

ОТЧЕТ ОБ
УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ
2023

ОТБАСЫ
ЗА РАВНЫЕ
ПРАВА И
ВОЗМОЖНОСТИ

СОДЕРЖАНИЕ



Обращение Председателя Правления	3
Об отчете	4
Показатели деятельности в области устойчивого развития	6
Ключевые события в области устойчивого развития в 2023 году	6

О БАНКЕ **8**

Система управления устойчивым развитием	10
Приоритетные направления деятельности Банка в области устойчивого развития	12
Организационная структура управления устойчивым развитием	12
Политика в области устойчивого развития	13
Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН	14
Планы на 2024 год	21
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	21
Система корпоративного управления	25
Структура корпоративного управления	26
Система управления рисками и внутренний контроль	27

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ **28**

Стратегия развития Банка	30
Реализация социальных программ	31
Специальный сервис для отдельных категорий граждан	32
Реализация экологических проектов	32
Экономическая результативность	33
Закупки	33
Деловая этика	34
Конфликт интересов	35
Противодействие коррупции	35
Неприкосновенность к частной жизни клиента	37
Соответствие требованиям законодательства	38
Ответственное кредитование и финансовые продукты	39
Кибербезопасность	40
Расширение доступа к финансовым услугам	41

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ **42**

Энергопотребление и энергоэффективность	44
Водопотребление	45
Управление отходами	45
Охрана окружающей среды	46
Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	46
Управление климатическими изменениями	47
Стратегическое направление	48
Управление рисками	49
Показатели и целевые значения	49

СОЦИАЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ **50**

Занятость	52
Состав и структура персонала	52
Ответственная трудовая практика	56
Взаимоотношения работников и руководства	56
Обучение и образование	57
Оплата труда работников Банка	58
Разнообразие и равные возможности	59
Гендерная политика	60
Недопущение дискриминации	61
Многообразие и инклюзия	62
Соблюдение прав человека	63
Социальная защита	64
Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	65
Спонсорство и благотворительность	69

ПРИЛОЖЕНИЕ **70**

Индекс содержания GRI	72
Таблица SASB	80
Контактная информация	82

Отчет об устойчивом развитии
АО «Отбасы банк»
доступен в электронном и интерактивном
форматах на государственном, русском
и английском языках на веб-сайте.



Обращение Председателя Правления

Уважаемые клиенты и партнеры!

АО «Отбасы банк» (далее – Отбасы банк, Банк) – единственный банк в стране, реализующий систему жилищных строительных сбережений. Он выполняет важную роль в решении жилищных вопросов государства.

Банк выдает 60% ипотечных займов страны. Мы работаем по высоким стандартам профессиональной этики, и следуем принципам ответственного кредитования, обеспечивая доступность ознакомления с условиями займов каждому клиенту.

Сегодня в продуктовой линейке Банка сформированы множество востребованных продуктов для каждой социальной группы населения, в том числе и для тех, у кого совсем низкие доходы и нет первоначального взноса для кредитования. По итогам 2023 года доля социального кредитования Банка в общем портфеле составляет 33%.

Помимо социальных проектов, в последние годы мы активно продвигаем «зеленые» проекты, способствующие сохранению экологии и здоровой жизнедеятельности человечества. За 2023 год выдано 492 займа на сумму 12,8 млрд тенге в рамках «зеленой ипотеки». Доля от общего количества выданных займов за 2023 год составляет 0,6%.

В будущем будем стремиться к увеличению портфеля «зеленых» проектов, соответствующих таксономии в долгосрочной перспективе. Так в 2024 году планируем получить ESG-рейтинг для того, чтобы в дальнейшем иметь доступ к международному финансированию для развития зеленых проектов.

В отчетном году Банк работал над утверждением своей новой стратегии развития на предстоящие 10 лет, где стратегическим выбором Банка является ESG-трансформация своей деятельности. Управление ESG-факторами будет интегрировано во все уровни организационной структуры Банка. В новой стратегии мы определяем основные направления развития в области устойчивого развития.

В своей операционной деятельности Банк стремится к снижению углеродного следа, для этих целей будет проводиться количественная оценка выбросов парниковых газов, образующихся в результате собственной деятельности, и предприниматься меры по их снижению.

Банк намерен стать лучшей финансовой организацией, используя принципы ESG, повышая доверие клиентов и внося максимально возможный вклад в создание устойчивого и процветающего общества в Казахстане.

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



Об отчете

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.

Отчет об устойчивом развитии Банка за 2023 год подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Mortgage Finance (стандарт для ипотечного кредитования), положениями Кодекса корпоративного управления, Политики устойчивого развития и иными внутренними документами Банка, а также с учетом рекомендаций Руководства по раскрытию инфор-

мации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

Настоящий Отчет отражает результаты деятельности Банка с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 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 заинте-

ресованных 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 верхний угол данной матрицы, были признаны наиболее существенными и были раскрыты в настоящем отчете. Существенные темы раскрыты в Отчете полностью.

МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННОСТИ



ТЕМЫ

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

ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

Настоящий Отчет содержит информацию о Банке. Более подробная информация о Банке, включая операционные результаты деятельности раскрыта в Годовом отчете Банка за 2023 год. Годовой отчет

Банка за 2023 год можно найти на нашем корпоративном 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	2021	2022	2023
Среднесписочная численность персонала Банка, чел.	1 357	1 372	1 511
Среднегодовое количество часов обучения на одного человека, чел.-часы	28	24	14
Уровень вовлеченности сотрудников Банка, %	77	79	79
Случаи дискриминации по любым признакам, кол-во	0	0	0
Случаи травматизма, кол-во	0	0	0
Факты коррупционных правонарушений и преступлений, кол-во	0	0	0
Индекс доверия к деятельности Банка, %	86,8	88,1	86

Ключевые события в области устойчивого развития в 2023 году

- В течение отчетного года Банк вел активную работу над развитием и расширением своей продуктовой линейки, а именно:
 - заключались соглашения с акиматами городов Астана, Алматы, Семей, Темиртау, Аягозского района Абайской области, а также Жетісуской, Ұлытауской, Карагандинской, Жамбылской, Қостанайской, Павлодарской, Запaдно-Кaзахстанской, Қызылординской, Мaнгистaуской областей, для реализации молодежных программ – Елорда жастары, Алматы жастары, Абай жастары, Темиртау жастары, Қозы Көрпеш – Баян Сұлу жастары, Жетісу жастары, Ұлытау жастары, Қарағанды жастары, Әулиеата жастары, Қостанай жастары, Ертіс жастары, Жайық жастары, Сыр жастары, Маңғыстау жастары;
 - наращивались сотрудничества с работодателями в рамках программы «Корпоративный» – заключены соглашения между Банком и ТОО «Viamedis», ТОО «Viamedis Pavlodar», ТОО «B.B.NURA», ТОО «Нұр City Invest», АО «Шубарколь комир», ТОО «Евразийская Группа» (ERG), ТОО «Жасыл ел-Тараз» и др. по кредитованию работников компании;
 - наращивались сотрудничества с местными исполнительными органами в рамках реализации отдельных региональных программ – заключены соглашения акиматом Бурлинского района Запaдно-Кaзахстанской области по льготному кредитованию жителей без ограничения возраста; акиматом города Атырау по льготному кредитованию социально уязвимых слоев населения г. Атырау и районов Атырауской области, а также по льготному кредитованию медицинских работников Атырауской области; акиматом Глубоковского района Восточно-Кaзахстанской области по аренде жилья с последующим выкупом; с ГУ «Рудненский городской отдел жилищ-

но-коммунального хозяйства, пассажирского транспорта и автомобильных дорог» Акимата города Рудного Костанайской области по аренде жилья с последующим выкупом гражданами, стоящим в очереди на получение жилья; а также с ТОО «Петропавловский электротехнический завод» по аренде жилья с последующим выкупом работниками и др.

- запущена жилищная программа для молодых ученых на 2023–2027 годы, ориентированная на молодых людей, которые занимаются академической наукой.
- В рамках реализации государственных программ, в 2023 году, Банком получены бюджетные средства в размере 73,3 млрд тенге для кредитования очередников под 2% годовых и под 5% годовых.
- От Азиатского банка развития Банк привлек третий транш займа в размере 15,6 млрд тенге, которые направил на кредитование женщин Казахстана в рамках гендерного продукта «Ұмай».
- В 2023 году Банк стал поверенным агентом государственного проекта «С дипломом – в село» по поддержке специалистов в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса государственным служащим аппаратов акимов сел, поселков, сельских округов, прибывшим для работы и проживания в сельские населенные пункты. Банком проект переведен в цифровой формат.
- Банк стал уполномоченным оператором одного из ключевых государственных проектов – «Национальный фонд – детям» и утвердил ее Концепцию и меры по ее реализации.
- В отчетном году Банк начал реализацию первой в Казахстане программы «зеленая ипотека», ориентированную на защиту здоровья граждан и окружающей среды. В рамках программы в 2023 году было выдано 492 займа на сумму 12,8 млрд тенге.
- Отбасы банк единственным из Казахстана был признан гендерным чемпионом в Центральном-Азиатском Региональном Экономическом Сотрудничестве (ЦАРЭС). Банк получил награду за активное продвижение гендерного равенства в стране и успешную реализацию программы «Ұмай».
- Банк принял участие в знаменитом событии государства по достижению численности населения республики в 20 миллионов человек. Банк подарил юбилейным гражданам страны подарочные сертификаты номиналом 2 млн тенге каждый, которыми стали по данным Бюро национальной статистики, 3 мальчика и 2 девочки в Улытауской, Жетысуской, Атырауской, Акмолинской и Туркестанской областях.
- Банк отсрочил платежи по кредитам семьям, пострадавшим от лесных пожаров в Абайской области в 2023 году в рамках инициативы ОЮЛ «Национальная волонтерская сеть» при координации Министерства информации и общественного развития.
- Банк возобновил работу по сбору, сортировке, обработке и транспортировке отходов. В отчетном году в Центральном аппарате Банка были установлены контейнеры раздельного сбора отходов. В 2023 году собрано и передано на вторичную переработку: 222,5 кг макулатуры, 51,9 кг стекла, 62,0 кг пластика.

О БАНКЕ

Система управления устойчивым развитием	10
Приоритетные направления деятельности Банка в области устойчивого развития	12
Организационная структура управления устойчивым развитием	12
Политика в области устойчивого развития	13
Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН	14
Планы на 2024 год	21
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	21
Система корпоративного управления	25
Структура корпоративного управления	26
Система управления рисками и внутренний контроль	27

ОТБАСЫ
ЗА РАВНЫЕ ПРАВА
И ВОЗМОЖНОСТИ



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;
- открытие и ведение специальных счетов для зачисления единовременных пенсионных выплат;
- открытие и ведение текущих счетов для зачисления платежей и субсидий в целях оплаты за арендованное жилье в частном жилищном фонде.

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 Ибрагимов Ляззат Еркеновна.

Банк присутствует во всех регионах Казахстана. Банк по всему Казахстану имеет 19 филиалов, 18 Центров обслуживания и 3 точки обслуживания, 1 132 агентов-консультантов, 125 консультационных центров, 1 агента – юридического лица – АО «Казпочта».

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 утверждена Политика устойчивого развития (далее – Политика). Политику можно найти на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие / Политики ESG».

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.

Задачами Политики устойчивого развития:

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

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

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

Система управления в области устойчивого развития включает в себя, но не ограничивается следующими элементами:

1. приверженность Банка принципам ESG на всех уровнях управления;
2. определение рисков в области ESG;
3. формирование карты стейкхолдеров и взаимодействие с заинтересованными сторонами;
4. определение целей и КПД в области устойчивого развития;
5. реализация инициатив в области устойчивого развития;
6. интеграция устойчивого развития в бизнес-процессы Банка;
7. повышение квалификации работников Банка в области устойчивого развития;

8. организация процесса ежегодной отчетности в области устойчивого развития;
9. измерение результативности в области устойчивого развития и получение ESG рейтинга;
10. совершенствование процесса по устойчивому развитию.

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.

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 и стандартов в области устойчивого развития.

Стратегическое руководство и контроль за внедрением устойчивого развития осуществляет Совет директоров Банка.

Также вопросы устойчивого развития делегированы в круг компетенций Комитета по стратегическому планированию и корпоративному развитию Совета директоров Банка.

Правление обеспечивает формирование надлежащей системы в области устойчивого развития и ее внедрение, а также формирует соответствующий план мероприятий.

Комитет по стратегии и корпоративному развитию Банка несет ответственность за координацию мероприятий в области устойчивого развития, осуществляет рассмотрение и организацию вопросов ESG, подготовку рекомендаций для Правления Банка по утверждению стратегических документов политики в области ESG, определению КПД и стра-

тегических целей по ESG, утверждение которых относится к компетенции Органа управления.

Все работники и должностные лица на всех уровнях вносят вклад в устойчивое развитие. Руководитель структурного подразделения Банка, курирующий направление деятельности в области устойчивого развития, несет ответственность за обеспечение управлением настоящей Политикой, а также осуществляет координацию подходов по достижению целей и КПД по инициативам ESG и контроль над реализацией корпоративных стандартов в области ESG, контроль за подготовкой отчета об устойчивом развитии.

Структурные подразделения Банка реализуют план мероприятий в области ESG, обеспечивающий достижение КПД в области устойчивого развития, установленные в Стратегии развития Банка, осуществляют внедрение системы в области ESG, определение рисков в области ESG.

Отчетность 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 – анализ внутренней и внешней ситуации, определение целей,

- а также целевых показателей в области устойчивого развития, мероприятий по улучшению и совершенствованию деятельности по трем составляющим устойчивого развития, ответственных лиц, необходимых ресурсов и сроков исполнения;
- координирует деятельность структурных подразделений Банка, направленную на достижение целей и задач настоящей Политики;
- осуществляет подготовку отчета по исполнению плана мероприятий и КПД в области устойчивого развития;
- осуществляет подготовку годового отчета Банка с включением раздела об устойчивом развитии;
- осуществляет подготовку отчета об устойчивом развитии Банка;

- совместно с подразделением по управлению человеческими ресурсами и организационной деятельностью проводит обучающие семинары для работников Банка с целью повышения квалификации должностных лиц и работников Банка в области устойчивого развития с привлечением внешних тренеров либо самостоятельно;
- взаимодействует со структурными подразделениями Банка по вопросам устойчивого развития, включая согласование внутренних документов и планов мероприятий Банка в области устойчивого развития;
- взаимодействует с международными организациями, институтами, агентствами по вопросам устойчивого развития.

