



Приложение №20
к решению совета директоров
АО «Отбасы банк»
(протокол №6 от 28 мая.2021 года)

**ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ
АО «ОТБАСЫ БАНК» ЗА 2020 ГОД**

Алматы, 2021

О Банке

АО "Отбасы банк" создан в 2003 году в целях совершенствования и повышения эффективности долгосрочного финансирования жилищного строительства и развития системы жилстройсбережений, направленной на улучшение жилищных условий населения.

Основными видами деятельности Банка являются:

- прием вкладов (депозитов) в жилищные строительные сбережения, открытие и ведение счетов вкладчиков;
- предоставление вкладчикам жилищных, предварительных жилищных и промежуточных жилищных займов на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий;
- прием вкладов, открытие и ведение банковских счетов вкладчиков накоплений средств на капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума и предоставление им жилищных займов.

Учредителем Банка является Правительство Республики Казахстан в лице Комитета государственного имущества и приватизации Министерства финансов Республики Казахстан, обладающего правом распоряжения государственным пакетом акций Банка. С августа 2013 года Единственным акционером Банка является АО "НУХ "Байтерек".

Банк осуществляет свою деятельность в Республике Казахстан. Организационно-правовая форма Банка – акционерное общество со 100% (сто процентным) участием государства в уставном капитале Банка и входит в единую банковскую систему Республики Казахстан.

Об Отчете об устойчивом развитии Банка

Отчет об устойчивом развитии Банка за 2020 год подготовлен в соответствии со стандартами GRI: основной вариант. Отчет обсуждается на Правлении Банка, затем утверждается на заседании Совета директоров Банка. Для определения перечня информации, которая должна быть включена в настоящий отчет, Банком были проанализированы все темы устойчивого развития, предложенные Стандартами GRI. Темы оценивались по степени важности для Банка с учетом его стратегии развития и по степени важности для заинтересованных сторон, которая была определена в ходе взаимодействия с ними в течении года. По итогам проведенного анализа была построена Матрица существенности. Существенные темы раскрыты в Отчете полностью. Границы сбора информации по существенным темам определены таким образом, что Отчет описывает все наиболее значимые воздействия Банка. Данный отчет не прошел внешнее заверение.

Устойчивое развитие Банка

- Управление устойчивым развитием;
- Определение существенных тем;
- Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- Основные показатели в области устойчивого развития;
- Корпоративное управление;
- Предупреждение и противодействие коррупции;
- Поддержка государственной политики;
- Управление воздействием на охрану окружающей среды;
- Ответственная трудовая практика;
- Взаимоотношение сотрудников и руководства;

- Здоровье и безопасность на рабочем месте.
- Спонсорство и благотворительность.

Управление устойчивым развитием

Банк осознает важность своего влияния на экономику, экологию и общество для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде. В рамках реализации указанного принципа в Банке решением Совета директоров Банка от 04 июня 2019 года (решение №7) утверждена Политика устойчивого развития (далее-Политика).

В соответствии с положениями Политики, в системе управления устойчивого развития четко определены и закреплены роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников за реализацию принципов, стандартов и панов в области устойчивого развития.

Совет директоров Банка осуществляет стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития, Правление Банка формирует соответствующий план мероприятия.

Задачами Политики устойчивого развития:

- определены принципы и направления деятельности Банка в области устойчивого развития, в том числе в части создания эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами;
- закреплены роли, компетенции, ответственность каждого органа и всех работников Банка за реализацию принципов устойчивого развития;
- определена взаимосвязь устойчивого развития и ключевых процессов Банка.

Решая задачи в области устойчивого развития, Банк опирается на свою миссию, положения Стратегии развития Банка, а также использует международные нормы поведения и принципы, закреплённые международными стандартами в области устойчивого развития.

Признавая принципы Глобального договора ООН, Банк заявляет о приверженности в своей деятельности следующим принципам:

<i>в области защиты прав человека</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Банк обеспечивает и уважает защиту прав человека, провозглашенных на международном уровне; – Банк обеспечивает непричастность к нарушениям прав человека.
<i>в области трудовых отношений</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Банк поддерживает и признает право на заключение коллективных договоров; – Банк способствует искоренению принудительного труда, дискриминации в сфере труда и занятости.
<i>в области охраны окружающей среды</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Банк поддерживает подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности; – Банк предпринимает инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды; <p>Банк содействует развитию и распространению экологически безопасных технологий.</p>
<i>в области борьбы с коррупцией</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Банк заявляет о нетерпимости ко всем формам коррупции и другим противоправным действиям, включая вымогательство и взяточничество.

