

# Финансовые технологии для каждого

➔ Отчет об устойчивом  
развитии — 2023





# Об Отчете

## Термины, используемые в Отчете

 GRI 2-1, 2-2

Наименования «**ПАО МФК «Займер»**», «**МФК «Займер»**», «**Займер**», «**компания**» относятся к публичному акционерному обществу Микрофинансовая компания «Займер» (ПАО МФК «Займер»)<sup>1</sup>.



## Отчетный период

 GRI 2-3

Отчет об устойчивом развитии компании охватывает период с 1 января по 31 декабря 2023 года. Отчет также включает важнейшие события после отчетной даты — такие данные, показатели и тезисы содержат соответствующие примечания.

Это первый Отчет об устойчивом развитии ПАО МФК «Займер». Компания планирует выпускать Отчеты ежегодно.

## Дата публикации Отчета

29 августа 2024 года.

## Подготовка и утверждение Отчета

 GRI 2-14

Подготовку Отчета координирует Служба по управлению коммуникациями и связям с инвесторами ПАО МФК «Займер» при участии основных структурных подразделений компании.

Отчет утвержден Комитетом по стратегии и устойчивому развитию компании, который считает, что он содержит полную и сбалансированную информацию о деятельности ПАО МФК «Займер» в области устойчивого развития в 2023 году.

<sup>1</sup> ООО МФК «Займер» создано в 2013 году. 7 декабря 2023 года реорганизовано в АО МФК «Займер» (ОГРН 1235400049356, ИНН 5406836941, юридический адрес: 630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, Октябрьская магистраль, д. 3, почтовый адрес: 650000, Кемеровская область, г. Кемерово, проспект Советский, д. 2/7). Соответствующее решение было принято единственным участником ООО МФК «Займер» (решение от 15 августа 2023 года № 120). 11 декабря 2023 года единственный акционер принял решение о преобразовании компании в публичное акционерное общество и внесении соответствующих изменений в Устав (решение от 11 декабря 2023 года № 1). Запись об изменении организационно-правовой формы на публичное акционерное общество внесена в ЕГРЮЛ 16 февраля 2024 года.





## Границы Отчета

Границы Отчета соответствуют периметру консолидированной финансовой отчетности ПАО МФК «Займер».



## Стандарты и рекомендации, учтенные при подготовке Отчета

- Законодательство Российской Федерации;
- Руководство для эмитента Московской биржи;
- Кодекс корпоративного управления Банка России;
- информационное письмо Банка России от 13 июня 2023 года № ИН-02-28/44 о рекомендациях по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития;
- Стандарты отчетности в области устойчивого развития Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) (формат «с указанием»);
- Методические рекомендации Министерства экономического развития Российской Федерации по подготовке отчетности об устойчивом развитии и проект Стандарта отчетности об устойчивом развитии от 3 мая 2024 года, разработанный Министерством экономического развития Российской Федерации.

### Подход к представлению показателей

Для сопоставимости данных большинство ключевых показателей представлены в динамике за три года (2021–2023 годы). В связи с округлениями сумма детализированных данных может незначительно отличаться от аналогичных показателей, опубликованных в других видах отчетности.

### Публикация и распространение Отчета

Отчет публикуется на корпоративном сайте ПАО МФК «Займер» и на сайте Центра раскрытия корпоративной информации.

## Ограничение ответственности

Настоящий Отчет адресован неограниченному кругу пользователей. Прогнозы, цели и планы основаны на данных, имеющихся в распоряжении компании на дату подготовки Отчета, и представляют собой ожидания менеджмента относительно событий, которые могут произойти или не произойти в будущем. Такие показатели и результаты могут отличаться от фактических вследствие внешних и иных факторов, на которые компания не может повлиять. Компания отказывается от ответственности за любые убытки, вызванные использованием Отчета, не гарантирует достижения прогнозируемых результатов и не обязуется пересматривать, обновлять или подтверждать свои оценки и прогнозы. При подготовке Отчета компания использовала данные из внешних источников, которые считает надежными, но не принимает на себя ответственность за их достоверность.





# Содержание

Об Отчете . . . . .	1	Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН . . . . .	36	Система мотивации . . . . .	65	Деловая этика и противодействие коррупции . . . . .	104
<b>О компании . . . . .</b>	<b>4</b>	Взаимодействие с заинтересованными сторонами . . . . .	37	Охрана труда и здоровья сотрудников . . . . .	68	Налоговая стратегия и политика. . . . .	105
Обращение Генерального директора ПАО МФК «Займер». . . . .	5	Права человека . . . . .	38	<b>Взаимодействие с местными сообществами . . . . .</b>	<b>71</b>	Взаимодействие с акционерами и инвесторами. . . . .	106
Профиль компании . . . . .	7	Механизмы обратной связи . . . . .	40	Социальная ответственность и социальные проекты . . . . .	72	Ответственные закупки . . . . .	107
Наши награды . . . . .	10	<b>Ответственное кредитование . . . . .</b>	<b>42</b>	Благотворительность, спонсорство, волонтерство . . . . .	75	<b>Приложения . . . . .</b>	<b>110</b>
Наша бизнес-модель . . . . .	11	Рынок микрофинансирования . . . . .	43	<b>Охрана окружающей среды и изменение климата . . . . .</b>	<b>79</b>	Приложение 1. Указатель содержания GRI . . . . .	111
Финтех-платформа Займера . . . . .	15	Обзор рынка в 2023 году . . . . .	44	Подход к управлению охраной окружающей среды . . . . .	80	Приложение 2. Указатель учета стандарта отчетности об устойчивом развитии МЭР . . . . .	117
Цепочка создания ценности и продукты . . . . .	17	Мифы о микрозаймах . . . . .	46	<b>Корпоративное управление . . . . .</b>	<b>84</b>	Приложение 3. Указатель учета рекомендаций Банка России по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития . . . . .	119
История компании . . . . .	21	Ответственный участник рынка . . . . .	49	Принципы и практика корпоративного управления . . . . .	85	Приложение 4. Дополнительная информация к разделу «Управление персоналом» . . . . .	121
Ключевые показатели . . . . .	23	Подход к взаимодействию с клиентами . . . . .	50	Система корпоративного управления . . . . .	86	Глоссарий . . . . .	122
Факторы инвестиционной привлекательности. . . . .	25	Передовые финансовые технологии . . . . .	55	Органы управления. . . . .	87	Контактная информация . . . . .	123
IPO на Московской бирже. . . . .	28	<b>Управление персоналом . . . . .</b>	<b>56</b>	Управление рисками и внутренний контроль . . . . .	98		
<b>Управление устойчивым развитием . . . . .</b>	<b>29</b>	Подход к управлению персоналом . . . . .	57				
Подход к управлению устойчивым развитием . . . . .	30	Структура персонала. . . . .	58				
Наше видение и цели . . . . .	33	Равные возможности . . . . .	60				
		Текучесть и наем персонала . . . . .	61				
		Обучение и развитие персонала . . . . .	62				



**О компании**

# Безусловное лидерство

➔ Займер – лидер по выдаче займов онлайн<sup>1</sup>. Мы даем возможность миллионам граждан решать повседневные задачи быстро и с комфортом, который обеспечивают наши технологии.



<sup>1</sup> По данным рейтинга «Эксперт РА».



# Обращение Генерального директора ПАО МФК «Займер»

**Дорогие друзья, уважаемые акционеры и инвесторы, партнеры и коллеги!**

Рад представить вашему вниманию первый Отчет об устойчивом развитии Займера. Наша компания традиционно выступает амбассадором прозрачности и открытости микрофинансового рынка. В год своего десятилетия мы решили внедрить еще одну лучшую практику, подготовив отчет о своем вкладе в повышение финансовой доступности и качества жизни людей с помощью технологий.

## Рыночные условия и стратегия

В 2023 году рынок микрофинансирования подвергся значительным изменениям, в первую очередь под воздействием регулирования. Ужесточение макропруденциальных лимитов и ограничений по ставкам побудило компании сократить выдачи. Гибкая бизнес-модель и обширная клиентская база помогли нам быстро адаптироваться к новым условиям, сместив фокус на обслуживание повторных заемщиков. Нам удалось поддержать положительную динамику выдач и сохранить доступность финансов для граждан. В качестве дополнительной поддержки мы предоставляли клиентам возможность сократить расходы благодаря акциям и розыгрышам призов, в том числе в виде полного погашения займов. Уже во втором полугодии на фоне стабилизации экономики мы повысили уровень одобрения заявок и нарастили объем выдач до рекордных 53 млрд руб., заработав 6,1 млрд руб. чистой прибыли и удержав лидерство на рынке МФО<sup>1</sup> по этим показателям<sup>2</sup>. В дополнение к займам до зарплаты и среднесрочным займам с выплатой по графику мы внедрили виртуальные карты с кредитным лимитом. Все это позволило нам остаться надежным

партнером для заемщиков: по итогам 2023 года доля клиентов, повторно обратившихся за нашими услугами, составила почти 85%. Качественное обслуживание клиентов для нас не декларация, а важное условие роста бизнеса. Мы прислушиваемся к мнению клиентов и учитываем его, даем качественную обратную связь и обрабатываем 100% поступающих обращений. По итогам 2023 года мы стали трехкратным победителем премии «МФО года» по версии портала «Банки.ру» во многом благодаря отзывам клиентов, а также завоевали премию маркетплейса «Сравни» в номинации «Это по любви».

## Ответственность и поддержка

Мы начали свой путь устойчивого развития до того, как это стало мейнстримом для микрофинансового рынка. В 2023 году мы формализовали ESG-повестку в виде Политики по ESG и устойчивому развитию, реализацию которой на управленческом уровне контролирует Комитет по стратегии и устойчивому развитию при Совете директоров.

<sup>1</sup> Микрофинансовая организация.

<sup>2</sup> По данным рейтинга «Эксперт РА» по итогам 2023 года. Подробнее – по ссылке <https://ir.zaymer.ru/news/company-news/post-69>.



Один из ключевых ESG-аспектов — ответственное финансирование. На фоне повышения ключевой ставки и ужесточения требований банков к заемщикам социальная значимость МФО растет, а вместе с ней и важность честного подхода к финансированию граждан. Выдавая займы, мы анализируем тысячи факторов, не допуская чрезмерной закредитованности клиентов. Эффективный скоринг с автоматическим принятием взвешенных решений без участия человека реализован на базе собственной платформы и in-house-разработок, что позволяет гибко реагировать на любые изменения рыночной конъюнктуры. Мы продолжим инвестировать в развитие платформы, чтобы обеспечивать качественный сервис и совершенствовать риск-менеджмент с применением больших данных и машинного обучения.

С учетом высокой технологичности финансирования мы считаем важным способствовать росту цифровой грамотности населения и регулярно публикуем обучающие материалы для своих подписчиков в социальных сетях. Количество просмотров подобных статей в 2023 году превысило 30 тыс. С 2024 года в рамках этой работы мы начали развеивать мифы об МФО, чтобы повысить уровень доверия к рынку, устранить барьеры и помочь людям в финансовом решении насущных проблем.

Предоставление доступа к финансированию — не единственный наш вклад в социально-экономическое развитие. Мы также создаем рабочие места и обеспечиваем достойный уровень дохода сотрудникам. Наша команда невелика — тем важнее сохранить ее. С этой целью мы уделяем особое внимание своевременному исполнению обязательств перед персоналом и созданию комфортных условий труда. Средняя зарплата в компании в 2023 году выросла почти на 17%, до 88 тыс. руб. Мы также пропагандируем здоровый образ жизни и физическую активность, предоставляем программу ДМС, способствуем профессиональному развитию и карьерному росту сотрудников: 58% вакансий в компании закрываются внутренними кандидатами. Эти меры

приносят результаты: текучесть персонала сохраняется на низком уровне, а лояльность сотрудников выросла за 2023 год сразу на 19 п. п., до 72%.

Другое направление социальной поддержки — благотворительность. Мы помогаем людям, попавшим в сложную жизненную ситуацию, поддерживаем детей с особенностями ментального развития и ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), а также детей, оставшихся без попечения родителей. С помощью одного из важнейших проектов — «Дети в порядке» — Займер повышает качество лечебно-профилактической помощи и реабилитации в Кузбассе и других регионах, оказывает детям эмоциональную поддержку и помогает им развиваться в спорте и творчестве.

Мы ответственно используем природные ресурсы и стремимся повысить энергоэффективность своей инфраструктуры, в том числе с помощью облачных решений, внедряем концепцию «зеленого офиса» и пропагандируем экологичный образ мышления среди сотрудников и клиентов.

## Корпоративное управление

В 2023 — начале 2024 года в преддверии выхода Займера на IPO интенсивное развитие корпоративного управления вышло для нас на первый план. Мы сформировали Совет директоров с участием Независимого директора, а также создали при нем Комитет по аудиту и Комитет по стратегии и устойчивому развитию. Советом директоров утвержден Кодекс корпоративного управления, которым определены наши ключевые принципы: соблюдение прав и интересов всех заинтересованных сторон, своевременное раскрытие информации о деятельности компании, эффективный контроль и следование принципам социальной ответственности. Принята Антикоррупционная политика, развивалась система управления рисками и внутреннего контроля. Утверждена Дивидендная политика, в которой закреплено наше стремление выплачивать акционерам не менее 50% чистой

прибыли по МСФО. В апреле 2024 года мы успешно провели IPO на Московской бирже, став первой публичной компанией в сегменте беззалогового кредитования, и привлекли в капитал 3,5 млрд руб. от 44 тыс. инвесторов. Это стало лучшим проявлением доверия инвестиционного сообщества к нашей компании.

## Немного о будущем

Впереди нас ждут новые цели: мы намерены сохранять высокий уровень обслуживания клиентов, удерживать лидерство и наращивать свою рыночную долю. Мы запустим товарные POS-займы, чтобы наши услуги стали доступны у ретейлеров, а также будем развивать второй бренд МКК «Дополучкино».

Займер продолжит оказывать поддержку местным сообществам: в рамках нашего благотворительного проекта уже в 2024 году будут открыты несколько сенсорных комнат для детей с ОВЗ в Сибири. В фокусе внимания останутся программы обучения и развития сотрудников, а также социальная поддержка и обеспечение безопасности в рабочей среде: в частности, намечено проведение специальной оценки условий труда.

В целях совершенствования системы корпоративного управления планируется принять политику по вознаграждению органов управления, внедрить полноценное обучение команды антикоррупционным практикам и другие меры, которые позволят сделать бизнес еще прозрачнее и устойчивее.

Я глубоко признателен акционерам и инвесторам Займера за уверенность в наших перспективах, клиентам — за доверие, а команде — за надежность и упорство в достижении наших амбициозных целей и создании ценностей для всех заинтересованных сторон.

**С уважением, Роман Макаров,  
Генеральный директор ПАО МФК «Займер»**



# Профиль компании

➔ Займер разрабатывает современные технологии розничного кредитования, чтобы предоставлять быстрый и удобный доступ к финансовым ресурсам тем, кому это действительно нужно. Наш ключевой актив — лояльность клиентов.

## GRI 2-1

Займер — ведущая финтех-платформа моментального онлайн-кредитования. Компания создана в 2013 году в Кемерове, где расположен ее головной офис, и за прошедшее время успела завоевать прочное лидерство на рынке микрофинансирования, став первым представителем сегмента беззалоговых займов с публичным статусом.

Основателем и ключевым акционером компании является предприниматель Сергей Седов, создавший микрофинансовый бизнес полностью в онлайн на базе технологических разработок штатных сотрудников Займера. Благодаря автоматизации всех бизнес-процессов компания предоставляет займы в формате 24/7 в любой точке России максимально просто для клиента: для получения средств ему нужны только паспорт и мобильный телефон.

**IPO**  
В 2024 году компания провела IPO на Мосбирже

**>185** млрд руб.<sup>1</sup>  
займов выдано за всю историю компании

**ruBB+**  
кредитный рейтинг от агентства «Эксперт РА»

**17,3** млн человек<sup>1</sup>  
зарегистрированы в клиентской базе

**3** выпуска облигаций суммарным объемом 1,3 млрд руб. размещены с момента создания компании

**24/7**  
режим работы сервиса

**100%**  
займов выдаются онлайн

**82%**  
индекс лояльности клиентов (NPS)

**№ 1**  
в России по объему выдач<sup>2</sup> пять лет подряд

<sup>1</sup> По состоянию на 31 декабря 2023 года.

<sup>2</sup> По данным рейтингов «Эксперт РА» по итогам 2019–2023 годов.



## Наша МИССИЯ

Мы обеспечиваем финансовую доступность — с помощью новейших технологий предоставляем миллионам людей удобный доступ к заемным ресурсам, помогая в решении повседневных и непредвиденных финансовых вопросов.

## Наши ценности

Наша клиентоориентированность обеспечивает эффективность деятельности, лидерские позиции на рынке и рост бизнеса.



Партнерство  
с клиентом



Открытость



Честность

## Наша цель

Быть лидером российского микрофинансового рынка по объемам бизнеса и показателям эффективности благодаря лучшему клиентскому сервису и передовым технологиям.



# Наши принципы ведения бизнеса



## Точность

Анализ портфеля и прогнозирование — это основы нашего бизнеса. Точный расчет финансового поведения клиентов с учетом всех возможных факторов влияния снижает риски дефолтности до минимума.

## Забота о клиенте

Мы стремимся поддерживать клиентов в сложных ситуациях и заботимся об их благополучии. Компания тщательно анализирует долговую нагрузку каждого клиента, предлагая только тот объем финансирования, который заемщик сможет комфортно обслуживать.

## Ответственность

Мы не просто работаем в соответствии с законодательством и регуляторными нормами Центрального банка Российской Федерации. Как лидер рынка, мы содействуем развитию внедрения лучших практик ответственного кредитования, тесно взаимодействуя с регулятором и профессиональным сообществом.

## Инновационность

Смелые эксперименты — это то, что делает нас лидером и пионером отрасли. Мы автоматизируем все бизнес-процессы и стремимся создать лучший клиентский путь на основе работы с большими данными, лучших технологий разработки и гибких моделей прогнозирования.

## Открытость

Мы находимся в постоянном контакте с заемщиками через наш сайт, мобильное приложение, кол-центр и все доступные мессенджеры, делая получение займов быстрым и удобным. Всем этим мы завоевали доверие миллионов россиян.

## Опыт

Наш богатый опыт позволяет уверенно проходить любые экономические испытания.



# Наши награды



**Трехкратный лауреат**  
премии «МФО года»  
«Банки.ру»



**Победитель**  
в номинации «Народный  
выбор» премии  
«МФО года – 2023»  
от платформы В30



**Лидер  
рейтинга МФО**  
в номинации «Лучшая работа  
с отзывами» маркетплейса  
«Выберу.ру»



**Дипломант**  
в номинации  
«Эффективность бизнеса»  
Национальной банковской  
премии – 2023



**Лидер рейтинга**  
финансовой платформы  
«Бробанк»



**Победитель**  
в номинации «Лидер рынка»  
премии «Золотой рубль»  
в рамках XXII Национальной  
конференции  
по микрофинансированию  
и финансовой доступности



**Победитель**  
в номинации  
«Лучшая команда взыскания –  
2024» премии «Хрустальная  
гарнитура»



**Победитель**  
в номинациях «МФО года»  
и «Это по любви» ежегодной  
национальной премии  
«Сравни-2024» маркетплейса  
«Сравни.ру»



# Наша бизнес-модель

Компания работает на быстрорастущем российском рынке микрофинансирования, предоставляя физическим лицам займы до зарплаты (Payday Loans, PDL) и среднесрочные займы (Installment Loans, IL), полностью в онлайн-режиме и без обеспечения. По итогам 2023 года Займер занимает первое место по объему выданных микрозаймов согласно рейтингу рейтингового агентства «Эксперт РА».

Компания фокусируется на динамичном и наиболее доходном сегменте рынка МФО – PDL, являясь лидером сегмента, а также на высоком качестве интерфейса онлайн-взаимодействия с клиентами. В последние несколько лет Займер активно развивает сегмент IL, что позволяет ему быстрее реагировать на изменения в предпочтениях клиентов.

Выручка компании состоит в основном из процентных доходов.

Займер планирует сохранять лидерство в сегменте PDL-займов и наращивать долю присутствия на российском рынке IL. В 2023 году компания вывела на рынок новый уникальный продукт – виртуальную карту с кредитным лимитом, став мультипродуктовой компанией. В 2024 году планируется начать развитие направления POS-кредитования. Кроме того, Займер объявил о запуске собственного коллекторского агентства



**Финансовый капитал:**

**15,6**  
млрд руб. – активы



**Человеческий капитал:**

- 443 квалифицированных сотрудника;
- наличие внутренних и внешних систем обучения персонала.



## Ресурсы



**Интеллектуальный капитал:**

- масштабируемая ИТ-инфраструктура, веб-сайт, мобильное приложение и кол-центр;
- собственная скоринговая модель, оснащенная уникальными алгоритмами, предназначенными для анализа сотен параметров;
- аналитика на основе данных 17,3 млн человек, зарегистрированных в клиентской базе.



**Репутационный капитал:**

- лидер российского микрофинансового рынка по объему выдач и чистой прибыли;
- трехкратный лауреат премии «МФО года» на «Банки.ру»;
- «ruBB+» – кредитный рейтинг от агентства «Эксперт РА».

Подробнее – в подразделе «Наши награды».



## Деятельность

- Краткосрочные займы до зарплаты (PDL).
- Среднесрочные займы с погашением по графику (IL).
- Виртуальная карта с кредитным лимитом.



## Результаты 2023 года

**53,1** млрд руб.  
объем выданных займов

**6,1** млрд руб.  
чистая прибыль компании

**52%**  
рентабельность собственного капитала (ROE)

## Создаваемые ценности

### Акционеры:

- 5,6 млрд руб., или 92% от чистой прибыли, — размер дивидендов в 2023 году;
- в семь раз за последние четыре года увеличился объем ежегодно выплачиваемых дивидендов.

### Клиенты:

- финансирование людей, не имеющих доступа к банковскому кредитованию;
- выдача займов онлайн в течение нескольких минут после обращения;
- 82% NPS<sup>1</sup> в 2023 году, что соответствует высоким международным стандартам клиентского сервиса;
- 69,7% клиентов возвращаются за повторным займом в течение 30 дней.

### Персонал:

- 10,2% — уровень индексации зарплат сотрудников в 2023 году;
- на 23,8% превышала средняя зарплата в компании отраслевой показатель в регионе в 2023 году;
- 2,9% — один из самых низких показателей текучести кадров по отрасли в России;
- 72% eNPS<sup>2</sup>.

### Местные сообщества:

- в три раза выросли расходы на благотворительность и спонсорство в 2023 году;
- благотворительные акции для детей и пожилых людей;
- поддержка учреждений здравоохранения региона;
- адресная помощь благотворительным фондам.

<sup>1</sup> Индекс лояльности клиентов.

<sup>2</sup> Индекс лояльности сотрудников.



# Основные бизнес-процессы компании

- **Эффективный многоканальный маркетинг:** сквозная аналитика данных и автоматизация маркетинговых активностей, таргетированная реклама, маркетинг в социальных сетях, партнерство с финансовыми маркетплейсами, ведущими лидогенераторами<sup>1</sup>, онлайн-платформами, регулярные маркетинговые эксперименты.
- **Управление кредитными рисками:** собственная скоринговая модель, полная автоматизация, использование больших данных и машинного обучения, эффективная антифрод-система, непрерывный мониторинг процесса кредитования.
- **Создание, использование и развитие современных технологий:** масштабируемая ИТ-инфраструктура; удобная система CRM; инвестиции в ИТ, создаваемые собственным подразделением разработки программного обеспечения (ПО).
- **Операционные процессы:** полный цикл сопровождения клиентов 24/7, собственная высокотехнологичная система работы с просроченной задолженностью.

Благодаря машинному обучению и анализу больших данных решение по заявке клиента принимается быстро и эффективно.

## География бизнеса

За счет полного осуществления бизнеса в онлайн-режиме Займер работает на территории всех регионов Российской Федерации. В пересчете на плотность населения распределение и востребованность онлайн-займов компании равномерная. Поскольку все займы выдаются исключительно онлайн, граждане Российской Федерации могут быстро получить денежные средства, где бы они ни находились, при наличии паспорта и мобильного телефона с выходом в интернет.



<sup>1</sup> Сайты, которые собирают значительный трафик и способствуют привлечению потенциальных клиентов.



# Стратегия компании

➔ Основное направление стратегии нашего развития — увеличение стоимости компании.

**Наши стратегические цели:**



сохранение лидерства и рост доли на рынке МФО



увеличение чистой прибыли

Для достижения поставленных целей необходимо развивать дополнительные финансовые продукты и сервисы. В 2024 году стратегия компании будет направлена на диверсификацию бизнеса и доходной базы. Для этого мы планируем расширить продуктовую линейку и выйти в новые клиентские сегменты.

## Ключевые направления стратегии компании

### Сохранение лидерства на рынке PDL-займов («до зарплаты»)

Для этого компания намерена:

- повышать уровень одобрения заявок новых клиентов за счет улучшения рискованных и маркетинговых алгоритмов, обогащения данных и расширения клиентских сегментов;
- увеличивать уровень конверсии новых клиентов из визита в выдачу;
- наращивать средний чек выдач повторным клиентам;
- увеличивать долю повторных клиентов за счет улучшения программы лояльности;
- наращивать поток целевых клиентов благодаря масштабированию маркетинговых каналов.

### Диверсификация продуктовой линейки

Компания планирует расширять линейку финансовых продуктов для дальнейшего наращивания клиентской базы и увеличения ее монетизации. Так, компания намерена запустить новый продукт — «товарный» POS-заем, который оформляется при покупке прямо в магазинах. POS-займы способны работать на самоокупаемости, а также генерировать трафик для более маржинальных продуктов компании — PDL/IL и других продуктов.

### Развитие линейки среднесрочных займов:

- классических IL-займов с выплатой задолженности по графику;
- виртуальных карт с кредитным лимитом.

### Диверсификация бизнеса

В планах Займера — открытие собственного коллекторского агентства. Высокая эффективность и маржинальность бизнеса по взысканию просроченной задолженности будут обеспечиваться за счет отлаженных и во многом автоматизированных процессов взыскания, уже применяемых компанией, и четкой стратегии поиска

и анализа портфелей проблемной задолженности с высоким потенциалом взыскания.

Кроме того, компания планирует развивать второй бренд — ООО МКК «Дополучкино». Это позволит Займеру получить большую долю микрофинансового рынка.

### Развитие технологической платформы и модели кредитного скоринга

Компания продолжит инвестировать в развитие платформы для обеспечения высококачественного клиентского обслуживания и совершенствования риск-менеджмента с применением больших данных и машинного обучения. Кредитный скоринг, являющийся

собственной уникальной разработкой штатных специалистов компании, будет дополняться функционалом, увеличивающим гибкость принятия решений, а также получит возможность обработки и оценки данных из новых источников информации.



# Финтех-платформа Займера

➔ Мы уверены, что залог успеха компании — уникальные технологии собственной разработки и автоматизация процесса кредитования. Уже сейчас наш скоринг самостоятельно определяет платежеспособность клиента, прогнозирует характерные для него паттерны поведения и обеспечивает ему доступ к финансированию, не допуская при этом чрезмерной долговой нагрузки.

Мы применяем инновационный подход к скорингу клиентов на основе автоматизации, машинного обучения и искусственного интеллекта. Это позволяет нам предоставлять клиентам бесшовный опыт и уникальное ценностное предложение в виде простого и доступного финансирования.

Нас также отличает комплексный подход к управлению качеством клиентского опыта и риск-менеджменту на всех этапах взаимодействия с клиентом — от скоринга и принятия решения о выдаче займа до мониторинга и потенциального попадания займа в категорию просроченных.

## Что умеет «Робот Займер»?



Самостоятельно собирать данные из десятков источников для проверки риск-профиля клиента и оценивать выявленные факты максимум за 50 секунд;



беспристрастно принимать решения о выдаче займа или об отклонении заявки;



определять уровень долговой нагрузки клиента и рассчитывать сумму, которую ему можно выдать без нарушения допустимого значения показателя долговой нагрузки.



**>90%**

заявок обрабатываются автоматически

**28%**

уровень одобрения заявок новых клиентов

**15 мин.**

время рассмотрения заявки для нового клиента

**25 тыс. заявок**

в среднем обрабатывает «Робот Займер» каждый день

**2 мин.**

время рассмотрения заявки для повторного клиента



### Что анализирует система:

- данные анкеты и их совпадения;
- кредитную историю;
- данные устройства;
- цифровой след;
- данные мобильных операторов и других источников;
- социально-демографический профиль заемщика;
- активность заемщика в интернете и социальных сетях.

Платформа основана на микросервисной архитектуре, которая позволяет быстро и без влияния на другие сегменты платформы тестировать и масштабировать новые продукты и решения.

### Безотказная работа ИТ-инфраструктуры на всех уровнях:

- лучшие практики и решения отечественных разработчиков;
- ПО с открытым кодом.

**2 дата-центра** для дублирования критической инфраструктуры

### Независимость от внешних поставщиков:

# сайт и мобильное приложение собственной разработки;

# основной код разрабатывается in-house;

# свои ERP<sup>1</sup> и CRM<sup>2</sup>.

### ИТ-команда разделена на три контура, которые курируют:



основные бизнес-процессы;



скоринговые решения (платформа и скоринговая модель);



аналитический контур (расчет и подготовка различных видов отчетности и показателей).

Привлечение специалистов-разработчиков сторонних компаний для отдельных масштабных проектов позволяет:

- эффективно использовать ресурсы;
- оптимизировать штат сотрудников и внутренние процессы;
- сконцентрировать внутренних ИТ-специалистов на создании продуктов с наибольшим бизнес-эффектом.

<sup>1</sup> Система автоматизации бизнес-процессов.

<sup>2</sup> Система управления отношениями с клиентами.



# Цепочка создания ценности и продукты



GRI 2-6

➔ Займер заботится о соблюдении принципов ведения социально ответственного бизнеса на всех этапах создания ценности в ходе операционной деятельности.