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 Банке утверждена Политика устойчивого развития, определяющая основополагающие принципы и подходы при построении системы управления в области устойчивого развития.

При достижении цели экономически эффективной и устойчивой деятельности Банк следует передовой международной практике в экологических и социальных вопросах, а также в вопросах корпоративного управления (факторы ESG).

Банк интегрирует принципы устойчивого развития в Стратегию развития и ключевые процессы Банка, включая планирование, отчетность, управление рисками, инвестиции, операционная деятельность, культуру Банка и другие, а также в процессы принятия решений на всех уровнях, начиная от органов (Единственный акционер, орган управления, Правление) и завершая рядовыми работниками таким образом, чтобы сбалансировать краткосрочные и долгосрочные интересы, а также учитывать экологические, социальные и управленческие аспекты в процессе принятия решений.

Принципы ESG интегрируются в следующие ключевые бизнес-процессы Банка (но не ограничиваясь):

- планирование и стратегический анализ;
- риск-менеджмент;
- внутренний контроль;
- управление персоналом;
- закупки;
- информационная безопасность;
- комплаенс-контроль.

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.

Цель 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.

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

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

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

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

Цель 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.

Цель 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	Задачи устойчивого развития ООН	Вклад Банка
 <p>Повсеместная ликвидация нищеты во всех её формах</p>	<p>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</p>	<p>реализация социальных жилищных программ:</p> <p>Процент «социальных» ипотек в общем портфеле составляет 33%. По итогам 2023 года портфель социальных кредитов Банка составляет 93 086 займов на сумму 1 067 млрд тенге.</p> <p>По программе субсидирования аренды жилья для социально уязвимых групп населения за счет бюджетных средств государства (в том числе местных акиматов) Банком произведены выплаты по 10 444 заявкам на сумму 5,6 млрд тенге.</p> <p>По программе «С дипломом – в село» по поддержке жителей сел, поселков и сельских округов выдано 3 416 займов на общую сумму 17,38 млрд тенге, а также 4 504 подъемных пособий на общую сумму 1,5 млрд тенге.</p> <p>реализация инициатив, направленных на повышение доступности финансовых услуг:</p> <p>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 2023 году Банк внес следующие изменения в систему тарифов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • не взимать комиссию за организацию займа, комиссию за рассмотрение кредитной заявки и комиссию за внешний перевод денег по заявкам, выдаваемым в рамках Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года по направлению «реализация социального кредитного жилья путем предоставления промежуточных и предварительных жилищных займов по ставке вознаграждения не более 2% годовых; • не взимать комиссию за перевод денежных средств с текущего счета клиента при оформлении займа в рамках программы «С дипломом в село». <p>А также Банк предлагает своим клиентам широкий ассортимент продуктов, удобный сервис, в том числе дистанционные каналы обслуживания, постоянно развивает цифровые технологии, обеспечивает кибербезопасность.</p> <p>благотворительность и спонсорская помощь:</p> <p>В течение года работники Банка активно участвовали в благотворительных проектах в разных формах. Силами работников Банка были собраны денежные средства в размере около 1,8 млн тенге на благотворительность.</p> <p>А также Банк принимает активное участие в инициативах общественных организаций. В 2023 году Банк отсрочил платежи по кредитам семьям, пострадавшим от лесных пожаров в Абайской области в рамках инициативы ОЮЛ «Национальная волонтерская сеть» при координации Министерства информации и общественного развития.</p>

 <p>3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ</p> <p>Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте</p>	<p>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</p>	<p><i>создание безопасных условий труда и сохранение здоровья работников Банка:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Коэффициент отсутствия на рабочем месте по болезни составил 0,03%, при этом: • коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) – 0%; • коэффициент частоты несчастных случаев (LTAFR) – 0%; • коэффициент тяжести несчастных случаев – 0%; • коэффициент частоты смертельного травматизма – 0%; • коэффициент профессиональной заболеваемости – 0%; • коэффициент потерянных дней – 0%. <p><i>социальная поддержка работников:</i></p> <p>Банк предоставляет работникам льготы и компенсации, входящие в состав обширного социального пакета. Банк предоставляет следующие виды социальной поддержки своим работникам: материальная помощь для определенных жизненных случаев, программу добровольного медицинского страхования (страхование на случай болезни), компенсационные выплаты по случаям изменения местонахождения работы, содействие в решении жилищных вопросов. А также Банк возмещает работникам 50% стоимости абонементов в спортивные клубы.</p>
 <p>4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ</p> <p>Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех</p>	<p>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.</p>	<p><i>создание обучающих программ и организация обучения персонала Банка, поддержание профессионального развития работников за счет средств Банка:</i></p> <p>Внешнее обучение в 2023 году прошли 1 563 работников Банка, из них уникальных – 979 работников, что составляет 62,63% от общего числа обученных работников. Внешнее обучение на темы в области устойчивого развития и ESG прошли 34% работников Центрального аппарата Банка.</p> <p>Внутренним обучением в 2023 году было охвачено 1 412 человек, что составляет 100% от общего числа работников.</p>
 <p>5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО</p> <p>Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек</p>	<p>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.</p>	<p><i>реализация инициатив, направленных на поддержку женщин:</i></p> <p>В структуре численности персонала доля женщин составляет 60% (846 женщин из 1 412 работников). Руководящие должности высшего звена в Банке занимают 7 работников, 43% из них являются женщинами (3 женщины).</p> <p>Доля женщин на всех руководящих должностях – 11% (от всей списочной численности).</p> <p>Доля женщин на руководящих должностях по направлениям деятельности Банка, приносящих доход – 4% (от всей списочной численности).</p> <p>Доля женщин сотрудников, участвовавших в программах повышения квалификации – 84% (от общего количества участников).</p> <p>Доля женщин сотрудников, участвовавших в обучающих мероприятиях – 51% (от общего количества прошедших обучение).</p>

Доля женщин сотрудников, получивших различные поощрения (награды, др.) – 55% (от общего количества получивших награды).

Банк присоединен к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women’s Empowerment Principles).

реализация специальных женских жилищных программ:

Банк поддержал 3,7 тыс. женщин на сумму 41,2 млрд тенге в рамках программы ипотеки «Ұмай» в сотрудничестве с Азиатским банком развития.

Клиентами Банка являются физические лица. По итогам 2023 года из клиентов-вкладчиков женщины составляли 59% и мужчины 41%, из клиентов-заемщиков женщины составляли 56% и мужчины 44%. 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 (15,4 млн тенге против 17,8 млн тенге); средний возраст женщин-заемщиков выше, чем мужчин (42 против 38); женщины чаще выступают с созаемщиками, чем мужчины (25% против 17%); первоначальный взнос, который могут внести женщины, ниже, чем у мужчин (в жилищных займах Банка доля женщин составляет 57%).

В 2023 году Банк получил награду от программы Центрально-Азиатского Регионального Экономического Сотрудничества (ЦАРЭС) за активное продвижение гендерного равенства в стране.

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 2023 года опубликован на сайте Банка www.hcsbk.kz.

создание равных рабочих условий и карьерных возможностей:

Банк имеет Кадровую политику, Политику устойчивого развития, Кодекс деловой этики, которые регулируют вопросы по предотвращению дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.

В Банке действует институт омбудсмана, согласительная комиссия для сбора сведений о несоблюдении Кодекса деловой этики. Позицию омбудсмана Банка занимает женщина.

В отчетном году, случаев дискриминации не было.

обеспечение равной системы оценки деятельности и вознаграждения:

Соотношение среднего базового оклада мужчин и женщин по категориям работников в 2023 году составило 1:0,8.



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

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

обеспечение достойными условиями труда:

Банк обеспечивает достойными условиями труда 2 681 человек (фактическая численность работников Банка – 1 412 ед., внештатных сотрудников – 137 ед., агентов-консультантов – 1 132 ед.). Из них количество работников Банка с инвалидностью – 12 ед.

Банк руководствуется принципами Глобального договора ООН, Кодексом корпоративного управления, Политикой устойчивого развития, Правилами трудовых отношений и внутреннего трудового распорядка в сфере соблюдения прав человека и построения трудовых отношений. 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. В Банке 100% от общего числа работников охвачены коллективными договорами.

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 2023 года по Республике Казахстан было введено 10 910 675 кв.м жилья (многоквартирные жилые дома). Из них Банк профинансировал 7,0% или 762 600 кв. метров.

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

Реализация жилищных проектов Банка также способствуют развитию предприятий малого и среднего 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.



Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

Существенно расширить доступ к информационно-коммуникационным технологиям

реализация цифровых технологий:

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.

		<p>С полной информацией о проведенной работе Банка в течение 2023 года в рамках развития и совершенствования цифровых каналов можно ознакомиться в годовом отчете Банка за 2023 год, размещенной на нашем корпоративном сайте hcsbk.kz в разделе «О Банке»/«Отчетность».</p> <p>автоматизация бизнес-процессов Банка:</p> <p>По итогам года План мероприятий по автоматизации бизнес-процессов Банка на 2023 год исполнен на 100%. С полной информацией о проведенной работе Банка в течение 2023 года в рамках развития автоматизации бизнес-процессов Банка можно ознакомиться в годовом отчете Банка за 2023 год, размещенной на нашем корпоративном сайте hcsbk.kz в разделе «О Банке»/«Отчетность».</p>
 <p>Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов</p>	<p>К 2030 году обеспечить всеобщий доступ к достаточному, безопасному и недорогому жилью и основным услугам и благоустроить трущобы;</p> <p>Активизировать усилия по защите и сохранению всемирного культурного и природного наследия.</p>	<p>обеспечение доступности жилья:</p> <p>За весь период деятельности в рамках государственных и региональных программ Банком было привлечено бюджетных средств в размере 835 млрд тенге. По состоянию на 01.01.2024 года освоено (с учетом возвратных средств) 741 млрд тенге или 89% от общего объема привлеченных средств.</p> <p>По состоянию на 01.01.2024 года всего Банком было выдано 502 тысяч займов на общую сумму почти 6,0 трлн тенге. Только за 2023 год было выдано 65 тысяч займов на общую сумму 1,1 трлн тенге. Кредитный портфель Банка вырос на 8%, составив 3,2 трлн тенге.</p> <p>поддержка и реализация инициатив в области экологичности городов:</p> <p>Банк предоставил зеленые ипотечные кредиты 492 клиентам на сумму 12,82 млрд тенге. Банк сотрудничает с 17 ключевыми игроками строительного сектора по вопросам зеленого строительства.</p>
 <p>Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства</p>	<p>Осуществлять Десятилетнюю стратегию действий по переходу к использованию рациональных моделей потребления и производства с участием всех стран, причем первыми к ней должны приступить развитые страны, и с учетом развития и потенциала развивающихся стран;</p> <p>К 2020 году добиться экологически рационального использования химических веществ и всех отходов на протяжении всего их жизненного цикла в соответствии с согласованными международными принципами и существенно сократить их попадание в воздух, воду и почву, чтобы свести к минимуму их негативное воздействие на здоровье людей и окружающую среду;</p>	<p>повышение культуры энергосбережения:</p> <p>Банк проводит экологические тренинги для сотрудников в целях повышения экологической культуры. В 2023 году проведены экологические акции по озеленению городов страны (посажено около 30 деревьев), по уборке мусора (30 работников приняли участие в широкомасштабный эко-субботнике Almaty Clean & Green).</p> <p>По итогам 2023 года Центральным аппаратом Банка сдана 222,5 кг макулатуры-бумаги, 51,9 кг стекла, 62,0 кг и утилизацию на переработку и утилизацию путем гидророспуска в Организацию вторичного сырья.</p> <p>В целях снижения воздействия от своих операционных процессов в окружающую среду, рационального использования природных ресурсов Банк внедряет практику ставить себе таких целей, как установить системы автоматического контроля освещения в коридорах (датчики движения) в Центральном аппарате, в 2025 году в 10-ти филиалах Банка, в 2026 году во всех 20-ти филиалах Банка.</p> <p>сокращение потребления ресурсов (энергопотребления, водопотребления):</p> <p>Банк на 28% сократил потребление энергоресурсов, и на 12% водопотребление в здании Центрального аппарата Банка по сравнению с прошлым годом.</p>

	<p>К 2030 году добиться рационального освоения и эффективного использования природных ресурсов;</p> <p>К 2030 году существенно уменьшить объем отходов путем принятия мер по предотвращению их образования, их сокращению, переработке и повторному использованию;</p> <p>Рекомендовать компаниям, особенно крупным и транснациональным компаниям, применять устойчивые методы производства и отражать информацию о рациональном использовании ресурсов в своих отчетах.</p>	<p><i>оптимизация бумажного документооборота посредством автоматизации бизнес-процессов Банка:</i></p> <p>В 2023 году Банк сократил использование бумаги на 50% по сравнению с 2022 годом.</p>
 <p>Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития</p>	<p>Принять и применять режимы поощрения инвестиций в интересах наименее развитых стран.</p>	<p><i>поддержания сотрудничества и партнерских отношений в интересах устойчивого развития:</i></p> <p>1. Банк является со-основателем Национального ESG-клуба, миссией которого является содействие достижению целей устойчивого развития и эффективного энергоперехода Республики Казахстан через внедрение ESG-принципов.</p> <p>Целью Клуба является продвижение ESG-принципов для содействия достижению целей устойчивого развития, повышения энергоэффективности, минимизации воздействия на окружающую среду, совершенствования условий труда и соблюдения прав человека.</p> <p>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.</p> <p>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 объединённых усилий ESG-клуба.</p> <p>2. Банк присоединен к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women’s Empowerment Principles).</p>

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

Правлением Банка утвержден План мероприятий по устойчивому развитию Банка на 2023 год. В План мероприятий по устойчивому развитию Банка на 2023 год были включены мероприятия по совершенствованию практик управления устойчивым развитием, по повышению квалификации работников Банка в области устойчивого разви-

тия, по раскрытию информации, отчетности об устойчивом развитии на интернет-ресурсах Банка, СМИ, по проведению экологических мероприятий и благотворительных акций. Так, в 2023 году из запланированных 20 мероприятий по устойчивому развитию исполнены все 20. 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.

