



2022

ОТЧЕТ

ОБУСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ



СОДЕРЖАНИЕ

	О Банке	14	Экономическая составляющая УР	46	Экологическая составляющая УР	54	Социальная составляющая УР	60	Приложение	73	
Обращение Председателя Правления	4	Система управления устойчивым развитием	16	Стратегические цели и задачи развития	48	Энергопотребление и энергоэффективность	56	Ответственная трудовая практика	61	Индекс содержания GRI	74
Об отчете	6	Приоритетные направления деятельности Банка в области устойчивого развития	18	Экономическая результативность	49	Водопотребление	56	Взаимоотношения работников и руководства	62	Контактная информация	81
Показатели деятельности в области устойчивого развития	10	Организационная структура управления устойчивым развитием	19	Закупки	50	Управление отходами	57	Состав и структура персонала	62		
Ключевые события в области устойчивого развития в 2022 году	12	Политика в области устойчивого развития	20	Деловая этика	50	Охрана окружающей среды	57	Обучение и образование	65		
		Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН	21	Конфликт интересов	51	Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	58	Социальная защита	66		
		Планы на 2023 год	38	Противодействие коррупции	51	Климатические изменения	58	Разнообразие и равные возможности	67		
		Взаимодействие с заинтересованными сторонами	39	Неприкосновенность частной жизни клиента	53	Управление климатическими изменениями	58	Гендерная политика	68		
		Система корпоративного управления	43	Соответствие требованиям законодательства	53	Стратегическое направление	59	Недопущение дискриминации	68		
		Структура корпоративного управления	44			Управление рисками	59	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	69		
		Система управления рисками и внутренний контроль	45			Показатели и целевые значения	59	Спонсорство и благотворительность	71		

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ



Ляззат Ибрагимова
Председатель Правления
АО «Отбасы банк»

АО «Отбасы банк» - сооснователь и член
ESG-клуба

УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА, КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ!

Вопросы ответственного ведения бизнеса напрямую связаны с вопросами устойчивого развития и ESG повесткой, сохраняя свою актуальность в условиях новых вызовов.

Для Отбасы банка принципы ESG вшиты в его миссию. У нас она очень простая – обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. Когда есть собственный дом или квартира, то появится и вера в свою страну, будет желание создавать семьи, рожать детей, трудиться на благо Казахстана. Отбасы банк, реализуя принципы устойчивого развития, работает с разными категориями граждан, в том числе и с теми, у кого совсем низкие доходы, нет первоначального взноса для кредитования. При этом мы смогли помочь приобрести им жилье по льготным условиям. В рамках программ «Бақытты отбасы», «Шаңырақ», «Нұрлы жер» новоселье за последний год справили более 12 тысяч казахстанских семей.

Также Банк, реализует гендерные права. Он единственный в Средней Азии запустил женскую программу кредитования “Ұмай”. Благодаря ей жилье по доступным условиям уже приобрели 2,3 тыс жительниц Казахстана.

Для своих клиентов в Отбасы банке есть специальный детский депозит «Арнау» со сроком накопления от 10 лет. Этот инструмент позволяет родителям, которые уже решили свой жилищный вопрос, начать откладывать на будущее детей и в дальнейшем приобрести им жилье по самым доступным в Казахстане условиям. За 2022 год в Отбасы банке было открыто около 7 тысяч таких депозитов.

В целях поддержания развития «зеленой» экономики, в 2022 году Банк первым в Казахстане внедрил «зеленую ипотеку». Она ориентирована на защиту окружающей среды. С помощью новой программы казахстанцы смогут получить кредит на покупку квартир в энергоэффективных жилых комплексах, построенных по экологическим, «зеленым» стандартам.

Запуск «зеленой ипотеки» поможет развивать строительство энергоэффективного жилья и повысит качество сдаваемых объектов.

В перспективе дальнейшего развития Банк продолжит внедрять более новые разработки инновационных решений и способы сотрудничества в области устойчивого развития и ESG.

Это будет делаться легче с учетом того, в июне 2022 года компаниями-лидерами экономики Казахстана был создан национальный ESG-клуб, который стал площадкой для поиска и внедрения решений устойчивого развития страны. Одним из сооснователей и членом ESG-клуба стал Отбасы банк.

С наилучшими пожеланиями,
Ляззат Ибрагимова
Председатель Правления
АО «Отбасы банк»



ОБ ОТЧЕТЕ



ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ БАНКА ЗА 2022 ГОД

подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards, «основной» вариант раскрытия), положениями Кодекса корпоративного управления, Политики устойчивого развития и иными внутренними документами Банка.

АО «Отбасы банк» (далее – Отбасы банк, Банк) осознает значимость своей экономической и социальной деятельности и стремится обеспечить высокий уровень прозрачности для внутренних и внешних заинтересованных сторон.

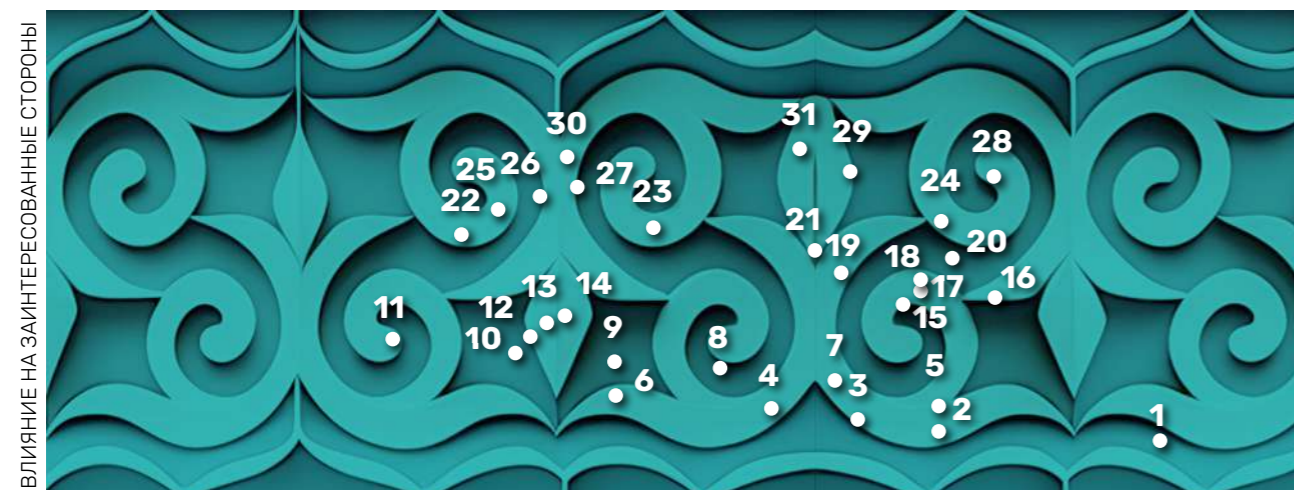
Настоящий Отчет отражает результаты деятельности Банка с 1 января 2022 года по 31 декабря 2022 года. Отчет обсуждается на Правлении Банка, Комитете по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка, затем утверждается на заседании Совета директоров Банка. Данный отчет не прошел внешнее заверение.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ОТЧЕТА

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 результатам анализа подготовлена анкета, с помощью которой проведен опрос среди

заинтересованных сторон Банка (члены Совета директоров, Правления, работники Банка, Холдинга, представители СМИ, внешние аудиторы и др). По итогам проведенного опроса была построена Матрица существенности, представленная ниже. Темы, попавшие в правый угол данной матрицы, были признаны наиболее существенными и были раскрыты в настоящем отчете. Существенные темы раскрыты в Отчете полностью.

МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННОСТИ



ВЛИЯНИЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ
ВЛИЯНИЕ НА КОМПАНИЮ

Темы (серым цветом отмечены темы, признанные по результатам анализа наиболее существенными)	Легенда
Экономическая результативность	1
Присутствие на рынках	2
Непрямые экономические воздействия	3
Практики закупок	4
Противодействие коррупции	5
Препятствие конкуренции	6
Налоги	7
Материалы	8
Энергия	9
Вода и сточные воды	10
Биоразнообразие	11
Выбросы	12
Сбросы и отходы	13
Экологическая оценка поставщиков	14
Занятость	15
Взаимоотношения работников и руководства	16
Охрана труда и техника безопасности	17
Обучение и образование	18
Разнообразие и равные возможности	19
Недопущение дискриминации	20
Свобода ассоциации и ведения коллективных переговоров	21
Детский труд	22
Принудительный или обязательный труд	23
Практика обеспечения безопасности	24
Права коренных и малочисленных народов	25
Местные сообщества	26
Оценка воздействия поставщиков на общество	27
Государственная политика	28
Здоровье и безопасность потребителя	29
Маркировка продукции и услуг	30
Неприкосновенность частной жизни потребителя	31

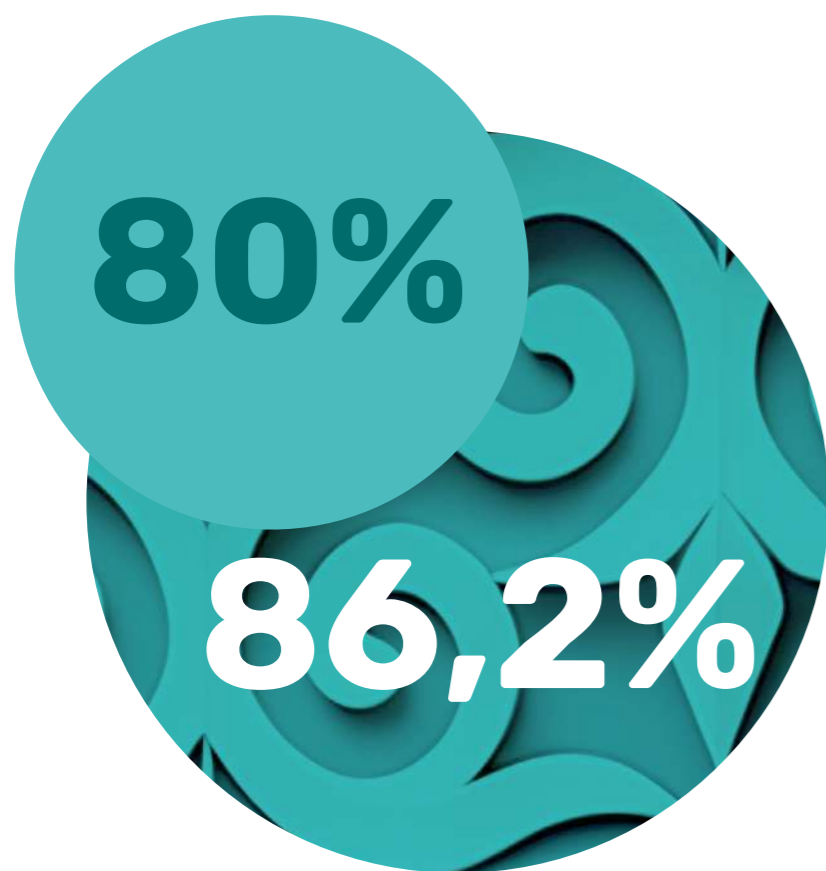
ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

Настоящий Отчет содержит информацию о Банке. Более подробная информация о Банке, включая операционные результаты деятельности раскрыта в Годовом отчете Банка за 2022 год. Годовой отчет Банка за 2022 год можно найти на нашем корпора-

