

Стратегические приоритеты в области устойчивого развития

МКБ понимает, что его деятельность неразрывно связана с управлением экономическими, социальными и экологическими аспектами корпоративной ответственности, поэтому общая стратегия деятельности МКБ сопряжена со стратегией в области устойчивого развития.

В основе ESG-стратегии МКБ лежит наша цель – 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. Реализация стратегии позволяет МКБ быть на шаг впереди в бизнесе, при этом МКБ стремится строить прочные отношения со всеми заинтересованными сторонами, в том числе с клиентами, сотрудниками и обществом.

МКБ стремится стать одним из лидирующих финансовых институтов страны в сфере ESG с высоким уровнем независимой оценки деятельности в рамках лучших международных стандартов. Прогресс МКБ всегда был неразрывно связан с успехом людей, сообществ и компаний, с которыми мы взаимодействуем.

- Мы поддерживаем актуальные направления устойчивого развития, такие как содействие здоровому образу жизни, устойчивой индустриализации и инновациям, росту благополучия, ответственному потреблению ресурсов, оценивая наши возможности и активно поддерживая развитие финансовых продуктов и услуг, направленных и на удовлетворение потребностей клиентов, и на решение социально-экологических вопросов глобальной повестки.
- Мы постоянно работаем над повышением профессионального уровня и возможностью трудоустройства людей, содействуем их развитию и образованию.
- Мы инвестируем в инновации, чтобы открыть новые возможности для бизнеса и общества в целом.

Именно сосредоточив внимание на наших продуктах и услугах, а также на наших отношениях с заинтересованными сторонами, мы можем внести наибольший вклад в устойчивое развитие. Стабильный рост клиентских депозитов, развитие розничного и корпоративного бизнеса, высокие оценки со стороны наших клиентов и контрагентов подтверждают привлекательность и высокое качество нашего предложения для клиентов.



В своей деятельности МКБ поддерживает 17 Целей устойчивого развития, включенных в глобальную стратегическую программу ООН «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 г.», принятую в сентябре 2015 г.

Цели условно разделены на интегрированные в деятельность Банка и поддерживаемые на уровне корпоративной культуры и ценностей, а также отдельно выделено 6 стратегически приоритетных целей МКБ в рамках общих Целей устойчивого развития (ЦУР). Стратегически приоритетным целям уделяется особое внимание, и осуществляется ряд проектов и инициатив, направленных на их достижение.

Стратегически приоритетные цели МКБ:

Члены Комитета по стратегии и рынкам капитала Банка также приняли участие в оценке существенных аспектов устойчивого развития МКБ. При этом выбранные Банком цели вошли в топ целей, по мнению членов вышеуказанного комитета.

3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ



Цель № 3. Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте.

4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ



Цель № 4. Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех.

8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ



Цель № 8. Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех.

9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА



Цель № 9. Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям.

12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО



Цель № 12. Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства.

17 ПАРТНЕРСТВО В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



Цель № 17. Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнёрства в интересах устойчивого развития.

Содействие и приверженность в соблюдении:

1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ



2 ЛИКВИДАЦИЯ ГОЛОДА



5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО



6 ЧИСТАЯ ВОДА И САНИТАРИЯ



7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ



10 УМЕНЬШЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА



11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ



13 БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА



14 СОХРАНЕНИЕ МОРСКИХ ЭКОСИСТЕМ



15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ



16 МИР, ПРАВОСУДИЕ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТИТУТЫ



Успешная деятельность МКБ и высокая оценка со стороны клиентов подтверждают актуальность выбранного стратегического направления. Вклад МКБ в достижение вышеуказанных целей раскрывается подробнее далее на страницах Отчета. Мы будем продолжать выявлять новые возможности по интеграции в нашу деятельность ЦУР ООН с целью содействия клиентам, сотрудникам и обществу.

Цифровизация бизнеса и внедрение инноваций

В 2019 году в МКБ был запущен проект цифровизации бизнеса, целью которого является снижение влияния деятельности банка на окружающую среду. Автоматизация внутренних систем и процессов, а также использование передовых технологий позволяют не только повысить результативность, удобство и надежность, но и оказывают непосредственное влияние на социальные и экологические аспекты деятельности МКБ (энергоэффективность, сокращение бумажного документооборота и т.п.).

Развитие дистанционных каналов банковского обслуживания позволило сократить потребление бумаги клиентами и банком в целом, а также повысило удобство и эффективность использования услуг Банка. В 2019 году МКБ были реализованы дополнительные сервисы дистанционного обслуживания клиентов:

- Н2Н через систему НРД Транзит 2.0, обмен финансовыми сообщениями с использованием СЭД НРД – «Транзит 2.0»;
- Н2Н через СПФС, обмен финансовыми сообщениями с использованием Системы передачи финансовых сообщений (СПФС) Центрального Банка;
- Н2Н по протоколу Direct Bank (интеграция с 1С). Расширение поддержки существующих схем данных в канале 1С: ДиректБанк, внедрение формата ISO20022, в том числе импорт/экспорт данных в формате ISO20022 в интернет-банке ДБО.

Особое внимание в МКБ уделяется онлайн-сервисам для клиентов МСБ, это основной вектор развития сервисов и услуг для юридических лиц. В 2019 году внедрен личный кабинет клиента для упрощенной дистанционной подачи документов на открытие счета. Пакеты услуг, подключаемые в банке, имеют принцип «мультиопциональности»: по умолчанию в каждый пакет включен определенный набор опций (ВЭД, эквайринг, самоинкассация). Также внедрена продуктовая линейка для начинающего бизнеса, позволяющая запустить собственный бизнес с минимальными расходами по статье «расчётно-кассовое обслуживание без абонентской платы».