Планы на 2024 год

Правлением Банка от 07 декабря 2023 года утвержден План мероприятий по устойчивому развитию Банка на 2024 год, который включает ряд мероприятий, направленных на:

- вклад Банка в достижения 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;
- вовлечение работников/сотрудников Банка в экологические и благотворительные проекты Банка;
- закуп брендовой продукции Банка из экологических материалов;
- работы по организации сбора, сортировки, обработки и транспортировки отходов Банка;
- проведение мероприятий в рамках сокращения выбросов парниковых газов;
- получение ESG-рейтинга.
- интеграция климатических рисков в систему риск-менеджмента Банка.

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 си-

стематизировать 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

№	Стейкхолдеры	«Интересы/ мотивы»	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
9	Партнеры	Коммерческие интересы	Договорные отношения	<p>Заключение договоров и соглашений о взаимовыгодном сотрудничестве и взаимопонимании.</p> <p>Усовершенствование бизнес-процессов и их автоматизация.</p> <p>Контроль за исполнением договорных отношений.</p>
10	Клиенты, потребители	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Предпочтения и удовлетворенность клиентов	<p>Повышение качества и доступности продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений.</p> <p>В 2023 году активных судебных разбирательств, связанных с маркетингом и передачей информации о финансовых продуктах новых и постоянных клиентов, не было.</p>
11	Аудиторы	Оказание услуг по финансовому аудиту	Договорные отношения	<p>Заключение договоров по оказанию аудиторских услуг.</p> <p>Аудит финансовой отчетности, внешний аудит.</p> <p>Расследований в области бухгалтерского учета у Банка в 2023 году не было.</p>
12	Консалтинговые организации	Оказание консалтинговых услуг	Договорные отношения	<p>Заключение договоров по оказанию консалтинговых услуг. Усовершенствование бизнес-процессов.</p> <p>Контроль за исполнением договорных отношений.</p>
13	Население	Качество и доступность линий продуктов и услуг на рынке жилстройсбережений	Общественное мнение. Обращения в вышестоящие и регулирующие органы, СМИ.	<p>Репутационный аудит, опросы общественного мнения, реализация коммуникационной стратегии.</p> <p>Публикация финансовой и нефинансовой отчетности Банка.</p> <p>Демонстрация практической приверженности принципам социальной ответственности, прозрачности деятельности и устойчивого развития.</p> <p>Принятие дополнительных социальных обязательств, решение актуальных социальных проблем.</p> <p>Благотворительная деятельность.</p>

№	Стейкхолдеры	«Интересы/ мотивы»	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
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 преимущества 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: <ul style="list-style-type: none"> 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, определяются структурными подразделениями Банка

самостоятельно в зависимости от специфики деятельности.

Механизмы получения Банком вопросов и/или жалоб от заинтересованных сторон и порядок своевременного реагирования на них, включая механизмы рассмотрения жалоб и механизмы внешней коммуникации наглядно представлены

на сайте Банка в разделе «Устойчивое развитие»/ «Корпоративная ответственность».

Ответственные работники Банка за взаимодействие с заинтересованными сторонами определяются соответствующими производственными документами Банка и их контакты размещаются на сайте Банка в разделе «Устойчивое развитие»/ «Контакты ESG».

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 управления предполагает уважение прав и интересов всех заинтересованных в деятельности Банка лиц и способствует успешной деятельности Банка, в том числе росту его ценности, поддержке финансовой стабильности и прибыльности.

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

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

1. принцип разграничения полномочий;
2. принцип защита прав и интересов единственного акционера Банка, предусмотренных в соответствии с гражданским, банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан об акционерных обществах и поддержка реализации этих прав и интересов;

3. принцип эффективного управления Банком советом директоров и правлением;
4. принцип устойчивого развития;
5. принцип управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита;
6. принцип регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
7. принципы прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Банка в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан, о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о рынке ценных бумаг, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах.
8. принцип соответствия масштаба и характера деятельности Банка, его структуре, профилю рисков, бизнес-модели Банка.
9. принцип 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 три года, согласно требованиям Правил по организации внутреннего аудита, утвержденных решением Совета директоров Банка.

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

на проводиться не менее одного раза в три года акционерными обществами, контролируемые государством (за исключением Фонда национального благосостояния). В 2023 году независимая диагностика корпоративного управления Банка не

проводилась. В 2023 году проведена диагностика корпоративного управления Банка внутренними аудиторами, по результатам которой соответствие уровня корпоративного управления составило 95,6%, 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
(рассматривает вопросы по подготовке финансовой отчетности Банка и обеспечивает достоверность и полноту финансовой отчетности Банка, готовит Совету директоров Банка рекомендации по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками Банка),
 Комитет по стратегическому планированию и корпоративному развитию
(рассматривает вопросы приоритетных направлений деятельности и стратегических целей, а также вопросы корпоративного развития, включая вопросы по разработке мероприятий, способствующих повышению эффективности деятельности Банка в средней и долгосрочной перспективе, его рентабельной деятельности и устойчивого развития),
 Комитет по управлению рисками
(готовит рекомендации Совету директоров

по вопросам выработки приоритетных направлений деятельности (развития), и функционирования адекватной системы управления рисками в Банке, совершенствования и укрепления системы управления рискам)

и Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам
(рассматривает вопросы в сфере кадровой политики, системы назначений и вознаграждений, а также оценки деятельности в целом и в отдельности членов Совета директоров Банка, членов Правления Банка, планирования преемственности Председателя и членов Правления и оценки деятельности Корпоративного секретаря);

- 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 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;
- проведение 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

Стратегия развития Банка	30
Реализация социальных программ	31
Специальный сервис для отдельных категорий граждан	32
Реализация экологических проектов	32
Экономическая результативность	33
Закупки	33
Деловая этика	34
Конфликт интересов	35
Противодействие коррупции	35
Неприкосновенность к частной жизни клиента	37
Соответствие требованиям законодательства	38
Ответственное кредитование и финансовые продукты	39
Кибербезопасность	40
Расширение доступа к финансовым услугам	41

ОТБАСЫ
ЗА РАВНЫЕ ПРАВА
И ВОЗМОЖНОСТИ

Стратегия развития Банка

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 К КОНЦУ 2023 ГОДА:

- 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.

Деятельность Банка за последние 10 лет осуществлялась в соответствии со Стратегией развития Банка до 2023 года. Прошедший 2023 год стал годом подведения итогов и оценки стратегии его развития. Минувшее десятилетие стало временем трансформации и активного развития Банка в целом. Этот период был ознаменован рядом значимых событий, как цифровое преобразование Банка, успешная реализация социальных жилищных программ и проектов государства, запуск многих новых продуктов, повышение качества предоставляемых услуг, оптимизация и автоматизация бизнес-процессов, совершенствование корпоративного управления и т.д.

Все стратегические ключевые показатели деятельности с успехом достигнуты, при этом исполнение по некоторым из них превысило утвержденный план.

¹ От запланированных к переводу в онлайн операций до 2023 года

Реализация социальных 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 многодетные семьи, семьи, воспитывающие детей с ограниченными возможностями, лица с инвалидностью, дети-сироты, военнослужащие, молодежь, женщины.

Итоги по программам

Вид кредита	2023 год (за период)		КП по состоянию на 01.01.2024 г.	
	Кол-во	Объем, млрд тенге	Кол-во	Объем, млрд тенге
Нұрлы жер	2 814	26,22	29 705	180,73
Пилотный проект «ШАҢЫРАҚ»	975	10,55	19 316	232,02
Бақытты отбасы	3 243	37,98	17 774	191,70
Концепция развития жилищно-коммунальной инфраструктуры на 2023–2029 годы	1 280	13,72	1 276	13,68
Женская ипотека «Ұмай»	1 315	15,94	3 505	39,29
Жаңа баспана (военный продукт)	2 212	65,21	15 597	316,07
Региональные программы	2 148	35,94	5 799	91,00
Жас отбасы	67	1,44	114	2,06
Итого	14 054	207,00	93 086	1 066,56

Процент «социальных» ипотек в общем портфеле составляет 33%.

Кроме этого, с 2022 года Банк реализовывает программу субсидирования аренды жилья для социально уязвимых групп населения за счет бюджетных средств государства (в том числе местных акиматов). В отчетном году Банк продолжил реализацию механизма по назначению и осуществлению выплат отдельным категориям граждан за жилище, арендуемое в частном жилищном фонде. В 2023 году фактически выделено 9 млрд тенге, из них 5,6 млрд тенге – средства республиканского бюджета, 3,4 млрд тенге – средства местных бюджетов. Объем освоенных средств составляет 5,3 млрд тенге (4,3 млрд и 1 млрд тенге соответственно). Остаток неиспользованных средств был возвращен в республиканский бюджет. На конец отчетного года, многодетным семьям, семьям, воспитывающих детей с ограниченными возможностями, детям сиротам, а также инвалидам 1,2 групп были произведены выплаты по 10 444 заявкам на сумму 5,6 млрд тенге.

С 2023 года Банк реализует государственную программу «С Дипломом в село». В рамках программы Банк разрабатывает дистанционную подачу заявок специалистами в области здравоохранения, образования, социального обеспечения, культуры, спорта и агропромышленного комплекса, государственных служащих аппаратов акимов сел, поселков, сель-

ских округов, прибывших для работы и проживания в сельские населенные пункты и личный кабинет для местных органов для администрирования поданных заявок. Для улучшения клиентского сервиса и увеличения цифровизации государственных услуг, процесс был полностью перенесен в онлайн формат, что позволило сэкономить время специалистам образования, здравоохранения, агропромышленного комплекса и администраторам программы в местных исполнительных органах по подаче и обработке заявок на получение бюджетных кредитов в рамках развития сельских территории. В рамках программы от АО «Аграрная кредитная корпорация» получен портфель 37 749 ед. с общим объемом 90 млрд тенге. Банком подписано 180 ед. договоров поручения с местными исполнительными органами на общую сумму бюджета 18,6 млрд тенге. По программе всего выдано 3 416 займов на общую сумму 17,38 млрд тенге, а также 4 504 подъемных пособий на общую сумму 1,5 млрд тенге.

А также в отчетном году Банк стал уполномоченным оператором одного из ключевых государственных проектов – «Национальный фонд – детям» и утвердил ее Концепцию и меры по ее реализации. Реализация программы будет осуществляться с начала 2024 года.

Специальный сервис для отдельных категорий граждан

Банком с целью заботы о клиентах, в том числе для маломобильных групп граждан и групп граждан с ограниченными возможностями, 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 отделениях Банка организована возможность обслуживания лиц с инвалидностью вне очереди.
- в отделениях Банка установлены пандусы, лифты, тактильные плитки с кнопкой вызова сотрудника Банка и др.
- были организованы как онлайн, так и очные образовательные сессии с участием представителей ОО «Союз парализованных граждан», ОО «ЖАН», ОО «Комиссия по правам людей с ограниченными возможностями имени К. Иманалиева». Обучающие мероприятия были направлены на повышение компетенций сотрудников Банка в вопросах эффективного и уважительного взаимодействия с клиентами с инвалидностью. Основные темы включали «Правила вежливого общения с людьми, имеющими ограничения здоровья», «Специфика обслуживания клиентов с инвалидностью» и «Адаптация банковских услуг для лиц с ограниченными возможностями».

В 2023 году клиентам с инвалидностью Банк выдал 385 займов на сумму 4,6 млрд тенге.

Реализация экологических проектов

С начала 2023 года Банк реализовывает первую в Казахстане программу «зеленая ипотека» на покупку квартир в энергоэффективных жилых комплексах, построенных по «зеленым стандартам», поддерживая тем самым стратегическую инициативу по продвижению экологически чистого жилья. Программа ориентирована на защиту здоровья граждан и окружающей среды.

Основным условием реализации программы является соответствие приобретаемого жилья «зелёному 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 продуманно, в квартирах можно регулировать температуру воздуха, есть транспортная доступность и т. д.

В 2023 году Банк расширил список сотрудничества с застройщиками, которые соблюдают экологические стандарты строительства.

В течение 2023 года Банк успешно освоил 12,8 млрд тенге (91%) из запланированных 14 млрд тенге. Стремясь расширить взаимодействие с ключевыми игроками строительного сектора, Банком было заключено 17 меморандумов о сотрудничестве с ведущими строительными компаниями страны. В результате, в рамках программы Банк предоставил ипотечные кредиты 492 клиентам на сумму 12,82 млрд тенге.

Экономическая результативность

Распределение экономической стоимости, млн тенге

	2021	2022	2023
Созданная экономическая стоимость (доходы):			
Доходы от основной деятельности (процентные доходы)	171 023	251 019	312 035
комиссионные доходы	1 919	3 016	4 913
прочие доходы	32	12	13
Распределенная экономическая стоимость:			
расходы по оплате труда	11 851	13 108	15 190
расходы по налогам и сборам в государственный бюджет	654	792	841
выплаты поставщикам капитала (выплаты процентов и дивидендов)	–	–	–
благотворительная и спонсорская помощь	–	–	–
прочие операционные затраты	9 595	10 382	9 927
прочие не операционные затраты	–	–	–
Экономическая стоимость к распределению (чистая прибыль)	65 755	96 035	147 528

В 2023 году общая созданная экономическая стоимость Банка составила 317 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 2023 год заключено 687 договоров. Общая

сумма заключенных договоров составила 12 452 344 тыс тенге (11 339 379 тыс тенге без НДС), количество освоенных статей – 1 539. Итоговая экономия по всем проведенным закупкам составила 485 951 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 70% (объем исполнения по полученным отчетам на 01.01.2024 года составляет 9 896 627 тыс тенге).

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.

В 2023 году были внесены изменения и дополнения в части таких важных аспектов как этические нормы, недопустимость принятия подарков, материальных вознаграждений или услуг, недопустимость дискриминации и харрасмента, вовлечение в политическую деятельность, политика трудоустройства родственников и добросовестной конкуренции.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ.

1. 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. Банк предоставляет всем работникам/сотрудникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех членов коллектива инициативы, стремления получать новые знания и готовности делиться этими знаниями с коллегами.
4. Не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам/сотрудникам Банка.
5. В области установления справедливого вознаграждения Банк основывается на признании результатов труда и достижения ключевых показателей деятельности, уровне квалификации и компетенций, сложности и качества 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.