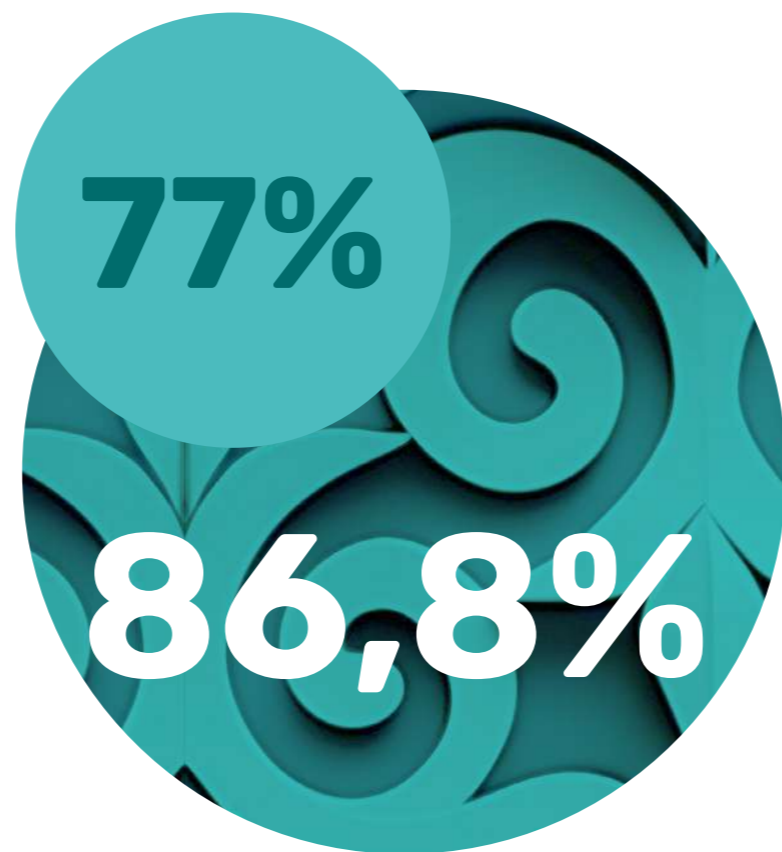
тивном сайте hcsbk.kz в разделе «О Банке»/»Отчетность». Границы сбора информации по существенным темам определены таким образом, что Отчет описывает все наиболее значимые воздействия Банка.

ПОКАЗАТЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

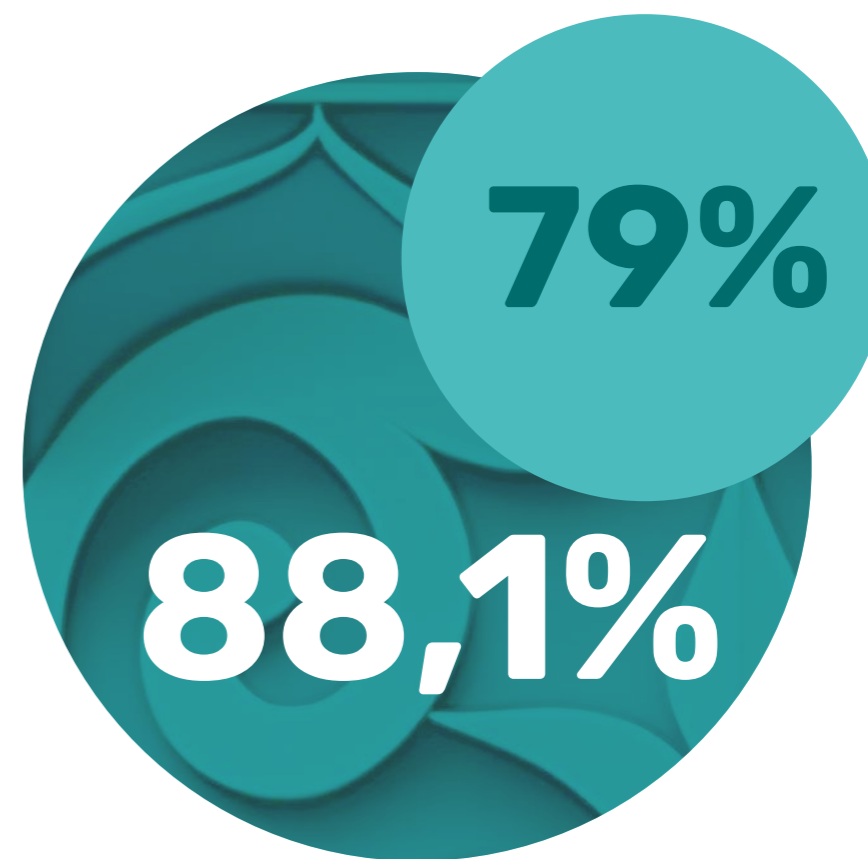
Показатель	2020	2021	2022
Среднесписочная численность персонала Банка, чел.	1 333	1 357	1 372
Среднегодовое количество часов обучения на одного человека, чел.-часы	25	28	24
Уровень вовлеченности сотрудников Банка,%	80	77	79
Случаи дискриминации по любым признакам, кол-во	0	0	0
Случаи травматизма, кол-во	1	0	0
Факты коррупционных правонарушений и преступлений, кол-во	0	0	0
Индекс доверия к деятельности Банка, %	86,2	86,8	88,1



2020



2021



2022

- Индекс доверия к деятельности Банка, %
- Уровень вовлеченности сотрудников Банка,%

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В 2022 ГОДУ



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Работники Северо-Казахстанского филиала Банка приняли участие в торжественно-благотворительном мероприятии, где местным меценатом было вручено 12 подарочных сертификатов на открытие депозита в АО «Отбасы банк» с начальной суммой взноса по 100 тысяч тенге лучшим выпускникам школ, обладателям знака «Алтын белгі» и аттестата с отличием.



ВЫДАЧА КЛЮЧЕЙ

Организовано торжественное мероприятие по вручению ключей первым собственникам квартир по программе «Бақытты отбасы» в г. Шымкент.

Банком в отчетном году принято участие в следующих семинарах/конференциях/тренингах:

- в семинаре JP Morgan Development Finance Institution (совместно с АО «НУХ «Байтерек») 04.11.2022 года по применению методов оценки ожидаемого воздействия корпоративных и инвестиционно-банковских операций на развитие ЦУР;
- в тренинге Академии бизнеса Ernst & Young на тему «ESG: концепция, риски, стратегия»;
- в конференции Посольства Канады в Республике Казахстан на тему «Женское лидерство в науках о жизни и цифровых технологиях»;
- в вебинаре Ассоциации финансистов Казахстана на тему «Стимулирование рынка зеленого капитала: рекомендации для Казахстана»;

Проведена экологическая акция с участием работников Банка «Чистые горы», которая направлена на подсознательную выработку у людей привычку убирать за собой мусор и сохранять природу родного города.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ESG-КЛУБ

В целях продвижения ESG-принципов для содействия достижению целей устойчивого развития 19-ю компаниями-лидерами экономики Казахстана, в том числе и Банком, создан Национальный ESG-клуб. Меморандум о взаимопонимании по вопросам намерения сотрудничества по созданию Национального ESG-клуба подписан 28 июня 2022 года на полях форума Astana Finance Days 2022.



WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

В рамках содействия продвижению вопросов, касающихся обеспечения гендерного равенства Банк присоединился к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women's Empowerment Principles), разработанной структурой «ООН-женщины» и Глобальным договором ООН в 2010 году.



ЗЕЛЕНАЯ ИПОТЕКА

Банк запустил первую в Казахстане программу «зеленая ипотека», которая ориентирована на защиту здоровья граждан и окружающей среды.



ЖИЛИЩНЫЕ ВЫПЛАТЫ

Стартовал проект по предоставлению жилищных выплат для субсидирования аренды жилья на коммерческом рынке для определенных социально уязвимых групп населения Казахстана.



ИПОТЕКА «ҰМАЙ»

- Приняты новые условия по ипотеке «Ұмай» – порог по общему семейному бюджету повышен до 640 000 тенге (при ежемесячном доходе семьи, не превышающем 550 000 тенге, первоначального взнос составит от 15%, при доходе от 550 001 тенге до 640 000 тенге, заем можно получить при наличии от 20% от стоимости жилья).

- Состоялся визит в г. Алматы членов делегации Азиатского банка развития и посещение ими участниц женской ипотечной программы «Ұмай».



ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО

Разработан План действий по обеспечению гендерного равенства, а также подготовлен Отчет об исполнении Плана действий по обеспечению гендерного равенства по итогам 2022 года, который размещен на официальном сайте Банка www.hcsbk.kz.



ПУБЛИКАЦИЯ СТАТЕЙ

Опубликованы статьи о гендерном равенстве, «зеленой ипотеке», социальным программам Банка, доступном безопасном и недорогом жилье в Республике Казахстан в рамках Глобальных целей в области устойчивого развития.



ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

Решением Совета директоров Банка от 03 июня 2022 года утвержден Отчет об устойчивом развитии Банка за 2021 год, который опубликован в открытом доступе на интернет-ресурсе Банка.



УЧАСТИЕ В МЕРОПРИЯТИЯХ

- в панельной сессии «Национальный ESG клуб как площадка бизнес трансформации» в рамках ежегодной международной конференции Astana Finance Days;
- в международной конференции «ESG – новая парадигма развития финансового рынка», организованной АО «Казахстанская фондовая биржа»;
- в вебинаре «Основы устойчивого финансирования, инвестиций в контексте ESG», организованном Центром Зеленых финансов Международного Финансового Центра «Астана»;
- в вебинаре «Углеродный след бизнеса: влияние CBAM на казахстанский экспорт», организованном Центром Зеленых финансов Международного Финансового Центра «Астана»;
- в вебинаре «Внедрение ESG принципов», организованном АО «Казахстанская фондовая биржа».



О БАНКЕ



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;

открытие и ведение специальных счетов для зачисления единовременных пенсионных выплат.

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» (далее – Холдинг). Банк создан в организационно-правовой форме акционерного общества и имеет:

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ:

– на государственном языке: «Отбасы банк» тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» акционерлік қоғамы»;

– на русском языке: акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»»;

– на английском языке: «joint stock company «Otbasy bank» house construction savings bank».

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ:

– на государственном языке: «Отбасы банк» АҚ»;

– на русском языке: АО «Отбасы банк»;

– на английском языке: JSC «Otbasy bank».

Место нахождения исполнительного органа Банка: Республика Казахстан, А05А2Х0, город Алматы, Алмалинский район, проспект Абылай хана, 91.



Председателем
Правления Банка
является
Ибрагимовна
Ляззат Еркеновна

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ 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). Политику можно найти на сайте Банка, в разделе «Подход банка к устойчивому развитию».

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 планов в области устойчивого развития.

ЗАДАЧИ 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. 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.



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

- 1 в области защиты прав человека**

Банк обеспечивает и уважает защиту прав человека, провозглашенных на международном уровне;
Банк обеспечивает непричастность к нарушениям прав человека.
- 2 в области трудовых отношений**

Банк поддерживает и признает право на заключение коллективных договоров;
Банк способствует искоренению принудительного труда, дискриминации в сфере труда и занятости.
- 3 в области охраны окружающей среды**

Банк поддерживает подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности;
Банк предпринимает инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды;
Банк содействует развитию и распространению экологически безопасных технологий.
- 4 в области борьбы с коррупцией**

Банк заявляет о нетерпимости ко всем формам коррупции и другим противоправным действиям, включая вымогательство и взяточничество.

В соответствии с Кодексом корпоративного управления, 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.

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.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

СОДЕЙСТВИЕ УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ

УПРАВЛЕНИЕ СОБСТВЕННЫМ ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ

ОТВЕТСТВЕННАЯ ТРУДОВАЯ ПРАКТИКА

ОТВЕТСТВЕННАЯ ДЕЛОВАЯ ПРАКТИКА

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

Управление устойчивым развитием в Банке осуществляется в рамках общей системы корпоративного управления и является ее неотъемлемой частью.