Этапы цепочки





## Цепочка создания ценности

Этап цепочки	Основные действия	Ключевые заинтересованные стороны	Воздействия
<b>Привлечение средств</b>	<p>Поиск и привлечение средств для бесперебойной выдачи займов с помощью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• акционерных средств;</li> <li>• собственных средств;</li> <li>• ценных бумаг в виде облигаций и акций;</li> <li>• банковских кредитных линий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Акционеры</li> <li>• Инвесторы</li> <li>• Регуляторы</li> <li>• Органы власти</li> <li>• Сотрудники</li> <li>• Внешние подрядчики (финансовые консультанты, инвестиционные консультанты, юридические консультанты, биржевые брокеры, подрядчики в сфере PR и IR, копирайтеры, маркетологи и т. д.)</li> <li>• Банки</li> <li>• Биржи</li> <li>• Рейтинговые агентства</li> <li>• Иные финансовые организации</li> <li>• СМИ</li> </ul>	<p>Повышение прозрачности управления и финансовой устойчивости бизнеса.</p> <p>Масштабирование бизнеса.</p> <p>Информирование государства, бизнеса, игроков рынка ценных бумаг и общества о деятельности компании</p>
<b>Скоринг, принятие решения о выдаче займа</b>	<p>Эффективный автоматизированный механизм для отсеечения наиболее рискованных заемщиков, принятия решения о размере, сроках, а также других условиях займа</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиенты</li> <li>• Сотрудники</li> <li>• Регуляторы</li> <li>• Органы власти</li> <li>• Правоохранительные органы</li> <li>• ИТ-сообщество</li> <li>• Партнеры</li> <li>• Акционеры</li> <li>• Инвесторы</li> </ul>	<p>Способствование финансовой инклюзии для широких слоев населения.</p> <p>Увеличение прибыльности бизнеса.</p> <p>Повышение прозрачности принятия решений и финансовой устойчивости бизнеса.</p> <p>Развитие инновационных методов аналитики, искусственного интеллекта, ML<sup>1</sup> в секторе FinTech.</p> <p>Противодействие мошенничеству, иным недобросовестным практикам на финансовом рынке.</p> <p>Финансовая интеграция клиентов в растущую цифровую экономику страны</p>
<b>Выдача займа</b>	<p>Удобный для клиента и эффективный для компании онлайн-метод выдачи займа.</p> <p>За счет онлайн-формата (взаимодействие с заемщиками через сайт, мобильное приложение и контакт-центр) компания функционирует на территории всей страны.</p> <p>Автоматизированное принятие решения о выдаче займа, оперативная выдача средств</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиенты</li> <li>• Сотрудники</li> <li>• Регуляторы</li> <li>• Органы власти</li> <li>• Правоохранительные органы</li> <li>• Отраслевые объединения</li> <li>• Рейтинговые агентства</li> </ul>	<p>Способствование финансовой инклюзии для широких слоев населения.</p> <p>Создание комфортных условий для клиентов, учет их предпочтений и финансового положения.</p> <p>Сокращение операционных расходов благодаря 100-процентному онлайн-формату.</p> <p>Повышение прозрачности деятельности и финансовой устойчивости бизнеса</p>

<sup>1</sup> ML (англ. Machine Learning) — машинное обучение.



Этап цепочки	Основные действия	Ключевые заинтересованные стороны	Воздействия
<b>Обслуживание займа</b>	<p>Ведение постоянной статистики и сквозной аналитики, планирование денежных потоков, минимизация операционных затрат</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиенты</li> <li>• Сотрудники</li> <li>• Регуляторы</li> <li>• Органы власти</li> <li>• Правоохранительные органы</li> </ul>	<p>Способствование финансовой инклюзии для широких слоев населения.</p> <p>Создание комфортных условий для клиентов, учет их предпочтений и финансового положения.</p> <p>Сокращение операционных расходов благодаря 100-процентному онлайн-формату, отсутствие затрат на офисы продаж, выездных сотрудников.</p> <p>Развитие системы сквозной аналитики, применение методов ML при планировании финансовых потоков.</p> <p>Повышение прозрачности деятельности и финансовой устойчивости бизнеса</p>
<b>Взыскание просроченной задолженности</b>	<p>Автоматизированное прогнозирование вероятности выплаты задолженности.</p> <p>Собственная высокотехнологичная система работы с просроченной задолженностью на этапах pre- и soft collection<sup>1</sup> и legal collection<sup>2</sup>.</p> <p>Часть просроченного портфеля передается по агентской схеме коллекторским агентствам или по цессии</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Органы власти</li> <li>• Правоохранительные органы</li> <li>• Регуляторы</li> <li>• Клиенты</li> <li>• Партнеры</li> <li>• Сотрудники</li> <li>• Коллекторские агентства</li> <li>• Отраслевые объединения</li> <li>• СМИ</li> <li>• Банки</li> <li>• Иные финансовые организации</li> </ul>	<p>Сохранение клиентоориентированного подхода, наличие персонализированных вариантов погашения или реструктуризации долга.</p> <p>Многоканальная система коммуникации для эффективной работы на этапе soft collection.</p> <p>Содействие правоохранительным органам, Федеральной службе судебных приставов (ФССП), организациям финансового сектора в противодействии недобросовестным клиентским финансовым практикам на рынке займов</p>
<b>Поддержка и расширение клиентской базы</b>	<p>Привлечение верифицированных и платежеспособных клиентов.</p> <p>Своевременные предложения повторного займа.</p> <p>Многоканальная система маркетинга собственной команды медиабайнга, а также в сотрудничестве с ведущими лидогенераторами, маркетплейсами и онлайн-платформами (на основе модели CPA<sup>3</sup>).</p> <p>Работа над улучшением конверсионных показателей кредитного конвейера (воронки продаж)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клиенты</li> <li>• Сотрудники</li> <li>• Органы власти</li> <li>• Регуляторы</li> <li>• Внешние подрядчики (маркетологи, компании по лидогенерации и т. д.)</li> <li>• Партнеры</li> <li>• Акционеры</li> <li>• Инвесторы</li> <li>• Банки</li> <li>• Отраслевые объединения</li> <li>• Рейтинговые агентства</li> </ul>	<p>Способствование финансовой инклюзии для широких слоев населения.</p> <p>Увеличение прибыльности бизнеса.</p> <p>Масштабирование бизнеса.</p> <p>Информирование потенциальных клиентов о деятельности компании.</p> <p>Оптимизация клиентского пути. Формирование лояльности клиента</p>

<sup>1</sup> Методы напоминания о предстоящих выплатах.

<sup>2</sup> Взыскание задолженности банками и ФССП.

<sup>3</sup> CPA (англ. Cost per Action) – «плата за действие», модель оплаты интернет-рекламы, при которой оплачиваются только определенные действия пользователей на сайте рекламодателя.



# Продуктовая линейка

➔ До 2023 года продуктовая линейка Займера включала традиционные для рынка займы до зарплаты (PayDay Loans, PDL) и среднесрочные займы (Installment Loans, IL).

## PDL

Это небольшие краткосрочные займы без обеспечения с погашением в конце срока.

- Сумма — до 30 тыс. руб.
- Срок — до 30 дней.
- Ставка — 0–0,8% в день (APR<sup>1</sup> = 0–292%).
- Требования к заемщику — паспорт гражданина Российской Федерации, возраст от 18 лет, наличие банковской карты и мобильного телефона.
- Способ получения займа — онлайн.

## IL

Это более крупные займы без обеспечения. Такие займы погашаются по установленному договору графику.

- Сумма — до 100 тыс. руб.
- Срок — до четырех месяцев.
- Ставка — 0,8% в день (APR = 292%).
- Требования к заемщику — паспорт гражданина Российской Федерации, возраст от 18 лет, наличие банковской карты и мобильного телефона.
- Способ получения займа — онлайн.

## Виртуальная карта с кредитным лимитом

В 2023 году в рамках реализации стратегии трансформации в мультипродуктовый сервис компания совместно с банком-партнером ввела новый продукт — **виртуальную карту с кредитным лимитом**, по которой можно занять средства на длительный срок и возвращать минимальными ежемесячными платежами в течение года. При этом клиенту не нужно подавать новую заявку, поскольку лимит по карте возобновляется.

- Кредитный лимит — до 50 тыс. руб.
- Срок — до 180 дней.
- Ставка — 0,5% в день (APR = 183%).
- Требования к заемщику — статус действующего клиента Займера, паспорт гражданина Российской Федерации, возраст от 18 лет, наличие мобильного телефона.
- Способ получения займа — онлайн.

В 2024 году компания планирует увеличить максимальный срок такого типа займа до 365 дней, при этом ставка снизится до 0,35% в день и до 128% годовых.

В 2024 году Займер планирует запустить новое для себя направление — **POS-кредитование** (Point Of Sale, POS) — выдача займов на определенные товары непосредственно в торговых точках. Кредитор расплачивается с магазином за товар, а покупатель возвращает средства кредитору.

- Срок — 3–24 месяца.
- Сумма — от 2 тыс. до 50 тыс. руб.
- Первоначальный платеж — от 0%.
- APR — 16–42%.
- Время от заполнения до покупки — до 10 мин.

<sup>1</sup> APR (англ. Annual Percentage Rate) — годовая процентная ставка.



# История компании

2013

- Создание компании, включение в Единый государственный реестр Банка России.

2014

- Запуск автоматизированного сервиса.
- Сервис «Робот Займер» ([www.zaymer.ru](http://www.zaymer.ru)) выдал первый заем онлайн и начал активно развиваться.

2015

- Компания стала членом СРО «МиР».
- Займер стал первой МФО, внедрившей собственный Аналитический центр.

2016

- Разработка собственной уникальной системы скоринга.

2017

- Компания получила статус МФК и право на привлечение средств физлиц.
- Запущено мобильное приложение «Робот Займер».

2018

- Компания начала принимать инвестиции у индивидуальных предпринимателей (ИП) и юридических лиц.
- Запущен онлайн-проект по выдаче среднесрочных ИЛ-займов.

2019

- Внедрена процедура взыскания Legal Collection, запущено сотрудничество с ведущими коллекторскими агентствами России.

2020

- Компания вышла на первое место по объему выдачи займов среди российских МФО согласно рейтингу рейтингового агентства «Эксперт РА».
- Внедрены антифрод-технологии и российская технология сканирования паспорта.

2021

- Рейтинговое агентство «Эксперт РА» присвоило Займеру кредитный рейтинг на уровне «ruBB» со «стабильным» прогнозом.
- На Московской бирже размещены три выпуска облигаций общим объемом 1,3 млрд руб.
- Приобретение контроля над ООО МКК «Дополучкино».

2022

- Компания признана самой рентабельной и прибыльной в стране по данным платформы «Бробанк».

2023

- Компания в третий раз признана «МФО года» в номинации «Народный выбор», а также одержала победу в номинации «Лидеры рынка» премии «Золотой рубль».
- Запущена новая технологическая платформа.
- Компания успешно перешла к мультипродуктовой бизнес-модели, внедрив новый продукт — виртуальную карту с кредитным лимитом, а также анонсировав выдачу POS-займов в ретейле.

2024

Компания провела IPO на Московской бирже, в ходе которого привлекла 3,5 млрд руб. и 44 тыс. розничных инвесторов.

Создан Совет директоров компании и комитеты Совета директоров — Комитет по аудиту и Комитет по стратегии и устойчивому развитию.

Рейтинговое агентство «Эксперт РА» повысило кредитный рейтинг Займера до уровня «ruBB+», по рейтингу установлен «стабильный» прогноз.

Компания стала победителем премии «Хрустальная гарнитура — 2024» за высококлассную работу Службы урегулирования задолженности.

Займер одержал победу в номинациях «Это по любви» и «МФО года» ежегодной национальной премии «Сравни.ру».





# События года

## Август

Все процессы обслуживания полностью переведены на новую технологическую платформу, которая позволяет компании запускать новые продукты, не прерывая работу конвейера выдач, а также менять параметры конвейера незаметно для клиентов.

## Сентябрь

Займер стал лидером рейтинга финансовой платформы «Бробанк» по динамике и величине прибыли, а также возглавил рейтинги по популярности и качеству сайта.

## Октябрь

После периода, в котором компания придерживалась консервативной кредитной политики, Займер приступил к реализации политики оптимального роста на фоне оживления экономики.

## Ноябрь

- Запуск корпоративного блога в социальных сетях для инвесторов «Тинькофф Пульс» и «БКС Профит».
- Первое место в номинации «Лидеры рынка» премии «Золотой рубль» Национальной ассоциации участников микрофинансового рынка НАУМИР. Победу компании принесло лидерство на рынке по основным финансовым показателям: размеру регулятивного капитала, рентабельности активов, объему рабочего портфеля займов.
- Победа в номинации «Народный выбор» премии «МФО года – 2023» финансового портала «Все Займы Онлайн». Победителя определяли в ходе голосования клиентов компаний-номинантов по качеству клиентского сервиса и условиям предоставления займов.

## Декабрь

- МФК «Займер» преобразована из общества с ограниченной ответственностью (ООО) в акционерное общество (АО).
- Займер впервые представил промежуточные финансовые результаты по международным стандартам финансовой отчетности (МСФО) за девять месяцев 2023 года.
- Компания вышла на первое место по прибыльности среди МФК в рейтинге «Бробанк» по итогам девяти месяцев 2023 года.
- Компания запустила новый сайт для инвесторов <https://ir.zaymer.ru/>.
- Компания награждена дипломом Национальной банковской премии «За эффективность бизнеса» по результатам 2022–2023 годов. Вместе с Займером за премию конкурировали лидеры банковского сектора: Сбер, ВТБ, Альфа-Банк. Комитет премии отметил гибкую риск-политику кредитора, максимальную клиентоориентированность, а также высокий уровень кибербезопасности финтех-сервисов.



## События после отчетной даты.

### Февраль 2024 года

- В рамках совершенствования системы корпоративного управления в компании создан Совет директоров, АО МФК «Займер» преобразовано в публичное акционерное общество – ПАО МФК «Займер».
- Рейтинговое агентство «Эксперт РА» повысило кредитный рейтинг компании до уровня «ruBB+» со «стабильным»

прогнозом. Факторами повышения рейтинга стали сильные рыночные позиции компании, комфортная ситуация с ликвидностью и существенный органический рост капитала с высокой способностью к его генерации. Аналитики также отметили высокую рентабельность и операционную эффективность бизнеса.

### Апрель 2024 года

- Компания провела успешное первичное публичное размещение (IPO) своих акций на Московской бирже. Стоимость компании при размещении составила 23,5 млрд руб. Займер стал первым публичным представителем сектора беззалоговых МФО.



# Ключевые показатели

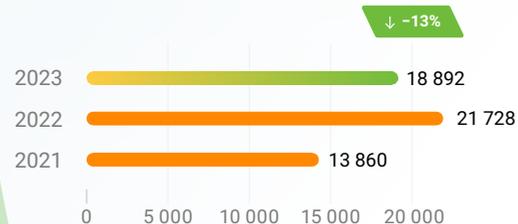
➔ В 2022–2023 годах компания проводила консервативную кредитную политику и успешно адаптировалась к изменению регулирования. На фоне стабилизации экономики во второй половине 2023 года компания повысила уровень одобрения заявок. По итогам года объем выдач микрозаймов достиг рекордного значения. В приоритете компании оставалось обслуживание повторных клиентов, благодаря чему выросло качество портфеля, а уровень просроченной задолженности демонстрирует тенденцию к снижению.

<sup>1</sup> Рассчитаны по методу эффективной процентной ставки.

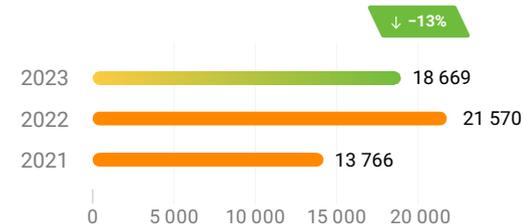
## Финансовые показатели

МЭР 4.1

Выручка, млн руб.



Процентные доходы, млн руб.<sup>1</sup>



Чистая прибыль, млн руб.



Рентабельность, %



Объем выдач и повторные клиенты

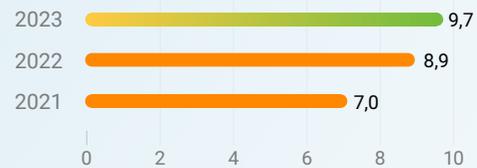


# 93,1%

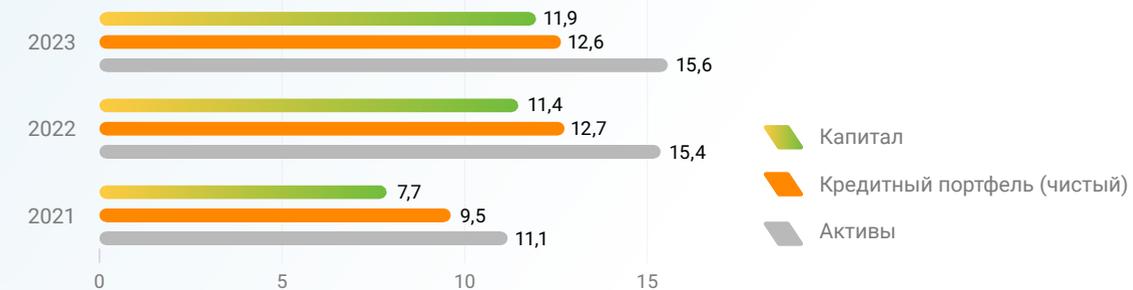
доля собственного капитала в объеме фондирования на 31 декабря 2023 года



Средний размер займа, тыс. руб.



Балансовые показатели, млрд руб.



# 37,2%

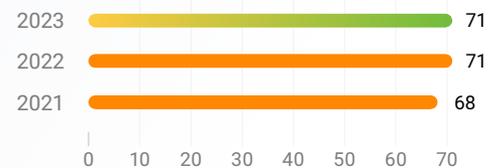
норматив достаточности собственных средств (НМФК1) при минимальном допустимом уровне 6%

## Показатели в области устойчивого развития

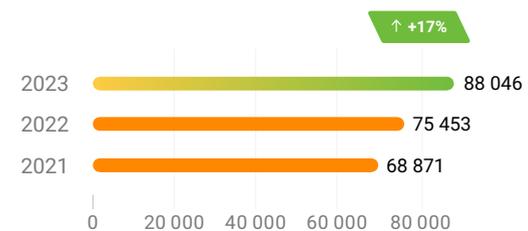
# 443

человека в команде

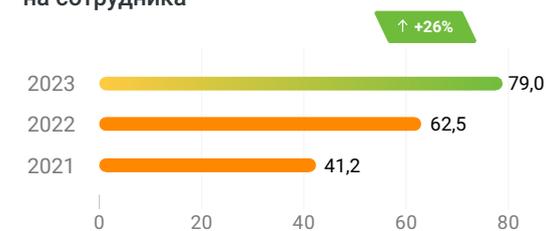
Доля женщин в общей численности персонала, %



Средняя заработная плата, руб.



Среднегодовое количество часов обучения на сотрудника



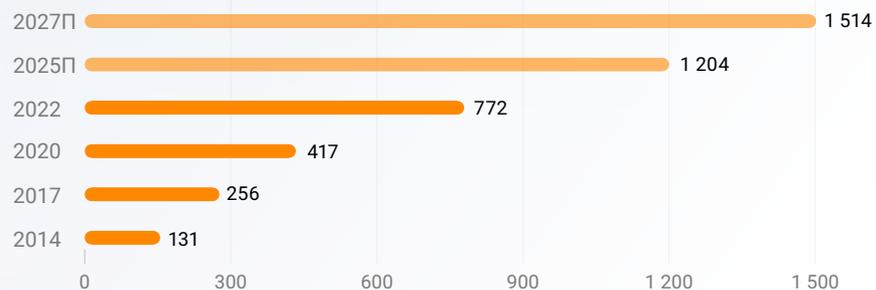


# Факторы инвестиционной привлекательности

## Лидер растущего рынка МФО

➔ Займер лидирует на рынке микрофинансирования по объему выдач с 2019 года<sup>1</sup>. Исторически рынок МФО показывает высокую устойчивость в периоды замедления экономики. Благодаря установлению четких правил доверие к рынку возросло. Политика регулятора поддерживает стабильность и способствует его развитию.

Объем выдач микрозаймов на рынке, млрд руб.



Источник: Исследование Б1, публичные данные

~6%

доля компании по объему выдач в 2023 году, рассчитанная при помощи сопоставления данных по оценке рейтингового агентства «Эксперт РА» и Банка России

13%

достигла доля выдач в сегменте PDL

### Ключевые тренды рынка МФО:



цифровизация



консолидация



развитие IL-направления



рост доходов от непрофильных направлений (страхование, СМС-информирование, расширенный пакет обслуживания и т. д.)

Подробнее — в разделе «[Ответственное кредитование](#)»

<sup>1</sup> По данным «Эксперт РА».



# Интегрированная бизнес-модель собственной разработки

>32 млн  
заявок

>24,9 млн  
выдач

>4 млн  
уникальных  
клиентов

Бизнес-модель компании основана на комбинации

PDL



Эффективный маркетинг



Налаженные процессы управления кредитным риском



Собственная система взыскания

- Специализация на сегменте PDL: обширная база данных клиентов, включающая информацию об их поведении и платежной дисциплине, и грамотно выстроенные процессы управления кредитным риском. Тем не менее Займер расширяет присутствие и в IL-сегменте, а также диверсифицирует бизнес.
- Многоканальная система маркетинга, выстроенная на основе сквозной аналитики данных, автоматизации маркетинговых активностей и регулярных экспериментах, позволяет привлекать стабильный трафик качественных заемщиков и оптимизировать затраты на привлечение.
- Собственная высокотехнологичная скоринговая система управления кредитным риском оперирует обширной базой клиентских данных. Кредитная политика позволяет

обеспечивать оптимальные уровни выдач, автоматизированная система помогает управлять кредитным риском на всех этапах взаимодействия с клиентом. Эффективная антифрод-система способствует минимизации доли займов с признаками мошенничества.

- Собственная система работы с просроченной задолженностью: Займер опирается на накопленный опыт и анализ данных, позволяющий прогнозировать вероятность выплаты задолженности представителем любого типа должников. Автоматизированная система позволяет эффективно возвращать средства на всех уровнях просроченной задолженности, вплоть до нескольких лет.

## Современная технологическая платформа

- Легко масштабируемая ИТ-платформа на базе микросервисной архитектуры.
- Современный технологический стек.
- Аналитика на основе обширной базы данных.
- Эффективная модель по работе со штатом разработчиков.

Подробнее — в подразделе [«Финтех-платформа Займера»](#)



### Лояльная клиентская база с потенциалом роста монетизации

База лояльных клиентов — основа бизнеса Займера. Преимущества для клиентов включают доступ к займам 24/7, удобный клиентский путь и гибкий подход к взысканию задолженности.

**x4,1**  
рост количества активных клиентов платформы с 2018 года

**>85%**  
доля клиентов, повторно обратившихся за услугами компании в 2023 году

### Уверенный финансовый профиль и высокая рентабельность

Темпы роста бизнеса Займера превышают темпы роста рынка микрофинансирования в России даже на фоне сложной геополитической и макроэкономической ситуации.

**18,5** млрд руб.  
чистая процентная маржа до вычета резервов (в 2,3 раза выше, чем по итогам 2020 года)

**x3,6**  
рост чистой прибыли в 2020–2023 годах

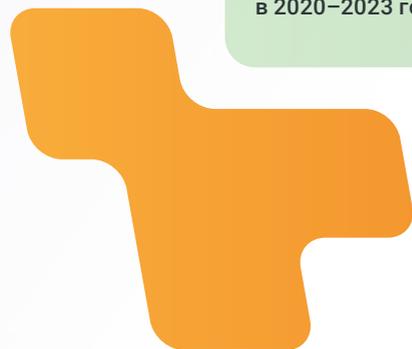
**x2,6**  
рост кредитного портфеля за вычетом резервов в 2020–2023 годах

### Стратегия нацелена на дальнейший рост и выплату дивидендов

Компания планирует сохранить лидерство на рынке «займов до зарплаты» и нарастить долю присутствия на рынке среднесрочных займов, расширить продуктовую линейку, диверсифицировать бизнес и развивать платформу и модель кредитного скоринга. Дивидендная политика компании ориентирована на ежеквартальные дивидендные выплаты в размере не менее 50% чистой прибыли с учетом макроэкономической ситуации, потребностей компании в капитале, соблюдения нормативов Банка России и т. д.

### Опытная команда менеджмента и современные практики корпоративного управления

Члены команды — эксперты в области финансов с обширным опытом работы в ведущих российских и международных банках, что способствует реализации лучших отраслевых практик управления. Значительная часть менеджеров работают в команде с момента ее основания и участвовали в формировании и масштабировании бизнеса. Одной из ключевых задач Займера в рамках корпоративного управления является забота о сотрудниках.





# IPO на Московской бирже

➔ В апреле 2024 года Займер успешно провел IPO на Московской бирже, став первой публичной компанией в сегменте беззалогового кредитования.

«IPO — это важнейший и закономерный этап в развитии нашей компании. За десять лет мы стали лидером в своей отрасли, из года в год демонстрируя уверенный рост ключевых показателей бизнеса и подтверждая правильность выбранной бизнес-модели. Для нас большая честь, что около 44 тыс. инвесторов решили стать частью нашей истории».

**Роман Макаров**  
Генеральный директор МФК «Займер»

**3,5**

млрд руб.  
объем размещения

**235**

руб.  
цена акции

**~15%**

free-float

**23,5**

млрд руб.  
капитализация  
по итогам IPO

**44**

тыс. инвесторов  
приобрели акции  
компании

**1:1**

доли институциональных  
инвесторов и физических  
лиц поделены почти поровну

**14%**

средняя аллокация  
розничным  
инвесторам

**12** апреля

стартовали  
торги акциями

**ZAYM**

тикер

**Третий**

уровень листинга  
Московской биржи

## Управление устойчивым развитием

# Баланс интересов

⇒ В 2023 году мы утвердили ESG-политику, цели и ценности, а также создали четкую структуру управления устойчивым развитием. Займер строит бизнес, который дает людям простой доступ к ресурсам и улучшает качество жизни.





# Подход к управлению устойчивым развитием



## Цели системы управления ESG и устойчивым развитием компании

### Обеспечение устойчивого развития компании —

сбалансированного долгосрочного развития с учетом экологических, социальных, управленческих и экономических параметров, которое нацелено на минимизацию негативного воздействия, эффективное управление ESG-рисками, а также поиск точек роста и новых возможностей для компании во взаимодействии с обществом и окружающей средой.

### Соблюдение регуляторных требований и обязательств.

включая законодательные требования и добровольные обязательства.

### Развитие потенциала компании

для создания наибольшей ценности для всех заинтересованных сторон.

### Укрепление взаимоотношений с заинтересованными сторонами

и развитие партнерства в целях устойчивого развития на всех уровнях.





# Структура управления устойчивым развитием

GRI 2-12, 2-13, 2-24

МЭР 3.2

## Совет директоров

Осуществляет стратегическое управление компанией, утверждает приоритетные направления деятельности, программы развития, в том числе в области устойчивого развития, а также контролирует деятельность исполнительных органов по данным направлениям

## Комитет по стратегии и устойчивому развитию

Предварительно рассматривает ключевые вопросы деятельности компании, включая вопросы устойчивого развития. Вырабатывает рекомендации для Совета директоров. Контролирует реализацию исполнительными органами ESG-программ и планов компании. Разрабатывает ESG-политики. Разрабатывает и утверждает ключевые показатели эффективности, цели, ESG-инициативы и программы компании, а также утверждает ESG-отчеты компании

## Генеральный директор

Осуществляет контроль за реализацией Стратегии ESG и устойчивого развития

## Служба по управлению коммуникациями и связям с инвесторами

Является основным координирующим структурным подразделением, которое отвечает за подготовку ESG-отчетности

## Служба управления рисками и внутреннего контроля

Определяет и оценивает существенность ESG-рисков, разрабатывает модель оценки фактического уровня принятых ESG-рисков и инициирует их минимизацию, а также согласовывает и контролирует меры, направленные на устранение выявленных нарушений

## Структурные подразделения, участвующие в ESG-повестке

Выполняют планы и программы устойчивого развития в рамках своей деятельности. Реализуют тематические ESG-проекты и инициативы и оказывают предметную поддержку своим целевым аудиториям

Основные принципы и ценности в области ESG и устойчивого развития определяются на высшем уровне управления компании. На уровне руководства отделов или подразделений назначаются ответственные лица, которые отвечают за интеграцию принятых обязательств в стратегии и политики. На операционном уровне сотрудники и менеджеры внедряют и следят за соблюдением обязательств в рамках конкретных бизнес-процессов.

Операционные политики и процедуры разрабатываются с учетом принятых и действующих обязательств.



# Документы, регулирующие деятельность компании в области устойчивого развития

GRI 2-23 МЭР 3.1



При осуществлении своей деятельности Займер ориентируется на положения следующих международных и национальных стандартов, руководств и инициатив в области устойчивого развития:

- Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН о целях устойчивого развития;
- Международного билля о правах человека, включающего Всеобщую декларацию прав человека, Конвенцию о защите прав человека и основных свобод;
- Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития GRI;
- российского и международного законодательства.



Внутренние документы Займера в области устойчивого развития:

- Политика по ESG и устойчивому развитию<sup>1</sup>;
- Политика в области благотворительности<sup>2</sup>;
- Политика по управлению рисками и внутреннему контролю;
- Антикоррупционная политика;
- Политика информационной безопасности<sup>3</sup>;
- Политика обработки персональных данных;
- Корпоративный кодекс.

# Воздействия компании

Компания определила для себя три уровня воздействия, в рамках которых ведет свою деятельность в области ESG и устойчивого развития.



**На уровне воздействия внутри компании** — мы, как ответственная организация, придерживаемся принципов устойчивого развития, этических деловых практик и заботимся об окружающей среде. Мы заботимся о своих сотрудниках и улучшаем свои практики корпоративного управления.



**На уровне воздействия на микрофинансовом рынке** — мы, как финансово-технологическая организация, работаем над интеграцией ESG-факторов в клиентские и продуктовые бизнес-процессы и придерживаемся финансовых стандартов и принципов.



**На уровне воздействия внутри страны** — мы, как ESG-трансформатор экономики, создаем и распространяем высокие стандарты в области прав человека, корпоративного управления, заботы о сотрудниках и окружающей среде, способствуем развитию финансовых инноваций, расширению доступа к финансовым продуктам и услугам для уязвимых групп населения, развитию местных сообществ и повышению финансовой грамотности населения.