В соответствии с Кодексом корпоративного управления АО «Отбасы банк», Политикой в области устойчивого развития в Банке выстроена система управления в области устойчивого развития, которая включает:

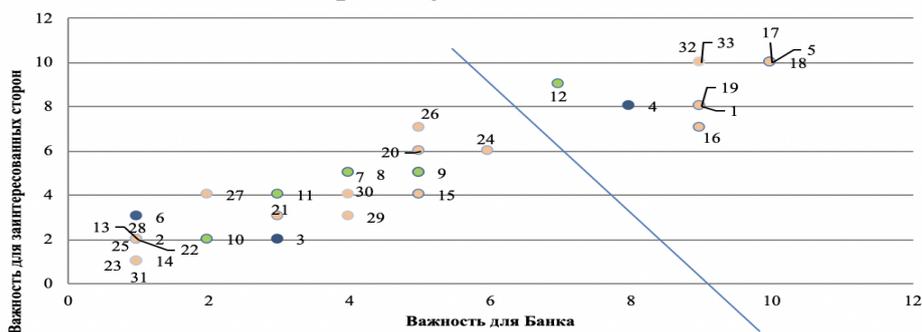
- 1) приверженность принципам устойчивого развития на уровне совета директоров, правления и работников;
- 2) анализ внутренней и внешней ситуации по трем составляющим (экономика, экология, социальные вопросы);
- 3) определение рисков в области устойчивого развития в социальной, экономической и экологической сферах;
- 4) построение карты заинтересованных сторон;
- 5) интеграция устойчивого развития в ключевые процессы, включая управление рисками, планирование, управление человеческими ресурсами, инвестиции, отчетность, операционная деятельность и другие, а также в стратегию развития и процессы принятия решений;
- 6) определение целей и КПД в области устойчивого развития, разработка плана мероприятий и определение ответственных лиц;
- 7) повышение квалификации должностных лиц и работников в области устойчивого развития;
- 8) регулярный мониторинг и оценка мероприятий в области устойчивого развития, оценка достижения целей и КПД, принятие корректирующих мер, внедрение культуры постоянных улучшений.

Совет директоров и Правление обеспечивает формирование надлежащей системы в области устойчивого развития и ее внедрение. Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие. В отчете в области устойчивого развития мы стремимся раскрыть информацию о нашем воздействии на окружающую среду, общество и экономику. Меры, предпринимаемые в этих направлениях, несут наибольший позитивный эффект с точки зрения достижения долгосрочной устойчивости, обеспечения экономической эффективности и социальной стабильности Банка. Реализуя Политику по устойчивому развитию, Банк в рамках Плана мероприятий в области устойчивого развития на 2019-2020 годы предусматривает осуществление мероприятий в области устойчивого развития. Так, в 2020 году из запланированных 15 мероприятий по устойчивому развитию исполнено 9. В 2021 году продолжится реализация запланированных мероприятий.

Определение существенных тем

Для определения перечня информации, которая должна быть включена в настоящий отчет, Банком были проанализированы все темы устойчивого развития, предложенные Стандартами GRI. Темы оценивались по степени важности для Банка с учетом его стратегии развития и по степени важности для заинтересованных сторон, которая была определена в ходе взаимодействия с ними в течении года. По итогам проведенного анализа была построена Матрица существенности, представленная ниже. Темы, попавшие в правый верхний угол данной матрицы, были признаны наиболее существенными и были раскрыты в настоящем отчете.

Матрица существенности



Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами

Банк определяет полный перечень стейкхолдеров, с которыми осуществляет взаимодействие в процессе своей деятельности, с описанием вклада стейкхолдеров и их интересов. При оценке значимости заинтересованных сторон проводится ранжирование стейкхолдеров по значимости для Банка по двум факторам: сила влияния заинтересованной стороны на Банк и степень заинтересованности стейкхолдера в деятельности Банка. Заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) Банка являются клиенты, население, работники Банка, Единственный акционер, Совет директоров, Правление, государственные органы, конкуренты, инвесторы, стратегические партнеры, кредиторы, поставщики, международные организации, средства массовой информации и общественные, негосударственные органы.

Карта стейкхолдеров АО «Отбасы банк»



Банк стремится к безубыточности деятельности, обеспечивают устойчивое развитие, соблюдают баланс интересов заинтересованных сторон.

Принципы и процедуры взаимодействия с заинтересованными сторонами формулирует Кодекс корпоративного управления и Политика по устойчивому развитию.

Перечень заинтересованных сторон включает, но не ограничивается:

Заинтересованные стороны	Привносимый вклад, влияние	Ожидания, интерес
Инвесторы, включая единственного акционера, международные финансовые институты	Финансовые ресурсы (собственный капитал, заемные средства)	Рентабельность вложенных инвестиций, своевременная выплата дивидендов, основного долга и вознаграждения
Работники, должностные лица	Человеческие ресурсы, лояльность	Высокая заработная плата, хорошие условия труда, профессиональное развитие
Профессиональные союзы	Содействие обеспечению социальной стабильности, регулированию трудовых отношений и разрешению конфликтов	Соблюдение прав работников, хорошие условия труда
Клиенты	Финансовые ресурсы путем приобретения услуг организации	Получение высококачественных, услуг по приемлемой цене
Поставщики	Поставка ресурсов (товаров, работ и услуг) для создания стоимости	Надежный рынок сбыта, постоянный платежеспособный покупатель
Местные сообщества, население в местах осуществления деятельности, общественные организации	Поддержка в местах осуществления деятельности; лояльность и поддержка местных властей; благосклонное отношение; сотрудничество	Создание дополнительных рабочих мест, развитие региона
Правительство, государственные органы, Парламент	Государственное регулирование, возврат выделенных средств из Национального фонда и Республиканского бюджета	Налоги, решение социальных задач

Банк составляет карту заинтересованных сторон, с учетом рисков и ранжируя с учетом зависимости (прямой или косвенной), обязательств, ситуации (уделяя особое внимание зонам повышенного риска), влияния и различных перспектив.

Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами включают, но не ограничиваются следующими формами:

Уровень взаимодействия	Методы взаимодействия
Консультации: двухстороннее взаимодействие; заинтересованные стороны отвечают на вопросы Банка и организаций	Опросники; фокус-группы; встречи с заинтересованными сторонами; публичные встречи; семинары; предоставление обратной связи посредством средств коммуникации; консультативные советы
Переговоры	Коллективные переговоры на основе принципов социального партнерства
Вовлеченность: Двухстороннее или многостороннее взаимодействие; наращивание опыта и знаний со всех сторон, заинтересованные стороны и организации действуют независимо	Многосторонние форумы; консультационные панели; процесс достижения консенсуса; процесс совместного принятия решений; фокус-группы; схемы предоставления обратной связи

Сотрудничество: Двухстороннее или многостороннее взаимодействие; совместное наращивание опыта и знаний, принятие решений и мер	Совместные проекты; совместные предприятия; партнерство; совместные инициативы заинтересованных сторон
Предоставление полномочий заинтересованные стороны (если применимо) принимают участие в управлении	Интеграция вопросов взаимодействия с заинтересованными сторонами в управление, стратегию и операционную деятельность

Основные показатели в области устойчивого развития

Распределение экономической стоимости, млн тенге

	2018	2019	2020
Созданная экономическая стоимость (доходы):			
Доходы от основной деятельности (процентные доходы)	62,605	84,435	111 434
комиссионные доходы	1,144	1,275	1 538
прочие доходы	114	8	13
Распределенная экономическая стоимость:			
расходы по оплате труда	8,489	9,491	10 456
расходы по налогам и сборам в государственный бюджет	386	517	693
выплаты поставщикам капитала (выплаты процентов и дивидендов)	7,676	7,937	8 293
благотворительная и спонсорская помощь	-	-	3 522
прочие операционные затраты	6,108	7,402	4 017
прочие не операционные затраты	-	-	-
Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)	26,455	27,347	31,784

Основные показатели в области персонала

Показатель	2018	2019	2020
Общее количество работников	1 092	1 389	1 389
Общее количество подразделений	25	25	26
Женщины	652	872	803
Мужчины	425	457	538
Текучесть, %	9,4	9,1	6,1
Фонд заработной платы, тыс. тенге	7 639 812	8 219 930	8 299 307
Социальный налог, тыс. тенге	533 205	576 776	645 873

Корпоративное управление

Банк рассматривает корпоративное управление как средство повышения эффективности своей деятельности, обеспечения прозрачности и подотчетности,

укрепления его репутации и снижения затрат на привлечение им капитала, а также как свой вклад в обеспечение верховенства закона в Республике Казахстан и фактор, определяющий место Банка в современной экономике и обществе в целом.

Корпоративное управление Банка строится на основах справедливости, честности, ответственности, прозрачности, профессионализма и компетентности. Эффективная структура корпоративного управления предполагает уважение прав и интересов всех заинтересованных в деятельности Банка лиц и способствует успешной деятельности Банка, в том числе росту его ценности, поддержанию финансовой стабильности и прибыльности.

Отношения между участниками в системе Корпоративного управления в Банке регулируются внутренними документами Банка, разработанными на основе международной практики. Структура корпоративного управления Банка соответствует законодательству и определяет разделение обязанностей между органами Банка.

Принципами корпоративного управления Банка в соответствии с Кодексом корпоративного управления Банка являются:

- 1) принцип разграничения полномочий;
- 2) принцип защита прав и интересов единственного акционера Банка, предусмотренных в соответствии с гражданским, банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан об акционерных обществах и поддержка реализации этих прав и интересов;
- 3) принцип эффективного управления Банком советом директоров и правлением;
- 4) принцип устойчивого развития;
- 5) принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
- 6) принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- 7) принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан, о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о рынке ценных бумаг, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах.
- 8) принцип соответствия масштаба и характера деятельности Банка, его структуре, профилю рисков, бизнес-модели Банка.
- 9) принцип соответствия масштаба и характера деятельности Банка, его структуре, профилю рисков, бизнес-модели Банка

Проведение диагностики системы корпоративного управления осуществляется Департаментом внутреннего аудита Банка один раз в два года согласно Правилам по организации внутреннего аудита, утвержденным решением Совета директоров Банка.

