



# СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

## БАНК ОСОЗНАЕТ СВОЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

за экономические, социальные и экологические последствия своей деятельности, а также признает необходимость осуществления комплекса мероприятий по содействию устойчивому развитию общества и принимает добровольные обязательства по социально ответственному поведению перед широким кругом заинтересованных сторон.

Банк стремится применять передовые международные практики в сфере охраны окружающей среды и социального влияния оказываемых им услуг в рамках осуществляемой деятельности в соответствии с законами Республики Казахстан

«О жилищных строительных сбережениях в Республике Казахстан» и «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и Уставом Банка.

## ЗАНЯТОСТЬ

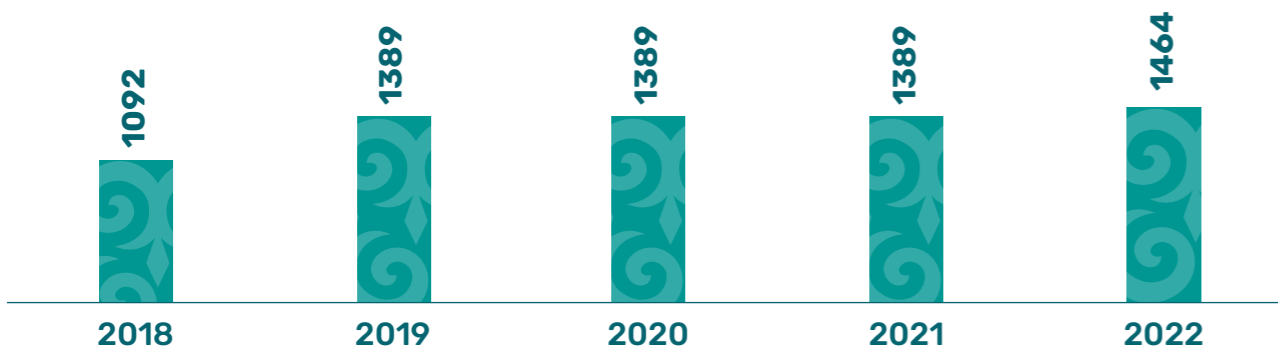
Одними из приоритетных задач Банка являются формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком.

Трудовые отношения регулируются Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка Банка в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

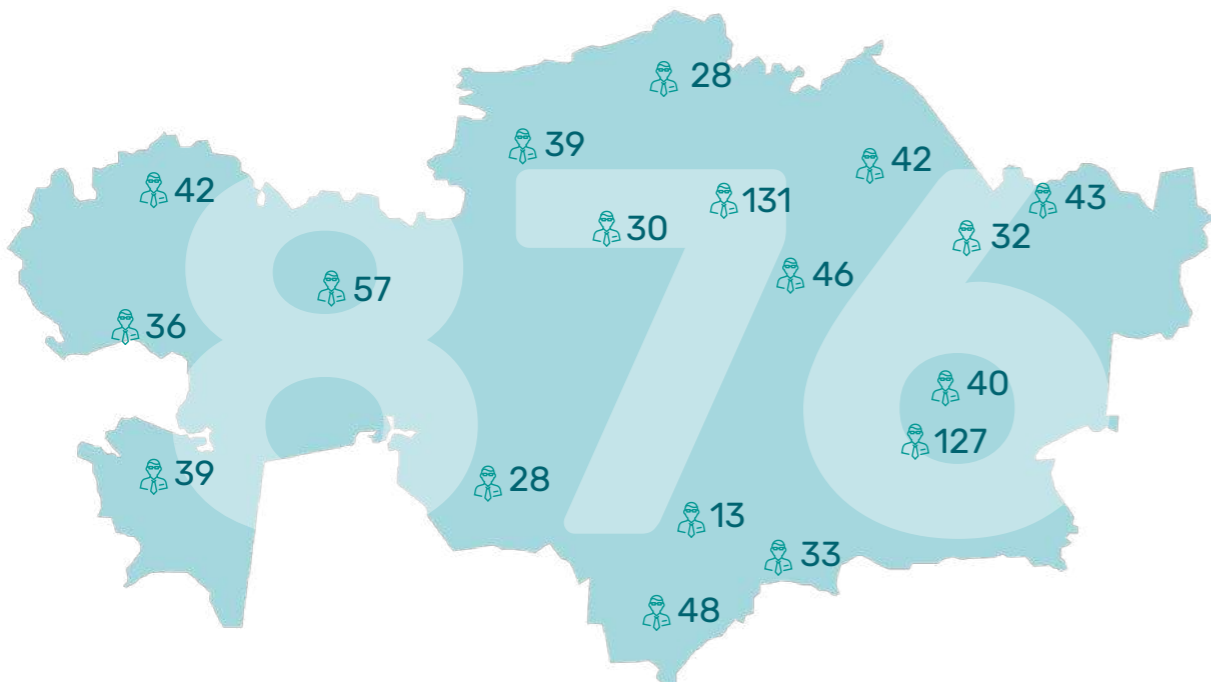
## СОСТАВ И СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

По состоянию на 01.01.2023 года внутренняя организационная структура Банка состояла из 27 самостоятельных подразделений Центрального аппарата, 16 областных и 2 городских филиалов, 20 центров обслуживания и 3 точек обслуживания.

### ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА, ЧЕЛ.



Штатная численность работников Банка по состоянию на 01.01.2023 года составила 1 464 человек. Из них 588 работники Центрального аппарата, 876 работники филиалов Банка во всех регионах.



## РАЗБИВКА ШТАТНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ БАНКА ПО РЕГИОНАМ

№	Регион	Штат, ед.
1	Акмолинский областной филиал	30
2	Актюбинский областной филиал	57
3	Филиал Банка в г. Алматы	127
4	Алматинский областной филиал	40
5	Атырауский областной филиал	36
6	Восточно-Казахстанский областной филиал	43
7	Жамбылский областной филиал	33
8	Западно-Казахстанский областной филиал	42
9	Карагандинский областной филиал	46
10	Костанайский областной филиал	39
11	Кызылординский филиал	28
12	Мангыстауский областной филиал	39
13	Павлодарский областной филиал	42
14	Северо-Казахстанский областной филиал	28
15	Абайский областной филиал	32
16	Центральный филиал	131
17	Филиал Банка в г. Шымкент	48
18	Туркестанский областной филиал	13
19	Резерв для открытия двух новых филиалов	24
<b>Итого</b>		<b>876</b>

Фактическая численность работников Банка по состоянию на 01.01.2023 года составила 1 408 человек. Из них 567 работники Центрального аппарата, 841 работник филиалов Банка во всех регионах. Количество принятых на работу работников в 2022 году составило 265 человек. Средний возраст сотрудников – 37 лет.

**В числе штатных и внештатных сотрудников, агентов-консультантов Банка работают 48 работников с ограниченными возможностями, 37 из них являются женщинами, 11 мужчинами.**

Также отмечается, что в разных структурных подразделениях Банка работают внештатные сотрудники. Общее количество внештатных сотрудников по состоянию на 01.01.2023 года составляет 148 человек (в 2021 году – 133 человек).