Мы стремимся к тому, чтобы наши обязательства, изложенные в политиках, максимально применялись в деятельности компании и ее деловых отношениях. Это позволяет нам обеспечивать высокий уровень этичности, законности и прозрачности в работе, а также поддерживать репутацию надежного партнера.

Компания транслирует принятые обязательства сотрудникам, деловым партнерам и другим сторонам через реализацию ценностных установок, практическое следование закрепленным в политиках и регламентах правилам, а также через личный пример руководителей. Руководство демонстрирует равное отношение ко всем сотрудникам, информирует их об изменениях в организации и проводит обучение по соблюдению принятых правил.

<sup>1</sup> Утверждена приказом ПАО МФК «Займер» от 5 июля 2024 года № 209/24-ОД.  
<sup>2</sup> Утверждена приказом ООО МФК «Займер» от 14 июня 2023 года № 131/23-ОД.  
<sup>3</sup> Утверждена приказом ООО МФК «Займер» от 15 ноября 2023 года № 264/23-ОД.



# Наше видение и цели

➔ Мы предоставляем миллионам россиян удобные и доступные технологии и доступ к финансовым ресурсам, увеличивая акционерную стоимость компании и способствуя росту благосостояния всех заинтересованных сторон.

## Ценности компании в области ESG и устойчивого развития

- Прозрачность и открытость
- Инновации
- Информационная безопасность и управление рисками
- Клиентоориентированность
- Эффективное управление устойчивым развитием
- Забота о людях и окружающей среде при любых взаимодействиях



## Наши цели в области ESG и устойчивого развития

- Экономическая устойчивость и развитие
- Финансовая доступность
- Клиентоориентированность
- Эффективная система корпоративного управления
- Этичное ведение бизнеса
- Обеспечение достойных условий труда и равных возможностей для сотрудников
- Вклад в социальное развитие регионов присутствия
- Вклад в борьбу с изменением климата

## Основные направления и задачи компании в области ESG и устойчивого развития

**E**

Экологическая  
ответственность

Все группы  
стейкхолдеров

1. Сокращение энергопотребления и повышение энергоэффективности путем использования более энергоэффективного оборудования и техники.
2. Уменьшение потребления ресурсов с помощью внедрения электронного документооборота.
3. Уменьшение количества отходов с помощью программы по управлению и переработке отходов.
4. Поддержка и проведение проектов по защите окружающей среды.
5. Обучение и просвещение сотрудников по вопросам охраны окружающей среды





S

Социальная  
ответственность**Сотрудники**

1. Соблюдение общепринятых принципов, норм и нормативных правовых актов в области защиты прав человека.
2. Поощрение многообразия взглядов и мнений, стимулирование инициативности и новаторства.
3. Создание благоприятных условий работы, уважительной и этичной рабочей атмосферы и развитие корпоративной культуры.
4. Обеспечение равных прав и возможностей для всех сотрудников на основе общих ценностей, культурного многообразия, гендерного, расового и других видов равенства.
5. Обеспечение безопасных и комфортных условий труда для предотвращения травм и защиты здоровья сотрудников, а также стремление к развитию культуры безопасности.
6. Поддержание здоровья и распространение здорового образа жизни среди сотрудников.
7. Обеспечение профессионального, карьерного и личного развития сотрудников.
8. Соблюдение права каждого сотрудника на своевременную выплату достойной и справедливой заработной платы в полном размере.
9. Предоставление социальной поддержки сотрудникам и их семьям.
10. Поддержание открытого и эффективного взаимодействия, а также обратной связи между руководителями и сотрудниками.
11. Развитие корпоративного волонтерства

**Клиенты**

1. Соблюдение общепризнанных принципов и норм законодательства в области защиты прав человека и прав клиентов.
2. Равное предоставление клиентам услуг высокого качества с контролем качества, надежности и безопасности на всех этапах жизненного цикла.
3. Стимулирование инновационной деятельности, направленной на создание новых продуктов и услуг, которые способствуют устойчивому развитию общества.
4. Расширение доступности финансовых продуктов и услуг для уязвимых групп населения.
5. Ориентация на клиентов и удовлетворение их потребностей

**Партнеры,  
поставщики  
и подрядчики****МЭР 3.6**

1. Соблюдение и защита прав человека и высокие этические принципы во взаимодействии с партнерами.
2. Сотрудничество с другими компаниями и организациями в области ESG и устойчивого развития для обмена опытом и создания совместных проектов, имеющих целью решение профильных и социально-экономических задач в регионах присутствия.
3. Поощрение использования добровольных социальных сертификаций поставщиками, указывающих на их ответственное отношение к местным сообществам

**Местные  
сообщества**

1. Повышение доступности финансовых продуктов и услуг для уязвимых групп населения.
2. Повышение финансовой грамотности населения.
3. Содействие устойчивому экономическому развитию регионов присутствия.
4. Поддержание местных сообществ через реализацию системных социальных программ и проектов.
5. Уважение культурных особенностей и традиций местных сообществ



G

Корпоративное  
управление**Инвесторы**

1. Поддержание эффективного долгосрочного развития бизнеса и выполнение экономических обязательств перед акционерами и инвесторами.
2. Использование цифровых и технологических решений для повышения экономической эффективности.
3. Использование лучших практик корпоративного управления.
4. Информационная прозрачность и раскрытие ясной, точной, своевременной и достоверной информации о своих решениях, действиях и их последствиях, оказывающих влияние на компанию, общество, экономику, окружающую среду.
5. Оценка и мониторинг воздействий, разработка и реализация мер по сокращению негативного и максимизации позитивного влияния на экономические, природные и социальные системы

**Органы  
государственной  
власти,  
регуляторы рынка  
и саморегулируемые  
организации**

1. Соблюдение высоких этических стандартов, законодательства и норм регуляторной среды в деятельности компании.
2. Противодействие злоупотреблению правом и установление принципа нулевой толерантности к мошенничеству и коррупции.
3. Защита информации и персональных данных своих клиентов, сотрудников, поставщиков и партнеров от утечек, несанкционированного доступа и неправомерного использования, а также защита от мошенничества.
4. Поддержание высокого уровня доверия всех заинтересованных сторон на основе долгосрочного сотрудничества, добросовестного исполнения договорных обязательств, взаимоуважения и взаимопомощи



# Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

➔ Займер поддерживает Цели устойчивого развития (ЦУР), определенные в Декларации Организации Объединенных Наций «Преобразование нашего мира: повестка дня в области ESG и устойчивого развития на период до 2030 года»<sup>1</sup>.

Компания гармонизирует свои стратегические цели с ЦУР и выделяет как приоритетные семь из 17 целей.



Компания уделяет внимание здоровью и благополучию своих сотрудников и членов их семей, способствуя распространению здорового образа жизни.  
Подробнее – в разделе «Управление персоналом»



Компания расширяет доступ к финансовым продуктам и услугам для уязвимых групп населения и повышает уровень финансовой грамотности, поддерживает долгосрочное развитие бизнеса и благосостояние клиентов, а также содействует экономическому развитию регионов присутствия.  
Подробнее – в разделах «Ответственное кредитование» и «Взаимодействие с местными сообществами»



Компания предоставляет своим сотрудникам возможности для профессионального и личного развития.  
Подробнее – в разделе «Управление персоналом»



Компания расширяет доступ к социально значимым и безопасным финансовым продуктам и услугам, реализует социальные и благотворительные проекты, уменьшая социально-экономическое неравенство.  
Подробнее – в разделах «Ответственное кредитование» и «Взаимодействие с местными сообществами»



Компания создает рабочие места, поддерживает достойные условия труда для своих сотрудников и содействует их развитию. Она также способствует экономическому развитию и процветанию своих клиентов, расширяет экономические возможности населения и способствует развитию регионов присутствия.  
Подробнее – в разделах «Управление персоналом» и «Ответственное кредитование»



Компания реализует программы по эффективному использованию материалов, энергии и воды, а также по рациональному обращению с отходами.  
Подробнее – в разделе «Охрана окружающей среды и изменение климата»



Компания соблюдает требования применимого законодательства и международные нормы, придерживается высоких стандартов корпоративного управления и деловой этики, противодействия коррупции, финансовым преступлениям и мошенничеству.  
Подробнее – в разделах «Ответственное кредитование» и «Корпоративное управление»

<sup>1</sup> Принята резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 25 сентября 2015 года.



# Взаимодействие с заинтересованными сторонами



➔ Займер строит долгосрочные отношения с заинтересованными сторонами, основанные на уважении и доверии. Мы уверены, что достижение ЦУР невозможно без партнерства и учета интересов всех заинтересованных сторон.

В работе с заинтересованными сторонами компания оценивает значимость аспектов и ESG-тем и концентрирует усилия на решении задач, которые оказывают или будут оказывать существенное влияние на результаты ее деятельности. Также компания поддерживает коммуникацию с заинтересованными сторонами и последовательно реагирует на их проблемы и возникающие вопросы, связанные с ее деятельностью.

Основные принципы взаимодействия компании с заинтересованными сторонами:

- партнерство и ответственность;
- баланс интересов, уважение позиций;
- объединение усилий для достижения долгосрочных социально-экономических и экологических целей.

Мы выделяем следующие группы заинтересованных сторон, которые являются значимыми для нас и на которые компания оказывает воздействие.



## Сотрудники

Сотрудники являются ключевым активом компании, и забота о них является одной из ее главных задач.

Компания формирует открытое взаимодействие с персоналом, создает условия для реализации талантов сотрудников, их карьерного роста и профессионального развития, обеспечивает справедливую оплату и безопасные условия труда, уделяет внимание здоровью сотрудников и организует для них спортивные и волонтерские мероприятия



## Инвесторы

Компания стремится повышать финансовую устойчивость бизнеса, что способствует росту инвестиционной привлекательности, а также поддерживать информационную прозрачность и применять лучшие практики корпоративного управления



## Клиенты

Компания стремится предоставлять высококачественные финансовые продукты и услуги, соблюдать этику в отношениях с клиентами, обеспечивать конфиденциальность и безопасность данных, а также эффективно разрешать претензионные вопросы и жалобы клиентов



## Поставщики и подрядчики

Компания придерживается принципов выполнения всех обязательств, прозрачного взаимодействия, добросовестной конкуренции и противодействия коррупции, а также стремится к долгосрочному сотрудничеству



## Партнеры

Компания сотрудничает с другими компаниями в финансовой отрасли, что позволяет эффективно реализовывать потенциал финансовых организаций для содействия устойчивому развитию



## Государство

Компания исполняет регуляторные требования и следует заданным регулирующими органами рамкам деятельности



## Общество

Компания стремится продвигать цифровую экономику, предлагает доступные финансовые продукты и услуги и взаимодействует с местными жителями, включая уязвимые группы населения, и некоммерческими организациями для решения социальных и экологических проблем на локальном уровне



## СМИ

Компания стремится предоставлять обществу полную и достоверную информацию о своей деятельности в медиапространстве, способствуя эффективной коммуникации со всеми заинтересованными сторонами и повышая прозрачность и открытость



# Права человека



➔ Уважение к правам человека стоит во главе нашей деловой этики. Мы убеждены, что признание и защита прав человека — основа долгосрочного успеха в бизнесе.

Наше Заявление о политике в области прав человека устанавливает основополагающие принципы, заложенные в бизнес-модели и корпоративной культуре, и гарантирует, что мы не принимаем участия в действиях, которые могут прямо или косвенно нарушать права человека.

Мы принимаем на себя ответственность за соблюдение этих принципов в организации. Мы также ожидаем, что все заинтересованные стороны, включая деловых партнеров и контрагентов, разделяют нашу позицию и активно поддерживают права человека во всем мире. Заявление Займера о политике в области прав человека демонстрирует стремление к поддержке и продвижению прав человека, что приносит пользу всем заинтересованным сторонам, включая клиентов, сотрудников, акционеров, инвесторов. Наша приверженность идее защиты прав человека определяется пятью ключевыми принципами.

## Принципы компании в области защиты прав человека

### 1 Этическое ведение бизнеса

Мы придерживаемся высоких стандартов деловой этики, которые регулируют ведение наших деловых операций в отношении всех сотрудников и контрагентов. Мы требуем, чтобы вся деятельность, осуществляемая от имени компании, велась честно и добросовестно в полном соответствии со всеми применимыми законами и иными нормативными правовыми актами.

### 2 Права сотрудников и условия труда

Мы верим, что каждый наш сотрудник заслуживает честного и уважительного отношения, поэтому стремимся создать условия труда, основанные на прозрачности и доверии. Мы оплачиваем работу сотрудников на конкурентоспособной основе и соблюдаем требования законодательства о заработной плате, рабочем времени, сверхурочной работе и льготах, а также международные трудовые стандарты.

### 3 Разнообразие и инклюзивность

В нашем бизнесе и среди деловых партнеров мы поддерживаем и поощряем разнообразие и инклюзивность, создавая рабочую атмосферу, свободную от дискриминации по признакам расы, пола, цвета кожи, национального или социального происхождения, этнической принадлежности, религии, возраста, ограниченных возможностей здоровья, политического мнения или любого другого охраняемого законодательством статуса. Мы придерживаемся принципов защиты прав женщин. Стремимся обеспечить равные возможности для всех сотрудников, исключить любые формы дискриминации и создать рабочую среду, в которой нет места насилию, угрозам, харассменту и другим формам оскорбительного поведения.

### 4 Безопасное и здоровое рабочее место

Наша политика направлена на создание и поддержку безопасных, здоровых и продуктивных рабочих мест, соответствующих всем применимым законам, нормативным актам и внутренним политикам, для всех наших сотрудников.

### 5 Запрет принудительного труда и торговли людьми

Мы стремимся предотвращать и запрещать любой вид принудительного труда, включая все формы современного рабства или торговли людьми.



**РБП 1.3.2**

Для обеспечения эффективной связи по вопросам нарушений прав человека и другим проблемам Займер планирует создать в 2024 году конфиденциальную и анонимную горячую линию, по которой сотрудники могут сообщать о любых предполагаемых нарушениях прав человека и Корпоративного кодекса компании.

**РБП 1.3.1**

Нарушений прав человека в отчетный период не выявлено.

**GRI 410-1**

Все сотрудники службы безопасности прошли обязательную подготовку по вопросам политики и конкретных процедур компании, касающихся соблюдения прав человека в контексте обеспечения безопасности. Займер не взаимодействует со сторонними организациями, предоставляющими персонал для обеспечения безопасности в компании.

Компания и все ее сотрудники обязуются соблюдать принципы честности, взаимного уважения, нерушимости обязательств по отношению к контрагентам.

Перед началом сотрудничества Займер удостоверяется в надежности и отсутствии негативных факторов деятельности контрагента.

Компания стремится к выполнению договорных обязательств и дорожит своими деловыми отношениями. В случае возникновения какого-либо спора Займер стремится к выработке взаимоприемлемого и справедливого решения. Компания гарантирует контрагентам неукоснительное соблюдение общепризнанных принципов и норм международного права, российского законодательства, положений Корпоративного кодекса и иных внутренних нормативных актов.





# Механизмы обратной связи

## Рассмотрение обращений от клиентов

➔ Займер стремится поддерживать открытые и прозрачные отношения с клиентами и осознает ценность обратной связи, получаемой от них. В компании создан Регламент по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

### Цели рассмотрения обращений клиентов компании

- Обеспечение соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых компанией.
- Повышение уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности компании.
- Эффективное и своевременное рассмотрение поступающих в компанию обращений.
- Снижение числа жалоб в надзорные инстанции.
- Повышение качества финансовых услуг, оказываемых компанией, и уровня обслуживания клиентов.

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Займер руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

В компании создана отдельная структура по реализации механизмов эффективного и своевременного рассмотрения обращений клиентов — Направление клиентских решений. В рамках процесса рассмотрения

обращения клиента и формирования ответа ответственный сотрудник компании обязан провести полную проверку описанной клиентом ситуации. Каждое обращение, поступившее в компанию, обязательно регистрируется в электронном журнале системы «1С Документооборот» компании. Если для подготовки ответа информации в обращении недостаточно, специалист направляет клиенту письмо с просьбой предоставить необходимые данные или уточняет детали у клиента по телефону. По результатам рассмотрения обращения ответственный сотрудник высылает ответ клиенту по электронной почте или обсуждает решение вопроса по телефону, уточняя, был ли вопрос решен полностью.

Займер проводит анализ поступивших обращений. Это способствует повышению качества обслуживания клиентов, а также помогает определить уровень удовлетворенности получателей финансовых услуг. По итогам проведенного анализа обращений руководству компании предоставляется отчет, в котором указываются количество поступивших обращений, ключевые темы и результаты их обработки. Сотрудники Займера изучают причины обращений, выявляют несовершенства в бизнес-процессах компании и предлагают рекомендации для их устранения.

**>14** тыс.  
обращений клиентов  
обработано в 2023 году

Только в **20%**  
обращений выявлено  
нарушение после проверки

**3** рабочих дня  
составил средний срок  
ответа на обращение

Кроме того, среди клиентов проводится опрос удовлетворенности полученным решением по обращению. Анализируются низкие оценки, разрабатываются мероприятия по их повышению.



## Каналы взаимодействия с потребителями

GRI 2-26

- # Горячая линия  
8 (800) 7070-24-7 или \*247  
работает круглосуточно,  
звонок бесплатный
- # Официальная электронная почта  
[support@zaymer.ru](mailto:support@zaymer.ru)
- # Каналы официального сайта [www.zaymer.ru](http://www.zaymer.ru)  
Онлайн-чат  
Форма обратной связи [www.zaymer.ru/feedback](http://www.zaymer.ru/feedback)  
Кнопка «Пожаловаться» на главной странице [сайта](#)

## Рассмотрение запросов государственных органов

В Займере разработан и введен в действие Регламент о порядке взаимодействия с контрольно-надзорными органами, который направлен на эффективную защиту прав и интересов компании. В дополнение к этому Займер работает над оптимизацией процесса организации и ведения судебной и претензионной работы. С этой целью ведется разработка Регламента судебной и претензионной работы, который будет введен в действие в 2024 году.

Процесс рассмотрения обращений граждан, государственных органов, судебного производства строго регламентирован в компании и осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства.



Ответственное  
кредитование

Честный  
ПОДХОД

⇒ Как лидер рынка, Займер с большим запасом соблюдает нормативы, следует установленным стандартам и способствует повышению прозрачности микрофинансирования в России.



Зачисление  
**+25 000 ₽**





# Рынок микрофинансирования

➔ Рынок микрофинансирования — это активно растущий сегмент финансового рынка России, законодательная база которого появилась в 2010 году с принятием Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Рынок регулируется Банком России, который включает компании в реестр и имеет право исключить их в случае нарушений, устанавливает требования по капиталу, резервам, соблюдению нормативов, лимитам кредитования, а также ограничивает предельные процентные ставки по займам по аналогии с банковскими кредитами.

МФО делятся на две группы — микрофинансовые и микрокредитные компании (МФК и МКК). Основные различия между ними заключаются в предельных размерах займов, требованиях к минимальному размеру капитала, возможностях по привлечению финансирования и в степени регуляторного надзора.

Так, МФК должны обладать капиталом от 70 млн руб. и соблюдать более высокие регуляторные требования, при этом они могут выдавать займы размером до 1 млн руб., выпускать облигации, привлекать средства физических лиц, не являющихся учредителями МФК, и т. д. Надзор за их деятельностью осуществляет Банк России. МКК не имеют таких прав, их капитал должен составлять минимум 1 млн руб., а надзорную функцию по отношению к ним выполняют саморегулируемые организации (СРО). По итогам 2023 года действовали 37 микрофинансовых и 972 микрокредитные компании<sup>1</sup>.

Подробнее — на [сайте Банка России](https://cbr.ru/microfinance/statistics/).

Динамика портфеля и общего количества МФО<sup>2</sup>



Источник: данные Банка России

## Основные виды займов, выдаваемых МФО физическим лицам:

займы до зарплаты (PDL): повышенный кредитный риск компенсируется высокой кредитной ставкой. Банк России с 2019 года постепенно снижает предельную ставку по этому виду займов, в связи с чем многие МФО сконцентрировались на продуктах с большей срочностью (IL);

**38%**  
доля PDL в общем объеме выданных по итогам 2023 года

среднесрочные займы (IL): позволяют увеличить размер сборов по отношению к сумме выданного займа и снизить нагрузку на клиента за счет распределения платежей на несколько месяцев;

**51%**  
доля IL в общем объеме выданных по итогам 2023 года

целевые займы (POS): низкомаржинальный продукт, который позволяет привлечь новых клиентов для дальнейших кросс-продаж. Высокую конкуренцию в этом сегменте создают МФО, связанные с банками, а также рост популярности сервиса BNPL<sup>3</sup>.

**11%**  
доля POS в общем объеме выданных по итогам 2023 года

<sup>1</sup> Источник: данные Банка России: <https://cbr.ru/microfinance/statistics/>.  
<sup>2</sup> Сумма основного долга приведена без учета начисленных процентов.  
<sup>3</sup> BNPL (англ. Buy Now Pay Later) — покупки в рассрочку.

# Обзор рынка в 2023 году

Для микрофинансовых организаций 2023 год характеризовался ужесточением регулирования. В конце 2022 года Банк России ввел следующие меры по снижению долговой нагрузки заемщиков:

- установление макропруденциальных лимитов<sup>1</sup> для выдаваемых займов закредитованным гражданам, которые вступили в силу с января 2023 года, а с 1 октября 2023 года были значительно ужесточены: максимальный объем выдачи займов с показателем долговой нагрузки 80+ снижен до 15% от общей выдачи, а также введен новый лимит на выдачу займов с показателем долговой нагрузки (ПДН) 50–80% — не более 20% от общей выдачи;
- ограничение максимальной суммы переплаты по займу (130% от тела долга) и предельного размера ежедневной процентной ставки (0,8% в день вместо 1%, действовавшего ранее).

По оценке Банка России, эти меры привели к замедлению темпов роста объема выдач во втором полугодии 2023 года, а 71% новых займов были выданы в IV квартале под ставки в диапазоне 0,5–0,8% в день.

Участники рынка потребительских займов пересмотрели свою кредитную политику. В совокупности за 2023 год они выдали гражданам

903 млрд руб.<sup>2</sup> Наиболее популярной формой получения займов, как и годом ранее, был онлайн-формат: доля онлайн-займов в совокупном объеме выросла до 75% против 66% в 2022 году. При этом качество портфелей микрозаймов и займов (по основному долгу) улучшилось: доля просроченной задолженности сроком свыше трех месяцев (NPL<sup>3</sup> 90+) сократилась с 34,8% на 31 декабря 2022 года до 33,5% на 31 декабря 2023 года. Доля займов с ПДН более 80% составила 14% против 41% в 2022 году.

Согласно обзору ИК «Иволга Капитал», в котором анализируются операционные результаты крупнейших участников рынка МФО, несмотря на ужесточение регулирования, по итогам 2023 года большинство микрофинансовых организаций нарастили объем выдач. При этом большинство компаний, которые работают в сегменте займов «до зарплаты», сокращали долю этих займов в выдачах на фоне ужесточения регулирования этого сегмента, и лишь несколько участников рынка ее увеличили.

Крупнейшие компании-эмитенты по итогам 2023 года соблюдали нормативы регулятора, в большинстве случаев — с запасом.

<sup>1</sup> Макропруденциальные лимиты (МПЛ) — ограничения доли рискованных кредитов (займов) в общем объеме выдач. Банк России устанавливает их по необеспеченным потребительским кредитам (займам) для кредитных и микрофинансовых организаций.  
<sup>2</sup> По данным Банка России ([https://cbr.ru/analytics/microfinance/mfo/mmt\\_2023/](https://cbr.ru/analytics/microfinance/mfo/mmt_2023/) и <https://cbr.ru/microfinance/statistics/>).  
<sup>3</sup> NPL (англ. Non-Performing Loans) — просроченные кредиты.  
<sup>4</sup> По данным рейтинга «Эксперт РА» по итогам 2023 года.

## Конкурентное окружение

Займер — крупнейшая МФО по выдачам в России<sup>4</sup>, которая лидирует с большим отрывом от конкурентов за счет:

- обширной клиентской базы;
- устойчивого финансового профиля;
- высокой узнаваемости бренда;
- высокого уровня клиентского сервиса.

Объем выдач микрозаймов по сегментам за 2023 год, млрд руб.



Источник: «Эксперт РА», рейтинг МФО по объему выданных микрозаймов за 2023 год



# Тенденции и прогнозы

Уже с 1 октября 2024 года МФО будут обязаны формировать повышенные резервы на возможные потери по займам с полной стоимостью кредита 250 или более процентов годовых. По прогнозам экспертов Б1, с учетом курса Банка России на регулирование отрасли вероятно дальнейшее снижение максимальной дневной ставки. В среднесрочной перспективе участники рынка ожидают снижения значения до 0,5%.

Рынок продолжает консолидироваться, его покидают неэффективные и недобросовестные компании. Продолжается цифровизация рынка и рост конкуренции со стороны BNPL-сервисов. По мнению аналитиков Б1, качество портфелей займов имеет склонность к ухудшению, однако на репрезентативность показателя в большой степени влияет разнонаправленная практика работы участников рынка с просроченной задолженностью: некоторые компании

взыскивают долги самостоятельно, другие уступают права требования по таким займам уже после первого месяца просроченной задолженности. Новое регулирование, по мнению Банка России, способствует сохранению качества портфеля займов.

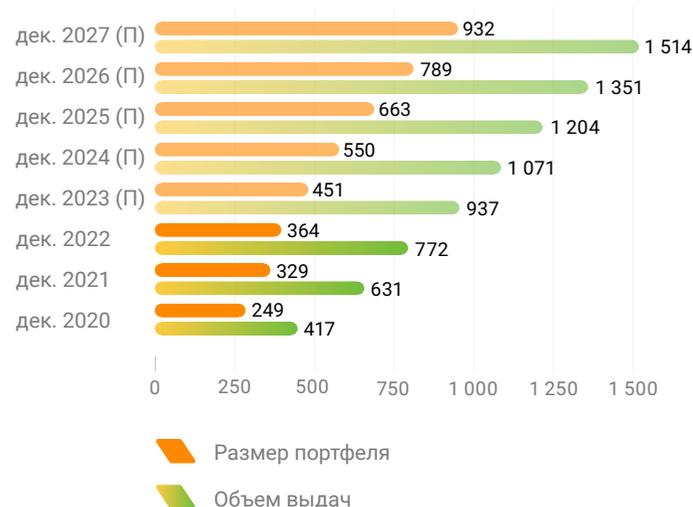
По мнению экспертов Б1, объемы выдач микрозаймов с 2022 по 2027 год вырастут вдвое. Этому будут способствовать:

- расширение клиентской базы;
- рост среднего чека;
- рост доли IL.

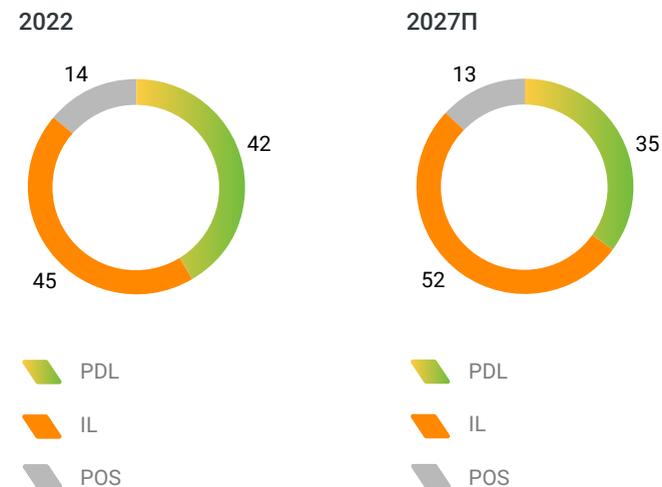
Доля NPL 90+ в портфеле микрозаймов и займов (основной долг), %



Прогноз по объему портфеля и выдач займов, млрд руб.



Структура выдач в разбивке по типам микрозаймов физлиц, %



Источник: исследование компании Б1



# Мифы о микрозаймах

➔ Как лидер рынка, Займер вносит большой вклад в формирование правильного восприятия микрофинансового сектора, играющего важную социальную роль в обеспечении финансовой доступности. Нам хорошо известны наиболее частые заблуждения, которые могут помешать гражданам получать быструю и доступную поддержку на регулируемом рынке в случае необходимости, и мы опровергаем эти мифы с помощью фактов.

## Миф 1: МФО выдают займы под крайне высокие проценты

**Реальность:** Банк России ограничивает размер начисления переплаты уровнем 1,3х к основному долгу, по достижении которого начисление процентов прекращается. То есть если человек взял заем в размере 10 тыс. руб., то максимальный размер начислений, помимо суммы займа, может составить 13 тыс. руб., или 130% по отношению к полученной сумме.

Переплата по «короткому» займу посильна для клиента, а размер ее строго ограничен законодательством. Займы «до зарплаты» не берут на долгий срок — период пользования деньгами для заемщика определен 30 днями. Ставка по краткосрочным займам «до зарплаты» (PDL) составляет не более 0,8% в день.

Таким образом, если клиент в среднем получает заем в 10 тыс. руб., то даже при максимальном сроке договора в 30 дней размер процентов составит 2,4 тыс. руб., а полная стоимость займа по договору — 24%. Это сопоставимо с процентной ставкой небольшого потребительского кредита наличными в банке.

Займер регулярно делится промокодами на скидку в социальных сетях и в СМС-сообщениях, проводит акции и розыгрыши призов. Это позволяет клиентам пользоваться заемными средствами на более выгодных условиях.

## Миф 2: МФО выдают займы даже неплатежеспособным клиентам

**Реальность:** МФО одобряют только 3 из 10 заявок на займы от новых клиентов и 7 из 10 заявок от повторных. Для определения рисков дефолтности каждого заемщика и принятия решений Займер использует мощные скоринговые системы математической модели, которые менее чем за 1 минуту самостоятельно собирают данные о клиенте из десятков источников и оценивают его платежеспособность, склонность к определенному паттерну финансового поведения и вероятность возврата займа.



### Миф 3: МФО выдают займы под залог недвижимости и могут лишить должников жилья

**Реальность:** МФО не имеют права выдавать займы физическим лицам под залог недвижимости по закону. Преступные схемы с недвижимостью реализуют только мошенники. Они могут маскироваться под МФО.