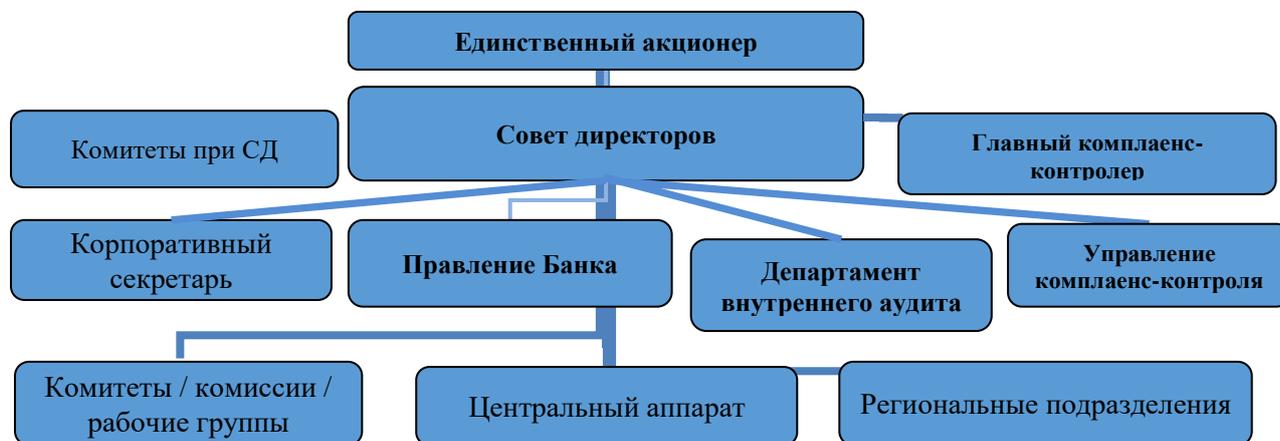
По последней оценке, диагностики корпоративного управления Банка, проведенной в 2019 году, состояние оценки системы управления рисками и внутреннего контроля оценивается как адекватное (рейтинг «Адекватный»), в процентном выражении составил 95,1%. В 2020 году оценка диагностики корпоративного управления Банка не проводилась. Ниже в таблице представлена информация по предыдущим годам.

Динамика оценки соответствия уровня корпоративного управления АО "Отбасы банк" требованиям лучшей практики в динамике

Критерий	Процент соответствия передовой практике		
	2015	2017	2019
1. Структура			
Структура корпоративного управления	85	95	95
Общая приверженность принципам корпоративного управления	50	93,8	93,8

Права финансово-заинтересованных сторон	75	92,9	92,9
Конфликт интересов	85	90	95
Разграничение компетенций	87,5	100	100
Итого:	78,3	94,2	95
2. Процессы			
Эффективность совета директоров	72,9	91,7	100
Корпоративная социальная ответственность и устойчивое развитие	25	75	95
Вознаграждение и преемственность	78,6	85,7	78,6
Управление рисками	82,5	92,5	100
Планирование и мониторинг	81,3	90,6	96,9
Итого:	72	88,7	95,2
3. Прозрачность			
Информационная политика	62,5	93,8	93,8
Раскрытие финансовой информации	85,7	92,9	96,4
Раскрытие нефинансовой информации	54,5	59,1	93,2
Аудиторский процесс	85	90	100
Внутренний аудит	82,7	90,4	94,6
Итого:	73,8	82,5	94,6
ВСЕГО ОБЩАЯ ОЦЕНКА	74,3	87,9	95,1

Структура корпоративного управления



В соответствии с законодательством Республики Казахстан организационная структура Банка состоит из следующих органов управления:

- высший орган – Единственный акционер;
- орган управления – Совет директоров. При совете директоров Банка функционируют 4 комитета: Комитет по аудиту (*контролирует подготовку финансовой отчетности Банка и обеспечение достоверности и полноты финансовой отчетности Банка, обеспечивает контроль за независимостью внутреннего и внешнего аудита*), Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию (*рассматривает вопросы приоритетных направлений деятельности и стратегических целей, а также вопросы по повышению эффективности деятельности Банка*), Комитет по управлению рисками (*рассматривает вопросы обеспечения надежности и эффективности управления рисками, а также*

координации деятельности и оказания методической поддержки по вопросам внутреннего контроля) и Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам (рассматривает вопросы кадровой политики, избрания (назначения), вознаграждения руководящих работников Банка, работников Банка, назначение которых относится к компетенции Совета директоров Банка, а также вопросы по повышению эффективности управления Банком по социальным вопросам);

– исполнительный орган – Правление. При Правлении Банка действуют 11 комитетов: Комитет по стратегии и корпоративному развитию, Комитет по управлению активами и пассивами, Комитет по банковским продуктам и процессам, и качеству обслуживания, Кредитный комитет, Комитет по информационным ресурсам, Бюджетный комитет, Комитет по контроллингу, Комитет по кадровым вопросам, Комитет информационной безопасности, Комиссия по определению стоимости и списанию основных средств, нематериальных активов и залежалых товарно-материальных запасов, Комитет по рискам;

– орган, осуществляющий контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка – подразделение внутреннего аудита;

– иные постоянно действующие коллегиальные органы Банка, создаваемые в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка для реализации различных направлений деятельности Банка.

Стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития осуществляет совет директоров Банка. Также вопросы устойчивого развития делегированы в круг компетенций Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию совета директоров Банка. Правление обеспечивает формирование надлежащей системы в области устойчивого развития и ее внедрение, а также формирует соответствующий план мероприятий. Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие.

