

ОТЧЁТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

2021

СОДЕРЖАНИЕ

	2021 ГОД В КОНТЕКСТЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ	3
01	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ	5
02	ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ	7
03	ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ	10
04	ПОРТРЕТ БАНКА	13
05	НАШ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ	18
06	ВЫСОКАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ И СИСТЕМНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ	35
07	В ФОКУСЕ НАШЕГО ВНИМАНИЯ – КЛИЕНТЫ	47
08	РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА	59
09	ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО	78
10	СУЩЕСТВЕННЫЕ СОБЫТИЯ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОЙ ДАТЫ	86
11	ПРИЛОЖЕНИЯ	88



2021 ГОД В КОНТЕКСТЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Halyk Bank – лидирующий финансовый институт на рынке Казахстана:

462,4 млрд тенге
чистая прибыль
(352,7 млрд тенге в 2020 году,
рост составил 31%)

31%
доля рынка по размеру активов
(32% в 2020 году)

9,0 млн
активных розничных клиентов
(8,4 млн в 2020 году)

77%
крупнейших компаний РК
являются клиентами Банка

Высокая социальная значимость и системообразующая роль в экономике страны:

2,5 млн клиентов
Крупнейший платежный агент
в части выплаты пенсий и
социальных платеже

В рамках большинства государственных программ Банк занимает лидирующие позиции по сумме выделенных средств, а также по количеству и объему подписанных договоров субсидирования и гарантирования



Банк первого выбора:

589 точек
обслуживания по всему
Казахстану

15,5 млн
карточек в обращении

Показатель удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (CSI):

98% розничные клиенты
(95% в 2020 году)

99% клиенты МСБ
(98% в 2020 году)

1/5
отделений Банка находятся
в малых и моногородах страны

Фокус на создание и развитие экосистемных продуктов

Halyk Club – эксклюзивный клуб для всех держателей карт Банка

Halyk Tour – единый туристический сервис

Kino – сервис по покупке билетов в кинотеатры

Halyk Invest – легкий доступ к инвестиционным инструментам, включая программы публичного IPO

Halyk Travel – сервис по подбору и покупке авиа, ж/д билетов и услуг бронирования отелей онлайн

Auto Insurance – продукты автострахования для розничных клиентов

Halyk Maps – геолокация отделений, банкоматов, терминалов и партнеров Банка на карте города

Halyk Market – надежное и удобное технологическое решение для совершения покупок в Интернете. Доступны все способы оплаты - кредиты, рассрочка, карточные платежи

Halyk Info – персональный помощник для клиентов (поиск по ключевым словам и часто задаваемым вопросам)

Gov Tech – перевод государственных услуг и сервисов в мобильное приложение с целью оптимизации и интеграции доступных государственных сервисов в профильные бизнес-процессы Банка

Фокус на цифровизацию:

Halyk Homebank – #1 среди бесплатных мобильных приложений в категории «Финансы» в Google Play и App Store

4,2 млн MAU (ежемесячные активные пользователи) / 1,344 тыс. DAU (ежедневные активные пользователи) – прирост на 61,5% год к году / прирост на 69,4% год к году

Onlinebank - #1 в рейтинге мобильных банков Казахстана для бизнеса

Onlinebank для клиентов КБ и МСБ – 156 тыс. MAU в веб + мобильной версии приложения (прирост на 83,5% год к году). 273 тыс. клиентов онлайн-банкинга из общей базы клиентов в 388 тыс.

Наши работники:

14 815 человек – численность сотрудников Банка

78% – доля женщин

В целях заботы и поддержки благополучия работников Банк пересмотрел систему мотивации и увеличил оплату труда работников

Экологические воздействия:

6% – сокращение выбросов Scope 1

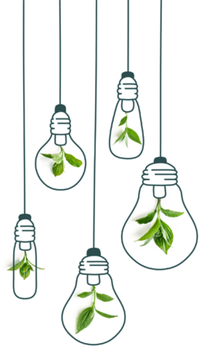
2% – сокращение выбросов Scope 2

2% – сокращение потребления воды

5% – снижение потребления пластика (от платежных карточек)

10% – снижение потребления бумаги – около 3 000 спасенных деревьев

4% – сокращение потребления угля за счет реализации инициативы по переходу к более экологичным источникам энергии, при этом доля угля в общем объеме энергопотребления составляет **1,7%**





01
О ДАННОМ ОТЧЕТЕ

О ДАННОМ ОТЧЕТЕ

GRI 102-46 | 102-50 | 102-52 | 102-54

Настоящий отчет подготовлен в соответствии GRI Standards: Core option. В дополнение, при разработке Отчета были учтены требования Листинговых правил Казахстанской фондовой биржи (KASE) и приняты во внимание рекомендации Лондонской фондовой биржи (LSE) в отношении отчетности по устойчивому развитию.

В Отчете представлена информация о деятельности АО «Народный Банк Казахстана» и его филиалах в Казахстане (именуемые в отчете - Halyk Bank или Банк) за период с 1 января 2021 года по 31 декабря 2021 года. Финансовые данные представлены согласно отдельной аудированной финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, если только иное прямо не указано по тексту.

Отчет об устойчивом развитии Halyk Bank утверждается решением Правления Банка и доводится до сведения заинтересованных сторон путем публикации на корпоративном интернет-сайте на казахском, русском и английском языках.

https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram

https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram

https://halykbank.com/



02

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

GRI 102-14

Уважаемые клиенты и акционеры!

В прошедшем году Halyk Bank, как основополагающий финансовый институт Группы «Halyk», укрепил место лидера во всех основных сегментах профильного рынка, существенно расширив свои позиции высокотехнологичного банка первого выбора для большинства клиентов, ключевого игрока на рынке банковских услуг. Высокая рентабельность, современные технологии, ориентация на интересы акционеров и клиентов по-прежнему остаются ключевыми в деятельности компаний Группы «Halyk», формируют прочную основу для развития новых направлений бизнеса.

При этом Банк и Группа располагают существенными резервами для дальнейшего усиления своих позиций на рынке. В отчетном году была разработана и утверждена новая Стратегия развития Группы «Halyk» на 2022 – 2024 годы, которая определила приоритеты и задачи по развитию Банка и его дочерних организаций на следующий стратегический период. Основным приоритетом новой Стратегии стало формирование надежной, технологичной, инновационной экосистемы с высоким уровнем обслуживания клиентов и комплексным подходом к предоставлению качественных продуктов и услуг. Еще одним важным стратегическим направлением стало активное развитие ESG-повестки.

Мы твердо убеждены, что грамотное и выверенное управление вопросами ESG в современных условиях чрезвычайно важно. Поэтому мы стремимся сделать структуру корпоративного управления более гибкой, эффективной и оптимальной. В этой связи все направления стратегической линии устойчивого развития Банка сформулированы с учетом соблюдения баланса между экономикой, обществом и окружающей средой.

В 2021 году для систематизации подходов деятельности в области устойчивого развития был подготовлен и опубликован Отчет об устойчивом развитии Банка за 2020 год – документ, раскрывающий основные аспекты деятельности Банка в области экологической, социальной ответственности и корпоративного управления. Примечательно, что несмотря на небольшой период публикации ESG-отчетов Банком (с 2020 года) наши усилия в области устойчивого развития уже получили достойную оценку со стороны авторитетных международных экспертов. Международное агентство MSCI ESG Research («MSCI[1]»), на базе опубликованных отчетов об устойчивом развитии за 2019 и 2020 годы, повысило рейтинг устойчивого развития Halyk Bank с уровня «B» до уровня «BB». И это первая небольшая, но значимая наша победа на пути развития ESG в Группе «Halyk».

Совет директоров всемерно поддерживает инициативы по развитию корпоративного управления, ESG, экосистемы и внедрению новых инструментов, позволяющих повысить эффективность своей работы.



