. Думаю, это лучший показатель эффективности нашего нового проекта. Радует и то, что студенты отличаются большой сплоченностью, ребята продолжают тесно общаться, делиться проблемами и решениями. Таким образом, получился очень дружный коллектив, который хотя и распределен по разным направлениям, но отличался взаимовыручкой и большим желанием генерировать интересные ИТ-решения.

Алексей Александрович Карпунин
руководитель Дирекции информационных технологий МКБ

5. Сотрудники компании



Ключевые результаты 2020 года

>1000 рабочих мест

создано или сохранено за 4 года

Программа стажировки MKB Universe реализована в дистанционном формате

84 %

уровень вовлеченности сотрудников

Запущена **Программа долгосрочного вознаграждения** для топ-менеджмента, основанная на стоимости акций

92 %

персонала — охват прозрачными системами мотивации

31 час

среднее время обучения на одного сотрудника

Существенные темы

- Занятость
- Разнообразие и равные возможности
- Обучение и образование
- Недопущение дискриминации
- Взаимоотношения сотрудников и руководства
- Оценка деятельности по правам человека

Глобальные Цели устойчивого развития ООН



Показатели GRI

GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

МКБ уделяет приоритетное внимание развитию человеческого капитала и построению результативной команды. Для сохранения стабильной успешности в достижении стратегических целей Банка, крайне важно привлекать лучшие таланты в своих областях, создавать условия для максимального раскрытия потенциала действующих сотрудников, вовлекая их в процесс решения как повседневных операционных, так и нестандартных проектных задач, стоящих перед Банком. Преследуя бизнес-цели, Банк постоянно ищет и находит возможности для достижения синергического эффекта во взаимодействии с обществом, принимая решения, имеющие в том числе социальную направленность. Так, за последние 4 года Банком было создано или сохранено более 1000 рабочих мест в 21 регионе РФ помимо Москвы и Московской области.

Банк уделяет значительное внимание развитию корпоративной культуры, созданию и поддержанию доверительных отношений между сотрудниками и руководством, мотивации персонала. Культура деловых взаимоотношений оказывает большое влияние на эффективность отдельно взятого сотрудника и организации в целом. Особые требования предъявляются к общению между руководителем и сотрудниками.

Руководитель – это значимая фигура, от его поведения и отношения к сотрудникам зависит качество их работы, уровень вовлеченности и лояльности к организации.

Для поддержания эффективности управления человеческим капиталом МКБ реализует кадровую политику, основными целями которой являются:

- Создание эффективной системы управления работниками, направленной на получение максимальной прибыли и обеспечение конкурентоспособности Банка, базирующейся на экономических стимулах и социальных гарантиях.
- Создание сплоченной команды, обладающей необходимыми профессиональными компетенциями и квалификацией, на уровне подразделений и Банка в целом.
- Обеспечение достаточного уровня удовлетворенности и гармоничного сочетания интересов работников и работодателя.
- Соблюдение норм и правил трудового законодательства Российской Федерации, нормативных требований Банка России при реализации кадровой политики.

Банк руководствуется следующими ключевыми внутренними документами в области кадрового менеджмента:

- Кадровая политика
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Положение об оплате труда и о совокупном вознаграждении

- Кодекс корпоративной этики
- Модель корпоративных компетенций
- Политика обучения и развития персонала
- Порядок ежегодной оценки персонала
- Положение о Горячей линии Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного совета

Менеджмент Банка вовлечен в вопросы управления персоналом на всех уровнях.

Так, **Наблюдательный совет Банка** утверждает Кадровую политику, документы, устанавливающие политику в области вознаграждения, размер фонда оплаты труда Банка, а также осуществляет контроль за их реализацией. Кроме того, Наблюдательный совет рассматривает внутренние и внешние независимые оценки системы оплаты труда, предложения подразделений, осуществляющих контроль и управление рисками, по вопросам совершенствования системы оплаты труда, а также осуществляет контроль за выплатами крупных вознаграждений. В Банке действует Комитет по вознаграждениям, корпоративному управлению и назначениям Наблюдательного совета Банка, задачей которого является подготовка вышеуказанных вопросов для рассмотрения Наблюдательным советом.

Для рассмотрения и принятия **Правлением** решений по вопросам кадрового обеспечения деятельности Банка, процессов и процедур работы с персоналом, организации эффективной системы управления персоналом создан и функционирует **Комитет по персоналу**. Основными функциями Комитета по персоналу являются: определение направлений ресурсного обеспечения кадрового менеджмента, реализации политики по персоналу; утверждение внутренних документов, регулирующих вопросы управления персоналом; определение и оптимизация организационно-функциональной структуры, штатного расписания и общей численности работников Банка; обеспечение процессов развития и обучения персонала; регулирование систем мотивации и поощрения персонала, а также отдельных выплат; организация эффективного производственного процесса работников Банка; управление выплатами, социальными гарантиями и компенсациями, не относящимися к оплате труда; обеспечение функционирования программ признания; утверждение дополнительного бюджета на указанные мероприятия при необходимости.

Подразделением, являющимся ответственным за организацию системы управления персоналом и исполнение решений органов управления Банка в области кадровой политики, является **Департамент по работе с персоналом** Банка, возглавляемый Директором по персоналу.

Подразделения Департамента по работе с персоналом осуществляют процессы, направленные на управление персоналом и создание комфортных условий труда, мотивацию и обучение персонала:

Управление подбора персонала отвечает за привлечение и подбор кандидатов, сопровождение кандидатов до этапа приема в штат, проведение оценки эффективности HR-показателей в части подбора персонала.

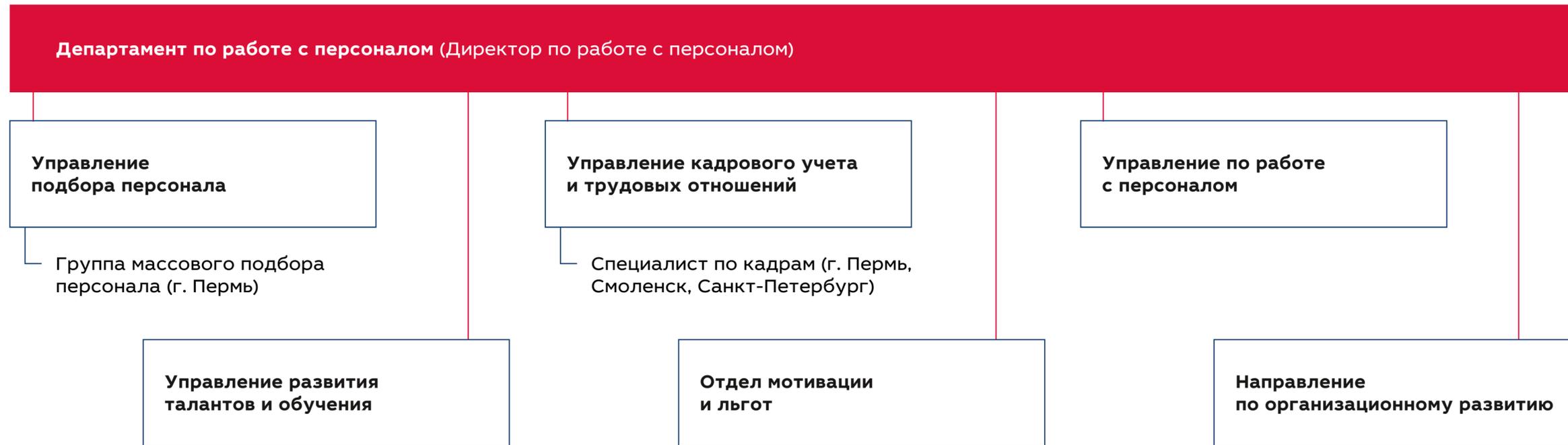
Управление кадрового учета и трудовых отношений занимается оформлением трудовых отношений с кандидатами и прием в штат, а также ведением кадрового делопроизводства.

Отдел мотивации и льгот. Функционал отдела включает определение стратегии совокупного поощрения работников, разработку и внедрение подходов к управлению фиксированным и нефиксированным вознаграждением работников, разработку, внедрение и своевременную актуализацию подходов к льготам и программам признания, предоставляемым работникам, подходов к поддержанию баланса между работой и личной жизнью, управление правовым и регуляторным риском в части поощрения работников, формирование HR-аналитики.

Управление по работе с персоналом осуществляет оценку эффективности HR-показателей, в том числе анализ причин оттока работников, занимается выявлением работников, находящихся в зоне риска по оттоку, взаимодействует с работниками с целью минимизации рисков увольнения. Функционал Управления по работе с персоналом также включает сопровождение и поддержку работников в отношении кадровых вопросов, выявление потребностей в обучении, проведение мероприятий по оценке руководителей, участие в процессе выявления высокорезультативных сотрудников и талантов, формирования программ развития.

Управление развития талантов и обучения занимается разработкой и внедрением программ по адаптации и наставничеству для новых работников, внедрением инструментов развития управленческих компетенций руководителей, оценки руководителей, проведением интервью по компетенциям для оценки уровня управленческих компетенций, проведением обучающих мероприятий, применяет инструменты работы с талантами, проводит регулярное исследование уровня вовлеченности сотрудников, проводит мероприятия, направленные на сплочение команды и улучшение взаимодействия. Управление также вовлечено в процесс управления результативностью сотрудников с использованием инструмента Performance Management.

Направление по организационному развитию отвечает за сопровождение, мониторинг и контроль за изменениями организационно-функциональных структур подразделений Банка, а также выполнение работ по нормированию труда для совершенствования организации труда, ликвидации непроизводительных затрат и потерь рабочего времени.



В 2020 году впервые было проведено исследование вовлеченности персонала, которое продемонстрировало 84 % вовлеченности. Партнером исследования выступила компания Harry Job, занявшая в 2020 году первое место в России по объему проводимых исследований, в т.ч. в крупных банках. Исследование проходило в форме конфиденциального обезличенного опроса. В рамках исследования проводилась оценка следующих индексов:

- Вовлеченность — физическое, эмоциональное и интеллектуальное состояние, в котором сотрудники стремятся выполнять работу как можно лучше. Индекс отражает внутренний настрой сотрудников (мотивацию на результат) и продуктивность рабочей среды в подразделении и компании.
- Лояльность — приверженность компании. Индекс отражает готовность сотрудников рекомендовать компанию и продолжать работать в ней. Лояльность сотрудников влияет на желание продуктивно работать и оставаться в организации сейчас и в будущем, а также на вероятность поддержки изменений.
- Удовлетворенность — состояние, в котором сотрудники довольны своей работой, условиями труда и рабочей атмосферой в компании. Удовлетворенные сотрудники более лояльные и вовлеченные.

Результаты опроса предоставили возможность для выявления областей развития, оценки сильных и слабых сторон кадрового менеджмента.

Исследование планируется проводить ежегодно, обозначена цель по повышению вовлеченности. После детального анализа результатов 2020 года будут установлены цели и задачи по совершенствованию кадровых процедур и дальнейшему развитию корпоративной культуры.

Оценка эффективности деятельности каждого сотрудника проводится в рамках ежегодной оценки деятельности.

Ежегодная оценка деятельности (Performance Management)

Система Performance Management (PM) была запущена в 2019 году. Этот инструмент управления результативностью обеспечивает единый подход к развитию сотрудников. PM помогает поддерживать регулярную коммуникацию между сотрудниками и руководством и структурировать взаимоотношения. В рамках PM, на основании оценки компетенций и с учетом потребностей работника и компании, для сотрудника формируется индивидуальный план развития — перечень мероприятий для повышения эффективности работы сотрудника, развития корпоративных и профессиональных компетенций.

Ежегодная оценка персонала является частью системы управления персоналом Банка и осуществляется с целью повышения результативности и эффективности каждого отдельного работника и Банка в целом.

Ежегодная оценка позволяет решать следующие задачи:

- Каскадирование стратегических целей Банка.
- Структурирование деятельности работников, установление четких понятных требований к результатам деятельности каждого работника.
- Повышение прозрачности оценки достигнутых результатов и личного вклада каждого работника, принятие решений о поощрении на их основе.
- Определение приоритетных потребностей в обучении и развитии работников.
- Выявление высокоэффективных работников с целью дальнейшего развития и продвижения.
- Формирование целевой культуры эффективности и обратной связи.

В 2020 году участниками программы поощрения в соответствии с системой управления результативностью (Performance Management) стали практически все сотрудники Банка, не охваченные специфическими системами управления результативностью и бонусирования, а охват прозрачными системами мотивации достиг максимального уровня 92% персонала.



GRI 404-3
В 2020 году 2 484 сотрудника прошли оценку результативности



● Руководители
● Специалисты

Прогресс в достижении целей на 2020 год

Цель	Статус выполнения	Сводные данные по результатам 2020 года
Привлечение		
Совершенствование и повышение эффективности процессов привлечения персонала	Достигнута	<ul style="list-style-type: none"> • Закрыто 1 562 вакансии (567 проф. / 995 масс.), из них 82 % в срок • Внутренний конкурс – 27 сотрудников успешно прошли конкурс и перешли в другие подразделения Банка • «Коллег выбирают!» – 60 человек приняты из числа рекомендованных сотрудниками
Запуск новой CRM для рекрутмента	В работе	Закончен этап проектирования, приступили к внедрению
Развитие программы MKB Universe	Достигнута	<ul style="list-style-type: none"> • Расширен список учебных заведений, с которыми сотрудничает Банк • В рамках программы принято 8 стажеров на удаленный формат работы

Прогресс в достижении целей на 2020 год

Цель	Статус выполнения	Сводные данные по результатам 2020 года
Адаптация		
Автоматизация процессов адаптации новых сотрудников	В работе	Запущена обновленная и автоматизированная система по адаптации на весь Банк: <ul style="list-style-type: none"> • обновленный адаптационный курс; • обновленный адаптационный семинар (также в онлайн-формате). Автоматизированы следующие процессы: <ul style="list-style-type: none"> • направление приветственного письма; • назначение обязательных курсов с напоминаниями о прохождении; • срез по процессу адаптации в формате опросов на 30-й и 75-й день. Запуск на весь Банк измененного процесса постановки задач на испытательный срок запланирован на первый квартал 2021 года
Управление результативностью		
Проведение исследования вовлеченности персонала	Достигнута	Опрос проведен, ведется работа с результатами
Исследование уровня развития управленческих компетенций в рамках ежегодной оценки персонала	В работе	Проводится итоговая оценка за 2020 год

Прогресс в достижении целей на 2020 год

Цель	Статус выполнения	Сводные данные по результатам 2020 года
Обучение и развитие		
Развитие управленческих навыков и эффективного взаимодействия с сотрудниками (в рамках Академии лидерства и управления)	Достигнута	Проведены запланированные мероприятия
Реализация ежегодной оценки персонала и других видов инструментальной оценки	Достигнута	Ежегодной оценкой было охвачено около 2,5 тыс. сотрудников, реализуются другие виды оценок внутренними и внешними ресурсами
Реализация расширенной программы обучения сотрудников и руководителей, направленной на развитие soft skills	Достигнута	Разработаны и запущены Академия управления и лидерства для руководителей и Бизнес-Академия для всех сотрудников Банка.
Разработка и реализация системы обучения сотрудников бизнес-направлений, включая дистанционное обучение по продуктам, ПО, навыкам. Запуск матрицы обучения, создание документации по TRM Охват: РБ, МСБ, Premium	Достигнута	Разработаны и запущены системы обучения по бизнес-линиям
Разработка программы обучения для руководителей функций, утверждение на Правлении, проведение тендера по выбору поставщика	В работе	Программа развития руководителей разработана и утверждена, проведен тендер, принимается решение по поставщику услуг
Автоматизация процессов обучения: постановка целей на испытательный срок, внешнего обучения, автоматизации назначения дистанционных курсов	В работе	Автоматизирован процесс постановки целей на испытательный срок, дорабатывается процесс автоматизации внешнего обучения

5.1 Структура персонала

GRI 401-1, GRI 405-1

По итогам 2020 года количество сотрудников Банка осталось стабильным по сравнению с уровнем 2019 года.

GRI 102-8 Персонал в разбивке по типу занятости и типу трудового договора

	По состоянию на 31.12.2020, человек
Всего работников на 31.12.2020	5 511
Полное рабочее время	5 394
Неполное рабочее время	117
Срочный трудовой договор	183
Бессрочный трудовой договор	5 328

Персонал в разбивке по половозрастному составу и должности

	2017	2018	2019	2020	
Списочная численность персонала на 31.12.2020	5 620	6 102	5 407	5 511	
Численность персонала по полу					
Мужчины	2 641	2 709	2 021	2 036	37%
Женщины	2 979	3 348	3 386	3 475	63%
Численность персонала по возрасту Сотрудники					
до 30	2 079	2 089	1 958	1 861	34%
30-50	2 979	3 408	3 089	3 240	59%
более 50	562	560	360	410	7%
Численность персонала по возрасту Правление, высшее руководство					
до 30	0	1	1	1	1%
30-50	43	41	49	60	90%
более 50	3	3	5	6	9%
Численность персонала по должности					
Управляющие позиции	46	45	55	67	1%
Остальные должности	5 574	6 057	5 352	5 444	99%
Доля женщин на руководящих позициях	26%	20%	33%	33%	

Персонал в разбивке по регионам

Город	Количество сотрудников на 31.12.2020	Город	Количество сотрудников на 31.12.2020	Город	Количество сотрудников на 31.12.2020
Архангельск	6	Красногорск	24	Раменское	16
Балашиха	32	Краснознаменск	7	Реутов	3
Видное	9	Курск	7	Санкт-Петербург	178
Владимир	7	Липецк	11	Северодвинск	7
Вологда	7	Лобня	8	Сергиев Посад	9
Воронеж	9	Люберцы	25	Серпухов	11
Воскресенск	12	Москва	4 086	Смоленск	181
Гатчина	9	Мурманск	11	Сыктывкар	8
Долгопрудный	8	Мытищи	35	Тверь	88
Домодедово	12	Наро-Фоминск	13	Троицк	11
Екатеринбург	19	Ногинск	9	Химки	28
Жуковский	12	Одинцово	52	Череповец	9
Зеленоград	18	Орел	6	Чехов	10
Ижевск	5	Пермь	321	Щелково	16
Казань	17	Петрозаводск	9	Электросталь	14
Калининград	9	Подольск	56	Ярославль	6
Королев	14	Псков	9		
Кострома	7	Пушкино	15		

Количество вновь нанятых сотрудников

Год	Итого	Мужчины	Женщины	Младше 30 лет	30 – 50 лет	Старше 50 лет
2017	1 355	556	799	804	497	54
2018	1 984	773	1211	978	921	85
2019 ¹	2 279	936	1343	1256	948	75
2020	1 813	726	1087	1017	746	50

Текущность персонала², %

	2017	2018	2019	2020
общая	21,60%	25,00%	58,8%	34,9%
общая (бенчмарк рынка, референтная группа)			36,60%	34,80%
добровольная	17,30%	19,80%	27,00%	24,10%
добровольная (бенчмарк рынка, референтная группа)			25,70%	27,10%
вынужденная	4,30%	5,20%	31,8%	11%
вынужденная (бенчмарк рынка, референтная группа)			7,50%	5,80%

Примечания: 1. Количество вновь нанятых сотрудников за 2019 год было уточнено и исправлено. 2. Показатель текущести кадров, рассчитан в соответствии с методикой GRI.

Текучесть персонала по полу и возрасту, %

Год	Общая	Мужчины	Женщины	Младше 30 лет	30 – 50 лет	Старше 50 лет
2017	21,60%	21,73%	19,81%	30,40%	16,41%	7,65%
2018	25,00%	25,14%	24,88%	32,98%	21,95%	13,75%
2019	58,80%	84,27%	40,67%	56,28%	54,45%	82,22%
2020	34,9%	35,31%	30,39%	47,72%	24,48%	22,93%

GRI 102-8

Снижение численности и всплеск текущесть персонала в 2019 году связан с передачей функции инкассации в НКО «ИНКАХРАН» (АО), оптимизацией бизнес-процессов и изменением функционально-организационной структуры компании. На аутсорс также вынесены функции эксплуатационного сопровождения объектов недвижимости Банка и техподдержки ДО по Московской области. В 2020 году трансформация организационной структуры и работы по повышению операционной эффективности продолжились, что обусловило как достаточно высокую текучесть, так и высокую скорость найма. Помимо повышения производительности труда путем автоматизации и модернизации внутренних процессов, реализован потенциал перевода бэк-офисного и массового персонала в регионы РФ

путем создания рабочих мест в «операционных хабах» на базе таких городов, как Пермь, Смоленск, Казань. Реализация решения по расширению возможностей трудоустройства в регионах РФ продолжится и в 2021 году, а экономический эффект от внедряемых мероприятий ожидается вплоть до 2024 года включительно.