В Банке заключен коллективный договор между работодателем и работниками. Коллективный договор был заключен добровольно на основе соблюдения норм законодательства Республики Казахстан, полномочности представителей сторон, свободы выбора, обсуждения и решения вопросов, составляющих его содержание, реальности обеспечения принятых обязательств. Коллективный договор не заключается с внештатными сотрудниками Банка. Внештатные сотрудники осуществляют свою деятельность в соответствии с Инструкцией о порядке отбора контрагентов/ассистентов работников и заключения договоров возмездного оказания услуг в Банке.

## СТРУКТУРА ЧИСЛЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА В РАЗБИВКЕ ПО ПОЛУ И ВОЗРАСТНЫМ ГРУППАМ В 2022 ГОДУ

Показатель	Всего, чел.	Доля, %	Руководящие должности	Доля в руководящей должности, %	
Пол	Мужчины	562	42%	4	57
	Женщины	846	63%	3	43
Возрастные группы	До 30 лет	305	23%	0	0
	От 30 до 50 лет	998	74%	7	100
	Старше 50 лет	105	8%	0	0

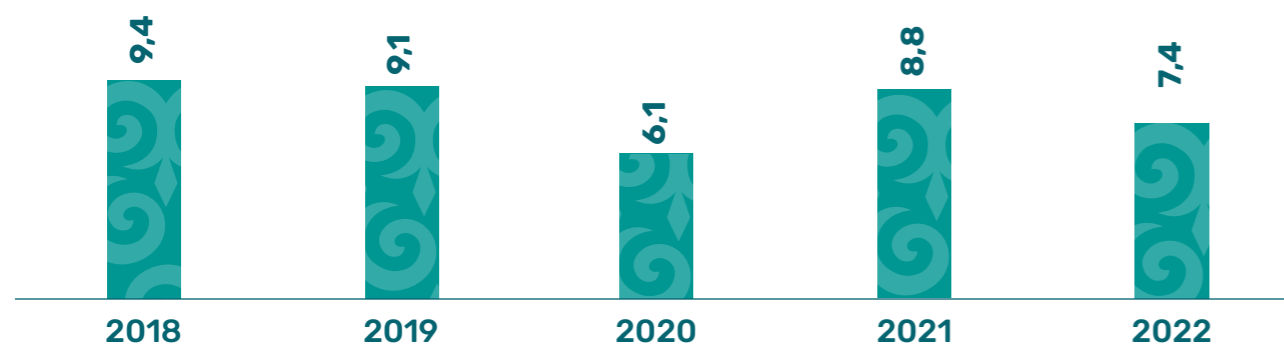
## РАБОТНИКИ, ПРИНЯТЫЕ В 2022 ГОДУ, ЧЕЛ



Процедура конкурсного отбора на вакантные должности Банка состоит из нескольких этапов, в том числе: определение потребности в кадрах, отбор кандидатов и анализ резюме, проведение предварительного собеседования, профессионального тестирования с кандидатами. Текучесть персонала

за 2022 год составляет 7,4% (в 2021 году составляла 8,8%). Трудовые отношения были расторгнуты: по инициативе работника – 45,4%, по соглашению сторон – 50%, и по прочим причинам (призыв, смерть, решение суда, инициатива работодателя, сокращение и др.) – 4,6%.

## ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА, %



## ПРАКТИКА ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

В сфере соблюдения прав человека и построения трудовых отношений Банк руководствуется принципами Глобального договора ООН, Кодекса корпоративного управления Банка, Политики устойчивого развития Банка.

Жалоб, поданных на Банк в отчетном году за нарушение практики трудовых отношений – не имеется. Работник в соответствии законодательством Республики Казахстан и условиями трудового догово-

вора имеет право на обращение за рассмотрением индивидуального трудового спора/жалоб. Сроки обращения по рассмотрению индивидуальных трудовых споров регламентируется Трудовым Кодексом Республики Казахстан.

Подразделений, у которых используется детский и принудительный труд, а также выполнения молодыми работниками опасной работы – не имеется.

## ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РАБОТНИКОВ И РУКОВОДСТВА

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.
- 3) постоянное свободное и эффективное рабочее взаимодействие между работниками и руководством Банка.

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

Регулирование рабочего времени в Банке исходит из того, что при пятидневной рабочей неделе продолжительность ежедневной работы (рабочей

смены) не может превышать 8 часов при недельной норме 40 часов. Продолжительность ежедневной работы (рабочей смены), время начала и окончания ежедневной работы (рабочей смены), время перерывов в работе определяются с соблюдением установленной продолжительности рабочей недели. Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка в Банке, трудовыми договорами и коллективным договором.

Действие коллективного договора распространяется на работодателя и работников Банка, от имени которых заключен коллективный договор, и присоединившихся к нему работников на основании письменного заявления. В Банке 100% от общего числа работников охвачены коллективными договорами.

Банк строго соблюдает нормы и требования Трудового Кодекса Республики Казахстан. При существенных изменениях, касающихся деятельности Банка, работники уведомляются в установленном порядке (не позднее чем за пятнадцать календарных дней).

## ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ

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

В течение 2022 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия по изменениям и дополнениям, внесенным в нормативные документы, перехода ведения/внедрения проектов на принципы Agile коммуникации, повышению информированности работников Банка в области устойчивого развития, нововведениям Банка в рамках совершенствования IT-инфраструктуры и внедрения новой информационной системы. 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.

Внешнее обучение в 2022 году прошли 1 077 работников Банка, из них уникальных – 687 работников, что составляет 63,79% от общего числа обученных работников. Из них 375 человек – работники Центрального аппарата и 312 человек – работники филиалов Банка. Для сравнения, в 2021 году внешнее обучение прошли 1 161 работник, из них уникальных 820 работников. Из 1 077 работников, прошед-

ших внешнее обучение – 520 женщин и 557 мужчин.

В 2022 году по программам MBA/EMBA в отечественных и зарубежных вузах 7 работников Банка успешно защитили квалификационные работы (магистерские диссертации). Нового набора в 2022 году на обучение по программам MBA/EMBA не было.

Внутренним обучением в 2022 году было охвачено 1 395 человек, что составляет 100% от общего числа работников, из них 552 работников Центрального аппарата и 846 работников филиалов Банка, в том числе по гендерному признаку – 796 женщин и 602 мужчин.

Общее количество часов обучения (внутреннее обучение) в 2022 году составило 15 526 учебных часов, с учетом краткосрочного обучения (вебинар, техучеба) и асинхронного обучения (электронные курсы). Среднее количество часов обучения (внутреннее обучение) на 1 работника Банка в 2022 году составило 11,1 учебных часа.

Проведено 70 мероприятий по внутреннему обучению для работников Центрального аппарата и филиалов Банка, при плане за 2022 год – 69 мероприятий. Тематика внутреннего обучения была разнообразной: Система внутреннего контроля, Порядок взаимодействия с оценщиками, Обслуживание юридических лиц, Повышение уровня осведомленности работников Банка по вопросам информационной безопасности, Противодействие мошенничеству, Нюансы частичного погашения и допвзноса по предзаймам, Порядок блокировки и (или) аннулирования прав, Стратегия развития Банка, Устойчивое развитие, Последствия несоблюдения банковской тайны, Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов, Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности, Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, Система управления комплаенс-рисками, Противодействие коррупции и другие.