### Миф 5: в МФО обращаются в основном маргиналы и безработные

**Реальность:** МФО оценивают платежеспособность клиентов и дают деньги только тем, кто способен их вернуть. За десять лет работы компании к нам обратилось более 17 млн человек из разных регионов, разного возраста и образа жизни. По нашей оценке, люди, которые пользуются микрозаймами, — это среднестатистические жители страны.

- В России услугами МФО пользуются около 8 млн человек в возрасте от 18 до 65 лет со среднемесячным доходом 65 тыс. руб. и достаточным уровнем цифровой грамотности.

**95%** клиентов Займера официально трудоустроены

- Основные цели получения займов — срочный ремонт (в том числе автомобиля), поездка, покупка электроники, бытовых и детских товаров, лекарств и одежды.
- Клиентами МФО часто становятся люди, которые одновременно обслуживаются в банке, когда им удобно за несколько минут получить деньги онлайн без посещения офиса и ожидания одобрения кредита. Есть и те, кому срочно нужны именно наличные — в случае получения наличных с кредитной карты владельцу придется заплатить комиссию, превышающую процентные начисления по микрозайму.
- Клиентами МФО также становятся жители населенных пунктов, в которых нет отделений банков.

### Миф 4: деятельность МФО не вполне законна

**Реальность:** микрофинансовые организации обязаны соблюдать Федеральный закон от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», который определяет размер, порядок и условия предоставления микрозаймов. Кроме того, деятельность МФО определяет масса других законов, указаний, нормативов, стандартов обслуживания и прочих документов. За работой МФО следят Банк России и СРО, Минцифры России, Роскомнадзор, ФССП, ФНС и другие ведомства. Банк России ведет реестр МФО, в котором зарегистрированы только те компании, которые работают в правовом поле.

МФО платят налоги и взносы, поэтому сотрудники таких компаний обладают официальной социальной защитой. К топ-менеджменту микрофинансовых компаний предъявляются специальные требования в части соответствия деловой репутации.

Современные МФО оказывают финансовые услуги и предлагают сервисы с использованием инновационных технологий. Существенную долю функционала в них выполняет искусственный интеллект.



## Миф 6: МФО скоро запретят

**Реальность:** МФО выполняют важную функцию — помогают людям решать финансовые вопросы и получать небольшие займы на короткий срок, снижают социальную напряженность и финансируют неотложные нужды населения за умеренное вознаграждение. Иными словами, МФО способствуют реализации важнейшей цели Банка России — обеспечивают повсеместно финансовую доступность для населения. Регулятор понимает важность и пользу микрофинансового сегмента и уже неоднократно отклонял инициативы общественных деятелей, направленные на запрет МФО, предоставляя участникам рынка обоснование своих решений.

Всего **240 руб.**  
сверх основной суммы долга нужно будет вернуть  
нашему клиенту по займу размером 10 тыс. руб. на три дня

- Услугами МФО регулярно пользуются 8 млн человек, их число ежегодно увеличивается на 15–20%. Запрет МФО может спровоцировать переток заемщиков к нелегальным кредиторам.
- Услуги МФО необходимы в тех населенных пунктах, где нет отделений банков и взять кредит для покупок невозможно.
- По статистике, 60% займов, полученных в МФО, люди тратят на оплату товаров и услуг индивидуальных предпринимателей и организаций малого и среднего бизнеса, что, в свою очередь, поддерживает развитие экономики.



## Миф 7: МФО незаконными способами вынуждают людей возвращать деньги, на них поступает много жалоб

**Реальность:** такое мнение сформировалось еще в тот период, когда деятельность по взысканию долгов в стране не регламентировалась. С 2016 года взыскание долгов регулируется Федеральным законом № 230-ФЗ, где обозначены все особенности взыскания, вплоть до количества звонков должнику и содержания текста СМС. Контроль за соблюдением этого закона осуществляет ФССП. Передача долга кредитором кому-либо, кроме профессиональных кредиторов или профессиональных коллекторских агентств, запрещена.

Доля жалоб на МФО, по которым выявлены нарушения после проверки, по рынку не превышает 10%. Доля повторных обращений клиентов, удовлетворенных быстрым доступом к займам и качеством сервиса, достигает 85%.

Компании самостоятельно идут навстречу должникам, если просрочка допущена по объективным причинам, а также наравне с банками предоставляют своим заемщикам меры поддержки, включая кредитные каникулы, реструктуризацию и пролонгацию займа.

# Ответственный участник рынка

➔ Как лидер рынка, Займер вносит большой вклад в повышение его прозрачности, задает стандарты честной и добросовестной работы с клиентами и партнерами.

В основе нашего ответственного подхода к работе — соблюдение всех установленных требований регулятора и саморегулируемой организации. Компания выполняет норматив достаточности собственных средств (НМФК1) и норматив ликвидности (НМФК2) с существенным запасом: в 2023 году НМФК1 Займера составил 37% при минимально допустимом значении в 6%, что обусловлено большой долей собственного капитала в структуре фондирования, а НМФК2 был равен 354% при минимуме в 100%.

Соблюдение нормативов достаточности капитала, %



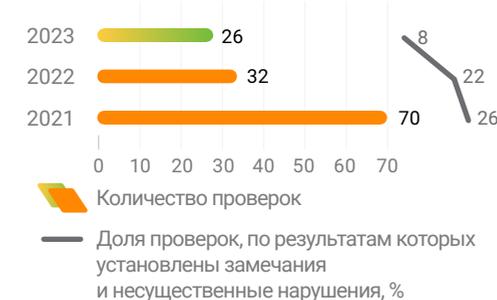
Займер обладает высокой способностью генерировать капитал, поэтому потребность в заемном финансировании невысока. По итогам 2023 года доля собственных средств в фондировании выросла на 5 п. п., до 93%. Сокращение задолженности обусловлено амортизацией части облигационного портфеля и погашением части привлеченных займов на фоне сильного денежного потока.

Соблюдение нормативов, связанных с размером риска, %



В 2021–2023 годах СРО «МиР» провела 128 проверок компании, из них 127 были внеплановыми с целью соблюдения принципа непредвзятости и получения объективной оценки. По результатам большинства проведенных проверок (79%) организация не установила нарушений внутренних и базовых стандартов СРО. По итогам остальных проверок были выявлены лишь отдельные замечания и недостатки, которые не оказывают существенного влияния на деятельность компании и оперативно устраняются. С каждым годом доля проверок, по итогам которых выявляются незначительные нарушения, закономерно сокращается. Это обусловлено тем, что компания строго следует рекомендациям и требованиям СРО, а также использует наработанный опыт и наилучшие практики, позволяющие снижать риск возникновения спорных ситуаций.

Соблюдение стандартов СРО



Источник: данные СРО «МиР»

В 2021–2023 годах проверок со стороны иных регуляторов на предмет соблюдения предъявляемых ими нормативов, стандартов и требований не проводилось. В 2024 году Банком России проведена проверка деятельности компания, которая успешно завершилась с минимумом замечаний.



# Подход к взаимодействию с клиентами

➔ Потребности наших клиентов и способность компании помогать им расширять свои финансовые возможности влияют на устойчивость Займера. Компания стремится предоставлять высококачественные финансовые продукты и услуги, соблюдать этику в отношениях с клиентами, обеспечивать конфиденциальность и безопасность данных и эффективно решать возникающие вопросы. Это основа нашего взаимодействия с клиентами.

## Задачи компании во взаимоотношениях с клиентами

**1.**

Соблюдение общепризнанных принципов и норм законодательства в области защиты прав человека и прав клиентов.

**2.**

Равное предоставление клиентам услуг и продукции с контролем качества, надежности и безопасности на всех этапах жизненного цикла.

**3.**

Стимулирование инновационной деятельности, направленной на создание новых продуктов и услуг, которые способствуют устойчивому развитию общества.

**4.**

Расширение доступности финансовых продуктов и услуг для уязвимых групп населения.

**5.**

Ориентация на клиентов и удовлетворение их потребностей.

## Ключевые принципы обслуживания клиентов:



соблюдение закона;



клиентоориентированность;



проактивность в решении вопросов.



# Предоставление займов

Мы делаем все, чтобы дать новым клиентам возможность получить положительный опыт, убедиться в безопасности микрозаймов, а также в честности и прозрачности условий обслуживания. Займер стремится к тому, чтобы каждый новый клиент становился повторным, дорожит лояльностью повторных клиентов и фокусируется на работе с ними. Политика компании в области обслуживания клиентов направлена на то, чтобы завоевать и сохранить доверие, а также сформировать позитивные отношения.

## Для этого мы следуем нескольким принципам:

- первый заем без процентов при условии возврата займа в срок;
- регулярные промокоды, акции и розыгрыши призов, в том числе погашение займа за клиента;
- продление срока действия займа до пяти раз в случае, если не удастся своевременно внести оплату;
- отсутствие комиссий при выдаче и досрочном погашении займа;
- отсутствие навязанных и скрытых услуг;
- конфиденциальность: компания не обращается к родственникам или работодателю клиентов.

## Акции и промокоды

Компания стимулирует рост выдач и узнаваемости бренда при помощи акций, в том числе приуроченных к праздничным событиям и датам. Мы разыгрываем различные виды поощрений: закрытие займа за клиента, денежные призы в размере до 50 тыс. руб., скидки за отзывы о компании и т. д. В 2024 году мы запустили акцию, посвященную десятилетию Займера, в ходе которой будут разыграны гаджеты и бытовая техника, а главным призом станет автомобиль.

Кроме того, мы регулярно предоставляем промокоды, используя которые заемщик получает скидку на процентный платеж по займу. Промокоды размещаются в открытом доступе и воспользоваться ими может широкий круг людей, однако количество их активаций ограничено заранее установленным лимитом.

К участию в акциях допускаются клиенты, не продлевавшие займы и не имеющие просроченной задолженности, — таким образом компания поощряет клиентов с отличной платежной дисциплиной и дает им возможность сократить свою долговую нагрузку.

Права и обязанности компании и клиентов приведены в Правилах предоставления и обслуживания потребительских займов ПАО МФК «Займер», где раскрыты также порядок возврата займа, расчета и уплаты процентов, а также основания для отказа в выдаче займа.

**93%**  
доля повторных клиентов в совокупном объеме выдач Займера



## Документы, регламентирующие взаимодействие компании с потребителями:

- Конституция, Гражданский кодекс, иные нормативные правовые акты действующего законодательства Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральный закон от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе»);
- базовый стандарт совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке<sup>1</sup>;
- базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации<sup>2</sup>;
- Регламент коммуникаций и обслуживания клиентов, правил проведения операций и идентификации клиентов в службе привлечения и обслуживания клиентов ПАО МФК «Займер»;
- Правила предоставления и обслуживания потребительских займов ПАО МФК «Займер»<sup>3</sup>;
- Устав ПАО МФК «Займер»<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Утвержден Банком России 19 января 2023 года.

<sup>2</sup> Утвержден Банком России 22 июня 2017 года.

<sup>3</sup> Утверждены приказом Генерального директора ПАО МФК «Займер» от 27 июня 2024 года № 192/24-ОД

<sup>4</sup> Утвержден решением единственного участника ООО МФК «Займер» от 20 октября 2023 года № 124 с изменениями, внесенными на основании решения единственного акционера от 11 декабря 2023 года № 1, подтвержденного решением единственного акционера от 6 февраля 2024 года № 2.

## Работа с обращениями

### РБР 1.2.16

Оперативный контроль качества взаимодействия с клиентом на ежемесячной основе реализует Направление контроля качества в отделе управления клиентскими впечатлениями. Его работа, а также работа других подразделений, которые взаимодействуют с клиентом, дополнительно ежегодно проверяется Службой внутреннего аудита.

Мы внимательно изучаем все поступающие обращения клиентов. Подать их можно через [специальную форму на нашем сайте](#). Ответ на стандартное обращение подготавливается в течение трех рабочих дней. В 2023 году мы обработали более 14 тыс. обращений клиентов, из них только в 20% выявлено нарушение после проверки. Средний срок ответа на обращение составил три рабочих дня.

Для срочных вопросов мы создали онлайн-чат с виртуальным помощником — нашим чат-ботом Знаймером, который помогает в оформлении займов и решении проблем клиентов. Кроме онлайн-чата поддержку можно получить по бесплатной и круглосуточной телефонной горячей линии.

Если клиент не согласен с ответом МФО или не получил его в установленный срок, он может обратиться к финансовому уполномоченному, которой проводит досудебное урегулирование споров между потребителями и финансовыми организациями. Подать такое обращение можно на сайте компании.

Мы также обрабатываем обращения, поступающие в адрес Займера на страницах компании в социальных сетях и на финансовых маркетплейсах, а также в корпоративных блогах. Таким образом мы следуем принципу 100-процентной обратной связи.

### РБР 2.4.2

**401** жалоба

на компанию поступила за 2023 год в Банк России

**10** жалоб

уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг

## Исследование лояльности клиентов

Уровень лояльности клиентов — один из важнейших для нас показателей качества работы компании. Он измеряется методом опроса клиентов. Форма опроса направляется всем клиентам после полного погашения займа, что позволяет им оценить полный цикл взаимодействия с компанией в ходе пользования займом.

Отдельное внимание уделяется комментариям к оценкам. Анализ позволяет отследить тенденции и разработать мероприятия для снижения количества низких оценок и дальнейшего развития в тех направлениях, которые оставили у наших клиентов положительные впечатления.

Ежемесячно в опросе принимают участие до 40 тыс. клиентов. В 2023 году уровень лояльности составил 82,41%.

**83,55%**

интегральный индекс удовлетворенности клиентов в 2023 году

**82,41%**

уровень лояльности клиентов в 2023 году

В 2023 году исследования удовлетворенности проводились в первом полугодии. С 2024 года показатель замеряется ежеквартально.

По итогам I квартала 2024 года он составил

**90,22%**

По итогам II квартала —

**91,24%**



# Безопасность услуг

➔ Мы высоко ценим доверие клиентов и строго следуем всем требованиям по защите данных клиентов.



## Ключевые регулирующие документы, которыми компания руководствуется для обеспечения высокого уровня информационной безопасности и обработки персональных данных:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ (ред. от 14 июля 2022 года) «О персональных данных»;
- Положение Банка России от 20 апреля 2021 года № 757-П «Об установлении обязательных для некредитных финансовых организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении деятельности в сфере финансовых рынков в целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 года № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Концепция системы информационной безопасности МФК «Займер»<sup>1</sup>;
- Политика информационной безопасности МФК «Займер»<sup>2</sup>;
- Политика обработки персональных данных ПАО МФК «Займер»<sup>3</sup>.



## Принципы обработки персональных данных в МФК «Займер»:

- обработка данных в соответствии с требованиями закона с соблюдением прав клиентов;
- непрерывная защита персональных данных от киберугроз и неправомерного раскрытия;
- исключение случаев обработки данных, не соответствующих заявленным целям;
- обработка минимального набора данных, необходимых для предоставления сервисов и услуг;
- обработка данных не дольше чем этого требуют цели обработки.



## GRI 418-1

В 2023 году для минимизации возможного ущерба и исключения случаев несанкционированного доступа к персональным данным МФК «Займер» реализован комплекс организационных и технических мер в соответствии со стандартом безопасности ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001-2021.

В 2021–2023 годах компания не получала обоснованных жалоб, касающихся нарушений конфиденциальности и утечки персональных данных пользователей, в том числе от внешних сторон и от регулирующих органов.

**Компания успешно реализует меры повышения информационной безопасности, внедряет средства защиты информации, совершенствует меры внутреннего контроля и аудита реализуемых мер защиты.**

<sup>1</sup> Утверждена приказом ООО МФК «Займер» от 22 февраля 2023 года № 26/23-ОД

<sup>2</sup> Утверждена приказом ООО МФК «Займер» от 15 ноября 2023 года № 264/23-ОД

<sup>3</sup> Утверждена приказом ПАО МФК «Займер» от 27 марта 2024 года № 89/24-ОД



## Цифровая и финансовая грамотность

### РБР 2.10.3

Мы стремимся повысить финансовую и цифровую грамотность населения. Для этого на сайте компании и в официальных аккаунтах в социальных сетях мы информируем клиентов о мошеннических схемах и правилах цифровой гигиены, об изменениях в законодательстве и более выгодных предложениях займов.

В доступной форме мы публикуем эффективные правила повышения цифровой безопасности, в частности об использовании надежных паролей, двухфакторной аутентификации и о правильном обращении со своими персональными данными. Мы также напоминаем подписчикам о необходимости контролировать свои расходы.

Подробнее – в [подразделе «Повышение финансовой и цифровой грамотности»](#)

## Расследование инцидентов

⇒ Мы тщательно расследуем все случаи финансового мошенничества.

Клиентоориентированный подход, существующий в компании, стал основой для формирования требований СРО «МиР» для всего рынка к обработке обращений граждан, пострадавших от мошенничества.

Мы внедрили особый порядок действий для работы с обращениями граждан, пострадавших от финансового мошенничества.



Оперативно рассматриваем обращения и информируем клиента обо всех совершенных действиях и этапах: среднее время реагирования составляет 3 часа 10 минут. За это время проводится полное внутреннее расследование, в том числе с привлечением органов правопорядка.



Предоставляем льготные условия по возврату долга клиентам, пострадавшим от социальной инженерии.



Даем возможность подачи быстрого обращения. Для этого клиенту необходимо нажать кнопку «Пожаловаться» и указать «Мошенничество» в теме обращения на сайте компании. Такие обращения обрабатываются в приоритетном порядке.



Направляем краткую инструкцию с правилами цифровой гигиены, чтобы помочь клиентам избежать повторения подобных инцидентов в будущем.



# Передовые финансовые технологии

➔ Передовые технологии, используемые Займером, позволяют разрабатывать решения на основе искусственного интеллекта и машинного обучения, обеспечивают защиту данных с помощью antiDDoS-защиты и соблюдение требований законодательства, предоставляют гибкие облачные и физические серверы, обеспечивают масштабируемость и производительность программных продуктов.

Наш серверный парк основан на одной из последних архитектурных технологий 2019 года. В качестве платформы виртуализации в компании используется VMware NSX.

Сервис Cloudflare помогает нам поддерживать безопасность инфраструктуры, защищать ресурсы и снижать нагрузку путем проксирования<sup>1</sup> трафика.



**~65%**  
сокращение  
пути передачи  
данных благодаря  
Cloudflare

Уровень доступности сервиса компании

**99,9%**  
во втором полугодии  
2023 года

**100%**  
на конец  
2023 года

## Преимущества использования передовых технологий Займера:

- оптимизация ИТ-затрат;
- гибкая настройка ИТ-инфраструктуры с высокой производительностью оборудования и масштабируемостью;
- машинное обучение и обработка данных;
- круглосуточная поддержка;
- высокий уровень надежности.

Подробнее – в [подразделе «Финтех-платформа Займера»](#)

<sup>1</sup> Проксирование – обработка данных программой-посредником (прокси) для их дальнейшей передачи.

**Управление  
персоналом**

# Бесценный актив

➔ Лидерство Займера в финтех-индустрии создает высококлассная команда, процветание которой мы считаем залогом успеха нашей бизнес-модели. Мы обеспечиваем сотрудникам широкие возможности для развития и карьерного роста внутри Компании.





# Подход к управлению персоналом

➔ Главная ценность компании — это сотрудники, без профессионализма которых невозможна реализация наших стратегических целей и проектов, направленных на устойчивое ведение бизнеса. Мы убеждены, что мотивация сотрудников, их удовлетворенность условиями труда и социальное благополучие имеют приоритетное значение для развития компании.

В число приоритетов компании входят привлечение, удержание и обеспечение профессионального развития сотрудников, повышение экономической эффективности по всем направлениям работы с персоналом, а также формирование особой корпоративной культуры как важного конкурентного преимущества.

## МЭР 3.16

### Основные задачи в области управления персоналом:

- поиск и привлечение сотрудников;
- обучение и развитие сотрудников;
- обеспечение возможности карьерного роста;
- формирование кадрового резерва;
- проведение оценки эффективности сотрудников;
- развитие систем мотивации;
- поддержание высокого уровня лояльности сотрудников;
- укрепление привлекательности компании как ведущего работодателя на рынке.

### Ключевые регулирующие документы в области управления персоналом:

- Корпоративный кодекс;
- Политика по правам человека;
- Политика в области многообразия и инклюзивности.

### Основные принципы корпоративной культуры:

- справедливое вознаграждение;
- недопущение дискриминации и обеспечение равных возможностей для карьерного роста и развития;
- комплексная система мотивации;
- приверженность ценностям компании.

## Система управления персоналом в ПАО МФК «Займер»





# Структура персонала

**GRI 2-7** **МЭР 2.3**

По состоянию на 31 декабря 2023 года списочная численность персонала компании составляла 443 человека (против 485 в 2022 году), среднесписочная численность персонала в 2023 году составляла 396 человек (годом ранее — 482). Снижение численности персонала в отчетном году было обусловлено автоматизацией процессов.

В компании нет сотрудников подрядных организаций.

Практически все сотрудники компании (99,8%) работают на условиях бессрочного трудового договора. На условиях полной занятости работают 95% сотрудников.

Информация о сотрудниках по виду трудового договора, типу занятости и полу на 31 декабря отчетного года, **человек**

**GRI 2-7** **МЭР 2.6** **РБР 1.2.23**

Показатель	2021	2022	2023
Сотрудники с бессрочным трудовым договором	528	484	442
Сотрудники со срочным трудовым договором	1	1	1
Сотрудники на условиях полной занятости, из них:	519	475	421
• мужчины	167	139	117
• женщины	352	336	304
Сотрудники на условиях частичной занятости, из них:	10	10	22
• мужчины	4	4	10
• женщины	6	6	12

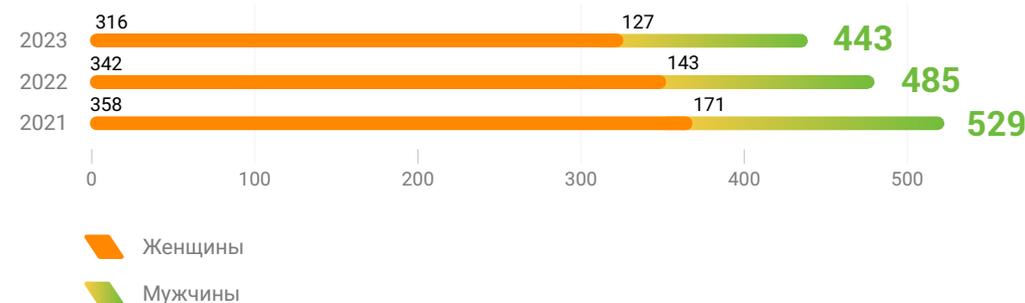
**МЭР 3.5**

Большая часть сотрудников компании (71%) — женщины. Женщины преобладают как среди руководителей (62%), так и среди специалистов (73%).

Доля женщин-руководителей в компании составляет 62%, при этом доля женщин-руководителей в категории «заместитель руководителя компании» — 2%, в категории «руководитель филиала или службы компании» — 29%.

Списочная численность персонала в разбивке по полу, **человек**

**GRI 405-1** **МЭР 2.6** **РБР 1.2.31**

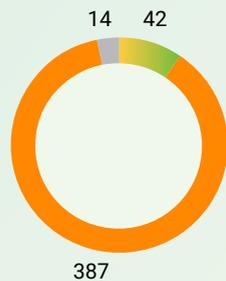




Структура персонала по категориям в 2023 году, человек

GRI 405-1

В структуре персонала преобладают специалисты – **87%**

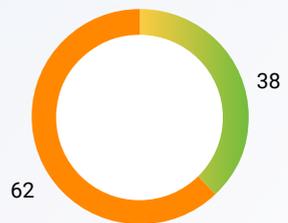


- Руководители
- Специалисты
- Рабочие

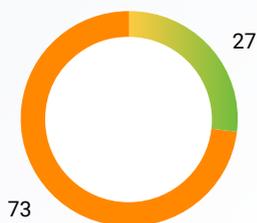
Структура персонала по категориям и полу в 2023 году, %

GRI 405-1

Руководители



Специалисты



Рабочие

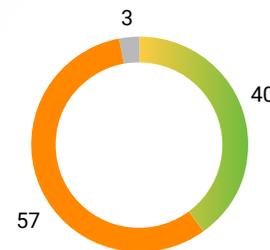


- Мужчины
- Женщины

Структура персонала по возрасту в 2023 году, %

GRI 405-1

РБП 1.2.18

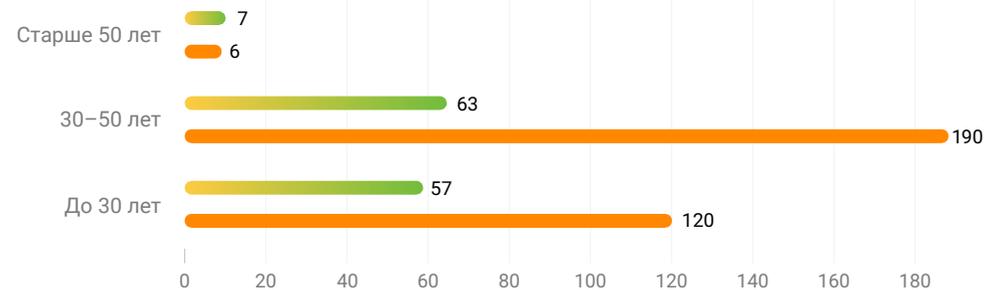


- До 30 лет
- 30–50 лет
- Старше 50 лет

Возраст большей части (57%) сотрудников компании – от 30 до 50 лет, женщин среди них в три раза больше, чем мужчин. В категории до 30 лет (40%) женщин в два раза больше, чем мужчин. Сотрудников старше 50 лет 3% от общей численности, в этой категории мужчин и женщин практически поровну.

Подробнее – в [Приложении 4](#)

Структура персонала по полу и возрасту в 2023 году, человек



- Мужчины
- Женщины



# Равные возможности

## GRI 405-1

Компания уважает права своих сотрудников, предоставляя им равные возможности. Мы считаем равные возможности основой здоровой и продуктивной рабочей среды, в которой каждый сотрудник чувствует поддержку и собственную ценность.

Мы предоставляем равные возможности для найма, обучения, продвижения по службе и вознаграждения для всех сотрудников без какой-либо дискриминации по признаку возраста, пола, сексуальной ориентации, этнической/национальной принадлежности, религии, ограничений возможностей здоровья и перенесенных заболеваний.

Служба управления персоналом отвечает за формирование HR-стратегии компании, изучает внутренние документы, которые касаются взаимодействия с персоналом, и следит, чтобы они не были предвзятыми и отвечали принципам справедливости и разнообразия.

В процессе трудовой деятельности мы предоставляем всем сотрудникам равные возможности для реализации их потенциала, оцениваем результаты их работы беспристрастно и справедливо, осуществляем трудоустройство и должностное продвижение исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

## GRI 405-2

Компания применяет принцип справедливого вознаграждения, который обеспечивает равную оплату труда за труд равной ценности. При использовании данного принципа мы избегаем дискриминации на основе пола. Вознаграждение формируется пропорционально результатам и производительности сотрудника. Мы обеспечиваем равные условия вознаграждения для мужчин и женщин на всех должностях с одинаковыми требованиями и компетенциями. Этот принцип отражен в мотивационных программах и политиках, утвержденных в компании.

## GRI 408-1, 409-1

Мы поддерживаем рабочую среду, свободную от любого вида дискриминации, в которой наши сотрудники могут чувствовать себя в безопасности и быть счастливыми. Мы не признаем запугивания, унижения или саботирования других лиц со стороны кого-либо. Займер не использует детский и принудительный труд, не допускает любые формы дискриминации по признаку возраста, сексуальной ориентации, этнической принадлежности, расы, религии или ограничений возможностей здоровья.

## GRI 406-1

## РБП 1.2.33

В 2023 году в компании не было выявлено случаев дискриминации.

### Соотношение заработной платы сотрудников на начальной позиции с местным минимальным размером оплаты труда (МРОТ), коэф.

## GRI 202-1

## МЭР 2.2

Показатель	2021	2022	2023
Мужчины	1,9	1,9	2
Женщины	1,9	1,9	2

### Основные принципы подбора персонала в компании



#### Равные возможности

Мы создаем равные возможности для мужчин и женщин при привлечении и отборе кандидатов на вакансии. Это означает, что все кандидаты имеют равные шансы на получение работы, независимо от их пола



#### Без предубеждений

Мы отказываемся от стереотипов и предубеждений, связанных с полом. Рекрутеры оценивают кандидатов исключительно на основе их профессиональных навыков, опыта и квалификации, а не на основе их пола



#### Разнообразие

Мы стремимся к созданию разнообразия в структуре персонала, в котором представлены как мужчины, так и женщины. Разнообразие в команде способствует более эффективному решению задач и привлечению различных точек зрения

**396**  
сотрудников прошли обучение в области норм корпоративной этики в отчетном году

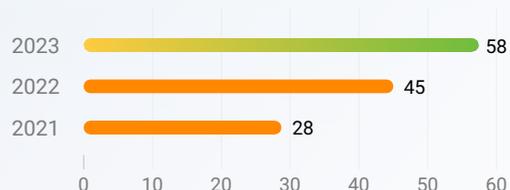


# Текучность и наем персонала

## GRI 401-1

При закрытии вакансий при прочих равных условиях компания отдает предпочтение внутренним кандидатам, расширяя таким образом возможности для реализации карьерных ожиданий сотрудников, что, в свою очередь, является для них важным мотивационным фактором.

### Доля вакансий, закрываемых внутренними кандидатами, %



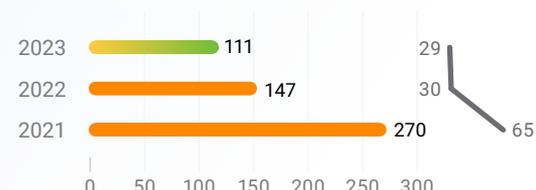
В то же время компания уделяет значительное внимание и внешним кандидатам, поскольку их привлечение способствует генерированию новых идей, а также привнесению уникального опыта, приобретенного в других организациях.