В рамках постоянных улучшений сервисов в 2019 году клиентам МСБ стали доступны такие услуги, как SMS-информирование по расчетным счетам, возможность подключения онлайн-кассы, корпоративная карта мгновенного выпуска, сервис проверки контрагента «Светофор». В результате Банку удалось значительно сократить использование документов на бумажных носителях как в повседневных процессах, так и при работе с клиентами.

Внедрение и развитие акселерационных процессов

Новым направлением развития МКБ является взаимодействие с технологическим кластером и инновационными компаниями. Условия деятельности в традиционном финансовом секторе меняются и трансформируют свои подходы, дорабатывая уже существующие продукты и услуги или же предлагая более технологичные финансовые решения. МКБ стремится поддерживать компании, которые хотят начать или развивать бизнес различными способами, внедряя современные технологические решения, которые могут быть использованы в том числе и в компаниях группы МКБ.

В 2019 году важным шагом в указанном направлении стало вступление МКБ в состав Ассоциации ФинТех (АФТ). Основной целью сотрудничества является внедрение передовых цифровых решений для оптимизации бизнес-процессов.



МКБ уделяет большое внимание развитию клиентского сервиса, разработке уникальных продуктов и услуг, основанных на современных технологиях, и их внедрению в повседневную жизнь наших клиентов. Мы убеждены, что сотрудничество с Ассоциацией ФинТех будет способствовать дальнейшему технологическому развитию банка и улучшению качества клиентских сервисов».



Косяков Алексей Владимирович
заместитель Председателя Правления МКБ

Партнерство с Платформой ФинТех Лаб (акселерационные программы)

- Пилотный проект «Цифровой помощник» от стартапа ARNI.io – инструмент предназначен для помощи клиентам банка в режиме реального времени получать информацию об условиях выпуска и обслуживания кредитных карт МКБ, способствует также повышению финансовой грамотности клиентов;
- Пилот с сервисом push-уведомлений Push4site для клиентов – инструмент позволяет увеличить конверсии и значительно сократить количество «брошенных заявок»;
- Пилотный проект с компанией Fasttrack – апробирование каналов коммуникаций с клиентами через мессенджеры;
- SmartAn – экспертная скоринговая система по аналитике юридических лиц на базе семантических технологий и отраслевых алгоритмов оценки юридических лиц;
- Экспертные онлайн системы – конструктор чат-ботов, экспертных систем, тестов, анкет. Позволяет без программирования создавать сервисы и размещать их на сайтах или в мессенджерах;
- ZIAX – голосовой бот с искусственным интеллектом, который позволит улучшить скорость, качество и эффективность коммуникации с клиентами и сократить расходы контакт-центра.



Отбор стартапов

В 2019 году МКБ в рамках программы акселератора Banktech 3.0 провел очную встречу с командами стартапов, готовых предложить банку новые идеи по улучшению продуктов и сервисов. Участие в программе дает возможность ознакомиться с инновационными сервисами и продуктами, приобрести опыт быстрой интеграции с молодыми финтех-командами, создать «fast track» запуска проектов и получить информацию о перспективных решениях и технологиях.

Среди участников программы были проекты по оптимизации маркетинговых коммуникаций, реализации искусственного интеллекта в чат-ботах и кол-центре, агрегации больших данных для скоринга и управления рисками, упрощению документооборота и повышению эффективности бизнес-процессов, а также по новым сервисам для клиентов банка – физических и юридических лиц.

61

стартап-команда
попала
в шорт-лист

21

команде
удалось дойти
до этапа личных
презентаций

12

стартап-команд
были выбраны
по результатам
очных встреч
для дальнейшего
взаимодействия

7

команд
отобрано
для запуска
пилотных
проектов



Глобальная IT-трансформация уже давно стала частью современного мира, внедрение современных электронных сред взаимодействия, передачи данных и другие возможности позволяют обеспечить безопасность, быстродействие, эффективность и доступность сервисов и услуг как для клиентов банка, так и для его партнеров.

В рамках развития указанного направления в 2019 году МКБ поддержал и запустил внедрение ряда инновационных программ Ассоциации ФинТех.

- **Система быстрых платежей (СБП):** МКБ подключился и реализовал для клиентов доступ к Системе быстрых платежей. В 2020 году планируется расширение функционала СБП для юридических лиц.
- **Концепция открытых API** – в 2019 году запущена разработка стандартов, реализация запланирована на 2020 год. На первом этапе реализуется API для обмена информацией о клиентах и счетах по юридическим лицам, на втором – по физическим лицам.
- **Платформа КУС (ЗСК)** – идет проектирование системы и разработка спецификации цифрового обмена. На первом этапе будет внедряться проверка обеих сторон всех платежей между юридическими лицами через централизованную систему Банка России.
- **Удаленная идентификация** – в рамках процесса внедрения технологий биометрической идентификации клиента в 2019 году начат сбор биометрических данных.
- **Цифровая банковская гарантия / цифровой аккредитив** – продукт на базе Мастерчейна, идет разработка, плановое завершение – апрель 2020 года. В МКБ в 2019 году совместно с НРД было разработано альтернативное решение.