Предоставляя равные возможности трудоустройства, Банк сохраняет гендерный баланс коллектива – второй год подряд доля женщин в коллективе Банка составляет 63%. Также достаточно высокой остается доля женщин на руководящих должностях – 33%, как и в 2019 году.

Приверженность принципам недопущения какой бы то ни было дискриминации закреплена в Кадровой политике и в Кодексе корпоративной этики. Банк с уважением относится к раз-

личным культурам, мировоззрению и образу жизни всех работников. Все кадровые процедуры опираются на принцип дифференциации работников исключительно по уровню развития корпоративных компетенций, эффективности на своем рабочем месте и недопустимости преференций по основаниям, отличным от профессионально значимых.

Структура персонала Банка характеризуется оптимальным балансом молодости и опытности и остается стабильной на протяжении нескольких лет, несмотря на организационные изменения, происходящие в Банке. При этом доля работников в возрасте до 30 лет составляет треть всего персонала. В этом большую роль играют программы работы с вузами, а также реферальная программа для действующих работников.

GRI 401-3

Право на отпуск по уходу за ребенком имеют 100 % персонала (5511 человек: 2036 мужчин и 3475 женщин на 31.12.2020). Согласно трудовому законодательству Российской Федерации, право на отпуск по уходу за ребенком до достижения им 1,5 и 3 лет имеет не только мать ребенка, но также отец ребенка, бабушка, дедушка, другие родственники или опекуны, фактически осуществляющие уход за ребенком. Во время нахождения в отпусках по уходу за ребенком указанные лица также могут работать на условиях неполного рабочего времени или на дому с сохранением права на получение пособия по государственному социальному страхованию. На период отпуска по уходу за ребенком за работником сохраняется место работы (должность). Отпуска по уходу за ребенком засчитываются в общий трудовой стаж, а также в стаж работы по специальности (за исключением случаев досрочного назначения страховой пенсии по старости).

	2017	2018	2019	2020
Общее количество работников, взявших отпуск по уходу за ребенком, в разбивке по полу				
Женщины	176	186	173	180
Мужчины	2	2	4	0
Итого	178	188	177	180
Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по уходу за ребенком, в разбивке по полу				
Женщины	107	104	84	73
Мужчины	0	1	0	0
Итого	107	105	84	73
Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по уходу за ребенком и продолжавших работать через двенадцать месяцев после возвращения на работу, в разбивке по полу				
Женщины	97	91	81	10
Мужчины	0	0	0	0
Итого	97	91	81	10
Процент возвращения на работу и удержания сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком				
Среднее	2017	2018	2019	2020
51%	60%	56%	47%	41%

5.2 Создание рабочих мест и подбор персонала

В ряду существенных не прямых экономических воздействий создание новых рабочих мест играет особую роль для Банка. В регионах присутствия МКБ способствует созданию рабочих мест, оснащенных современным оборудованием и технологиями, отвечающих безопасным условиям труда. При этом положительный эффект от их создания измеряется далеко не только заработной платой, но также обеспечением стабильной занятости населения. Важным элементом данного определения является вовлечение работников в производственный процесс с целью развития и совершенствования профессионального уровня, возможностью влияния каждого работника на общий результат Банка. МКБ прилагает усилия для рационального использования трудовых ресурсов за счет внедрения новых автоматизированных решений, программ обучения, разработки и реализации проектов повышения эффективности и оптимизации бизнес-процессов, что способствует обеспечению продуктивной занятости работников.

Основными драйверами появления новых рабочих мест в МКБ являются ежегодный рост

бизнес-показателей и расширение географического присутствия Банка, что отражено в Публичной стратегии МКБ, а также трансформационные процессы, направленные на повышение операционной эффективности. По мере развития сети региональных офисов в рамках реализации стратегии, Банк увеличивает свой вклад в устойчивое развитие регионов. Стратегией предусмотрено дальнейшее расширение региональной сети.

За период 2018–2020 годов были реализованы проекты по трансформации структуры управления Банка. Вошедшие в периметр проектов инициативы по централизации и унификации процессов поддержки и сопровождения бизнеса позволили открыть новые рабочие места в Твери, Смоленске, Перми и Казани, снижая такие негативные последствия, как рост миграции, особенно среди молодежи. Это также способствовало развитию сотрудничества с ведущими вузами Москвы, Твери и Перми для трудоустройства в МКБ молодых специалистов. А для студентов учебных заведений Банк запустил стажерскую программу MKB Universe.

MKB Universe

MKB Universe – программа стажировки, ориентированная на студентов 4–5 курсов очной формы обучения бакалавриата и студентов магистратуры. MKB Universe действует во всех подразделениях Банка с 2019 года и помогает студентам провести годы учебы с максимальной пользой и получить опыт работы до выпуска из университета. Стажеры пробуют свои силы в банковском деле, приобретая практические знания для успешного старта карьеры. Для сотрудничества в рамках программы привлечены крупнейшие вузы г. Москвы, такие как МГИМО, МГУ, МГТУ им. Баумана, МФТИ и другие. Для студентов выпускных курсов МКБ организует лекции и мастер-классы, в ходе которых топ-менеджеры и эксперты МКБ делятся со студентами своим практическим опытом.

В 2020 году формат программы претерпел изменения, связанные с пандемией. Для обеспечения здоровья и безопасности сотрудников и студентов, MKB Universe была организована в дистанционном формате.

14

учащихся вузов из числа 300 претендентов в 2019 году прошли стажировку в МКБ

8

студентов было принято на удаленный формат работы в 2020 году

Подбор персонала – один из ключевых кадровых процессов, задачей которого является формирование сильной команды профессионалов. Подбор персонала осуществляется по согласованной заявке на подбор и утвержденному профилю должности. Требования к кандидатам основываются исключительно на профессиональных и деловых качествах (образование, квалификация, знание, опыт, навыки, умения и т.д.).

Все специалисты отдела подбора персонала проходят обучение, где знакомятся с порядком подбора персонала и основными принципами оценки.

Мы придерживаемся законодательства и не отказываем в трудоустройстве кандидатам по полу, возрасту, внешности, национальности, религии и другим признакам.

В Банке предусмотрена возможность внутренней ротации персонала. Сотрудник может подать заявку на участие во внутреннем конкурсе для перевода на вакантную позицию в другом подразделении. Внутренние кандидаты рассматриваются на общих основаниях в соответствии с требованиями, изложенными в заявке на подбор персонала. Результаты Внутреннего подбора не оказывают влияния на работу и карьерное продвижение тех работников, которые выбыли из него на разных этапах. При переводе работника в результате мероприятий Внутреннего подбора установление оплаты труда производится в рамках оплаты труда, предусмотренной штатным расписанием для должности, на которую переводится работник, с учетом степени соответствия Внутреннего кандидата должности, по правилам определения фиксированного вознаграждения при найме, установленным внутренними документами Банка (то есть по тем же принципам, в соответствии с которыми устанавливается оплата труда для внешних кандидатов).

В МКБ действует реферальная программа «Коллег выбирают!», в рамках которой действующие сотрудники могут порекомендовать кандидата на открытые вакансии. Результаты программы демонстрируют благоприятное влияние на вовлеченность работников в процесс формирования команды.

Для обеспечения комфортной интеграции новых сотрудников мы осуществляем мероприятия, направленные на адаптацию новых работников. Эти мероприятия включают в себя прохождение обучающих курсов на корпоративной онлайн-платформе, знакомство с сотрудниками Управления по работе с персоналом, а также выполнение заданий из чек-листа, позволяющих познакомиться с коллегами и организовать комфортное рабочее место.

5.3 Вознаграждение и мотивация сотрудников

Банк выстраивает подход к поощрению сотрудников вокруг основной цели – быть надежным, удобным и экспертным финансовым помощником для клиентов и партнеров, способствуя развитию как каждого из них, так и экономики страны в целом. Мы стремимся обеспечивать своим сотрудникам достойное вознаграждение в рамках корпоративной культуры и ценностей Банка, одновременно строго соблюдая трудовое законодательство Российской Федерации и регуляторные требования.

Стратегия совокупного поощрения поддерживает устойчивое привлечение, мотивацию и удержание высококвалифицированного персонала. Программы вознаграждения Банка основываются на ответственности, минимизации рисков и соответствии законодательным и регуляторным требованиям. Они поддерживают Банк в достижении желаемого уровня культуры высокой эффективности.

Банк выстраивает стратегию совокупного поощрения по единым принципам и стандартам, применяя дифференцированный подход исключительно на основе результативности работников и уровня их соответствия корпоративным компетенциям,

не используя никакие другие, отличные от профессионально значимых, критерии и принципы.

Система вознаграждения включает в себя фиксированную и нефиксированную части. Требования к вознаграждению охватывают как фиксированную, так и нефиксированную часть оплаты труда, включая соответствующие лучшие рыночные практики и процессы. Фиксированное вознаграждение не связано с результативностью деятельности, но с количеством и качеством произведенного труда за период. К нефиксированному вознаграждению относится любое вознаграждение, связанное с эффективностью и результативностью деятельности, и не относящееся к иным категориям поощрения. Банк стремится соблюдать надлежащий баланс между фиксированным и нефиксированным вознаграждением для всех работников, соответствующий их функциональным обязанностям, направлению деятельности, принимаемым рискам и уровню должности. Это означает, что Банк устанавливает различное соотношение фиксированного и нефиксированного вознаграждения для различных категорий работников, принимая при этом во внимание установленные законодательные и регуляторные требования к соотношению.

В Банке выработаны единые подходы к установлению фиксированного вознаграждения при найме, при горизонтальном и вертикальном пе-

реводе, а также выстроен процесс регулярного пересмотра фиксированной части оплаты труда в зависимости от эффективности каждого работника и с учетом финансовых возможностей Банка. В любом случае фиксированное вознаграждение каждого работника Банка подлежит пересмотру не реже одного раза в три года.

В 2020 году мы уделили большое внимание работе с фиксированной составляющей оплаты труда: началось внедрение системы грейдов для более эффективного управления фондом оплаты труда с учетом вклада каждой должности в общие результаты Банка. Также Банк нашел возможность осуществить пересмотр фиксированного вознаграждения в зависимости от результативности работников.

Нефиксированное вознаграждение в виде единовременных премий (бонусов) устанавливается прозрачными системами мотивации, содержащими определение целевого размера бонусов, правила, параметры и формулу расчета фактического размера бонусов, а также условия и порядок их выплаты.

В 2020 году стратегия поощрения была сфокусирована на достижении баланса между негативным влиянием рыночной неопределенности и максимальным сохранением производительности персонала в условиях коронакризиса.

Так, для достижения максимального соответствия быстро меняющимся внешним условиям, в течение 2020 года в Банке реализовано более 80 инициатив по разработке и модернизации мотивационных выплат, в том числе 9 новых систем мотивации.

GRI 405-2

В 2020 году минимальное отношение средней фиксированной оплаты труда специалистов без учета нефиксированного вознаграждения составило не менее 3,0 к установленному для г. Москвы минимальному размеру оплаты труда, вне зависимости от пола и региона.

Для включения сотрудников в социальную жизнь, поддержания неформального общения в условиях массовой удаленной работы, большинство мероприятий были переведены в онлайн-формат, и в течение года сотрудникам было предложено принять участие в спортивных и благотворительных онлайн-мероприятиях, вебинарах на актуальные темы от экспертов в медицинской, финансовой сферах, и как только стало возможно, в спортивных активностях офлайн – Московском марафоне, хоккейном турнире, Гонке героев.

>80 инициатив

по разработке и модернизации мотивационных выплат реализовано в Банке в течение 2020 года, в том числе 9 новых систем мотивации

В ответ на проблематику потери идентичности сотрудников как с командой, так и с Банком в целом в период самоизоляции и в распределенных командах, в отчетном году разработана комплексная геймифицированная программа лояльности сотрудников «Лига МКБ». Она позволит объединить всех сотрудников вокруг социально направленных активностей, поддерживающих корпоративную модель компетенций.

GRI 401-2

Мы неукоснительно соблюдаем законодательство Российской Федерации, регулирующее взаимоотношения между работодателем и работниками, в том числе в части предоставления обязательных государственных льгот и гарантий определенным категориям работников:

- совмещающим работу с обучением;
- осуществляющим работу в регионах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях;
- временно нетрудоспособным (в том числе женщинам в связи с беременностью и родами);
- в случае сдачи крови и ее компонентов;
- женщинам в связи с материнством, а также лицам, осуществляющим уход за ребенком (в том числе за ребенком-инвалидом) и другим.

В Банке действует система дополнительных льгот, включающая в себя широкую программу добровольного медицинского страхования (ДМС), компенсацию выпадающего дохода в связи с болезнью сотрудника, материальную помощь при рождении ребенка, смерти близкого родственника, в связи с чрезвычайными обстоятельствами, специальные предложения и скидки для сотрудников от партнеров, новогодние подарки для детей сотрудников.

Указанные льготы предоставляются независимо от региона присутствия работника. ДМС, компенсация выпадающего дохода в связи с болезнью и материальная помощь предоставляются по основному месту работы всем работникам, успешно прошедшим испытательный срок, независимо от срока трудоустройства и полной или неполной занятости. Остальные вышеперечисленные дополнительные льготы предоставляются всем работникам без исключений и условий. Для родственников сотрудники могут приобрести программу страхования на льготных условиях по корпоративной стоимости.

С точки зрения льгот, 2020 год был направлен на обеспечение дополнительной защиты и поддержки сотрудников в области здоровья и благополучия. В Банке были приняты дополнительные меры по предотвращению распространения COVID-19 – удаленный режим работы для всех сотрудников, чьи бизнес-процессы это позволяют (более 60 % в период марта–августа), обязательное размещение средств индивидуальной защиты в офисах, усиленная уборка и дезинфекция в офисах, физическое разграничение

пространства для обеспечения социального дистанцирования, обязательный карантин не только для первого круга контактных лиц, но и для контактных лиц второго круга. Также были введены обязательные мероприятия мониторинга состояния здоровья сотрудников – ежедневная термометрия, диагностика заболеваемости COVID-19 каждые две недели, диагностика иммунитета к COVID-19, мониторинг причин абсентеизма.

Помимо этого, всем сотрудникам, продолжавшим работать в присутственном формате в офисе,

было предоставлено страхование жизни и трудоспособности на случай заболевания COVID-19.

Также в ответ на переход большей части взаимодействия в онлайн-формат и для помощи сотрудникам в стрессовых условиях, в 2020 году в пилотном режиме внедрена Программа помощи сотрудникам (employee assistant program – EAP), предоставляющая дистанционные консультации по психологическим, финансовым, налоговым, юридическим вопросам и услуги телемедицины.

С 2020 года для топ-менеджмента Банка действует **Программа долгосрочного вознаграждения (LTIP)**, основанная на стоимости акций МКБ. В планах на 2021 год распространить данную инициативу на ключевых и высокорезультативных сотрудников. Тем самым Банк стремится сблизить интересы ключевого персонала и основных стейкхолдеров.

Структура социальных затрат на персонал, %



5.4 Обучение и развитие

Сотрудники – главный капитал компании. Их развитие важно для формирования сбалансированной и компетентной команды, которая будет способствовать реализации стратегии, процветанию Банка, росту числа клиентов и прибыли.

Обучение направлено на создание профессиональной, лояльной команды, увеличение отдачи от труда каждого работника. Это помогает решить проблему кадровой «текучки», сэкономить на подготовке новых сотрудников. Растет производительность труда и эффективность компании.

Развитие помогает сотрудникам выявить свои профессиональные возможности и потенциал, планировать и выстраивать карьеру, быстро адаптироваться в условиях изменения бизнеса, к новым технологиям и инструментам. Как следствие реализации эффективных программ развития персонала, Банк находится в лидерах по внедрению технологий, новшеств, что в свою очередь делает его привлекательным для бизнеса и частных клиентов.

В Банке реализовано и на постоянной основе проводится базовое обучение новых сотрудников бизнес-направлений, которые в дальнейшем приступают к работе с клиентами Банка. Обучение основано на карьерных моделях и включает в себя основные аспекты работы сотрудников на соответствующих должностях. Мы стремимся

постоянно совершенствовать и улучшать программы обучения и развития, расширяя темы обучения, применяя современные технологии и повышая удобство прохождения обучения.

В части развития профессиональных и личных навыков сотрудникам предлагается широкий выбор курсов, которые проводятся как силами Банка, так и с привлечением внешних экспертов. В отчетном периоде для развития hard skills сотрудники обучались по разработанным Банком внутренним программам профессионального обучения по продуктам, программному обеспечению и процессам, а также участвовали во внешних программах профессионального развития. Для развития soft skills сотрудники могли выбрать интересный курс из многообразия внутренних программ, таких как «Деловая переписка», «Управление временем при дистанционной работе», «Эмоциональный интеллект» и другие.

Отдельным направлением представлена программа развития управленческих кадров, включающая в себя развитие лидерских компетенций руководителей и подготовку внутреннего кадрового резерва – «Академия лидерства». Обучение в рамках этого направления представлено курсами, покрывающими как историю менеджмента, так и практические аспекты эффективного управления командой.

Принципы системы обучения и развития персонала

Ориентация на бизнес-результат

Стратегические и тактические бизнес-задачи являются определяющими при принятии решения о целесообразности обучения и развития, а также при выборе методов, инструментов и ресурсов для реализации обучения

Компетентностный подход

В основе всех инструментов для всех уровней персонала лежит развитие компетенций согласно утвержденной модели компетенций

Эффективность

Обеспечение постоянной оценки эффективности для конкретных мероприятий и всей системы в целом на всех этапах цикла управления

Системность

Управление циклом обучения на постоянной основе, применение единых подходов и принципов

Инновационность

Внедрение лучших практик рынка и применение передовых цифровых технологий

Обязательность

Исполнение требований законодательства в части соблюдения обязательных установленных сроков прохождения внешних обучений для отдельных номенклатур должностей

GRI 404-2

Ключевые программы развития сотрудников, реализованные в МКБ в 2020 году

Программа обучения

Описание программы

Внутренние программы развития руководителей среднего звена

12 вебинаров, посвященных менеджменту и практическим аспектам эффективного управления

Внутренние программы развития soft skills сотрудников

20 вебинаров, направленных на развитие личных и неспециализированных навыков, повышающих эффективность работы сотрудников вне зависимости от должности и профессиональной области

Программы в рамках развития корпоративной культуры

Набор лекций и мастер-классов общеобразовательного, информативного и развлекательного характера, направленных на общее развитие и осведомленность сотрудников. В рамках этой программы для сотрудников была проведена презентация, посвященная мерам профилактики COVID-19

Внутренние программы профессионального обучения по продуктам, программному обеспечению и процессам

Специализированные курсы профессионального обучения для сотрудников Банка, в том числе розничного блока, подразделения андеррайтинга, департамента малого и среднего бизнеса и других

Внешние программы профессионального развития

Программы по повышению и развитию профессиональных знаний и навыков сотрудников, проводимые внешними экспертами

GRI 404-1

Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в 2020 году

Пол	Часы обучения	Среднесписочная численность сотрудников	Среднее
Женщины	95 344,75		
Мужчины	51 531,5		
Общий итог	146 876,25	4 743,29	30,9651

Состав	Часы обучения	Среднесписочная численность сотрудников	Среднее
Специалисты	128 305,25		
Руководящий состав	18 571		
Общий итог	146 876,25	4 743,29	30,9651

5.5 Недопущение дискриминации и равные возможности

МКБ выступает за открытость и справедливость на рабочем месте. Корпоративная культура характеризуется открытым диалогом, доверием и взаимным признанием. Одним из ключевых принципов Кадровой политики Банка является недопущение по отношению к работникам Банка каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

МКБ содействует равенству возможностей при найме и установлении заработной платы, а также стремится не допустить все формы дискриминации и давления на рабочем месте вне зависимости от расы, пола, национальности, языка, происхождения, возраста, отношения к религии, сексуальной ориентации, имущественного, семейного, социального и должностного положения. Мы стремимся к повышению разнообразия и инклюзивности кадрового состава Банка. Установлены квоты для приема на работу людей с ограниченными возможностями – таким образом МКБ обеспечивает поддержку и равное отношение ко всем кандидатам.