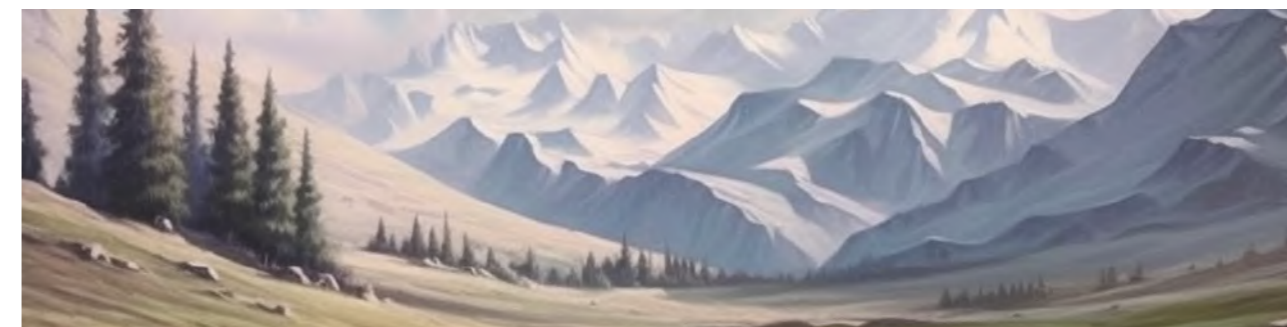
Совет директоров Банка осуществляет стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития. Также вопросы устойчивого развития делегированы в круг компетенций

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. Ответственность в области устойчивого развития представляется на рассмотрение совета директоров Банка ежегодно.

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

-  осуществляет планирование деятельности в области устойчивого развития.
-  осуществляет подготовку годового отчета Банка с включением раздела об устойчивом развитии.
-  координирует деятельность департаментов Банка, направленную на достижение целей и задач в области устойчивого развития.
-  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.
-  осуществляет подготовку отчета по исполнению плана мероприятий и КПД в области устойчивого развития.
-  взаимодействует с международными организациями, институтами, агентствами и департаментами Банка по вопросам устойчивого развития.

Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие путем следования принципам устойчивого развития при ведении деятельности и выполнении своих обязанностей и способствуют вовлеченности всех сотрудников.



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Банк стремится к гармоничному управлению экономическим, экологическим и социальным аспектами своей деятельности для обеспечения устойчивого развития в долгосрочном периоде. Решая задачи в области устойчивого развития, Банк опирается на свою миссию, положения Стратегии развития Банка, а также использует международные нормы поведения и принципы, закрепленные международными стандартами в области устойчивого развития.

Использование международных стандартов в области устойчивого развития Банка рассматривает как необходимое условие обеспечения соответствия своей деятельности лучшей международной практике и достижения целей и задач в области устойчивого развития.

В 2019 году утверждена Политика Банка в области устойчивого развития, определяющая основополагающие принципы и подходы при построении системы управления в области устойчивого развития.

Устойчивое развитие в Банке состоит из трех составляющих категорий: экономической, экологической и социальной, аспекты которых учитывают GRI Standards.

Экономическая составляющая

направляет деятельность Банка на безубыточность их деятельности, обеспечение интересов акционеров и инвесторов, повышение эффективности процессов, рост инвестиций в создании и развитии более совершенных технологий, повышение производительности труда.

Экологическая составляющая

способствует минимизации воздействия на биологические и физические природные системы, оптимальное использование ограниченных ресурсов, применение экологических, энерго- и материалосберегающих технологий.

Социальная составляющая

ориентирована на принципы социальной ответственности, которые в числе прочего включают обеспечение безопасности труда и сохранение здоровья работников, справедливое вознаграждение и соблюдение прав работников, индивидуальное развитие персонала, реализацию социальных программ для персонала, создание новых рабочих мест, спонсорство и благотворительность, проведение экологических и образовательных акций.



Банк проводит анализ своей деятельности по трем данным аспектам, а также стремится не допускать или снижать негативное воздействие результатов своей деятельности на заинтересованные стороны.

Банк поддерживает принятые в 2015 году Генеральной Ассамблеей ООН 17 Целей устойчивого развития ООН (далее – ЦУР), признает их важность и стремится вносить значительный вклад в достижение ЦУР.

ВКЛАД БАНКА В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

В рамках своей деятельности Банком осуществляется достижение следующих Целей устойчивого развития:



ЦУР 1: Повсеместная ликвидация нищеты во всех ее формах

- реализация социальных жилищных программ;
- реализация инициатив, направленных на повышение доступности финансовых услуг;
- благотворительность и спонсорская помощь.



ЦУР 3: Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте

- создание безопасных условий труда и сохранение здоровья работников Банка;
- социальная поддержка работников.



ЦУР 4: Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех

- создание обучающих программ и организация обучения персонала Банка;
- поддержание профессионального развития работников за счет средств Банка.



ЦУР 5: Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек

- реализация инициатив, направленных на поддержку женщин;
- реализация специальных женских жилищных программ;
- создание равных рабочих условий и карьерных возможностей;
- обеспечение равной системы оценки деятельности и вознаграждения.



ЦУР 8: Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

- обеспечение достойными условиями труда;
- оказание воздействия на развитие регионов и мультипликативного эффекта на смежные отрасли и экономику в целом.



ЦУР 9: Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

- реализация цифровых технологий;
- автоматизация бизнес-процессов Банка.



ЦУР 11: Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

- обеспечение доступности жилья;
- поддержание и реализация инициатив в области экологичности городов.



ЦУР 12: Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства

- повышение культуры энергосбережения;
- сокращение потребления ресурсов (энергопотребления, водопотребления);
- оптимизация бумажного документооборота посредством автоматизации бизнес-процессов Банка.



ЦУР 17: Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

- поддержание сотрудничества и партнерских отношений в интересах устойчивого развития

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 1: Повсеместная ликвидация нищеты во всех её формах

Задачи устойчивого развития ООН

Создать на национальном, региональном и международном уровнях надежные стратегические механизмы, в основе которых лежали бы стратегии развития, учитывающие интересы бедноты и гендерные аспекты, для содействия ускоренному инвестированию в мероприятия по ликвидации нищеты

Реализация социальных жилищных программ:

Банк выступает одним из основных операторов по реализации жилищной политики государства. В отчетном году Банк реализовывал специальные жилищные программы для таких социальных групп, как:

- 1) многодетные и неполные семьи, семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями по проекту «Бақытты отбасы» – было выдано 1 275 займов на сумму 14,7 млрд тенге.
- 2) граждане, состоящие на учете в акимате, как нуждающиеся в жилье по проекту «Шаңырақ» – выдано 6 005 займов на сумму 71,7 млрд тенге.
- 3) граждане, состоящие на учете в акимате, как нуждающиеся в жилье по проекту «Кредитное жилье» – выдано 29,8 тыс. займов на сумму 260,7 млрд тенге.

Реализация инициатив, направленных на повышение доступности финансовых услуг:

для повышения доступности финансовых услуг для населения, Банк придерживается политики минимальных тарифов. Начиная с 2017 года, Банком было принято решение об обнулении комиссии за заключение договора о жилищных строительных сбережениях и за увеличение договорной суммы. А также, в 2022 году Банк внес ряд изменений в систему тарифов:

- отмена комиссии за перевод денежных средств с текущего счета клиента, в счет оплаты государственной пошлины за снятие обременения и отмена

Благотворительность и спонсорская помощь:

работники Банка активно участвуют в благотворительных проектах в разных формах: частные денежные и иные пожертвования. В 2022 году силами работников Банка была организована благотворительная ярмарка «Айналайын». 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

4) военнослужащие, которые получают жилищные выплаты от государства по проекту «Жаңа баспана» (ранее – «Әскери баспана») – 14,7 тыс займов на сумму 299,2 млрд тенге.

5) работающая молодежь Казахстана, с невысоким доходом по региональным проектам с местными исполнительными органами – выдано 3,4 тыс займов на сумму 51,0 млрд тенге.

Кроме этого, в 2022 году по поручению главы государства Касым-Жомарта Токаева, в Казахстане стартовала программа по предоставлению жилищных выплат для субсидирования аренды жилья на коммерческом рынке для социально уязвимых групп населения, которые стоят в очереди на жилье по четырем категориям (инвалиды 1,2 групп; дети-сироты; семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями; многодетные семьи). Оператором данного проекта был назначен Отбасы банк. Банком

комиссии за внешний перевод денег для получателей выплат за жилье, арендуемого в частном жилищном фонде:

- отмена комиссии за рассмотрение займа и снижения комиссии за организацию выдачи займа, оформленного в рамках услуги «Ипотечный консъерж-сервис»;
- установление комиссии за замену созаемщика, изменение комиссии за исключение созаемщика, а также исключения минимального размера комиссии за изменение условий договора банковского займа, договора залога, гарантии по инициативе Заемщика;
- увеличение максимального порога с 5 000 тенге до 10 000 тенге по комиссии за внешний перевод денег;

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 брендированные подарки детям-сиротам, детям-инвалидам. Помимо этого, в ЦА,

реализовываются бюджетные средства государства (в том числе местных акиматов) путем предоставления вышеуказанным категориям граждан жилищных выплат в размере 50% от стоимости арендной платы на безвозмездной основе. Для осуществления этих целей Отбасы банком реализована цифровая платформа otbasybank.kz для процессов подачи заявки, проверки на соответствие программе, заключения договора с арендодателем и получения положенной субсидии. Более подробная информация о данной программе размещена на официальном сайте Банка <https://hcsbk.kz>. В 2022 году из республиканского и местных бюджетов поступило 6 686,4 млн тенге. Общая сумма субсидирования составила 449,8 млн тенге. На конец отчетного года, многодетным семьям, семьям, воспитывающих детей с ограниченными возможностями, детям сиротам, а также инвалидам 1,2 групп были произведены выплаты по 2 335 заявкам.

- отмена комиссии за оценку платежеспособности и оформления Банком уведомления для участников Государственной программы жилищного строительства в Республике Казахстан на 2008–2010 годы и Программы «Доступное жилье – 2020» по поднаправлению «Жилье для молодых семей», а также комиссии за перевод денежных средств с текущего счета получателей выплат в счет оплаты государственной пошлины за регистрацию договора аренды (найма) жилья;
- продление акции в части по не взиманию комиссии за рассмотрение займа и снижения комиссии за организацию выдачи займа, оформленного в рамках услуги «Ипотечный консъерж-сервис» в размере 0,25% от суммы займа.

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.

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 3: Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте

Задачи устойчивого развития ООН

Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, в том числе защиту от финансовых рисков, доступ к качественным основным медикосанитарным услугам и доступ к безопасным, эффективным, качественным и недорогим основным лекарственным средствам и вакцинам для всех

Создание безопасных условий труда и сохранение здоровья работников Банка:

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

Социальная поддержка работников:

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:

1. 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);

клуб – все это стимулирует работников вести активный образ жизни, несмотря на «сидячий» образ жизни. 100% работников Банка охвачены медицинским страхованием. 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 ра-

бочем 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.

- 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 работника-женщин находились в отпуске по уходу за ребенком (не достигшего 3-х лет). В частности, 98 работника вышли в отпуск по уходу за ребенком в течении года. 86 работника в отчетном году вышли на работу после отпуска по уходу за ребенком.

2. 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 организациями. 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.

3. 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.

4. 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).

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 4: Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех

Задачи устойчивого развития ООН

К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками, для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью.

Создание обучающих программ и организация обучения персонала Банка, поддержание профессионального развития работников за счет средств Банка:

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, прошедших 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 допвноса 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 обучения 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 допвноса 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».

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 5: Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек

Задачи устойчивого развития ООН

Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни. Повсеместно ликвидировать все формы дискриминации в отношении всех женщин.

Реализация инициатив, направленных на поддержку женщин:

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 разра-

Реализация специальных женских жилищных программ:

Клиентами Банка являются физические лица. По итогам 2022 года из клиентов-вкладчиков женщины составляли 59% и мужчины 41%, из клиентов-заемщиков женщины составляли 57% и мужчины 43%. Несмотря на то, что для мужчин и женщин действуют одинаковые условия ипотечного кредитования, анализ базы данных Банка по займам указывают на некоторые различия между займами для мужчин и женщин. Так, средняя сумма займа женщинам меньше, чем мужчинам (15,8 млн тенге против 17 млн тен-

Создание равных рабочих условий и карьерных возможностей:

Банк не допускает дискриминацию по половым мотивам и обеспечивает полное и равноправное участие женщин в жизнедеятельности Банка. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных знаний, опыта и компетенций согласно внутренним документам Банка, исключая какие-либо проявления дискриминации. Продвижение по карьере основывается на объективной оценке результатов деятельности, квалификации и компетенции.