[1]MSCI ESG Research LLC является зарегистрированным инвестиционным консультантом в соответствии с Законом США об инвестиционных консультантах 1940 года и является дочерней компанией MSCI Inc. Продукты и услуги предоставляются MSCI ESG Research LLC и предназначены для проведения углубленных исследований, рейтингов и анализа экологических, социальных и связанных с управлением методов ведения бизнеса для компаний по всему миру. Рейтинги ESG, данные и анализ MSCI ESG Research LLC также используются при построении индексов MSCI ESG.

В течение 2021 года Совет директоров принял ряд политик, направленных на имплементацию в систему корпоративного управления принципов устойчивого развития. Также были рассмотрены предложения независимых директоров Банка по вопросам совершенствования и развития системы корпоративного управления Банка.

Так, в течение 2021 года в Банке разработана и утверждена новая редакция Правил по подготовке документов, связанных с созывом и проведением заседаний Совета директоров, которая обеспечила улучшение качества и сокращение объема материалов для членов Совета директоров (объем распечатываемых материалов Совета директоров на бумажных носителях сократился на 68%). В целом, благодаря предпринимаемым Банком мерам, в 2021 году удалось заметно снизить потребление бумаги (на 10%), а за счет ее экономии спасти около 3000 деревьев. Одновременно, в течение 2021 года Банком было высажено более 1 500 деревьев, около 3 000 кустарников и почти 2 300 почвопокровных растений по всей стране.

За счет замены люминесцентных ламп на светодиодные Банку удалось снизить потребление электроэнергии на 1,37% по сравнению с 2020 годом. На 2% было снижено потребление водных ресурсов за счет установки аэраторов. Данные факты позитивным образом сказались на исполнении Банком планов по экономии ресурсов в рамках стратегии устойчивого развития, существенно меняют поведенческую модель всех сотрудников, ориентируя их на рациональное использование природных ресурсов.

Для внедрения принципов устойчивого развития в деятельность и процессы Банка, был также разработан и утвержден целый ряд основополагающих внутренних нормативных документов: «Политика в области устойчивого развития», «Экологическая политика», «Политика в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров и диверсификации рабочей силы», подготовлены рекомендации по рассмотрению возможности увеличения в гендерной структуре Совета директоров Банка и его дочерних организаций представительниц женского пола.

Область функциональных обязанностей Совета директоров была расширена в части: определения подходов к интеграции факторов устойчивого развития в стратегию Банка; реализации соответствующих процедур и практик ESG в работе Совета директоров; определения обязанностей комитетов Совета директоров в вопросах устойчивого развития; утверждения верхнеуровневых внутренних документов Банка (политики), регулирующих вопросы ESG, контроля за реализацией ESG-повестки.

Таким образом, мы внедряем новые стандарты корпоративного управления и прозрачности, как в плане раскрытия финансовой информации, так и в рамках публикации нефинансовой отчетности о результатах наших экологических и социальных программ. В частности, несмотря на беспрецедентные вызовы, в 2021 году нам удалось реализовать целый ряд проектов. Так, Банк вносит свой вклад в распространение устойчивых и социально ориентированных принципов, осуществляя мероприятия по ответственному финансированию. Наш финансовый институт, первым среди банков второго уровня Казахстана выдал «зеленый» кредит, подтверждённый независимой оценкой Центра зеленых финансов МФЦА. Данный кредит был предоставлен ТОО «Kaz Green Energy», на строительство биоэлектростанции мощностью 5 МВт в Карагандинской области. Банк также поддержал инициативы, связанные с улучшением экологии и очищением воздушного бассейна в городах Нур-Султан и Алматы. В поддержку исполнения поручения Главы государства по газификации столицы был подписан меморандум о сотрудничестве между акиматом г. Нур-Султан, Halyk Bank и Ассоциацией «ECOJER» по предоставлению беспроцентного беззалогового кредита астанчанам для подключения их домов к центральным сетям газоснабжения. В Алматы по социальному проекту продвижения устойчивого туризма, Банком для нужд МЧС были приобретены 11 спасательных хижин, 18 солнечных батарей и 1 беспилотный летательный аппарат.

Кроме того, по стратегическому, долгосрочному проекту Halyk Academy финансовый институт осуществляет поддержку талантливой молодежи, обучающейся по IT-специальностям в лучших вузах Казахстана – КБТУ, МУИТ и Университете им. С.Демиреля.

Банк также оказывает помощь нуждающимся семьям в подготовке первоклассников к школе (наборы первоклассника), а ветеранам и участникам Великой Отечественной войны – ко Дню Победы, спонсирует работу спортивных организаций и учреждений культуры и искусства, в том числе театра оперы и балета «Астана Опера» (г. Нур-Султан), Казахского государственного академического театра им.Абая (г.Алматы), ледовый дворец «Halyk Arena» и др.

Коллектив Банка периодически принимает участие в озеленении и посадке зеленых насаждений в регионах присутствия, в частности в Президентском парке г. Нур-Султан, городской зоны отдыха для жителей и гостей Алматы – Halyk Alany и других проектах.

Хочу отметить, что ушедший год войдет в историю как время интенсивной работы Банка по упорядочению и регламентации своей ESG-деятельности. Мы начали продвигать и разъяснять базовые принципы устойчивого развития своим клиентам и работникам, вовлекая их в ESG-инициативы. Мы выполнили все взятые на себя обязательства и сделали очередной шаг по направлению к полномасштабной реализации нашей новой Стратегии, направленной на технологическое и устойчивое развитие.

В предлагаемом Вашему вниманию отчете мы хотим продемонстрировать наши успехи и достижения на этом пути и подтвердить серьезность наших намерений продолжать курс на дальнейшее развитие сферы ESG и последовательную интеграцию Целей устойчивого развития ООН в деятельность всех компаний Группы «Halyk».

С уважением,

Председатель Совета директоров
Павлов Александр Сергеевич

03

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

GRI 102-14

Уважаемые акционеры, клиенты и коллеги!



2021 год ознаменовался началом положительных изменений для экономики и финансового сектора Казахстана. Снижение ограничений, связанных с пандемией COVID-19, отразилось на росте позитивных настроений в обществе, которые содействовали адаптации отечественного бизнеса к работе в условиях пандемии, а возросшие цены на энергоносители и сырьевые товары повлияли на оживление деловой активности и постепенное восстановление экономики Казахстана.

В этих условиях Halyk Bank – самый крупный и финансово значимый для экономики Казахстана финансовый институт – продемонстрировал положительную динамику и рост основных финансовых показателей. Так, за прошлый год Банк увеличил прибыль почти на 30%, заработав 462,4 млрд тенге, более чем на 30% увеличил объем кредитования, в том числе корпоративным клиентам (+22%), МСБ (+31%) и в розничном бизнесе (+44%). Данные показатели наглядно демонстрируют, что сегодня в Казахстане Halyk Bank является основным драйвером кредитования реального сектора экономики.

Halyk Bank, наиболее широко представленный во всех регионах Казахстана, по-прежнему является Банком первого выбора с обширной базой клиентов и самой разветвленной филиальной сетью – 589 филиалов и отделений по всей стране. При этом Банк является крупнейшим платежным агентом в Казахстане в выполнении одной из социальных миссий – выплатах социальных платежей и пенсий.

Наряду с реализацией среднесрочной стратегии, направленной на построение эффективной цифровой экосистемы, дальнейшую диджитализацию банковских услуг и продуктов, разработку и внедрение комфортной среды для всех категорий своих клиентов, Банк, активно содействует и участвует в жизни казахстанского общества, поддерживая социально и экологически значимые проекты, создавая благоприятные условия для своего персонала.