Основным департаментом, координирующим вопросы устойчивого развития Банка, является Департамент планирования и стратегического анализа, который выполняет следующую работу:

- осуществляет планирование деятельности в области устойчивого развития.
- координирует деятельность департаментов Банка, направленную на достижение целей и задач в области устойчивого развития.
- осуществляет подготовку отчета по исполнению плана мероприятий и КПД в области устойчивого развития.
- осуществляет подготовку годового отчета Банка с включением раздела об устойчивом развитии.
- проводит обучающие семинары для работников Банка с целью повышения квалификации должностных лиц и работников Банка в области устойчивого развития с привлечением внешних тренеров либо самостоятельно.
- взаимодействует с международными организациями, институтами, агентствами и департаментами Банка по вопросам устойчивого развития.

В Банке действует Кодекс Корпоративного управления. Целями Кодекса являются совершенствование корпоративного управления, обеспечение прозрачности управления, подтверждение приверженности стандартам надлежащего корпоративного управления.

Анализ соблюдения принципов и положений Кодекса корпоративного управления Банка показал, что Банк в отчетном году соблюдает в полной мере все принципы и

положения Кодекса корпоративного управления.

В Банке действует Кодекс деловой этики, который разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Банка, Кодексом деловой этики АО "НУХ "Байтерек", с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления и представляет собой свод правил, устанавливающих основополагающие ценности и принципы корпоративной (деловой) этики и которым руководствуются работники Банка.

Кодекс распространяется на членов совета директоров Банка и на всех работников Банка вне зависимости от занимаемой должности и применяется наравне с иными внутренними документами Банка. Работники руководствуются требованиями Кодекса во взаимоотношениях с Единственным акционером, членами совета директоров, Правлением, коллегами, клиентами, партнерами, поставщиками.

В Банке утверждена Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов, которая определяет перечень мер, направленных на предотвращение конфликта интересов в Банке, основу которого составляет столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей, различных представлений о способе их достижения.

Политикой четко закреплена обязанность должностных лиц (членов совета директоров и Правления Банка), работников Банка действовать в интересах Банка и его Единственного акционера, а также определена их ответственность.

Согласно требованиям Политики, должностные лица и работники Банка в целях недопущения конфликта интересов обязаны избегать любых действий и взаимоотношений, которые потенциально могут вызвать конфликт интересов. Любой конфликт интересов между личными интересами и профессиональными обязанностями в Банке должен быть раскрыт и урегулирован в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и Политикой. С целью исключения конфликта интересов работниками Банка подписывается обязательство о соблюдении действий, ограничивающих риск возникновения конфликта интересов.

Также Положением о совете директоров Банка предусмотрено, что Председатель совета директоров в случае возникновения корпоративных конфликтов принимает меры по их разрешению и минимизации негативного влияния на деятельность Банка, и своевременно информирует единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами. Банк подтверждает, что по состоянию на 01 января 2021 года Обращения Единственного акционера на действия Банка и его должностных лиц в 2020 году отсутствуют.

В 2020 году факты конфликта интересов, в том числе со стороны должностных лиц Банка, не выявлены.

Предупреждение и противодействие коррупции

В Банке уделяется особое внимание вопросам противодействия коррупции. Деятельность в этом направлении осуществляется на постоянной основе, в строгом соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Банка - Политики противодействия мошенничеству и коррупции, и Правил противодействия мошенничеству и коррупции.

Все работники Банка, независимо от занимаемой должности, предупреждены об обязанности сообщать об известных им фактах коррупции в Банке своим непосредственным руководителям либо в подразделения безопасности и внутреннего аудита. При этом, каждый работник Банка несет персональную ответственность за сокрытие фактов вовлеченности кого-либо из работников Банка в коррупционную деятельность.

В целях предотвращения коррупционных правонарушений в Банке проводится комплекс мероприятий, конечным результатом которых является исключение коррупционной деятельности.

Определены наиболее уязвимые для коррупции бизнес-процессы и в соответствии с утвержденным планом мероприятий, а также Банком проводится следующая работа:

- профилактика негативных проявлений среди персонала Банка, выявление работников, склонных к совершению коррупционных правонарушений;
- изучение и анализ поступивших обращений физических и юридических лиц на предмет наличия в них сведений коррупционного характера;
- проверка работников, принимаемых на вакантные должности Банка, на предмет соблюдения антикоррупционных ограничений;
- инструктаж вновь принятых работников Банка по вопросам противодействия коррупции;
- экспертиза кредитных заявок клиентов на стадии выдачи займа;
- проверка целевого использования выданных займов и соблюдения клиентами Банка договорных обязательств;
- анализ процедур исполнения плана закупок Банка на предмет соответствия внутренним документам Банка и законодательству Республики Казахстан;
- проверка клиентов, контрагентов и объектов жилищного строительства, имеющих намерения заключить с Банком соглашения о сотрудничестве, в том числе, на наличие возможной аффилированности с должностными лицами Банка.

Независимо от выявления фактов коррупционных нарушений среди работников и сотрудников Банка, ответственными подразделениями на постоянной основе даются рекомендации по противодействию коррупции.