На каждом этапе управления персоналом внедрены процедуры, направленные на предотвращение дискриминации, в том числе на этапе отбора и найма, в процессах адаптации, обучения, развития и предоставления возможностей для занятия вакантных должностей в Банке, в ходе предоставления вознаграждения, компенсаций и льгот.

В вопросах недопущения дискриминации и создания равных условий и возможностей для всех сотрудников Банк строго соблюдает Конституцию и Трудовой кодекс Российской Федерации, а также дополнительные требования, зафиксированные во внутренних документах:

- Кадровая политика
- Кодекс корпоративной этики
- Положение о Горячей линии Комитета по аудиту и рискам Наблюдательного совета

Любой сотрудник Банка может оставить обращение или жалобу с помощью Горячей линии Комитета по аудиту и рискам, в том числе аноним-

но. Обращение будет рассмотрено и передано ответственным сотрудникам².

Кроме этого, в 2020 году на внутреннем корпоративном портале создана возможность прямого обращения любого сотрудника к Директору по персоналу.

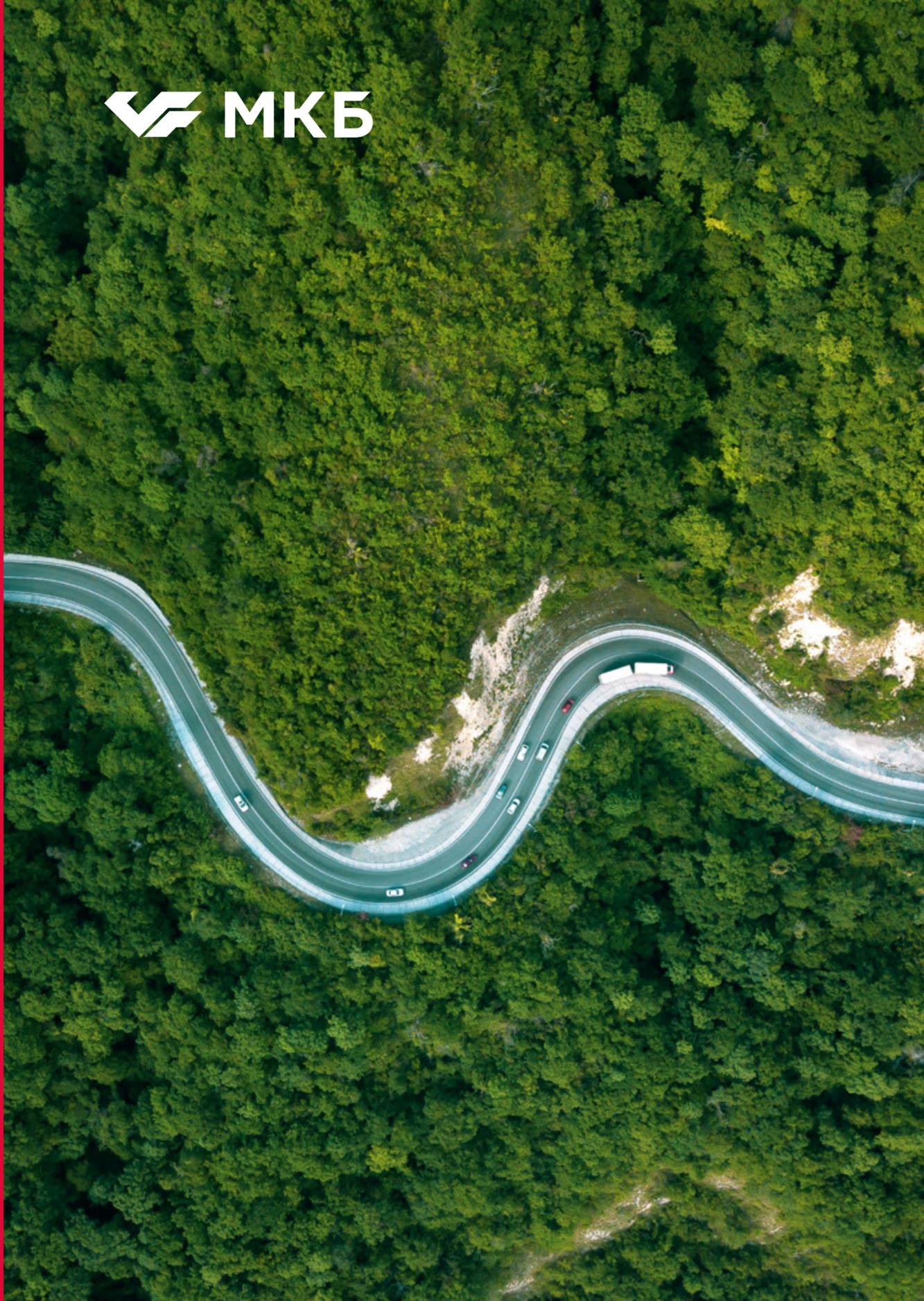
GRI 406-1

В 2020 году случаев дискриминации зафиксировано не было, жалоб и обращений со стороны кандидатов и сотрудников не поступало. В связи с этим Банку не потребовалось принимать ответные меры.

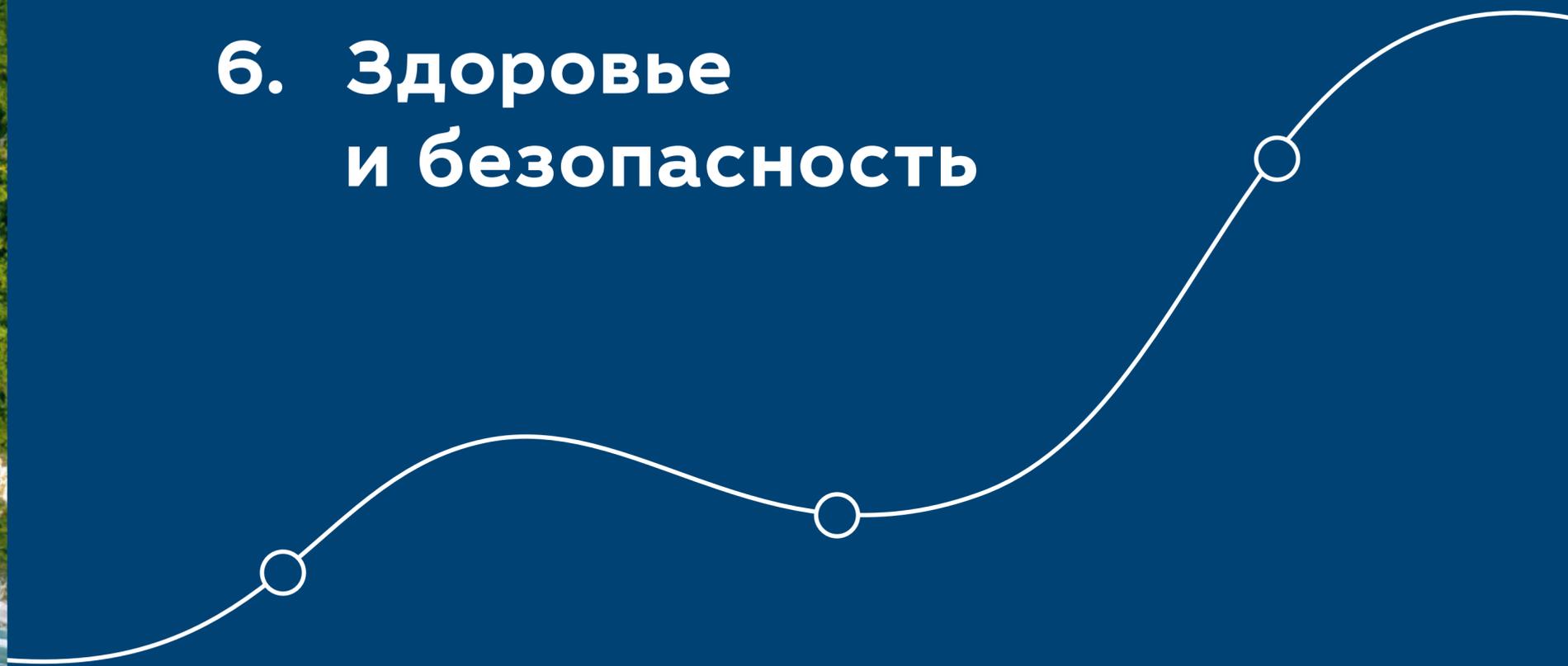
Примечания: 2. Более подробно о Горячей линии см. в разделе «Этические нормы и стандарты МКБ» на стр. 39.

5.6 Цели на краткосрочную и среднесрочную перспективы

- Дальнейшее расширение региональной сети.
- Внедрение в ежедневную практику управления вознаграждением на основе грейдов, привязка к грейдам оптимального состава льгот и бенефитов, ассимиляция программы лояльности «Лига МКБ», разработка и внедрение программы благополучия для сотрудников, внедрение предиктивной аналитики для проактивной работы с проблематикой стресса и выгорания.
- Распространение действующей Программы долгосрочного вознаграждения (LTIP), основанной на стоимости акций МКБ, на ключевых и высокорезультативных сотрудников.
- Развитие и совершенствование управленческих навыков и эффективного взаимодействия с сотрудниками в рамках тренингов обновленной Академии лидерства и управления, а также в рамках запланированной программы обучения для руководителей функций.
- Реализация мероприятий по результатам исследования уровня вовлеченности сотрудников.
- Совершенствование программ обучения и развития сотрудников:
- Реализация и совершенствование программы обучения и развития для управленческого состава Банка;
- Расширение тематики программ для сотрудников и руководителей управлений, отделов, групп для совершенствования знаний и бизнес-навыков;
- Внедрение и развитие системы наставничества для сотрудников фронт-офисов Розничного блока и Департамента малого и среднего бизнеса;
- Расширение современных инструментов дистанционного обучения.
- Поддержка действующих норм в части соблюдения всех требований законодательства о недопущении дискриминации. Отсутствие жалоб и обращений в суд от соискателей и сотрудников.



6. Здоровье и безопасность



МКБ уделяет приоритетное внимание практикам обеспечения здоровья и безопасности своих сотрудников и клиентов, а также бизнес-партнеров, посетителей отделений Банка и прочих заинтересованных сторон. Мы неукоснительно соблюдаем требования законодательства в области охраны труда и обеспечения безопасности, а также реализуем дополнительные мероприятия, направленные на заботу о стейкхолдерах.

Вопросы заботы о здоровье и безопасности стояли особенно остро в 2020 году в связи с пандемией COVID-19, повлиявшей на привычное представление об организации рабочего пространства и взаимодействии с клиентами.

Ключевые результаты 2020 года

Всем сотрудникам, продолжавшим работать в офисе после марта 2020 года, было предоставлено **страхование жизни и трудоспособности на случай заболевания COVID-19**

Соблюдены все рекомендации и требования Роспотребнадзора и органов власти в отношении здоровья и безопасности клиентов в связи с COVID-19

Существенные темы

- Здоровье и безопасность на рабочем месте
- Здоровье и безопасность клиентов

Глобальные Цели устойчивого развития ООН



Показатели GRI

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-10

6.1 Забота о сотрудниках

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Охрана труда является одним из приоритетных направлений работы Банка, так как создание для работников комфортных и безопасных условий труда – это основа эффективной деятельности любой организации. Грамотно построенная система управления охраной труда позволяет максимально снизить риск потери здоровья или получения травмы в результате инцидентов как для работников, так и для клиентов Банка.

Основными документами, которые регламентируют вопросы в области охраны труда в Банке, являются **Политика в области охраны труда** и **Положение о системе управления охраной труда**. Основными целями политики в области охраны труда являются:

- Обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников.
- Постоянное улучшение условий и повышение уровня охраны труда работников за счет совершенствования технологических процессов, технического оснащения, повышения уровня квалификации работников.

- Материально-техническое обеспечение мероприятий по охране труда.
- Профилактика несчастных случаев и нанесения вреда здоровью работников.
- Расследование и учет несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с действующими законами, правилами, с объективным определением причин и установлением виновных в происшедших несчастных случаях.
- Обеспечение работников средствами индивидуальной и коллективной защиты, санитарно-бытовыми помещениями в соответствии с требованиями законодательства за счет средств Банка.
- Систематическое обучение и повышение квалификации работников по охране труда.

Политика и Положение о системе управления охраной труда разработаны в соответствии с основными направлениями государственной политики в области охраны труда, Трудовым кодексом, федеральными законами, постановлениями

Правительства Российской Федерации и другими нормативными правовыми актами в области охраны труда, с учетом специфики деятельности Банка и видов осуществляемой им экономической деятельности.

Ключевыми показателями эффективности подхода Банка в области охраны труда и безопасности являются низкий уровень травматизма среди сотрудников, результаты специальной оценки условий труда, а также статус выполнения мероприятий в области охраны труда.

В процесс управления охраной труда вовлечены сотрудники Банка разных уровней, включая представителей высшего руководства.

Председатель Правления Банка несет ответственность за обеспечение безопасных условий и охраны труда работников, он делегирует функции по обеспечению безопасности ответственным сотрудникам Банка.

Директор по персоналу Департамента по работе с персоналом осуществляет общее руководство, координацию и контроль в области охраны труда, а также обеспечивает выполнение возложенных на Банк обязанностей и задач в этой области.

Управление кадрового учета и трудовых отношений Департамента по работе с персоналом занимается разработкой внутренних документов по охране труда и обеспечивает их своевременную актуализацию, а также осуществляет непосредственное руководство и контроль за исполнением работ по охране труда.

Административно-технический департамент отвечает за обеспечение безопасной эксплуатации зданий, сооружений и объектов инфраструктуры Банка.

Руководители структурных подразделений осуществляют деятельность по обеспечению безопасности в подразделении, в том числе участвуют в организации проведения специальной оценки условий труда, своевременно информируют работодателя и принимают участие в расследовании инцидентов (аварий, несчастных случаев) и случаев профессиональных заболеваний и др.



GRI 403-1

Принятая в Банке система управления охраной труда (СУОТ) разработана с целью сохранения жизни и здоровья всех сотрудников, а также лиц, находящихся на территории МКБ, включая подрядчиков и поставщиков, выполняющих работы на объектах Банка, и обязательна для исполнения ими. Система разработана с учетом требований законодательства Российской Федерации. Различные процедуры, которые являются неотъемлемой частью положения о системе управления охраной труда, регламентируют распределение функциональных обязанностей, ответственности и полномочий в области охраны труда между руководителями структурных подразделений Банка; способы достижения поставленных целей, а также методы контроля и корректировки полученных результатов.

Общий контроль за выполнением данных процедур и требований законодательства по охране труда осуществляется штатным специалистом по охране труда.

Предусмотрено постоянное улучшение системы управления охраной труда, которое достигается путем разработки мероприятий на основании результатов анализа эффективности функционирования СУОТ, включающего в себя оценку таких показателей, как степень достижения целей в области охраны труда; необходимость корректировки целей, перераспределения ресурсов и обязанностей; эффективность действий, предпринимаемых для обеспечения безопасности.

GRI 403-2, GRI 403-7

Банк стремится принимать превентивные меры для обеспечения безопасности. С целью организации и проведения наблюдения за состоянием здоровья для отдельных категорий работников проводятся обязательные медицинские осмотры (обследования), психиатрические освидетельствования. Отдельным категориям работников Банка для предотвращения или уменьшения воздействия вредных и/или опасных производственных факторов предусмотрена выдача сертифицированной специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты.

Для выявления опасных и вредных производственных факторов, а также для осуществления контроля за состоянием условий труда на рабочих местах, в Банке на регулярной основе проводится специальная оценка условий труда. Результаты специальной оценки условий труда применяются при формировании ежегодного плана мероприятий по улучшению условий и охраны труда и снижению профессиональных рисков.

Установленный в Банке порядок действий персонала при возникновении аварий, инцидентов и несчастных случаев обеспечивает:

- защиту людей, находящихся в рабочей зоне, при возникновении аварии посредством использования внутренней системы связи и координации действий по ликвидации последствий аварии;

- возможность работников остановить работу и незамедлительно покинуть рабочее место и направиться в безопасное место;
- невозобновление работы в условиях аварии;
- оперативное предоставление информации об аварии соответствующим компетентным органам, службам и подразделениям;
- оказание первой помощи пострадавшим в результате аварий и несчастных случаев на производстве, включая вызов скорой медицинской помощи, выполнение эвакуации работников.

По результатам специальной оценки условий труда в 2020 году, всем рабочим местам присвоен 2-й класс условий труда (допустимые).

Расследование инцидентов в области охраны труда осуществляется в обязательном порядке в соответствии с требованиями российского законодательства.

Банк призывает своих работников информировать руководителей о связанных с работой опасных факторах и ситуациях, которые, по их мнению, могут привести к травмам или ухудшению здоровья.

В случае если сотруднику некомфортно излагать свои суждения руководителю или он опасается преследования, он может обратиться на аноним-

ную Горячую линию¹. В 2020 году на Горячую линию поступило 2 обращения на тему здоровья и безопасности.

GRI 403-4

Информирование работников об условиях труда на их рабочих местах, уровнях профессиональных рисков, а также о предоставляемых им гарантиях и полагающихся компенсациях осуществляется при проведении инструктажей, обучения, семинаров и конференций по охране труда, путем использования информационных ресурсов в сети Интернет, а также посредством размещения соответствующей информации в общедоступных местах, в том числе на внутреннем информационном портале Банка.

Для удобства сотрудников мы разработали памятки в области охраны труда, посвященные различным ситуациям, например, «Памятка по действиям сотрудников при противоправных посягательствах», «Памятка сотрудникам по действиям при чрезвычайных ситуациях», «Памятка сотрудникам по обеспечению безопасности» и другие. Памятки оформлены удобным и понятным образом и находятся в доступе сотрудников.

Сотрудники Банка могут предлагать идеи по совершенствованию системы охраны труда и других процессов, обратившись на специальный почтовый ящик. Все поступающие предложения рассматриваются ответственными специалистами.

Примечание: 1. Более подробно о Горячей линии см. в разделе «Этические нормы и стандарты МКБ» на стр. 39.

Статистика проведения специальной оценки условий труда за период 2017–2020 годов

Год	2017	2018	2019	2020
Кол-во рабочих мест, на которых проведена СОУТ	460	430	1250	2220

GRI 403-5

Обучение по охране труда и проверка знания требований охраны труда работников Банка осуществляются с целью обеспечения профилактических мер по сокращению травматизма и недопущению профессиональных заболеваний. Все новые сотрудники в обязательном порядке проходят вводный инструктаж при приеме на работу. В необходимых случаях проводится инструктаж на рабочем месте (первичный, повторный, внеплановый и целевой). В процессе подготовки с работниками Банка также проводятся различные внешние и внутренние обучающие занятия. С 2019 года ряд таких занятий и тестирований проводится с применением системы дистанционного обучения WebTutor. Внедрение этой программы позволило оптимизировать процесс организации обучения (особенно для региональных работников), более оперативно отслеживать соблюдение периодичности и процент прохождения обучения, а также эффективность и доступное изложение учебного материала.

Внутреннее обучение по охране труда для работников является бесплатным. При необходимости

для них проводится внешнее обучение в лицензированных учебных центрах. За 2020 год в учебном центре прошли подготовку 152 руководителя, ответственных за охрану труда во вверенных им подразделениях Банка.

GRI 403-6, GRI 403-10

Банк реализует превентивные меры по обеспечению здоровья и безопасности сотрудников, информируя их, организуя безопасные пространства, снабжая средствами защиты и осуществляя надзор за соблюдением правил. В Банке не было зафиксировано случаев профессиональных заболеваний.

Мы заботимся о здоровье и благополучии наших сотрудников не только на рабочем месте, но и за его пределами. Для поддержания стабильной работы Банка и сохранения здоровья работников в Банке предусмотрена широкая программа добровольного медицинского страхования (ДМС), а также компенсация выпадающего дохода в связи с болезнью работника. Эти дополнительные льготы предоставляются по основному месту работы всем сотрудникам, успешно прошедшим

испытательный срок, независимо от срока трудоустройства и полной или неполной занятости.