Прошло всего лишь несколько лет с того момента, как Halyk Bank, поддерживая общемировой тренд, первый из казахстанских компаний банковского сектора стал формировать нефинансовые отчеты по устойчивому развитию (ESG) и уже добился первых позитивных результатов. Знаменательным событием прошлого года стало повышение международным агентством MSCI ESG Research («MSCI») рейтинга устойчивого развития Halyk Bank до уровня «BB» на базе опубликованных отчетов об устойчивом развитии за 2019 и 2020 годы. Данный рейтинг оценивает экологические, социальные и корпоративные риски управления компанией, возможность компании управлять этими рисками по сравнению с конкурентами, а также ее вовлеченность в решение экологических, социальных проблем и уровень развития корпоративного управления. Для нас, как первой казахстанской финансовой компании, которая относительно недавно стала формировать подобную отчетность, прошла оценку и уже получила повышение рейтинга ESG – это очень позитивный фактор.

В течение всего прошлого года Halyk Bank продолжал вносить свой вклад в достижение целей ООН в области устойчивого развития, на основе классических международных практик создавая собственную устойчивую и всеохватывающую экосистему, направленную на обеспечение принципов устойчивого развития.

За это время в структуре Банка был создан Комитет по устойчивому развитию*, внедрены основные принципы и правила работы ESG, разработаны и реализуются соответствующие мероприятия. Банк провел большую работу по снижению использования бумаги и бумажного документооборота, экономии электроэнергии и водных ресурсов. Для эффективного исполнения и достижения целей устойчивого развития разработаны и утверждены: «Политика в области устойчивого развития», «Экологическая политика», «Политика в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров и диверсификации рабочей силы».

Особая роль и положение финансового института в развитии экономики страны, а также общемировой тренд, направленный на противодействие последствиям изменения климата и масштабной деградации природных ресурсов, способствуют проактивной позиции Банка, который эффективно развивает и внедряет практику ответственного финансирования различных проектов. Уже сегодня при кредитовании наших клиентов мы стремимся учитывать факторы и риски причинения вреда обществу, ущерба окружающей среде, тем самым внося свой вклад в распространение устойчивых и социально ориентированных принципов в финансовом секторе.

Halyk Bank первым среди БВУ Казахстана выдал «зеленый кредит», подтверждённый независимой оценкой Центра зеленых финансов МФЦА. Данный кредит выдан ТОО «Kaz Green Energy» на строительство биоэлектростанции мощностью 5 МВт в Карагандинской области.

Активно поддерживая различные сферы общественной жизни, участвуя в спортивных, культурных, образовательных, экологических и прочих социальных проектах, Банк вносит свой вклад, способствующий улучшению окружающей среды и развитию экотуризма. Так, в Алматы в рамках социального проекта по продвижению устойчивого туризма Банком для нужд города были приобретены 11 спасательных хижин 18 солнечных батарей и 1 беспилотный летательный аппарат.

Загрязнение атмосферного воздуха – еще один из ключевых вопросов экологии, в особенности для крупных отечественных мегаполисов. В этой связи Halyk Bank поддержал инициативы, связанные с улучшением экологии и очищением воздушного бассейна в городах Нур-Султан и Алматы, в рамках программ по газификации. В прошлом году, в поддержку исполнения поручения Главы государства по газификации столицы был подписан меморандум о сотрудничестве между акиматом г. Нур-Султан, Halyk Bank и Ассоциацией «ECOJER» по предоставлению беспроцентного беззалогового кредита жителям столицы Казахстана для подключения их домов к центральным сетям газоснабжения.

Halyk Bank, как крупный участник и лидер банковского сектора Казахстана, продуктивно реализует передовые технологии финтеха, расширяет собственную экосистему и поэтому заинтересован в подготовке квалифицированного кадрового резерва для банковской отрасли. Учитывая существующие запросы государства и бизнеса, финансовый институт осуществляет поддержку талантливой молодежи, обучающейся по IT-специальностям в лучших вузах Казахстана, в рамках стратегического и долгосрочного проекта Halyk Academy. В совместный проект Halyk Academy вовлечены сотрудники Банка, задействованные в практических учебных занятиях в ведущих профильных вузах – Казахстано-Британском Техническом Университете и Международным университетом информационных технологий. В 2021 году, вслед за ними, к проекту Halyk Academy присоединился Университет им. Сулеймана Демиреля.

Наряду с этим, ежегодно в регионах Банк оказывает помощь нуждающимся семьям в подготовке школьных наборов для первоклассников ко Дню знаний, содействует организации помощи ветеранам и участникам ВОВ ко Дню Победы, спонсирует работу спортивных организаций и учреждений культуры и искусства, в числе которых Государственный театр оперы и балета «Астана Опера» (г. Нур-Султан), Казахский государственный академический театр им.Абая (г. Алматы), дворец спорта Halyk Arena, Федерация Гимнастики РК, Футбольный клуб «Кайрат», оказывает поддержку, в том числе участием работников, в проведении «Алматы марафона» и многое другое.

Halyk Bank продолжает инвестировать в непрерывное развитие своего персонала: создание здоровых условий труда, соблюдение гендерного паритета и повышение лояльности среди сотрудников компании, путем открытого взаимодействия со своим ценным активом – командой работников, культурное, этническое, возрастное многообразие которой обеспечивает успешную деятельность Банка. В 2021 году Банк открыто заявил о правах своего персонала, утвердив Политику в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров, многообразия и инклюзии персонала АО «Народный Банк Казахстана». Последовательно следуя принципам социальной ответственности и стремясь к стабильному повышению благополучия каждого своего работника и его семьи, Банк пересмотрел систему мотивации и увеличил оплату труда работников.

Со своей стороны Банк активно вовлекает свою команду в различные благотворительные корпоративные мероприятия – как социально ориентированные, так и в сфере экологического просвещения и обеспечении сохранности окружающей среды. Это – неотъемлемая часть нашей корпоративной культуры.

Продвигаясь вперед и развиваясь, Банк и в дальнейшем намерен предлагать рынку передовые инновационные цифровые решения, обеспечивающие максимальную пользу и комфорт нашим клиентам, создавая и внедряя оптимальные, доступные для всех, продукты и услуги, как свой вклад в социальное и экономическое развитие нашей страны.

Мы будем планомерно и последовательно внедрять проекты и инициативы в области устойчивого развития, эффективно выстраивая свою деятельность и обеспечивая высокие финансовые и нефинансовые результаты для акционеров, инвесторов, сотрудников, местных сообществ и других заинтересованных сторон.

В этой связи я хотела бы выразить благодарность и искреннюю признательность всем нашим стейкхолдерам за заинтересованность в отношении развития бизнеса Банка, продуктивное сотрудничество и постоянную обратную связь, которые способствуют дальнейшей модернизации финансового института в интересах наших клиентов, партнеров и акционеров.

С уважением,

Председатель Правления,
Шаяхметова Умут Болатхановна

*В апреле 2022 Комитет при Совете директоров по социальным вопросам преобразован в Комитет по устойчивому развитию, функции ESG распределены между комитетами при СД

04

ПОРТРЕТ БАНКА



ПОРТРЕТ БАНКА

GRI 102-1 | 102-2 | 102-5 | 102-6 | 102-7

О БАНКЕ

АО «Народный Банк Казахстана» – крупнейший универсальный коммерческий банк Казахстана, успешно работающий на благо своих клиентов уже более 95 лет.

Мы занимаем лидирующие позиции на рынке финансовых услуг, являясь Банком первого выбора для 9 млн активных розничных клиентов и 248 тыс. активных клиентов корпоративного блока и МСБ. Наши услуги доступны в цифровых каналах, а также в 589 точках обслуживания по всей стране. На сегодняшний день 77 из 100 крупнейших компаний Казахстана являются нашими постоянными клиентами.