Кроме того, регулярно проводится внутреннее обучение работников Банка по вопросам противодействия мошенничеству и коррупции с обязательным тестированием полученных знаний. Так, в период времени с 01 по 20 декабря 2020 года подразделением безопасности проведено внутреннее обучение работников Банка и работников по договору возмездного оказания услуг по вопросам противодействия мошенничеству и коррупции с последующим тестированием полученных знаний. Обучение и тестирование пройдены успешно.

В Банке действует Горячая линия, которая является средством конфиденциального получения информации о нарушениях коррупционного характера со стороны работников и консультантов Банка (номер телефона и электронный адрес Горячей линии указан на внешнем сайте Банка). Анализ поступивших обращений во втором полугодии текущего года показал, что все они носили справочно-консультативный характер и не содержали сведений, указывающих на причастность работников Банка к коррупционным действиям.

Дополнительно, во исполнение поручения Администрации Президента Республики Казахстан от 16 декабря 2019 года, руководством Банка назначено ответственное лицо - заместитель Председателя Правления Банка, курирующий вопросы взаимодействия с Агентством Республики Казахстан по делам государственной службы по противодействию коррупции и ответственности должностных лиц Банка за совершение коррупционных преступлений подчиненными работниками.

Проводимый Банком комплекс мер способствовал тому, что по итогам проделанной работы нарушений коррупционного характера за 2020 года среди работников, сотрудников и консультантов Банка не выявлено.

Поддержка государственной политики

В соответствии с утвержденной Стратегией развития до 2023 года Миссией Банка является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. В связи с этим, Банк поддерживает осуществляемую государством политику в сфере жилищного строительства.

В рамках своей деятельности Банк оказывает существенное воздействие на развитие регионов, в связи с чем Банком на периодической основе осуществляется оценка мультипликативного эффекта на смежные отрасли и экономику в целом.

Управление воздействием на охрану окружающей среды

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов.

Для поддержания работы Банку необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Банк принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. В целях экономии финансовых средств и сбережения электрической энергии в здании Банка установлены светодиодные светильники мощностью 18 -48 Ватт. Объем потребленной энергии в головном здании Банка за 2020 год равен 1 020 509 кВт. Филиалы Банка также продолжают внедрять мероприятия, направленные на снижение потребления энерго и теплоресурсов.

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. В отчетном периоде Банк приложил усилия для передачи использованной бумаги на вторичную переработку. Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота "Documentolog". Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы, как формирование, согласование, проверка, утверждение документов, контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование.

Кроме того, в августе 2019 года Банк присоединился к программе «Зеленая экономика», реализуемой АО «НУХ «Байтерек». Первым шагом Банка в комплексной программе стало внедрение эко боксов в здании центрального аппарата Банка. Тем самым, в 2020 году Банку удалось собрать 294 кг макулатуры, 3 кг пластика, 24 кг стекла и алюминия. Также в ноябре 2020 года в центральном аппарате проходила акция под названием «Зеленый офис» благодаря которой сотрудники Банка вместе учились вырабатывать в себе полезные привычки путем отказа от одноразовой посуды, смогли более подробно узнать о принципах и важности сортировки отходов, что помогло создать понимание о колоссальном вкладе каждого работника в сохранение окружающей среды.

Также необходимо отметить, что в течении года нарушений экологического законодательства не было, взыскания отсутствуют.

Ответственная трудовая практика

Одними из приоритетных задач Банка являются формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком. Трудовые отношения регулируются Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Принимая во внимание, что развитие персонала является одним из составляющих успеха любой организации, Банком ежегодно планируются средства на обучение и развитие персонала.

В течение 2020 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия в связи с внесением изменений и дополнений в нормативные документы, нововведениями Банка в рамках внедрения новой информационной системы и совершенствования ИТ-инфраструктуры и другим. Обучающие мероприятия проводились также с целью повышения профессиональной квалификации и мотивации работников Банка, способных принимать эффективные решения для достижения целей и задач, стоящих перед Банком. Кроме того, работники Банка обучались на внешних семинарах, курсах, тренингах в онлайн-формате по различным направлениям с целью развития профессиональных навыков и изучения мирового опыта. Работники Банка на периодической основе проходят обязательные специализированные курсы в целях повышения профессиональной квалификации и прохождения сертификации.

В связи с началом пандемии коронавирусной инфекции в 2020 году большая часть обучения была переведена в дистанционный формат.

Внешнее обучение в 2020 году прошли 566 работников Банка, что составляет 40,7% от общего числа работников. Из них 280 человек – работники Центрального аппарата и 286 человек – работники филиалов Банка. Для сравнения, в 2019 году внешнее обучение прошли 1 213 работников, что составляло 87,3% от общего числа работников.

В 2020 году по программам МВА/ЕМВА в отечественных и зарубежных вузах 17 работников Банка успешно защитили квалификационные работы (магистерские диссертации), продолжают обучение по программам МВА/ЕМВА 14 человек. Поступили на обучение в 2020 году по программе МВА еще 6 работников Банка.

Общее количество часов обучения (внешнее обучение) в 2020 году составило 8 612 академических часов, с учетом обучения на краткосрочных программах (двухдневные программы – 16 академических часов) и долгосрочных программах обучения МВА/ЕМВА. Среднее количество часов обучения (внешнее обучение) на 1 работника Банка в 2020 году составило 15,2 академических часа.