В программу ДМС входят: амбулаторно-поликлиническая помощь, плановая и экстренная госпитализация, вызов скорой медицинской помощи и помощь на дому, стоматологическая помощь, экстренная помощь на всей территории России и страхование при выезде за рубеж. Для родственников сотрудники могут приобрести программу ДМС на льготных условиях по корпоративной стоимости.

В 2020 году, помимо этого, всем сотрудникам, продолжавшим работать в офисе, было предоставлено **страхование жизни и трудоспособности на случай заболевания COVID-19**.

Мы ежегодно собираем от сотрудников обратную связь относительно опыта использования ДМС и совершенствуем программу страхования с учетом опыта работников.

Эффективность деятельности Банка в области охраны труда можно оценить с помощью расчета общепринятых показателей:

- Коэффициента частоты травматизма ($KЧ = T/P * 1000$)
- Коэффициента тяжести травматизма ($КТ = Д/Т$).

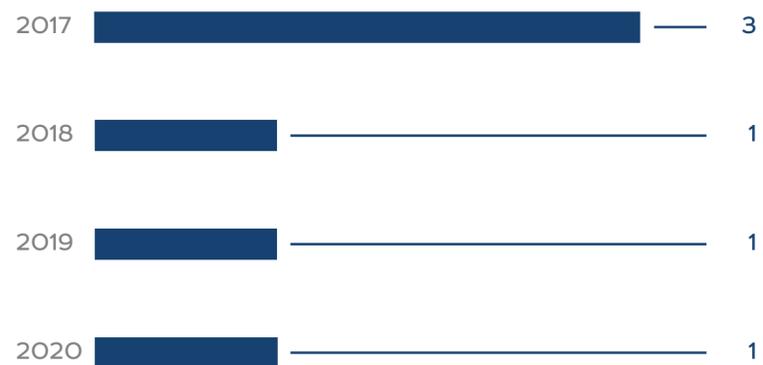
Т – общее число получивших повреждения за принятый период, включая всех работников, кто провел на больничном более одного дня, независимо от того, закончилась нетрудоспособность в обсуждаемом периоде или нет;

Р – среднесписочная численность сотрудников;

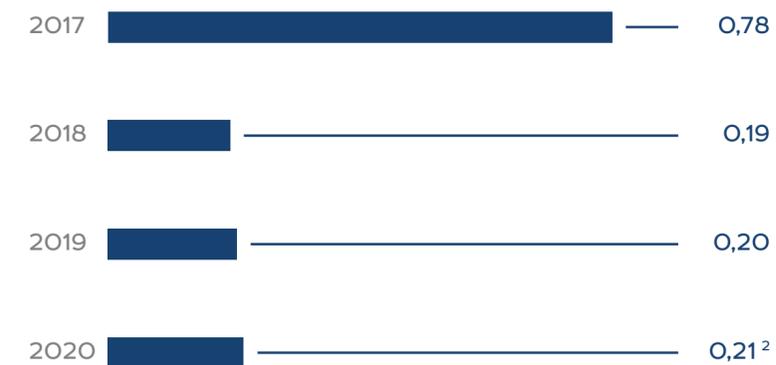
Д – среднее число дней нетрудоспособности в пересчете на одну травму.

Все несчастные случаи расследуются в установленном порядке.

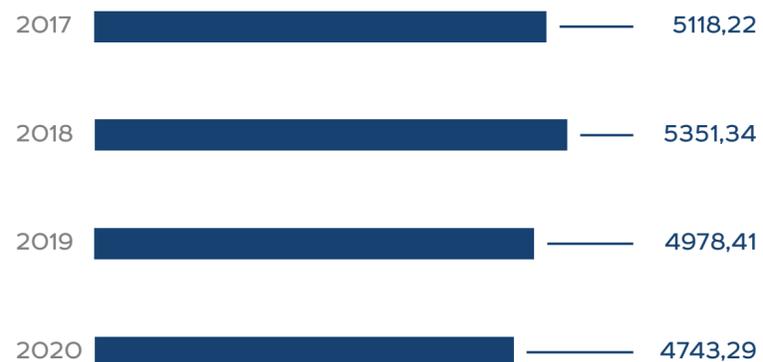
Количество травм



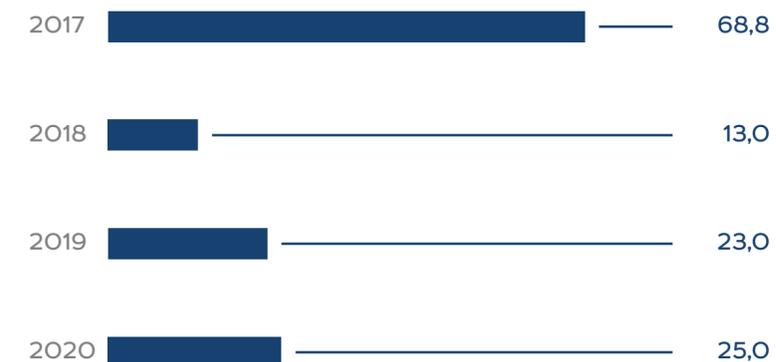
КЧ



Среднесписочная численность сотрудников



КТ



Примечание: 2. Увеличение Коэффициента частоты травматизма связано с уменьшением среднесписочной численности работников Банка.

6.2 Забота о клиентах

GRI 103

Клиенты являются одними из основных стейкхолдеров МКБ, клиентоцентричность является ключевым принципом реализации стратегии МКБ. Банк стремится не только удовлетворять потребности клиентов, но и обеспечивать безопасность и заботиться о здоровье.

Сотрудники отделений ежедневно обеспечивают комфорт и безопасность посетителей Банка. Мы стремимся не допускать опасных инцидентов, тем не менее в Банке разработаны инструкции и планы действий в случае возникновения нештатных ситуаций. Основной целью этих документов является сохранение жизни и здоровья сотрудников, клиентов и других посетителей офисов и отделений МКБ.

Все офисы и отделения Банка оборудованы системами безопасности, в числе которых охранно-тревожная сигнализация, видеонаблюдение, системы контроля доступа и оповещение пожарной безопасности. Информация, получаемая с помощью системы безопасности, аккумулируется в Центре мониторинга МКБ, сотрудники которого осуществляют контроль за безопасностью

и предпринимают необходимые действия в случае возникновения нештатных ситуаций, в том числе вызывают экстренные службы. За обеспечение безопасности в офисах и отделениях МКБ отвечают сотрудники **Управления режима и охраны Департамента безопасности**, ежеквартально они проходят инструктаж по действиям персонала при совершении противоправных действий и строго руководствуются установленными правилами и нормами законодательства в своей работе. К кандидатам на работу в Департамент безопасности предъявляются повышенные требования, что позволяет эффективно обеспечивать благополучие сотрудников и посетителей Банка на ежедневной основе.

В 2020 году в отделениях Банка особое внимание уделяется заботе о здоровье клиентов и сотрудников. В общем доступе находятся антисептики и средства индивидуальной защиты, такие как одноразовые маски и перчатки. Организованы принципы работы в отделениях с соблюдением социальной дистанции не менее 1,5 метров для снижения риска заражения COVID-19. Банк соблюдает все рекомендации и требования Роспотребнадзора и органов власти в отношении здоровья и безопасности клиентов.

Департамент безопасности

Управление режима и охраны

Отдел инженерно-технических средств охраны

Отдел контроля пропускного режима

7. Экология



Ключевые результаты 2020 года

40 %

сокращение выбросов парниковых газов (охваты 1 и 2)

53 %

сокращение объема забора воды в собственных офисах МКБ



Впервые проведена количественная оценка прямых и косвенных энергетических выбросов парниковых газов Банка (охваты 1 и 2)



Запуск внедрения практики раздельного сбора мусора

Существенные темы

- Энергия
- Вода и сбросы
- Выбросы
- Соответствие экологическим требованиям

Глобальные Цели устойчивого развития ООН



Показатели GRI

GRI 103, GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 307-1.

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Ответственное ведение бизнеса, снижение негативного воздействия на окружающую среду, а также повышение энергоэффективности и энергосбережения входит в перечень основных приоритетов Банка.

Как отмечалось ранее, управление устойчивым развитием в Банке складывается из четырех основных составляющих:

- Управление прямым воздействием;
- Управление косвенным воздействием;
- Добровольные инициативы;
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами и прозрачность деятельности.

В разрезе этих составляющих применительно к вопросам охраны окружающей среды Банк берет на себя следующие обязательства:

- Банк обязуется осуществлять свои действия с должной предусмотрительностью, стремится к предупреждению и предотвращению или,

если это невозможно, минимизации неблагоприятных воздействий на окружающую среду, включая снижение объемов водопотребления и водоотведения; сокращение объемов образования отходов и потребления материалов, выбросов загрязняющих веществ, а также выбросов парниковых газов и интенсивности воздействия на климатическую систему в целом;

- Банк обязуется соблюдать принципы охраны окружающей среды, рационального использования природных и энергетических ресурсов, внедрять применимые передовые практики водопользования и управления отходами;
- Банк стремится к сокращению воздействия от своей деятельности на ранней стадии через проектирование, закупки товаров, работ и услуг, повышающих энергоэффективность в дальнейшем;
- Банк прилагает максимальные усилия для внедрения социально-экологических принципов в проводимые им операции и оказываемые услуги, а также для внедрения концепции ответственного продуктового предложения с целью расширения его положительного воздействия на окружающую среду;

- Банк стремится к управлению экологическими аспектами деятельности клиентов, поставщиков, подрядчиков, субподрядчиков и ожидает, что его контрагенты будут соответствовать применимым требованиям природоохранного и энергетического законодательства, а также лучшим практикам или превосходить их;
- Банк стремится оказывать услуги отраслям и проектам, способствующим формированию зеленой экономики и переходу к устойчивому развитию;
- Банк принимает активное участие в решении актуальных экологических проблем;
- Банк идентифицирует свои заинтересованные стороны и стремится к продвижению экологической культуры, концепции энергосбережения среди всех заинтересованных сторон. Банк сотрудничает с заинтересованными сторонами и учитывает их интересы, потребности и ожидания для принятия решений и достижения целей и задач в области охраны окружающей среды, энергоэффективности и энергосбережения.

В Банке внедрены отдельные элементы системы экологического менеджмента, в том числе благодаря основе, заложенной еще в 2012 году при вхождении в состав акционеров МКБ международных банков развития – ЕБРР и МФК. В частности, в Банке действует Политика управления социально-природоохранными мероприятиями, которая регламентирует эффективный и отвечающий международным требованиям процесс предоставления классического кредитования и оказания иной финансовой поддержки клиентам с учетом стандартов деятельности МФК по обеспечению экологической и социальной устойчивости (2012), а также экологической и социальной политики ЕБРР (2014, 2019). Применительно к вопросам охраны окружающей среды это предполагает оценку, мониторинг и митигацию экологических рисков / воздействий при предоставлении финансирования. Банк не осуществляет финансирование проектов, связанных с видами хозяйственной деятельности, которые фигурируют в списке отраслей, исключенных из системы финансирования ЕБРР. В дополнение к соглашению о финансировании, заемщики письменно подтверждают выполнение всех требований законодательства в области охраны окружающей среды, получение и соблюдение всех необходимых природоохранных и иных релевантных разрешений, а также обязательство по обеспечению прямой или косвенной непричастности к деятельности, включенной в список отраслей, исключенных из системы финансирования ЕБРР.

Ответственность за управление вопросами охраны окружающей среды возложена на отдельные функциональные подразделения, а также на высшее руководство. Согласно требованиям экологической и социальной политики ЕБРР, Банк назначил сотрудника (менеджер социально-природоохранных мероприятий) из состава высшего руководства, наделенного общей ответственностью за экологические вопросы, а также одного сотрудника (координатор социально-природоохранных мероприятий), ответственного за повседневное соблюдение экологических требований и содействие в их реализации.

Ниже приведено распределение ответственности и обязательств ключевых субъектов, вовлеченных в управление вопросами охраны окружающей среды:

Наблюдательный совет, Комитет по стратегии и устойчивому развитию – утверждение внутрибанковских природоохранных документов и определение стратегических направлений развития в области охраны окружающей среды.

Председатель правления – организация исполнения решений Наблюдательного совета в части охраны окружающей среды, обеспечение интегрирования требований утвержденных внутрибанковских природоохранных документов в бизнес-процессы Банка, осуществление руководства

и поддержки сотрудников, которые вносят вклад в выполнение целей и задач в области охраны окружающей среды, энергоэффективности и энергосбережения, обеспечение ресурсами и обучение в объеме, достаточном для эффективного выполнения целей и задач в области охраны окружающей среды, энергоэффективности и энергосбережения.

Менеджер социально-природоохранных мероприятий – общая ответственность за экологические вопросы, анализ информации о природоохранных проблемах заемщиков и принятие решения о возможности предоставления или продолжения финансирования, контроль за подготовкой и своевременной отправкой ежегодного экологического и социального отчета Банка в ЕБРР.

Координатор социально-природоохранных мероприятий – ответственность за повседневное соблюдение экологических требований, содействие в оценке соответствия заемщиков и финансируемых Банком проектов природоохранным требованиям, а также качества управления экологическими вопросами, консолидация информации о природоохранных проблемах заемщиков, координация подготовки и своевременной отправки ежегодного экологического и социального отчета в ЕБРР.

Управление устойчивого развития — контроль выполнения природоохранных мероприятий, целей и задач; методологическая поддержка, проведение экологической оценки и мониторинга в рамках предоставления финансовых продуктов и услуг, верификация результатов исключения запрещенных проектов / деятельности, согласование проектов / деятельности с ЕБРР, верификация результатов классификации проектов, комплексная консолидация данных по портфелю Банка, формирование и перевод отчетных документов, включая ежегодный экологический и социальный отчет для ЕБРР, участие в структурировании ESG-продуктов, взаимодействие с внутренними и внешними заинтересованными сторонами по вопросам охраны окружающей среды.

Административно-технический департамент — выполнение природоохранных мероприятий, целей и задач, контроль расхода топливно-энергетических ресурсов, уровня потребления материалов, водопотребления, управление сточными водами, обеспечение надлежащего обращения с отходами (раздельный сбор, вывоз и утилизация и т.д.), учет и внесение платы за негативное воздействие на окружающую среду, поддержка представителей Управления устойчивого развития при подготовке отчетных документов.

Дирекция рисков — классификация рассматриваемых проектов по категориям социально-экологического риска, поддержка представителей Управления устойчивого развития при подготовке отчетных документов.

Клиентские подразделения — уведомление Управления устойчивого развития о намерении предоставить финансовые продукты и услуги, коммуникация с клиентами по вопросам предоставления ESG-продуктов и получения необходимой природоохранной документации, исключение запрещенных проектов / деятельности, уведомление Управления УР о необходимости согласования проекта / деятельности с ЕБРР, при необходимости поддержка представителей Управления устойчивого развития в процессе мониторинга заемщика, а также подготовка отчетных документов.

К второстепенным субъектам, вовлеченным в управление вопросами охраны окружающей среды, можно отнести Юридический департамент с функционалом по мониторингу изменений, вносимых в действующее природоохранное национальное законодательство, Департамент по работе с персоналом, который принимает участие в разработке и организации обучающих программ (тренингов) по природоохранным вопросам,

а также Дирекцию информационных технологий, ответственную за реализацию проектов «Умный офис» и «Безбумажный банк».

Оценка управленческого подхода осуществляется в рамках регулярных внутренних аудиторских проверок, проводимых Департаментом внутреннего аудита.

Банк на ежегодной основе отчитывается о соблюдении заемщиками Банка природоохранных требований и об экологических показателях совокупного кредитного портфеля в целом, предоставляя годовой социально-природоохранный отчет в ЕБРР.

7.1 Соответствие экологическим требованиям

GRI 307-1

Контекст деятельности Банка не предполагает возникновения значимых областей потенциального нарушения природоохранного законодательства. Какие-либо случаи нарушения природоохранного законодательства, предписания со стороны контролирующих природоохранных органов и нефинансовые санкции за 2020 год для объектов в собственности отсутствуют. Банк своевременно вносит плату за негативное воздействие на окружающую среду, о чем свидетельствует наличие платежных поручений.

Как отмечалось ранее, в связи с присутствием в капитале международного института развития Банк принял дополнительные обязательства соответствия в виде соблюдения международных договоров и конвенций, рекомендаций уважаемых международных кредитных учреждений (Всемирный банк, МФК, ЕБРР). Каких-либо нарушений дополнительных обязательств соответствия также не выявлено.

По итогам 2020 года в кредитном портфеле Банка отсутствуют проблемные кредиты с точки зрения

Плата за негативное воздействие на окружающую среду и статус соответствия экологическим требованиям объектов в собственности ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»

Год	2017	2018	2019	2020
Плата за негативное воздействие на окружающую среду, тыс. руб.	387	485	119	107,9
Начисленные штрафы за нарушение природоохранного законодательства, тыс. руб.	1,2	13,9	0	0
Нефинансовые санкции, число случаев	1	1	0	0

их экологической составляющей, не выявлено случаев, когда уже заключенная сделка была отклонена из-за экологических проблем или судебных разбирательств, жалоб, уведомлений

о штрафах и других действий в отношении заемщиков, в связи с несоблюдением несоблюдением ими требований действующего природоохранного законодательства.

7.2 Потребление топливно-энергетических ресурсов

GRI 302-1, GRI 302-2

Банк является потребителем электрической энергии, тепловой энергии, дизельного топлива, бензина и газа. Все топливно-энергетические ресурсы закупаются у сторонних организаций. Продажа топливно-энергетических ресурсов не осуществляется. Банк осуществляет стационарное и мобильное сжигание топлива. В границах объектов, находящихся в собственности Банка, стационарное сжигание топлива осуществляется в газовом энергоцентре, расположенном в Очаково-Матвеевском районе Москвы. Мобильное сжигание топлива происходит за счет деятельности автотранспорта Банка, который является потребителем дизельного топлива и бензина.

Общее потребление топливно-энергетических ресурсов собственными офисами, собственным и арендуемым автотранспортом Банка составило около 47 099 ГДж в 2020 году. При чем потребление всех топливно-энергетических ресурсов собственными активами продолжает показывать отрицательную динамику с 2017 года и заметно сократилось по сравнению с аналогичным показателем в прошлом году, что связано со следующими причинами:

- Перевод части сотрудников на удаленный режим работы
- Ликвидация департамента инкассации в середине 2019 года (передан в НКО «ИНКАХРАН» (АО))
- Снятие с эксплуатации легковых автомобилей в связи с переходом работников Банка в компанию «Элекснет» и организация разъездных поездок через корпоративное такси
- Увеличение парка арендуемых автомобилей
- Реализация ряда мероприятий по повышению энергоэффективности, включая в том числе:
 - Установку оборудования с низким уровнем энергопотребления
 - Замену светильников на светодиодные
 - Корректировку графика работы вентиляционных систем офисных зданий Банка в части отключения систем в нерабочее время, праздничные и выходные дни
 - Частичный ремонт тепловой изоляции трубопроводов системы отопления и горячего водоснабжения
- Проведение реконструкции и модернизации инженерных систем
- Внедрение современных методов контроля и учета потребления энергоресурсов. Периодический мониторинг работы оборудования в целях экономного потребления энергоресурсов при использовании бытовых приборов и климатических установок.

Проект «Умный офис»

В целях сокращения общебанковского энергопотребления в одном из офисов Банка в пилотном режиме был запущен проект «Умный офис», что предполагало установку адаптивного освещения, датчиков движения в местах общего пользования и настройку расписания работы кондиционирования. По результатам пилотного проекта будет принято решение о возможности масштабирования практики и выборе оптимального периода времени для тиражирования технологии на других площадках Банка.