Halyk Bank – это команда профессионалов, насчитывающая около 15 тысяч человек, нацеленная на постоянный рост и качественное развитие, что находит отражение в результатах нашей работы. Банк является лидером в Казахстане по размеру активов (совокупная рыночная доля 30,9%), размеру собственного капитала (34,1%), чистой прибыли (39,7%); доля Halyk Bank на рынке розничных депозитов банков второго уровня составляет 32,2%, доля на рынке депозитов юридических лиц среди банков второго уровня – 32,4%; доля рынка по займам брутто составляет 30,8%, по займам нетто – 31,1%, доля на рынке кредитования юридических лиц (КБ + МСБ) – 45%, доля на рынке розничного кредитования – 18%. При этом мы продолжаем постоянно наращивать рентабельность активов, внедрять инновационные цифровые сервисы, фокусируясь на повышении качества услуг для наших клиентов и эффективности бизнеса в целом.

Устойчивое финансовое положение, значительная и стабильная клиентская база, широкий набор финансовых продуктов, разветвленная инфраструктура и высокая деловая репутация позволяют нам позиционировать себя Банком № 1 в Казахстане.

СТРАТЕГИЯ РОСТА

GRI 102-14

Наша Миссия

Предоставление в Казахстане и ряде других стран услуг во всех сегментах финансового рынка на уровне международных стандартов, обеспечивая тем самым сохранность, эффективное размещение и приумножение средств клиентов и акционеров.



Базовая стратегия Народного Банка на 2019 – 2021 годы определена как стратегия роста, приоритетами которой является:

- необходимость использования и усиления конкурентных преимуществ, особенно в части технологичности, клиентского опыта и качества обслуживания;
- позиционирование Банка как ключевого партнера и банка первого выбора для разнообразных групп клиентов;
- учет потребностей широкого круга клиентов и создание ценности для общества и экономики РК в целом, как следствие – диверсификация источников доходности и ликвидности;
- выборочная международная экспансия и партнерство с китайскими инвесторами по проектам в Казахстане.

НА СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ЦИКЛ 2019 – 2021 ГГ. МЫ СТАВИЛИ ПЕРЕД СОБОЙ АМБИЦИОЗНЫЕ ЦЕЛИ, ОСНОВАННЫЕ НА СЛЕДУЮЩИХ ПРИНЦИПАХ:

Лидерство в ключевых клиентских сегментах

Развитие возможностей перекрестных продаж и диверсификация за счет расширения клиентской базы корпоративного и розничного секторов позволит нам укрепить свои лидирующие позиции на рынке финансовых услуг.

Клиентоориентированность и фокус на качество услуг

Продолжение работы по разработке гибкой бизнес-модели для улучшения качества обслуживания в долгосрочной перспективе. Мы поощряем культуру инноваций, развиваем систему мотивации, совершенствуем подходы к принятию решений и учитываем отзывы клиентов для того, чтобы постоянно улучшать качество наших услуг.

Дальнейшее развитие цифровых сервисов

Предоставление клиентского опыта высокого класса на основе диджитализации и развития инновационных финансовых продуктов в соответствии с лучшими рыночными практиками является залогом дальнейшего укрепления наших конкурентных преимуществ.

Главный транзакционный Банк страны

Мы стремимся быть лидирующим поставщиком транзакционных услуг для всех платежных потоков в масштабе экономики, используя уникальную инфраструктуру для розничных и корпоративных клиентов (процессинг карт, эквайринг, инфраструктура банкоматов и терминалов, др.), а также ряд специализированных цифровых сервисов и платежных решений. Еще одним элементом более открытого позиционирования Банка становится обеспечение доступности банковских услуг для всех сегментов населения страны.

Реализация указанных стратегических принципов способствует улучшению ключевых показателей деятельности Halyk Bank и Группы, существенному росту доли рынка по основным продуктам, увеличению прибыли и поддержанию стабильных высоких финансовых коэффициентов. Это достигается через сфокусированный и эффективный процесс продаж, внедрение уникальных цифровых решений, опережающих предложение конкурентов. Результатом реализации стратегических принципов является позиционирование Halyk Bank как банка первого выбора и основного транзакционного банка для всех сегментов клиентов, как банка, предоставляющего высокотехнологичный и качественный сервис.



В отчетном году была разработана и утверждена новая Стратегия развития Группы «Halyk» на 2022 – 2024 годы, которая определила приоритеты и задачи по развитию Банка и его дочерних организаций на следующий стратегический период. Основным приоритетом новой Стратегии стало формирование надежной, технологичной, инновационной экосистемы с высоким уровнем обслуживания клиентов и комплексным подходом к предоставлению качественных продуктов и услуг. Еще одним важным стратегическим направлением стало активное развитие ESG-повестки.

В рамках утвержденной Стратегии Группы на 2022 – 2024 годы мы впервые определили стратегические приоритеты в области устойчивого развития,выбрав из 17 Целей устойчивого развития ООН 11 релевантных для Банка.

НАШИ ЦЕННОСТИ

Наша деятельность основана на шести ключевых ценностях:

1. КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ:

Мы понимаем потребности наших клиентов и стремимся направлять все наши ресурсы для того, чтобы предложить им наиболее эффективные решения для достижения целей.

2. НАДЕЖНОСТЬ:

Мы неукоснительно соблюдаем общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство Республики Казахстан, а также внутренние положения и правила Банка.

3. ЛИДЕРСТВО:

Наши сотрудники демонстрируют преданное отношения к делу, энтузиазм и энергичность, что позволяет нам занимать лидирующие позиции в обслуживании клиентов на всех сегментах рынка.

4. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:

Мы ориентированы на потребности и интересы всех слоев населения, а также вносим активный вклад в развитие общества и решение социальных вопросов.

5. ЧЕСТНОСТЬ:

Мы стремимся к безукоризненно честному ведению бизнеса во всех сферах деятельности, всегда и везде. Мы придерживаемся принципов прозрачности внутренних процессов, построения отношений с клиентами на основе взаимного уважения и доверия, поддержки добросовестного отношения к делу со стороны сотрудников и соблюдения норм корпоративной этики.

6. ПРОФЕССИОНАЛИЗМ:

Мы нацелены на достижение высочайших стандартов профессиональной деятельности, открыты к инновациям и новым идеям. Наша основная задача – добросовестно, своевременно и на лучших условиях осуществлять все операции по обслуживанию клиентов, что обеспечит прочные и долгосрочные отношения с клиентами.

Мы выстраиваем отношения с работниками и клиентами на принципах законности, взаимного уважения и доверия. Обеспечение высоких стандартов этики бизнеса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка.



В Банке были приняты Правила корпоративной этики, которые регламентируют профессиональное поведение должностных лиц и работников при исполнении ими служебных обязанностей, определяют наиболее важные принципы и нормы деловой этики при взаимоотношениях Банка с работниками, акционерами, клиентами, партнерами, государственными органами и другими заинтересованными сторонами.

Целью Правил корпоративной этики является:

- закрепление миссии, ценностей, принципов и норм деловой этики и поведения;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- повышение и сохранение доверия к Банку со стороны его акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти, общественности и иных заинтересованных лиц, укрепление репутации открытого и честного участника финансового рынка;
- содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;
- предотвращение нарушений норм действующего законодательства РК работниками Банка.

Принятые в Банке нормы делового поведения обязательны для исполнения работниками всех уровней. Правила корпоративной этики АО «Народный Банк Казахстана» доступны для публичного ознакомления на сайте Банка в разделе «Корпоративное управление». Кроме того, нормы деловой этики доводятся до сведения персонала под подпись при приеме на работу, информация по вопросам этики рассылается по электронной почте на регулярной основе, проводятся корпоративные мероприятия, направленные на повышение осведомленности и приверженности работников миссии и ценностям Halyk Bank.