Внутренним обучением в 2020 году было охвачено 1 389 человек, что составляет 100% от общего числа работников. Для сравнения, в 2018 году - 1 092 работника.

Общее количество часов обучения (внутреннее обучение) в 2020 году составило 21 356 учебных часов, с учетом краткосрочного обучения (вебинар, техучеба) и асинхронного обучения (электронные курсы). Среднее количество часов обучения (внутреннее обучение) на 1 работника Банка в 2020 году составило 16,4 учебных часа.

Проведено 85 мероприятий по внутреннему обучению для работников Центрального аппарата и филиалов Банка, при плане за 2020 год – 85 мероприятий. Тематика внутреннего обучения была разнообразной: Политика противодействия мошенничеству и коррупции, корпоративное управление в Банке, Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности, организация системы внутреннего контроля в Банке, Кодекс деловой этики, продукты Банка, порядок рассмотрения обращений клиентов, геймификация и другие.

Количество обучений на электронных курсах в системе дистанционного обучения Банка (внутреннее обучение) в 2020 году составило: 4 731 обучений работниками Центрального аппарата и 10 903 обучения работниками филиалов Банка.

В течение года также регулярно пополнялась библиотека учебных электронных интерактивных курсов в системе дистанционного обучения "Мираполис", ориентированной на всех работников Банка. Были разработаны и загружены электронные курсы следующей тематики: "Корпоративное управление в Банке", "Навыки удаленной работы", "Эмоциональный интеллект", "Стрессоустойчивость", "Ассертивное поведение". Актуализирован электронный курс "Кодекс деловой этики".

На базе СДО iSpring проведено обучение для работников Банка на 3-х курсах, переведены в онлайн формат вводные инструктажи для новых работников по темам "Система управления операционными рисками", "Правила документирования и управления информацией, Правила учета, использования и хранения защищаемой информации".

Взаимоотношение сотрудников и руководства

По всем значимым проектам, проводимым в Банке, формируется обращение Председателя Правления к сотрудникам. Так, в 2020 году обращение к сотрудникам Банка касалось проектов по использованию пенсионных накоплений гражданами страны, новой функции Банка по централизованному осуществлению учета, постановки и распределения жилья, развития бизнес-процессов, продуктовой линейки, дистанционных каналов продаж, а также проектов в рамках государственных и региональных программ жилищного строительства. Вместе с тем, в рамках взаимоотношения сотрудников и руководства в Банке регулярно проводятся:

- 1) еженедельные планерки с участием руководящих работников и руководителей структурных подразделений по вопросам операционной деятельности;
- 2) ежеквартальные встречи Председателя Правления с руководителями структурных подразделений по вопросам достижения утвержденных Карт целей за отчетный период.

Также в Банке проводятся совместные командообразующие корпоративные мероприятия, тренинги и спортивные мероприятия с участием руководства Банка.

Здоровье и безопасность на рабочем месте

Ежегодно Банком осуществляется комплекс мероприятий, направленных на:

- создание и обеспечение безопасных и здоровых условий труда работников;
- проведение учений и тренировок по гражданской обороне, тестирование планов по обеспечению непрерывности деятельности Банка;
- соблюдение требований пожарной безопасности;
- проведение воинского учета военнообязанных и призывников.

В соответствии с положениями нормативных правовых актов и внутренних документов Банка в области безопасности и охраны труда проводятся мероприятия по обучению, инструктированию и проверке знаний работников, ответственных лиц Центрального аппарата и филиалов Банка, инструктирование работников подрядных организаций, производящих работы и оказывающих услуги по хозяйственным договорам, временных работников, учащихся, проходящих стажировку в подразделениях Банка.

В 2020 году проведены следующие мероприятия:

- онлайн-обучение работников по вопросам безопасности и охраны труда специализированной организацией, с проведением экзаменов и получением сертификатов - 27 чел;
- вводные инструктажи вновь принятых работников - 72 чел.

В области пожарной безопасности в 2020 году разработаны и утверждены Инструкции о мерах пожарной безопасности Центрального аппарата и филиалов Банка, осуществлялось инструктирование работников и ответственных лиц, периодические проверки противопожарного состояния зданий, помещений и территорий Банка. В 2020 году проведено онлайн-обучение ответственных лиц Банка по программе пожарно-технического минимума и получены удостоверения - 27 чел.

Спонсорство и благотворительность

Благотворительность и спонсорство являются частью корпоративной культуры Банка и одним из традиционных направлений участия в жизни общества, обеспечивающим

социальную, политическую и экономическую стабильность территории, где ведется деятельность Банка.

Для Банка благотворительная деятельность и спонсорство значимы с точки зрения укрепления деловой репутации Банка и развития внутренней корпоративной культуры. Банк рассматривает все поступающие обращения по оказанию благотворительной и спонсорской помощи и развивает программу вовлечения работников в благотворительные проекты в разных формах участия: частные денежные и иные пожертвования, у каждого работника есть возможность внести свой личный вклад в общее дело.

Благотворительная, спонсорская и филантропическая помощь Банком осуществляется в строгом соответствии с Правилами осуществления благотворительности Банка и согласно основным направлениям Благотворительной программы Банка на 2018-2020 годы.