Объемы потребления топливно-энергетических ресурсов собственными офисами и собственным автотранспортом ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»

Потребляемый топливно-энергетический ресурс	2017	2018	2019	2020	2020 к 2019	Среднегодовое изменение потребления топливно-энергетического ресурса за 2017–2020 годы
Электрическая энергия						
кВт.ч	7 644 437	7 960 397	6 497 103	5 653 909	-13%	-9%
ГДж	27 520	28 657	23 390	20 354		
тыс. руб	41 756	45 371	39 571	35 401	-11%	-5%
Тепловая энергия						
Гкал	4 284	4 225	3 436	2 646	-23%	-14%
ГДж	17 936	17 688	14 387	11 077		
тыс. руб	8 307	8 633	7 633	6 156	-19%	-9%
Дизельное топливо						
тыс. л	1 929	1 584	463	9	-98%	-62%
ГДж	70 504	57 908	16 910	321		
тыс. руб	66 744	63 875	21 310	401	-98%	-56%

Объемы потребления топливно-энергетических ресурсов собственными офисами и собственным автотранспортом ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»¹

Потребляемый топливно-энергетический ресурс	2017	2018	2019	2020	2020 к 2019	Среднегодовое изменение потребления топливно-энергетического ресурса за 2017–2020 годы
Бензин						
тыс. л	176	180	155	14	-91%	-34%
ГДж	5 875	5 997	5 154	458		
тыс. руб	7 076	8 011	7 457	626	-92%	-28%
Газ						
тыс. м ³	445	567	460	365	-21%	-4%
ГДж	15 224	19 399	15 764	12 541	-20%	
тыс. руб	3 141	4 098	3 389	2 716	-20%	-2%
Всего, ГДж	137 059	129 649	75 605	44 751	-41%	-29%

Объем потребления электрической и тепловой энергии определен на основании показаний коммерческих приборов учета, за исключением ДО «Академический» и ДО «Лефортово», где при определении количества тепловой энергии применялся расчетный метод исходя из площади помещений.

Для перевода кВт.ч и Гкал в ГДж использовались переводные коэффициенты 0,0036 и 4,1868 соответственно. Средняя плотность бензина и дизельного топлива рассчитана на основании данных из ГОСТ Р 51105–97, ГОСТ 32513–2013, ГОСТ 305–82. Теплотворная способность бензина и дизельного топлива взята из Руководящих принципов

национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК, 2006. Теплотворная способность газа рассчитана на основании данных, предоставленных поставщиком газа.

Примечания: 1. Количество объемов потребления топливно-энергетических ресурсов за 2019 год было уточнено и исправлено.

Объемы потребления топлива арендуемым автотранспортом ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»

Потребляемое топливо	2019	2020
Дизельное топливо		
тыс. л	0	0,8
ГДж	0	29,3
тыс. руб	0	36,5
Бензин		
тыс. л	2,8	68,4
ГДж	93,6	2 279,1
тыс. руб	139,0	3 121,4
Всего, ГДж	93,6	2 308,4

7.3 Управление воздействием на климат

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4

Проблема изменения климата в последние годы становится все более актуальной, и определенный вклад в обострение этой проблемы вносят антропогенные выбросы парниковых газов (ПГ). Международное сообщество и национальные органы власти разрабатывают и реализуют подходы, направленные на сдерживание роста глобальной температуры. Эта цель может быть достигнута при вовлечении корпоративного сектора в работу по митигации изменения климата путем сокращения антропогенных выбросов парниковых газов.

МКБ осознает важность проблемы изменения климата, и поэтому в 2020 году мы впервые провели количественную оценку выбросов ПГ. Согласно международным стандартам ISO 14064-1:2018 и GHG Protocol, мы определили границы инвентаризационного анализа выбросов ПГ, которые включают организационные и операционные границы. В соответствии с утвержденными организационными границами, мы консолидируем выбросы и абсорбцию ПГ на уровне объектов с помощью подхода по контролю: МКБ учитывает выбросы и/или абсорбцию ПГ на активах, которыми Банк управляет финансовым образом. Установленные

в 2020 году операционные границы предполагают ведение учета прямых (область охвата 1) и косвенных энергетических (область охвата 2) выбросов. В соответствии с таким подходом все количественно определенные выбросы и/или абсорбция ПГ на активах, которыми Банк не управляет финансовым образом, будут включены в дальнейшем в категорию косвенных неэнергетических (область охвата 3) выбросов ПГ.

Расчет прямых и косвенных энергетических выбросов ПГ произведен на основании Руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК, 2006. При расчете использовался потенциал глобального потепления (GWP), опубликованный в Пятом оценочном докладе МГЭИК. Объем прямых выбросов ПГ включает выбросы CO₂, CH₄ и N₂O, объем косвенных энергетических выбросов – выбросы CO₂ от покупаемой электрической и тепловой энергии. Расчет косвенных энергетических выбросов ПГ произведен по методу местоположения (location-based). Коэффициент выбросов ПГ от покупаемой тепловой энергии рассчитан с использованием данных Международного энергетического агентства по структуре топливно-энергетического баланса России, для расчета выбросов ПГ от потребления покупа-

емой электроэнергии использован наиболее актуальный справочный сетевой коэффициент выбросов ПГ при производстве электроэнергии в России.

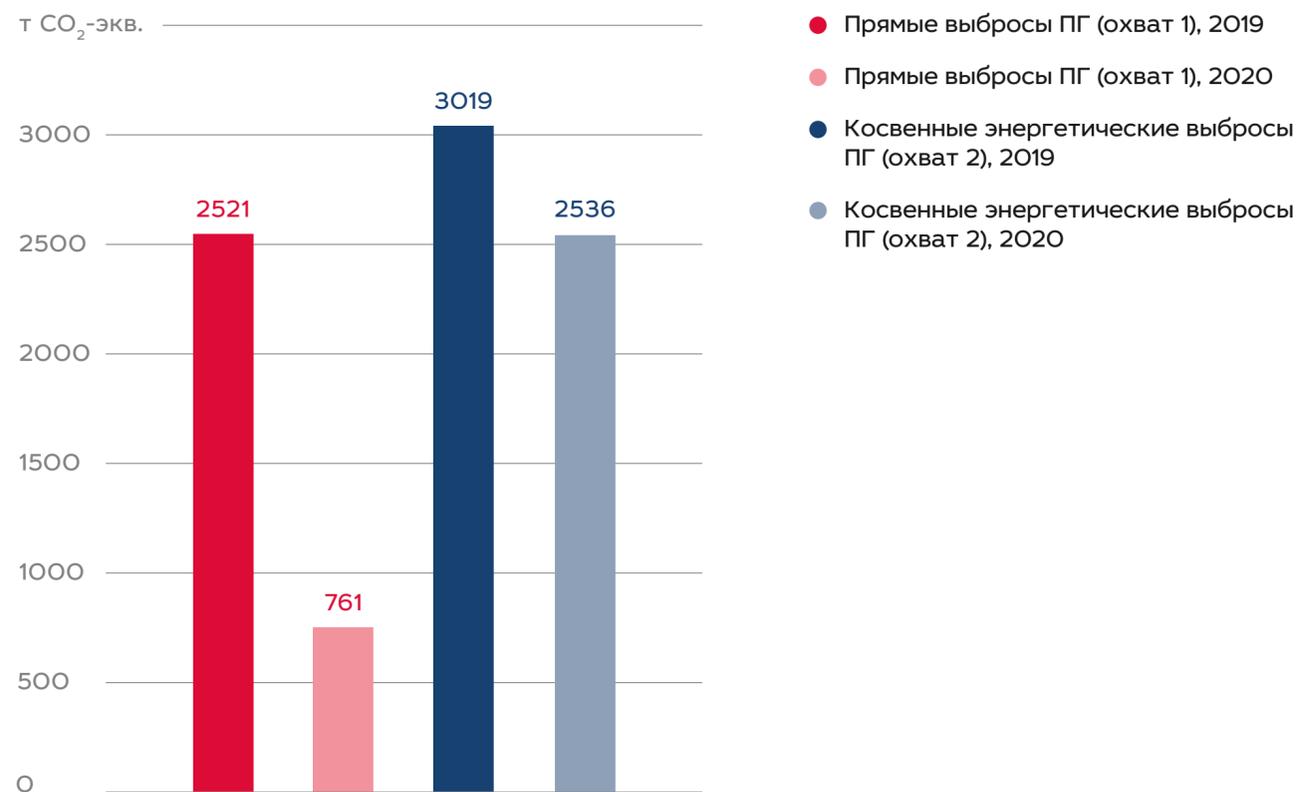
По результатам проведенной количественной оценки выбросов ПГ, прямые выбросы ПГ (охват 1) в 2020 году составили 761 т CO₂-экв., а косвенные энергетические (охват 2) – 2536 т CO₂-экв. Удельное значение выбросов ПГ, учитывающее охваты 1 и 2 и приведенное к единице персонала, в 2020 году составило 1,35 т CO₂-экв./чел. В качестве знаменателя была использована среднесписочная численность персонала, работающего в собственных офисах МКБ, так как потребление энергоресурсов в значительной степени обусловлено потребностями персонала, и между количеством сотрудников и выбросами ПГ существует взаимосвязь.

Снижение прямых и косвенных энергетических выбросов ПГ в 2020 году относительно уровня 2019 года обусловлено факторами, вызвавшими снижение потребления топливно-энергетических ресурсов (см. раздел «Потребление топливно-энергетических ресурсов» на стр. 133).

К планам Банка на 2021 год в части выбросов парниковых газов относятся:

- Разработка и реализация мероприятий по сокращению управляемых выбросов ПГ;
- Расширение границ инвентаризационного анализа выбросов ПГ, включая проведение количественной оценки косвенных неэнергетических (охват 3) выбросов ПГ, в том числе связанных с арендуемыми офисами и отделениями;
- Оцифровка углеродного следа части кредитного портфеля МКБ;
- Инициирование оценки климатических рисков, влияющих на МКБ.

Прямые (область охвата 1) и косвенные энергетические (область охвата 2) выбросы парниковых газов от собственных офисов и собственного автотранспорта ПАО «Московский кредитный банк»



7.4 Использование водных ресурсов

GRI 303-3

Забор воды

Офисы Банка, находящиеся в собственности, осуществляют забор воды у сторонней организации для хозяйственно-бытовых нужд. Банк не осуществляет забор воды из природных водных

объектов, как поверхностных, так и подземных. Офисы Банка, находящиеся в собственности, не осуществляют забор воды в вододефицитных районах.

Общий объем забранной воды собственными офисами Банка составил 11 116 тыс. л в 2020 году.

При чем потребление как холодной, так и горячей воды собственными офисами продолжает показывать отрицательную динамику с 2017 года и заметно сократилось по сравнению с аналогичным показателем в прошлом году, что связано главным образом с переводом части сотрудников на удаленный режим работы.

Забор воды собственными офисами ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»²

Объем забранной воды	2017	2018	2019	2020	2020 к 2019	Среднегодовое изменение объема забранной воды за 2017–2020 годы
Холодное водоснабжение, тыс. л	38 421	35 947	19 595	8 057	-59%	-37%
Горячее водоснабжение, тыс. л	4 145	3 844	3 828	3 059	-20%	-9%
Всего, тыс. л	42 566	39 791	23 423	11 116	-53%	-33%

Примечания: 2. Объем забранной воды определен на основании показаний коммерческих приборов учета водных ресурсов.

GRI 303-2, GRI 303-4

Водоотведение

Офисы Банка, находящиеся в собственности, образуют только хозяйственно-бытовые сточные воды, которые направляются на очистку сторонним организациям. Банк не осуществляет сброс сточных вод в природные водные объекты, как поверхностные, так и подземные. Офисы Банка, находящиеся в собственности, не осуществляют сброс сточных вод в вододефицитных районах. С ежегодной периодичностью Банком подготавливается план водоохраных мероприятий.

МКБ при поддержке специализированной лаборатории проводит самостоятельный мониторинг качества сточных и ливневых вод (4 раза в год). В настоящий момент мы используем только государственные стандарты и нормативы Российской Федерации в отношении качества сброса сточных вод, которые отражены в Постановлении Правительства РФ от 29.07.2013 № 644 «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации». Результаты мониторинга отражаются в отчете о средней концентрации загрязняющих веществ в сточных водах. В течение 2020 года установле-

но отсутствие отклонений от предельных нормативных значений. Какие-либо нарушения водного законодательства и предписания со стороны контролирующих органов для объектов в собственности отсутствуют.

Водоотведение собственными офисами продолжает показывать отрицательную динамику с 2017 года и заметно сократилось по сравнению с аналогичным показателем в прошлом году, что связано главным образом с сокращением объемов забираемой воды в результате перевода части сотрудников на удаленный режим работы.

Водоотведение собственными офисами ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»³

	2017	2018	2019	2020	2020 к 2019	Среднегодовое изменение объема забранной воды за 2017–2020 годы
Объем сточных вод, тыс. л	42 566	39 791	23 423	11 116	-53%	-33%

Потребление питьевой воды

Потребление питьевой воды в 2020 года заметно сократилось по сравнению с 2019 годом, что связано с организацией удаленного режима работы во время пандемии COVID-19 в 2020 году.

Питьевая вода, израсходованная ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»⁴

Единица измерения	2018	2019	2020
тыс. л	808	725	418
тыс. руб.	4 024	3 801	2 284

Примечания: 3. Объем сточных вод определен расчетным балансовым методом с допущением, что объем сточных вод равен объему забранной воды в связи с отсутствием у Банка значимых источников безвозвратного водопотребления. Ливневые сточные воды не учитывались в связи с отсутствием приборов учета на выпуске. 4. Расход питьевой воды определен на основании данных отдела снабжения и учета Банка.

7.5 Управление отходами

GRI 306-2, GRI 306-3

Банк ведет внутренний учет в области обращения с отходами в соответствии с классификацией, действующей на территории Российской Федерации и предусматривающей разделение отходов на 5 классов опасности в зависимости от степени негативного воздействия на окружающую среду.

В целом общий объем образования отходов собственными офисами Банка сокращается. Объемы образования отходов 1 и 4 класса опасности показывают отрицательную динамику за долговременный период. Для отходов 1 и 2 класса опасности характерно наиболее заметное сокращение объемов образования по сравнению с предыдущим годом.

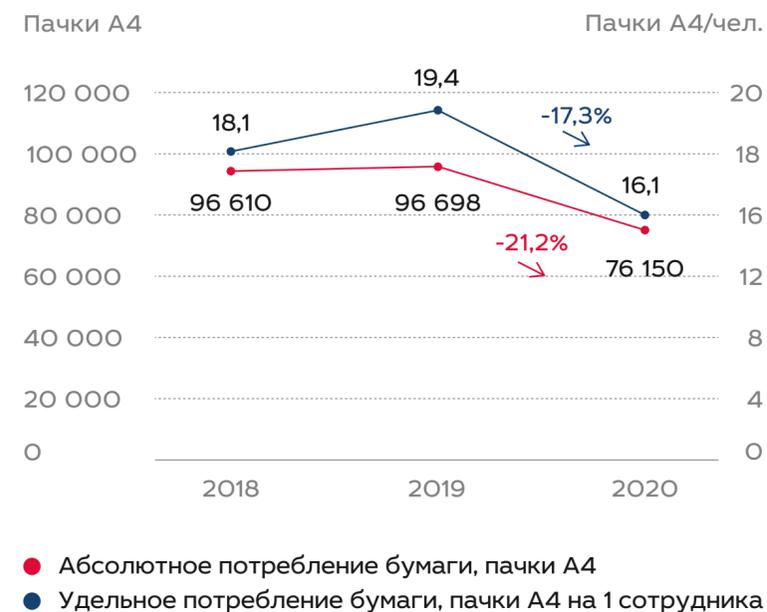
Банк на регулярной основе реализует управленческие мероприятия, направленные на сокращение объемов образования отходов. Сокращение объемов образования отходов достигается за счет работы по нескольким направлениям. Первое направление предполагает разработку и внедрение управленческих мероприятий в целях сокращения объемов образования отходов на выходе из Банка. К таким мероприятиям относится электронный документооборот, дву-

сторонняя печать, внедрение практики повторного использования офисной техники, например, картриджей через повторную заправку тонером, отказ от использования ртутьсодержащих ламп.

Подход к переходу на электронный документооборот включает мероприятия по автоматизации и диджитализации как внутренних, так и внешних процессов и сервисов, в том числе перенос существующего внутреннего функционала в систему электронного документооборота, реализацию возможности подписания договоров с контрагентами в электронном виде, реализацию мобильных согласовательных процедур, организацию безбумажного документооборота с сотрудниками и другие. В рамках проекта «Безбумажный банк» (концепция «Зеленый Банк») была реализована одна из инициатив по отказу от бумажного документооборота: подписание документов, формируемых в дополнительных офисах Банка, простой электронной подписью (смс-подтверждение) в мобильном банке «МКБ Онлайн». Запущены инициативы по переводу бумажного документооборота в электронный, такие как «Электронный архив для банковских гарантий» и «Электронное кредитное досье», которые планируются к реализации в первом полугодии 2021 года.

В результате организации удаленного режима работы во время пандемии COVID-19 в 2020 году, и реализации описанных выше мероприятий абсолютное и удельное (в расчете на 1 сотрудника) потребление бумаги в Банке за год сократилось на 21,2% и 17,3% соответственно.

Бумага, израсходованная ПАО «Московский кредитный банк»



Объем образования отходов собственными офисами ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»⁵

Вид отходов	Ед. измерения	Объем образования отходов				Передано на размещение, обезвреживание и сортировку				Передано на обезвреживание и переработку			
		2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
Чрезвычайно опасные и высокоопасные отходы (1, 2 класс опасности)													
Лампы ртутные, ртутно-кварцевые, люминесцентные, утратившие потребительские свойства; отходы термометров ртутных	Штуки	5381	5513	5509	2848	0	0	0	0	5381	5513	5509	2848
Гальванические элементы (батарейки) неповрежденные отработанные	Тонны	0	0	0,2	0,1	0	0	0	0	0,0	0,0	0,2	0,1
Малоопасные отходы (4 класс опасности)													
Мусор от офисных и бытовых помещений	Тонны	302,9	305,8	226,1	224,8	302,9	305,8	226,1	224,8	0	0	0	0

Примечания: 5. Объем образования отходов в 2017–2020 годах принимается условно равным объему переданных отходов. Объем образования отходов 1 и 2 класса опасности не учитывает объемы образования отходов для ДО «Лефортовское» и ДО «Академическое» в связи с обезвреживанием и переработкой отходов 1 и 2 класса опасности силами эксплуатирующей компании.

Второе направление включает сокращение объемов образования отходов после их вывоза с территории Банка специализированной организацией. Банк стремится заключать договоры с подрядчиками, деятельность которых связана с вторичной переработкой отходов. Это касается в первую очередь опасных отходов (ртутные лампы, аккумуляторы), макулатуры, отработанной офисной бумаги, офисной техники и электрооборудования. За 2020 год было передано 20 тонн макулатуры, что на 19,4 % меньше аналогичного показателя в 2019 году и объясняется общим сокращением потребления бумаги на сопоставимый процент (см. выше).