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.

ботаны 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 сообществе через реализацию социальных проектов и взаимодействие с гражданским сектором. Подписание Принципов WEPs является публичной

ге); средний возраст женщин-заемщиков выше, чем мужчин (44 против 40); женщины чаще выступают с созаемщиками (31% против 21%); первоначальный взнос, который могут внести женщины, ниже, чем у мужчин (в жилищных займах Банка доля женщин составляет 57%).

Так в 2021 году Банком совместно с Азиатским банком развития (далее – АБР) был выпущен первый в Казахстане продукт в целях поддержания женщин страны. В 2021 году первый транш кредитных средств от АБР в размере 8,4 млрд тенге был освоен полностью.

Кадровая политика Банка, Политика устойчивого развития, а также Кодекс деловой этики регулируют вопросы по предотвращению дискриминации по половому, возрастному, расовому, политическому, религиозному и другим подобным мотивам. В отчетном году, случаев дискриминации зафиксировано не было.

В Банке действует институт омбудсмена для сбора сведений о несоблюдении Кодекса деловой этики, проводятся консультации работников по положениям Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участия в их урегулировании. Позицию омбудсмена Банка занимает женщина. Также в целях разрешения индивидуальных трудовых споров в Банке создана Согласительная комиссия по рассмотрению индивидуальных

инициативой Банка о заинтересованности и активной позиции в продвижении гендерного равенства и расширения прав и возможностей женщин. Так в структуре численности персонала доля женщин составляет 60% (846 женщин из 1 408 работников). Руководящие должности в Банке занимают 370 работников, 50% из них являются женщинами (186 женщин). В течение отчетного года 13% от всего количества женщин (114 женщин) были повышены в должности.

В 2022 году Банк продолжил реализацию программы для женщин «Ұмай» за счет второго транша кредитных средств от АБР в размере 14 млрд тенге, а также дополнительных собственных средств Банка. Также в 2022 году были приняты новые условия по ипотеке – порог по общему семейному бюджету повышен до 640 000 тенге (при ежемесячном доходе семьи, не превышающем 550 000 тенге, первоначального взноса составит от 15%, при доходе от 550 001 тенге до 640 000 тенге, заем можно получить при наличии от 20% от стоимости жилья). На конец 2022 года было выдано 2,3 тыс. займов на сумму 25,3 млрд тенге (с учетом собственных средств Банка).

трудовых споров. Комиссия состоит из равного числа представителей работодателя и работников Банка, избранных на общем собрании трудового коллектива. Комиссия является постоянно действующим органом по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Трудовой спор подлежит рассмотрению Комиссией, если работник самостоятельно или с участием представителя не урегулировал разногласия при непосредственных переговорах с работодателем или его уполномоченным представителем. В 2022 году в Согласительную комиссию поступило 1 заявление от работника Банка, связанное с возмещением затрат по прохождению обучения. Решение данного вопроса было принято в пользу работника.

Обеспечение равной системы оценки деятельности и вознаграждения:

Банк обеспечивает своих работников равными возможностями для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастной и справедливой оценки их результатов. В области установления справедливого вознаграждения Банк основывается на признании результатов труда и достижения ключевых показателей деятельности, уровне квалификации и компетенций, сложности и качестве выполняемой работы.

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

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.

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 8: Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

Задачи устойчивого развития ООН

Содействие неуклонному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

Обеспечение достойными условиями труда:

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

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 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. 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.

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

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. 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.

Текущая 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%.

Жалоб, поданных на Банк в отчетном году за нарушение практики трудовых отношений – не имеется. Подразделений, у которых используется детский и принудительный труд, а также выполнения молодыми работниками опасной работы – не имеется.

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.

Оказание воздействия на развитие регионов и мультипликативного эффекта на смежные отрасли и экономику в целом:

В рамках своей деятельности Банк оказывает существенное воздействие на развитие регионов, следовательно, оказывает мультипликативный эффект на смежные отрасли и экономику в целом. В рамках повышения доступности кредитных средств для населения обеспечивается револьверный принцип

использования средств на строительство жилья. По итогам 2022 года по Республике Казахстан было введено 8 843 869 кв.м жилья (многоквартирные жилые дома). Из них Банк профинансировал 7,7% или 680 460 кв. метров.

Мультипликативным эффектом становится рост в смежных отраслях выпуска строительной продукции, электротехнической, металлургической и нефтехимической промышленности, а также методов обустройства нового жилья.

Реализация жилищных проектов Банка также способствуют развитию предприятий малого и сред-

него бизнеса, улучшению архитектурного облика городов и других населенных пунктов, увеличению налоговых поступлений в бюджет от строительной деятельности, в том числе: налога на имущество, подоходного налога с работников строительной отрасли и налога на добавленную стоимость материалов, использованных на строительство.

Данный механизм финансирования строительства жилья позволяет поддержать темпы жилищного строительства на планируемом уровне, тем самым обеспечивая создание целого ряда рабочих мест во многих отраслях экономики, обеспечивая занятость и рост доходов населения.

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 9: Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

Задачи устойчивого развития ООН

Существенно расширить доступ к информационно-коммуникационным технологиям

Реализация цифровых технологий:

Банком на постоянной основе проводятся работы по развитию и внедрению инновационных продуктов с использованием новых технологий для комплексного перехода деятельности Банка, бизнес-процессов, компетенций, корпоративной культуры и бизнес-моделей в цифровой Банк. На сегодняшний день, представленные Банком современные технологии помогают ему работать оперативнее, с максимальным комфортом для клиентов.

Сегодня, для своих клиентов Банк реализовал следующие цифровые каналы обслуживания:

- видео-банкинг;
- интернет-банкинг;
- мобильное приложение Банка;
- корпоративный сайт Банка;
- чат-бот Quanysh (мессенджеры WhatsApp, Telegram, Instagram, Facebook, ВКонтакте);
- маркетплейс «Баспана маркет»;
- онлайн-платформа enpf-otbasy.kz

Автоматизация бизнес-процессов Банка:

В 2022 году в рамках развития и автоматизации бизнес-процессов Банка осуществлены доработки автоматизированной информационной системы (да-

В 2022 году Банк инвестировал время и финансовые ресурсы на активное развитие своих цифровых технологий и способов обслуживания клиентов. По итогам отчетного года Банком проведены 4 639 413 клиентских операций, из них 72% (3 353 354 операций) проведены через дистанционные каналы обслуживания.

Банк обеспечивает фактическое соответствие требованиям Законодательства Республики Казахстан, регуляторов и лучших мировых стандартов, и практик в области информационной безопасности на организационном, методологическом и инструментальном уровнях посредством действующей Системы Управления Информационной Безопасностью Банка. Нагрузочные тестирования информационных систем Банка проводятся регулярно (на постоянной основе) IT подразделениями Банка согласно внутренним документам Банка по управлению уязвимостями, угрозами и обновлениями информационных систем в Банке.

С полной информацией о проведенной работе Банка в течение 2022 года в рамках развития и совершенствования цифровых каналов можно ознакомиться в годовом отчете Банка за 2022 год, размещенной на нашем корпоративном сайте hcsbk.kz в разделе «О Банке»/»Отчетность».

лее – АБИС) Colvir, ПО BPM, в части автоматизации банковских продуктов, HR – процессов, процессов бухгалтерского учета, процессов риск-менеджмента, процессов по операционным рискам, процессов, связанных с банковским документооборотом, процессов IT и IT – безопасности и др. С полной информацией о проведенной работе Банка в течение 2022

А также Банк помимо цифрового развития, ставит целью всевозможную заботу о клиентах, в том числе маломобильных групп граждан и групп граждан с ограниченными возможностями. Для них в Банке созданы следующие условия обслуживания:

- организован выездной сервис внештатными консультантами Банка. Консультанты Банка с помощью мобильных планшетов могут обслуживать клиентов в любом удобном для клиента месте.
- реализована возможность обслуживания глухонемых и слабослышащих клиентов с помощью сервиса сурдо переводчика посредством видео-сервиса.
- в филиалах Банка установлены пандусы, лифты, тактильные плитки с кнопкой вызова сотрудника Банка и др.

В 2022 году клиентам с инвалидностью Банк выдал 166 займов на сумму 1,9 млрд тенге.

года в рамках развития автоматизации бизнес-процессов Банка можно ознакомиться в годовом отчете Банка за 2022 год, размещенной на нашем корпоративном сайте hcsbk.kz в разделе «О Банке»/»Отчетность».

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 11: Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

Задачи устойчивого развития ООН

К 2030 году обеспечить всеобщий доступ к достаточному, безопасному и недорогому жилью и основным услугам и благоустроить трущобы;

Активизировать усилия по защите и сохранению всемирного культурного и природного наследия.

Обеспечение доступности жилья:

Миссией Банка является обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины. В рамках реализации миссии Банк предоставляет своим вкладчикам жилищные, промежуточные и предварительные жилищные займы на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий.

По состоянию на 01.01.2023 года Банком было выдано 437 тысяч займов на общую сумму 4,9 трлн тенге. Только за 2022 год было выдано 80 тысяч займов на

Поддержание и реализация инициатив в области экологичности городов:

Банк в своей деятельности поддерживает распространение и внедрение концепции «зеленых» городов в Казахстане, в процесс реализации которой сегодня вовлекаются ведущие эксперты в сфере устойчивого развития, урбанистики, умных городов, руководители регионов, государственные органы, крупные строительные компании, и др.

Таким образом, в декабре 2022 года Банк запустил первую в Казахстане программу «зеленая ипотека», которая ориентирована на защиту здоровья гражд-

ан и окружающей среды (программа была доступна для клиентов Банка с начала 2023 года).

Банк показывает уверенный рост выдачи займов на протяжении всего периода деятельности. Динамичный рост кредитного портфеля с 2012 года связан в частности с кредитованием населения в рамках государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер», рыночной программы «Свой дом», программы для военнослужащих и других региональных программ Банка.

В 2022 году Банком была продолжена реализация государственной программы жилищного строительства «Нұрлы жер» на 2017–2021 годы, которая в течение года перешла в программу «Концепция

дан и окружающей среды (программа была доступна для клиентов Банка с начала 2023 года).

Основным условием реализации программы является соответствие приобретаемого жилья «зеленому стандарту», сертифицированного по одной из существующих систем в Казахстане (OMIR, ГОСТ Р, BREEAM, LEED), независимо от его уровня сертификации.

Это значит, что застройщик при строительстве домов использует экологичные и безопасные для окружающей среды материалы, благоустраивает и озеленяет территорию, все дома размещены проду-манно, в квартирах можно регулировать температуру воздуха, есть транспортная доступность и т. д. Условия ипотеки, следующие:

развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года», продолжена реализация действующих совместных с акиматами, запущены совместные с акиматами новые молодежные программы, программы кредитования военнослужащих, и другие рыночные программы Банка.

За весь период деятельности в рамках государственных и правительственных программ Банком было привлечено бюджетных средств в размере 517 млрд тенге. По состоянию на 01.01.2023 года освоено (с учетом возвратных средств) 541,7 млрд тенге или 105% от общего объема привлеченных средств. Выданы 68 791 займов на сумму 555,96 млрд тенге (с учетом возвратных средств).

– Первоначальный взнос
– от 20 %.

– Начальная ставка
– от 12,5 % годовых со снижением через 10 лет до 3,5–5 % (ГЭСВ - от 13,3 %).

– Максимальная сумма займа — до 35 млн тенге.