Целями Благотворительной программы Банка на 2018-2020 годы являются:

- поддержка общественно-значимых инициатив и проектов по повышению финансовой грамотности детей и социальной адаптации инвалидов, в том числе, детей-инвалидов;

- поддержка социально-уязвимых слоев населения, являющихся вкладчиками Банка.

В 2020 году в Банк поступило 22 заявлений об оказании благотворительной и спонсорской помощи от общественных организаций и частных лиц. В соответствии с Правилами осуществления благотворительности Банка заявители должны заполнить анкету физического/юридического лица и предоставить полный пакет учредительных документов, которые рассматриваются подразделением комплаенс-контроля до вынесения на рассмотрение комитета по кадровым вопросам и Правления Банка.

По статье "Благотворительная и спонсорская помощь" в 2020 году была оказана спонсорская помощь на сумму 3,5 млн тенге Общественному фонду "Фонд развития шахмат" на продолжение до 31 марта 2020 года реализации Благотворительного проекта для детей с ограниченными возможностями «Шахматы для всех».

В рамках данного проекта разработан и апробирован онлайн-портал по дистанционному обучению детей с ограниченными возможностями. Портал был запущен в тестовом режиме в феврале-марте 2020 года и в данный момент весь функционал портала реализован. На портале размещены курсы по обучению игре в шахматы. В каждом курсе - от 10 до 20 тем, каждая тема может содержать от 1 урока до 20 в зависимости от материала и его углубленного изучения. На сегодняшний день в программу загружено более 4 000 задач для решения, записано более 240 минут видеоуроков.

Большая работа по оказанию помощи нуждающимся была проведена за счет собственных средств работников Центрального аппарата и филиалов Банка. Оказывалась помощь в виде сбора средств для приобретения дорогостоящих лекарственных препаратов работникам Банка, находящимся в тяжелом материальном положении в результате потери здоровья. Работники Центрального аппарата принимали активное участие в ежегодной акции "День донора" и чествовании ветеранов Великой отечественной войны, приуроченном ко дню Победы.

В условиях пандемии, работниками филиалов, в рамках акций «Береги себя и близких» раздавались медицинские маски в общественном транспорте. Также работниками филиалов на постоянной основе проводятся благотворительные и спонсорские мероприятия для малообеспеченных семей, воспитанников детских домов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей с ограниченными возможностями, для ветеранов Великой отечественной войны и трудового тыла, пожилых людей, одиноких мам, находящихся в трудной жизненной ситуации, детских домов и Центров социальной поддержки. Кроме того, работниками Центрального аппарата организована работа по распределению лекарственных препаратов и средств личной гигиены для нуждающихся работников Банка от партнера из Российской Федерации на безвозмездной основе.

Контактная информация

Ваши вопросы, комментарии и предложения по данному Отчету, а также запросы на получение бумажной версии отчета Вы можете направлять: «mail@hcsbk.kz».

Адрес: А05А2Х0, г. Алматы, проспект Абылай хана, 91.

Тел.: +7 (727) 330-93-00, + 7 (727) 279-35-11

Call-центр: 300, 8-8000-801-880

Факс: +7 (727) 279 35 68

Индекс содержания GRI

Отчет в области устойчивого развития за 2020 год подготовлен в соответствии со стандартами GRI: основной вариант

Универсальные стандарты

Номер Стандарта ¹	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 101 (2016): Основы			
GRI 102 (2016): Общие раскрытия			
Профиль организации			
102-1	Название организации	О Банке	
102-2	Деятельность, бренды, продукция и услуги	О Банке	
102-3	Местонахождение штаб-квартиры	Контактная информация	
102-4	Местонахождение осуществления деятельности	О Банке	
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	
102-6	Рынки, на которых работает организация	О Банке	
102-7	Масштаб организации	Основные показатели в области устойчивого развития	
102-8	Информация о персонале и других работниках	Ответственная трудовая практика, Основные показатели в области устойчивого развития	
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
102-40	Список групп заинтересованных сторон	Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-44	Затронутые ключевые темы и опасения	Эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами	
GRI 200 Экономические темы			

¹ В скобках указан год публикации соответствующего Стандарта

Номер Стандарта ¹	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI201 (2016): Экономическая результативность			
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Основные показатели в области устойчивого развития	
GRI205 (2016): Противодействие коррупции			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Предупреждение и противодействие коррупции	
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Предупреждение и противодействие коррупции	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Предупреждение и противодействие коррупции	
GRI 300 Экологические темы			
GRI306 (2016): Сбросы и отходы			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Управление воздействием на охрану окружающей среды	
GRI 400 Социальные темы			
GRI402 (2016): Взаимоотношения работников и руководства			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Взаимоотношения работников и руководства	
GRI403 (2016): Здоровье и безопасность			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Здоровье и безопасность на рабочем месте	
403-1	Система охраны труда и безопасности		
403-4	Коммуникация с работниками по вопросам охраны труда и безопасности		
403-5	Обучение работников		
GRI404 (2016): Обучение и образование			
103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Управление воздействием на охрану окружающей среды	