Макулатура, переданная на вторичную переработку ПАО «Московский кредитный банк», тонны



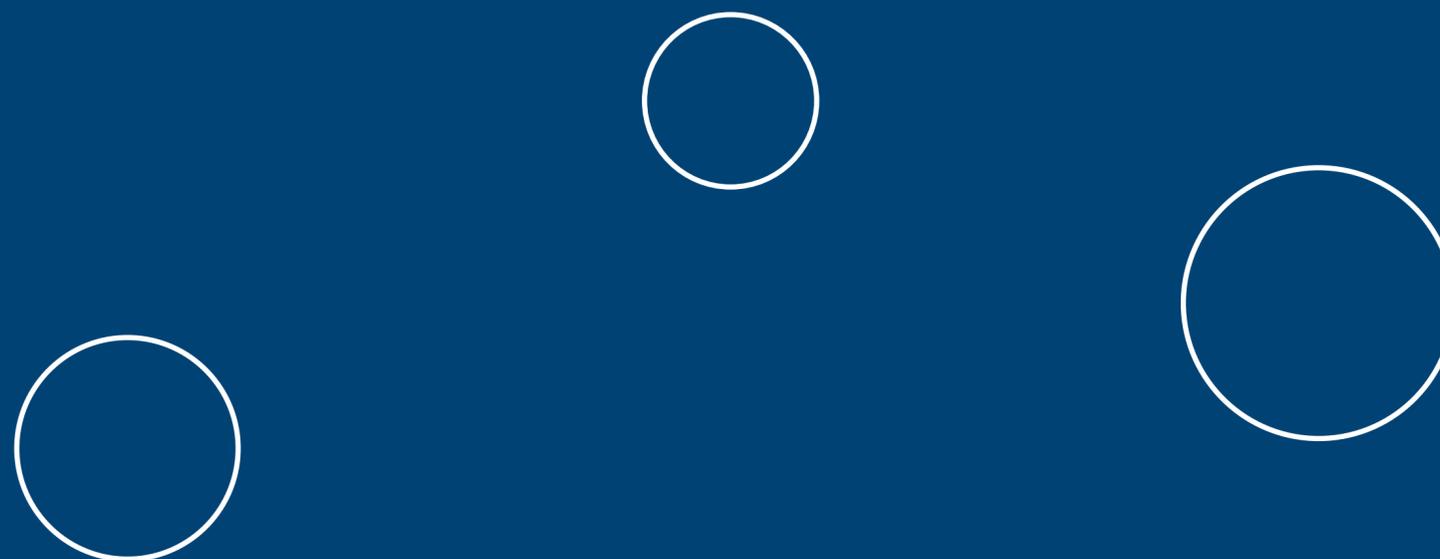
Третье направление связано с финансированием строительства предприятий, деятельность которых направлена на экологичную утилизацию отходов. В 2020 году мы продолжили сотрудничество с корпорацией «Экополис» в рамках строительства комплекса заводов, которые занимаются экологичной утилизацией отходов пластика, электронного и электротехнического оборудования.

Банк осознает важность процесса сортировки отходов для осуществления надлежащей вторичной переработки. В связи с этим мы инициировали работу по внедрению практики отдельного сбора мусора на своих объектах. К концу 2020 года практика отдельного сбора мусора была внедрена в 5 офисах Банка. Все сортированные опасные отходы (ртутные лампы, аккумуляторы) на регулярной основе передаются в специализированные организации. В дополнение к этому МКБ запустил совместную акцию с экологическим проектом Trashback, созданным с целью увеличения доли перерабатываемых твердых коммунальных отходов и мотивации жителей к экологически ответственному поведению (см. раздел «Добровольные инициативы МКБ» на стр. 144).

Утилизация электронной техники

МКБ начиная с сентября 2020 года направил на экологичную утилизацию более 20 тонн электронного мусора: неиспользуемых банкоматов и платежных терминалов. Всего было передано 149 банкоматов и терминалов. Утилизацией электронных, пластиковых и металлических отходов занимается АО «Корпорация ЭКОПОЛИС». На первом этапе техника разбирается и сортируется. Получившийся в итоге лом металлов становится вторичным сырьем для металлургических предприятий. Из пластика изготавливаются вторичные гранулы, являющиеся сырьем для производства деталей машин, бытовой техники, строительных материалов, садовой мебели и других товаров.

8. Добровольные инициативы МКБ



Ключевые результаты 2020 года

>10 млн руб.

пожертвовано для помощи детям в рамках программы «Шанс» БФ «Арифметика добра»



Установлены терминалы для бесконтактной покупки билетов в Московский зоопарк



Большинство благотворительных и социальных мероприятий проведены в онлайн-формате



При поддержке МКБ стартовал проект WWF России по сохранению медоносных лесов в ареале обитания амурского тигра



Запущена совместная акция с экологическим финтех-проектом Trashback

Существенные темы

- Непрямые экономические воздействия
- Маркетинг и маркировка

Глобальные Цели устойчивого развития ООН



Показатели GRI

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1, GRI 403-6.

GRI 103, GRI 203-1

Мы уверены, что задача финансового сектора состоит не только в поддержке бизнеса, но и в создании условий для развития социальных и экологических проектов, в том числе реализуемых благотворительными фондами и общественными организациями. Традиционно в МКБ особое внимание уделяется поддержке социально ориентированных проектов, участию в благотворительных акциях, волонтерским и спортивным программам как внешним, так и для своих сотрудников. Вместе с тем, в отличие от прошлых лет, в 2020 году в повестке в основном превалировала социальная тема.

Из-за ограничений общественные организации и благотворительные фонды оказались под ударом при том, что их потребность в поддержке не уменьшилась, а даже увеличилась.

Одной из важнейших целей для МКБ является продвижение принципов социальной и экологической ответственности как при работе с клиентами и партнерами, так и при взаимодействии в коллективе Банка. В то же время МКБ стремится развивать и повышать осведомленность более широких групп населения по вопросам устойчивого развития и меняющейся климатической повестки.

В 2020 году для включения сотрудников в социальную жизнь, для поддержания неформального общения в условиях массовой удаленной работы большинство мероприятий были переведены в онлайн-формат, и в течение года мы предлагали сотрудникам онлайн спортивные и благотворительные мероприятия, вебинары на актуальные темы от экспертов в медицинской, финансовой сферах, и как только стало возможно, спортивные активности офлайн — Московский марафон, Гонку героев.

Прогресс в достижении целей на 2020 год

Цель	Статус выполнения	Сводные данные по результатам 2020 года
Популяризация благотворительных активностей (не менее 3 активностей в год)	Достигнута	За год проведено 8 благотворительных активностей: 1. Благотворительность вместо подарков: подарки сотрудникам на гендерные праздники заменены на благотворительное пожертвование в БФ «Арифметика добра». 2. Акция ко Дню защиты детей: сбор средств для программы «Рюкзачок заботы» БФ «Арифметика добра». 3. Акция ко Дню знаний совместно с БФ «Арифметика добра»: сбор средств для программы «Шанс». 4. Акция «Сохраним лес»: сотрудники МКБ участвовали в посадке 2 000 сосен и елей. 5. Благотворительный забег сотрудников на Московском марафоне 2020: 78 сотрудников приняли участие. 6. Участие сотрудников во Всероссийском благотворительном забеге «Бит сердца» (в онлайн-формате). 7. Передача подарочных сертификатов сети «Детский мир» подопечным БФ «Арифметика добра». 8. Участие сотрудников в новогодней благотворительной акции «Волшебная елка исполнения желаний»: новогодний сувенир, сделанный руками подопечных фонда, в обмен на пожертвование в программу «Шанс».
Максимальный перевод благотворительных и спортивных активностей в онлайн-формат в связи с пандемией COVID-19	Достигнута	6 из 8 мероприятий благотворительности проведены онлайн.
Систематизация и развитие спортивных активностей в Банке	Достигнута	<ul style="list-style-type: none"> Систематизирована работа с действующими корпоративными командами (хоккей, футбол): утвержден бюджет, ведется его анализ «план/факт», разграничены зоны ответственности HR и капитанов команд и т.п. Возрожден беговой клуб «МКБ Runners» в новом формате. Внедрен формат онлайн-занятий спортом для сотрудников «МКБ на удаленке»: в 2020 году прошел первый онлайн-фитнес-марафон. Организовано участие команды МКБ в военно-патриотическом физкультурном мероприятии «Гонка Героев».

8.1 Поддержка проектов, имеющих социальную значимость

#ПоможемВместе

МКБ в партнерстве со многими неравнодушными банками присоединился к акции, запущенной ООО «Экспобанк», #ПоможемВместе. В рамках акции ее участники объединились в едином стремлении помочь в нелегкой борьбе с пандемией COVID-19 и оказали помощь медицинским учреждениям в более чем 20 регионах по всей России.

Банк оказал поддержку городской клинической больнице № 52: помог закупить средства индивидуальной защиты и технику, необходимую для помощи больным пневмонией. Больница получила комплекты небулайзеров, системы пневматической компрессии, а также видеобронхоскоп – эндоскопический прибор для обследования внутренней поверхности трахеи и бронхов с помощью передачи изображения в HD-разрешении на экран монитора. Солнечногорская центральная районная больница благодаря МКБ закупила респираторы и защитные костюмы.

Благотворительный фонд «Арифметика добра»

В марте 2014 года Благотворительный Фонд «Арифметика добра» был основан известным российским предпринимателем и основным бенефи-

циарным владельцем МКБ Романом Ивановичем Авдеевым (отец 23 детей, 17 из которых приемные). «Арифметика добра» помогает детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родных, обрести новую семью и найти свое место в жизни.

«Арифметика добра» помогает:

- 1 132 подросткам-сиротам;
- 1 028 приемным семьям;
- в 33 регионах России.

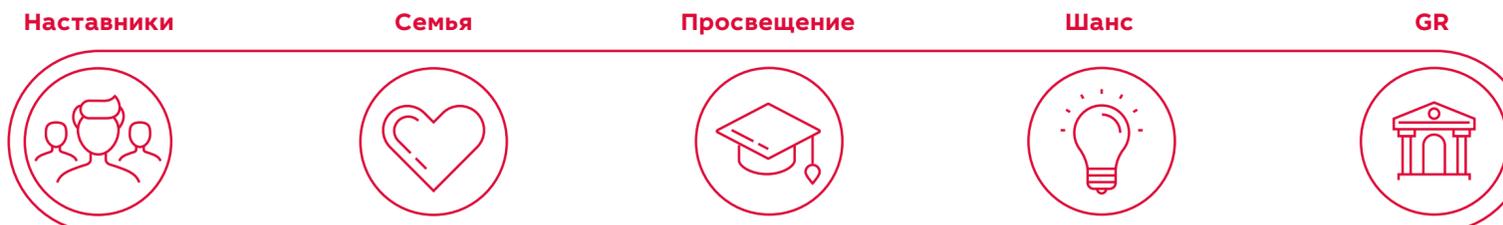
Подарки от посторонних не сделают детей счастливее. Обычно они становятся обменной валютой в детском доме: телефоны и дорогая одежда меняются на сигареты или просто отбираются у детей. Визиты волонтеров дети тоже не всегда воспринимают с радостью: в их дом приходят незваные гости, их обнимают без спроса, с ними делают фото, как будто они – фигурки из папье-маше.

Это не забота. Настоящая забота – это помочь найти ребенку семью, помочь получить образование, помочь найти наставника, который станет проводником во взрослой жизни. Помогать правильно легко с «Арифметикой добра».

МКБ совместно с благотворительным фондом «Арифметика добра» запустил новый этап социального образовательного проекта «Шанс» для воспитанников детских учреждений по всей России. При спонсорской поддержке Банка специалисты фонда находят необходимых преподавателей и помогают его воспитанникам получить лучшее образование, раскрыть свои таланты и успешно поступить в вузы.

Участниками нового этапа программы «Шанс» стали 100 воспитанников 18 детских учреждений из 9 регионов России.

Программы фонда



Поддержка программ фонда со стороны Банка в 2020 году:

- 10,7 млн руб. было пожертвовано Банком в рамках проекта поддержки 100 подопечных фонда – учеников образовательной программы «Шанс». Данная сумма – это финансирование полного учебного года каждого ребенка, включая уроки, тренинги и профориентацию.
- Проект рассчитан на 4 года и предполагает финансирование обучения 100 детей в течение 4-х учебных периодов.
- 5 млн руб. было пожертвовано в виде перевода в фонд бюджета МКБ на подарки на гендерные праздники. В качестве поздравления сотрудники получили электронную открытку, нарисованную воспитанниками детских домов.
- Приемным семьям были переданы подарочные карты сети магазинов «Детский мир» – 98 карт на сумму 147 тыс. руб.

Поддержка со стороны клиентов Банка:

- В течение 2020 года фонд поддержали более 3,8 тыс. клиентов МКБ.
- Всего благодаря поддержке клиентов Банка в 2020 году фонду удалось собрать 8 055 575 руб., это эквивалентно оплате:
- 5 837 индивидуальных уроков с репетиторами для детей из детских домов, чтобы ребята

могли подготовиться к экзаменам и сделать шаг навстречу успешному будущему;

- а также 2 014 консультаций психологов для детей-сирот, чтобы исполнить их мечту – обрести любящих родителей.
- При помощи информационных компаний (рассылки и звонки клиентам) в течение года было собрано 1031787 руб.
- Размещение информации о фонде на терминалах МКБ в отделениях и в ТЦ позволило собрать 565 659 руб.

Поддержка со стороны сотрудников Банка:

- «Благодеецами» фонда в 2020 году стали 85 сотрудников Банка – они участвовали в Московском марафоне в поддержку фонда и в благотворительном забеге «Бит сердца». Это помогло собрать 319 120 руб.
- Сотрудники участвовали в сборе средств для подопечных фонда, приуроченном ко Дню защиты детей (1 июня), Дню знаний (1 сентября) и Новому году. Всего было собрано 156 284 руб.
- Сотрудники ESG-команды МКБ провели для подопечных фонда – подростков и их приемных семей – лекцию по экологии и организовали увлекательный квиз.

Я уверен, что важные для всего нашего общества и государства проблемы должны решаться совместными усилиями – граждан, власти и бизнеса.

В минувшем году словосочетание «устойчивое развитие» сошло из повестки деловых и политических саммитов и прочно укрепилось в нашей повседневной жизни. И это замечательно, что сейчас не только неравнодушные активисты, но и бизнес активно выстраивают правильные ориентиры.

Вдвойне отраднее, что расширение социальных инициатив и поддержка ESG-проектов становится стратегическим направлением нашего банка. Я поддерживаю усилия наблюдательного совета, правления и всего коллектива МКБ, и надеюсь на дальнейшее продвижение банка в области устойчивого развития.

Роман Авдеев
контролирующий бенефициарный
владелец МКБ

Московский зоопарк

Летом 2020 года МКБ реализовал социальный проект по бесконтактной покупке билетов для Московского зоопарка – на территории зоопарка были установлены терминалы самообслуживания для покупки билетов на внутренние экспозиции. Установка терминалов позволила разгрузить билетные кассы и уменьшила очереди, что было особенно важно в период пандемии, когда остро встала необходимость соблюдения социальной дистанции.

В терминалах можно купить билеты на 4 выставки: «Арахноландия», «Экзотариум», «Конфискат», а также на комплексную выставку представителей флоры и фауны. Чтобы заинтересовать самых маленьких посетителей и привлечь их к развитию финансовой грамотности с детства, МКБ создал забавные макеты животных на базе терминалов оплаты. На таких терминалах посетитель может пройти полный путь от выбора билета до его печати с помощью специального игрового интерактивного интерфейса, а также пополнить карту «Тройка».

Глобальная пандемия внесла свои коррективы, и животным также тяжело адаптироваться к суровым реалиям современной действительности, поэтому участие бизнеса в таких инициативах, направленных на их поддержку, крайне необходимо.

МКБ второй год подряд участвует в программе опекунства Московского зоопарка, взяв на себя роль опекуна удивительно красивого и грациозного хищника – дальневосточного леопарда.

МКБ создал не просто сервис по продаже билетов, а полноценный продукт, персонализированный под уникальную локацию и целевую аудиторию. Установка терминалов бесконтактной оплаты выполняет широкий пул задач. Это позволит позаботиться о здоровье и безопасности посетителей зоопарка, минимизировать личные контакты и сократить очереди на оплату, диверсифицировать способы покупки билетов. При реализации этого проекта для нас была крайне важна его социальная составляющая, ведь обеспечение возможности быстрой, удобной, а главное – дистанционной и безопасной покупки билетов служит эффективной мерой в борьбе с распространением вируса, что останется приоритетом даже после завершения периода ограничений.

Игорь Майоров
Начальник отдела развития
транзакционного бизнеса МКБ

8.2 Просвещение

Образовательный проект для предпринимателей

Совместно с порталом klerk.ru МКБ запустил [образовательный проект](#), ориентированный как на действующих предпринимателей, так и на тех, кто только задумывается об открытии бизнеса.

Курс «Как начать бизнес» состоит из цикла видеороликов (8 разделов / 15 лекций), рассказывающих о том, как обойти подводные камни при открытии своего дела, посмотреть на бизнес со стороны. Курс содержит практические советы по работе с Банком, составлению кадровых документов, начислению зарплат, налогообложению, эквайрингу и электронным кассам.

Мы рады были сделать этот онлайн-курс вместе с МКБ. В сети очень много информации для начинающих бизнесменов, но проверенной и применимой на практике – мало. Этот образовательный проект сделали с особой тщательностью. Он написан простым языком, но совершенно точно никого не подведет. Всех ждем на курсе и удачи всем в бизнесе.

Марина Снеговская
Руководитель Центра обучения «Клерка»

Неделя финансовой грамотности для детей

В честь Международного дня защиты детей МКБ организовал Неделю финансовой грамотности для детей сотрудников Банка. Мероприятие проводили эксперты «Национального центра финансовой грамотности». Были организованы вебинары для детей разных возрастных групп: от самых младших (5–7 лет), до почти взрослых (8–11 и 12–18 лет). В вебинарах приняли участие около 120 детей.

Финансовое обучение детей позволяет не только научить бережно относиться к финансам, но и понять, откуда появляются денежные средства, как ими пользоваться, копить и приумножать. Дети не видят, как работают родители и за что им платят деньги, поэтому важно дать понять, откуда появляются деньги, научить копить даже на маленькие мечты.

Самые взрослые ребята приняли участие в обучающем квесте «Лето в дело», где им представилась возможность прожить самостоятельно (без родителей) целый месяц. Решая финансовые задачи, ребята научились планировать бюджет и управлять им для достижения своих финансовых целей.

В средней возрастной группе на протяжении всей обучающей игры «Финансовый супергерой»

участники старались накопить деньги на свою мечту – покупку собаки. В каждом туре игры ребята самостоятельно принимали финансовые решения, а затем получали за них баллы в зависимости от того, насколько успешными были их решения. Это помогло юным участникам понять, что такое «пожиратели бюджета», и как противостоять соблазнам и справиться с расточительными привычками.

Ребята младшей группы на вебинаре «Приключение копилки» побывали в японском музее копилки, узнали, как и для чего нужно копить деньги.

~120 детей приняли участие в вебинарах

Онлайн-лекция для детей из приемных семей на тему «Изменение климата в России»

ESG-команда МКБ совместно с Клубом приемных семей благотворительного фонда «Арифметика добра» провела онлайн-лекцию для детей из приемных семей на тему «Изменение климата в России». Материалы лекции разработаны в целях экологического просвещения для детей 5–11 классов WWF России в партнерстве с движением ЭКА и при финансовой поддержке Европейского союза.

Вебинар состоял из трех этапов: сначала ребятам рассказали о том, что такое принципы устойчивого развития и зачем ведущие компании и банки, в том числе МКБ, внедряют их в свой бизнес. Затем была прочитана лекция, где юных слушателей познакомили с современными знаниями в области изменения климата: влияние погоды и климата на жизнь людей, причины изменения климата, влияние естественных и антропогенных факторов на климат и т.п. А в конце для закрепления полученных знаний был проведен интерактивный онлайн-квиз. Все юные участники вебинара были активны и быстро справились с вопросами квиза, за что получили подарки от Банка.

Фотографии победителей



8.3 Корпоративное волонтерство

Сохраним лес 2020

Уже второй год по всей стране проходит масштабная акция по посадке деревьев «Сохраним лес». Основной задачей кампании является привлечение внимания общественности к теме сохранения и восстановления лесов. В рамках акции планировалось восстановить более одного миллиона гектаров леса, высадив 40 миллионов деревьев в различных регионах России, особенно в регионах, наиболее пострадавших от лесных пожаров.

Сотрудники МКБ в разных регионах принимают активное участие в акции. Так, в сентябре 2020 года в пострадавшем от лесного пожара Краснополянском лесничестве в районе подмосковного города Лобни сотрудники Банка высаживали сосны и ели.

В целях безопасности и заботы о наших сотрудниках мы приостановили организацию волонтерских мероприятий, но попросили наших коллег рассказать о своих хобби или экологических инициативах. Все подробности и рассказы коллег в течение года публиковались в новостях и на корпоративном портале МКБ.

Иногда с соседями по дому мы устраиваем стихийные субботники, не обязательно по субботам. Если погода хорошая, идем гулять и на всякий случай берем с собой мешки. Собираем банки, бутылки, сортируем и выставляем рядом с мусорным контейнером. Их потом забирает дворник и сдает. Мы это все делаем для себя. Маленький лесок у нас в районе – это островок, который дает нам чистый воздух, а на деревьях у нас белки живут, мы их подкармливаем, птицы поют по утрам.