– Можно купить только первичное жильё, в том числе доленое при наличии гарантии КЖК или разрешения от акимата на привлечение денег дольщиков.

В 2023 году Банк планирует расширять список сотрудничества с застройщиками, которые соблюдают экологические стандарты строительства, а также привлекать новые устойчивые инвестиции для реализации программы.

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 12: Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства

Повышение культуры энергосбережения:

В Банке на регулярной основе проводятся мероприятия, направленные на повышение уровня экологической сознательности работников, а также по соблюдению техники безопасности, в том числе и пожарной безопасности. На ежегодной основе проводится обучение работников Банка по экологической политике, рациональному использованию энергии, воды и других природных ресурсов.

Сокращение потребления ресурсов (энергопотребления, водопотребления):

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:

Оптимизация бумажного документооборота посредством автоматизации бизнес-процессов Банка:

Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота

Банк постоянно пропагандирует среди своих работников экологические ценности и ответственный образ жизни, благодаря которой сотрудники Банка смогли более подробно узнать о важности обязательного отключения компьютеров и других электроприборов от источников питания после завершения рабочего дня, выключения света после завершения рабочего дня, о принципах и важности сортировки отходов, вместе учились выработать в себе полезные привычки путем отказа от одноразовой посуды, что помогло создать понимание о колоссальном вкладе каждого работника в сохранение окружающей среды.

В 2022 году проведены следующие обучения:

- 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.
- экологическая политика Банка – все работники Банка.

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.

Также 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, м³	4 063,00	3 338,00
Канализация, м³	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.

«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

коллегийных 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).

Цели устойчивого развития ООН

Вклад Банка



ЦУР 17: Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

Управление устойчивым развитием в Банке осуществляется в рамках общей системы управления деятельностью и является ее неотъемлемой частью.

План мероприятий по устойчивому развитию Банка на 2022 год утвержден решением Правления от 07 февраля 2022 года №15. В План мероприятий по устойчивому развитию Банка на 2022 год были включены мероприятия по совершенствованию практик управления устойчивым развитием, по

Поддержание сотрудничества и партнерских отношений в интересах устойчивого развития:

В 2022 году компаниями-лидерами экономики Казахстана был создан Национальный ESG-клуб, миссией которого является содействие достижению целей устойчивого развития и эффективного энергоперехода Республики Казахстан через внедрение ESG-принципов.

Основателями ESG-клуба стали 19 отечественных компаний, в том числе и Отбасы банк. Меморандум о взаимопонимании по вопросам намерения сотрудничества по созданию Национального ESG-клуба

актуализации/ разработке корпоративных документов в области устойчивого развития, по повышению квалификации работников Банка в области устойчивого развития, по раскрытию информации, отчетности об устойчивом развитии на интернет-ресурсах Банка, СМИ, по проведению экологических мероприятий и благотворительных акций. Так, в 2022 году из запланированных 13 мероприятий по устойчивому развитию исполнены все 13.

Отчет по исполнению Плана мероприятий по устойчивому развитию Банка рассматривается Правлением. Кроме этого, отчетность в области устойчивого развития представляется на рассмотрение Совета директоров Банка ежегодно.

подписан 28 июня 2022 года на полях форума Astana Finance Days 2022. Основатели ESG-Клуба планируют развивать экспертизу, связанную с внедрением ESG-стандартов, и делиться лучшими мировыми трендами устойчивого развития.

Сегодня в состав Клуба присоединены более 60 казахстанских компаний. Заседания Клуба проводятся на регулярной основе. Члены Клуба поставили перед собой цели по продвижению ESG-принципов для содействия достижению целей устойчивого развития, повышения энергоэффективности, минимизации воздействия на окружающую среду, совершенствования условий труда и соблюдения прав человека.

В рамках своей социальной ответственности каждый со-основатель Клуба может взять на себя

определенное направление, которое будет активно продвигаться и развиваться. На площадке Клуба обсуждаются вопросы внедрения ESG-подходов, ответственного инвестирования, а также содействия развитию рынка «зеленых» и устойчивых проектов.

В перспективе дальнейших работ Банк планирует реализовывать новые проекты в области устойчивого развития и ESG, привлекать устойчивые инвестиции для своих проектов, в том числе и при помощи объединенных усилий ESG-клуба.



ПЛАНЫ НА 2023 ГОД

Правлением Банка от 24 ноября 2022 года утвержден План мероприятий по устойчивому развитию Банка на 2023 год, который включает ряд мероприятий, направленных на:

- вклад Банка в достижении ЦУР ООН путем реализации социальных проектов и содействия развитию рынка «зеленых» проектов;
- внедрение принципов устойчивого развития в ключевые процессы и административно-хозяйственную деятельность Банка;
- повышение прозрачности в раскрытии нефинансовой информации;
- наращивание компетенций по устойчивому развитию.

В частности, Планом предусмотрено:

- исполнение Плана мероприятий по совершенствованию корпоративного управления Банка по результатам диагностики системы корпоративного управления;
- участие в конкурсе годовых отчетов и в рейтинге казахстанских компаний по уровню раскрытия ESG (environmental, social, governance) - информации в годовом отчете;
- повышение квалификации ответственных работников Банка по устойчивому развитию и ESG;
- повышение информированности работников/сотрудников Банка, проведение обучения на темы в области устойчивого развития;

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Банк стремится к поддержанию качественных и устойчивых взаимоотношений с ключевыми заинтересованными сторонами, и учитывает их интересы при принятии ключевых решений и ведении операционной деятельности.

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

В Банке утверждена Карта стейкхолдеров, которая определяет перечень ключевых заинтересованных сторон и степень их влияния. Карта позволяет систематизировать и визуализировать информацию об

окружении Банка для построения адекватной стратегии работы с каждым из стейкхолдеров. Определение стейкхолдеров и работа с ними является одним из инструментов, который позволяет повышать деловую репутацию бизнеса, капитализацию компании, установить эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными лицами.

Ключевые группы заинтересованных сторон были выбраны исходя из уровня их воздействия на Банк и уровня воздействия Банка на заинтересованные стороны.

№	Стейкхолдеры	"Интересы/мотивы"	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
1	Единственный акционер	Соблюдение интересов единственного акционера Банка АО "НУХ "Байтерек"	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Обеспечение реализации прав Единственного акционера в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений в соответствии с законодательством Республики Казахстан
2	Орган управления	Общее руководство деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Единственного акционера	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Определение приоритетных направлений деятельности, стратегии развития Банка.
3	Менеджмент	Принятие решений по любым вопросам деятельности Банка, не отнесенным законодательством Республики Казахстан и Уставом Банка к компетенции Единственного акционера и Совета директоров	Законодательство Республики Казахстан, Устав, внутренние документы Банка	Исполнение решений Единственного акционера, Совета директоров Банка. Подготовка и реализация планов развития, других вопросов, относящихся к деятельности Банка.
4	Персонал	Трудовые отношения с работодателем, непосредственное исполнение обязательств по трудовому договору	Трудовой Кодекс, трудовой договор, внутренние документы Банка	Исполнение должностных полномочий, направленных на реализацию задач и функций Банка.
5	Государственные органы	Осуществление закрепленных в законодательстве Республики Казахстан законодательных функций	Законодательство Республики Казахстан	Контроль за соблюдением законодательства Республики Казахстан.
6	Инвесторы	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/ партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования
7	Финансовые институты	Извлечение прибыли	Договорные отношения в рамках инвестирования, соглашений о сотрудничестве/ партнерстве	Первоочередность выплаты основного долга и вознаграждения по инвестируемым средствам, исключение зависимости от финансирования
8	Поставщики	Извлечение прибыли, повышение уровня конкурентоспособности	Договорные отношения в рамках поставки товаров, исполнения работ, предоставления услуг	Соблюдение требований к организации процесса закупок
9	Партнеры	Коммерческие интересы	Договорные отношения	Заключение договоров и соглашений о взаимовыгодном сотрудничестве и взаимопонимании. Усовершенствование бизнес-процессов и их автоматизация. Контроль за исполнением договорных отношений.
10	Клиенты, потребители	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилищно-строительных сбережений	Предпочтения и удовлетворенность клиентов	Повышение качества и доступности продуктов и услуг на рынке жилищно-строительных сбережений. В 2022 году активных судебных разбирательств, связанных с маркетингом и передачей информации о финансовых продуктах новых и постоянных клиентов, не было.

№	Стейкхолдеры	"Интересы/мотивы"	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
11	Аудиторы	Оказание услуг по финансовому аудиту	Договорные отношения	Заключение договоров по оказанию аудиторских услуг. Аудит финансовой отчетности, внешний аудит. Расследований в области бухгалтерского учета у Банка в 2022 году не было.
12	Консалтинговые организации	Оказание консалтинговых услуг	Договорные отношения	Заключение договоров по оказанию консалтинговых услуг. Усовершенствование бизнес-процессов. Контроль за исполнением договорных отношений.
13	Население	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилищно-строительных сбережений	Общественное мнение. Обращения в вышестоящие и регулирующие органы, СМИ.	Репутационный аудит, опросы общественного мнения, реализация коммуникационной стратегии. Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка. Демонстрация практической приверженности принципам социальной ответственности, прозрачности деятельности и устойчивого развития. Принятие дополнительных социальных обязательств, решение актуальных социальных проблем. Благотворительная деятельность.
14	Общественные организации	Различные вопросы в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций	Устав, договорные отношения	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, поддержка местной общественной деятельности, благотворительность, обеспечение, забота об окружающей среде. Занятость, социальная ответственность. В отчетном году Банк не производил денежных взносов и расходов на лоббистов или лоббистские организации, торговые ассоциации и другие группы, освобожденные от уплаты налогов. Банк не осуществляет финансирование политических партий, общественных объединений в целях получения или сохранения преимуществ в своей деятельности.
15	Средство массовой информации	Публикации и информирование о деятельности Банка	Публикации и информирование о деятельности Банка	Соблюдение законодательства Республики Казахстан, развитие двусторонних и многосторонних отношений со СМИ.
16	Конкуренты	Увеличение доли присутствия на рынке вкладов населения, ипотечного кредитования в целях строительства и приобретения жилья, ипотечного кредитования	Применение современных технологий, рост уровня качества предоставляемых на финансовом рынке услуг, продуктов, активная рекламная компания, разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке вкладов населения	Стратегия снижения уровня противодействия конкурентов: сотрудничество на непривлекательных для конкурентов условиях; увеличение уровня приверженности персонала Банку; расширение присутствия в стране; разработка и внедрение новых линий продуктов и услуг на рынке жилищно-строительных сбережений; кооперация для взаимовыгодных решений задач.

Процесс организации взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами основан на принципе вовлеченности, подразумевающим учет интересов заинтересованных сторон на всех стадиях процесса управления деятельностью Банка и вовлечение заинтересованных сторон в обсуждение значимых тем и важных вопросов, потенциальных рисков и границ ответственности.

Стратегия взаимодействия Банка с каждым стейкхолдером, а также инструменты влияния, опре-

деляются структурными подразделениями Банка самостоятельно в зависимости от специфики деятельности.