Количество обучений на электронных курсах в системе дистанционного обучения Банка (внутреннее обучение) в 2022 году составило: 5 293 обучений работниками Центрального аппарата и 9 121 обучение работниками филиалов Банка.

В течение года также регулярно пополнялась и актуализировалась библиотека учебных электронных интерактивных курсов в системе дистанционного обучения «Мираполис», ориентированной на всех работников Банка. Были разработаны и загружены электронные курсы следующей тематики: «Порядок взаимодействия с оценщиками», «Нюансы частичного погашения и допвзноса по предзаймам», «Порядок блокировки и (или) аннулирования прав», «Работа с просроченными и проблемными займами», «Стратегия развития АО «Отбасы банк» до 2023 года», «Порядок вынесения вопросов на рассмотрение Правления в АО «Отбасы Банк», «Управление ИТ процессами», «Внутренний аудит в современном бизнесе».

На базе СДО iSpring проводится обучение для работников Департамента дистанционного обслуживания Банка в формате микрообучения по темам кредитные и посткредитные операции, банковская тайна и последствия ее несоблюдения, противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма, субсидирование аренды, дифференцированные ставки, качественное обслуживание клиентов, стандарты обслуживания.

В рамках трудового законодательства при расторжении трудового договора с работником по соглашению сторон, может быть принято решение по выплате компенсации в размере до двух установленных должностных окладов и/или с выплатой премии по результатам деятельности за отчетный период фактически отработанного времени на основании предоставленного отчета об исполнении карты ключевых показателей деятельности. Также при расторжении трудового договора работнику может быть предоставлено рекомендательное письмо, содержащее сведения о квалификации работника и его отношении к работе.

В 2022 году в рамках зачисления работников Банка в единый кадровый резерв АО «НУХ «Байтерек», была проведена оценка результативности деятельности за 2021 год 43 работников Банка, из них 16 работников Центрального аппарата и 27 работников филиалов Банка. Из 43 работников – 16 женщин и 27 мужчин. В результате все работники Банка получили соответствующие оценки и были зачислены в резерв АО «НУХ «Байтерек».

## КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

Процедура формирования кадрового резерва руководящего и управленческого состава кадров проводится в Банке с 2008 года в соответствии с Положением о формировании и организации работы с кадровым резервом Банка путем выявления высокопотенциальных работников и организации их

профессионального, карьерного роста.

По состоянию на конец 2022 года в Кадровом резерве Банка состоит 71 человек, из них 24 человека – работники Центрального аппарата и 47 человек – работники филиалов Банка.

## АТТЕСТАЦИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА

Начиная с 2009 года в Банке проводится аттестация работников для определения степени соответствия работников требованиям, предъявляемым к занимаемым должностям, и принятия необходимых управленческих решений в отношении дальнейших трудовых отношений с работниками Банка по результатам аттестации. Периодичность аттестации не чаще одного раза в три года, при неудовлетворительных результатах деятельности оценки эффективности (КПД ниже 75%) аттестация проводится не чаще одного раза в год. Этапы аттестации – анализ

квалификационных требований, тестирование, заседание Аттестационной комиссии. По итогам 2022 года аттестацию прошли 98,2% работников от общего количества работников Банка (567 работников), средняя результативность среди работников составила 90%. Из них 53% женщины (301 работник), 47% мужчины (266 работников). А также из 320 работников, прошедших аттестацию – 19 руководители структурных подразделений (3,3%) и 548 главные менеджеры, специалисты (96,7%).

## ТЕСТИРОВАНИЕ РАБОТНИКОВ ФРОНТ-ОФИСА

На регулярной основе для работников фронт-офиса, департамента дистанционного обслуживания и консультантов Банка проводится обучение с тестированием с целью проверки уровня знаний по тарифным программам и внутренним документам Банка.

В 2022 году проводилось тестирование по темам «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирова-

нию терроризма», «Нюансы частичного погашения и дополнительного взноса по предварительным займам», «Последствия несоблюдения банковской тайны, персональных данных и кредитной истории и требования к соблюдению банковской тайны, персональных данных и кредитной истории», «Обслуживание юридических лиц», «Система управления операционными рисками и непрерывностью деятельности».

## ОПЛАТА ТРУДА РАБОТНИКОВ БАНКА

Система оплаты труда работников Банка состоит из постоянной части оплаты труда (должностной оклад, бонусы) и переменной части оплаты труда (премия).

Размер должностного оклада определяется на основе структуры грейдов и устанавливается в соответствии со схемой должностных окладов и штатным расписанием, утверждаемым Правлением Банка.

Для каждого грейда устанавливается диапазон оплаты труда, определяющий минимальное, среднее и максимальное значение.

Схема должностных окладов отражает величину от минимального до максимального значения уровня оплаты в грейде.

### Общее количество часов обучения



за 2022 год

## СРЕДНИЙ БАЗОВЫЙ ОКЛАД МУЖЧИН И ЖЕНЩИН ПО КАТЕГОРИЯМ РАБОТНИКОВ В 2022 ГОДУ.

	мужчины	женщины
Высшее руководство, тыс тенге	1 595	1 729
Руководители структурных подразделений, тыс тенге	707	798
Главные менеджеры, специалисты, тыс тенге	257	233

Схема должностных окладов формируется с учетом соблюдения принципа внутренней справедливости (оплата схожих по ценности для Банка должностей в заданном диапазоне) и внешней конкурентоспособности (достаточный уровень базового вознаграждения для привлечения и удержания работников Банка). В отчетном году, случаев дискриминации зафиксировано не было.

В соответствии с внутренними документами, Банк покрывает расходы на содержание персонала и связанные с ними отчисления, которые включают в

себя расходы на заработную плату, обязательные взносы в фонд социального медицинского страхования и фонд социального страхования, социальный налог, начисленные расходы на ежегодные отпуска и оплачиваемый отпуск по болезни, добровольное медицинское страхование, премии и социальная помощь в денежной форме. Банк не имеет каких-либо правовых или обусловленных практикой обязательств по выплате пенсий или аналогичных выплат, помимо платежей согласно государственному плану с установленными взносами.

## МОТИВАЦИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА

В 2022 году Банк продолжил работу в области повышения эффективности, прозрачности и сбалансированности системы материальной и нематериальной мотивации, которая является одним из важнейших направлений работы с персоналом и обеспечивает соблюдение норм и гарантий согласно Трудовому кодексу Республики Казахстан. В целях привлечения высококвалифицированных специалистов, повышения вовлеченности и удовлетворенности персонала, снижения текучести кадров и развития HR-бренда Банк на регулярной основе проводит исследования рынка труда и уровня заработных плат.

### Утвержденная система премирования работников Банка учитывает эффективность результатов деятельности каждого работника и его индивидуальный вклад в результат деятельности Банка.

Система стимулирования персонала нацелена на достижение высоких производственных результатов и повышение производительности труда. Кроме премий по результатам труда, работникам Банка

выплачивается премия к государственным праздникам Республики Казахстан.