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 информируют Единственного акционера, в случае невозможности решения таких ситуаций собственными силами. Банк подтверждает, что по состоянию на 01.01.2024 года обращения Единственного акционера, в связи с корпоративным конфликтом с Банком и его должностными лицами, в 2023 году отсутствуют.

В 2023 году факты конфликта интересов, в том числе со стороны должностных лиц Банка, не выявлены.

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 противодействия коррупции с обязательным тестированием полученных знаний.

В 2023 году обучение по вопросам противодействия коррупции с тестированием полученных знаний прошли 1 285 консультантов Центрального аппарата и в 18 филиалах Банка, 1 379 работников/сотрудников Центрального аппарата и филиалов Банка.

Регион	Консультанты	Работники/сотрудники
Абайский Областной Филиал Банка	39	30
Акмолинский Областной Филиал Банка	34	24
Актюбинский Областной Филиал Банка	49	45
Алматинский Областной Филиал Банка	39	34
Атырауский Областной Филиал Банка	68	34
Восточно-Казахстанский Областной Филиал Банка	50	39
Жамбылский Областной Филиал Банка	47	33
Жетысуский Областной Филиал Банка	29	17
Западно-Казахстанский Областной Филиал Банка	65	39
Карагандинский Областной Филиал Банка	49	46
Костанайский Областной Филиал Банка	43	37
Кызылординский филиал Банка	52	27
Мангистауский Областной Филиал Банка	52	40
Павлодарский Областной Филиал Банка	58	40
Северо-Казахстанский Областной Филиал Банка	32	28
Туркестанский Областной Филиал Банка	34	13
Филиал Банка в городе Алматы	93	111
Филиал Банка в городе Шымкент	109	47
Центральный аппарат (Алматы)	265	571
Центральный филиал Банка	78	124
Общий итог	1285 (100%)	1379 (95,8)

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.

Во 2-м квартале 2023 года в Банке проведен тематический антикоррупционный мониторинг деятельности Банка за 2022 год и 5 (пять) месяцев 2023 года. Результаты проведенного мониторинга доведены до сведения Председателя Правления Банка и направлены 30 июня 2023 года в Агентство Республики Казахстан по противодействию коррупции (Антикоррупционная служба).

В 4 квартале 2023 года проведен внутренний анализ коррупционных рисков Центра по обеспечению первым жильем АО «Отбасы банк». По итогам проведенного анализа составлен План мероприятий по устранению причин и условий, способствующих совершению коррупционных

правонарушений, выявленных по результатам внутреннего анализа коррупционных рисков Центра по обеспечению жильем АО «Отбасы банк». Аналитическая справка и План мероприятий по результатам проведенного анализа размещены на интернет ресурсе Банка.

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. Судебные иски за антиконкурентное поведение, антимонопольную и монопольную практику отсутствуют.

Неприкосновенность к частной жизни клиента

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

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

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

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

Банком осуществляются следующие мероприятия для обеспечения конфиденциальности персональных данных:

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 основания. 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 подразделения 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 2023 году были зарегистрированы 3 факта разглашения сведений, относящихся к банковской тайне. Нарушения были допущены работниками/сотрудниками Банка. В связи с подтвердившимися фактами, а также в целях недопущения подобных случаев, Банком были предприняты ряд необходимых мер: расторгнуты трудовые договора с соответствующими сотрудниками, 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.

В 2023 году отсутствуют судебные разбирательства, связанные с конфиденциальностью информации о клиентах.

Соответствие требованиям законодательства

В своей деятельности, в целом, Банк соблюдает требования законодательства Республики Казахстан. Нарушения по антимонопольному законодательству не были установлены. При этом в 2023 году со стороны РГУ «Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка» в отношении Банка применено 3 рекомендательные меры и 1 письменное предупреждение.



Ответственное кредитование и финансовые продукты

Банк осуществляет свою кредитную деятельность по предоставлению кредитных продуктов во всех регионах Республики Казахстан. Основным направлением кредитной деятельности Банка является предоставление кредитных продуктов клиентам Банка. Банк предоставляет вкладчикам ЖСС следующие виды кредитных продуктов:

1. Жилищные займы;
2. Промежуточные жилищные займы;
3. Предварительные жилищные займы.

Кредитные продукты предоставляются на стандартных условиях для всех клиентов Банка в национальной валюте Республики Казахстан. Выдача займов осуществляется вкладчикам ЖСС на основании заключенных с ними договоров о жилищных строительных сбережениях и договоров банковского займа (Жилищного займа, Промежуточного жилищного займа, Предварительного жилищного займа) в соответствии с внутренними документами Банка по предоставлению займов и тарифными программами Банка.

Условия кредитования для клиентов Банка, по кредитным продуктам определяются условиями выбранной клиентом тарифной программы.

Сроки пользования, ставки вознаграждения, способы обеспечения исполнения обязательств по возврату займов и другие базовые условия по кредитным продуктам и услугам Банка, устанавливаются тарифными программами и иными внутренними документами Банка.

Ставка вознаграждения Банка за предоставление кредитного продукта определяется условиями договора о ЖСС. В договорах банковского займа в обязательном порядке указывается метод погашения займа по выбору заемщика из предложенных Банком на дату заключения договора банковского займа. Размер ставки вознаграждения по займу устанавливается в момент заключения договора о жилищных строительных сбережениях и остается фиксированным в течение всего срока действия договора. Фиксированная ставка воз-

награждения не подлежит изменению в одностороннем порядке. При переходе вкладчика ЖСС по собственной инициативе из одной тарифной программы в другую фиксированная ставка вознаграждения по займу, по соглашению сторон может быть изменена в сторону уменьшения/увеличения в течение срока действия договора о ЖСС с соблюдением его условий, и в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

В договорах банковского займа Банк указывает полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием займа в рамках заключенного договора.

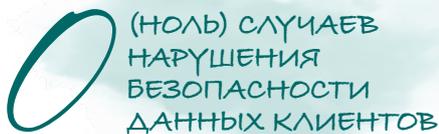
Банк вправе взимать комиссионные и иные сборы, но придерживается политики минимальных тарифов за свои услуги. Данный подход направлен на максимальное привлечение новых клиентов в систему жилищных строительных сбережений и способствует расширению клиентской базы.

В 2023 году произошли следующие изменения в системе тарифов в части:

- не взимания комиссии за организацию займа, комиссии за рассмотрение кредитной заявки и комиссии за внешний перевод денег по заявкам, выдаваемым в рамках Концепции развития жилищно-коммунальной инфраструктуры до 2026 года по направлению «реализация социального кредитного жилья путем предоставления промежуточных и предварительных жилищных займов по ставке вознаграждения не более 2% годовых;
- не взимания комиссии за перевод денежных средств с текущего счета клиента при оформлении займа в рамках программы «С дипломом в село».

Банк размещает информацию о ставках и тарифах за банковские и иные услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам на интернет-ресурсе Банка.

Кибербезопасность



Обеспечение безопасности информационных активов и защита их конфиденциальности остаются важными задачами в рамках деятельности Банка. Актуальность этих задач подчёркивается необходимостью соблюдения Постановления Правительства Республики Казахстан от 20 декабря 2016 года № 832 «Об утверждении единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности», Постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 марта 2018 года № 48 «Об утверждении Требований к обеспечению информационной безопасности банков, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, Правил и сроков предоставления информации об инцидентах информационной безопасности, включая сведения о нарушениях, сбоях в информационных системах», а также соответствия требованиям других нормативных правовых актов Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Холдинга.

Основными концептуальными направлениями усиления информационной безопасности являются:

- поддержание в актуальном состоянии базы внутренних нормативных документов по информационной безопасности;
- повышение уровня осведомлённости пользователей инфраструктуры информационных технологий Банка в области информационной безопасности;
- обеспечение соответствия комплаенсу внешнего Регулятора;
- техническая поддержка и развитие программно-аппаратных мер по обеспечению информационной безопасности Банка включающих направления:
 1. мониторинг событий информационной безопасности;
 2. регистрация и решение инцидентов по информационной безопасности, а также развитие базы знаний по ним;

3. контроль циркуляции критичной информации, подлежащей защите (персональные данные и банковская тайна);
 4. контроль управления доступами в прикладных информационных системах Банка;
 5. управление уязвимостями в инфраструктуре информационных технологий Банка;
 6. защита информации в базах данных;
 7. контроль за привилегированным доступом;
 8. защита электронной почты и пользователей при работе с Internet;
 9. защита web-приложений и мобильных приложений Банка;
 10. эшелонированная антивирусная защита инфраструктуры информационных технологий Банка;
 11. контроль изменений на критичных хостах Банка и контроль приложений.
- проведение тестов на проникновение, социальной инженерии и анализ исходного кода критичных приложений Банка для получения стороннего взгляда на фактическую защищённость активов Банка.
 - осуществление непрерывного поиска потенциальных зловредных угроз через автоматические средства обнаружения аномалий, изучение выявленных подозрительных действий на возможный инцидент;
 - осуществление постоянного анализа цифровых активов Банка на предмет выявления уязвимостей согласно международным стандартам CVE2 и CVE3 соответствующими специализированными системами, эксплуатируемыми в Банке;
 - осуществление проактивного поиска и анализ данных для выявления возможных угроз, которые не будут покрыты текущими средствами защиты;
 - осуществление мероприятий по предотвращению/локализации угроз информационной безопасности;
 - формирование и назначение задач по локализации и предотвращению угроз соответствующим ответственным подразделениям Банка;
 - проведение анализа оповещений по новым угрозам для определения первоначальной области влияния и степени серьезности.

Для обеспечения информационной безопасности используются системы защиты от утечек данных, кибер атак, вирусной активности, несанкционированного входа на ресурсы Банка, копирований, несанкционированных изменений и другие.

В отчетном году Банк предотвратил более 17 тыс случаев кибер атак. Количество случаев утечки данных – 0. Общая сумма штрафов, выплаченных

в связи с нарушениями в области информационной безопасности – 0.

В дальнейшем для обеспечения информационной безопасности Банк будет проводить мероприятия по обновлению и настройке систем, внедрению антивируса, а также поддерживать в актуальном состоянии правила, политики и системы защиты в области информационной безопасности.

Расширение доступа к финансовым услугам

Банк имеет заинтересованность и несет социальную ответственность за предоставление доступа к финансовым услугам и повышение осведомленности о предоставляемых услугах клиентам, в том числе клиентам с низкими доходами, молодежи, женщинам и др.

Банк непрерывно ведет активную работу по популяризации системы жилищных сбережений среди населения и информированию казахстанцев об имеющихся возможностях, предлагаемых банком. С этой целью проводятся крупные PR и маркетинговые компании.

В общей сложности в 2023 году банком было подготовлено и опубликовано 120 пресс-релизов на государственном и русском языках о получении государственной премии, о начислении компенсации на депозиты вкладчиков банка, реализации государственных программ, преимуществах реализации системы жилищных строительных сбережений, запуске молодежных программ и многом другом. По итогам данных пресс-релизов в СМИ было опубликовано 810 материалов.



ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Энергопотребление и энергоэффективность	44
Водопотребление	45
Управление отходами	45
Охрана окружающей среды	46
Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	46
Управление климатическими изменениями	47
Стратегическое направление	48
Управление рисками	49
Показатели и целевые значения	49

ОТБАСЫ
ЗА РАВНЫЕ ПРАВА
И ВОЗМОЖНОСТИ



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

Вид энергии	2021	2022	2023
Электроэнергия (покупка), кВт*ч	2 639 507,27	2 556 782,62	1 829 498,76
<i>в том числе из возобновляемых источников</i>	0	0	0
<i>в том числе из не возобновляемых источников</i>	2 639 507,27	2 556 782,62	1 829 498,76
Теплоэнергия, Гкал	13 807,38	9 159,20	8 598,63

Электроэнергия поставляется Банку городской линией электропередач от ТП 21-44, на основании договора с ТОО «Алматы Энерго Сбыт». Отопление здания осуществляется центральными тепловыми сетями (ТЭЦ) теплоснабжающей компанией ТОО «Алматинские тепловые сети» на основании договора.

В целях снижения воздействия от своих операционных процессов в окружающую среду, рационального использования природных ресурсов в 2024 году Банк ставит себе цель установить системы автоматического контроля освещения в коридорах (датчики движения) в Центральном аппарате, в 2025 году в 10-ти филиалах Банка, в 2026 году во всех 20-ти филиалах Банка.

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

Вид потребления	2021	2022	2023
Водопотребление, м ³	20 915,97	20 203,21	17 872,32
Канализация, м ³	20 915,97	20 203,21	17 872,32

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

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

Управление отходами

Для Банка как для финансового института главными видами отходов являются бумага, расходные материалы и отработанная оргтехника. Для сокращения потребления бумаги в делопроизводстве с 2014 года Банк использует систему электронного офисного документооборота «Documentolog».

Данная система позволила автоматизировать весь внутренний документооборот Банка и перевести в электронный формат такие бизнес-процессы, как формирование, согласование, проверка, утверждение документов, контроль их исполнения, рассылка, поиск и архивирование. Вместе с тем, в последние годы Банк активно внедряет практику минимизированной печати и двусторонней печати. В практике Банка стали применяться цифровые формы проведения заседаний/ совещаний коллегиальных органов/рабочих групп, то есть без расходования бумаги, с использованием LED экранов, планшетов по демонстрации материалов – для внесения дополнительного вклада в сохранение лесов и деревьев, решение мировых экологиче-

ских проблем. Таким образом в 2023 году Банк сократил использование бумаги на 50% по сравнению с 2022 годом (количество использованной бумаги в 2022 году – 53 950 пачек, в 2023 году – 27 100 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, а в 2023 году возобновлена. При этом ежегодная сдача Банком макулатуры-бумаги на утилизацию продолжается. По итогам 2023 года Центральным аппаратом Банка сдана 222,5 кг макулатуры-бумаги, 51,9 кг стекла, 62,0 кг пластика на переработку и утилизацию путем гидророспуска в Организацию вторичного сырья.

Управление отходами	2021	2022	2023
Общее образование отходов (тонны)	112,43	113,34	114,45
<i>из них:</i>			
Опасные отходы	–	–	–
Неопасные отходы	112,43	113,34	114,45
Переработанные и повторно использованные отходы (тонны)	0	0	0,33485

Дополнительные фактические данные по отходам Банк приводит в рамках ESG Databook, который размещен на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие» / «Отчетность ESG».