В 2022 году подразделением Банка по региональному развитию в рамках поддержания дружеских взаимоотношений с клиентами, местным населением, партнерами (строительными компаниями) была реализована следующая программа культурно-массовых мероприятий:

№	Регион	Мероприятие
1	г. Алматы	Наурыз мейрамы
2		Otbasy Kino Fest
3		Всемирный день сбережений
4	г. Астана	Фестиваль воздушных змеев
5	г. Актобе	Юрта парк
6		Футбол пати
7		Джунгли Fest
8	г. Атырау	OTBASY OPEN AIR ATYRAU
9		KIDS PARTY
10	г. Караганда	Otbasy Open Fest
11	г. Кокшетау	Ярмарка Недвижимости "Otbasy Fest"
12	г. Костанай	Кулинарная битва
13	г. Кызылорда	Наурыз мейрамы
14		Форсируй с Отбасы банком
15		День национальной валюты
16	г. Павлодар	River Fest
17	г. Семей	Обед с застройщиком
18	г. Талдыкорган	OTBASY TOUR
19		OTBASY FEST
20		В поисках волшебства
21	г. Тараз	Baspana-ға TOUR-FEST
22	г. Усть-Каменогорск	Otbasy Jastar Fest
23	г. Уральск	Otbasy Friday
24		День сбережений
25	г. Шымкент	Тур по объектам, Большая мотивационная встреча
26	г. Актау	Наш регион-2022
27	г. Туркестан	Otbasy Open Air Turkistan

Данный вид коммуникаций позволяет Банку создать комфортную зону общения с клиентами, местным населением, партнерами (строительными компаниями) и построить позитивные взаимоотношения сторон.

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

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 управ-

ления 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:

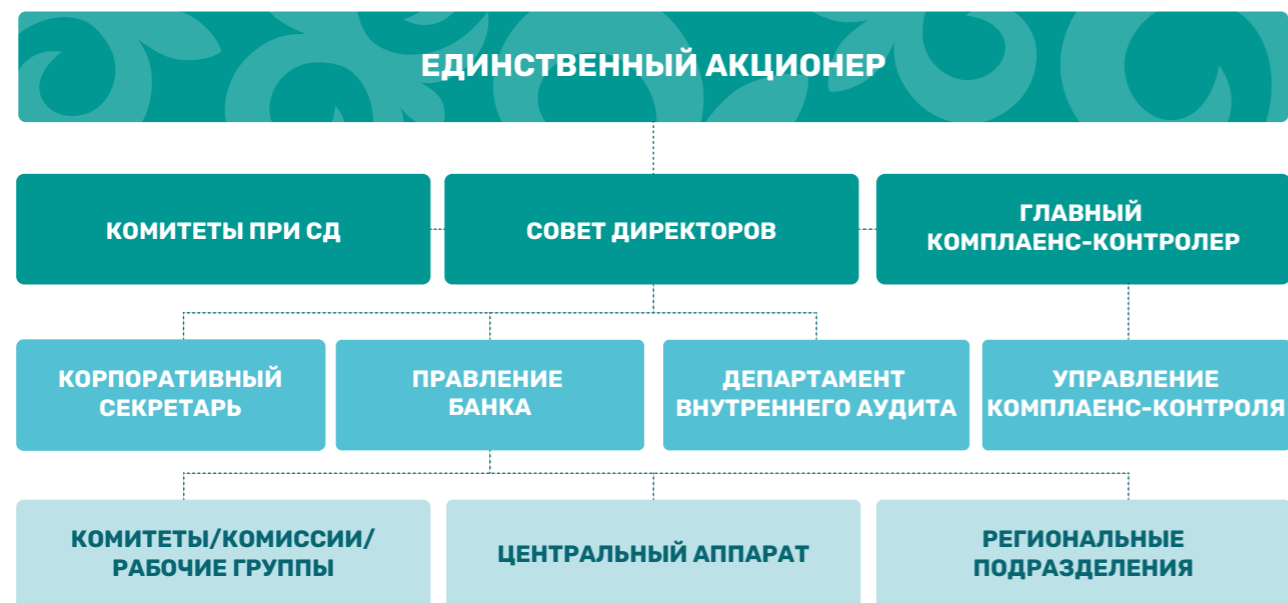
- принцип разграничения полномочий;
- принцип защита прав и интересов единственного акционера Банка, предусмотренных в соответствии с гражданским, банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан об акционерных обществах и поддержка реализации этих прав и интересов;
- принцип эффективного управления Банком советом директоров и правлением;
- принцип устойчивого развития;
- принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
- принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- 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;
- принцип соответствия масштаба и характера деятельности Банка, его структуре, профилю рисков, бизнес-модели Банка;
- принцип доступа членов совета директоров Банка для выполнения своих обязанностей к полной, актуальной и своевременной информации о деятельности Банка.

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

Согласно пункта 3 статьи 182 Закона Республики Казахстан «О государственном имуществе», независимая оценка корпоративного управления

должна проводиться не менее одного раза в три года акционерными обществами, контролируемые государством (за исключением Фонда национального благосостояния). В 2022 году диагностика корпоративного управления Банка не проводилась. Последняя независимая оценка была проведена в 2021 году, по результатам которой соответствие уровня корпоративного управления составило 94,9%, что соответствует рейтингу «Адекватный».

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);
 - ✓ 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 по информационной безопасности, Комиссия по определению стоимости и рассмотрению вопросов по 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.



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ

Банк стремится к обеспечению сбалансированности интересов бизнеса и общества, а также обеспечивает согласованность своих экономических, экологических и социальных целей для устойчивого развития в долгосрочном периоде. Банк интегрирует принципы устойчивого развития, закреплённые международными стандартами в области устойчивого развития, в систему управления, стратегию развития и ключевые процессы.

Система управления рисками и капиталом является частью стратегии Банка и направлена на обеспечение устойчивого развития, посредством принятия управленческих решений в условиях неопределённости, для повышения результативности и эффективности принимаемых решений, снижения потерь и максимизации дохода.

Банк в ходе управления рисками использует различные подходы с учетом требований Национального Банка Республики Казахстан как участника финансовой системы государства, такие как:

- система трех линий защиты;
- формирование стратегии риск-аппетита Банка;
- оценка достаточности капитала;
- оценка достаточности ликвидности;
- оценка достаточности проведения стресс-тестирований по основным финансовым показателям Банка;
- обеспечение наличия системы управленческой отчетности в целях своевременного доведения информации о показателях по рискам до уполномоченных органов Банка.

Для успешной реализации стратегии Банк на регулярной основе анализирует ключевые риски, которые могут повлиять на достижение стратегических целей и финансовую устойчивость Банка, разрабатывает соответствующие меры по их минимизации. В отчетном году, как и в прошлых периодах, Банк продолжает поддерживать высокий уровень ликвидности и достаточности капитала, которые значительно перекрывают требования регулятора.

Система внутреннего контроля в Банке сформирована в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Базельского комитета по банковскому надзору, лучшими мировыми практиками. Банк применяет в построении системы внутреннего контроля концепцию «Интегрированной модели COSO» 2013 года. Система внутреннего контроля Банка (далее – СВК) представляет собой процесс, встроенный в повседневную деятельность, осуществляемую советом директоров, коллегиальными органами, структурными подразделениями и всеми работниками Банка при исполнении своих обязанностей.

Подразделение внутреннего контроля оказывает консультационную помощь работникам Банка по вопросам внутреннего контроля в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, нормативными документами АО «НУХ Байтерек», нормативными документами Национального Банка Республики Казахстан и законодательством Республики Казахстан с целью обеспечения эффективного функционирования СВК в Банке.



ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

МИССИЯ

Обеспечение казахстанских семей собственным жильем и укрепление чувства Родины.

ВИДЕНИЕ

Мы в 2023 году – устойчивый, высокотехнологичный, клиентоориентированный социально значимый банк, реализующий принципы системы жилищных строительных сбережений, активно участвующий в реализации государственных программ, оказывающий поддержку развитию жилищного строительства для обеспечения жильем широких слоев населения.

ЦЕННОСТИ

1 Развитие и инновации

Банк постоянно работает над улучшением клиентского сервиса, качеством внутренних процессов и нетерпимо относится к любым проявлениям неэффективности, всегда открыт для инноваций и развития, активно внедряет новейшие банковские и управленческие технологии. Банк поддерживает стремление работников к саморазвитию.

2 Результативность и меритократия

Банк привержен самым высоким стандартам в достижении целей, поддерживает культуру ориентации на результат, для этого ставит четкие цели, достигает их в срок, с обоснованными ресурсами, регулярно оценивает результаты. Меритократия – справедливая и объективная оценка индивидуальных усилий, способностей и достижений каждого работника.

3 Команда и уважение

Атмосфера взаимного уважения является приоритетом Банка. Руководство Банка осознает вклад каждого в достижение командных целей, что создает основу для взаимного доверия.

4 Инициативность и командный дух

Самостоятельное и активное стремление работников к оптимизации производственного процесса. Сотрудничество для достижения высоких результатов совместной деятельности и единых намерений.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗВИТИЯ

Согласно утвержденной Стратегии развития Банка до 2023 года ключевые цели Банка:

- повышение доли участников системы ЖСС к ЭАН до 25%;
- перевод 100%¹ операций по обслуживанию клиентов в online посредством внедрения передовых технологий и автоматизации деятельности Банка;
- поддержание уровня удовлетворенности клиентов (CSI) на уровне 4,7.

Перевод

100%
операций в online

¹ От запланированных к переводу в онлайн операций до 2023 года



Для достижения поставленных целей Банком определены следующие ключевые задачи:

Задача 1.

Реализация государственной политики в сфере обеспечения населения доступным жильем.

Стратегические направления:

- преобразование Банка в полноценный национальный институт развития;
- реализация государственных программ.

Задача 2.

Предоставление лучшего клиентского сервиса.

Стратегические направления:

- развитие продуктов/ услуг
- развитие/ автоматизация бизнес-процессов;
- развитие каналов продаж/ обслуживания
- развитие IT инфраструктуры;
- законодательные инициативы.

Задача 3.

Обеспечение устойчивого развития Банка.

Стратегические направления:

- привлечение фондирования;
- сбалансированное управление рисками;
- эффективная система управления персоналом;
- сохранение финансовой устойчивости.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СТОИМОСТИ, МЛН ТЕНГЕ

	2020	2021	2022
Созданная экономическая стоимость (доходы):			
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
Распределенная экономическая стоимость:			
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	-	-	-
Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)	31 784	65 755	96 035

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 жилстройсбережений в стране. Помогая казахстанцам в решении жилищного вопроса, Банк создает устойчивую опору для развития государства и для повышения уровня жизни граждан Казахстана.

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 закупок;
- 4) добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- 5) ответственности участников закупок;
- 6) недопущения коррупционных проявлений.

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 полугодовому отчету на 01.01.2023 года составляет 5 795 061 тыс тенге).

Доля местного содержания

55%

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

В Банке действует Кодекс деловой этики, который разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстана, 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.

Этические принципы.

1. Равные возможности и запрет на дискриминацию. Банк предоставляет равные возможности и ни при каких обстоятельствах не допускает дискриминацию по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.
2. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных

знаний, опыта и компетенций согласно внутренним документам Банка, исключая какие-либо проявления дискриминации. Продвижение по карьере основывается на объективной оценке результатов деятельности, квалификации и компетенции.

3. Равные возможности в обучении. Банк предоставляет всем работникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех членов коллективной инициативы, стремления получать новые знания и готовности делиться этими знаниями с коллегами. Не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работкам Банка.

4. Справедливость вознаграждения. В области установления справедливого вознаграждения Банк основывается на признании результатов труда и достижения ключевых показателей деятельности, уровне квалификации и компетенций, сложности и качестве выполняемой работы.

В Банке действует институт омбудсмена для сбора сведений о несоблюдении Кодекса деловой этики, проводятся консультации работников по положениям Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участия в их урегулировании. Позицию омбудсмена Банка занимает женщина.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

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 01.01.2023 года обращения Единственного акционера, в связи с корпоративным конфликтом с Банком и его должностными лицами, в 2022 году отсутствуют.

В 2022 году факты конфликта интересов, в том числе со стороны должностных лиц Банка, не выявлены.

В 3 квартале 2022 года среди работников Банка проведено обучение на тему «Политика по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликта интересов в АО «Отбасы банк» с последующим тестированием знаний.

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.

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 противо-

действия 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.

1 329

консультантов в 18 филиалах Банка прошли обучение

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
Итого	1 329 (100%)	1 242 (98%)

Управление комплаенс-контроля, является подразделением, осуществляющим функции по антикоррупционному 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. В отчетном году активных судебных дел против Банка, связанных с мошенничеством не было.

НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ 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, работниками 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.

На конец 2022 года у Банка имеется 2 520 тысяч действующих клиентов. Обработка и использование информации о клиентах осуществляется в пределах и объеме, предусмотренном согласием клиента, а также в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Использование информации о клиентах Банком для вторичных целей (например, продажа таргетированной рекламы, улучшение продуктов или услуг Банка и др.), распространяется на всех клиентов Банка.

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:

- 1) 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;
- 2) работники, сотрудники структурных подразделений не допускают распространение персональных данных без согласия клиента или его законного представителя либо наличия иного законного осно-

вания. Персональные данные клиента передаются третьим лицам только при наличии их согласия или их законного представителя либо наличия иного законного основания.

3) 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;

4) 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;

5) иные мероприятия, не предусмотренные в настоящем 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 договора 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.

При этом в 2022 году денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с конфиденциальностью информации о клиентах Банка, не было.

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).



ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКА

не является экологически опасным 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 течении 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 линейной 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, м³	4 063,00	3 338,00
Канализация, м³	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 исполь-

зованием 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.

В 2022 году Банком сдано



килограммов макулатуры

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 не производит прямые выбросы каких-либо 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, проживающим в зоне экологического кризиса и на территории с повышенным радиационным риском 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.

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 неблагоприят-

ных 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

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

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

климата в 2023 году. Соответственно, раскрытие информации по результатам проведенной работы ожидается в последующих отчетах Банка.

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.

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





СОЦИАЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



ОТВЕТСТВЕННАЯ ТРУДОВАЯ ПРАКТИКА

Работники – главная ценность и основной ресурс, от уровня их профессионализма и безопасности напрямую зависят результаты деятельности Банка. Банк выстраивает трудовые отношения со своими работниками на основе принципа законности и соблюдения общепризнанных трудовых прав работника.

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

При осуществлении своей деятельности Банк руководствуется принципом предоставления равных возможностей и не допускает дискриминацию своих работников при найме на работу, оплате труда, предоставлении доступа к обучению, повышении в должности, увольнении по таким основаниям, как пол, раса, язык, религиозные, политические и другие убеждения, гражданство, национальное или социальное происхождение, ограниченные возможности.

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

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

порядке (не позднее чем за пятнадцать календарных дней).

Вовлеченность персонала

В 2021 году Банк принимал участие в исследовании по определению уровня вовлеченности (удовлетворенности) персонала, организуемой АО «НУХ «Байтерек». В исследовании приняло участие 1 282 работника, что составило 99,7% от общего количества приглашенных к исследованию.

Минимально необходимое количество респондентов по исследованию (таргет) составляло 70%, т.е. 911 работников. Согласно результатам опроса, агрегированное значение вовлеченности и удовлетворенности сотрудников Банка составило 0,77, что соответствует зоне вовлеченности «выше среднего».

В 2022 году Банк собственными силами организовал проведение исследования по вовлеченности работников. В исследовании приняло участие 1002 работника, что составило 75% от общего количества приглашенных к исследованию. Минимально необходимое количество респондентов по исследованию (таргет) составляло 70%, т.е. 935 работников. Согласно результатам опроса, агрегированное значение вовлеченности и удовлетворенности сотрудников Банка составило 0,79, что соответствует зоне вовлеченности «выше среднего».

Вариантами ответов, используемыми в опросе 2021-2022 гг. были – «полностью согласен», «скорее не согласен», «занимаю нейтральную позицию», «скорее согласен», «полностью не согласен».

Для проведения исследования привлекается сторонняя компания, на сайте которой публикуется опросник. На официальном веб-сайте АО «Отбасы банк» опросник не публикуется.

По результатам проведения исследований по вовлеченности (удовлетворенности) ежегодно разрабатывается План мероприятий по повышению уров-

ня вовлеченности работников Банка (далее – План), который утверждается Правлением Банка.

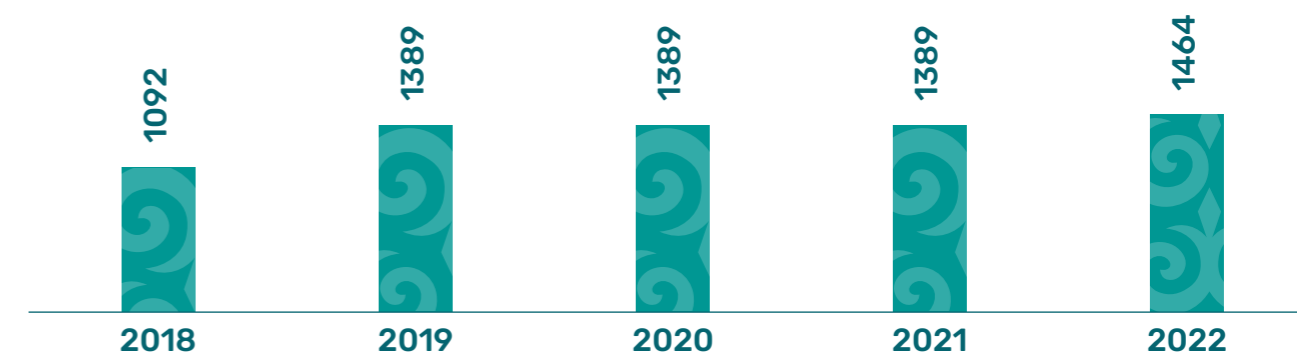
План на 2022 год включил в себя такие мероприятия, как повышение уровня информированности работников о возможностях роста и имеющихся

вакансиях, совершенствование практики «Лучший работник квартала/года», повышение коммуникаций между подразделениями Банка, повышение значимости заслуг работника, реализация корпоративных мероприятий и другие. В результате, все предусмотренные мероприятия в Плате были выполнены.

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 ра-

ботники филиалов Банка во всех регионах. Разбивка штатной численности работников Банка по регионам приводится в следующей таблице:

№	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
Итого		876

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.

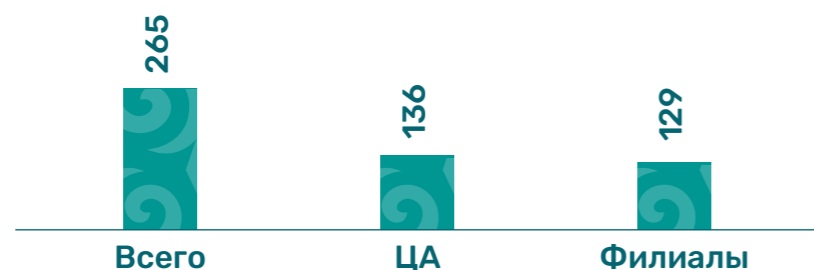
Также отмечается, что в разных структурных подразделениях Банка работают внештатные сотрудники. Общее количество внештатных сотрудников по состоянию на 01.01.2023 года составляет 148 человек (в 2021 году – 133 человек).

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

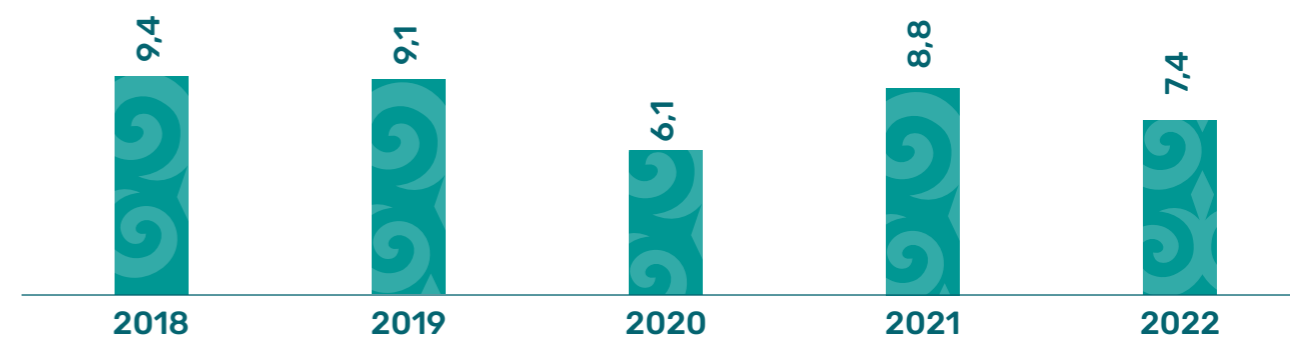
РАБОТНИКИ, ПРИНЯТЫЕ В 2022 ГОДУ, ЧЕЛ.



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, %



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, прошедших 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 допвноса 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 обучения 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,

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:

1. 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;

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».

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

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

2. 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 организациями. 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.

3. 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:

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, нем-

• 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.

4. 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).

цы. 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:

- 1 трудоустройства -** максимально используются вакантные рабочие места для трудоустройства молодых специалистов, как мужчин, так и женщин;
- 2 паритетного участия** женщин и мужчин в принятии производственных и управленческих решений;
- 3 реализации женщинами** возможностей карьерного роста;

- 4 участия женщин** в мероприятиях, направленных на развитие лидерских навыков;
- 5 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 потребитель-

ским рынком; в сообществе 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.

ГЕНДЕРНАЯ ПОЛИТИКА

Связь между улучшением гендерного равенства и ускорением экономического развития широко признана в мире ведущими международными финансовыми институтами. Признавая это, Банк привержен направлению усилий и ресурсов на создание общества, которое одинаково ценит женщин и мужчин.

В этой связи в 2021 году Банк утвердил Правила по Гендерным аспектам АО «Отбасы банк», которые соответствуют Целям устойчивого развития принятым Организацией объединенных наций. Целями Правил по Гендерным аспектам Банка являются преодоление всех форм и проявлений дискриминации по половому признаку, содействие гендерному равенству при осуществлении деятельности Банка и построение процесса, при котором в любом запланированном мероприятии или проекте потребности женщин учитываются равно, как и потребности мужчин.

Банк сотрудничает с рядом международных и зарубежных организаций, опыт которых показывает, что применение гендерно-чувствительных подходов имеет важное значение и вносит вклад в устойчивое развитие экономики страны. Более того, многие финансовые организации уже сегодня заявляют о готовности оказать поддержку организациям, такие как Европейский Инвестиционный Банк и многие другие.

НЕДОПУЩЕНИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ

Банк обеспечивает своих работников равными возможностями для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастной и справедливой оценки их результатов.

Кадровая политика Банка, Политика устойчивого развития, а также Кодекс деловой этики регулируют

Банк обязуется принимать во внимание, анализировать и решать гендерные вопросы при планировании, реализации и оценке внутренних документов, проектов и исследований с целью достижения следующих целей:

- 1) продвижение равенства между женщинами и мужчинами;
- 2) сбор качественной информации, с учетом разделения данных по полу;
- 3) создание социальной, физической и психологической среды, которая способствует равному и справедливому отношению к мужчинам и женщинам.

Банк в рамках своей деятельности для реализации гендерной политики руководствуется следующими принципами: открытость, прозрачность, этическое поведение, соблюдение интересов заинтересованных сторон, законность, соблюдение прав человека, недопустимость конфликта интересов.

Банк ежегодно разрабатывает План действий по обеспечению гендерного равенства, а также составляет ежегодный отчет об исполнении вышеуказанного Плана действий и размещает его на официальном сайте Банка. Отчет об исполнении Плана действий по обеспечению гендерного равенства по итогам 2022 года опубликован на сайте Банка www.hcsbk.kz.

ют вопросы по предотвращению дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам. Подбор и продвижение кадров реализует принцип равных возможностей и основывается исключительно на объективной оценке профессиональных знаний, опыта в соответствии с квалификационными требовани-

ями к должности, исключая какие-либо проявления дискриминации и нарушений прав работников.

Руководящие работники и руководители среднего звена Банка в отношениях с подчиненными должны принимать меры, направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятной морально-психологической атмосферы, исключая любые формы дискриминации и посягательств на честь и достоинство работников/сотрудников.