В Банке также действует система морального поощрения работников и структурных подразделений, которая включает как признание личных заслуг работника в виде объявления благодарности, награждения почетной грамотой, присвоения званий «Лучший работник Банка», «Заслуженный работник Банка», занесения в Книгу почета Банка, так и представления к государственным наградам и званиям. Согласно Правилам морального поощрения работников и структурных подразделений, на ежеквартальной основе определяются лучшие работники филиалов и структурных подразделений Центрального аппарата Банка. Данные размещаются в блоке «Доска почета» на внутреннем портале Банка. А также на ежеквартальной основе определяется лучшее структурное подразделение Центрального аппарата и лучший филиал Банка. В 2020 году введена система монетизации морального поощрения посредством введения виртуальной валюты – жилкоина и возможности использования ее в «Мотивационной кафетерии» на внутреннем корпоративном портале Банка. Жилкоины начисляются за каждый вид морального поощрения, а на основании собранных сумм по итогам года определяются номинации: «Лучший работник года» и номинации от руководителей курирующих блоков.

## СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

Политика социальной поддержки работников Банка направлена на стабилизацию коллектива и заботу о каждом работнике. Банк предоставляет работникам льготы и компенсации, входящие в состав обширного социального пакета, согласно Правил оказания социальной поддержки работникам Банка. Все выплаты производятся в пределах средств

соответствующих статей бюджета Банка. Социальная поддержка не распространяется на работников, принятых на условиях временной или неполной занятости.

Правилами предусматриваются следующие виды социальной поддержки работникам Банка:

### Материальная помощь;

Материальная помощь выплачивается работникам в следующих случаях:

- для оздоровления при предоставлении оплачиваемого ежегодного трудового отпуска;
- в связи со вступлением в брак;
- в связи с отпуском по беременности и родам, отпуском усыновившим (удочерившим) новорожденного ребенка (новорожденных детей);
- в связи с рождением ребенка/усыновлением или удочерением детей;

- в связи с лечением/операцией работника или лиц, являющихся членами его семьи;
- в связи со смертью работника/членов семьи работника.

В 2022 году 241 работница-женщина находилась в отпуске по уходу за ребенком (не достигшего 3-х лет). В частности, 98 работница вышли в отпуск по уходу за ребенком в течении года. 86 работница в отчетном году вышли на работу после отпуска по уходу за ребенком.

### Программа добровольного медицинского страхования (страхование на случай болезни);

Работники и члены их семей обеспечиваются медицинским страхованием в соответствии с программой добровольного медицинского страхования. Средства на медицинское страхование расходуются на случай болезни работника в соответствии с договорами, заключенными в установленном законодательством Республики Казахстан порядке со страховыми организациями, либо по договорам на медицинское обслуживание с медицинскими ор-

ганизациями. Расходы на медицинское страхование на одного работника не должны превышать 100 МРП на соответствующий финансовый год.

В 2022 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 2 217 человека, в том числе 1 437 работников Банка и 781 членов их семей.

### Компенсационные выплаты;

Работнику в связи с изменением места жительства по месту работы в другой местности при наличии подтверждающих документов по фактически произведенным расходам одновременно могут осуществляться следующие компенсационные выплаты:

- оплата стоимости проезда, приглашенного/переведенного работника и членов его семьи железнодорожным/автомобильным транспортом.
- оплата провоза имущества, приглашенного/переведенного работника и членов его семьи железнодорожным/автомобильным транспортом.

### Содействие в решении жилищных вопросов.

Содействие в решении жилищных вопросов в зависимости от финансового состояния Банка может оказываться приглашенному/переведенному работнику путем частичного возмещения расходов по оплате аренды жилища (на срок не более 2 лет).

## РАЗНООБРАЗИЕ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Банк стремится создать атмосферу доброжелательности и поддержки, в условиях которой все работники ценны, а также представителям всех народностей Казахстана предоставлены равные возможности трудоустройства. Соотношение мужчин и женщин, их вознаграждения, средний возраст работников приведены в разделе отчета о персонале Банка.

Банк отличается огромным этнокультурным многообразием работников. К примеру, в Банке работают представители следующих национальностей: казахи, русские, болгары, евреи, азербайджанцы, татары, корейцы, украинцы, узбеки, уйгуры, немцы. При этом, Банк совершенствует свою культуру, увеличивая этнокультурное разнообразие в управленческом составе, при этом строго придерживаясь правил набора персонала.

Создание равных карьерных возможностей, обеспечение справедливой оценки труда женщин и мужчин и недопущение дискриминации в оплате труда имеют существенное значение для достижения гендерного равенства и являются одной из основных составляющих достойного труда. Банк придерживается принципа равного вознаграждения за труд равной ценности.

В Банке созданы надлежащие условия для обеспечения равных прав и возможностей женщин и мужчин относительно:

- трудоустройства - максимально используются вакантные рабочие места для трудоустройства молодых специалистов, как мужчин, так и женщин;

- паритетного участия женщин и мужчин в принятии производственных и управленческих решений;
- реализации женщинами возможностей карьерного роста;
- участия женщин в мероприятиях, направленных на развитие лидерских навыков;
- реализации как женщинами, так и мужчинами права на отпуск по уходу за ребенком до достижения им трехлетнего возраста.

Кроме того, Банк всячески содействует женским инициативам и женскому лидерству. В отчетном году Банк присоединился к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women's Empowerment Principles). Принципы расширения прав и возможностей женщин разработаны структурой «ООН-женщины» и Глобальным договором ООН в 2010 году. Документ представляет собой практическое руководство, разработанное для бизнеса и корпоративного сектора, и содержит свод рекомендаций по продвижению гендерного равенства, а также расширению прав и возможностей женщин в трех сферах: на рабочем месте внутри компании; в работе с потребительским рынком; в обществе через реализацию социальных проектов и взаимодействие с гражданским сектором. Подписание Принципов WEPs является публичной инициативой Банка о заинтересованности и активной позиции в продвижении гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин.

На протяжении отчетного года случаев дискриминации работников Банка не зафиксированы.

## ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ТРУДА, ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ И ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Ежегодно Банком осуществляется комплекс мероприятий, направленных на:

- создание и обеспечение безопасных и здоровых условий труда работников, безусловное соблюдение работниками требований безопасности и охраны труда;
- проведение учений и тренировок по граждан-

ской обороне, тестирование планов по обеспечению непрерывности деятельности Банка;

- постоянное улучшение противопожарного режима и соблюдение требований пожарной безопасности;
- проведение воинского учета военнообязанных и призывников.

## Охрана труда и техника безопасности.

Банк обеспечивает права работников на безопасные условия труда, устанавливает приоритет жизни и здоровья работников по отношению к любым другим результатам трудовой деятельности.

В соответствии с положениями нормативных правовых актов и внутренних документов Банка в области безопасности и охраны труда проводятся постоянные мероприятия по обучению, инструктированию и проверке знаний работников, ответственных лиц Банка, инструктирование работников подрядных организаций, производящих работы и оказывающих

услуги по хозяйственным договорам, временных работников, учащихся, проходящих стажировку в подразделениях Банка.

В 2022 году проведены следующие мероприятия:

- онлайн-обучение ответственного работника по вопросам безопасности и охраны труда специализированной организацией, с проведением экзамена и получением сертификата - 13 чел.;
- вводные инструктажи вновь принятых работников - 129 чел.

## Здоровье и безопасность на рабочем месте.

Банк регулярно проводит спортивные мероприятия с целью пропаганды здорового образа жизни среди своих работников. Отдых на природе, участие в спортивных состязаниях, медицинское страхование, а также частичная оплата абонементов в фитнес клуб - все это стимулирует работников вести активный образ жизни, несмотря на «сидячий» образ жизни.