В компании действуют программы развития карьеры как для руководителей высшего, среднего и начального звеньев,

так и для специалистов всех структурных подразделений: «Школа наставничества», «Кадровый актив», «Потенциал». Подготовка, переподготовка и повышение квалификации руководителей и специалистов проводятся с привлечением внешних и внутренних экспертов.

### Вновь принятые сотрудники

## GRI 401-1



Число новых сотрудников, нанятых в течение года, человек

Доля новых сотрудников к среднегодовой численности персонала, %

**33**  
новых рабочих места было сформировано в компании за 2023 год

### Количество и доля новых сотрудников, человек

## GRI 401-1

Показатель	2021	2022	2023
<b>Всего</b>	<b>270</b>	<b>147</b>	<b>111</b>
Мужчины	105	59	39
Женщины	165	88	72

### Показатели текучности персонала, %

## GRI 401-1 МЭР 2.17 РБП 1.2.22



Текучность персонала

Добровольная текучность персонала



Показатели текучности персонала находятся на комфортном для компании низком уровне: в 2023 году текучность персонала и текучность персонала на добровольной основе в 2023 году — 2,9% (2,6% в 2022 году). Основной причиной выбытия персонала в 2023 году была смена места жительства сотрудника.

Вовлеченность персонала в 2023 году выросла до 83% с 78% годом ранее. Показатель eNPS (Employee Net promoter score), рассчитываемый как индекс лояльности сотрудников, повысился до 72% (в 2022 году он составлял 53%).



# Обучение и развитие персонала

Постоянное развитие сотрудников — необходимое условие успеха компании, поэтому мы уделяем большое внимание профессиональному и личностному росту всех членов нашей команды. Мы предоставляем широкие возможности для обучения сотрудников, развития их профессиональных, лидерских и управленческих компетенций, в том числе на базе Учебного центра компании.

Наша система обучения постоянно развивается и становится все более технологичной и адаптированной под потребности конкретных групп персонала. Она также учитывает скорость изменений в компании и в запросах сотрудников. Каждой категории персонала доступны обучающие программы — как обязательные, так и по выбору сотрудника. Учебный центр разрабатывает программы обучения, определяет оптимальные формы и методы подготовки и взаимодействует с другими структурными подразделениями компании в области развития персонала.

Для каждой категории сотрудников разработана траектория развития, включающая многоуровневый непрерывный процесс обучения. В компании применяются смешанные форматы обучения и развития персонала — это сочетание традиционных форм аудиторного обучения с элементами дистанционного.

Наши сотрудники имеют возможность развиваться как в рамках своего подразделения, так и в других структурных подразделениях компании. Мы приветствуем переходы сотрудников между должностями внутри компании и стремимся создавать среду, в которой каждый может развить свои навыки, компетенции и получить новые знания и опыт.

**Затраты на обучение сотрудников, тыс. руб.**



## Программы обучения, реализованные компанией в 2023 году



Название программы	Цель программы
Базовое обучение	Обучение для новых сотрудников: теоретические базовые знания и стандарты, необходимые для начала трудовой деятельности в компании
Школа наставничества	Профессиональное развитие сотрудников для дальнейшей наставнической деятельности с целью повышения качества подготовки персонала компании, повышения культуры производства и улучшения адаптационных процессов
Продуктовая линейка	Обучение для действующих сотрудников операционного блока: развитие необходимых навыков, способствующих улучшению результатов на рабочем месте
Развитие кадрового актива	Формирование резерва сотрудников компании на позиции «руководитель группы», «руководитель направления»
Развитие руководителей групп	Развитие ключевых лидерских компетенций для эффективной работы с командой и проектной деятельности
Развитие руководителей отделов	Развитие лидерского потенциала руководителей для непрерывного развития команды и улучшения бизнес-процессов
Программы развития в рамках корпоративного университета	Внедрение непрерывного развития сотрудников компании через обучение востребованным навыкам и корпоративным компетенциям



Среднее количество часов обучения (все виды) на одного сотрудника компании, ч.

GRI 404-1 МЭР 2.13

Показатель	2021	2022	2023
Среднегодовое количество часов обучения на сотрудника	41,2	62,5	79
• Мужчины	12,2	18,2	23
• Женщины	29	44,3	56
• Руководители	36	51	61
• Специалисты	28	35	67

Общее количество часов обучения сотрудников компании в разбивке по полу, ч.

GRI 404-1

Показатель	2021	2022	2023
Женщины	236,6	276,7	324,9
Мужчины	127,4	130,3	160,1
<b>Всего</b>	<b>364</b>	<b>407</b>	<b>485</b>

Среднее количество часов обучения (все виды) на одного сотрудника компании, ч.

Категория	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %	Факторный анализ
Руководители	28,2	40,5	49,3	1,2	
Технические специалисты	0	0	0	0	Нет данной категории специалистов
Прочие специалисты	13	22	30	1,3	
<b>Всего</b>	<b>41,2</b>	<b>62,5</b>	<b>79,3</b>	<b>1,2</b>	

Сотрудники, прошедшие обучение по программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки, человек

GRI 404-1

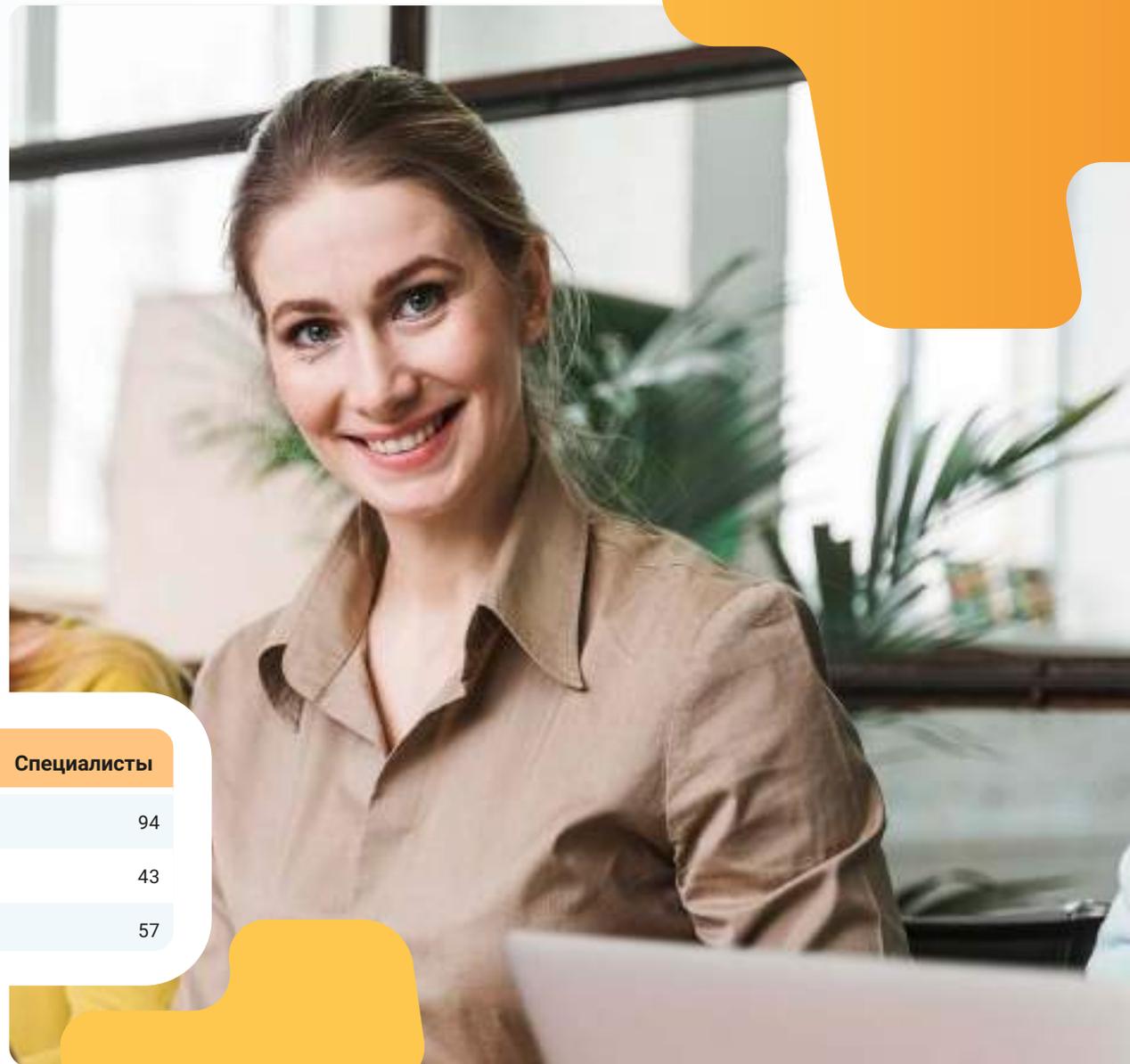




## Оценка персонала

В рамках ежегодной оценки эффективности каждый сотрудник компании проходит комплексную оценку по итогам года, которая включает выполнение KPI<sup>1</sup>, соответствие корпоративным компетенциям и ценностям компании. В 2023 году оценку прошли 395 сотрудников компании (в 2022 году — 446). Доля сотрудников, которые прошли оценку, составила 89%: среди руководителей — 81%, среди специалистов — 94%. По результатам

оценки была сформирована воронка талантов, а также планы развития персонала, что позволило определить пул потенциальных претендентов на ключевые должности и зоны для развития действующих управленцев. Такой единый подход позволяет обеспечить кадровый резерв на всех уровнях управления и поддержать долгосрочную устойчивость управления компанией.



### Оценка сотрудников в 2023 году, %



GRI 404-3

Показатель	Руководители	Специалисты
Доля сотрудников, прошедших оценку эффективности работы и карьерного роста	81	94
Доля мужчин, прошедших оценку эффективности работы и карьерного роста	45	43
Доля женщин, прошедших оценку эффективности работы и карьерного роста	55	57

<sup>1</sup> KPI (англ. key performance indicators) — ключевые показатели эффективности.



# Система мотивации

## Материальная мотивация

Система вознаграждения сотрудников Займера основана на справедливой оценке и направлена на достижение стратегических целей компании посредством привлечения и удержания высококвалифицированных сотрудников.

Мы стремимся обеспечивать достойный уровень заработной платы, размер которой зависит исключительно от профессиональных качеств сотрудника, качественных и количественных показателей выполненной работы. Компания придерживается принципа равной оплаты труда вне зависимости от возраста и пола сотрудника.

Мы гарантируем достойную оплату труда в соответствии с результатами оценки личной эффективности. Такая оценка учитывает не только результативность, но и соответствие сотрудников нашим ключевым ценностям.

В компании действуют две системы материальной мотивации: Система грейдирования и Performance management.

### Система грейдирования

Система грейдирования оценивает 80% сотрудников от общей численности. Метод учитывает знания и умения, необходимые занимающему эту должность сотруднику, сложность решаемых им вопросов и уровень ответственности. Метод предусматривает развитие сотрудника и повышение мотивации посредством кадрового перевода на должность выше. Для повышения грейда учитываются стаж работы, показатели эффективности и средний балл соответствия корпоративным компетенциям.

В случае перевода сотрудника на должность выше в компании запланировано увеличение его тарифной ставки в зависимости от новой занимаемой им должности.

### Performance management

Это инструмент управления результативностью и мотивацией сотрудников, направленный на обеспечение эффективной реализации приоритетных целей бизнеса.

Программа действует в компании для обеспечения единых подходов к оценке деятельности всех сотрудников, структурированию взаимоотношений между руководителями и их подчиненными, вознаграждению и удержанию сотрудников внутри компании.

Цели программы:

- повышение личной эффективности и результативности сотрудников, подразделений, а также компании в целом;
- оценка деятельности каждого сотрудника и его результатов в установленный отчетный период.

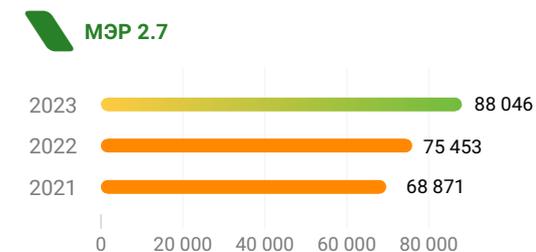
Программа включает несколько этапов: постановка целей — промежуточное подведение итогов — выставление оценки — вознаграждение.

Периодичность вознаграждения в виде премии следующая: директора и специалисты — один раз по итогам года; руководители групп/направления/отделов — ежеквартально. Размер премии напрямую зависит от выполнения годовых и квартальных целей.

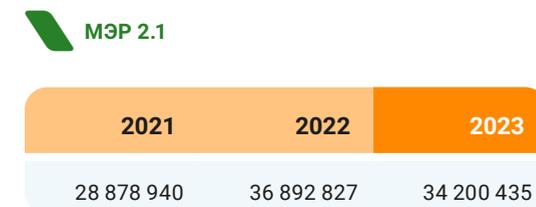
Мы на постоянной основе мониторим ситуацию на рынке заработной платы всех категорий сотрудников и производим индексацию, чтобы обеспечить конкурентоспособность компании на рынке труда. Индексация

производится в начале календарного года и распространяется на все категории сотрудников. В 2023 году размер индексации заработной платы в компании составил 10,2%. Средняя заработная плата в компании в отчетном году составила 88 046 руб. (до вычета НДФЛ), тогда как, по данным Росстата, средняя заработная плата в сфере финансовых услуг в Кемеровской области составила 71 095 руб.

### Средняя заработная плата, руб.



### ФОТ (с учетом премий и иных выплат), руб.





# Нематериальная мотивация

Затраты на социальные программы для сотрудников, млн руб.



## Программа ДМС

Программа ДМС доступна всем сотрудникам компании с первого дня трудоустройства. При использовании сотрудником услуг страховой компании, а именно полиса ДМС, работодатель компенсирует стоимость всех затрат. На 2024–2025 годы Займер заключил договор с ведущей страховой компанией. Для получения доступа к программе сотруднику необходимо заполнить анкету и подать заявку на оформление полиса в Службу управления персоналом. Список сотрудников, желающих подключиться к программе, ежемесячно подается Службой управления персоналом в страховую компанию. Готовый электронный полис, перечень лечебно-профилактических учреждений, программу, правила использования, ссылку на скачивание приложения сотрудник получает на свою корпоративную почту.

Структура затрат на социальные программы для сотрудников в 2023 году, млн руб.

МЭР 2.19

Категория	Сумма (млн руб.)
<b>Общие затраты</b>	<b>24,7</b>
Премирование сотрудников в связи с юбилейными датами	0,5
Материальная помощь	0,2
Поддержка детей сотрудников	1,9
Корпоративные мероприятия	11,5
Поддержка здорового образа жизни	2,6
Программа добровольного медицинского страхования (ДМС)	8

## Отпуск по уходу за ребенком

Сотрудницам предоставляются отпуска по беременности и родам продолжительностью от 140 календарных дней с выплатой пособия по государственному социальному страхованию в установленном федеральными законами размере. По заявлению сотрудника ему предоставляется отпуск по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет с выплатой пособия по обязательному социальному страхованию. Отпуска по уходу за ребенком могут быть использованы полностью или по частям также отцом, бабушкой, дедушкой,

другим родственником или опекуном, фактически осуществляющим такой уход. Если сотрудник выходит на работу (в том числе на условиях неполного рабочего времени, дистанционной работы) из отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет, за ним сохраняется право на получение пособия по обязательному социальному страхованию. На период отпуска по уходу за ребенком за сотрудником сохраняется место работы.

Статистика по ушедшим и вернувшимся из отпуска по уходу за ребенком – в [Приложении 4](#)

## Занятия спортом

Каждый сотрудник компании может в качестве одной из опций бонусного пакета выбрать оплату абонеента в спортивных секциях и клубах, также компания компенсирует участие сотрудников в различных спортивных соревнованиях.





## Изучение иностранных языков

Каждый сотрудник компании может в качестве одной из опций бонусного пакета выбрать изучение иностранных языков. При выборе бонуса сотруднику начисляются бесплатные уроки в рамках квартала. Обучение иностранному языку организовано на ведущей онлайн-платформе и проходит дистанционно.

## Образовательные программы для сотрудников

Сотрудники компании получают доступ к широкому спектру образовательных программ и треков, которые позволяют как совершенствоваться в текущей профессии или должности, так и планировать дальнейший карьерный путь.

Подробнее — в [подразделе «Обучение и развитие персонала»](#)

## Материальная помощь

Материальная помощь оказывается сотрудникам Займера при возникновении у них особых обстоятельств — чаще всего в связи с лечением, со смертью члена семьи, с ущербом, причиненным какой-либо чрезвычайной ситуацией, но могут быть рассмотрены и иные причины. Случаи, в которых компания оказывает финансовую поддержку сотрудникам, а также ее размер определены Положением о выплате материальной помощи<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Утверждено приказом ООО МФК «Займер» от 01 апреля 2022 № 45/22-ОД.



## Премия юбилярам

Предусмотрены премии и корпоративные ценные подарки сотрудникам, проработавшим в компании 5, 10 и 15 лет. Компания также выплачивает премию в установленном размере к юбилейным рабочим датам сотрудников.

## Программа признания

Компания поощряет самосовершенствование и стремление к достижению высоких результатов в работе. В компании действует система признания достижений сотрудников, предусматривающая различные виды нематериального поощрения, корпоративные награды и другие инструменты мотивации. У нас принято отмечать лучших сотрудников как за профессиональные достижения, так и за соответствие корпоративным ценностям.





# Охрана труда и здоровья сотрудников

## Подход к управлению охраной труда



Займер осознает свою ответственность перед сотрудниками и стремится к постоянному повышению уровня охраны труда. Компания строго придерживается законодательных требований и высоких стандартов в области охраны труда, постоянно совершенствует подходы к обеспечению безопасности на рабочих местах, ориентируясь на лучшие практики в этой области. Безопасные и комфортные условия работы сотрудников – приоритет нашей компании. Компания поддерживает эти условия на высоком уровне и системно проводит мероприятия по их оценке и улучшению.



### Система управления охраной труда (СУОТ)

Компания на регулярной основе совершенствует систему управления вопросами охраны труда и здоровья. За ее интеграцию и стабильное функционирование отвечает директор по персоналу. В рамках системы управления охраной труда в компании действуют постоянные комиссии при Генеральном директоре. Действие системы управления охраной труда распространяется на всех сотрудников компании.

### Ключевые регулирующие документы в области охраны труда



#### Внешние документы:

- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- действующее российское законодательство в области охраны труда.



#### Внутренние документы:

- Положение о системе управления охраной труда<sup>1</sup>;
- Положение об организации работы по охране труда<sup>2</sup>;
- Положение об организации проведения вводного инструктажа<sup>3</sup>;
- Положение о порядке разработки, пересмотра, хранении и обеспечении сотрудников инструкциями по охране труда<sup>4</sup>;
- Порядок обеспечения сотрудников средствами индивидуальной защиты (СИЗ)<sup>5</sup>.

#### Основные функции системы:

- организация и координация работ по охране труда;
- планирование работ по охране труда;
- контроль состояния охраны труда и функционирования СУОТ;
- учет, анализ и оценка показателей состояния охраны труда;
- организация расследования несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
- аттестация рабочих мест по условиям труда, сертификация работ по охране труда.

#### Основные задачи системы:

- организация обучения и проверка знаний по охране труда;
- обеспечение безопасности производственных процессов;
- обеспечение безопасности зданий и сооружений;
- нормализация санитарно-гигиенических условий труда;
- обеспечение сотрудников СИЗ;
- улучшение условий труда сотрудников;
- информационное обеспечение по охране труда;
- обеспечение оптимальных режимов труда и отдыха работающих.

<sup>1</sup> Утверждено приказом от 17 июля 2023 года № 04/23-ОТ.

<sup>2</sup> Утверждено приказом от 1 июля 2022 года № 02/22-ОТ.

<sup>3</sup> Утверждено приказом от 10 февраля 2023 года № 01/23-ОТ.

<sup>4</sup> Утверждено приказом от 17 июля 2023 года № 03/23-ОТ.

<sup>5</sup> Утверждено приказом от 1 октября 2021 года № 04/21-ОТ.



## Выявление и минимизация рисков

Компания принимает меры по выявлению угроз, оценке рисков в области охраны труда и анализу причин происшествий, с тем чтобы предотвратить их возникновение в дальнейшем. С этой целью на регулярной основе проводится внутренний аудит СУОТ и специальная оценка условий труда на рабочих местах, актуализируются внутренние локальные документы и политики.

Оценку СУОТ компании проводит служба внутреннего аудита, а также постоянно действующая комиссия по охране труда, назначенная Генеральным директором.

Компания обеспечивает своим сотрудникам безопасные условия труда: оборудование и рабочие места в компании соответствуют требованиям действующих национальных стандартов по охране труда.

Компания следит за тем, чтобы квалификация каждого сотрудника соответствовала его обязанностям и включала знания, необходимые для соблюдения современных требований в сфере охраны труда. В компании организовано обучение и контроль знаний по охране труда с целью повышения квалификации сотрудников в данной сфере.

### GRI 403-4

Компания ориентирована на повышение вовлеченности персонала в вопросы охраны труда и требует от каждого своего сотрудника обязательного соблюдения правил безопасности. Любой сотрудник компании может сообщить о любых нарушениях,

выявленных в процессе работы, задать вопрос или поделиться предложениями по обеспечению безопасных условий труда, отправив сообщение на электронную почту специалисту по охране труда. Компания поощряет сотрудников за идеи и предложения по совершенствованию системы управления охраной труда и реализует их на практике.

## Оценка условий труда

Оценка условий труда в компании была проведена в декабре 2019 года: все условия на рабочих местах признаны допустимыми. При выполнении трудовой деятельности сотрудник не подвергается воздействию вредных и (или) опасных производственных факторов, уровни воздействия которых превышают уровни, установленные нормативами (гигиеническими нормативами) условий труда.

Измененное функциональное состояние организма сотрудника восстанавливается во время регламентированного отдыха или к началу следующего рабочего дня (смены). Согласно требованиям законодательства специальную оценку условий труда необходимо проводить раз в пять лет. Следующая специальная оценка условий труда назначена на август 2024 года.





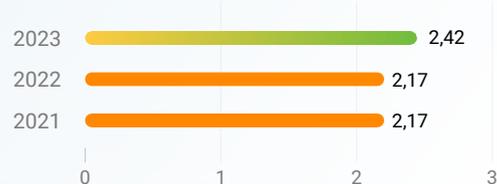
## Обучение сотрудников

### GRI 403-5

Займер развивает культуру безопасности и регулярно проводит обязательное обучение сотрудников по темам охраны труда и здоровья. Также регулярно проводятся проверки сотрудников и руководителей на знание стандартов и положений политики в этой области. Обучение по охране труда проходит на базе Учебного центра компании.

В 2023 году обучение по охране труда прошли 396 сотрудников. Компания своевременно обновляет и актуализирует программы обучения в соответствии с изменениями законодательства. В отчетном году компания разработала дистанционные курсы по охране труда и пожарной безопасности, которые обязан пройти каждый сотрудник, как работающий, так и вновь принятый. Также сотрудники при трудоустройстве проходят курс вводного инструктажа по охране труда и пожарной безопасности, оценка знаний по охране труда осуществляется на регулярной основе посредством тестирования.

### Среднегодовое количество часов обучения на сотрудника по охране труда и технике безопасности, ч.

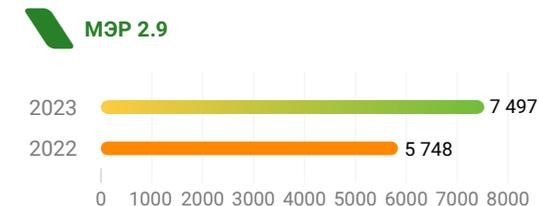


## Забота о здоровье

### GRI 403-6

Мы заботимся о здоровье сотрудников и на регулярной основе расширяем систему льгот и социальной поддержки. Эта система включает в себя программу дополнительного медицинского страхования для всех сотрудников компании, компенсацию дополнительного депозита ДМС, занятий спортом, психологической поддержки, в рамках которой сотрудники могут получить бесплатные консультации психологов. На регулярной основе в компании проводятся семинары и лекции с привлечением профильных специалистов, а также предусмотрены материальные выплаты в связи с важными жизненными обстоятельствами.

### Затраты на заботу о здоровье сотрудников, тыс. руб.



### МЭР 2.9

Всем сотрудникам компании доступна программа ДМС.

Подробнее — в [подразделе «Нематериальная мотивация»](#)

## Травматизм и профессиональные заболевания

### GRI 403-9

В 2023 году несчастных случаев и случаев мелкого травматизма в компании не выявлено.

### МЭР 2.11

### GRI 403-10

В 2023 году не было выявлено профессиональных заболеваний среди сотрудников компании. По итогам проверки СУОТ все рабочие места в компании относятся к допустимым условиям труда.

**Взаимодействие  
с местными  
сообществами**

# Забота и поддержка

⇒ Мы предоставляем людям ресурсы и учим пользоваться ими грамотно: ведем финансовое и цифровое просвещение и консультирование клиентов. Наши социальные инициативы охватывают детей с различными заболеваниями и уязвимые категории населения.





# Социальная ответственность и социальные проекты

➔ Займер стремится быть не только надежным финансовым партнером, но и ответственной компанией, нацеленной на укрепление социальной и экономической стабильности регионов присутствия.

## GRI 413-1

Подход компании к взаимодействию с местными сообществами изложен в Политике по ESG и устойчивому развитию ПАО МФК «Займер». Компания ставит перед собой следующие задачи в этой области:

- повышение доступности финансовых продуктов и услуг для уязвимых групп населения;
- повышение финансовой грамотности населения;
- поддержание местных сообществ через реализацию системных социальных программ и проектов.

## GRI 203-1

Реализация социальных проектов для местных сообществ — неотъемлемая часть корпоративной культуры компании. Займер придерживается социально ответственной позиции и учитывает интересы всех заинтересованных сторон в своей деятельности, включая акционеров, сотрудников, клиентов, партнеров компании и общество в целом.

Компания предлагает доступные продукты и услуги, стремится продвигать цифровую экономику, взаимодействует с местными жителями и некоммерческими организациями для решения социальных и экологических проблем на локальном уровне.





# Повышение финансовой и цифровой грамотности

Важным направлением в области взаимодействия Займера с местными сообществами являются проекты по повышению финансовой и цифровой грамотности населения.

Для этого компания разместила в официальном сообществе в социальной сети «ВКонтакте» «Робот Займер» серию обучающих материалов для подписчиков. Через посты, статьи и инфографику пользователи могут узнать об основах управления личными финансами, таких как планирование бюджета, формирование сбережений, инвестирование и грамотное использование кредитных продуктов. Доступность и удобный формат контента делают обучение легким и интересным.

Сообщество «Робот Займер» способствует развитию знаний и навыков наших подписчиков в следующих ключевых областях:

- как вести бюджет;
- как подготовиться к пенсии;
- как получить налоговые вычеты;
- как научить ребенка финансовой грамотности;
- как заработать на продаже ненужных вещей;
- как выбрать лучшую схему погашения кредита;
- как накопить крупную сумму;
- что такое электронные деньги;
- как сэкономить на оплате услуг ЖКХ.

**>120** тыс.  
участников сообщества  
«Займер | Онлайн-займы»  
в социальной сети  
«ВКонтакте»

**>30** тыс.  
просмотров обучающих  
статей

**>16** тыс.  
подписчиков телеграм-  
канала «Займер — Онлайн-  
займы»



С помощью этих материалов, информация в которых подана просто и доступно, Займер способствует повышению уровня финансовых знаний пользователей в целом, а также знакомит их со спецификой микрофинансового рынка.



В условиях, когда финансовые операции переходят в онлайн-пространство, компания считает важным обучить население навыкам безопасного использования цифровых технологий. Для повышения цифровой грамотности интернет-пользователей Займер ведет блог [«Как не стать жертвой мошенников»](#) и публикует регулярные обучающие посты в сообществе в социальной сети «ВКонтакте», посвященном защите от мошенничества в Сети.

В своих материалах Займер делится советами по кибербезопасности, объясняет, как без риска использовать онлайн-банкинг и мобильные приложения для управления финансами, информирует о новейших видах кибермошенничества. При этом компания активно участвует в диалоге с читателями, придерживаясь принципа 100-процентной обратной связи и стараясь давать ответы на все вопросы клиентов без исключения.

Кроме того, через блоги и сообщество «Займер | Онлайн-займы» в социальной сети «ВКонтакте» пользователи получают возможность общаться

между собой и обмениваться опытом. Вопросы и ответы, отзывы, обсуждения и комментарии помогают участникам как получать новые знания от профессионалов, так и учиться на опыте других. Это создает поддерживающую среду, где люди могут получать советы и рекомендации по финансовым и цифровым вопросам, что способствует более глубокому пониманию этих сфер.

Займер также организовал «Скорую помощь» для клиентов, столкнувшихся с мошенничеством: каждый из них может в любой момент позвонить или написать в службу поддержки компании, работающую бесплатно и круглосуточно.

Образовательные инициативы компании помогают людям лучше понимать основы финансового планирования и кибербезопасности, что, в свою очередь, способствует грамотному использованию кредитных продуктов, защите от действий мошенников и повышению общей экономической устойчивости населения.





# Благотворительность, спонсорство, волонтерство

➔ Благотворительность занимает важное место в стратегии компании, отражая ее стремление делать мир лучше.

## Основные направления благотворительной деятельности

GRI 203-1   МЭР 2.18   РБР 1.2.2

Займер активно участвует в благотворительных акциях и проектах, направленных на поддержку уязвимых слоев населения. Благотворительные программы компании охватывают жителей Кемеровской области, а также соседних регионов. В 2023 году расходы на благотворительность составили 6 млн руб., что в три раза выше расходов за 2022 год.

Согласно Политике благотворительной деятельности МФК «Займер» решения о реализации социальных и благотворительных проектов принимает Генеральный директор компании.

Основные группы благополучателей Займер:

- дети с особенностями ментального развития;
- дети с ограниченными возможностями здоровья, имеющие инвалидность, нуждающиеся в дорогостоящем лечении, в возрасте до 18 лет;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- пожилые люди.

Эффект от реализации благотворительных программ:

- повышение качества лечебно-профилактической помощи детям, совершенствование реабилитации больных детей;
- снижение детской смертности и улучшение качества жизни детей с различными заболеваниями;
- спортивное, творческое и личностное развитие воспитанников детских домов;
- повышение качества жизни пожилых людей.