В целях разрешения индивидуальных трудовых споров в Банке создана Согласительная комиссия по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Комиссия состоит из равного числа представителей работодателя и работников Банка, избранных на общем собрании трудового коллектива. Комиссия является постоянно действующим

органом по рассмотрению индивидуальных трудовых споров. Трудовой спор подлежит рассмотрению Комиссией, если работник самостоятельно или с участием представителя не урегулировал разногласия при непосредственных переговорах с работодателем или его уполномоченным представителем.

В 2022 году в Согласительную комиссию поступило 1 заявление от работника Банка, связанное с возмещением затрат по прохождению обучения. Решение данного вопроса было принято в пользу работника.

В отчетном году в связи с истечением срока полномочий действующего состава представителей работников Согласительной комиссии Банка, был переизбран новый состав Комиссии на общем собрании трудового коллектива.

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 гражданской 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 осуществлялось 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 Антифрод, 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 органичений 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 «Айналайын». 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 которого была оказана материальная помощь матерям – одиночкам на приобретение школьных принадлежностей для своих детей. В рамках празднования Дня защиты детей, были переданы брендированные 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ ИНДЕКС СОДЕРЖАНИЯ GRI

**Отчет в области устойчивого
развития за 2022 год подготовлен
в соответствии со стандартами GRI:
основной вариант**



УНИВЕРСАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 1: Основы			
GRI 2: Общая информация 2021 года			
2-1 Профиль организации			
2-1 а	Название организации	О Банке	стр. 15
2-1 б	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	стр. 15
2-1 с	Местонахождение штаб-квартиры	О Банке, Контактная информация	стр. 15,81
2-3 Отчетный период, периодичность и контактный пункт			
2-3 а	Отчетный период и периодичность	Об Отчете	стр. 6
2-3 б	Отчетный период и периодичность финансовой отчетности	Об Отчете	стр. 6
2-3 с	Дата публикации отчета	Об Отчете	стр. 6
2-3 д	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Контактная информация	стр. 81
2-5 Внешнее заверение			
2-5 а	Политика и практика организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности	Об Отчете	стр. 6
2-7 Сотрудники			
2-7 а	Общее количество сотрудников, разбивка по полу, по региону	Состав и структура персонала	стр. 62
2-7 б	Общее количество постоянных, временных, штатных сотрудников в разбивке по полу и региону, а также общее количество сотрудников, занятых на неполный рабочий день, негарантированные часы работы	Состав и структура персонала	стр. 62
2-7 с	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Состав и структура персонала	стр. 62
2-7 д	Контекстная информация, необходимая для понимания данных, представленных в соответствии с 2-7 а и 2-7 б	Состав и структура персонала	стр. 62
2-7 е	Существенные колебания численности сотрудников в течение отчетного периода и между отчетными периодами	Состав и структура персонала	стр. 62
2-8 Работники, которые не являются наемными работниками			
2-8 а	Общее количество рабочих, которые не являются наемными работниками и чья работа контролируется организацией	Состав и структура персонала	стр. 62
2-8 б	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Состав и структура персонала	стр. 62

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
2-8 с	Значительные колебания количества работников, не являющихся наемными работниками в течение отчетного периода и между отчетными периодами	Состав и структура персонала	стр. 62
2-12 Роль высшего руководящего органа в надзоре за управлением воздействиями			
2-12 а	Роль высшего руководящего органа и руководителей высшего звена в разработке, утверждении и обновлении целей, ценностей или миссии организации. Заявления, стратегии, политика и цели, связанные с устойчивым развитием	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-12 б	Роль высшего руководящего органа в надзоре за процессами по выявлению и управлению влиянием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-12 с	Роль высшего руководящего органа в анализе эффективности процессов организации (2-12 а, 2-12 б), частота рассмотрения	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями			
2-13 а	Делегирование высшим руководящим органом ответственности за управление воздействиями на экономику, окружающую среду и социальную среду	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-13 б	Процесс и периодичность мониторинга	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-14 Роль высшего руководящего органа в отчетности по устойчивому развитию			
2-14 а	Ответственность высшего руководящего органа в предоставляемой информации	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-23 Политические обязательства			
2-23 а	Политические обязательства по ответственному ведению бизнеса	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-23 б	Политическая приверженность соблюдению прав человека	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-23 с	Ссылки на политические обязательства	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-23 д	Уровень, на котором каждое из политических обязательств было одобрено в организации	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-23 е	Степень применимости политических обязательств к деятельности организации и к ее деловым отношениям	Система управления устойчивым развитием	стр. 16
2-23 ф	Доведение политических обязательств до сведения работников, деловых партнеров и других соответствующих сторон	Система управления устойчивым развитием	стр. 16

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
2-29 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами			
2-29 а	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая категории заинтересованных сторон, с которыми он взаимодействует, и как они идентифицируются; цель взаимодействия с заинтересованными сторонами; значимое взаимодействие с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	стр. 39
2-30 Коллективные договоры			
2-30 а	Процентная доля от общего числа работников, охваченных коллективными договорами	Состав и структура персонала	стр. 62
2-30 б	Организация условий труда и условий найма для работников, не охваченных коллективными договорами		
GRI 3: Существенные вопросы 2021			
3-1 Процесс определения существенных вопросов			
3-1 а	Процесс определения существенных тем, включая выявление фактического и потенциального, негативного и позитивного воздействия на экономику, окружающую среду и социальную среду в рамках своей деятельности и деловых отношений; определение приоритетности воздействий для отчетности на основе их значимости.	Об Отчете	стр. 6
3-1 б	Заинтересованные стороны и эксперты, мнения которых повлияли на процесс определения существенных тем		
3-2 Список существенных вопросов			
3-2 а	Список существенных вопросов	Об Отчете	стр. 6
3-2 б	Изменения в списке существенных тем по сравнению с предыдущим отчетным периодом		
3-3 Управление существенными вопросами			
3-3 а	Фактическое и потенциальное, негативное и позитивное воздействие на экономику, окружающую среду и социальную среду	Экономическая результативность, Экологическая составляющая устойчивого развития, Социальная составляющая устойчивого развития	стр. 49, 55, 60
3-3 б	Связь организации с негативными воздействиями в результате своей деятельности или в результате своих деловых отношений	Экономическая результативность, Экологическая составляющая устойчивого развития, Социальная составляющая устойчивого развития	стр. 49, 55, 60
3-3 в	Политика или обязательства в отношении темы материала	Об отчете	стр. 6
3-3 д	Действия, предпринятые для управления темой, и связанные с ними последствия	Об отчете	стр. 6

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
3-3 е	Отслеживание эффективностью принятых действий	Об отчете	стр. 6
3-3 ф	Влияние взаимодействия с заинтересованными сторонами на принятые меры (3-3 д) и информирование об эффективности действия (3-3 е)	Об отчете	стр. 6
GRI 201: Экономические показатели 2016			
201-1 Прямая экономическая ценность, создаваемая и распределяемая			
201-1 а	Прямая экономическая стоимость, создаваемая и распределяемая на основе начислений, включая основные компоненты для глобальных операций организации	Экономическая результативность	стр. 49
201-1 б	Прямая экономическая стоимость на уровне страны, региона или рынка, а также о критериях, используемых для определения значимости		
201-2 Финансовые последствия и другие риски и возможности, связанные с изменением климата			
201-2	Риски и возможности, связанные с изменением климата, которые потенциально могут привести к существенным изменениям в операциях, доходах или расходах	Климатические изменения	стр. 58
GRI 204: Практика закупок 2016			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Закупки	стр. 39
GRI 205: Борьба с коррупцией 2016			
205-1	Операции, оцененные на предмет рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции	стр. 51
205-2	Информирование и обучение по вопросам антикоррупционной политики и процедур		
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры		
GRI 206: Антиконтурное (антимонопольное) поведение 2016			
206-1	Судебные иски за антиконкурентное поведение, антимонопольную и монопольную практику	Противодействие коррупции	стр. 51
GRI 301: Материалы 2016			
301-1	Материалы, используемые по весу или объему	Управление отходами	стр. 57
301-2	Использованные вторичные исходные материалы		
301-3	Утилизированные продукты и их упаковочные материалы		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 302: Энергия 2016			
302-1	Потребление энергии внутри организации	Энергопотребление и энергоэффективность	стр. 56
302-2	Потребление энергии за пределами организации		
302-3	Энергоемкость		
302-4	Снижение энергопотребления		
302-5	Снижение энергопотребления продуктов и услуг		
GRI 303: Вода и сточные воды 2018			
303-1	Взаимодействие с водой как общим ресурсом	Водопотребление	стр. 56
303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросом воды		
303-3	Водозаборные сооружения		
303-4	Сброс воды		
303-5	Потребление воды		
GRI 305: Выбросы 2016			
305-1	Прямые (Область применения 1) выбросы парниковых газов	Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	стр. 58
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов в энергетике (Область применения 2)		
305-3	Другие косвенные (область применения 3) выбросы парниковых газов		
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов		
305-5	Сокращение выбросов парниковых газов		
305-6	Выбросы озоноразрушающих веществ (ОРВ)		
305-7	Оксиды азота (NOx), оксиды серы (SOx) и другие значительные выбросы в атмосферу		
GRI 306: Отходы 2020			
306-1	Образование отходов и значительное воздействие, связанное с отходами	Управление отходами	стр. 57
306-2	Управление значительным воздействием, связанным с отходами		
306-3	Образующиеся отходы		
306-4	Отходы, отклоненные от утилизации		
306-5	Отходы, направленные на утилизацию		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 401: Трудоустройство 2016			
401-1	Набор новых сотрудников и текучесть кадров	Состав и структура персонала	стр. 62
401-2	Льготы, предоставляемые работникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным работникам или работникам, занятым неполный рабочий день		
401-3	Отпуск по уходу за ребенком (Декретный отпуск)		
GRI 403: Охрана труда и техника безопасности 2018			
403-1	Система управления охраной труда и промышленной безопасностью	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	стр. 69
403-2	Идентификация опасностей, оценка рисков и расследование инцидентов		
403-3	Услуги по охране труда		
403-4	Участие работников, консультации и информирование по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-5	Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности		
403-6	Укрепление здоровья работников		
403-7	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных с деловыми отношениями		
403-8	Работники, охваченные системой управления охраной труда и промышленной безопасностью		
403-9	Травмы, связанные с работой		
403-10	Плохое состояние здоровья, связанное с работой		
GRI 404: Обучение и Образование 2016			
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	Обучение и образование	стр. 65
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи в переходный период		
404-3	Процент сотрудников, регулярно получающих обзоры эффективности и карьерного роста		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета/Комментарий	Стр.
GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016			
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Разнообразие и равные возможности. Состав и структура персонала, Оплата труда работников Банка	стр. 67, 62
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин		
GRI 406: Недискриминация 2016			
406-1	Случаи дискриминации и принятые меры по исправлению положения	Недопущение дискриминации. Гендерная политика. Оплата труда работников Банка	стр. 68
GRI 408: Детский труд 2016			
408-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев использования детского труда	Ответственная трудовая практика	стр. 61
GRI 409: Принудительный или Обязательный труд 2016			
409-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев принудительного или обязательного труда	Ответственная трудовая практика	стр. 61
GRI 410: Методы обеспечения безопасности 2016			
410-1	Сотрудники службы безопасности, обученные политике или процедурам в области прав человека	Практика обеспечения безопасности, Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	стр. 69
GRI 418: Конфиденциальность клиентов 2016			
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиентов и потерю клиентских данных	Неприкосновенность частной жизни клиента	стр. 53

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



АДРЕС:

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



ТЕЛЕФОН:

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



CALL-ЦЕНТР:

300, 8-8000-801-880



ФАКС:

+7 (727) 279 35 68

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





**ГODOVOЙ
OТЧЕТ**

2022