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 не осуществляет плату за эмиссии в окружающую среду, так как Банк является оператором объектов IV категории, оказывающих минимальное негативное воздействие на окружающую среду.

Вместе с тем, 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.

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 вырабатывать в себе полезные привычки путем отказа от одноразовой посуды, что помогло создать понимание о колоссальном вкладе каждого работника в сохранение окружающей среды.

В своей практике Банк проводит различные экологические акции по озеленению городов страны, высаживает деревья во дворах новостроек, построенных в партнерстве с Банком. В 2023 году работники Банка в количестве 30 человек приняли участие в широкомасштабный эко-субботнике Almaty Clean & Green. Работники Банка посадили около 30 деревьев в сквере Ауэзовского района города Алматы.

Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу

Банк привержен национальной цели Республики Казахстан стать углеродонейтральным к 2060 году и вносит свой вклад в глобальные усилия по митигации и адаптации глобального изменения климата.

В своей операционной деятельности Банк стремится к снижению углеродного следа и проводит количественную оценку выбросов парниковых газов (далее – ПГ), образующихся в результате собственной деятельности на основании руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов (МГЭИК, 2006), Методологии учета области охвата 2 Протокола о парниковом газе (GHG Protocol Scope 2 Guidance).

Банк обязуется ежегодно проводить мониторинг потребления топливно-энергетических ресурсов, сбор данных, публично отчитываться об оценке выбросов ПГ.

Первым шагом на пути снижения воздействия является утверждение в отчетном году Методики расчета выбросов парниковых газов в Банке, для количественной оценки выбросов ПГ (Охват 1, 2) от процессов.

При подходе к оценке выбросов ПГ был использован подход операционного контроля, при котором Банк учитывает все выбросы ПГ от объектов, над которыми Банк имеет операционный контроль. Выбросы ПГ от объектов, в которых у Банка есть доля, но отсутствует операционный контроль, не учитываются. Количественная оценка выбросов ПГ проводится для центрального аппарата, всех региональных филиалов Банка.

Основные показатели воздействия на окружающую среду и климат

Выбросы парниковых газов	2023
Общий объем прямых выбросов ПГ в эквиваленте CO ₂ (тонн) за 2023 год (Охват 1)	305,13
Объем прямых выбросов ПГ в эквиваленте CO ₂ (тонн) за 2023 год на одного работника/сотрудника	0,16
Общий объем косвенных выбросов ПГ в эквиваленте CO ₂ (тонн) за 2023 год (Охват 2)	5 808,44
Объем косвенных выбросов ПГ в эквиваленте CO ₂ (тонн) за 2023 год на одного работника/сотрудника	2,96

Расчет прочих косвенных выбросов (Охват 3) Банк планирует производить в 2024 году.

Дополнительные фактические данные по выбросам ПГ Банк приводит в рамках ESG Databook, который размещен на сайте Банка, в разделе «Устойчивое развитие» / «Отчетность ESG».

Управление климатическими изменениями

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

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

В настоящее время работает над вопросами включения рисков, связанных с изменением климата в Регистр и карту рисков. Банк планирует актуализировать и пересмотреть Регистр и карту рисков с учетом включения рисков, связанных с изменением климата в 2024 году. Соответственно, раскрытие информации по результатам проведенной работы ожидается в последующих отчетах Банка.



Стратегическое направление

Вопросы, связанные с ESG, являются неотъемлемой частью новой Стратегии развития Банка на 2024–2033 годы. Стратегические ключевые показатели деятельности (КПД) охватывают не только операционные и финансовые показатели, но и требования в области устойчивого развития, а именно в части вопросов, связанных с климатом, устанавливаются следующие КПД:

1. Сокращение выбросов парниковых газов от деятельности Банка (охват 1, 2) к 2026 году – минус 5% от показателя базового года (2023 г.), к 2033 году – минус 10% от показателя базового года;
2. Установка системы автоматического контроля освещения в коридорах (датчики движения) в Центральном аппарате в 2024 году, в 10-ти филиалах Банка в 2025 году, в 20-ти филиалах Банка в 2026 году;
3. Высадка зеленых насаждений в 2024 году – 150 деревьев, в 2025 году – 250 деревьев, в 2026 году – 350 деревьев;
4. Сокращение потребления бумаги по 5% ежегодно в течение 2024–2026 годов.

Целями Банка в области снижения воздействия на окружающую среду и глобальное изменение климата являются:

- Защита окружающей среды, включая рациональное использование ресурсов, снижение воздействия на глобальное изменение климата;
- Выполнение обязательных законодательных и других требований, принятых Банком;
- Применение экологичных, энерго- и материалосберегающих технологий.

Тем самым, Банк признает свою ответственность за воздействие на окружающую среду и вклад в глобальные климатические изменения. Банк стремится снизить воздействие путем минимизации вклада от деятельности, рационального использования природных ресурсов и снижения выбросов парниковых газов, используя структурированный подход к управлению воздействием Банка от операционных процессов, а также в результате инвестируемого воздействия.

В течение 2023 года международными консультантами PwC была осуществлена ESG диагностика Банка, по результатам которой Банк утвердил Дорожную карту для дальнейшего получения ESG-рейтинга. В рамках Дорожной карты актуализируются и принимаются новые внутренние документы по внедрению ESG в деятельность Банка.

В 2024 году Банк планирует работать над вопросами климатических рисков, а именно встроить климатические риски в систему риск-менеджмента Банка, оценить их воздействие на бизнес-модель, финансовое положение, показатели кредитного портфеля Банка и др. На сегодня Банк видит для себя физические и переходные климатические риски при выдаче ипотечных кредитов и их залогового обеспечения, ввиду чего понимает необходимость наличия более надежного и устойчивого подхода к кредитному андеррайтингу.

В отчетном году в Банке были разработаны Политика по снижению воздействия на окружающую среду и климат, Методика по выбросам парниковых газов, и другие внутренние документы в сфере экологии.

Управление рисками

В 2024 году Банк планирует выстроить процессы по выявлению, оценке, приоритизации и управлению климатическими рисками и возможностями в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной

перспективе, а также процессы по их интеграции в общий процесс управления рисками Банка. Соответственно, раскрытие данной информации ожидается в последующих отчетах Банка.

Показатели и целевые значения

Банк привержен национальной цели Республики Казахстан стать углероднейтральным к 2060 году и вносит свой вклад в глобальные усилия по адаптации глобального изменения климата. В силу характера своей деятельности Банк не оказывает непосредственного существенного воздействия на окружающую среду. Основными ресурсами, потребляемыми Банком, являются электроэнергия, тепловая энергия и вода.

В своей операционной деятельности Банк стремится к снижению углеродного следа и проводит количественную оценку выбросов парниковых газов, образующихся в результате собственной деятельности на основании руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов (МГЭИК, 2006), Методологии учета области охвата 2 Протокола о парниковом газе (GHG Protocol Scope 2 Guidance). Банк обязуется ежегодно проводить мониторинг потребления топливно-энергетических ресурсов, сбор данных, публично отчитываться об оценке выбросов парниковых газов.

Основные показатели воздействия на окружающую среду и климат

Охват отчетности в % от ЭПЗ (Работник с эквивалентом полной занятости)	100%			
Прямые и косвенные энергетические выбросы парниковых газов охват 1, 2	Единицы	2023	2022	2021
Охват 1	CO ₂ - эквивалент	305,13	350,21	375,16
Охват 2		5 808,44	4 806,54	4 596,27
ВСЕГО		6 113,57	5 156,75	4 971,43
Коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов	Единицы	2023	2022	2021
Выбросы ПГ/сотрудника	tCO ₂ /чел	3,1	3,36	3,1

СОЦИАЛЬНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Занятость	52
Состав и структура персонала	52
Ответственная трудовая практика	56
Взаимоотношения работников и руководства	56
Обучение и образование	57
Оплата труда работников Банка	58
Разнообразие и равные возможности	59
Гендерная политика	60
Недопущение дискриминации	61
Многообразие и инклюзия	62
Соблюдение прав человека	63
Социальная защита	64
Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	65
Спонсорство и благотворительность	69

ОТБАСЫ
ЗА РАВНЫЕ ПРАВА
И ВОЗМОЖНОСТИ



Занятость

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

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

Состав и структура персонала

Общее количество работников Банка по состоянию на 01.01.2024 года с разбивкой по возрастным группам, полу и географическому региону

№	Регион	Штатная численность, ед.	Фактическая численность, ед.	Из них				
				Женщины, ед.	Мужчины, ед.	До 30 лет, ед.	От 30 до 50 лет, ед.	Старше 50 лет, ед.
1	Центральный аппарат	600	564	312	252	97	400	67
2	Абайский ОФ	32	32	21	11	2	26	4
3	Акмолинский ОФ	25	24	10	14	2	19	3
4	Актюбинский ОФ	55	53	36	17	8	42	3
5	Алматинский ОФ	36	36	24	12	9	25	2
6	Атырауский ОФ	35	35	25	10	1	31	3
7	Восточно-Казахстанский ОФ	41	40	31	9	4	32	4
8	Жамбылский ОФ	33	33	17	16	5	27	1
9	Жетысуский ОФ	17	17	10	7	4	10	3
10	Западно-Казахстанский ОФ	41	39	27	12	4	34	1
11	Карагандинский ОФ	49	48	29	19	6	39	3
12	Костанайский ОФ	37	37	22	15	4	31	2
13	Кызылординский ОФ	28	28	12	16	10	16	2
14	Мангистауский ОФ	39	39	29	10	4	32	3
15	Павлодарский ОФ	41	41	23	18	5	31	5
16	Северо-Казахстанский ОФ	27	27	14	13	4	17	6
17	Туркестанский ОФ	15	14	6	8	2	12	
18	Филиал в городе Алматы	121	121	81	40	32	87	2
19	Филиал в городе Шымкент	49	49	19	30	8	39	2
20	Центральный филиал	136	135	98	37	15	111	9
	Резерв для открытия Улытауского ОФ	7						
Общий итог		1 464	1 412	846	566	226	1 061	125

Процент работников, принятых на работу в отчетном году составил 49,2%. 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.

Общее количество новых работников/сотрудников, нанятых за отчетный период

Итого новых работников	240
Численность новых работников по возрасту	
Работники моложе 30 лет	100
Работники 30-50 лет	134
Работники старше 50 лет	6
Численность новых работников по полу	
Мужчины	117
Женщины	123

Общее количество новых работников/сотрудников, нанятых за отчетный период, в разбивке по регионам

Регион	Количество нанятых новых работников
г. Алматы (ЦА)	108
Акмолинская область	2
Актюбинский ОФ	3
Алматинский ОФ	14
Атырауский ОФ	4
Восточно-Казахстанский ОФ	6
Жамбылский ОФ	5
Западно-Казахстанский ОФ	5
Карагандинский ОФ	7
Костанайский ОФ	3
Кызылординский ОФ	4
Мангистауский ОФ	6
Павлодарский ОФ	6
Северо-Казахстанский ОФ	0
Туркестанский ОФ	4
Филиал в г. Алматы	21
Филиал в г. Астана	22
Абайский ОФ	7
Филиал в г. Шымкент	8
Жетысуский ОФ	5

Средний возраст сотрудников – 37 лет.

В числе штатных и внештатных сотрудников, агентов-консультантов Банка имеются работники с ограниченными возможностями.

№	Регион	Общее количество работников, ед.	Из них				
			Женщины, ед.	Мужчины, ед.	До 30 лет, ед.	От 30 до 50 лет, ед.	Старше 50 лет, ед.
1	г. Алматы (ЦА)	5	2	3		5	
2	Акмолинская область	1		1		1	
3	Актюбинский ОФ	1	1			1	
4	Алматинский ОФ						
5	Атырауский ОФ						
6	Восточно-Казахстанский ОФ						
7	Жамбылский ОФ						
8	Западно-Казахстанский ОФ	1		1			1
9	Карагандинский ОФ	1	1			1	
10	Костанайский ОФ						
11	Кызылординский ОФ	1		1		1	
12	Мангистауский ОФ						
13	Павлодарский ОФ						
14	Северо-Казахстанский ОФ	1		1		1	
15	Туркестанский ОФ						
16	Филиал в г. Алматы						
17	Филиал в г. Астана						
18	Абайский ОФ						
19	Филиал в г. Шымкент	1		1			1
20	Жетысуский ОФ						
Итого		12	4	8		10	2

Также отмечается, что в разных структурных подразделениях Банка работают внештатные сотрудники. Общее количество внештатных сотрудников по состоянию на 01.01.2024 года составляет 137 человек (в 2022 году – 148 человек). Внештатные

сотрудники осуществляют свою деятельность в соответствии с Инструкцией о порядке отбора контрагентов/ассистентов работников и заключения договоров возмездного оказания услуг в Банке.

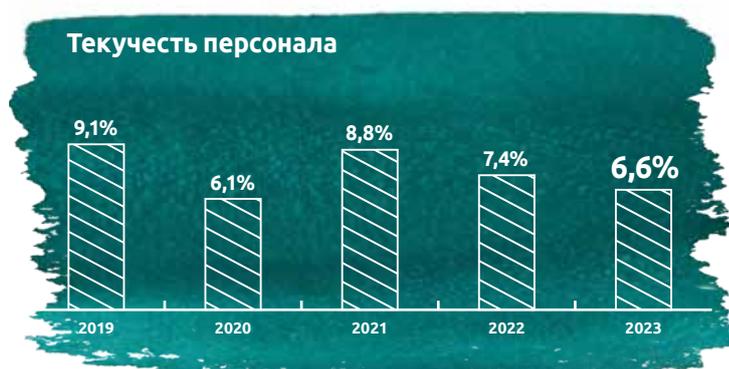
Общее количество работников/сотрудников по типу занятости

Количество работников/сотрудников, занятых на полный рабочий день, ед.	1412
из них мужчины, ед.	566
из них женщины, ед.	846
из них работники моложе 30 лет, ед.	226
из них работники 30-50 лет, ед.	1061
из них работники старше 50 лет, ед.	125
Количество работников/сотрудников, занятых на неполный рабочий день, ед.	0
из них мужчины, ед.	0
из них женщины, ед.	0
из них работники моложе 30 лет, ед.	0
из них работники 30-50 лет, ед.	0
из них работники старше 50 лет, ед.	0

Текущая текучесть персонала за 2023 год составляет 6,6% (в 2022 году составляла 7,4%).