# Благотворительные проекты, реализованные в 2023 году



## «Дети в порядке»

Одна из самых важных благотворительных инициатив компании — проект «Дети в порядке», направленный на поддержку больных детей, детей-сирот и детей, находящихся в трудных жизненных ситуациях. С его помощью Займер помогает детям получить эмоциональную поддержку, обрести уверенность в будущем и улучшить свои жизненные условия.

Развитие проекта «Дети в порядке» началось с «коробок храбрости» и «дней хорошего настроения». Чтобы облегчить детям длительное нахождение в больнице и уменьшить страх перед медицинскими процедурами, мы стали организовывать для них праздники с участием клоунов, фокусников, накрывать сладкий стол и дарить игрушки.

Такое эмоциональное лечение положительно повлияло на состояние маленьких пациентов и стало традиционным мероприятием.

Сегодня наш проект «Дети в порядке» включает обширный список инициатив:

- создание сенсорных комнат для детей с различными заболеваниями;
- приобретение медицинского оборудования, средств реабилитации и развития для учреждений, занимающихся оказанием помощи детям;
- пополнение «коробок храбрости» и проведение праздников в детских отделениях больниц;
- поддержку детей в детских домах;

- закупку спортивного оборудования для сельских школ;
- адресную помощь фондам.

В 2023 году мы профинансировали материально-техническое оснащение больниц: приобретали медицинское оборудование, необходимое для повышения качества лечебно-профилактической помощи детям и их реабилитации. Компания адресно помогала тяжелобольным детям с приобретением дорогостоящих медикаментов, оплатой стоимости проезда к месту лечения или дополнительного обследования в российских лечебных учреждениях.

Кроме того, мы продолжали поддерживать детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, и детей из сельской местности:

- улучшали материально-техническое оснащение детских домов, домов-интернатов, сельских школ;
- ежегодно участвовали в подготовке к 1 сентября (покупали детям ранцы со школьными принадлежностями);
- приобретали спортивный инвентарь для физического развития детей;
- проводили мероприятия, направленные на личностное развитие и успешную социализацию (экскурсии, спектакли, мастер-классы, посещения филармонии и оперетты);
- ежегодно поддерживали участников областного фестиваля художественного творчества воспитанников детских домов, общеобразовательных школ психолого-педагогической поддержки и школ-интернатов г. Кемерово «Надежда».

## Сердце можно лечить только сердцем

### Сенсорные комнаты для детей

В 2023 году мы реализовали новый этап проекта «Дети в порядке» — создание сенсорных комнат для детей в Кузбасском клиническом кардиологическом диспансере им. академика Л. С. Барбараша, где помогают детям с врожденными пороками сердца.

Процесс создания сенсорных комнат мы начали с подбора целевой группы пациентов и необходимого персонала для занятий (врачей, инструкторов ЛФК, психологов, педагогов). Затем нашли и отремонтировали подходящее помещение, установили там оборудование и подготовили планы занятий по всем направлениям.

В сенсорных комнатах с детьми занимаются:

- инструкторы ЛФК;
- психологи (также проводятся консультации с родителями);
- педагоги (арт-терапия, рисование на воде, рисование песком, дидактические и настольные игры и др.).

Помимо этого, педагоги и психологи проводят различные тренинги для детей, родителей и врачей, в том числе онлайн.

В среднем реабилитационные мероприятия проходят 15 детей в день. Курс физической реабилитации рассчитан на две недели.

В рамках проекта мы создали все условия для проведения комплексной физической и психолого-педагогической реабилитации детей с заболеваниями сердца до и после операции и обеспечили возможность для онлайн-занятий после выписки. В сенсорных комнатах организована особая приватная зона для беседы врача с пациентом или его родителями по вопросам предстоящей операции.

**360** детей  
прошли физическую  
реабилитацию за год

**~2,5** тыс. детей  
занимались  
с педагогом

**480** детей и родителей  
прошли занятия  
с психологом

**300** детей  
участвовали в онлайн-занятиях  
после сложных вмешательств,  
требующих длительной реабилитации



С помощью сенсорных комнат мы смогли поддержать хрупкие сердца, а также научили и продолжаем учить детей полноценно жить с непростым диагнозом.



## «От сердца к сердцу»

Благодаря неравнодушию сотрудников в компании родилась еще одна добрая традиция – «От сердца к сердцу». Ежегодно в преддверии новогодних праздников мы исполняем желания ребят из детских домов Кузбасса и устраиваем для них праздничное чаепитие. Наши сотрудники выбирают и заботливо упаковывают подарки, подписывают открытки и передают их воспитанникам детских домов.



## Помощь пострадавшим

Займер заботится о людях, переживших трагедию. В марте 2024 года компания приняла участие в инициативе российских микрофинансовых организаций по списанию задолженности пострадавшим в ходе теракта в концертном зале «Крокус Сити Холл». Кроме того, в отчетном году Займер оказал поддержку участникам специальной военной операции и их семьям, жителям приграничных территорий, а также пострадавшим от паводка в Оренбургской области.

## Планы на 2024 год

В 2024 году компания намерена продолжить реализацию всех инициатив в рамках проекта «Дети в порядке» и планирует открыть сенсорную комнату в Кемеровском детском клиническом психоневрологическом санатории «Искорка». Это учреждение для детей, страдающих патологиями нервной системы, органов зрения и ортопедическими нарушениями. За год в санатории проходят лечение и оздоровление более 2 тыс. детей в возрасте от 1,5 года до 15 лет.

Компания также откроет сенсорную комнату в новосибирском Центре реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями «Олеся», где восстановительные процедуры проходят около 600 детей.



## Охрана окружающей среды и изменение климата

# Бережное отношение

⇒ Мы применяем энергоэффективную технику и технологии, чтобы сократить свой углеродный след, внедряем концепцию зеленого офиса и способствуем более рациональному потреблению ресурсов и обращению с отходами.



Во Всемирный день вторичной переработки мы провели акцию для клиентов и поощрили всех, кто разделяет наше стремление к экологичности.





# Подход к управлению охраной окружающей среды

➔ Займер стремится к смягчению воздействия своей деятельности на окружающую среду, оптимизируя бизнес-процессы и внедряя новейшие технологии.

## GRI 305-7, 304-2

МФК «Займер» — это высокотехнологичная организация, оказывающая финансовые услуги, и ее воздействие на окружающую среду минимально. Компания не производит выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, а также других вредных отходов, влияющих на почву и воду, и не оказывает воздействия на биоразнообразие.

В рамках ответственного потребления и предоставления финансовых продуктов и услуг Займер стремится использовать самые современные технологические решения, акцентируя внимание на повышении эффективности энергопотребления, а также способствуя более рациональному обращению с отходами.

Основной регулирующий внутренний документ компании в области защиты окружающей среды — это Политика по ESG и устойчивому развитию ПАО МФК «Займер».

В области охраны окружающей среды мы ставим перед собой следующие задачи:

- сокращение энергопотребления и повышение энергоэффективности. Мы решаем эту задачу с помощью высокотехнологичной инфраструктуры, необходимой для проведения транзакций, предоставления финансовых услуг, хранения и обработки больших объемов данных. Кроме того, широко используем облачные решения, позволяющие снизить расход энергии;
- снижение потребления ресурсов путем внедрения электронного документооборота;
- сокращение объема отходов с помощью программы переработки и утилизации устаревшей электронной аппаратуры и компьютеров;
- реализация волонтерских проектов в области защиты окружающей среды;
- обучение сотрудников по вопросам охраны окружающей среды, энергосбережения, ответственного потребления ресурсов, управления отходами и климатических изменений с помощью обучающих семинаров, вебинаров, тренингов и информационных материалов.





# Энергопотребление и энергоэффективность

Займер нацелен на повышение энергоэффективности для рационального и экономного использования природных ресурсов и энергии.

В своей деятельности для повышения энергоэффективности компания придерживается следующих принципов:



эффективное и рациональное использование энергоресурсов;



поддержка и стимулирование энергосбережения и повышения энергоэффективности среди сотрудников;



планирование энергосбережения;



системность и комплексность проведения мероприятий по энергосбережению и повышению энергоэффективности.

Займер активно работает над сокращением энергопотребления в своих офисах и технологических помещениях, так как его основная деятельность связана с использованием электричества. Снижение достигается за счет энергоэффективных технологий и оптимизации бизнес-процессов. Так, мы активно применяем облачные решения Selectel, что помогает нам существенно сократить потребление электроэнергии.

Для повышения энергоэффективности компания проводит следующие мероприятия:

- модернизация освещения: замена обычных ламп на энергоэффективные светодиодные. Светодиодное освещение позволяет существенно снизить расходы на обслуживание и замену ламп, предотвращает поломки светильников и предупреждает возникновение аварийных ситуаций, связанных с перегревом осветительных приборов и замыканием проводки;
- замена старых моделей бытовой техники на новые с высоким классом энергоэффективности. Это дает нам возможность уменьшить нагрузку на сеть и снизить объем потребляемой электроэнергии;
- отключение электроприборов, когда они не используются, в том числе отключение от розетки, чтобы избежать потребления энергии в режиме ожидания;
- использование энергоэффективных окон, которые уменьшают потребность в искусственном освещении;
- утепление фасадов зданий для снижения потерь тепловой энергии.





## Управление водными ресурсами

### GRI 303-1

Займер не имеет производственных активов и использует воду только для хозяйственно-бытовых нужд своих офисов. Компания получает воду из централизованных источников водоснабжения, не производит сброс в природные водоемы, а также не потребляет воду в районах с ее дефицитом.

Для сокращения водопотребления в офисах мы принимаем следующие меры:

- отказ от кулеров и привозной воды в бутылках. Мы перешли на пурифайеры и барьеры — это позволяет получать питьевую воду
- установка счетчиков на воду. Мы установили счетчики как на центральном входе, так и на всем оборудовании: кофемашинах, пурифайерах, барьерах;
- установка смесителей. Во всех наших офисах имеются однорычажные смесители с аэраторами;
- осмотры на предмет протечек. Наша обслуживающая компания выполняет такие осмотры раз в неделю.

## Управление отходами

### GRI 306-1, 306-2

Подход компании к управлению отходами основывается на принципах сокращения их образования и увеличения доли отходов, направляемых на переработку и безопасную утилизацию.

Чтобы уменьшить негативное воздействие на окружающую среду, Займер внедрил

программы раздельного сбора отходов, в рамках которых передает на переработку бумагу, пластик (крышки и ПЭТ), одежду и обувь, батарейки. Это не только снижает нагрузку на свалки, но и способствует сокращению потребления природных ресурсов.





# «Зеленый офис»

Для снижения негативного воздействия на природу Займер внедряет концепцию «Зеленого офиса». Мы создаем экологически безопасное и эффективное рабочее пространство, которое способствует как сохранению природных ресурсов, так и улучшению здоровья сотрудников.

## Основные принципы организации «Зеленого офиса»



Энергоэффективность



Сокращение отходов



Рациональное использование воды



Озеленение комнатными растениями



Переход к безбумажному документообороту



Развитие экологической культуры сотрудников

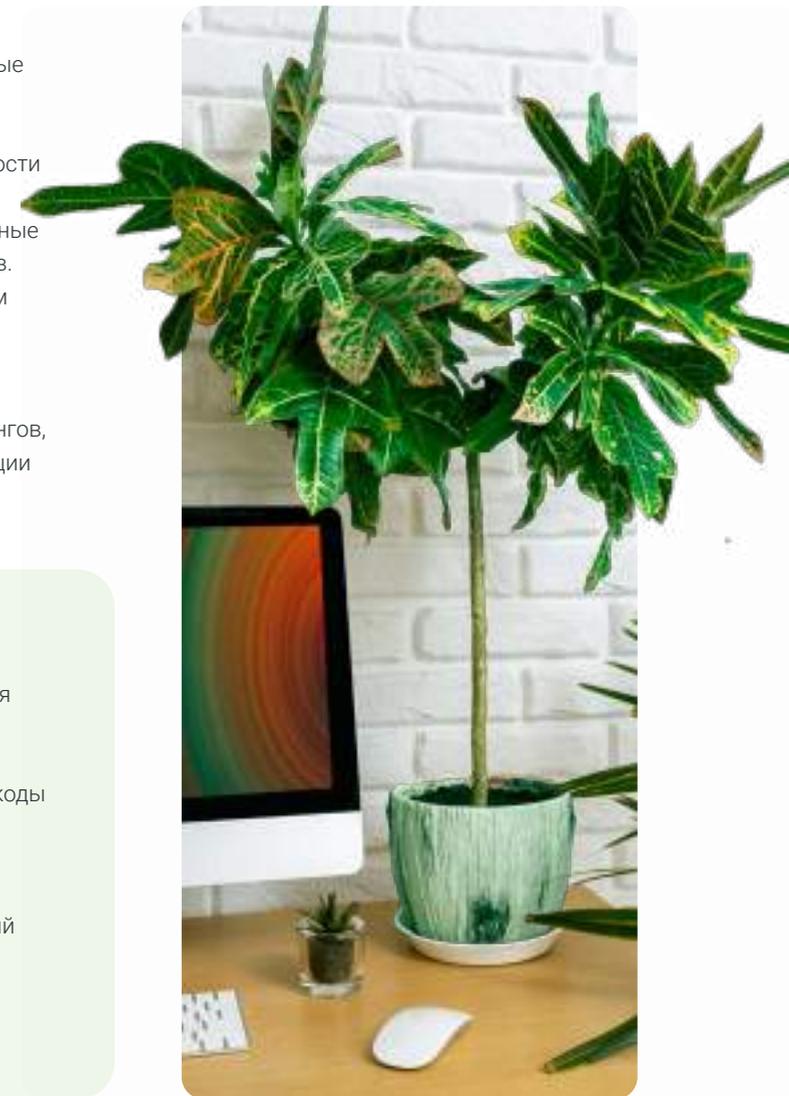
Займер использует систему электронного документооборота, внедрение которой заметно сократило потребление бумаги и снизило ее операционные расходы.

Важным элементом «Зеленого офиса» является повышение осведомленности сотрудников о проблемах экологии, изменения климата и их участие в экологических инициативах компании. Займер организует образовательные программы, нацеленные на развитие экологической культуры сотрудников. В отчетном году мы ввели рубрику об охране окружающей среды на нашем внутреннем портале, а также провели экотренинг для персонала.

Планы компании в области реализации программы «Зеленый офис» на 2024 год включают организацию экологических мастер-классов, тренингов, лекций и субботников. Мы также намерены запустить программу утилизации техники в офисах компании.

## Экоакция «Займер. С заботой о природе»

Мы стремимся продвигать идею ответственного и бережливого отношения к окружающей среде не только внутри компании, но и среди сообщества наших клиентов. В ноябре 2023 года мы провели экологическую акцию, в рамках которой клиенты, которые заботятся о природе, получали промокоды со скидкой до 50% на проценты по займу. Они делились с нами и другими клиентами фотографиями, на которых было отражено, как они сажают деревья, передают использованные батарейки или лампы в экобоксы, используют многоразовую тару вместо одноразовой, проводят раздельный сбор мусора или сдают бумагу и одежду на переработку, а также иные фотографии, связанные с заботой о природе и об окружающей среде. После проверки уникальности изображений их авторы получали заслуженный промокод от компании.



Корпоративное  
управление

# Прозрачный бизнес

⇒ Мы выстраиваем систему корпоративного управления в соответствии с лучшими практиками для защиты интересов акционеров и повышения инвестиционной привлекательности благодаря ответственному и прозрачному принятию решений.





# Принципы и практика корпоративного управления

## GRI 2-1, 2-9, 2-23

Займер считает эффективную модель корпоративного управления залогом доверительных партнерских отношений с акционерами. Свою систему корпоративного управления компания строит на требованиях законодательства и нормативных правовых актов Российской Федерации<sup>1</sup>, нормативных актов Банка России, Правил листинга ПАО Московская Биржа<sup>2</sup> и рекомендациях Кодекса корпоративного управления Банка России<sup>3</sup>.

Займер придерживается принципа контролируемого совершенствования своей модели в зависимости от каждого этапа развития и роста бизнеса и намерен принимать исключительно прозрачные решения.

Правила и процедуры корпоративного управления компании закреплены Уставом с изменениями и дополнениями и Кодексом корпоративного управления ПАО МФК «Займер»<sup>4</sup>.

## Ключевые принципы корпоративного управления, которым следует Займер

1. **Поддержание баланса** полномочий органов управления и органов контроля.
2. **Приоритет компании** — соблюдение прав и интересов акционеров. Руководство регулярно отчитывается перед владельцами акций.
3. **Стратегическое управление и контроль** над исполнительными органами — обязанность Совета директоров.
4. **Руководство** тактическими действиями компании возлагается на исполнительные органы.
5. Компания **своевременно раскрывает** полную и достоверную информацию о своей деятельности, чтобы акционеры и инвесторы могли принимать информированные решения.
6. **Эффективный контроль** финансово-хозяйственной деятельности обеспечивает защиту прав и законных интересов акционеров.
7. Компания придерживается **принципов социальной ответственности** и соблюдает права и законные интересы всех заинтересованных сторон (включая акционеров, клиентов, кредиторов, сотрудников, органы регулирования и надзора, органы государственной власти и т. д.).

<sup>1</sup> В том числе Федерального закона от 26 декабря 1995 года № 208-ФЗ «Об акционерных обществах» и Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

<sup>2</sup> Утверждены решением Наблюдательного совета ПАО Московская Биржа от 25 марта 2024 года (протокол № 23).

<sup>3</sup> Рекомендован к применению информационным письмом Банка России от 10 апреля 2014 года № 06-52/2463.

<sup>4</sup> Утвержден решением Совета директоров ПАО МФК «Займер» от 19 февраля 2024 года (протокол № 2).



# Система корпоративного управления



Высший орган управления компании — Общее собрание акционеров. Ему подотчетны Совет директоров, который избирается Общим собранием акционеров и отвечает за стратегическое управление, и Генеральный директор, который руководит текущей деятельностью. Для эффективного управления рисками и контроля операционной деятельности и финансовых результатов избран Комитет по аудиту Совета директоров, созданы Подразделение внутреннего аудита и Служба управления рисками и внутреннего контроля. В феврале 2024 года был создан Комитет Совета директоров по стратегии и устойчивому развитию с целью тщательного анализа стратегических направлений развития бизнеса, повышения эффективности деятельности и контроля за реализацией ESG-стратегии в компании.

Благодаря опыту и высокой квалификации органов управления и контроля компания эффективно обеспечивает:

- **защиту** прав и интересов акционеров;
- **рост** стоимости активов;
- **своевременное и прозрачное раскрытие** информации о текущем состоянии бизнеса и его перспективах;
- **ответственное принятие решений** с учетом всесторонней оценки текущих рисков.

Структура корпоративного управления компании





# Органы управления

## Общее собрание акционеров

Компания следует принципам уважения законных прав и интересов акционеров, справедливого и равного отношения к ним, недопустимости злоупотреблений со стороны мажоритарного акционера.

Все владельцы голосующих акций участвуют в Общих собраниях акционеров<sup>1</sup> с правом голоса по всем вопросам повестки дня. Компания своевременно предоставляет им нужную информацию, чтобы выработать обоснованную позицию по рассматриваемым вопросам.

К полномочиям Общего собрания акционеров относятся следующие важнейшие вопросы работы компании:

- **внесение изменений в Устав** или утверждение его новой редакции;
- **определение количества обыкновенных акций**, увеличение или уменьшение уставного капитала;
- **распределение прибыли и выплата (объявление) дивидендов**;
- **избрание** Совета директоров и Генерального директора;

- **утверждение** аудитора;
- **одобрение** крупных сделок и принятие решений по иным вопросам, отнесенным законодательством к компетенции Общего собрания акционеров.

Общее собрание акционеров может проходить в форме собрания (совместного присутствия акционеров для обсуждения вопросов повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование) или заочного голосования. При этом могут применяться технологии дистанционного участия. Общее собрание акционеров правомочно, если ко времени начала его проведения есть кворум (простое большинство голосов) хотя бы по одному из вопросов, включенных в повестку дня. Голосование проходит по принципу

«одна обыкновенная акция — один голос», за исключением кумулятивного голосования при избрании членов Совета директоров<sup>2</sup>.

Любой акционер или его представитель, который присутствует на собрании, вправе выразить свое мнение и задать интересующие его вопросы Председателю Общего собрания акционеров, присутствующим членам и кандидатам в состав Совета директоров, представителю аудитора, Генеральному директору. Обратиться к Председателю Совета директоров или его заместителю акционеры могут по электронной почте [ir@zaymer.ru](mailto:ir@zaymer.ru).

До первичного публичного размещения акций компании на Московской бирже Общие собрания акционеров не проводились,

поскольку все голосующие акции принадлежали единственному акционеру (до 7 декабря 2023 года — единственному участнику ООО). Решения, относящиеся к компетенции Общего собрания акционеров, принимались им единолично и размещались на сайте уполномоченного информационного агентства «Центр раскрытия корпоративной информации» (ООО «Интерфакс-ЦРКИ»).

Первое внеочередное Общее собрание акционеров компании после IPO прошло 29 мая 2024 года в форме заочного голосования. На нем было принято решение об объявлении дивидендов по результатам I квартала 2024 года.

<sup>1</sup> Компетенция, порядок и сроки подготовки, созыва и проведения Общего собрания акционеров определены Федеральным законом от 26 декабря 1995 года № 208-ФЗ «Об акционерных обществах», Положением Банка России от 16 ноября 2018 года № 660-П «Об общих собраниях акционеров» и Уставом компании.

<sup>2</sup> При кумулятивном голосовании число голосов, принадлежащих акционеру, умножается на число лиц, которые должны быть избраны в Совет директоров. Акционер вправе отдать полученные таким образом голоса полностью за одного кандидата или распределить между двумя и более кандидатами. Избранными в состав Совета директоров общества считаются кандидаты, набравшие наибольшее число голосов.



# Совет директоров

 GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-18

 МЭР 3.4

Профессиональный и эффективный Совет директоров, способный выносить объективные суждения и принимать решения, отвечающие интересам компании и всех акционеров, — один из ключевых элементов системы корпоративного управления ПАО МФК «Займер». Он отвечает за стратегическое руководство компанией (кроме вопросов, отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров).

В частности, Совет директоров:

- **определяет** приоритетные направления развития компании;
- **созывает Общие собрания** акционеров и определяет их повестку дня;
- **утверждает годовой бюджет**, годовой отчет и годовую финансовую (бухгалтерскую) отчетность компании;
- **утверждает решения** о выпуске и размещении эмиссионных ценных бумаг;
- **дает рекомендации** Общему собранию акционеров по размеру дивидендов;
- **определяет принципы** организации системы управления рисками и внутреннего контроля, утверждает риск-аппетит, ведет мониторинг ключевых рисков;
- **определяет размер оплаты** услуг аудитора;
- **выполняет иные функции**, возложенные на него действующим законодательством и Уставом.

Члены Совета директоров избираются на годовом Общем собрании акционеров на срок до следующего годового Общего собрания акционеров. Однако по решению Общего собрания акционеров их полномочия могут быть прекращены досрочно. Их количество определяется Общим собранием акционеров, но не может быть менее пяти человек. Генеральный директор компании не может быть Председателем Совета директоров.

Особое внимание уделяется номинированию кандидатов в члены Совета директоров. Они отбираются с учетом навыков и опыта и должны обладать безупречной деловой и личной репутацией. Наличие опыта работы в советах директоров других компаний, различных наград, премий, научных работ в области корпоративного управления и смежных областях науки повышает шансы кандидата быть избранным. Для наилучшего исполнения своих обязанностей кандидат должен иметь управленческий опыт и быть

компетентным менеджером. Во время оценки кандидатов на должность члена Совета директоров изучаются рекомендации с мест их работы, собираются данные из открытых источников, выслушиваются мнения заинтересованных сторон, затем Совет директоров рекомендует кандидатов.

Избрание членов Совета директоров — прозрачная процедура, которая проходит в соответствии с действующим законодательством и Уставом. Акционеры получают достаточную информацию о кандидатах, чтобы сформировать представления об их личных и профессиональных качествах.

Компания считает наличие Независимых директоров в Совете директоров залогом эффективного корпоративного управления и принятия взвешенных решений в интересах всех акционеров. В текущий состав входит один Независимый директор, который возглавляет

Совет директоров. После получения публичного статуса компания стремится к избранию не менее двух независимых кандидатов в Совет директоров.

Членам Совета директоров предписано действовать добросовестно и разумно в интересах компании и акционеров на основе всей имеющейся в их распоряжении информации. Они обязуются воздерживаться от действий, которые приведут или могут привести к возникновению конфликта между их интересами и интересами компании. В случае возникновения (или возможности возникновения) конфликта интересов член Совета директоров должен уведомить об этом Совет директоров через Корпоративного секретаря, а затем воздерживаться от голосования по вопросам, в которых у него есть конфликт. Члены текущего состава Совета директоров не участвуют в советах директоров других компаний, не ведут бизнес со связанными сторонами.



Заседания Совета директоров могут проходить в форме очного присутствия (в том числе по аудио- или видеосвязи) или заочного голосования. Заседание считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины от числа избранных членов Совета директоров. Решения принимаются большинством голосов членов Совета директоров, участвующих в заседании.

В 2023 году Совет директоров провел два заседания, на которых присутствовали **100%** членов Совета директоров. На этих заседаниях Совет директоров:

- **утвердил** ряд внутренних документов (в том числе Политику по управлению рисками и внутреннему контролю и положения о внутреннем аудите, о Комитете по аудиту, о Корпоративном секретаре);
- **определил** организационную структуру и бюджет Подразделения внутреннего аудита, назначил руководителя и утвердил условия трудового договора с ним;
- **согласовал** назначение на должность Корпоративного секретаря и определил размер его вознаграждения;
- **утвердил** проспект ценных бумаг компании;
- **утвердил** годовой бюджет.

С начала 2024 года Совет директоров провел девять заседаний, на которых присутствовали 100% членов Совета директоров. В числе прочего Совет директоров:

- принял решения о **формировании комитетов** по аудиту и по стратегии и устойчивому развитию;

- **утвердил Кодекс** корпоративного управления компании, **Положение** о дивидендной политике, **Политику** по управлению операционным риском и **Правила** внутреннего контроля по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком, **Антикоррупционную политику**;
- **принял решение** обратиться в ПАО Московская Биржа с заявлением о листинге акций компании;
- **принял решение** о созыве внеочередного Общего собрания акционеров;
- **рассмотрел и утвердил** отчеты о работе Подразделения внутреннего аудита и проведенной оценке эффективности системы управления операционными рисками и системы внутреннего контроля компании за 2023 год;
- **одобрил рекомендации** Общему собранию акционеров по размеру дивидендов по результатам I квартала 2024 года;
- **принял к сведению** информацию об основных результатах проверки, проведенной в отношении ПАО МФК «Займер» Центральным банком Российской Федерации.

Для поддержания доверия акционеров и инвесторов Совет директоров намерен разработать прозрачную систему оценки своей деятельности. Она будет проводиться ежегодно. Поскольку компания лишь недавно приобрела публичный статус, проведение первой оценки планируется в 2024 году.





## Состав Совета директоров

- GRI 2-9, 405-1
- МЭР 3.5
- РБР 1.2.17



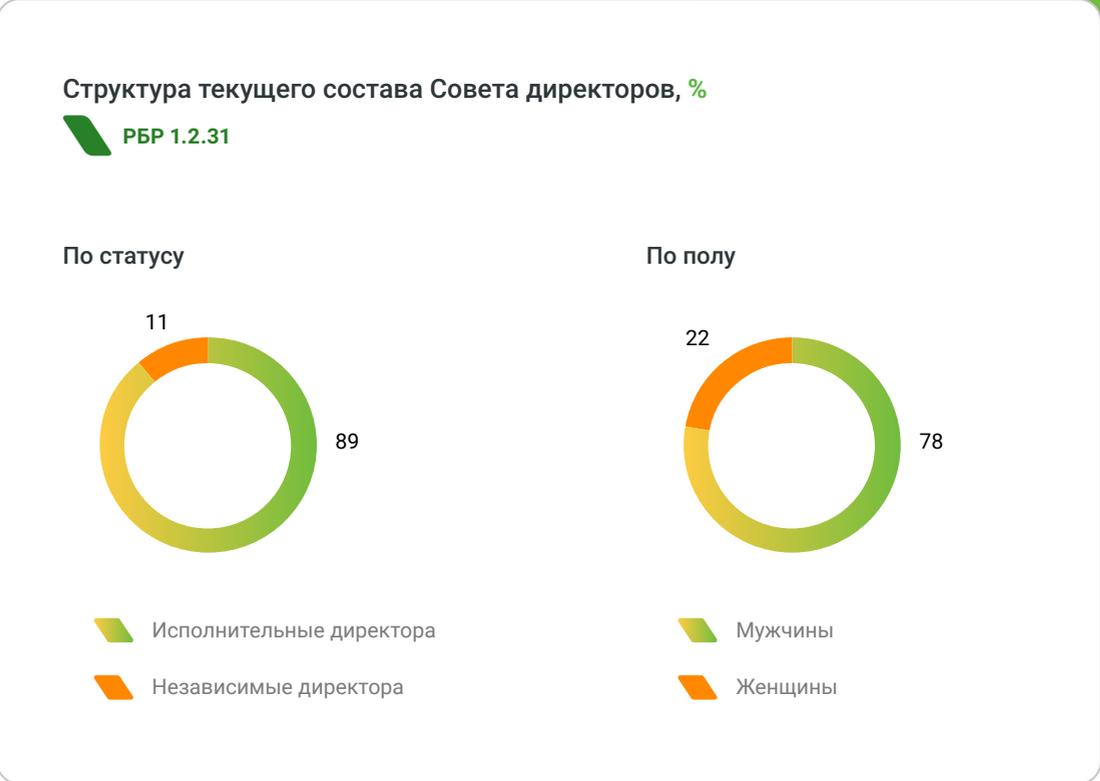
Текущий состав Совета директоров, избранный 21 июня 2024 года решением годового Общего собрания акционеров, включает девять человек, в том числе одного Независимого директора.

Члены Совета директоров имеют обширный опыт и обладают необходимыми навыками для ответственного управления компанией. Их средний возраст составляет **41 год**, средняя продолжительность работы в Совете директоров ПАО МФК «Займер» — менее одного года.