Коэффициент отсутствия на рабочем месте по болезни составил 0,04%.

Кроме популяризации физической активности, в Банке уделяется большое внимание заботе о здоровье и безопасной деятельности сотрудников. В 2022 году регулярно проводились инструктажи работников по безопасности и охране труда на рабочем месте (в случаях ЧП, пожара, землетрясения и др.) – целевые, повторные и внеплановые. Здания, где размещены Банк и филиалы Банка оснащены первичными средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности (пожарные щиты, огнетушители, пожарные краны), а также средствами оказания первой медицинской помощи.

## Гражданская оборона.

В области гражданской обороны согласно Планам реагирования по обеспечению непрерывности деятельности Банка проводились учения тренировки с эвакуацией работников, спасательными работами и тушением пожара. В процессе тренировок осу-

ществлялось тестирование Плана реагирования по обеспечению непрерывности деятельности каждого подразделения (Центральный аппарат и филиалы Банка), результат которого отражался в протоколе тестирования.

## Пожарная безопасность.

В области пожарной безопасности в 2022 году проведены следующие мероприятия:

- в соответствии с положениями Инструкций о мерах пожарной безопасности зданий Центрального аппарата и филиалов Банка проведены проверки противопожарного состояния зданий, помещений и территорий Банка, которые отражены в отчетных проверочных листах;

- в течение года проведено онлайн-обучение руководителей и ответственных лиц по пожарной безопасности по программе пожарно-технического минимума и получены удостоверения – 27 чел.
- дважды был осуществлен закуп средств индивидуальной защиты органов дыхания и зрения (самоспасатели) в общем количестве 200 (двести) штук для обеспечения безопасности работников Банка в критических случаях.

## Воинский учет.

Ответственными лицами по воинскому учету Центрального аппарата и филиалов Банка проводились работы по ведению воинского учета военнообязанных и призывников Банка.

Нарушения работниками Банка воинского учета при переезде по новому адресу жительства, несвоевременного получения воинских билетов устранялись в течение 2022 года. Своевременно обеспечивалась явка призывников в управления по делам обороны по периодическим их запросам.

## Практика обеспечения безопасности

Роль Департамента безопасности в достижении целей Банка осуществляется путем обеспечения безопасного функционирования Банка, предотвращения внутренних и внешних угроз его безопасности, защиты законных интересов Банка, его акционеров, руководства и персонала от противоправных посягательств, а также повышения имиджа и роста прибылей за счет обеспечения качества услуг и безопасности клиентов.

95% работников Департамента имеют существенный опыт работы в оперативных и следственных подразделениях правоохранительных органов Республики Казахстан, а также финансовых организациях (банках второго уровня), что говорит в пользу качественного состава подразделения.

Большинство работников Департамента имеют достаточную профессиональную подготовку в области обеспечения экономической, физической и информационной безопасности. Так, руководитель подразделения обладает знаниями и опытом работы в области борьбы с терроризмом и расследования дел террористического характера, в период работы в органах национальной безопасности принимал непосредственное участие в разработке, пресечении, профилактике и расследовании актов терроризма и преступлений террористического характера в различных регионах Казахстана.

В арсенале работников подразделения имеются знания и навыки, полученные в процессе обучения по линии экономической (безопасность предприятия и бизнеса), кадровой и информационной безопасности (IT-аудитор, система управления ИБ, хакинг и др.), организации закупок, пожарной безопасности, а также обеспечения физической безопасности охраняемых объектов, в том числе, в условиях чрезвычайных ситуаций (банки, склады ТМЦ, архивы, объекты жизнеобеспечения (тепловодоснабжения) и транспорта (авиа и ж/д объекты), спецобъекты особой важности (склады ГСМ, боеприпасов и т.д.).

Аналогичные требования по вопросам обеспечения физической безопасности охраняемых объектов Банк предъявляет и к поставщикам охранных услуг – ТОО «Кузет Моторс», работники которого регулярно проходят соответствующие курсы на базе своего охранного предприятия.

В марте 2022 года в структуру Департамента безопасности введено новое Управление Антиф-

род, основной задачей которого является защита от фрод-событий Банка и его клиентов в процессе использования цифровых продуктов Банка (интернет-банкинг, дистанционное управление счетами и т.д.), предотвращение операционных рисков, связанных с мошенничеством в указанных системах.

Данные изменения повлекли за собой увеличение перечня задач и функций подразделения, заключающихся в организации и непосредственном участии Департамента в реализации комплекса мер по недопущению фрод-рисков, связанных с возможным причинением материального и репутационного ущерба Банку, а также проведении мероприятий, направленных на защиту экономических интересов Банка от различных видов внешних и внутренних фрод-угроз. В этой связи, работники Департамента прошли обучение в Российской Федерации в области антифрода и обеспечения бесперебойного функционирования Банка. Кроме того, в 2022 году все без исключения работники Департамента безопасности прошли обучение по курсу «Основы кибербезопасности».

Для эффективной борьбы с таким видом мошенничества, как фрод, вновь созданным Управлением Антифрод во втором квартале 2022 года в рамках реализации мероприятий по развитию IT-инфраструктуры, предусмотренных Стратегией развития Банка до 2023 года, разработана Концепция развития антифрода в Банке на 2022-2024 годы, которая утверждена решением Правления Банка.

Благодаря Концепции в настоящее время в Банке проводится подготовительная работа по усилению антифрода путем приобретения и внедрения специальной информационной системы по фрод-мониторингу операций в Интернет-банкинге (антифрод-система) для защиты от внешних атак.

Между тем, уже сейчас своевременные и слаженные действия работников Управления Антифрод и Управления экономической безопасности позволили за непродолжительный период времени предотвратить хищение Интернет-мошенниками вкладов клиентов Банка на общую сумму около 3 млн тенге.

Нельзя не отметить роль работников Департамента безопасности, силами которых предприняты все возможные меры по обеспечению безопасности персонала и имущества Банка вовремя так называемых январских событий 2022 года.

В период с 04 по 10 января Казахстан столкнулся с тяжелыми испытаниями, связанными с массовыми беспорядками, осложнившимися применением огнестрельного оружия, избиениями и убийствами сотрудников правоохранительных органов, погромами и захватами зданий государственных органов, телевидения, отделений банков, магазинов и т.п.

Несмотря на сложную криминогенную ситуацию в стране, фактически оставшись без какой-либо помощи со стороны правоохранительных органов, работники Департамента безопасности и охранной компании ТОО «Кузет Моторс» достойно выполнили свои обязанности по обеспечению безопасности жизни и здоровья персонала Банка, сохранности зданий и имущества Центрального аппарата и филиалов Банка, а именно:

- постоянно отслеживалась складывающаяся ситуация, о чем своевременно информировалось руководство Банка;
- оперативно и организованно осуществлена эвакуация работников Банка через западные (задние) ворота из здания ЦА до места жительства;
- проведен дополнительный инструктаж технического поста, постов охраны ЦА и филиалов;
- проведены маскировочные меры и мероприятия по минимизации возможных негативных последствий (отключение электричества, оргтехники, сдача здания на пульт охраны);
- по получению информации о нападении на филиал Банка в г. Алматы, оперативно осуществлен выезд в филиал, оказана помощь пострадавшим, организовано ночное дежурство и последующее сопровождение при инкассации денежных средств филиала;
- по получению информации о пропаже работника ЦА Банка, организованы поисковые мероприятия, установлено его местонахождение, предпринятыми мерами достигнута договоренность по освобождению работника Банка;
- проведено служебное расследование по факту смерти работника Банка, в рамках которого осуществлен детальный анализ и оценка действующего законодательства, мер, принятых государственными

органами и руководством Банка при наступлении ЧС социального характера.