У меня есть племянница, ей 15 лет, она сделала видеоклип на тему экологии и раздельного сбора мусора. Ей очень интересна эта тема, она выигрывала олимпиаду, и была в лагере для членов победителей олимпиад на Истре. Там проводили лекции и семинары по поводу глобального потепления, экологии, нарушения озонового слоя – и теперь больше она меня учит, что правильно, а что неправильно.

Марина Андреевна Зеверова
Начальник отдела комендантского обеспечения МКБ



8.4 Содействие развитию спорта

GRI 403-6

Поддержка здорового образа жизни сотрудников Группы МКБ и населения в регионах присутствия является одним из основных приоритетных направлений стратегии МКБ в области устойчивого развития. Банк на регулярной основе предлагает своим клиентам и сотрудникам принять участие в различных спортивных акциях и мероприятиях.

#МКБнаУдаленке

Несмотря на то, что 2020 год внес определенные коррективы в привычный образ жизни, этот вызов был принят. К сожалению, командные занятия спортом, такие как волейбол, мини-футбол и хоккей, были временно приостановлены, но вместо них для сотрудников были организованы различные онлайн-занятия, в том числе спортивные #МКБнаУдаленке. Любой желающий мог присоединиться к онлайн-урокам или посмотреть специально подготовленные видеоуроки, которые создавались таким образом, чтобы подойти каждому.

Тренировки включали в себя упражнения на разные группы мышц, которые можно выполнить в домашних условиях. Все занятия были адаптированы под любой уровень спортивной подготовки и возраст-

ных ограничений не имели. Основным комплексом занятий включал следующие виды тренировок:

- Зарядка с упражнениями на все тело «Бодрое утро».
- Интенсивная тренировка на мышцы всего тела с собственным весом без оборудования.
- Гимнастические упражнения с собственным весом и палкой (можно использовать швабру) для профилактики и избавления от дискомфортных ощущений в спине и шее.
- Массажные упражнения для всего тела собственными руками, а также с использованием теннисного мяча для расслабления нервной системы и мышц.



Спортивные события МКБ в 2020 году

Команда «МКВ Runners» приняла участие в Московском марафоне

В 2020 году в марафоне участвовало рекордное количество бегунов – 25 тысяч человек.

Средства, направленные Банком за участие в забеге, переведены в благотворительный фонд «Арифметика добра».

Российская серия кольцевых гонок 2020

Спонсорство команды Ивана Твердохлебова в «Российская серия кольцевых гонок 2020» (РСКГ) – (июль–сентябрь 2020 года).

География: Санкт-Петербург, Казань, Москва, Смоленск, Нижний Новгород.

Домашние тренировки с ФК «Торпедо»

В 2017 году спортивный фонд «Торпедо» и ФК «Торпедо Москва» вошли в состав концерна «Россиум». В 2019 году МКБ и регбийный клуб «Торпедо Москва» подписали договор о сотрудничестве с МКБ.

Вместе с футбольной командой «Торпедо» МКБ запустил серию домашних тренировок в IGTV, которые помогут поддержать себя в форме на карантине.

Киберспорт в МКБ

Видеоигры замедляют старение и ускоряют процесс принятия решений, учат фокусировать внимание и развивают способность к обучению.

В МКБ создано сообщество любителей киберспорта, объединенных по интересам, а также для участия в турнирах.

Команда МКБ на Гонке героев

Сотрудники МКБ приняли участие в летнем забеге Гонки героев. Сложный маршрут, пугающие испытания, крепость человеческого духа и поддержка

коллег – вот что такое спортивный праздник для каждого участника команды МКБ.

Благотворительный забег «Бит сердца» (онлайн-формат)

Благотворительный забег «Бит сердца» от фармацевтической компании «Сервье» в поддержку благотворительного фонда «Арифметика добра».

Участники выбирали дистанцию, которую хотели пробежать в любом месте, включали трекер на телефоне или часах и бегали в пользу детей с ограниченными возможностями здоровья.



8.5 Культурные и другие мероприятия

Лекторий «Точка пересечения»

В 2019 году в МКБ стартовал уникальный проект «Точка пересечения», в рамках которого каждому сотруднику представляется возможность расширить свой кругозор. Это место, где в неформальной обстановке встречаются сотрудники, пересекаются интересы и знания, мысли и мнения. В 2020 году для сотрудников МКБ было проведено 3 мероприятия в формате очных лекций.

В 2020 году мы расширили программу лектория и перевели его в онлайн-формат, где каждый желающий мог погрузиться в сферу психологии, моды, культуры, истории, экономики, технологий и многого другого. Среди лекций, проведенных в 2020 году, были следующие:

- **Екатерина Додонова**, тренер по развитию памяти и скорочтению – краткий курс о том, что такое память и какие ее виды существуют, а также возможность самим проверить свою слуховую и зрительную память.
- **Наталья Власова**, визажист, основательница школы визажистов Mosmake – «Make Up простыми словами» – это лекция и живая демонстрация на прекрасной девушке-модели основ нанесения макияжа, а также рассказ о лайфхаках на каждый день.
- **Вячеслав Дубынин**, специалист в области физиологии мозга, профессор кафедры физиологии человека и животных биологического факультета МГУ – онлайн-лекция «Мозг и еда: почему мы любим сладкое и переедаем».
- **Неделя здоровья от «Точки пересечения»** – цикл онлайн-вебинаров «Разговоры о медицине», которые провел пульмонолог, кандидат медицинских наук, ученый секретарь российского научного-практического журнала «Пульмонология», доцент Дмитрий Солдатов.
- **Месяц героев от «Точки пересечения»** – знакомство с людьми, которые регулярно принимают решения в ситуации неопределенности, рискуют и преодолевают себя. Это люди героических профессий, которые сталкиваются с серьезными вызовами каждый день. Все они разные, но их объединяет любовь к своему делу, искренняя преданность профессии и постоянное самосовершенствование.
- **Неделя интеллекта от «Точки пересечения»** – онлайн-лекция на тему глобальных экономических изменений, трендов и тенденций в экономике:
 - об экономике в мире от Евгения Надоршина, главного экономиста консалтинговой компании ПФ «Капитал», старшего преподавателя НИУ ВШЭ, в прошлом советника министра экономического развития РФ;
 - о России в глобальной политике от Фёдора Лукьянова, главного редактора журнала «Россия в глобальной политике», председателя президиума Совета по внешней и оборонной политике России с 2012 года.

Самые заметные социально-культурные мероприятия МКБ, реализованные в 2020 году

Конкурс «Стань лицом МКБ»

Для МКБ важно, чтобы именно сотрудники Банка представляли МКБ как самые главные бренд-амбассадоры.

МКБ-квиз

Интеллектуальная командная онлайн-игра.

Серия вебинаров о профилактике, диагностике и лечении COVID-19

С заботой о здоровье сотрудников и членов их семей.

Интерактивные комиксы в «Инстаграме»

МКБ запустил серию интерактивных комиксов в сторис.

Акция «Я горжусь своим папой!»

Праздничная фотоакция к Дню защитника Отечества.

«Мы говорим вам: «Спасибо!»

Акция в поддержку сотрудников розничной сети, чтобы ребята на передовой чувствовали поддержку коллег.

Конкурс детских рисунков от журнала FinancialOne

Конкурс рисунков для детей до 14 лет на финансовые темы.

Лекция «Антропогенное изменение климата»

Онлайн-лекция, посвященная вопросам изменения климата, сопутствующим проблемам, рискам, современным климатическим трендам и их последствиям. Лекцию провел всемирно известный климатолог, лауреат Нобелевской премии Алексей Кокорин¹, руководитель программы WWF России «Климат и энергетика».

Примечания: 1. В числе ученых, работавших в составе Межправительственной группы экспертов по изменению климата (МГЭИК или IPCC).

8.6 Защита окружающей среды

Проект по сохранению медоносных лесов в ареале амурского тигра

В текущем году при поддержке МКБ стартовал проект WWF России по сохранению медоносных лесов в ареале тигра с участием Союза пчеловодов Приморского края и трех модельных охотничьих хозяйств². Общественная антибраконьерская бригада из представителей охотпользователей и пчеловодов поможет предотвратить незаконные рубки липы на территории более 100 тыс. га. Эти категории лесопользователей заинтересованы в сохранении медоносных деревьев и предотвращении незаконных рубок липы и других ценных пород.

Охотпользователи и пчеловоды начали совместную работу с патрулирования ценных лесов Восточного Синего хребта в Анучинском и Яковлевском районах Приморья. Также проводятся регулярные встречи партнеров по бережному освоению и охране медоносов.

Благодаря взаимодействию объединений пчеловодов Дальнего Востока и WWF России в рамках проекта «Люди — природе», реализуемого при поддержке Европейского союза, в 2019–2020 годах удалось провести международную конференцию «Дальневосточная тайга — мировой резерв пчеловодства», привлечь внимание к проблеме вырубке липы, нанести на карту основные пасеки для дальнейшего сохранения липы. В Приморье было принято решение о выделении «зон покоя» с ограничением рубки липы на площади более 1,7 млн га. Новый про-

ект станет продолжением этой системной работы и позволит осуществить контроль лесопользования во взаимодействии пчеловодов и охотпользователей на ценной территории Сихотэ-Алиня.

Поддержка Банком проекта по сохранению ценных медоносных лесов в ареале тигра основана на стремлении защитить леса и природу юга Дальнего Востока. Для нас важно не только работать над сокращением собственного экоследа, но и содействовать минимизации негативного экологического воздействия, возникающего в результате жизнедеятельности человека, продуктов и услуг. По площади лесов Россия занимает первое место в мире, это наше богатство и обращаться с ним необходимо бережно — особенно с учетом того, что леса играют ключевую роль в решении проблем изменения климата.

Елена Финашина
Начальник Управления устойчивого развития МКБ

Акция с экологическим финтех-проектом Trashback

МКБ запустил совместную акцию с экологическим проектом Trashback, созданным с целью увеличе-

ния доли перерабатываемых твердых коммунальных отходов (ТКО) и мотивации жителей к экологически ответственному поведению.

Trashback позволяет с помощью мобильного приложения отслеживать маршрут непищевого мусора от контейнерной площадки до места его сортировки и переработки, таким образом повышая доверие к системе утилизации мусора. В приложении пользователю необходимо отсканировать штрих-код специального пакета, в который собраны непищевые отходы. Когда пакет поступает на сортировочную станцию, ее специалисты также считывают штрих-код. Пользователь получает уведомление о том, что его пакет с сортируемым мусором принят, а на бонусный счет в приложении поступают баллы. Также приложение дает возможность пользователям приобретать специальные мусорные пакеты со штрих-кодами и получать льготы, например, при оплате услуг ЖКХ. Система работает с октября 2019 года в городе Реутове Московской области.

При оплате мусорных пакетов со штрих-кодами через приложение Trashback картой МКБ в период с 1 ноября 2020 года по 30 июня 2021 года Банк возвращает стоимость покупки в виде баллов «МКБ Бонус» за вычетом одного рубля с каждой оплаты. Баллы начисляются дополнительно к баллам, полученным в рамках основных условий программы лояльности «МКБ Бонус».

Ссылка: *. «Фауна», «Синегорье» и Яковлевского РЗОП. Примечания: 2. Подробнее см. [страницу](#) акции.

8.7 Работа со СМИ и общественной повесткой

Будучи одним из крупнейших российских банков с обширной региональной сетью, МКБ стремится выстраивать взаимоотношения со средствами массовой информации на принципах открытости, оперативного информирования, предоставления качественной экспертизы.

В задачи пресс-службы МКБ входит не только подготовка ответов на запросы СМИ и регулярное информирование клиентов, партнеров и других целевых аудиторий Банка о новых продуктах, услугах, технологиях, событиях, но и инициирование статей, интервью, авторских колонок экспертов Банка по наиболее актуальным темам в сферах экономики, госрегулирования, устойчивого развития, информационной безопасности, личных финансов и инвестиций.

В 2020 году Банк выпустил порядка 350 новостных пресс-релизов, предоставил более 700 комментариев в СМИ, опубликовал более 120 крупных интервью и колонок спикеров Банка. Суммарное количество упоминаний Банка в СМИ составило 34 тысячи публикаций, что превышает показатель 2019 года на 13%. При этом доля позитивных сообщений в их общем количестве выросла с 21% до 34%.

МКБ сотрудничал как с крупными федеральными газетами, интернет-СМИ, радиостанциями и ТВ-каналами («РИА Новости», «Интерфакс», РБК, Bloomberg, Reuters, «Коммерсант», «Ведомости», «Эксперт», «Комсомольская правда», «Эхо Москвы», «Россия 24» и др.), так и с отраслевыми (Habr, CNews, «Клерк», «Банковское обозрение», «Банковские технологии» и др.), а также с региональными СМИ (казанский «Финансист», уральский «Федерал-Пресс», тверской «Афанасий-бизнес», дальневосточный PrimaMedia).

В минувшем году МКБ дважды вошел в топ-3 крупнейших банков страны «Банковского антивирусного рейтинга», составленного журналом The Retail Finance по показателю реакции на ситуацию с пандемией. Целью исследования было определение частоты коммуникаций и качества мер поддержки клиентов, принимаемых банками в связи с пандемией. Столь высокую оценку МКБ получил благодаря тому, что постоянно публиковал разъяснения о новых финансовых практиках, связанных с противоэпидемиологическими мероприятиями, сообщал о собственных мерах поддержки заемщиков и клиентов, проводил благотворительные акции.

34 тыс. публикаций

Суммарное количество упоминаний Банка в СМИ. Это превышает показатель 2019 года на 13%

В разгар пандемии задача наших антикризисных PR и digital-коммуникаций была в том, чтобы разъяснить позицию Банка по таким запросам, как стабильность работы, реализация мер поддержки, изменения в законодательстве. При этом значение проверки информации, так называемого fact checking, выросло в разы, так как обсуждаемые правительством и ЦБ меры необходимо было намного быстрее, чем обычно, оценить с точки зрения перспектив и механизмов внедрения.

Виктория Пойгина
Вице-президент дирекции по маркетингу и PR

9. Участие во внешних инициативах и членство в организациях

GRI 102-12, GRI 102-13

МКБ активно взаимодействует с российскими и международными объединениями и ассоциациями и является членом следующих организаций:

- Ассоциация банков России (Ассоциация «Россия») – Банк является участником ассоциации, возглавляет комитет по развитию малого предпринимательства и является членом проектной группы «ESG-банкинг»
- Публичное акционерное общество «Московская биржа ММВБ-РТС» (ПАО «Московская биржа»)
- Российская национальная ассоциация СВИФТ (РОССВИФТ)
- Саморегулируемая организация «Национальная финансовая ассоциация»
- Ассоциация факторинговых компаний (АФК)
- Некоммерческое партнерство Национальный совет финансового рынка (НСФР)
- Международная факторинговая ассоциация Factors Chain International (FCI)
- Российско-китайский финансовый совет (РКФС) (заместитель Председателя Совета)
- Ассоциация риелторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Ассоциация развития финансовых технологий (Ассоциация ФинТех)
- Ассоциация участников МастерКард
- Ассоциация «Некоммерческое партнерство «Объединение корпоративных юристов» (ОКЮР)
- Подкомиссия по финансовому сотрудничеству между ЦБ РФ и ЦБ КНР
- Деловой совет БРИКС (участие в Рабочей группе по финансовому сотрудничеству)

10. Приложения

10.1 Контактная информация

GRI 102-3, GRI 102-53

Полное наименование	«МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» (публичное акционерное общество)
Сокращенное наименование	ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»
Местонахождение	107045, г. Москва, Луков пер., д. 2, стр. 1
Почтовый адрес	107045, Москва, Луков переулок, д. 2, стр. 1
Телефон	+ 7 (495) 777-4-888; 8 (800) 100-4-888 бесплатный звонок по России
Факс	+ 7 (495) 797-4210
Телекс	614645 MCB RU
Адрес электронной почты	info@mkb.ru
Официальный сайт Банка	www.mkb.ru

Контакты для связи по вопросам ESG и нефинансовой отчетности

Елена Финашина
Начальник управления устойчивого развития
Тел.: +7 (495) 797-42-22, доб. 6150
E-mail: ESG@mkb.ru

Ссылки для связи




info@mkb.ru

10.2 Таблица показателей GRI

GRI 102-55

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 102 Общие элементы отчетности 2016				
Профиль организации				
102-1	Название организации	О БАНКЕ, стр. 4		
102-2	Виды деятельности, бренды, продукты и услуги организации	О БАНКЕ, стр. 4	Более подробная информация изложена в разделе Годового отчета МКБ за 2020 год «Бизнес-модель. Конкурентные преимущества. Положение в отрасли» на стр. 20	
102-3	Местонахождение головного офиса организации	О БАНКЕ, стр. 4, КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ стр. 162		
102-4	География осуществления деятельности	О БАНКЕ, стр. 4		
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	О БАНКЕ, стр. 4		
102-6	Рынки, на которых работает организация	О БАНКЕ, стр. 4		
102-7	Масштаб организации	О БАНКЕ, стр. 4	Более подробная информация изложена в разделе Годового отчета МКБ за 2020 год «Бизнес-модель. Конкурентные преимущества. Положение в отрасли» на стр. 20	

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 102 Общие элементы отчетности 2016				
Профиль организации				
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	Структура персонала, стр. 103		3.1.1, 3.1.12
102-9	Цепочка поставок	Взаимодействие с поставщиками, стр. 56		
102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	О БАНКЕ, стр. 4 Взаимодействие с поставщиками, стр. 56		
102-11	Принцип предосторожности	Принципы устойчивого развития МКБ, стр. 23		
102-12	Внешние инициативы	УЧАСТИЕ ВО ВНЕШНИХ ИНИЦИАТИВАХ И ЧЛЕНСТВО В ОРГАНИЗАЦИЯХ, стр. 147		3.3.1, 3.3.2, 3.3.4
102-13	Членство в ассоциациях	УЧАСТИЕ ВО ВНЕШНИХ ИНИЦИАТИВАХ И ЧЛЕНСТВО В ОРГАНИЗАЦИЯХ, стр. 160		3.3.1, 3.3.2, 3.3.4

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 102 Общие элементы отчетности 2016				
Стратегия				
102-14	Заявление старшего должностного лица, принимающего решения	ОБРАЩЕНИЕ ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА, стр. 10 Годовой отчет, раздел «Обращение Председателя Правления»	Обращение Председателя Правления приведено в годовом отчете МКБ за 2020 год	
Этика и добросовестность				
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Принципы устойчивого развития МКБ, стр. 23 Этические нормы и стандарты МКБ, стр. 39 Противодействие коррупции, стр. 42		1.1
102-17	Механизмы обращения за консультациями по вопросам этичного поведения и сообщения о неэтичном поведении	Этические нормы и стандарты МКБ, стр. 39		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 102 Общие элементы отчетности 2016				
Корпоративное управление				
102-18	Структура корпоративного управления	Система корпоративного управления, стр. 35		
102-19	Делегирование полномочий	Система корпоративного управления, стр. 35		
102-20	Ответственность руководства за экономические, экологические и социальные вопросы	Система корпоративного управления, стр. 35		
102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в процессе подготовки отчетности в области устойчивого развития		Отчет утвержден Комитетом по вознаграждениям, корпоративному управлению и назначениям	
Взаимодействие с заинтересованными сторонами				
102-40	Список групп заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами, стр. 29		
102-41	Коллективные договоры		Коллективные договоры не приняты в Банке	3.1.4
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами, стр. 29		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 102 Общие элементы отчетности 2016				
Взаимодействие с заинтересованными сторонами				
102-43	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами, стр. 29		
102-44	Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами, стр. 29	Текущая методика определения существенных тем не позволяет выявить существенные темы в разбивке по группам заинтересованных сторон. Подход будет усовершенствован в 2021 году	
Практика отчетности				
102-45	Юридические лица, включенные в консолидированную финансовую отчетность		Консолидированная финансовая отчетность по МСФО включает информацию о Группе МКБ, основными участниками которой в 2020 году являлись: СВOM Finance p.l.c, АО «НКО Инкахран», ООО «ИНКАХРАН-СЕРВИС», ООО «Банк СКС», Инвестиционный банк «ВЕСТА» (ООО) (с мая 2020 года), АО КБ «РУСНАРБАНК» (с мая 2020 года), ООО «МКБ-Инвестиции» (с ноября 2020 года), ООО «МКБ-Инвест» (до сентября 2020 года), ООО «Ипотечный агент МКБ 2» (до сентября 2020 года)	