**Утверждение**                      Протокол годового Общего собрания акционеров от 24 июня 2024 года № 2

**Количество членов**                      **9**

- Состав**
1. Борейко А. С.
  2. Грязнова О. Н.
  3. Заводсков А. Д.
  4. Ляшенко П. А.
  5. Макаров Р. С.
  6. Матвеева Т. В.
  7. Повалий М. С.
  8. Родионов С. Н.
  9. Сныткин А. В.





## Сведения о членах Совета директоров (текущий состав)

**Повалий Михаил Сергеевич**

Председатель Совета директоров, Независимый директор

**Год рождения:** 1972.

**Образование:**

- Военный институт Министерства обороны СССР, специальность «переводчик, специалист в информационно-аналитической области»;
- Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова — MBA, специальность «общий менеджмент»; INSEAD (Top executive program).

**Опыт работы:**

- с 20 мая 2019 года по 20 октября 2021 года — член правления АО «ЮниКредит Банк»;
- с 21 ноября 2022 года по настоящее время — советник генерального директора страхового публичного АО «Ингосстрах»;
- с 2024 года по настоящее время — член Совета директоров ПАО МФК «Займер», Председатель Совета директоров

**Макаров Роман Сергеевич**

Генеральный директор ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1980.

**Образование:**

- Кемеровский государственный университет, специальности «финансы и кредит», «прикладная математика и информатика».

**Опыт работы:**

- с 23 июля 2018 года по 11 октября 2018 года — исполнительный директор ООО Микрофинансовая компания «Займер»;
- с 12 октября 2018 года по настоящее время — Генеральный директор ПАО МФК «Займер»

**Борейко Александр Сергеевич**

Директор по связям с инвесторами ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1977.

**Образование:**

- Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, специальность «экономист»;
- Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова — профессиональная переподготовка, специальность «деловая журналистика».

**Опыт работы:**

- с 1 сентября 2014 года по 1 ноября 2017 года — управляющий директор подразделения Финансовые коммуникации Finsbury ООО «Янг и Рубикам ФМС»;
- с 7 ноября 2017 года по 12 ноября 2018 года — директор по связям с общественностью ПАО «МегаФон»;
- с 25 декабря 2019 года по 18 мая 2021 года — директор проектов автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению проектов» (Агентство стратегических инициатив (АСИ));
- с 1 февраля 2024 года — директор по связям с инвесторами ПАО МФК «Займер»



## Грязнова Оксана Николаевна

Финансовый директор  
ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1986.

**Образование:**

- Кемеровский государственный университет, специальность «налоги и налогообложение».

**Опыт работы:**

- с 21 декабря 2018 года по 7 марта 2019 года — начальник финансово-экономического отдела ООО «Сиб-Трейддинг»;
- с 11 марта 2019 года по настоящее время — финансовый директор ПАО МФК «Займер»

## Заводсков Андрей Дмитриевич

Заместитель Генерального  
директора ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1991.

**Образование:**

- Ульяновский государственный университет, специальность «государственное и муниципальное управление».

**Опыт работы:**

- с 18 октября 2018 года по 30 декабря 2021 года — директор по управлению высокорисковыми активами ООО Микрофинансовая компания «Быстроденьги»;
- с 10 января 2022 года по настоящее время — заместитель Генерального директора ПАО МФК «Займер»

## Ляшенко Павел Андреевич

Директор по технологиям  
ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1989.

**Образование:**

- Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова, специальность «прикладная информатика».

**Опыт работы:**

- с 4 апреля 2017 года по 13 июня 2024 года — руководитель разработки ООО «Робофинанс»;
- с 14 июня 2024 года — директор по технологиям ПАО МФК «Займер»

**Матвеева Татьяна  
Васильевна**

Директор по правовым вопросам  
ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1986.

**Образование:**

- Российский государственный торгово-экономический университет, специальность «юриспруденция».

**Опыт работы:**

- с 3 июня 2019 года по настоящее время — директор по правовым вопросам ПАО МФК «Займер»

**Родионов Станислав  
Николаевич**

Директор по информационной  
безопасности ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1983.

**Образование:**

- Кемеровский государственный университет, специальность «прикладная математика и информатика».

**Опыт работы:**

- с 12 января 2010 года по 23 марта 2020 года — заместитель начальника отдела режима секретности и безопасности информации Управления Федерального казначейства по Кемеровской области;
- с 24 марта 2020 года по настоящее время — директор по информационной безопасности ПАО МФК «Займер»

**Сныткин Алексей  
Викторович**

Директор по управлению  
рисками и внутреннему контролю  
ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1980.

**Образование:**

- Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана, специальность «машины и технология литейного производства».

**Опыт работы:**

- с 13 марта 2023 года по 1 октября 2023 года — руководитель проектного анализа ООО «Робофинанс»;
- с 2023 года по настоящее время — директор по управлению рисками и внутреннему контролю ПАО МФК «Займер»



# Комитеты Совета директоров

Для детальной проработки вопросов, рассматриваемых Советом директоров, и предметного изучения отдельных существенных аспектов Совет директоров сформировал два комитета.



## Комитет по аудиту

Комитет по аудиту призван содействовать Совету директоров в эффективном управлении рисками и контроле работы компании. Его деятельность регулируется действующим законодательством, Кодексом корпоративного управления Банка России и соответствующим Положением о Комитете по аудиту<sup>1</sup>. В ходе своей работы Комитет:

- **контролирует обеспечение** полноты, точности и достоверности бухгалтерской (финансовой) отчетности;
- **контролирует надежность и эффективность** системы управления рисками и внутреннего контроля;
- **обеспечивает независимость и объективность** внутреннего и внешнего аудита.

В состав Комитета входят три человека:

- **Грязнова Оксана Николаевна** — председатель Комитета Совета директоров общества по аудиту;
- **Заводсков Андрей Дмитриевич**;
- **Матвеева Татьяна Васильевна**.

Комитет по аудиту рассматривает и утверждает отчетность, предусмотренную Положением о внутреннем аудите, которую готовит Подразделение внутреннего аудита.



## Комитет по стратегии и устойчивому развитию

GRI 2-9 МЭР 3.2

Комитет по стратегии и устойчивому развитию сформирован в феврале 2024 года и переизбран в июне 2024 года. Цель создания Комитета — анализ стратегических вопросов развития бизнеса, повышение эффективности работы компании, стоимости ее активов, доходности и инвестиционной привлекательности в долгосрочной перспективе, оценка целесообразности участия в сделках слияний и поглощений и исполнение иных функций, регламентированных Положением о Комитете по стратегии и устойчивому развитию<sup>2</sup>.

**Ключевые задачи Комитета:**

- **повышать эффективность и качество** работы Совета директоров в области стратегического управления, бюджетирования и финансового моделирования;
- **разрабатывать концепции** органического и неорганического роста компании и ее дочерних обществ;
- **определять стратегические приоритеты и руководящие принципы** устойчивого развития компании;
- **контролировать реализацию** стратегии экологического, социального и корпоративного управления (ESG-стратегии).

В состав Комитета входят девять человек:

- **Макаров Роман Сергеевич** — председатель Комитета Совета директоров общества по стратегии и устойчивому развитию;
- **Борейко Александр Сергеевич**;
- **Грязнова Оксана Николаевна**;
- **Заводсков Андрей Дмитриевич**;
- **Ляшенко Павел Андреевич**;
- **Матвеева Татьяна Васильевна**;
- **Повалий Михаил Сергеевич**;
- **Родионов Станислав Николаевич**;
- **Сныткин Алексей Викторович**.



<sup>1</sup> Утверждено решением Совета директоров ПАО МФК «Займер» от 1 апреля 2024 года (протокол № 3).

<sup>2</sup> Утверждено решением Совета директоров ПАО МФК «Займер» от 19 февраля 2024 года (протокол № 2).



## Генеральный директор

Генеральный директор — единоличный исполнительный орган компании, деятельность которого регулируется действующим законодательством и Уставом.

К компетенции Генерального директора относится решение всех вопросов текущей деятельности компании за исключением тех, которые отнесены к компетенции Общего собрания акционеров и Совета директоров. Он организует деятельность ПАО МФК «Займер» и отвечает за ее результаты, обеспечивает исполнение решений Общих собраний акционеров и Совета директоров, отвечает за эффективную экономическую, финансовую, научно-техническую и социальную политику компании. Генеральный директор наделен всей полнотой необходимых полномочий для оперативного руководства

текущей деятельностью компании, действует без доверенности от ее имени и представляет ее интересы, в том числе в государственных органах и суде.

Генеральный директор назначается на должность Общим собранием акционеров на неопределенный срок и подотчетен Общему собранию акционеров и Совету директоров. Общее собрание акционеров вправе в любое время принять решение о досрочном прекращении полномочий Генерального директора.

В настоящее время Генеральный директор компании — **Макаров Роман Сергеевич**<sup>1</sup> (биография приведена в подразделе «Сведения о членах Совета директоров (текущий состав)»).



<sup>1</sup> Назначен решением единственного участника ООО МФК «Займер» от 15 августа 2023 года № 120.



# Корпоративный секретарь

Корпоративный секретарь — должностное лицо, которое отвечает за соблюдение действующего законодательства в отношении прав и интересов акционеров, обеспечивает взаимодействие компании с ними и другими заинтересованными сторонами, поддерживает работу Совета директоров. При этом он руководствуется нормами законодательства, Уставом и Положением о Корпоративном секретаре<sup>1</sup>.



Корпоративного секретаря назначает на должность и освобождает от нее Генеральный директор с согласия Совета директоров. Независимость Корпоративного секретаря обеспечена тем, что он подотчетен непосредственно Совету директоров. В рамках своих обязанностей Корпоративный секретарь:

- **участвует** в подготовке и проведении Общих собраний акционеров;
- **обеспечивает работу** Совета директоров и его комитетов;
- **обеспечивает хранение** корпоративных документов, **раскрытие** информации, **соблюдение** информационной политики компании;
- **участвует** в совершенствовании **системы и практики корпоративного управления** и выполняет иные функции в рамках своей компетенции.

Корпоративным секретарем компании является **Шкуратова Татьяна Сергеевна**.

## Шкуратова Татьяна Сергеевна

Корпоративный секретарь  
ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1980.

### Образование:

- Кузбасский институт экономики и права, специальность «юриспруденция».

### Опыт работы:

- с 16 июня 2020 года по 22 декабря 2023 года — начальник юридического отдела АКБ «Кузбассхимбанк» (ПАО);
- с 25 декабря 2023 года по настоящее время — Корпоративный секретарь ПАО МФК «Займер».

<sup>1</sup> Утверждено решением Совета директоров АО МФК «Займер» от 11 декабря 2023 года (протокол № 1).



# Вознаграждение членов органов управления

## GRI 2-19, 2-20

В соответствии с Уставом вопрос выплаты вознаграждений и компенсаций членам Совета директоров находится в компетенции Общего собрания акционеров. Политика по вознаграждениям компании в этой сфере пока не утверждена. Ее разработка и утверждение планируются в 2024 году.

До размещения акций на Московской бирже соответствующие решения принимались единственным акционером (участником).

Размер вознаграждения, выплачиваемого Генеральному директору, определен трудовым договором. С Независимым членом Совета директоров заключен договор ГПХ на оказание услуг по осуществлению функций члена Совета директоров<sup>1</sup>, которым определен размер его вознаграждения.



<sup>1</sup> Договор гражданско-правового характера.



# Управление рисками и внутренний контроль



GRI 2-16



МЭР 3.12

Система управления рисками и внутреннего контроля (СУРиВК) — это часть системы корпоративного управления, которая призвана обеспечить устойчивое развитие компании и дочерних обществ путем своевременного выявления и управления существенными рисками. Система построена на основе нормативных актов Банка России, Базового стандарта по управлению рисками микрофинансовых организаций<sup>1</sup>, а также Политики по управлению рисками и внутреннему контролю<sup>2</sup>, Политики по управлению операционным риском<sup>3</sup>, Политики по управлению кредитным риском<sup>4</sup> и иных внутренних документов компании.

В число событий, которые могут привести к убыткам и помешать компании достичь поставленных ею целей, входят как страновые, отраслевые и иные риски,

так и решения, принятые на основе неверных суждений, человеческие ошибки и сознательное уклонение от контроля. СУРиВК призвана предотвращать такие события и обеспечивать объективное и справедливое представление о текущем состоянии и перспективах компании, целостность и прозрачность отчетности, разумность и приемлемость принимаемых рисков. К ее **ключевым целям** относятся:

- **обеспечение** устойчивого финансового положения компании и защита активов;
- **обеспечение и защита** интересов получателей финансовых услуг, акционеров и иных заинтересованных сторон;
- **поддержание** кредитного риска не выше уровня, указанного в бюджете и бизнес-плане компании;
- **снижение объема** операционных расходов и потенциальных убытков;

- **снижение количества** операционных ошибок и риск-событий за счет совершенствования методологии и доработки программного обеспечения;
- **сведение к минимуму** возможностей для сокрытия операционных ошибок;
- **получение аналитики** по реальному состоянию дел в компании;
- **превентивное выявление угроз**;
- **оперативное реагирование** на внешние и внутренние изменения;
- **иные цели и задачи**, предусмотренные Политикой по управлению рисками и внутреннему контролю.

По итогам 2023 года была проведена оценка эффективности управления операционным риском и системы внутреннего контроля в соответствии с Методикой проведения оценки эффективности системы управления

операционными рисками<sup>5</sup> и Методикой оценки эффективности системы внутреннего контроля<sup>6</sup>. Были получены следующие **результаты**:

- система управления операционным риском — **1,535**<sup>7</sup>, где 1 балл — полностью соответствует допустимому уровню, 4 балла — не соответствует в целом;
- система внутреннего контроля — **65,17%**<sup>8</sup>.

Компания продолжает совершенствовать свою систему управления рисками и внутреннего контроля. В 2024 году планируются разработка автоматизированных форм отчетности на основе инструментов Business Intelligence для управления операционным риском, а также совершенствование скоринговых моделей и оптимизация кредитно-лимитной политики для управления кредитным риском.

<sup>1</sup> Утвержден Банком России, протокол от 27 июля 2017 года № КФНП-26.

<sup>2</sup> Утверждена решением Совета директоров ПАО МФК «Займер» от 17 мая 2024 года (протокол № 6).

<sup>3</sup> Утверждена решением Совета директоров ПАО МФК «Займер» от 25 апреля 2024 года (протокол № 5).

<sup>4</sup> Утверждена приказом от 10 октября 2023 года № 261/23-ОД.

<sup>5</sup> Утверждена приказом от 28 декабря 2023 года № 322/23-ОД.

<sup>6</sup> Утверждена приказом ПАО МФК «Займер» от 16 февраля 2024 года № 45/24-ОД.

<sup>7</sup> Означает, что система в целом соответствует требованиям с отдельными несущественными отклонениями (согласно методике используется четырехбалльная шкала оценки, где один балл означает, что система соответствует требованиям полностью, четыре балла — что система не соответствует требованиям).

<sup>8</sup> Означает, что система соответствует утвержденным целям, нормам, этике и другим документам.



## Участники СУРиВК и их функции<sup>1</sup>

### Совет директоров

1. Формирует принципы и подходы к организации СУРиВК.
2. Одобряет стратегию компании, контролирует ее реализацию.
3. Утверждает и пересматривает риск-аппетит, рассматривает и отслеживает наиболее существенные риски компании.
4. Анализирует и оценивает эффективность СУРиВК

### Комитет Совета директоров по аудиту

1. Контролирует адекватность, надежность и эффективность СУРиВК.
2. Анализирует существенные риски компании и меры реагирования на них.
3. Контролирует процедуры комплаенса и соблюдение этических норм.
4. Рассматривает отчеты внутренних и внешних аудиторов.
5. Готовит рекомендации Совету директоров

### Генеральный директор

1. Контролирует и мониторит наиболее существенные риски компании.
2. Контролирует надежность и эффективность СУРиВК.
3. Контролирует процедуры, которые обеспечивают соблюдение требований законодательства

### Ответственный за организацию системы управления рисками

1. Организует функционирование системы управления рисками.
2. Распределяет полномочия и обязанности в сфере управления рисками.
3. Утверждает правила и методы оценки рисков.
4. Принимает решения в сфере управления рисками.
5. Контролирует соответствие уровня рисков установленным компанией ограничениям.
6. Разрабатывает политику и иные внутренние документы компании, регулирующие вопросы управления рисками

<sup>1</sup> Приведено в сокращении. Полностью функции участников системы описаны в Политике по внутреннему контролю и управлению рисками.

**Служба управления рисками и внутреннего контроля**

1. Проводит внутренние расследования случаев реализации рисков.
2. Обучает сотрудников методам управления рисками.
3. Ежемесячно готовит внутреннюю отчетность по управлению рисками для Генерального директора.
4. Разрабатывает и совершенствует кредитно-лимитную политику<sup>1</sup>.
5. Разрабатывает и тестирует новые методы оценки рисков.
6. Тестирует новые источники информации для целей обогащения существующих моделей оценки риска.
7. Разрабатывает меры реагирования на рисковые события и минимизации рисков.
8. Выявляет критические бизнес-процессы и источники рисков, идентифицирует и оценивает возможные угрозы.
9. Оценивает достаточность капитала (собственных средств), финансовых ресурсов и резервов, предназначенных для управления рисками

**Комитет по рискам**

1. Устанавливает допустимые уровни потерь (лимитов) по рискам на основании предложений риск-менеджера.
2. Определяет периодичность мониторинга актуальности реестра рисков и отчетов перед Генеральным директором

**Подразделение внутреннего аудита**

1. Обеспечивает эффективность работы компании.
2. Проводит независимые и объективные внутренние аудиторские проверки на основе рискориентированного подхода.
3. Защищает права и интересы акционеров

**Владельцы рисков**

1. Участвуют в выявлении, оценке и анализе рисков в зоне своей ответственности, готовят предложения по их минимизации.
2. Принимают решения по управлению рисками в рамках своей ответственности.
3. Проходят обучение по управлению рисками и внутреннему контролю

<sup>1</sup> В планах компании на 2024 год.



# Служба управления рисками и внутреннего контроля

Служба управления рисками и внутреннего контроля создана для эффективного функционирования СУРиВК в компании. Она внедряет систему управления рисками, контролирует результаты ее работы, оказывает методологическую помощь другим подразделениям и выполняет иные функции, предусмотренные Политикой по управлению рисками и внутреннему контролю.

Службой управления рисками и внутреннего контроля руководит **Сныткин Алексей Викторович** (биография приведена в подразделе «Сведения о членах Совета директоров (текущий состав)»).

## Ключевые риски

Риск	Почему он важен для компании?	Меры управления
Кредитный риск	Основной вид деятельности компании — выдача микрозаймов, которые по своей сути являются необеспеченными кредитами. Поэтому кредитный риск ключевой для компании. От эффективного управления им зависит ее устойчивость	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль установленных ключевых индикаторов риска — FPD 5<sup>1</sup> (новые клиенты) и FPD 5 (повторные клиенты).</li> <li>2. Оперативное управление уровнем одобрения и лимитной политикой, с тем чтобы сбалансировать кредитный риск с уровнем доходности по кредитным портфелям.</li> <li>3. Своевременное и адекватное создание резервов под будущие потери</li> </ol>
Риск ликвидности	Компания частично подвержена риску ликвидности, поскольку владеет мгновенной ликвидностью, соответствующей по объему сумме сторонних обязательств, и располагает открытыми кредитными линиями	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль установленных ключевых индикаторов риска: <ul style="list-style-type: none"> <li>• вероятность реализации риска ликвидности;</li> <li>• значимость риска ликвидности.</li> </ul> </li> <li>2. Открытие кредитных линий (на случай необходимости единовременного исполнения всех кредитных обязательств)</li> </ol>
Правовой риск	Компания следит за недопущением правовых ошибок при осуществлении деятельности, минимизацией нарушений клиентами, контрагентами нормативных правовых актов, а также нарушений компанией или ее контрагентами условий заключенных договоров	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль установленных ключевых индикаторов риска: <ul style="list-style-type: none"> <li>• количество поданных на компанию исковых заявлений от клиентов и контрагентов в суды;</li> <li>• количество выявленных со стороны контролирующих органов фактов нарушения законодательства Российской Федерации (предписания и др.);</li> <li>• уровень затрат на основании постановлений надзорных органов и (или) судебных решений в объеме расходов компании (без налога на прибыль), %.</li> </ul> </li> <li>2. Мониторинг изменения законодательных норм и информирование владельцев процессов о предстоящих изменениях для принятия мер</li> </ol>
Операционный риск	Операционный риск присущ всем продуктам, процессам и системам, а финансовые потери от его реализации могут быть существенными. Поэтому компания уделяет особое внимание развитию культуры управления операционным риском среди сотрудников	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль установленных ключевых индикаторов риска: <ul style="list-style-type: none"> <li>• доля фактических потерь (убытков) от выявленных операционных ошибок, нарушений, технических сбоев в объеме продаж займов, %;</li> <li>• доля потенциальных потерь (убытков) от выявленных операционных ошибок, нарушений, технических сбоев в объеме продаж займов, %.</li> </ul> </li> <li>2. Оперативное реагирование на события операционного риска с целью минимизации их влияния и недопущения реализации в будущем</li> </ol>

В 2022–2023 годах реализовались кредитные, правовые и операционные риски, однако существенного влияния на деятельность компании они не оказали.

<sup>1</sup> FPD (англ. First Payment Default) — дефолт первого платежа, то есть возникновение просрочки в первый платежный период.

 GRI 2-27

В 2022– 2023 годах на компанию накладывались штрафы за несоответствие законодательству на суммы 3,72 млн руб. и 3,15 млн руб. соответственно. Всего в 2023 году отмечено 50 случаев несоответствия законодательству.

В 2023 году компания совершенствовала процессы управления операционным риском:

- **были утверждены** Политика по управлению операционным риском и Регламент по сбору данных по событиям операционного риска;
- **выделены** отдельные сотрудники в подразделениях, ответственных за управление операционным риском (риск-координаторы);
- **подготовлены и размещены** на внутренних ресурсах методические материалы для сотрудников по управлению операционным риском;
- **проведены** обучающие тренинги для риск-координаторов и дистанционное обучение всех сотрудников.

В 2024 году для повышения эффективности управления операционным риском разработаны автоматизированные формы отчетности.

Также в 2023 году компания улучшила управление кредитным риском, в частности:

- в систему принятия решений **внедрены метрики** показателя долговой нагрузки;
- ведется **ежедневный мониторинг** макропруденциальных лимитов;
- внедрены **новые скоринговые модели** на основе новых источников данных, что позволило повысить предсказательную силу моделей;
- **утверждена** Политика по управлению кредитным риском;
- **организована система** ежедневного мониторинга ранних показателей фрода.

В 2024 году планируется усовершенствовать скоринговые модели и оптимизировать кредитно-лимитную политику.





# Внутренний аудит

Для оценки надежности и эффективности управления рисками и внутреннего контроля в компании проводится внутренний аудит. Для этого создано Подразделение внутреннего аудита, чья деятельность регулируется соответствующим Положением о внутреннем аудите<sup>1</sup>. В рамках своей компетенции подразделение:

- проводит **аудит бизнес-процессов**;
- **проверяет соблюдение** Генеральным директором и сотрудниками положений законодательства и внутренних политик;
- проверяет, как обеспечивается **достоверность** бухгалтерской (финансовой), статистической, управленческой и иной отчетности;
- **оценивает** состояние корпоративного управления в компании и предлагает рекомендации по результатам таких оценок;
- **анализирует** эффективность управления рисками;
- **проводит аудит** безопасности и эффективности информационных систем компании;

- **взаимодействует** с аудиторской организацией и исполняет иные функции, предписанные положением.

Подразделение внутреннего аудита административно подчинено Генеральному директору, а функционально — Совету директоров. Совет директоров принимает решения о назначении на должность и об освобождении от нее руководителя подразделения, а также утверждает условия трудового договора с ним. Генеральный директор назначает руководителя подразделения только на основании решения Совета директоров. Такой порядок обеспечивает независимость Подразделения внутреннего аудита.

Подразделение внутреннего аудита осуществляет внутренний аудит и анализ в соответствии с квартальным планом, одобренным Комитетом по аудиту. Ежеквартальные отчеты о работе Подразделения внутреннего аудита, включающие

наиболее важные аспекты и выявленные риски по итогам проведенных проверок, представляются Генеральному директору, а затем утверждаются Комитетом по аудиту. После этого ежеквартальные отчеты Подразделения внутреннего аудита рассматривает Совет директоров.

Подразделение внутреннего аудита ежегодно готовит предложения по организационной структуре, план деятельности и бюджет и представляет их на рассмотрение Комитета по аудиту. После утверждения Комитетом по аудиту эти документы рассматривает Совет директоров.

Руководителем Подразделения внутреннего аудита является **Иванина Наталия Геннадьевна**<sup>2</sup>.

# Внешний аудит

Для ежегодного аудита консолидированной финансовой и бухгалтерской (финансовой) отчетности Общее собрание акционеров на основе рекомендаций Совета директоров утверждает независимые аудиторские компании, не связанные имущественными интересами с компанией и ее акционерами.

При выборе аудитора принимаются во внимание его деловая репутация, наличие в штате специалистов, обладающих дипломами международно признанных бухгалтерских и аудиторских ассоциаций и организаций, наличие опыта работы по проектам первого применения МСФО, профессионализм рабочей группы, квалификация и опыт специалистов и другие критерии.

Для проведения аудиторской проверки консолидированной финансовой и бухгалтерской (финансовой) отчетности ООО МФК «Займер» за 2023 год утверждено ООО «Финансовые и бухгалтерские консультанты»<sup>3</sup>.

## Иванина Наталия Геннадьевна

Директор Подразделения внутреннего аудита ПАО МФК «Займер»

**Год рождения:** 1979.

### Образование:

- Кузбасский государственный технический университет, специальность «экономика и управление на предприятии».

### Опыт работы:

- с 2018 по 2020 год — начальник отдела внутреннего контроля ООО Микрофинансовая компания «Займер»;
- с 2020 года по настоящее время — директор Подразделения внутреннего аудита ПАО МФК «Займер».

<sup>1</sup> Утверждено решением Совета директоров АО МФК «Займер» от 11 декабря 2023 года (протокол № 1).

<sup>2</sup> Назначена решением Совета директоров АО МФК «Займер» от 11 декабря 2023 года (протокол № 1).

<sup>3</sup> Утверждено решением единственного участника ООО МФК «Займер» от 20 октября 2023 года № 125. Реквизиты организации: Российская Федерация, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 44, стр. 2, ИНН 7701017140, ОГРН 1027700058286.



# Деловая этика и противодействие коррупции

**GRI 2-23, 2-24, 2-26, 205-2, 205-3**

**РБР 1.4.1, 1.4.5**

В своей повседневной деятельности компания строго следует нормам закона и принципам ответственного бизнеса, не приемлет никакие виды коррупции и взяточничества. Противодействие им регламентировано действующим законодательством и Антикоррупционной политикой<sup>1</sup> ПАО МФК «Займер». Основные задействованные механизмы:

- **информирование** всех сотрудников при трудоустройстве о действующей Антикоррупционной политике;
- **проверка контрагентов** и сделок на соответствие политике;
- **проверка всех соискателей**, регулярная проверка действующих сотрудников;
- **обработка и анализ** обращений клиентов по вопросам мошенничества;
- **этическое лидерство** топ-менеджмента (демонстрация неприязни к антикоррупционным проявлениям личным примером руководителей);
- членство в **Антикоррупционной хартии** российского бизнеса.

## Каналы коммуникации:

- # **Горячая линия**  
8 (800) 7070-24-7 или \*247  
(круглосуточно, бесплатно)
- # **Онлайн-чат** на сайте  
[www.zaymer.ru](http://www.zaymer.ru)
- # **Официальная почта**  
[support@zaymer.ru](mailto:support@zaymer.ru)
- # **Форма обратной связи**  
[www.zaymer.ru/feedback](http://www.zaymer.ru/feedback)
- # **Кнопка «Пожаловаться»**  
на главной странице [www.zaymer.ru](http://www.zaymer.ru)
- # **Внутренняя горячая линия**  
для сотрудников

**МЭР 3.10**

В компании созданы каналы коммуникации, по которым можно в числе прочего сообщить о случаях коррупции и нарушения законодательства. В 2023 году подтвержденные случаи коррупции отсутствовали.

Специальная оценка подразделений компании на предмет рисков, связанных с коррупцией, еще не проводилась. До конца 2024 года компания планирует пройти сертификацию по международному стандарту ISO 37001 (антикоррупционный менеджмент).

## Информирование сотрудников и руководства об Антикоррупционной политике и процедурах, человек



Займер регулярно и последовательно информирует сотрудников и руководителей об Антикоррупционной политике и процедурах противодействия коррупции. Начало полноценного обучения антикоррупционным практикам запланировано на III квартал 2024 года.

<sup>1</sup> Утверждена решением Совета директоров ПАО МФК «Займер» от 11 июня 2024 года № 173/24-ОД.



# Налоговая стратегия и политика

GRI 207-4 МЭР 4.4, 4.5

➔ Компания строго соблюдает налоговое законодательство, уплачивая все налоги и сборы своевременно и в полном объеме.

Уплата налогов и сборов, млн руб.





# Взаимодействие с акционерами и инвесторами

## Дивиденды

Акционеры ПАО МФК «Займер» имеют равные и справедливые возможности участвовать в прибыли компании путем получения дивидендов. Совет директоров утвердил [Положение о Дивидендной политике](#)<sup>1</sup>, которое устанавливает прозрачный механизм определения размера дивидендов и порядка их выплаты.

При выработке рекомендаций Общему собранию акционеров о выплате дивидендов Совет директоров руководствуется требованиями законодательства Российской Федерации и необходимостью обеспечивать оптимальный баланс интересов акционеров и потребностей компании в развитии. Также учитывается необходимость поддерживать на среднесрочном горизонте нормативы достаточности

собственных средств и ликвидности, рассчитанные в соответствии с требованиями Банка России.