Общая текучесть кадров	
Добровольная текучесть кадров	6,6%
Текучесть кадров по возрасту	
Работники моложе 30 лет	7%
Работники 30-50 лет	11%
Работники старше 50 лет	0,5%
Текучесть кадров по полу	
Мужчины	8,9%
Женщины	9,7%

Трудовые отношения были расторгнуты: по инициативе работника – 6,6%, по соглашению сторон – 10,8%, и по прочим причинам (призыв, смерть, решение суда, инициатива работодателя, сокращение и др.) – 1,1%.



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.

Жалоб, поданных на Банк в отчетном году 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:

- Согласительную комиссию Банка;
- Омбудсмену Банка;
- Представителю работников Банка.

Сроки обращения по рассмотрению индивидуальных трудовых споров регламентируется Трудовым Кодексом Республики Казахстан.

В 2023 году в Банке проводилось обучение политикам или процедурам, связанным со значимыми для деятельности Банка аспектами прав человека. А именно был проведен дистанционный курс: «Повышение осведомленности работников Банка по гендерному равенству», в рамках данного обучения было охвачено – 881 работников Банка, из которых успешно прошли – 862 работника, что составляет 98% от общего числа назначения, период прохождения составил – 1 месяц, количество часов на изучение курса обучения составил – 1 час.

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

Взаимоотношения работников и руководства

В рамках взаимоотношения сотрудников и руководства в Банке регулярно проводятся:

1. еженедельные планерки с участием руководящих работников и руководителей структурных подразделений по вопросам операционной деятельности;
2. ежеквартальные встречи Председателя Правления с руководителями структурных подразделений по вопросам достижения утвержденных Карт целей за отчетный период.
3. постоянное свободное и эффективное рабочее взаимодействие между работниками и руководством Банка.

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

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

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

говорами. 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.

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

Обучение и образование

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

В течение 2023 года для работников Банка на регулярной основе на базе Банка проводились учебные мероприятия по изменениям и дополнениям, внесенным в нормативные документы, 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 2023 году прошли 1 563 работников Банка, из них уникальных – 979 работников, что составляет 62,63% от общего числа обученных работников. Из них 365 человек – работники Центрального аппарата и 614 человек – работники филиалов Банка. Для сравнения, в 2022 году внешнее обучение прошли 1 077 работников, из них уникальных 687 работников. Из 1 563 работников, прошедших внешнее обучение – 802 женщин и 761 мужчин.

Внешнее обучение на темы в области устойчивого развития и ESG прошли 202 работника, что со-

ставляет 34% работников Центрального аппарата Банка.

Внутренним обучением в 2023 году было охвачено 1 412 человек, что составляет 100% от общего числа работников, из них 598 работников Центрального аппарата и 939 работников филиалов Банка.

Общее количество часов обучения (внутреннее обучение) в 2023 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 2023 году составило 11,1 учебных часа.

Проведено 65 мероприятий по внутреннему обучению для работников Центрального аппарата и филиалов Банка, при плане за 2023 год – 52 мероприятий. Тематика внутреннего обучения была разнообразной: Система внутреннего контроля, Осуществление закупок товаров, работ и услуг, Обслуживание юридических лиц, Повышение уровня осведомленности работников Банка по вопросам информационной безопасности, Противодействие мошенничеству, Стратегия развития Банка, 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.

В течение года также регулярно пополнялась и актуализировалась библиотека учебных электронных интерактивных курсов в системе дистанционного обучения «Мираполис», ориентированной на всех работников Банка.

Количество часов обучения работников (внешнее обучение)

Показатели	Всего, часы	В среднем на одного работника часов
		2023
Часы обучения, всего	18 726	13,5
в том числе руководители высшего и среднего звена	6 852	13,8
в том числе работники структурных подразделений	11 874	11,1
в том числе мужчины	8 329	10,9
в том числе женщины	10 397	13,0

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 рекоменда-

тельное письмо, содержащее сведения о квалификации работника и его отношении к работе.

В Банке на ежеквартальной основе осуществляется оценка эффективности работников Центрального аппарата Банка, путем установления на всех работников КПД, и рассмотрения коллегиальными органами Банка их достижения за отчетный период. В отчетном году 100% работников Центрального аппарата прошли квартальную оценку эффективности.

Оплата труда работников Банка

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.

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.

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

В отчетном году отношение среднего базового оклада мужчин и женщин по категориям работников в 2023 году составило 1:0,8. Соотношение базового оклада высшего руководства к среднему уровню оплаты труда в Банке составило 1:0,2. По итогам 2023 года прирост средней заработной платы составил 21%.

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 стра-

хования 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.

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, балкарцы, евреи, азербайджанцы, татары, корейцы, украинцы, узбеки, уйгуры, немцы. При этом, Банк совершенствует свою культуру, увеличивая этнокультурное разнообразие в управленческом составе, при этом строго придерживаясь правил набора персонала.

Разбивка работников по национальной принадлежности

	% от общей численности работников	% от общего числа всех руководящих должностей, включая младшие, средние и высшие руководящие должности
Казахи	93	19
в том числе мужчины	36	9
в том числе женщины	56	10
в том числе работники моложе 30 лет	17	0
в том числе работники 30-50 лет	53	10
в том числе работники старше 50 лет	5	3
Остальные национальности в совокупности	7	1
в том числе мужчины	3	1
в том числе женщины	4	1
в том числе работники моложе 30 лет	0	0
в том числе работники 30-50 лет	7	1
в том числе работники старше 50 лет	0	0

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

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

- трудоустройства – максимально используются вакантные рабочие места для трудоустройства молодых специалистов, как мужчин, так и женщин;
- паритетного участия женщин и мужчин в принятии производственных и управленческих решений;

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

Соотношение среднего базового оклада мужчин и женщин по категориям работников в 2023 году составило 1:0,8.

Кроме того, Банк всячески содействует женским инициативам и женскому лидерству. Банк присоединен к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women's Empowerment Principles).

Представительство женщин

Доля женщин в общем количестве работников	60,31
Доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, в % от общего числа работников	10,61
Доля женщин на младших руководящих должностях, в % от общего числа работников	7,61
Доля женщин на высших руководящих должностях, то есть максимально на два уровня ниже Председателя Правления, в % от общего числа работников	0,33
Доля женщин на руководящих должностях по направлениям деятельности Банка, приносящих доход, в % от общего числа работников	3,38

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.

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.

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 содействует женским инициативам и женскому лидерству. Банк присоединен к глобальной инициативе ООН – по принципам расширения прав и возможностей женщин (Women’s Empowerment Principles). Принципы расширения прав и возможностей женщин разработаны структурой «ООН-женщины» и Глобальным договором ООН в 2010 году. Документ представляет собой практическое руководство, разработанное для бизнеса и корпоративного сектора, и содержит свод рекомендаций по продвижению гендерного равенства, а также расширению прав и возможностей женщин в трех сферах: на рабочем месте внутри компании; в работе с потребительским рынком; в 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.

Кроме того, Председатель Правления Банка Ляззат Ибрагимовна на протяжении всей своей профессиональной деятельности активно продвигает идеи гендерного равенства в Казахстане. Под ее руководством, фонд «Фонд развития предпринимательства «Даму» запустил первую в Центральной Азии кредитную линию в рамках меры по поддержке субъектов женского предпринимательства за счет средств Европейского Банка Реконструкции и Развития (ЕБРР). В 2016 году глава ЕБРР Сума Чакрабарти вручил Ляззат Ибрагимовой награду за продвижение гендерного равенства.

С 2021 года в Отбасы банке реализуется женская программа ипотеки «Ұмай» в сотрудничестве

с Азиатским банком развития, которая помогает женщинам Казахстана из разных сфер деятельности и с разным достатком обрести собственное жилье.

В 2023 году Отбасы банк единственный из Казахстана получил награду от программы Центрально-Азиатского Регионального Экономического Сотрудничества (ЦАРЭС) за активное продвижение гендерного равенства в стране.

ЦАРЭС – это партнерство 11 стран (Афганистан, Монголия, Азербайджан, Пакистан, КНР, Таджикистан, Казахстан, Туркменистан, Кыргызстан, Узбекистан) и партнеров по развитию (Азиатский банк развития, Европейский банк реконструкции и развития, Международный валютный фонд, Исламский банк развития, Программа развития ООН, Всемирный банк и Азиатский банк инфраструктурных инвестиций), работающих вместе в целях содействия развитию посредством сотрудничества, ведущего к ускорению экономического роста и сокращению бедности. Премия ЦАРЭС выделяет лидеров, внесших значительный вклад в развитие современного общества.

Вместе с тем, 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 2023 года опубликован на сайте Банка www.hcsbk.kz.

Недопущение дискриминации

На всех уровнях деятельности Банка предоставляются равные возможности и нетерпимость к дискриминации и к любым притеснениям. Банк обеспечивает рабочие места, свободные от дискриминации и преследований по признаку расы, пола, цвета кожи, национального или социального происхождения, религии, возраста, инвалидности, сексуальной ориентации, гендерной идентичности, семейного положения или любых других статусов.

Банк не приемлет физического, словесного, визуального, сексуального и психологического насилия,

приводящего к формированию враждебной и небезопасной атмосферы на рабочем месте, подрыв и порчу репутации работника/сотрудника Банка, унижение, запугивание и агрессию.

Банк предоставляет всем работникам/сотрудникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех работников/сотрудников Банка инициативы, стремления получать новые знания и готовности делиться этими знаниями с коллегами.

Кадровая политика Банка, Политика устойчивого развития, а также Кодекс деловой этики регулируют 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 требованиями 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, исключающей 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 2023 году в Согласительную комиссию поступило 3 заявления от работников Банка: одно из которых было отозвано работниками Банка в связи с удовлетворением их вопроса. Остальные были рассмотрены в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

Многообразие и инклюзия

Банк соблюдает и развивает принципы многообразия и инклюзивности, признает их важность и всеобщность, разделяет уверенность, что многообразие и инклюзивность являются значимыми факторами в достижении долгосрочных целей развития Банка, способствуют привлечению, развитию, удержанию талантов, принятию наиболее эффективных решений, а также позволяют более оперативно реагировать на динамические изменения внешней среды.

В Банке утверждено Положение по многообразию и инклюзивности в редакции 2023 года, которое направлено на создание равных возможностей для всех работников, сотрудников Банка, преодоление всех форм и проявлений дискриминации и построение процесса, при котором в любом запланированном мероприятии или проекте потребности всех категорий работников, сотрудников учитываются в равной степени. Банк стремится создать инклюзивную культуру, характеризующуюся открытостью и конструктивным вызовом, где работники/сотрудники чувствуют уважение, ценность и поддержку.

В целях соблюдения принципов Положения, Банком на 2024 год запланированы действия по реализации задач, основная из которых является – обеспечение доступа к обучению и развитию для всех работников/сотрудников Банка с целью повышения их осведомленности о вопросах многообразия и инклюзивности. Обучение будет включать сознательное обучение в области межкультурного понимания, осведомленности о стереотипах и предрассудках, коммуникационных навыках и созданию инклюзивной рабочей среды, также будут проводиться анонимные опросы по выявлению любых форм дискриминации и информирование работников/сотрудников Банка о способах сообщения о всех видах дискриминации.

Соблюдение прав человека

Банк соблюдает Конституцию и законодательство Республики Казахстан, международные нормы и стандарты в области защиты прав человека, которые закреплены во Всеобщей декларации прав человека Организации Объединенных Наций от 10 декабря 1948 года, Глобальном Договоре Организации Объединенных Наций, Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда, Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека Организации Объединенных Наций, в области прав человека международного финансового института Международная Финансовая Корпорация, в области прав человека международного финансового института Европейский банк реконструкции и развития, в области прав человека международного финансового института Азиатский банк развития.

В Отбасы банке разработано Положение в области обеспечения равных прав, охраны труда, свободы объединений, которое определяет основные минимальные требования для выявления, предотвращения и отслеживания потенциальных нарушений прав человека. Соблюдение принципов указанного Положения обязательны для всех работников/сотрудников Банка.

Основной подход Банка состоит в том, что все люди являются свободными и равными в своем достоинстве и правах, независимо от пола, языка, возраста, вероисповедания, этнической и расовой принадлежности, социального происхождения, имущественного положения или других признаков и особенностей.

Важным фактором обеспечения долгосрочной конкурентоспособности и эффективности деятельности Банка является – гарантирование социокультурного многообразия, равных возможностей и инклюзивности для работников/сотрудников Банка.

Банк, признает риски неблагоприятного воздействия на права человека, а также риски конфликтов во всех аспектах деятельности Банка, принимает ответственность за соблюдение прав человека и предпринимает меры по их защите – препятствует содействию и извлечению выгоды из каких-либо форм нарушения прав человека.

Банк стремится к созданию наиболее безопасных и благоприятных условий труда для всех работников/сотрудников Банка и его контрагентов, и соблюдает все применимые законы и внутренние требования в области безопасности и охраны труда.

Банк стремится внедрять самые высокие стандарты и процедуры в части обеспечения безопасности и охраны труда с целью минимизации рисков для их здоровья, также ориентирован на защиту здоровья граждан и окружающей среды путем реализации программ с соблюдением экологических стандартов строительства жилья для минимизации воздействия на окружающую среду, проведения экологических акций и мероприятий для повышения уровня экологической сознательности работников/сотрудников Банка.

Банк не приемлет использование любых форм принудительного и подневольного труда, любых форм рабства и торговли людьми. Банк уделяет внимание соблюдению прав детей и не приемлет использование детского труда. В Банке соблюдаются такие нормы трудового законодательства как режим рабочего времени и времени отдыха работников. Тем самым мы обеспечиваем право работников на частную жизнь с поддержанием баланса между работой и личным временем.

Мы намерены совершенствовать корпоративные практики поддержки прав человека через ведение открытого диалога с заинтересованными сторонами, мониторинг рисков и внедрение передовых практик.

Банк приветствует соблюдение клиентами, поставщиками, деловыми партнерами и иными заинтересованными сторонами прав человека, базовых принципов разнообразия и равных возможностей.

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 работни-

кам 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;

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

В 2023 году 214 работника-женщин находились в отпуске по уходу за ребенком (не достигшего 3-х лет). В частности, 151 работника вышли в отпуск по уходу за ребенком в течении года. 63 работника в отчетном году вышли на работу после отпуска по уходу за ребенком.