Для эффективного управления вопросами этичного поведения в Банке работает телефон доверия – городской номер +7 727 259-68-78 и мобильный номер +7 778-978-54-18 с привязкой к приложениям WhatsApp/ Telegram для получения видео/аудио подтверждений, которые размещены на интрасайте «Halyk Info», «Halyk Zalog» и указываются во всех тендерных документациях Банка. Подать обращение и заявить о фактах нарушений Правил корпоративной этики или иных требований законодательства в области трудовых отношений может любой работник Банка или стороннее лицо. При этом за заявителем закреплено право оставаться анонимным. Все поступающие жалобы и обращения регистрируется Управлением внутренней безопасности Банка. Общее количество обращений за 2021 год 9 звонков. Все поступившие обращения были рассмотрены в установленном порядке, по каждому из них были проведены соответствующие проверки. По сравнению с 2020 годом факты нарушения намного снизились.



05

НАШ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



НАШ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

GRI 102-18

Корпоративное управление высокого качества является необходимым условием для успешной деятельности Halyk Bank и его дочерних организаций на свободном и конкурентном рынке. Банку и Группе «Halyk» необходима эффективная система корпоративного управления, устанавливающая отношения между Советом директоров, Правлением и акционерами.

Структура корпоративного управления Банка основывается на уважении 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 и гарантирует инвесторам и акционерам, что их деньги используются эффективно.

Эффективное корпоративное управление играет ключевую роль в деятельности Halyk Bank, его успешном, устойчивом развитии, управлении рисками, обеспечении баланса прав и интересов собственников и менеджмента. Организация эффективного корпоративного управления обеспечивает принятие взвешенных управленческих решений, своевременное выявление и оценку возможных последствий реализации рисков, определение адекватных мер по предотвращению или минимизации рисков, что в конечном итоге обеспечивает устойчивую позицию организации на рынке, эффективность функционирования бизнеса в долгосрочной перспективе, создает репутацию организации как надежного контрагента и финансового посредника. Качественное корпоративное управление также влияет на экономические показатели деятельности организации, внутреннюю эффективность, оценку стоимости ее ценных бумаг инвесторами и на способность привлекать капитал, необходимый для развития организации.

Банк на постоянной основе осуществляет мониторинг документов по вопросам теории и практики корпоративного управления, выпущенных международными организациями, определяющими стандарты в области финансовой деятельности (Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР[1]) , Базельский комитет по банковскому надзору[2] и др.) в целях построения эффективного, прозрачного, стабильного и инновационного банковского конгломерата, который в своей работе использует наилучшие практики и стандарты корпоративного управления, принятые как в Казахстане, так и на территории государств, входящих в ОЭСР. Начиная с 2006 года, когда произошло первичное размещение акций Банка (IPO) на Лондонской фондовой бирже (LSE), и по настоящее время, Halyk Bank находится в процессе непрерывно улучшения и совершенствования системы корпоративного управления.



Принципы корпоративного управления

Принципы корпоративного управления – это исходные начала, которыми руководствуется Банк в процессе формирования, функционирования и совершенствования своей системы корпоративного управления, которые закреплены в Кодексе корпоративного управления Банка.

Корпоративное управление Банка основывается, прежде всего, на уважении прав и законных интересов всех его акционеров и статуса самого Банка и направлено на достижение роста эффективности деятельности Банка, в том числе роста активов Банка, создание рабочих мест и поддержание финансовой стабильности и прибыльности Банка. Принципы корпоративного управления, отраженные в настоящей главе, направлены на создание доверия в отношениях, возникающих в связи с управлением Банком.

[1]G20/OECD Principles of Corporate Governance (September 2015).
[2]BCBS Guidelines on Corporate governance principles for banks (July 2015).

Кодексом корпоративного управления Банка закреплены следующие принципы корпоративного управления:

- Обеспечение акционерам реальной возможности для реализации их права на участие в управлении Банком.
- Создание для акционеров Банка реальной возможности участвовать в распределении чистого дохода Банка (получение дивидендов).
- Обеспечение своевременного и полного представления акционерам Банка достоверной информации, касающейся финансового положения Банка, экономических показателей, результатов деятельности, структуры управления Банком, в целях обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами Банка и инвесторами.
- Обеспечение равного отношения ко всем категориям акционеров Банка.
- Обеспечение максимальной прозрачности деятельности должностных лиц Банка.
- Обеспечение осуществления Советом директоров Банка стратегического управления деятельностью общества и эффективный контроль с его стороны за деятельностью исполнительного органа общества, а также подотчетность директоров его акционерам.
- Обеспечение Правлению Банка возможности добросовестно осуществлять эффективное руководство текущей деятельностью Банка, а также установление подотчетности Правления Банка Совету директоров Банка и его акционерам.
- Определение этических норм для акционеров Банка.
- Обеспечение функционирования эффективной системы внутреннего контроля Банка и ее объективной оценки.

Опираясь на Стратегию Банка, Политику устойчивого развития Банка, руководствуясь стандартами в области устойчивого развития и международными принципами в области ответственного финансирования, Банк в своей деятельности по направлению ESG и устойчивого развития руководствуется семью принципами[3]:

- Банк руководствуется приоритетом создания долгосрочной экономической ценности для всех заинтересованных сторон;
- Банк обеспечивает в своей деятельности соблюдение прав человека, инклюзивность, многообразие, справедливое и равное отношение ко всем;
- Банк бережно относится к окружающей среде;
- Банк развивает практики ответственного финансирования и эффективно управляет ESG-рисками;
- Банк несет ответственность за воздействие, которое он оказывает, соблюдает все применимые законодательные нормы и выполняет взятые на себя обязательства;
- Банк следует этичным деловым подходам и внедряет лучшие практики корпоративного управления;
- Банк совершенствует информационную открытость и прозрачность.

[3]Кодекс корпоративного управления Банка был дополнен принципами ESG и устойчивого развития в соответствии с решением годового общего собрания акционеров Банка по шестому вопросу, содержащемуся в протоколе ГОСА № 46 от 22.04.2022 г.

Соблюдение Кодекса корпоративного управления Банка

Действующий Кодекс корпоративного управления Банка, утвержденный общим собранием акционеров Банка в декабре 2006 года, определяет основные стандарты и принципы, применяемые в процессе управления Банком, включая отношения между Советом директоров и Правлением, акционерами и должностными лицами Банка, порядок функционирования и принятия решений органами Банка.

Кодекс корпоративного управления Банка разработан в соответствии с положениями действующего законодательства РК, а также с учетом сложившейся национальной и международной практики в сфере корпоративного управления.

Кодексом корпоративного управления Банка закреплены следующие принципы корпоративного управления:

- предоставление акционерам реальной возможности для реализации их права на участие в управлении Банком, обеспечение равного отношения ко всем категориям акционеров Банка;
- создание для акционеров Банка реальной возможности участвовать в распределении чистого дохода Банка (получение дивидендов);
- обеспечение своевременного и полного представления акционерам Банка достоверной информации, касающейся финансового положения Банка, экономических показателей, результатов деятельности, структуры управления Банком в целях обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами Банка и инвесторами;
- осуществление Советом директоров Банка стратегического управления деятельностью общества и эффективный контроль с его стороны за деятельностью исполнительного органа общества, а также подотчетность Директоров его акционерам;



- предоставление Правлению Банка возможности добросовестно осуществлять эффективное руководство текущей деятельностью Банка, а также установление подотчетности Правления Банка Совету директоров Банка и его акционерам;
- определение этических норм для акционеров Банка, а также обеспечение максимальной прозрачности деятельности должностных лиц Банка;
- обеспечение функционирования эффективной системы внутреннего контроля Банка и ее объективной оценки.

Совет директоров и Правление Банка подтверждают, что деятельность Банка ведется в соответствии с определяемыми Кодексом корпоративного управления принципами, положениями и процедурами корпоративного управления.

Принимая, совершенствуя и неукоснительно соблюдая положения Кодекса корпоративного управления Банка, Устава Банка и других внутренних нормативных документов, Банк подтверждает свое намерение способствовать развитию и совершенствованию практики надлежащего корпоративного управления.