Компания стремится выплачивать дивиденды ежеквартально. Совет директоров при разработке рекомендаций Общему собранию акционеров, согласно Дивидендной политике, должен стремиться к тому, чтобы целевой размер дивидендов был установлен на уровне не менее 50% от чистой прибыли по МСФО. При этом принимаются во внимание также финансовые результаты компании, размер нераспределенной прибыли прошлых лет, капитальные затраты, доступность денежных средств из внешних источников, а также иные значимые факторы.

## Акционерный капитал

По состоянию на 31 декабря 2023 года уставный капитал АО МФК «Займер» состоял из **10 млн руб.**, разделенных на 100 млн обыкновенных акций номинальной стоимостью 0,1 руб. каждая. Единственным акционером был Седов Сергей Александрович.

В феврале 2024 года компания была преобразована в публичное акционерное общество, а в апреле 2024 года ПАО МФК «Займер» провело успешное IPO на Московской бирже.

Торги акциями под тикером ZAYM и кодом ISIN RU000A107RM8 начались 12 апреля. Общий размер IPO составил около **3,5 млрд руб.**, включая стабилизационный пакет. Доля акций в свободном обращении (free-float) составляет около **15%**. Акции были включены в Третий уровень листинга Московской биржи.

## Раскрытие информации

Компания стремится быть прозрачной для акционеров, инвесторов и всех заинтересованных сторон. За своевременное раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства отвечает Корпоративный секретарь. Взаимодействие с акционерами, инвестиционным сообществом и прочими заинтересованными лицами осуществляет Служба по управлению коммуникациями и связям с инвесторами.

В компании развита система взаимодействия с акционерами и инвесторами, которая призвана поддерживать информационную прозрачность и инвестиционную привлекательность деятельности Займера. Инвесторы и акционеры могут воспользоваться любым из доступных им каналов коммуникаций.

В ходе IPO акции компании приобрели около **44 тыс. инвесторов**. При этом доли институциональных инвесторов и физических лиц распределились примерно поровну.

В 2023 году компания запустила новый [сайт](#) для инвесторов, а также каналы в инвесторских социальных сетях «Тинькофф Пульс», «БКС Профит» и [Smart-lab](#). Также компания продолжила развивать [телеграм-канал](#) для инвесторов.

Команда компании присутствовала на различных конференциях для инвесторов и участвовала в вебинарах с инфлюенсерами, аналитиками и брокерами.

Помимо упомянутых каналов коммуникации информация о работе компании раскрывается на [сайте](#) уполномоченного информационного агентства ООО «Интерфакс-ЦРКИ».

<sup>1</sup> Утверждено Советом директоров ПАО МФК «Займер» от 19 февраля 2024 года (протокол № 2).



# Ответственные закупки

## Подход к управлению закупочной деятельностью

При взаимодействии с поставщиками и подрядчиками Займер придерживается принципов выполнения всех обязательств, прозрачного взаимодействия, добросовестной конкуренции и противодействия коррупции, а также стремится к долгосрочному сотрудничеству.



### Нормативно-правовая база по осуществлению закупок в ПАО МФК «Займер»

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Налоговый кодекс Российской Федерации;
- Уголовный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции»;
- Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федеральный закон от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- Федеральный закон от 29 июля 2004 года № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;
- Федеральный закон от 3 июля 2016 года № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- иные нормативные правовые и правоприменительные акты, регулирующие вопросы закупочной деятельности.



### Отраслевые и внутренние документы ПАО МФК «Займер», направленные на формирование системы ответственных закупок

- Стандарт по работе с просроченной задолженностью СРО «Микрофинансирование и Развитие»<sup>1</sup>;
- Положение об организации и проведении конкурсов на заключение договоров и выбор контрагентов по договорам на выполнение работ (оказание услуг), поставки товара<sup>2</sup>;
- Регламент ведения договорной работы<sup>3</sup>;
- Политика по ESG и устойчивому развитию ПАО МФК «Займер»;
- Антикоррупционная политика ПАО МФК «Займер».

Подробнее – в разделе  
[«Управление устойчивым развитием»](#)

<sup>1</sup> Утверждено решением Совета СРО «Мир» от 5 сентября 2019 года (протокол № 57).

<sup>2</sup> Утверждено приказом Генерального директора ООО МФК «Займер» от 28 апреля 2020 года № 47/20-ОД.

<sup>3</sup> Приложение № 1 к приказу ООО МФК «Займер» от 30 октября 2023 года № 256/23-ОД «О введении в действие Регламента ведения договорной работы».



# Процесс отбора и проверки поставщиков

Отбор поставщиков ведется на основе принципов максимальной защиты интересов компании с точки зрения надежности, ответственности, клиентоориентированности, правоспособности и доступности поставщиков, целесообразности заключения договора, а также честного и разумного выбора наиболее предпочтительных предложений при комплексном анализе выгод и издержек.

Выбор контрагента для заключения договора производится путем проведения конкурса. Вид проводимого конкурса (открытый или закрытый, с конкурентными переговорами или путем запроса коммерческих предложений, очный или заочный) определяет председатель конкурсной комиссии. В состав конкурсной комиссии в качестве постоянных членов входят ключевые менеджеры компании, в том числе Генеральный директор (председатель комиссии), финансовый директор, Главный бухгалтер, руководитель отдела обеспечения безопасности, директор по управлению рисками и внутреннему контролю, руководитель подразделения как инициатор конкурса либо глава подразделения, в чьем непосредственном подчинении находится лицо, выступающее инициатором конкурса, контролирующий старший юрист Службы по правовым вопросам и секретарь комиссии. Состав дополнительных членов конкурсной комиссии при необходимости

утверждается приказом Генерального директора компании перед проведением конкурса. Конкурсная комиссия осуществляет рассмотрение, оценку и сопоставление заявок на участие в конкурсе в целях определения победителя конкурса в соответствии с требованиями конкурсной документации.

Принимая решение о заключении договора, при прочих равных условиях компания отдает предпочтение контрагентам, удовлетворяющим следующим **условиям**:

- ведение деятельности **не менее трех лет** с момента государственной регистрации;
- **отсутствие массовых** (состоящих в 5–10 и более организациях) **руководителей** (учредителей, участников);
- реализация товаров, работ, услуг, приобретаемых компанией, является **основной деятельностью контрагента**;
- **стабильное финансовое положение, значительный штат** сотрудников и **отсутствие изменений юридического адреса** в течение хотя бы одного года;
- выполнение работ, оказание услуг **без привлечения субподрядчиков и субисполнителей**.

Кроме того, потенциальные контрагенты — коллекторские агентства должны быть включены в государственный реестр

юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности.

Ответственный за осуществление закупки сотрудник Займера должен запросить у поставщика **следующие документы**:

- свидетельство о государственной регистрации юридического лица / индивидуального предпринимателя либо свидетельство о постановке на налоговый учет;
- устав юридического лица;
- решение о назначении единоличного исполнительного органа;
- лицензии и документы, подтверждающие членство поставщика в саморегулируемых организациях (если применимо);
- свидетельства о допуске к работам, оказывающим влияние на безопасность объектов капитального строительства (если применимо);
- документы, подтверждающие полномочия доверенного лица, осуществляющего подписание договора от имени поставщика с подписью лица, которому выдается доверенность;
- документы, подтверждающие использование специального налогового режима (если применимо);

- иные необходимые документы, запрашиваемые Службой по правовым вопросам.

## Этапы закупочной процедуры в компании

При наличии внутреннего запроса на закупку проводятся **следующие действия**:

- **поиск и отбор** потенциальных поставщиков;
- **рассылка запроса** по выбранным поставщикам;
- **составление конкурентного листа, выбор поставщика** на основе всех необходимых параметров;
- **проверка поставщика** ответственными подразделениями;
- **заключение договора** через согласование во внутренней системе компании всеми смежными службами.



## Процедуры проверки контрагентов ответственными подразделениями

Подразделение	Функции по проверке контрагентов
<b>Служба по правовым вопросам</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проверка и анализ предоставленных контрагентом документов, проекта договора.</li> <li>При отсутствии каких-либо документов — запрос недостающих документов или пояснений относительно причин отказа контрагента предоставить документы.</li> <li>Поиск информации о контрагенте на официальных ресурсах.</li> <li>Проверка полномочий представителя контрагента на подписание договора</li> </ul>
<b>Служба безопасности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Верификация документов и сведений, предоставленных контрагентом.</li> <li>Проверка фактического местонахождение контрагента, наличия финансовых ресурсов, необходимых для исполнения договора.</li> <li>Осуществление иных мероприятий по проверке надежности контрагентов.</li> <li>Предоставление заключения по итогам проверки с описанием имеющихся рисков</li> </ul>
<b>Финансовая служба</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проверка соответствия договора утвержденному бюджету доходов и расходов компании.</li> <li>Контроль обоснованности цены договора при возможности проведения объективной оценки.</li> <li>По расчетам в иностранной валюте — проверка соответствия проекта договора валютному законодательству</li> </ul>
<b>Отдел бухгалтерского учета и материального обеспечения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проверка соответствия условий договора налоговому законодательству, а также условий о порядке и сроках предоставления документов по исполнению договора.</li> <li>Контроль правильности расчета ставок и сумм налогов в договорах</li> </ul>
<b>Отдел по ПОД/ФТ<sup>1</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проверка условий договора и контрагента в целях исключения риска вовлеченности в ПОД/ФТ.</li> <li>Для определенной категории контрагентов — проверка наличия лицензий на банковские операции (по открытию и ведению банковских счетов, по привлечению денежных средств во вклады, по осуществлению переводов денежных средств без открытия банковских счетов)</li> </ul>
<b>Служба информационной безопасности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Реализация мер по защите конфиденциальной информации, получаемой от компании.</li> <li>Проверка деятельности контрагентов на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации и Политике о коммерческой тайне</li> </ul>

### Поддержка местных поставщиков

Займер способствует укреплению социально-экономической устойчивости регионов присутствия. Радиус поиска поставщика начинается от местного региона, а затем в случае отсутствия подходящих предложений на местном рынке расширяется до других регионов.



<sup>1</sup> ПОД/ФТ — противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

# Приложения





# Приложение 1. Указатель содержания GRI

**Заявление об использовании**

ПАО МФК «Займер» раскрывает информацию, приведенную в данном указателе содержания GRI, за период с 1 января по 31 декабря 2023 года с указанием стандартов GRI.

**Использованный стандарт GRI 1**

GRI 1: Foundation 2021 (GRI 1: Базовые положения 2021)

Раскрытие	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
<b>GRI 2: Общие вопросы 2021</b>			
2-1 Информация об организации	«Об Отчете»	1	
	«О компании»	7	
	«Корпоративное управление»	85	
2-2 Юридические лица, включенные в периметр отчетности устойчивого развития	«Об Отчете»	1	
2-3 Отчетный период, частота выхода отчетности и контактные данные	«Об Отчете»	1	
	«Контактная информация»	123	
2-4 Пересмотр информации			Пересмотра информации не проводилось, поскольку это первый Отчет компании
2-5 Внешнее заверение			Внешнее заверение Отчета не проводилось
2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	«О компании»	17	
2-7 Сотрудники	«Управление персоналом»	58	
2-8 Сотрудники, которые не являются наемными работниками			В компании нет сотрудников, которые не являются ее наемными сотрудниками



Раскрытие	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
2-9 Структура и состав органов управления	«Корпоративное управление»	85, 86, 88, 90, 94	
2-10 Номинирование и отбор кандидатов в высший орган управления	«Корпоративное управление»	88	
2-11 Председатель высшего органа управления	«Корпоративное управление»	88	
2-12 Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями организации	«Управление устойчивым развитием»	31	
2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями	«Управление устойчивым развитием»	31	
2-14 Роль высшего органа управления в подготовке и утверждении отчетности по устойчивому развитию	«Об Отчете»	1	
2-15 Конфликт интересов	«Корпоративное управление»	88	
2-16 Коммуникации по критически важным проблемам	«Корпоративное управление»	98	
2-18 Оценка эффективности высшего органа управления	«Корпоративное управление»	88	
2-19 Политика по вознаграждениям	«Корпоративное управление»	97	
2-20 Процесс определения вознаграждений	«Корпоративное управление»	97	
2-22 Заявление о стратегии устойчивого развития	«Управление устойчивым развитием»	30	
2-23 Обязательства, указанные в политиках	«Управление устойчивым развитием»	32, 38	
	«Корпоративное управление»	85, 104	
2-24 Исполнение обязательств, указанных в политиках	«Управление устойчивым развитием»	31	
	«Корпоративное управление»	104	
2-26 Механизмы консультаций и сообщения о проблемах	«Управление устойчивым развитием»	41	
	«Корпоративное управление»	104	



Раскрытие	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
2-27 Соблюдение законов и нормативных актов	«Корпоративное управление»	102	
2-28 Членство в ассоциациях			С 2015 года компания состоит в саморегулируемой организации «МиР», в которую входят крупнейшие микрофинансовые компании Российской Федерации
2-29 Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	«Управление устойчивым развитием»	37	
2-30 Коллективные договоры			В компании нет практики заключения коллективных договоров в связи с отсутствием запроса со стороны персонала
<b>GRI 202: Присутствие на рынке 2016</b>			
202-1 Соотношение стандартной заработной платы начального уровня в разбивке по полу в сравнении с минимальной местной заработной платой	«Управление персоналом»	60	
<b>GRI 203: Непрямые экономические воздействия 2016</b>			
203-1 Инвестиции в инфраструктуру и поддерживаемые услуги	«Взаимодействие с местными сообществами»	72	
<b>GRI 205: Практики закупок 2016</b>			
205-2 Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	«Корпоративное управление»	104	
205-3 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые меры	«Корпоративное управление»	104	
<b>GRI 207: Налоги 2019</b>			
207-4 Сведения об уплате налогов в разбивке по странам присутствия	«Корпоративное управление»	105	
<b>GRI 303: Вода и стоки 2018</b>			
303-1 Взаимодействие с водой как ресурсом общего пользования	«Охрана окружающей среды и изменение климата»	82	



Раскрытие	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
<b>GRI 304: Биоразнообразие 2016</b>			
304-2 Существенные воздействия деятельности, продукции и услуг на биоразнообразие	«Охрана окружающей среды и изменение климата»	80	
<b>GRI 305: Выбросы 2016</b>			
305-7 Выбросы в атмосферу NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> и других значимых загрязняющих веществ	«Охрана окружающей среды и изменение климата»	80	
<b>GRI 306: Отходы 2020</b>			
306-1 Образование отходов и существенные воздействия, связанные с отходами	«Охрана окружающей среды и изменение климата»	82	
306-2 Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	«Охрана окружающей среды и изменение климата»	82	
<b>GRI 401: Занятость 2016</b>			
401-1 Вновь нанятые сотрудники и текучесть персонала	«Управление персоналом»	61	
401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	«Управление персоналом»	66	
401-3 Отпуск по уходу за ребенком	Приложение 4	121	
<b>GRI 403: Промышленная безопасность и охрана труда 2018</b>			
403-1 Система управления промышленной безопасностью и охраной труда	«Управление персоналом»	68	
403-4 Участие сотрудников, консультации и коммуникация с ними по вопросам промышленной безопасности и охраны труда	«Управление персоналом»	69	
403-5 Обучение сотрудников промышленной безопасности и охране труда	«Управление персоналом»	70	



Раскрытие	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
403-6 Защита здоровья сотрудников (вне рабочего места)	«Управление персоналом»	70	
403-9 Производственный травматизм	«Управление персоналом»	70	
403-10 Профессиональные заболевания	«Управление персоналом»	70	
<b>GRI 404: Обучение сотрудников 2016</b>			
404-1 Среднегодовое количество часов обучения на сотрудника	«Управление персоналом»	63	
404-2 Программы повышения квалификации сотрудников и поддержки карьерных изменений	«Управление персоналом»	62	
404-3 Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки эффективности и карьерного развития	«Управление персоналом»	64	
<b>GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016</b>			
405-1 Разнообразие сотрудников и органов управления	«Управление персоналом»	58, 59, 60	
	«Корпоративное управление»	90	
405-2 Отношение базового оклада и вознаграждений женщин и мужчин	«Управление персоналом»	60	
<b>GRI 406: Недопущение дискриминации 2016</b>			
406-1 Случаи дискриминации и принятые меры	«Управление персоналом»	60	
<b>GRI 408: Детский труд 2016</b>			
408-1 Подразделения и поставщики, подверженные значительному риску случаев детского труда	«Управление персоналом»	60	
<b>GRI 409: Принудительный или рабский труд 2016</b>			
409-1 Подразделения и поставщики, подверженные значительному риску случаев принудительного или рабского труда	«Управление персоналом»	60	



Раскрытие	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
<b>GRI 410: Практики обеспечения безопасности 2016</b>			
410-1 Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека	«Управление устойчивым развитием»	39	
<b>GRI 413: Местные сообщества 2016</b>			
413-1 Подразделения, у которых есть программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия и развития местных сообществ	«Взаимодействие с местными сообществами»	72	
<b>GRI 418: Защита данных клиентов 2016</b>			
418-1 Обоснованные жалобы и выявленные утечки персональных данных клиентов	«Ответственное кредитование»	53	



# Приложение 2. Указатель учета стандарта отчетности об устойчивом развитии МЭР<sup>1</sup>

Код показателя	Формулировка показателя	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
<b>Социальные показатели</b>				
2.1	Расходы на оплату труда	«Управление персоналом»	65	
2.2	Отношение средней заработной платы в организации к среднему уровню заработной платы в регионе	«Управление персоналом»	60	
2.3	Среднесписочная численность сотрудников	«Управление персоналом»	58	
2.6	Доля сотрудников в разбивке по полу и возрасту	«Управление персоналом»	58	
2.7	Средняя заработная плата	«Управление персоналом»	65	
2.9	Расходы на организацию и проведение социальных и физкультурно-оздоровительных мероприятий для сотрудников и членов их семей	«Управление персоналом»	70	
2.11	Количество смертельных случаев сотрудников организации без учета персонала подрядчиков	«Управление персоналом»	70	
2.12	Расходы на обучение сотрудников	«Управление персоналом»	62	
2.13	Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	«Управление персоналом»	63	
2.17	Коэффициент текучести кадров	«Управление персоналом»	61	

<sup>1</sup> В соответствии с проектом Стандарта отчетности об устойчивом развитии от 3 мая 2024 года, разработанным Министерством экономического развития Российской Федерации.



Код показателя	Формулировка показателя	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
2.18	Расходы на участие в поддержке социальных программ, не направленных на сотрудников и членов их семей	«Взаимодействие с местными сообществами»	75	
2.19	Расходы на организацию и проведение медицинских мероприятий для сотрудников и членов их семей	«Управление персоналом»	66	
<b>Управленческие показатели</b>				
3.1	Наличие политики по устойчивому развитию и (или) иных стратегических документов в этой сфере (например, стратегии в области устойчивого развития, экологической стратегии)	«Управление устойчивым развитием»	32	
3.2	Орган управления или комитет, созданный при коллегиальном органе управления организации, ответственный за утверждение и контроль реализации политики по устойчивому развитию и (или) иных стратегических документов в этой сфере (например, стратегии в области устойчивого развития)	«Управление устойчивым развитием»	31	
		«Корпоративное управление»	94	
3.4	Общее количество директоров в составе коллегиального органа управления организации, включая долю независимых директоров	«Корпоративное управление»	88	
3.5	Доля женщин-руководителей в общей численности руководителей, всего и в коллегиальном органе управления	«Управление персоналом»	58	
		«Корпоративное управление»	90	
3.6	Учет принципов устойчивого развития при осуществлении организацией закупки товаров, работ, услуг	«Управление устойчивым развитием»	34	
3.10	Количество случаев привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений	«Корпоративное управление»	104	
3.12	Наличие политики по управлению рисками и (или) иных документов в этой сфере	«Корпоративное управление»	98	
3.16	Наличие политики и (или) иных документов, предусматривающих применение принципов инклюзии в деятельности организации	«Управление персоналом»	57	
<b>Экономические показатели</b>				
4.1	Выручка	«О компании»	23	
4.4	Сумма начисленных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней)	«Корпоративное управление»	105	
4.5	Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней)	«Корпоративное управление»	105	



# Приложение 3.

## Указатель учета рекомендаций Банка России по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития<sup>1</sup>

Код показателя	Формулировка показателя	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
<b>1. Общие кросс-секторальные показатели, связанные с устойчивым развитием</b>				
<b>1.2. Воздействие на социальную сферу и взаимоотношения с работниками</b>				
1.2.2	Участие в благотворительной или волонтерской деятельности (включая объем инвестиций за отчетный период)	«Взаимодействие с местными сообществами»	75	
1.2.16	Указание подразделения, отвечающего за внедрение и поддержание стандартов качества оказания услуг клиентам, осуществляющего функции контроля качества	«Ответственное кредитование»	52	
1.2.17	Количественный состав руководящих органов финансовой организации с указанием распределения по полу и возрасту	«Корпоративное управление»	90	
1.2.18	Доля работников с указанием распределения по полу и возрасту	«Управление персоналом»	59	
1.2.22	Текущая текучесть кадров	«Управление персоналом»	61	
1.2.23	Соотношение работников, работающих по срочным и бессрочным трудовым договорам	«Управление персоналом»	58	В 2023 году соотношение сотрудников, работающих по срочным и бессрочным договорам, составляло 99,77% к 0,23% соответственно.

<sup>1</sup> В соответствии с информационным письмом Банка России от 13 июня 2023 года № ИН-02-28/44 о рекомендациях по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития.



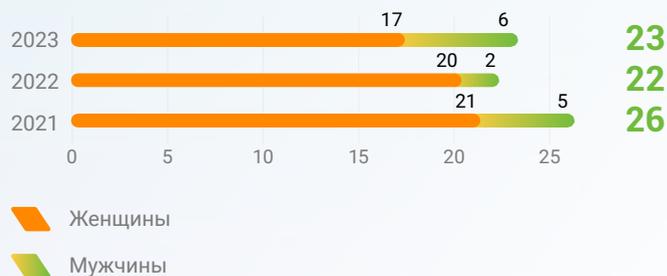
Код показателя	Формулировка показателя	Место в Отчете	Номер страницы Отчета	Комментарий
1.2.31	Гендерное, страновое разнообразие	«Управление персоналом»	58	Компания работает исключительно в Российской Федерации
		«Корпоративное управление»	90	
1.2.33.	Общее количество случаев дискриминации в сфере труда (по количеству вступивших в силу решений суда) за отчетный период	«Управление персоналом»	60	
1.2.34	Описание мер дополнительной социальной поддержки работников	«Управление персоналом»	66	
<b>1.3. Соблюдение прав человека</b>				
1.3.1	Случаи нарушения прав человека, связанные с деятельностью финансовой организации	«Управление устойчивым развитием»	39	
1.3.2	Процедуры и механизмы получения и рассмотрения жалоб в части нарушения прав человека, снижения негативного воздействия на права человека и обеспечения их правовой защиты	«Управление устойчивым развитием»	39	
<b>1.4. Борьба с коррупцией, коммерческим подкупом и подкупом иностранных должностных лиц</b>				
1.4.1	Антикоррупционная политика, процедуры и стандарты	«Корпоративное управление»	104	
1.4.5	Использование механизмов анонимного сообщения о возможных нарушениях, горячих линий по вопросам нарушения внутренних политик и процедур, требований законодательства	«Корпоративное управление»	104	
<b>2. Специфические показатели, связанные с устойчивым развитием</b>				
<b>2.4. Используемые практики предложения финансовых продуктов и услуг, связанных с устойчивым развитием</b>				
2.4.2	Количество жалоб на финансовую организацию или действия ее сотрудников, поданных в Банк России или уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг за отчетный период	«Ответственное кредитование»	52	
<b>2.10. Расширение доступа к финансовым услугам и повышение финансовой грамотности</b>				
2.10.3	Вовлеченность финансовой организации в программы повышения финансовой грамотности населения	«Ответственное кредитование»	54	



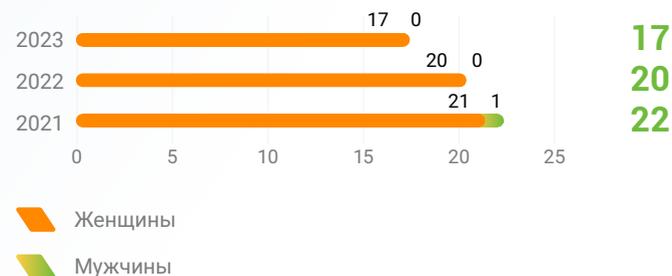
# Приложение 4. Дополнительная информация к разделу «Управление персоналом»

## GRI 401-3

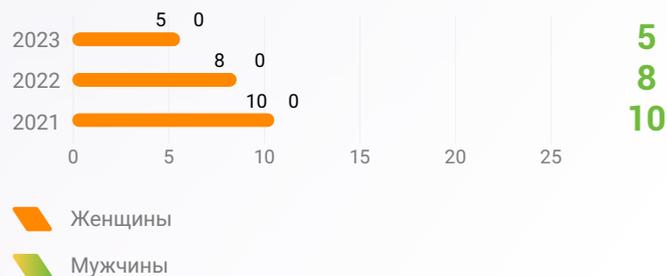
Число сотрудников, имевших право на отпуск по уходу за ребенком в отчетном периоде, **человек**



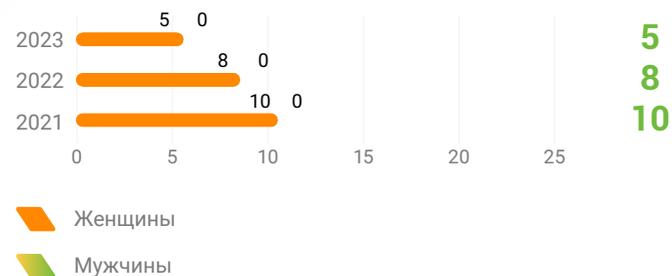
Число сотрудников, которые воспользовались правом на отпуск по уходу за ребенком в отчетном периоде, **человек**



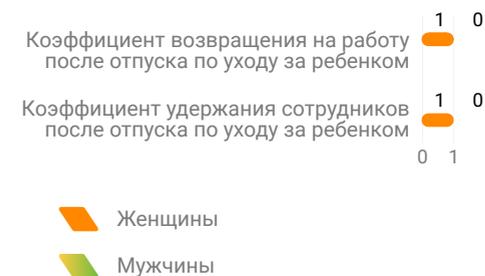
Число сотрудников, которые вернулись на работу после отпуска по уходу за ребенком, **человек**



Число сотрудников, которые все еще работали спустя 12 месяцев после отпуска по уходу за ребенком, **человек**



Коэффициенты, связанные с использованием отпуска по уходу за ребенком в 2023 году





# Глоссарий

**AntiDDoS-защита** (англ. **Distributed Denial of Service**) — программа для защиты от распределенных сетевых атак.

**APR** (англ. **Annual Percentage Rate**) — годовая процентная ставка.

**BNPL** (англ. **Buy Now Pay Later**) — покупки в рассрочку.

**CPA** (англ. **Cost per Action**) — «плата за действие», модель оплаты интернет-рекламы, при которой оплачиваются только определенные действия пользователей на сайте рекламодателя.

**CRM** (англ. **Customer Relationship Management**) — система управления отношениями с клиентами.

**eNPS** (англ. **Employee Net Promoter Score**) — индекс лояльности сотрудников.

**ERP** (англ. **Enterprise Resource Planning**) — система автоматизации бизнес-процессов.

**FPD** (англ. **First Payment Default**) — дефолт первого платежа, то есть возникновение просрочки в первый платежный период.

**Free-float** — доля акций в свободном обращении.

**IL** (англ. **Installment Loans**) — среднесрочные займы.

**In-house разработка** — разработка технологических решений внутри компании.

**Legal collection** — взыскание задолженности банками и Федеральной службой судебных приставов.

**ML** (англ. **Machine Learning**) — машинное обучение.

**NPS** (англ. **Net Promoter Score**) — индекс лояльности клиентов.

**PDL** (англ. **PayDay Loans**) — «займы до зарплаты», небольшие краткосрочные займы без обеспечения с погашением в конце срока.

**POS** (англ. **Point Of Sale**) — займы, которые выдаются на приобретение определенных товаров непосредственно в торговых точках.

**Pre- и soft collection** — методы напоминания о предстоящих выплатах.

**ROE** (англ. **Return on Equity**) — показатель рентабельности собственного капитала.

**Агентская схема** — взыскание долга коллекторским агентством за комиссию без перехода права требования.

**Антифрод-система** — автоматизированная проверка проводимых операций на предмет потенциального мошенничества.

**Договор гражданско-правового характера (ГПХ)** — соглашение между заказчиком и исполнителем услуги, заключаемое на определенный период.

**Лидогенератор** — сайт, который собирает значительный трафик и способствуют привлечению потенциальных клиентов.

**Макропруденциальные лимиты** — ограничения доли рискованных кредитов (займов) в общем объеме выдач. Банк России устанавливает их по необеспеченным потребительским кредитам (займам) для кредитных и микрофинансовых организаций.

**НМФК1** — норматив достаточности собственных средств микрофинансовой компании.

**НМФК2** — норматив ликвидности микрофинансовой компании.

**Открытый код** — исходный код, доступный для просмотра всем пользователям.

**ПОД/ФТ** — противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

**Показатель долговой нагрузки (ПДН)** — отношение суммы среднемесячных платежей заемщика по всем кредитам и займам к размеру его среднемесячного дохода.

**Проксирование** — обработка данных программой-посредником (прокси) для их дальнейшей передачи.

**Пурифайеры** — система фильтрации и подачи водопроводной воды для ее использования в качестве питьевой.

**Система сквозной аналитики** — инструмент анализа поведения клиента.

**Скоринг** — система оценки платежеспособности клиентов на основе анализа множества параметров и данных.

**Социальная инженерия** — психологическое манипулирование с целью мошенничества.

**Технологический стек** — набор инструментов для создания приложений или продуктов.

**Цессия** — уступка (продажа) права требования просроченной задолженности коллекторскому агентству.



# Контактная информация



**Юридический адрес:**

630099, Новосибирская область,  
г. Новосибирск,  
мгстр. Октябрьская, д. 3.

<https://www.zaymer.ru>

8 (800) 7070-24-7

**Фактический адрес:**

650000, Кемеровская область,  
г. Кемерово,  
ул. Карболитовская, д. 1.

**Контактное лицо:**

Александр Борейко  
([a.boreyko@zaymer.ru](mailto:a.boreyko@zaymer.ru))