Отпуск по уходу за ребенком

Количество работников, ушедших в отпуск по уходу за ребенком, итого	
Мужчины	1
Женщины	214
Количество работников, вернувшихся на работу в отчетном периоде после окончания отпуска по уходу за ребенком в отчетном году, итого	
Мужчины	0
Женщины	63
Количество работников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, которые продолжали работать через 12 месяцев после возвращения на работу, итого	
Мужчины	2
Женщины	44

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 страхо-

вание на одного работника не должны превышать 100 МРП на соответствующий финансовый год.

В 2023 году смогли воспользоваться услугами медицинского обслуживания по договору добровольного страхования на случай болезни 2064 человека, в том числе 1408 работников и 656 членов семьи.

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).

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. Все работники охвачены системой управления охраной труда и безопасностью.

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.

Расследование несчастных случаев осуществляется в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан. Идентификация инцидентов при расследовании несчастных случаев не проводится, так как Банк не относится к организации с повышенным риском для здоровья человека. В 2023 году несчастных случаев, включая случаев со смертельным исходом не было. Возгораний в зданиях Банка, включая на прилегающих территориях к Банку не было.

В 2023 году проведены следующие мероприятия:

- онлайн-обучение ответственного работника по вопросам безопасности и охраны труда специализированной организацией, с проведением экзамена и получением сертификата – 27 чел.;
- вводные инструктажи вновь принятых работников – 269 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 возмещение 50% стоимости абонементов в фитнес клуб – все это стимулирует работников вести активный образ жизни, несмотря на «сидячий» образ жизни.

Кроме популяризации физической активности, в Банке уделяется большое внимание заботе о здоровье и безопасной деятельности сотрудников. В 2023 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.

С 28 мая 2023 года в Казахстане официально отменены коронавирусные ограничения, все регионы находятся в «зеленой» зоне. Коронавирусная инфекция COVID-19 не исчезла, вирус продолжает циркулировать, но в более легкой степени, в последующем мониторинг заболеваемости населения Республики Казахстан будет осуществляться на постоянной основе наряду с другими вирусными инфекциями.

На сегодняшний день, ежедневно соблюдаются санитарно-эпидемиологические требования по дезинфекции во всех офисах Банка. За 2023 год не было выявлено заражения COVID-19 среди работников Банка. Принятые в Банке меры борьбы с распространением COVID-19 показали своевременность и эффективность, ситуация с 2020 – 2022 года была под контролем, серьезного снижения основных показателей деятельности, а тем более остановки деятельности или сокращений персонала не было допущено, заработные платы были выплачены работникам своевременно.

Коэффициент отсутствия на рабочем месте по болезни составил 0,03%, при этом:

- коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) – 0%;
- коэффициент частоты несчастных случаев (LTAFR) – 0%;
- коэффициент тяжести несчастных случаев – 0%;
- коэффициент частоты смертельного травматизма – 0%;
- коэффициент профессиональной заболеваемости – 0%;
- коэффициент потерянных дней – 0%.

Вместе с тем Банк также уделяет внимание здоровью работников, проживающих в зоне экологического кризиса и на территории с повышенным радиационным риском. В рамках 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.
- 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.
- дополнительная оплата труда работникам, проживающим в зоне экологического кризиса и на территории с повышенным радиационным риском осуществляется в соответствии с Законодательством Республики Казахстан.

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 2023 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 – 42 чел.

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 несвоевременном получении воинских билетов устранялись в течение 2023 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 2022 году 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, 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 в 2022 году 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, в 2023 году своевременные и слаженные действия работников Управления Антифрод и Управления экономической безопасности позволили предотвратить хищение Интернет-мошенниками вкладов клиентов Банка на общую сумму около 140 млн тенге.

В 2023 году подразделение безопасности Банка, являющегося уполномоченным оператором по открытию и ведению специальных счетов для единовременных пенсионных выплат (далее – ЕПВ) из АО «Единый накопительный пенсионный фонд» (далее – ЕНПФ) в целях улучшения жилищных условий и/или оплаты лечения, провело масштабную работу по выявлению злоупотреблений при реализации государственной программы по использованию пенсионных накоплений.

Так, предоставленная государством возможность использования пенсионных накоплений для оплаты лечения населения выявила ряд проблемных вопросов, связанных с незаконной деятельностью как самих вкладчиков, так и лечебных учреждений, по выводу из ЕНПФ, обналичиванию, и как следствие, нецелевому использованию пенсионных отчислений.

На сегодняшний день подразделением безопасности Банка установлен ряд незаконных схем, по которым проведены внутренние расследования с последующим обращением в правоохранительные органы Республики Казахстан с целью привлечения к ответственности виновных лиц. Данные

схемы реализованы путем обналичивания денежных средств с помощью недобросовестных стоматологических клиник под видом оплаты за якобы оказанные услуги и последующего нецелевого использования денежных средств.

К примеру, стоматологические клиники г. Атырау ТОО «M Golden Dent», ТОО «Kompaniya Guldena GGG», ТОО «Медкосмо», ТОО «Доктор Дент», ТОО «MB Stom», ТОО «Daniyal Dent», ТОО «Smile Hub» только за период с мая по октябрь 2023 года осуществили 21 204 транзакции на общую сумму 28 853 882 575 тенге.

Расследование Банка выявило обстоятельства, вызывающие подозрения в законности деятельности данных клиник, руководители которых, находясь в сговоре с неизвестными лицами, организовали и непосредственно участвовали в незаконных схемах по обналичиванию средств ЕПВ клиентов путем обмана, изготовления и использования поддельных документов (договоров на оказание стоматологических услуг и заключений врачебно-консультационных комиссий) с получением незаконного вознаграждения.

Кроме того, добровольная передача вкладчиками ЕНПФ своих ЭЦП посредникам стоматологических клиник послужила совершению ряда других преступлений – хищений денежных средств со специальных счетов физлиц без их согласия и участия.

Так, 1 сентября 2023 года со счетов 46 клиентов Банка похищены денежные средства путем их перевода на счет ТОО «Pacific Dental Group», расположенного в Атырауской области, якобы за оказанные стоматологические услуги. Все транзакции проведены без участия и согласия клиентов. Всего с февраля по сентябрь 2023 года со специальных счетов 1 603 клиентов в пользу ТОО «Pacific Dental Group» произведено 1 717 транзакций по переводу ЕПВ на общую сумму 1 044 215 663 тенге на цели «Стоматологические услуги».

Подразделением безопасности Банка установлено, что данная стоматологическая клиника по указанному адресу отсутствует, а директором ТОО «Pacific Dental Group» является гражданин, ранее неоднократно судимый в Казахстане и России.

В настоящее время подразделение безопасности совместно с операционным подразделением Банка продолжают выявлять все новые факты фальсификации медицинских документов и лицензий стоматологических клиник при прохождении

процедуры проверки заявок на использование пенсионных накоплений на цели «Стоматологические услуги».

Так, в результате внутренних расследований Банка установлены ИП «Садвакасова» и ИП «Елюбаева», которые, используя поддельные государственные лицензии на оказание медицинских услуг, провели 270 транзакций по переводу ЕПВ на общую сумму 421 474 933 тенге. Аналогично ИП «Алдияр», ИП «Аягоз», ИП «Kadess» и ИП «Нуржан» провели 195 транзакций по переводу ЕПВ на общую сумму 274

910 331 тенге, используя поддельные государственные лицензии.

Подразделение безопасности продолжает принимать все необходимые меры по обеспечению безопасного функционирования Банка, предотвращению внутренних и внешних угроз его безопасности, защиты законных интересов Банка и его клиентов от противоправных посягательств и усилению безопасности персонала и имущества Банка.

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 2023 году силами работников Банка в рамках акции «Асар» были организованы сборы средств:

- на лечение ребенка сотрудницы с Департамента дистанционного обслуживания Банка;
- для отца сотрудницы из Центрального филиала Банка на лечение онкологической болезни.

В мае месяце 2023 года была проведена акция «День победы» помощь ВОВ, в рамках которой работниками ЦА Банка была оказана помощь ветеранам Великой Отечественной Войны.

31 августа 2023 года в рамках акции «Дорога в школу», была оказана благотворительная помощь семьям, воспитывающих детей-инвалидов, а также многодетным семьям, которые состоят на учете у Акимата Ауэзовского района, по приобретению 15 наборов канцелярских принадлежностей за счет собственных средств работников Банка.

15 декабря Банк принял участие в благотворительной акции «Baiterek – Open Hearts», по аналогии акции «Айналайын», работники Банка выставляли на продажу свою продукцию, а на собранную сумму Холдинг оказали помощь детям-сиротам.

В конце декабря 2023 года была проведена благотворительная акция «Айналайын», где сотрудники предоставляли свою продукцию на продажу, а на вырученные средства были закуплены сладкие подарки в количестве 163 штук (100 штук для Детской деревни SOS, 60 штук для центра поддержки детей с тяжелыми заболеваниями, 3 сладких подарка для детей технического персонала ЦА Банка). На оставшуюся сумму были куплены 13 социальных пакетов (продуктовая корзина, мясо, крупы и тд.). Сладкие подарки были направлены 27 декабря 2023 года детям с центров, а продукты были направлены малоимущим семьям, а также в социальный дом «Қамқор», где проживают одинокие ветераны Великой Отечественной Войны и пенсионеры.

Всего в отчетном году силами работников Банка были собраны денежные средства в размере около 1,8 млн тенге на благотворительность.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Индекс содержания GRI	72
Таблица SASB	80
Контактная информация	82

ОТБАСЫ
ЗА РАВНЫЕ ПРАВА
И ВОЗМОЖНОСТИ



Индекс содержания GRI

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	10
2-1 б	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке	10
2-1 с	Местонахождение штаб-квартиры	О Банке, Контактная информация	10, 82
2-1 д	Местонахождение осуществления деятельности	О Банке	10
2-3 Отчетный период, периодичность и контактный пункт			
2-3 а	Отчетный период и периодичность		
2-3 б	Отчетный период и периодичность финансовой отчетности	Об Отчете	4
2-3 с	Дата публикации отчета		
2-3 д	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета	Контактная информация	82
2-5 Внешнее заверение			
2-5 а	Политика и практика организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности	Об Отчете	4
2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения			
2-6 а	Секторы (государственный, частный / финансовый или другой) на которых работает организация	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Государственная политика системы жилстройсбережений и Результаты основной деятельности, Экономическая среда	15, 31, 21
2-6 б	Цепочка создания стоимости	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Результаты операционной деятельности, Ответственное кредитование и финансовые продукты	46, 42
2-6 с	Другие деловые отношения	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Реализация государственных жилищных программ, Привлеченные средства, Результаты финансовой деятельности	33, 38, 50
2-6 д	Существенные изменения в 2-6 а, 2-6 б и 2-6 с по сравнению с предыдущим отчетным периодом	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Результаты операционной деятельности, Ответственное кредитование и финансовые продукты, Реализация государственных жилищных программ, Привлеченные средства, Результаты финансовой деятельности	46, 42, 33, 38, 50
2-7 Сотрудники			
2-7 а	Общее количество сотрудников, разбивка по полу, по региону		
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	52

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
2-7 с	Методологии и допущения, использованные для сбора данных		
2-7 d	Контекстная информация, необходимая для понимания данных, представленных в соответствии с 2-7 а и 2-7 b	Состав и структура персонала	52
2-7 e	Существенные колебания численности сотрудников в течение отчетного периода и между отчетными периодами		
2-8 Работники, которые не являются наемными работниками			
2-8 a	Общее количество рабочих, которые не являются наемными работниками и чья работа контролируется организацией		
2-8 b	Методологии и допущения, использованные для сбора данных	Состав и структура персонала	52
2-8 с	Значительные колебания количества работников, не являющихся наемными работниками в течение отчетного периода и между отчетными периодами		
2-9 Структура и состав руководства			
2-9 a	Структура руководства, включая комитеты высшего руководства	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Совет директоров, Комитеты при Совете директоров, Правление, Комитеты, подотчетные Правлению	12, 26
2-9 b	Комитеты высшего руководящего органа, ответственные за принятие решений и надзор за управлением воздействием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Комитеты при Совете директоров	12
2-9 с	Состав высшего органа управления и его комитетов	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	12, 26
2-10 Назначение и выбор высшего руководящего органа			
2-10 a	Процессы выдвижения и отбора в высший руководящий орган и его комитеты	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Совет директоров, Комитеты при Совете директоров	12, 26
2-10 b	Критерии, используемые для выдвижения и выбора высшего руководящего органа		
2-11 Председатель высшего руководящего органа			
2-11 a	Председатель высшего руководящего органа	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Совет директоров	12
2-11 b	Функции Председателя высшего руководящего органа в рамках организации		
2-12 Роль высшего руководящего органа в надзоре за управлением воздействиями			
2-12 a	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	Управление устойчивым развитием	20
2-12 b	Роль высшего руководящего органа в надзоре за процессами по выявлению и управлению влиянием организации на экономику, окружающую среду и социальную среду		
2-12 с	Роль высшего руководящего органа в анализе эффективности процессов организации (2-12 а, 2-12 b), частота рассмотрения		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями			
2-13 a	Делегирование высшим руководящим органом ответственности за управление воздействиями на экономику, окружающую среду и социальную среду	Система управления устойчивым развитием	10
2-13 b	Процесс и периодичность мониторинга		
2-14 Роль высшего руководящего органа в отчетности по устойчивому развитию			
2-14 a	Ответственность высшего руководящего органа в предоставляемой информации	Система управления устойчивым развитием	10
2-15 Конфликты интересов			
2-15 a	Процессы организации по предотвращению конфликта интересов высшим руководящим органом	Конфликт интересов	35
2-15 b	Раскрытие конфликта интересов заинтересованным сторонам		
2-16 Сообщение о важнейших проблемах			
2-16 a	Процесс доведения критических проблем до сведения высшего руководящего органа	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Совет директоров	47
2-16 b	Общее количество и характер критических проблем, о которых было сообщено высшему органу управления в отчетном периоде		
2-17 Коллективное знание высшего руководящего органа			
2-17 a	Меры, предпринятые для развития коллективных знаний, навыков и опыта высшего органа управления по устойчивому развитию	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Профессиональное развитие	73
2-18 Оценка деятельности высшего руководящего органа			
2-18 a	Процессы оценки деятельности высшего руководящего органа	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Оценка Совета директоров	72
2-18 b	Независимость оценки, периодичность оценки		
2-18 c	Действия, предпринятые в ответ на оценки		
2-19 Политика вознаграждения			
2-19 a	Политика вознаграждения членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	26
2-19 b	Влияние результатов деятельности членов высшего руководящего органа и руководителей высшего звена на политику вознаграждения		
2-20 Процесс определения вознаграждения			
2-20 a	Процесс разработки политики вознаграждения и определения вознаграждения	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Основные принципы вознаграждения членов Правления и Совета директоров	26
2-20 b	Отчет об итогах голосования заинтересованных лиц (в том числе акционеров) по вознаграждению политики и предложения		
2-22 Отчет о стратегии устойчивого развития			
2-22 a	Отчет заявление высшего руководящего органа или самого старшего руководителя организации об актуальности устойчивого развития для организации и ее стратегии содействия устойчивому развитию	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Соблюдение Кодекса корпоративного управления, Отчет о соблюдении/ несоблюдении Банком принципов и положений Кодекса корпоративного управления	4