Учитывая положения Закона Республики Казахстан «О чрезвычайном положении», отсутствие каких-либо прямых ограничений или рекомендаций по приостановлению работы или сокращению рабочего дня государственных органов и организаций в г. Алматы 05 и 06 января 2022 года со стороны Правительства Республики Казахстан, регионального Оперативного штаба г. Алматы, военного коменданта г. Алматы, НУХ «Байтерек», Национального Банка Республики Казахстан и Агентства по регулированию и развитию финансового рынка Республики Казахстан на период действия чрезвычайного положения и впоследствии объявленной антитеррористической операции, с учетом обеспечения непрерывности деятельности Банка согласно Политике управления непрерывностью деятельности Банка и Правил управления непрерывностью деятельности Банка, руководством Банка своевременно были приняты соответствующие решения по приостановлению работы в филиалах г. Алматы, Алматинской и Мангистауской областей и переходе Центрального аппарата Банка на удаленный режим работы, а также оперативно организованы эвакуация работников Центрального аппарата Банка к месту их жительства (за исключением дежурной смены Управления платежной системой Департамента информационных технологий и Департамента безопасности) и дополнительный инструктаж по охране здания Центрального аппарата Банка.

С целью исключения в дальнейшем аналогичных происшествий внесены изменения и дополнения в План действий Центрального аппарата Банка в чрезвычайных ситуациях.

В настоящее время Департамент безопасности продолжает предпринимать все необходимые меры по усилению безопасности персонала и имущества, обеспечению безопасного функционирования Банка, предотвращению внутренних и внешних угроз его безопасности, защиты законных интересов Банка от противоправных посягательств.

## 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.

В 2022 году силами работников Банка была организована благотворительная ярмарка «Айналайн». Собранные средства в размере 372 тыс тенге были направлены на приобретение продуктов питания и детских подарков для малообеспеченных семей Карасайского района Алматинской области.

Работа по оказанию помощи проводится за счет собственных средств работников Центрального аппарата и филиалов Банка. Работниками Банка 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 за счет собственных средств. К примеру, в 2022 году силами работников

Банка была оказана материальная помощь ветеранам Великой Отечественной Войны и труженикам тыла. Была организована благотворительная акция «Дорога в школу», посредством которой была оказана материальная помощь матерям – одиночкам на приобретение школьных принадлежностей для своих детей. В рамках празднования Дня защиты детей, были переданы брендерированные подарки детям-сиротам, детям-инвалидам. Помимо этого, в ЦА, в рамках благотворительной акции «Подари добро» был проведен сбор вещей для нуждающихся людей. Работники Центрального аппарата принимали активное участие в ежегодной акции «День донора», а также в благотворительных мероприятиях, организованных АО «НУХ «Байтерек». В донорской акции принимали участие 60 работников Банка, благодаря этому Республиканскому центру крови удалось собрать 37 литров крови.

Вместе с тем, в рамках благотворительной акции «Асар» среди сотрудников Банка был проведен сбор средств на лечение работника Департамента цифровой трансформации и на лечение дочери работника Департамента информационных технологий. Силами сотрудников Банка было собрано 3,4 млн тенге.

В Банке разработаны и утверждены Правила противодействия коррупции. Отдельные процедуры и контроли внедрены во внутренние документы Банка, в том числе по вопросам управления персоналом.

Банком регулярно проводится внутреннее обучение работников Банка по вопросам противодействия коррупции с обязательным тестированием полученных знаний.

В 2022 году обучение по вопросам противодействия коррупции с тестированием полученных знаний прошли 1 329 консультантов в 18 филиалах Банка, 1 220 работников/сотрудников Центрального аппарата и филиалов Банка.

## 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.

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

Регион	Консультанты	Работники/Сотрудники
Абайский областной филиал (Семей)	48	29
Филиал в городе Алматы	127	127
Акмолинский областной филиал	39	29
Актюбинский областной филиал	51	49
Алматинский областной филиал	60	46
Атырауский областной филиал	82	28
Восточно-Казахстанский областной филиал	56	35
Жамбылский областной филиал	49	33
Западно-Казахстанский областной филиал	83	40
Карагандинский областной филиал	57	41
Костанайский областной филиал	58	25
Филиал в городе Кызылорда	55	14
Мангистауский областной филиал	65	43
Павлодарский областной филиал	69	32
Северо-Казахстанский областной филиал	34	27
Туркестанский областной филиал	47	8
Центральный филиал (Астана)	101	120
Филиал в городе Шымкент	103	52
Центральный аппарат (Алматы)	145	464
<b>Итого</b>	<b>1 329 (100%)</b>	<b>1 242 (98%)</b>

Управление комплаенс-контроля, является подразделением, осуществляющим функции по анти-коррупционному комплаенсу в Банке, является независимым от какой-либо деятельности структурных подразделений Банка и подотчетно через Главного комплаенс-контролера Совету директоров Банка.

Все работники Банка и физические лица, оказывающие услуги Банку на основании гражданско-правовых договоров, независимо от занимаемой должности, предупреждены об обязанности сообщать об известных им фактах коррупции в Банке своим непосредственным руководителям либо в подразделение безопасности или конфиденциально по Горячей линии. 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.

В Банке действует Горячая линия, которая является средством конфиденциального получения информации о нарушениях коррупционного характера со стороны работников и консультантов Банка. Анализ поступивших обращений в текущем году показал, что все они носили справочно-консультативный характер и не содержали сведений, указывающих на причастность работников Банка к коррупционным действиям.

Банк на ежеквартальной основе производит информирование Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции о наличии/отсутствии фактов привлечения к ответственности руководителей Банка за коррупционные преступления подчиненных.

По результатам обучения персонала повышена осведомленность персонала Банка о деятельности Банка по вопросам противодействия коррупции, об имеющихся ограничениях и обязанностях, каналах обратной связи. Ожидается, что проводимые мероприятия минимизируют риск возникновения коррупционных проявлений в деятельности Банка.



В 3 квартале 2022 года в Банке проведен тематический антикоррупционный мониторинг в сфере проведения закупок за 2021 год и шесть месяцев 2022 года. Результаты проведенного мониторинга доведены до сведения Председателя Правления Банка и направлены 28 сентября 2022 года в Агентство Республики Казахстан по противодействию

коррупции (Антикоррупционная служба).

Фактов совершения работниками Банка нарушений, имеющих признаки коррупции, в течение отчетного года не имеется. В отношении Банка и его работников меры по нарушениям, связанным с коррупцией, не применялись.

## СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

В своей деятельности, в целом, Банк соблюдает требования законодательства Республики Казахстан. Нарушения по антимонопольному законодательству не были установлены.