Соблюдение Кодекса корпоративного управления Великобритании

Настоящий раздел разработан в соответствии с Положением о корпоративном управлении (DTR 7.2.) Правил раскрытия и транспарентности Управления по финансовому регулированию и надзору Великобритании.

Как иностранная компания, GDR которой включены в официальный список Лондонской Фондовой Биржи, Банк не обязан соблюдать Кодекс корпоративного управления Великобритании, опубликованный Советом по финансовой отчетности – независимым регулятором Великобритании. Однако, в соответствии с DTR 7.2., Банк обязан предоставлять в своем годовом отчете информацию о соблюдении им казахстанского Кодекса корпоративного управления, равно как и информацию о действующих принципах корпоративного управления, применяемых в дополнение к практике, соблюдение которой требуется законодательством РК.

Банк рассматривает Кодекс корпоративного управления Великобритании как ориентир для дальнейшего развития корпоративного управления.

Текст Кодекса корпоративного управления Банка размещен на сайте Банка по следующей ссылке: https://halykbank.kz/about-bank/korporativnoe-upravlenie.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКА И КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

Кодекс корпоративного управления Банка содержит некоторые отличия от Кодекса корпоративного управления Великобритании. Ниже приводятся основные отличия:

	КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ВЕЛИКОБРИТАНИИ	КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКА
1	Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает максимальный трехлетний срок для переизбрания директоров.	Кодекс корпоративного управления Банка не содержит требование регулярного переизбрания Совета директоров. Вместо этого, компетенция общего собрания акционеров включает установление срока полномочий Совета директоров. Общим собранием акционеров, проведенным 22 мая 2020 года, установлен трехлетний срок полномочий текущего состава Совета директоров.
2	Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает проведение отдельных заседаний независимыми директорами как минимум раз в год, в частности, для оценки деятельности Председателя Совета директоров.	В течение 2021 года проводились неформальные встречи с участием Корпоративного секретаря и независимых директоров с обсуждением вопросов стратегии, совершенствования процессов корпоративного управления, деятельности Совета директоров, улучшения работы Корпоративного секретаря.
3	Кодексом корпоративного управления Великобритании предусматривается, что как минимум половина состава Совета директоров, исключая Председателя, должна состоять из независимых директоров.	Кодекс корпоративного управления Банка не содержит такого прямого требования ввиду особенностей законодательства РК, в соответствии с которыми в составе Совета директоров должно быть не менее трети независимых директоров. Однако, состав Совета директоров, избранный общим собранием акционеров 22 мая 2020 года, включает пять независимых директоров из семи членов Совета директоров.
4	Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает, что неисполнительные директоры должны тщательно анализировать работу Правления на предмет ее соответствия согласованным целям и задачам, осуществлять контроль над его деятельностью, а также убедиться в полноте предоставляемой финансовой информации, а также в том, что финансовый контроль и системы риск-менеджмента являются эффективными и надежными.	Кодекс корпоративного управления Банка налагает такую ответственность на всех членов Совета директоров Банка.
5	Кодекс корпоративного управления Великобритании предусматривает, что Совет директоров должен убедиться в наличии надлежащего планирования преемственности при назначении членов Совета директоров и высшего руководства компании для того, чтобы обеспечить соответствующий баланс навыков и опыта в компании и Совете директоров, а также для обеспечения постепенного обновления кадрового состава Совета директоров.	Кодекс корпоративного управления Банка определяет порядок формирования состава Совета директоров и определенные требования к кандидатам в Совет директоров в целях обеспечения оптимального баланса опыта и знаний, необходимых для эффективной работы Совета директоров.



ДОСТИЖЕНИЯ БАНКА В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ (CORPORATE GOVERNANCE) за прошлые годы:

- Принимая во внимание тот факт, что глобальные депозитарные расписки Halyk Bank котируются на Лондонской фондовой бирже (London Stock Exchange), Банк внедрил ряд положений Кодекса корпоративного управления Великобритании[4] в собственных внутренних нормативных документах по корпоративному управлению.
- В соответствии с ключевыми принципами Кодекса корпоративного управления Великобритании в Банке был сформирован эффективный состав Совета директоров, в котором более 50% от общего количества директоров являются независимыми директорами. Председателем Совета директоров является независимый директор.
- В целях повышения привлекательности акций Банка для инвесторов и снижения уровня избыточной ликвидности была принята дивидендная политика.
- В Банке созданы и эффективно функционируют следующие комитеты при Совете директоров: Комитет по стратегическому планированию; Комитет по рискам; Комитет по аудиту; Комитет по кадрам и вознаграждениям; Комитет по социальным вопросам[5]. В состав каждого из указанных комитетов входят не менее двух независимых директоров, при этом руководителем каждого комитета является независимый директор.
- В целях систематизации подходов Банка к деятельности в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, в 2019 году была принята Политика корпоративной социальной ответственности.
- В компаниях Группы «Halyk» используются единые стандарты и подходы, связанные с координацией процессов корпоративного управления.
- В Группе «Halyk» существуют эффективные функции внутреннего аудита, риск-менеджмента, комплаенс-контроля, а также институты независимых директоров и корпоративного секретаря.
- В 2017 году было разработано и утверждено Положение о корпоративном секретаре Банка в целях внедрения лучших практик корпоративного управления.

[4]The UK Corporate Governance Code (September 2014).

[5]Комитет по социальным вопросам Совета директоров Банка был преобразован в Комитет по устойчивому развитию Совета директоров Банка в соответствии с решением Совета директоров по пятому вопросу, содержащимся в протоколе очного заседания Совета директоров Банка от 22.04.2022 № 3.

- По результатам проведенной в сентябре 2017 года внешней оценки консультанты PwC подтвердили полное соответствие деятельности Департамента внутреннего аудита Банка Международным профессиональным стандартам внутреннего аудита и Кодексу этики внутренних аудиторов.
- За период реализации Стратегии развития Группы «Halyk» на период 2019 – 2021 годов были реализованы единые стандарты и подходы, связанные с координацией процессов корпоративного управления.
- В Банке был разработан вводный курс (Board Book) для новых членов совета директоров, который обновляется на периодической основе и предоставляется для ознакомления вновь избранным членам Совета директоров Банка.
- В целях повышения квалификации корпоративных секретарей компаний Группы «Halyk» был подготовлен обучающий курс по корпоративному управлению, организованы обучающие семинары и методическое обеспечение для корпоративных секретарей/секретарей СД.
- В Банке ведется и регулярно обновляется реестр корпоративных секретарей и реестр кандидатов на должности независимого директора в компаниях Группы «Halyk».
- В 2020 году Советом директоров Банка была утверждена Антикоррупционная политика, которая определила ключевые принципы и требования, направленные на противодействие коррупционным правонарушениям и меры минимизации и/или ликвидации последствий коррупционных правонарушений.
- В 2020 году были разработаны и утверждены Правила оценки деятельности членов Совета директоров Банка, которые определили методологию и инструменты (анкеты) для проведения ежегодной оценки деятельности Совета директоров Банка.
- В 2021 году была разработана и утверждена новая Стратегия развития Группы «Halyk» на 2022 – 2024 годы, ключевым приоритетом которой стало формирование надежной, технологичной, инновационной экосистемы с высоким уровнем обслуживания клиентов и комплексным подходом к предоставлению качественных продуктов и услуг. Неотъемлемой частью новой Стратегии стало активное развитие ESG-направления. Основными целями деятельности Halyk Bank в области ESG и устойчивого развития были определены: достижение системных изменений в области ESG на национальном и международном уровне, для создания эффективной экономики процветания для общества и сохранения окружающей среды, на основе роста заинтересованности, расширения сотрудничества и развития конструктивных взаимоотношений работников компаний Группы Halyk, клиентов, акционеров, инвесторов, партнеров и государства, а также создание финансовых продуктов для реализации «зеленой» повестки.
- В 2021 году был разработан и утвержден План мероприятий по внедрению принципов и целей устойчивого развития на 2021-2022 годы. В рамках реализации данного Плана мероприятий, в 2021 году были разработаны и утверждены: «Политика в области устойчивого развития», «Экологическая политика», «Политика в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров и диверсификации рабочей силы».
- В 2021 году была проведена оценка (самооценка) деятельности членов Совета директоров Банка в соответствии с лучшими международными практиками. Результаты проведенной оценки (самооценки) деятельности членов Совета директоров Банка были представлены на рассмотрение акционерам Банка в рамках ГОСА.
- В 2021 году были разработаны обновленные карты диагностики уровня корпоративного управления для Банка и дочерних организаций, учитывающих стремление Банка по имплементации принципов устойчивого развития (ESG) в систему корпоративного управления Банка и дочерних организаций, а также проведена диагностика уровня корпоративного управления в казахстанских и иностранных дочерних организациях Банка и подготовлен отчет и рекомендации по его улучшению.
- В 2021 году был подготовлен и опубликован Отчет об устойчивом развитии Банка за 2020 год, который является вторым документом, раскрывающим основные аспекты деятельности Банка в области экологической, социальной ответственности и корпоративного управления. Банк принял добровольные обязательства в отношении прозрачного освещения ключевой информации о результатах своей работы в области устойчивого развития посредством публикации данного отчета.
- Совет директоров и Правление Банка понимают риски, возникающие из-за неверных или ошибочных управленческих решений или действий. Для ограждения акционеров от возможного ущерба от таких событий Банк на регулярной основе страхует ответственность директоров и должностных лиц.
- В целях обеспечения прозрачности корпоративного управления на официальном сайте Банка создан раздел, посвященный корпоративному управлению.
- Банк на регулярной основе публикует на своем корпоративном сайте Отчет о корпоративном управлении (в рамках ежегодного Годового отчета).

СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

GRI 102-18

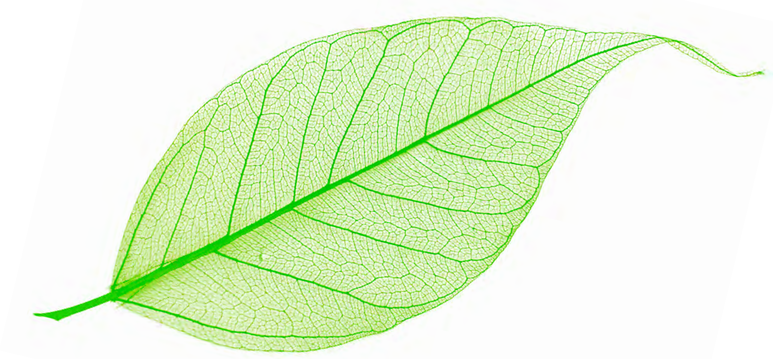
При Совете директоров Банка созданы и функционируют следующие консультационно-совещательные органы: Комитет по стратегическому планированию, Комитет по аудиту, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по социальным вопросам и Комитет по рискам. Более подробный отчет о работе этих Комитетов размещен в соответствующем подразделе ниже[6].

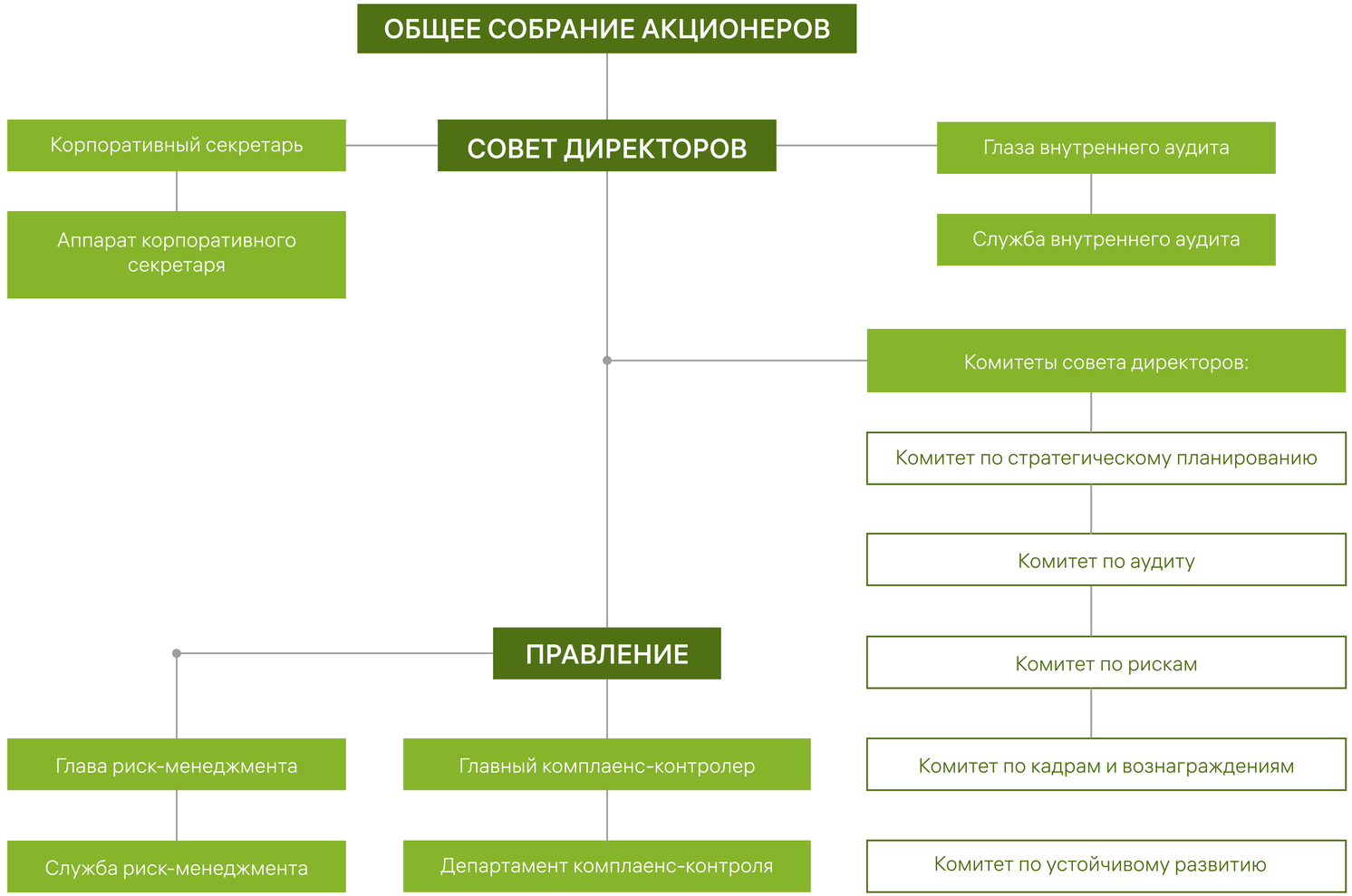
При Правлении создан ряд рабочих органов в лице дирекций, Комитетов и рабочих групп. Это позволяет детально рассмотреть крупные вопросы по каждому отдельно взятому сегменту. При необходимости и в случае требований законодательства, решения, принятые рабочими органами по таким вопросам, выносятся для утверждения Правлением или Советом директоров.

Для внедрения лучших практик корпоративного управления Совету директоров оказывают содействие внутренние и внешние аудиторы, Глава внутреннего аудита, Глава риск-менеджмента, Главный комплаенс-контролер, Главный юридический советник, Корпоративный секретарь и т.п.

В Банке существуют службы риск-менеджмента, комплаенс-контроля, подразделение внутреннего аудита, а также институт Корпоративного секретаря, отвечающего, в частности, за вопросы корпоративного управления.

Распределение функций между Советом директоров и Правлением произведено в соответствии с законодательством РК.