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
2-23 Политические обязательства			
2-23 a	Политические обязательства по ответственному ведению бизнеса		
2-23 b	Политическая приверженность соблюдению прав человека		
2-23 c	Ссылки на политические обязательства		
2-23 d	Уровень, на котором каждое из политических обязательств было одобрено в организации	Система управления устойчивым развитием	10
2-23 e	Степень применимости политических обязательств к деятельности организации и к ее деловым отношениям		
2-23 f	Доведение политических обязательств до сведения работников, деловых партнеров и других соответствующих сторон		
2-27 Соблюдение законов и нормативных актов			
2-27 a	Общее количество существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов за отчетный период (в разбивке по случаям, за которые были наложены штрафы и за которые были применены неденежные санкции)		
2-27 b	Общее количество и денежная стоимость штрафов за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, которые были выплачены в течение отчетного периода (в разбивке по штрафам за случаи несоблюдения законов и нормативных актов, имевшие место в текущем отчетном периоде и предыдущие отчетные периоды)	Соответствие требованиям законодательства	38
2-27 c	Существенные случаи несоблюдения законов и нормативных актов		
2-27 d	Определение существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов		
2-28 Членские ассоциации			
2-28 a	Отраслевые ассоциации, другие ассоциации-члены и национальные или международные правозащитные организации, в которых организация играет значительную роль	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделе: Членство в международных организациях	20
2-29 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами			
2-29 a	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	21
2-30 Коллективные договоры			
2-30 a	Процентная доля от общего числа работников, охваченных коллективными договорами	Состав и структура персонала	52
2-30 b	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 a	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	4
3-1 b	Заинтересованные стороны и эксперты, мнения которых повлияли на процесс определения существенных тем		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
3-2 Список существенных вопросов			
3-2 а	Список существенных вопросов	Об Отчете	4
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	44, 50
3-3 б	Связь организации с негативными воздействиями в результате своей деятельности или в результате своих деловых отношений		
3-3 в	Политика или обязательства в отношении темы материала	Об отчете	4
3-3 д	Действия, предпринятые для управления темой, и связанные с ними последствия		
3-3 е	Отслеживание эффективности предпринятых действий		
3-3 ф	Влияние взаимодействия с заинтересованными сторонами на принятые меры (3-3 д) и информирование об эффективности действия (3-3 е)		
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	33
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	47
201-3 Обязательства по плану с установленными выплатами и другие пенсионные планы			
201-3 а	Оценочная стоимость обязательств, которые покрываются за счет общих ресурсов организации	Оплата труда работников Банка. Все работники Банка охвачены государственной накопительной пенсионной системой.	58
201-3 б	Фонд для оплаты пенсионных обязательств		
201-3 в	Покрытие фондом пенсионных обязательств		
201-3 д	Процент от заработной платы, внесенной работником или работодателем		
201-3 е	Уровень участия в обязательных и добровольных, региональных или страновых пенсионных схемах или схемах, оказывающих финансовое воздействие		
201-4 Финансовая помощь, полученная от правительства			
201-4 в	Присутствие какого-либо правительства в структуре акционеров, степень присутствия	О Банке	10
GRI 202: Присутствие на рынке 2016			
202-1 Соотношение стандартной заработной платы начального уровня в разбивке по полу по сравнению с местной минимальной заработной платой			
202-1 а	Время получения заработной платы значительной частью работников в соответствии с правилами минимальной заработной платы, соотношение заработной платы начального уровня с разбивкой по полу в основных местах работы к минимальной заработной плате	Оплата труда работников Банка	58

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
202-1 b	Время получения заработной платы других работников (за исключением служащих), выполняющих деятельность организации, соответствии с правилами минимальной заработной платы, действия, предпринятые для получения работниками зарплаты выше минимальной заработной платы	Оплата труда работников Банка	58
GRI 204: Практика закупок 2016			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Закупки	33
GRI 205: Борьба с коррупцией 2016			
205-1	Операции, оцененные на предмет рисков, связанных с коррупцией	Противодействие коррупции	35
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 антиконтурное поведение, антимонопольную и монопольную практику	Противодействие коррупции	35
GRI 207: Налогообложение 2019			
207-1	Подход к налогообложению	Информация о налогах раскрывается в полной версии финансовой отчетности Банка, которая размещается на сайте Банка www.hcsbk.kz , в разделе «Отчетность».	-
207-2	Налоговое управление, контроль и управление рисками		
207-3	Вовлечение заинтересованных сторон и решение проблем, связанных с налогообложением		
207-4	Отчетность по странам		
GRI 301: Материалы 2016			
301-1	Материалы, используемые по весу или объему	Управление отходами	45
301-2	Использованные вторичные исходные материалы		
301-3	Утилизированные продукты и их упаковочные материалы		
GRI 302: Энергия 2016			
302-1	Потребление энергии внутри организации	Энергопотребление и энергоэффективность	44
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	45
303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросом воды		
303-3	Водозаборные сооружения		
303-4	Сброс воды		
303-5	Потребление воды		

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.		
GRI 305: Выбросы 2016					
305-1	Прямые (Область применения 1) выбросы парниковых газов				
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов в энергетике (Область применения 2)				
305-3	Другие косвенные (область применения 3) выбросы парниковых газов	Выбросы парниковых газов и других загрязняющих веществ в атмосферу	46		
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				
306-2	Управление значительным воздействием, связанным с отходами	Управление отходами	45		
306-3	Образующиеся отходы				
306-4	Отходы, отклоненные от утилизации				
306-5	Отходы, направленные на утилизацию				
GRI 401: Трудоустройство 2016					
401-1	Набор новых сотрудников и текучесть кадров				
401-2	Льготы, предоставляемые работникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным работникам или работникам, занятым неполный рабочий день	Состав и структура персонала	52		
401-3	Отпуск по уходу за ребенком (Декретный отпуск)				
GRI 402: Трудовые/управленческие отношения 2016					
402-1	Минимальные сроки уведомления об изменениях в работе	Ответственная трудовая практика	56		
GRI 403: Охрана труда и техника безопасности 2018					
403-1	Система управления охраной труда и промышленной безопасностью				
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	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	65		
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				

Номер Стандарта	Показатель	Раздел Отчета / Комментарий	Стр.
GRI 404: Обучение и образование 2016			
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	Обучение и образование	57
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи в переходный период		
404-3	Процент сотрудников, регулярно получающих обзоры эффективности и карьерного роста		
GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016			
405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	Разнообразие и равные возможности. Состав и структура персонала	59,
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин		52
GRI 406: Недискриминация 2016			
406-1	Случаи дискриминации и принятые меры по исправлению положения	Недопущение дискриминации. Гендерная политика	61, 60
GRI 408: Детский труд 2016			
408-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев использования детского труда	Ответственная трудовая практика	56
GRI 409: Принудительный или Обязательный труд 2016			
409-1	Операции и поставщики, подверженные значительному риску случаев принудительного или обязательного труда	Ответственная трудовая практика	56
GRI 410: Методы обеспечения безопасности 2016			
410-1	Сотрудники службы безопасности, обученные политике или процедурам в области прав человека	Обеспечение безопасности и охраны труда, гражданской обороны и пожарной безопасности	65
GRI 415: Государственная политика 2016			
415-1	Политический вклад	Раскрывается в Годовом отчете Банка, в разделах: Государственная политика системы жилищно-накопительных сбережений, Работа в рамках стратегических задач	5, 12
GRI 418: Конфиденциальность клиентов 2016			
418-1	Обоснованные жалобы на нарушения конфиденциальности клиентов и потерю клиентских данных	Неприкосновенность к частной жизни клиента	37

Таблица SASB

Таблица 1. Темы и показатели раскрытия информации об устойчивом развитии

Метрики	Категория	Ед. изм.	Код	Данные за 2023 год
ПРАКТИКА КРЕДИТОВАНИЯ				
<p>1. Количество и объем предоставленных кредитов, выданных на приобретение жилья, в том числе в разбивке по комбинированной фиксированной и плавающей ставке;</p> <p>2. Общая сумма штрафа за досрочное погашение кредита.</p>	Количес- ственный	ед., млн тенге	FN-MF- 270a.1	<p>1. Количество: 62 640 Сумма: 1 050 453 Банк не выдает кредиты по плавающей ставке.</p> <p>2. Сумма: 105,8</p>
<p>1. Количество и совокупная стоимость объектов жилой недвижимости, являющихся залогом по реструктурированным ипотечным кредитам;</p> <p>2. Количество и совокупная стоимость объектов жилой недвижимости, являющихся залогом по займам, погашенным за счет продажи залога клиентом;</p> <p>3. Количество и совокупная стоимость объектов жилой недвижимости, являющихся залогом по займам, погашенным за счет продажи другого имущества.</p>	Количес- ственный	ед., млн тенге	FN-MF- 270a.2	<p>1. Количество: 208 Стоимость: 4 919</p> <p>2. Количество: 7 Стоимость: 116,4</p> <p>3. Отсутствуют</p>
<p>Общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с взаимодействием с клиентами или вознаграждениями кредиторов *</p>	Количес- ственный	млн тенге	FN-MF- 270a.3	<p>0,002</p> <p>(Клиент Банка подал иск в суд по отношению к Банку и ГУ «Управление жилья и жилищной инспекции г. Астаны» в связи с тем, что ГУ «Управление жилья и жилищной инспекции г. Астаны» несвоевременно предоставил жилищный сертификат АО «Отбасы банк», а именно предоставил после заключения жилищного займа, а Банк в нарушение правил предоставления жилищных сертификатов, необоснованно вернул во время судебного разбирательства и рассмотрения жалобы истца жилищный сертификат ГУ «Управление жилья и жилищной инспекции г. Астаны». Решением Межрайонного суда по гражданским делам города Астаны принято решение о возложении обязанности Банку сделать перерасчет кредитного займа клиента с учетом предоставленного ГУ «Управления жилья и жилищной инспекции города Астаны» жилищного сертификата и взыскать с Банка в пользу клиента сумму оплаченной государственной пошлины при подаче иска в размере 1 725 (одна тысяча семьсот двадцать пять) тенге. В настоящее время указанное решение суда со стороны Банка исполнено в полном объеме).</p>
<p>Описание структуры вознаграждения ипотечного кредита</p>	Обсуж- дение и Анализ	н/д	FN-MF- 270a.4	<p>Ставки вознаграждения по жилищному займу составляют от 2% до 5% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).</p> <p>Ставки вознаграждения по промежуточному займу составляют от 2% до 12% годовых, (ГЭСВ от 2,1% годовых).</p> <p>Ставки вознаграждения по предварительному займу составляют от 2% до 14,4% годовых (ГЭСВ от 2,1% годовых).</p>

Метрики	Категория	Ед. изм.	Код	Данные за 2023 год
ДИСКРИМИНАЦИОННОЕ КРЕДИТОВАНИЕ				
Количество займов, стоимость займов и LTV в разбивке по национальности заемщика (казахи, русские, остальные).	Количес- ственный	ед., млн. тенге, %	FN-MF- 270b.1	Разбивка по национальности заемщиков на настоя- щем этапе отсутствует.
Общая сумма денеж- ных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с дискрими- национным ипотечным кредитованием (судебные разбирательства с заемщи- ками из числа националь- ных меньшинств) **	Количес- ственный	млн тенге	FN-MF- 270b.2	Отсутствуют
Описание политик и про- цедур для обеспечения недискриминационной ипотеки	Обсуж- дение и Анализ	н/д	FN-MF- 270b.3	Отсутствуют
ОТНОСЯЩИЙСЯ К ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ РИСК, ЗАЛОЖЕННЫЙ ХАРАКТЕРИСТИКИ				
Количество и объем ипотечных кредитов в зонах 100-летнего зато- пления	Количес- ственный	ед., млн тенге	FN-MF- 450a.1	Количество: 40 668 Объем: 325 443
Совокупный ожидаемый убыток в результате сти- хийных бедствий и LGD по займам, выданным в регионах, где произошли стихийные бедствия.	Количес- ственный	ед., млн. тенге, %	FN-MF- 450a.2	Отсутствуют
Описание включения из- менения климата и других экологических рисков в выдачу ипотечных креди- тов и андеррайтинг	Обсуж- дение и Анализ	н/д	FN-MF- 450a.3	Отсутствуют

* Примечание к FN-MF-270a.3. Организация должна кратко описать характер, контекст и любые корректирующие действия, предпринятые в связи с денежными потерями.

** Примечание к FN-MF-270b.2. Организация должна кратко описать характер, контекст и любые корректирующие действия, предпринятые из-за денежной потери.

Таблица 2. Показатели активности

Показатель активности	Категория	Ед. изм.	Код	Данные за 2023 год
Количество и стоимость ипотечных кредитов, выданных по категориям: жилая и коммерческая	Количес- ственный	ед., млн тенге	FN-MF- 000.A	Количество: 62 640 Сумма: 1 050 453 (Банк не выдает займы на приобретение коммерче- ской недвижимости не выдаются.)
Количество и стоимость ипотечных кредитов, вы- купленных по категориям: жилая и коммерческая	Количес- ственный	ед., млн тенге	FN-MF- 000.B	Отсутствуют

Контактная информация

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

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



ОТБАСЫ
БАНК

ОТБАСЫ ЗА РАВНЫЕ ПРАВА И ВОЗМОЖНОСТИ

ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ
2023