При этом в 2022 году имели место 5 мер надзорного реагирования, 1 предупреждение и штраф в размере 1 072 050,0 тенге за нарушение требований законодательства Республики Казахстан в области гражданской защиты (не по основной деятельности).

## НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ К ЧАСТНОЙ ЖИЗНИ КЛИЕНТА

Банк обеспечивает неприкосновенность частной жизни клиентов и защиту персональных данных, строго соблюдая законодательство Республики Казахстан.

Сбор персональных данных клиента осуществляется работниками фронт-офиса с согласия клиента или его представителя. Обработка и использование персональных данных клиента осуществляется в пределах и объеме, предусмотренном согласием клиента, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, работниками Банка, сотрудниками (консультантами, агентами, работающими по договору поручения, договору возмездного оказания услуг), непосредственно использующие их в служебных целях.

Банк не вправе без согласия клиента передавать обрабатываемые персональные данные сторонним организациям и (или) третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Обработка общедоступных персональных данных, полученных из обращений и запросов организаций и физических лиц, биографических справочников, телефонных, адресных книг, средств массовой информации, и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан может осуществляться без согласия клиента.

Банком осуществляются следующие мероприятия для обеспечения конфиденциальности персональных данных:

- подписание обязательства о неразглашении сведений, составляющих коммерческую тайну, и иных сведений конфиденциального характера Банка со всеми работниками при заключении трудового договора, и агентами, консультантами при заключении договора поручения, договора возмездного оказания услуг;
- работники, сотрудники структурных подразделений не допускают распространение персональных данных без согласия клиента или его законного представителя либо наличия иного законного основания. Персональные данные клиента передаются третьим лицам только при наличии их согласия или их законного представителя либо наличия иного законного основания.
- проведение всеми структурными подразделениями и работниками Банка, агентами, консультантами мероприятий, направленных на своевременное обнаружение и выявление фактов несанкционированного доступа к персональным данным, а именно извещение своего непосредственного руководителя и подразделение внутреннего контроля обо всех подозрительных ситуациях и нарушениях при работе с персональными данными клиента;
- предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации путем ограничения доступа к электронным базам персональных данных паролем, к бумажным вариантам персональных данных – лиц, имеющих только служебный доступ;
- иные мероприятия, не предусмотренные в на-

стоящем Порядке, но обеспечивающие постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности персональных данных.

В случае нарушения Банком или иными лицами, имеющими доступ к персональным данным клиентов, норм, регулирующих получение, обработку, хранение, передачу и защиту персональных данных клиентов, они несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

В 2022 году были зарегистрированы 4 факта разглашения сведений, относящихся к банковской тайне и

1 рекомендательная мера надзорного реагирования касательно раскрытия банковской тайны третьим лицам без согласия владельцев данных. Нарушения были допущены работниками и консультантами Банка. В связи с подтвердившимися фактами, а также в целях недопущения подобных случаев, Банком были предприняты ряд необходимых мер: расторгнуты трудовые договоры с соответствующими работниками и консультантами, реализован аудиторский след данных, проведены соответствующие работы, осуществлен созыв Кадровой комиссии, наложены строгие дисциплинарные ответственности к работникам Банка, наделенным контролирующими функциями по работе с клиентами.

## ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

	2020	2021	2022
<b>Созданная экономическая стоимость (доходы):</b>			
Доходы от основной деятельности (процентные доходы)	111 434	171 023	251 019
комиссионные доходы	1 538	1 919	3 016
прочие доходы	17	32	12
<b>Распределенная экономическая стоимость:</b>			
расходы по оплате труда	10 456	11 851	13 108
расходы по налогам и сборам в государственный бюджет	693	654	792
выплаты поставщикам капитала (выплаты процентов и дивидендов)	8 293	-	-
благотворительная и спонсорская помощь	4	-	-
прочие операционные затраты	7 536	9 595	10 382
прочие не операционные затраты	-	-	-
<b>Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)</b>	<b>31 784</b>	<b>65 755</b>	<b>96 035</b>

В 2022 году общая созданная экономическая стоимость Банка составила 254 млрд тенге. Являясь крупной коммерческой организацией Банк вносит вклад социально-экономическое развитие страны в ходе распределения созданной экономической стоимости в интересах основных заинтересованных сторон.

При этом более значительный вклад в общество и в экономику вносится Банком в ходе осуществления операционной деятельности по развитию системы жилищно-коммунального хозяйства в стране. Помогая казахстанцам в решении жилищного вопроса, Банк создает устойчивую опору для развития государства и для повышения уровня жизни граждан Казахстана.

## ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

Деятельность Банка не является экологически опасной и не сопряжена с высоким экологическим риском. Банк поддерживает подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности, а также содействует развитию и распространению экологически безопасных технологий.

В течение отчетного года нарушений экологического законодательства не было, взыскания отсутствуют.

## ЭНЕРГОПОТРЕБЛЕНИЕ И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

Банк является финансовым институтом с широкой сетью филиалов. В связи с чем для поддержания своей деятельности 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 зданиях Центрального аппарата и филиалов Банка установлены светодиодные светильники мощностью 12-60 Ватт. Потребление энергоресурсов в здании Центрального аппарата Банка представлена в следующей таблице:

Вид энергии	2021	2022
Электроэнергия (покупка), кВт*ч	1 023 636	957 225
Теплоэнергия, Гкал	4 535,60	3 767,60

Электроэнергия поставляется Банку городской линией электропередач от ТП 21-44, на основании договора с ТОО «Алматы Энеро Сбыт». Отопление здания осуществляется центральными тепловыми

сетями (ТЭЦ) теплоснабжающей компанией ТОО «Алматинские тепловые сети» на основании договора.

## ВОДОПОТРЕБЛЕНИЕ

В своей деятельности Банк стремится сокращать объемы водопотребления, повышать эффективность использования водных ресурсов и минимизировать воздействие на природные водные объекты. Банк

безоговорочно принимает важность бережного и рационального отношения к водным ресурсам страны. Водопотребление в здании Центрального аппарата Банка представлена в следующей таблице:

Вид потребления	2021	2022
Водопотребление, м <sup>3</sup>	4 063,00	3 338,00
Канализация, м <sup>3</sup>	7 735,96	6 441,88

Здание Центрального аппарата Банка не потребляет и не использует поверхностные, подземные, дождевые и сточные воды другой организации как источник воды. Водоснабжение и водоотведение

осуществляется центральными сетями Государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Алматы Су» на основании договора.

## УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. 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. Вместе с тем, в последние годы Банк активно внедряет практику минимизированной печати и двусторонней печати. В практике Банка стали применяться цифровые формы проведения заседаний/ совещаний коллегиальных органов/рабочих групп, то есть без расходования бумаги, с использованием LED экранов, планшетов по демонстрации материалов – для внесения дополнительного вклада в сохранение лесов и деревьев, решение мировых

экологических проблем. Таким образом в 2022 году Банк сократил использование бумаги на 18% по сравнению с 2021 годом (количество использованной бумаги в 2022 году – 53 950 пачек, в 2021 году – 65 600 пачек).