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 102 Общие элементы отчетности 2016				
Практика отчетности				
102-46	Определение содержание Отчета и границ тем	ОБ ОТЧЕТЕ, стр. 3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ, стр. 8		
102-47	Список существенных тем	СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ, стр. 8		
102-48	Пересмотр информации		<p>Скорректировано число вновь нанятых сотрудников за 2019 год. Изменение обусловлено корректировкой подхода к предоставлению информации;</p> <p>Скорректированы значения потребления топливно-энергетических ресурсов, объема образованных отходов, объема забора воды. Изменения связаны с совершенствованием и уточнением подхода к учету показателей, в том числе введением практики отчетности в разбивке по собственным и арендуемым активам Банка</p>	

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 102 Общие элементы отчетности 2016				
Практика отчетности				
102-49	Изменения в отчетности		В настоящем Отчете впервые был проведен опрос разных групп заинтересованных сторон, на основании которого определены существенные темы. Изменением подхода обусловлены изменения существенных тем относительно Отчета 2019 года. Границы отчетности не менялись	
102-50	Отчетный период	ОБ ОТЧЕТЕ, стр. 3		
102-51	Дата публикации предыдущего Отчета		25.06.2020	
102-52	Цикл отчетности	ОБ ОТЧЕТЕ, стр. 3		
102-53	Контактное лицо для вопросов по отчету	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, стр. 162		
102-54	Заявление о варианте подготовки Отчета в соответствии со Стандартами GRI	ОБ ОТЧЕТЕ, стр. 3		
102-55	Таблица показателей GRI	Таблица показателей GRI, стр. 169		
102-56	Внешнее заверение	Отчет по заданию, обеспечивающему уверенность, стр. 183		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 103 Подход в области менеджмента 2016				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ		Информация о существенных темах охватывает деятельность и воздействие ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК». Описание существенности темы представлено в Отчете перед раскрытием информации по каждой существенной теме	
103-2	Подход в области менеджмента		Подход в области менеджмента представлен в Отчете перед раскрытием информации по каждой существенной теме	
103-3	Оценка подхода в области менеджмента		Информация об эффективности подхода в области менеджмента в основном представлена в Отчете перед раскрытием информации по каждой существенной теме Подход в области менеджмента оценивается в рамках процедуры внутреннего аудита Банка	

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
Существенные темы				
GRI 200 Экономические				
GRI 201 Экономическая результативность 2016				
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная, стр. 85		1.2, 1.3, 1.4, 1.5
GRI 203 Непрямые экономические воздействия 2016				
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Розничный блок, стр. 79 ДОБРОВОЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ МКБ, стр. 147	В 2020 году инфраструктурных инвестиций не осуществлялось, были оказаны безвозмездные услуги, однако затраты на них в денежном выражении не рассчитывались	1.7, 3.3.2
GRI 204 Практики закупок 2016				
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Взаимодействие с поставщиками, стр. 156		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 205 Противодействие коррупции 2016				
205-1	Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции, стр. 42	Оценка рисков проводится в отношении ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Противодействие коррупции, стр. 42		
GRI 206 Препятствие конкуренции 2016				
206-1	Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольных требований		В 2020 году было зафиксировано 2 нарушения антимонопольных требований, в отношении которых были возбуждены административные дела и наложены штрафы	
GRI 207 Налогообложение 2019				
207-1	Подход к налогообложению	Налогообложение, стр. 49		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 300 Экологические				
GRI 302 Энергия 2016				
302-1	Потребление энергии внутри организации	Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная, стр. 85		1.2, 1.3, 1.4, 1.5
302-2	Потребление энергии за границами организации	Розничный блок, стр. 79 ДОБРОВОЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ МКБ, стр. 147	В 2020 году инфраструктурных инвестиций не осуществлялось, были оказаны безвозмездные услуги, однако затраты на них в денежном выражении не рассчитывались	1.7, 3.3.2
GRI 303 Вода и сбросы 2018				
303-2	Управление значимыми воздействиями, связанными с водоотведением	Использование водных ресурсов, стр. 139		
303-3	Водозабор	Использование водных ресурсов, стр. 139		2.3
303-4	Водоотведение	Использование водных ресурсов, стр. 139		2.7

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 300 Экологические				
GRI 305 Выбросы 2016				
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (охват 1)	Управление воздействием на климат, стр. 137		2.5
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (охват 2)	Управление воздействием на климат, стр. 137		2.5
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	Управление воздействием на климат, стр. 137	В качестве знаменателя при расчете интенсивности выбросов ПГ выбрано количество персонала, т.к. деление на количество продукции не применимо в банковской сфере. При этом выбросы напрямую зависят от количества сотрудников в Банке	
GRI 306 Отходы 2020				
306-2	Управление значимыми воздействиями, связанными с отходами	Управление отходами, стр. 141		2.7

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 300 Экологические				
GRI 306 Отходы 2020				
306-3	Образование отходов	Управление отходами, стр. 141	Лампы ртутные, ртутно-кварцевые, люминесцентные, утратившие потребительские свойства, отходы термометров ртутных указаны в штуках, так как на текущий момент отсутствует возможность перевода в иные единицы измерения. МКБ ведет работу по совершенствованию подхода к учету образованных отходов	
GRI 307 Соответствие экологическим требованиям 2016				
307-1	Несоблюдение природоохранного законодательства и нормативных требований			2.9, 2.10
GRI 400 Социальные				
GRI 401 Занятость 2016				
401-1	Количество новых сотрудников и текучесть кадров	Структура персонала, стр. 103	Доля вновь нанятых сотрудников в 2020 году составила 32,9%.	3.1.2, 3.1.3

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 400 Социальные				
GRI 401 Занятость 2016				
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной и неполной занятости	Вознаграждение и мотивация сотрудников, стр. 111	Разбивка численности вновь нанятых сотрудников по регионам не представлена в настоящем Отчете в связи со спецификой систем учета	
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Структура персонала, стр. 103		
GRI 402 Взаимоотношения сотрудников и руководства 2016				
402-1	Минимальные периоды уведомления об изменениях в хозяйственной деятельности		Предварительное уведомление сотрудников и их избранных представителей о реализации существенных изменений в хозяйственной деятельности, которые могут затронуть их существенным образом, осуществляется в соответствии с законодательством РФ	
403 Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018				
403-1	Система управления охраной труда и промышленной безопасностью	Забота о сотрудниках, стр. 121		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 400 Социальные				
403 Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018				
403-2	Выявление опасных факторов, оценка рисков и расследование инцидентов	Забота о сотрудниках, стр. 121		
403-4	Участие, консультирование и доведение до сведения работников вопросов охраны труда и промышленной безопасности	Забота о сотрудниках, стр. 121	В Банке отсутствуют совместные комитеты по ОТиПБ сотрудников и работодателя	
403-5	Обучение работников по теме охраны труда и промышленной безопасности	Забота о сотрудниках, стр. 121		
403-6	Продвижение здорового образа жизни среди работников	Забота о сотрудниках, стр. 121		
403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере охраны труда и промышленной безопасности, напрямую связанных с деловыми отношениями	Содействие развитию спорта, 153		
403-10	Профессиональные заболевания	Забота о сотрудниках, стр. 121	Несчастных случаев со смертельным исходом в 2020 году зафиксировано не было. Опасные факторы в Банке отсутствуют	3.1.5, 3.1.6, 3.1.7

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 400 Социальные				
GRI 404 Обучение и образование 2016				
404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника	Обучение и развитие, стр. 114		3.1.10
404-2	Программы повышения квалификации работников и помощи для возможности дальнейшего трудоустройства	Обучение и развитие, стр. 114	В Банке не предусмотрены программы помощи, предоставляемой работникам для обеспечения возможности их дальнейшего трудоустройства, программы для сотрудников предпенсионного возраста, также программы поддержки при выходе на пенсию или прекращении работы	1.8
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	СОТРУДНИКИ КОМПАНИИ, стр. 103		
GRI 405 Разнообразие и равные возможности 2016				
404-1	Разнообразие среди руководящих органов и сотрудников	Система корпоративного управления, стр. 35 Структура персонала, стр. 103		
404-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин	Вознаграждение и мотивация сотрудников, стр. 111		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 400 Социальные				
GRI 406 Недопущение дискриминации 2016				
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Недопущение дискриминации и равные возможности, стр. 117		3.2.2
GRI 410 Практики обеспечения безопасности 2016				
410-1	Сотрудники службы безопасности, прошедшие обучение политикам и процедурам в области соблюдения прав человека		Сотрудники службы безопасности, как внутренние, так и внешние, не проходят обучение в области соблюдения прав человека	
GRI 412 Оценка деятельности по правам человека 2016				
412-1	Подразделения, в отношении которых проводилась проверка на предмет соблюдения прав человека или оценка воздействия на права человека		В 2020 году в Банке не проводилась оценка деятельности по правам человека, в том числе проверка на предмет соблюдения прав человека или оценка воздействия на права человека	

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 400 Социальные				
GRI 416 Здоровье и безопасность клиентов 2016				
416-2	Случаи несоответствия продуктов или услуг требованиям к их воздействию на здоровье и безопасность		Не 2020 году не было случаев несоответствия требованиям к воздействию продуктов и услуг Банка на здоровье и безопасность	
GRI 417 Маркетинг и маркировка 2016				
417-2	Случаи несоответствия нормативным требованиям в отношении информации о продуктах и услугах и маркировки		В 2020 году было зафиксировано 2 случая несоответствия требованиям в отношении информации о продуктах и услугах, по результатам которых были наложены штрафы. При этом ФАС учла смягчающие обстоятельства, заявленные Банком, применив минимально возможный размер ответственности за нарушения: 101 тыс. руб. и 200 тыс. руб. соответственно	
GRI 418 Неприкосновенность частной жизни потребителя 2016				
418-1	Подтвержденные жалобы по поводу нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя или потери информации	Информационная безопасность и конфиденциальность, стр. 51		

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
GRI 419 Соответствие социально-экономическим требованиям 2016				
419-1	Несоответствие требованиям законодательства в социально-экономической сфере	Процедуры комплаенс-контроля, стр. 46		
Базовые индикаторы РСПП, не вошедшие в границы существенных тем GRI				
	Выплаты поставщикам капитала		Информация представлена в финансовой отчетности Банка по МСФО (Годовой отчет)	1.6
	Инвестиции в сообщество		Расходы на благотворительность и другие подобные расходы в 2020 году составили 31 189 тыс. руб. (Источник: форма отчетности в ЦБ 102 строка 48607)	1.7
	Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу		В связи со спецификой основной деятельности МКБ, учет выбросов загрязняющих веществ в атмосферу не осуществляется	2.6
	Сбросы сточных вод		Объем отведенной воды равен объему водозабора	2.7

Таблица показателей GRI

Показатель GRI	Наименование показателя	Номер страницы и ссылка на раздел Отчета	Комментарий	Базовый индикатор РСПП
Базовые индикаторы РСПП, не вошедшие в границы существенных тем GRI¹				
	Отходы	Управление отходами, стр. 141		2.8
	Уровень потерь рабочего времени вследствие заболеваемости по всем причинам		Учет данного показателя не осуществляется	3.1.8
	Трудовые споры		1 трудовой спор о восстановлении бывшего сотрудника Банка на работе. По результатам рассмотрения гражданского дела вынесено решение, в соответствии с которым в удовлетворении исковых требований отказано в полном объеме. Инцидент разрешен в пользу Банка, действия Банка по увольнению работника признаны правомерными	3.2.1
	Оценка воздействия деятельности организации на социально-экономическое развитие местных сообществ		Оценка воздействия на местные сообщества не проводилась	3.3.3
	Информация и маркировка		Учет данного показателя не осуществляется в связи со спецификой продуктов и услуг Банка	3.4.1

Примечания: 1. Источник информации о базовых индикаторах результативности РСПП представлен по ссылке: <https://rspp.ru/document/1/1/c/1c20d18467e6706867107ae48f648dd6.pdf>.

10.3 Отчет по заданию, обеспечивающему уверенность

АО «Делойт и Туш СНГ»
ул. Лесная, д. 5
Москва, 125047
Россия

Тел.: +7 (495) 787 06 00
Факс: +7 (495) 787 06 01
deloitte.ru

ОТЧЕТ ПО ЗАДАНИЮ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ УВЕРЕННОСТЬ

Настоящий отчет независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, подготовлен АО «Делойт и Туш СНГ» (далее – «Делойт») для Совета директоров ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» в отношении Отчета об устойчивом развитии (ESG-Отчет) за год, закончившийся 31 декабря 2020 года.

Объем задания, обеспечивающего ограниченную уверенность

Мы были привлечены ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» для проведения задания в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность (далее – «МСЗОУ») 3000 (Пересмотренный) («Стандарт») с целью выражения ограниченной уверенности в отношении достоверности описанной ниже Выборочной информации, содержащейся в Отчете об устойчивом развитии (ESG-Отчет) ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», подготовленном в соответствии со стандартами GRI (далее – «Отчет») за год, закончившийся 31 декабря 2020 года.

Процедуры задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, и ответственность

Выборочная информация

Мы провели процедуры, обеспечивающие ограниченную уверенность в отношении достоверности данных, относящихся к 2020 году и содержащихся в Отчете, а именно:

1. Выбранных основных индикаторов деятельности, указанных ниже в разделе «Выбранные нефинансовые показатели для выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность»;
2. Собственного заявления ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» о подготовке Отчета в соответствии с требованиями Стандартов GRI, как указано на странице 3 Отчета.

Основные процедуры задания, обеспечивающего ограниченную уверенность

Для получения ограниченной уверенности МСЗОУ 3000 (Пересмотренный) требует проведения анализа процессов, систем и компетенций, используемых при подготовке отчетности по тем вопросам, в отношении которых мы проводим задание, обеспечивающее ограниченную уверенность. Учитывая риск возникновения существенных ошибок, наша работа была спланирована и проведена таким образом, чтобы мы имели возможность получить все данные и разъяснения, необходимые с нашей точки зрения для обеспечения достаточных доказательств для формирования вывода по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность.

Наименование «Делойт» относится к одному либо любому количеству юридических лиц, в том числе аффилированных, совместно владеющих в «Делойт Туш СНГ» (далее – «ДТТ»). Каждое из этих юридических лиц является самостоятельным и независимым. Компания «ДТТ» (также именуемая как международная сеть «Делойт») не предоставляет услуги клиентам напрямую. Более подробную информацию можно получить на сайте www.deloitte.com/cis/ru.

© 2021 АО «Делойт и Туш СНГ». Все права защищены.

В целях формирования нашего вывода мы выполнили следующие процедуры:

- Проанализировали на выборочной основе ключевые системы, процессы, политики, а также средства контроля, относящиеся к процессам составления, консолидации, проверки выбранных основных индикаторов деятельности в области устойчивого развития и формирования отчетности по ним;
- Провели интервью с сотрудниками ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», ответственными за деятельность и результаты в области устойчивого развития, политики и подготовку соответствующей отчетности;
- Провели выборочное тестирование по существу с целью подтверждения достоверности полученных данных по выбранным основным индикаторам деятельности;
- Направили запросы руководству и высшему руководству для получения понимания общей среды управления и среды внутреннего контроля, управления рисками, оценки существенности и процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами, имеющих отношение к выявлению, управлению и формированию отчетности по основным вопросам устойчивого развития;
- Провели выборочную проверку раскрытий в Отчете на предмет соответствия требованиям стандартов GRI.

Мы полагаем, что полученные нами доказательства являются достаточным и надлежащим основанием для формирования вывода по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность.

Неотъемлемые ограничения

Неотъемлемые ограничения относятся ко всем заданиям, обеспечивающим ограниченную уверенность, в связи с выборочным тестированием соответствующей информации. Таким образом, недобросовестные действия, ошибки и несоответствия могут возникать и могут быть не обнаружены. Кроме того, нефинансовая информация, содержащаяся в документах Отчета, подвержена неотъемлемым ограничениям в большей степени, чем финансовая информация, учитывая природу и методы, применимые к определению, расчету и отбору или оценке такого рода информации.

Наша работа заключалась в предоставлении Компании нашего вывода по вопросам, требующим рассмотрения в данном Отчете, и не преследовала никакой иной цели. В максимальной степени, разрешенной законом, мы не принимаем и не берем на себя ответственность перед какими-либо лицами, кроме ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», за свою работу, за данный Отчет или за сделанные нами выводы.

Наши процедуры обеспечивают ограниченную уверенность по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, в соответствии с определением в МСЗОУ 3000 (Пересмотренный). Процедуры, осуществленные при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и срокам и выполняются в меньшем объеме, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность; соответственно уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, более низкий, чем уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность.

Функции и ответственность

- Члены Совета директоров несут ответственность за подготовку, точность, полноту и достоверность представления данных и заявлений об устойчивом развитии, содержащихся в Отчете. Они несут ответственность за определение целей устойчивого развития ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК», а также за создание и поддержание функционирования соответствующих систем управления деятельностью и внутреннего контроля, являющихся источником отражаемой в Отчете информации;
- Наша обязанность заключается в формировании вывода по заданию, обеспечивающего ограниченную уверенность, в отношении соответствующих индикаторов на основе выполненных нами процедур. Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполнено в соответствии с МСЭОУ 3000 (Пересмотренным), опубликованным Советом по международным стандартам аудита и заданий, обеспечивающих уверенность.

Независимость и контроль качества

- Мы соблюдаем требование независимости и прочие этические требования, установленные Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом этики аудиторов, одобренными Советом по Аудиторской деятельности при Министерстве финансов Российской Федерации, а также Кодексом этики профессиональных бухгалтеров, выпущенным Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров («Кодекс»), базирующимся на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения.
- Мы применяем Международный стандарт контроля качества 1 и, соответственно, обеспечиваем комплексную систему контроля качества, включая задокументированные политики и процедуры в отношении соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

Выбранные нефинансовые показатели для выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность

Совет директоров ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК» привлек нас для проведения процедур по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, в отношении достоверности следующих основных показателей деятельности за 2020 отчетный год, включенных в Отчет:

Энергетика	<ul style="list-style-type: none"> • Потребление топлива из невозобновляемых источников по видам топлива, ГДж • Потребление электроэнергии, кВт-ч • Потребление тепловой энергии, Гкал
Водопотребление	<ul style="list-style-type: none"> • Общий Объем забираемой воды, по видам, тыс. л.

3

Выбросы парниковых газов	<ul style="list-style-type: none"> • Валовый выброс прямых парниковых газов (область охвата 1), т. CO₂-эквивалента • Валовый выброс косвенных парниковых газов (область охвата 2), т. CO₂-эквивалента • Коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов на одного сотрудника, т. CO₂-эквивалента /сотрудника
Персонал	<ul style="list-style-type: none"> • Количество сотрудников в разбивке по гендерному признаку и возрастной группе, чел. • Процентное соотношение высших руководителей в разбивке по возрастной группе и гендерному признаку, % • Процентное соотношение сотрудников в разбивке по возрастной группе и гендерному, % • Общее количество нанятых сотрудников за отчетный период, чел. • Текучесть кадров, % • Среднее количество часов обучения на одного сотрудника, час.

Вывод по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что указанная выше Выборочная информация, выбранная для выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, как указано выше в разделе «Функции и ответственность», не является достоверной во всех существенных аспектах.


 Капризина Наталья Владимировна,
 руководитель задания
 10 августа 2021 года



Компания: ПАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»
 Генеральные лицензии Банка России № 3979 от 05 мая 2016 г.
 Основной государственный регистрационный номер:
 502779555282
 Место нахождения:
 125040, Псков перекон, д. 2, стр. 1, Москва, Российская Федерация

Аудиторская организация: АО «Делойт и Туш СНГ»
 Свидетельство о государственной регистрации № 058.882 выдано Московской регистрационной палатой 30.10.1992 г.
 Основной государственный регистрационный номер:
 5027700425444
 Свидетельство о внесении записи в ЕФРСД:
 серия 77 № 0046402799, выдано 13.11.2002 г. Московской Исполнительной МНС России № 39 по г. Москва
 Член саморегулируемой организации аудиторов Ассоциации «Содружество», ОГРН 121006200184.

4