Также Банк в 2019-2020 годы в рамках реализации Экологической политики внедрил проект «Зеленый офис» по унификации сбора и утилизации твердых бытовых отходов путем использования в зданиях Банка системы раздельного сбора твердых бытовых отходов и сортировки на три группы – стекло и

металл, пластик и бумага (совместно с компанией Eco Network). В 2021-2022 годы данная работа была временно приостановлена. При этом ежегодная сдача Банком макулатуры-бумаги на утилизацию продолжается. По итогам 2022 года Центральным аппаратом Банка сдана 1 426 кг макулатуры-бумаги на переработку и утилизацию путем гидророспуска в Организацию вторичного сырья. Расходы по ним для Банка составили 78 тыс тенге. В 2023 году Банк планирует возобновить работу по сортировке отходов и передаче их на вторичную переработку.

## ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, как было упомянуто выше, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода. Банк применяет принципы и методы рационального использования ресурсов, которые наилучшим образом обеспечивают предотвращение неблагоприятного воздействия на окружающую среду. Банк осуществляет плату за эмиссии в окружающую среду. «Декларация по плате за эмиссию в окружающую среду» (форма 870.00) представляется в налоговые органы (по месту нахождения объекта загрязнения и по месту регистрации передвижных источников). Расчет платы за эмиссию в окружающую среду за 2022 год составило 128 тыс тенге.

Кроме того, в 2022 году Банк в целях экономии отказался от закупки таких рекламных продуктов, как календари, блокноты, листовки, стикеров, плакаты,

презентационные папки, на общую сумму 15 млн тенге, что помогло сократить использование бумаги, снизить потребление водных ресурсов, энергии, тем самым сохранить леса, а также очистить нашу планету от опасных загрязнителей.

Вместе с тем, в Банке на регулярной основе проводятся мероприятия, направленные на повышение уровня экологической сознательности работников. В своей практике Банк проводит различные экологические акции по озеленению городов страны, высаживает деревья во дворах новостроек, построенных в партнерстве с Банком. В течение 2022 года Банком были проведены экологические акции «Чистые горы» и «Посади дерево». В результате акции «Чистые горы» работниками Банка было собрано около 100 кг мусора в горах Алматы. В результате акции «Посади дерево» работниками Банка посажены свыше 40 деревьев в сквере перед акиматом Ауэзовского района г. Алматы.

## ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ И ДРУГИХ ЗАГРЯЗНЯЮЩИХ ВЕЩЕСТВ В АТМОСФЕРУ

Банк в настоящее время работает над системой учета объемов прямых и косвенных выбросов парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу, и ожидает его раскрытия в последующих отчетах.

При этом в рамках своей текущей деятельности Банк обеспечивает осуществление следующих мероприятий:

- работникам Кызылординского филиала, проживающим в зоне экологического кризиса, Восточно-Казахстанского областного филиала и филиала

Банка в городе Семей, проживающим на территории с повышенным радиационным риском, предоставляется дополнительный оплачиваемый отпуск (9 календарных дней и 10 календарных дней – соответственно).

- работникам Восточно-Казахстанского областного филиала и филиала Банка в городе Семей, проживающим на территории с повышенным радиационным риском, предоставляется дополнительный отпуск по беременности и родам (продолжительностью 170 календарных дней (когда обычная продолжительность составляет 126 дней) при нормальных

родах, и 184 дня – в случаях осложненных родов или при рождении двух и более детей).

- дополнительная оплата труда работникам, проживающих в зоне экологического кризиса и на территории с повышенным радиационным риском

## ЗАКУПКИ

Банк стремится к обеспечению прозрачности и эффективности закупочных процедур, которые осуществляются в соответствии с Правилами осуществления закупок товаров, работ и услуг. При этом активно используются информационные системы, обеспечивающие автоматизацию процессов организации и проведения закупок способами запроса ценовых предложений и открытого тендера.

Осуществление закупок основывается на принципах:

- 1) оптимального и эффективного расходования денег, используемых для закупок;
- 2) открытости и прозрачности процесса закупок;
- 3) предоставления потенциальным поставщикам равных возможностей для участия в процессе закупки;
- 4) добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- 5) ответственности участников закупок;
- 6) недопущения коррупционных проявлений.

осуществляется в соответствии с Законодательством Республики Казахстан и составляет: Восточно-Казахстанский областной филиал и филиал в г. Семей – 1,5 МРП; Кызылординский областной филиал – с применением коэффициента 1,3.

Банк осуществляет закупки товаров и услуг у большого числа предприятий с государственным участием. Такие закупки по отдельности составляют незначительные суммы и обычно осуществляются на коммерческой основе. Для потенциальных поставщиков товаров, работ и услуг применяются критерии отбора в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

По итогам проведенных процедур закупок за 2022 год заключено 745 договоров. Общая сумма заключенных договоров составила 13 319 309 тыс тенге (12 145 792 тыс тенге без НДС), количество освоенных статей – 1 527. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 751 588 тыс тенге, однако данная экономия в течение года перераспределяется и доосваивается повторно, удовлетворяя дополнительные потребности Банка. При этом доля местного содержания в закупках за отчетный период составила 55% (объем исполнения по полученным отчетам на 01.01.2023 года составляет 5 795 061 тыс тенге).

### Общая сумма заключенных договоров

13 319 309

тыс тенге

## КЛИМАТИЧЕСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ. УПРАВЛЕНИЕ КЛИМАТИЧЕСКИМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ

Совет директоров Банка несет ответственность по организации и обеспечению эффективного функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля.

В Банке на постоянной основе по мере выявления потенциальных рисков, реализации неблагоприятных событий, заполняются Регистр рисков и карта рисков. Регистр рисков и карта рисков выносятся на рассмотрение и утверждение Совета директоров Банка ежегодно.

В настоящее время работает над вопросами включения рисков, связанных с изменением климата в Регистр и карту рисков. Банк планирует актуализировать и пересмотреть Регистр и карту рисков с учетом включения рисков, связанных с изменением климата в 2023 году. Соответственно, раскрытие информации по результатам проведенной работы ожидается в последующих отчетах Банка.

## СТРАТЕГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

Стратегия развития Банка до 2023 года, утвержденная в новой редакции в 2021 году, не включает в себя вопросы, связанные с климатическими рисками. В течение 2023–2024 годов Банк планирует работать над вопросами климатических рисков, их воздействия на стратегию, бизнес-модель, производственно-сбытовые цепочки, финансовое положение, финансовые показатели и денежные потоки, на доступ к финансированию и на стоимость

капитала Банка в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе. Планируется разработка соответствующих документов об устойчивости стратегии Банка к физическим рискам изменения климата и рискам, связанным с переходом к низкоуглеродной экономике (переходным рискам). Соответственно, раскрытие информации по результатам проведенной работы ожидается в последующих отчетах Банка.

## УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

На сегодняшний день в Банке не выстроены процессы по выявлению, оценке, приоритизации и управлению климатическими рисками и возможностями в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе, а также процессы по их интеграции

в общий процесс управления рисками Банка. При этом Банк планирует провести такую работу в течение 2023–2024 годов. Соответственно, раскрытие данной информации ожидается в последующих отчетах Банка.

## ПОКАЗАТЕЛИ И ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

В настоящее время Банк не считает объемы выбросов прямых и косвенных парниковых газов. При этом Банк планирует работать над расчетами таких вы-

бросов в течение 2023–2024 годов. Соответственно, раскрытие данной информации ожидается в последующих отчетах Банка.