[6]Комитет по социальным вопросам Совета директоров Банка был преобразован в Комитет по устойчивому развитию Совета директоров Банка в соответствии с решением Совета директоров по пятому вопросу, содержащегося в протоколе очного заседания Совета директоров Банка от 22.04.2022 года №3.

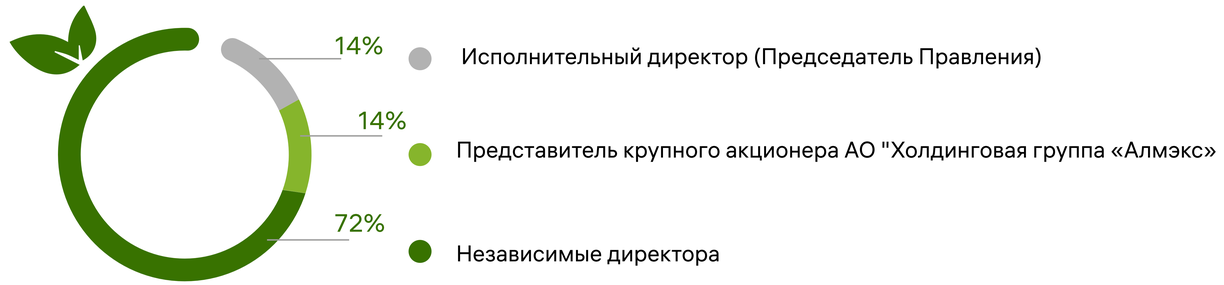
СТРУКТУРА СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

По состоянию на 1 января 2022 года состав Совета директоров Банка выглядел следующим образом:

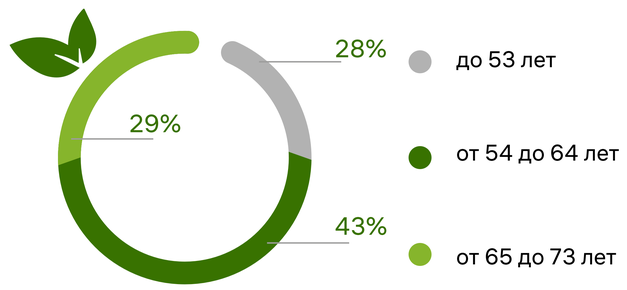
Состав Совета директоров	
ПАВЛОВ АЛЕКСАНДР СЕРГЕЕВИЧ	Председатель Совета директоров, независимый директор, Председатель Комитета по рискам
ДУНАЕВ АРМАН ГАЛИАСКАРОВИЧ	Председатель Комитета по стратегическому планированию, Председатель Комитета по социальным вопросам, член Совета директоров – независимый директор
КАЙЛАРС ФРЭНК	Председатель Комитета по кадрам и вознаграждениям, член Совета директоров – независимый директор
ЕСЕНБАЕВ МАЖИТ ТУЛЕУБЕКОВИЧ	Член Совета директоров, представитель АО «Холдинговая группа «АЛМЭКС»
РЁЛЬ КРИСТОФ	Председатель Комитета по аудиту, независимый директор
ПЁТР РОМАНОВСКИ	Член Совета директоров – независимый директор
ШАЯХМЕТОВА УМУТ БОЛАТХАНОВНА	Член Совета директоров, Председатель Правления
ИТОГО	**7 директоров**

При определении независимости директоров использовались критерии, установленные законодательством РК.

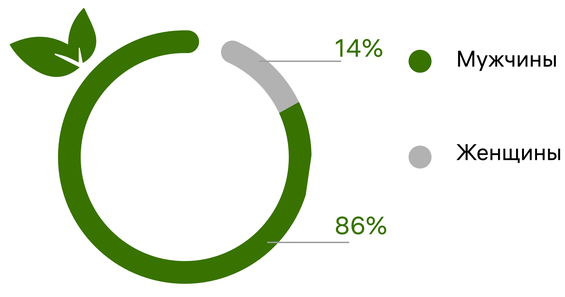
Структура Совета директоров Банка*:



Структура Совета директоров Банка по возрасту*:



Гендерная структура Совета директоров Банка*:





*Общее количество членов Совета директоров Банка – 7 человек

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

В целом Совет директоров и его Комитеты проводят свою работу в соответствии с планами работ на соответствующие периоды.

Всего в 2021 году было проведено 5 очных заседаний, на которых было рассмотрено 46 вопросов, и 64 заочных заседания Совета директоров Halyk Bank, на которых было рассмотрено 613 вопросов.

Статистика участия членов Совета директоров в заседаниях, выглядит следующим образом:

Ф.И.О. члена СД	Очные заседания (кол-во заседаний/ кол-во вопросов)	Заочные заседания (кол-во заседаний/ кол-во вопросов)
ПАВЛОВ А.С.	5/46	60/560
ДУНАЕВ А.Г.	5/46	64/612*
ЕСЕНБАЕВ М.Т.	5/46	55/527
КАЙЛАРС Ф.	5/46	48/492
РЁЛЬ К.	4/40	45/458
РОМАНОВСКИ П.	5/46	64/610**
ШАЯХМЕТОВА У.Б.	5/46	60/576***
ИТОГО	5/46	64/613

* г-н Дунаев А.Г. не принимал участия в рассмотрении и голосовании по некоторым вопросам в соответствии ограничениями законодательства РК
** г-н Романовски П. не принимал участия в рассмотрении и голосовании по некоторым вопросам в соответствии ограничениями законодательства РК
*** г-н Шаяхметова У.Б. не принимал участия в рассмотрении и голосовании по некоторым вопросам в соответствии ограничениями законодательства РК

Важным и крупным блоком работы Совета директоров в 2021 году стало рассмотрение следующих вопросов:

1) В 2021 году была разработана и утверждена Стратегия развития Группы «Halyk» на 2022 – 2024 годы, которая определила приоритеты и задачи по развитию Банка и его дочерних организаций на следующий стратегический период.

2) В рамках утвержденной Стратегии Группы на 2022 – 2024 годы мы впервые определили стратегические приоритеты в области устойчивого развития, выбрав из 17 целей устойчивого развития ООН 11 релевантных для Банка.

3) Был подготовлен и опубликован Отчет об устойчивом развитии Банка за 2020 год, который является документом, раскрывающим основные аспекты деятельности Банка в области экологической, социальной ответственности и корпоративного управления.

4) В соответствии с требованиями Кодекса корпоративного управления Банка была проведена оценка (самооценка) деятельности членов Совета директоров Банка за 2020 год, результаты которой были представлены на рассмотрение общего собрания акционеров Банка, состоявшегося 23 апреля 2021 года.

5) В 2021 году была разработана и утверждена новая редакция Правил по подготовке документов, связанных с созывом и проведением заседаний Совета директоров Банка, которая повлияла на улучшение качества и сокращение объема материалов для членов Совета директоров (объем распечатываемых материалов Совета директоров на бумажных носителях сократился минимум на 30%). Данный факт позитивным образом сказался на исполнении Банком планов по экономии ресурсов в рамках целей устойчивого развития (ESG).

6) В целях имплементации принципов устойчивого развития (ESG) в деятельность и процессы Банка, в 2021 году были разработаны и утверждены следующие внутренние нормативные документы: «Политика в области устойчивого развития», «Экологическая политика», «Политика в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров и диверсификации рабочей силы».

7) В течение 2021 года была произведена ротация членов Комитета по кадрам и вознаграждениям и Комитета по социальным вопросам. На текущий момент состав Комитета по кадрам и вознаграждениям сформирован исключительно из независимых членов Совета директоров Банка.

В целом, задачи, поставленные Советом директоров перед Группой «Halyk» и связанные с удержанием Halyk Bank позиции банка № 1 в Казахстане, улучшением клиентского сервиса и развитием банковских продуктов, достигнуты.



В ходе очных заседаний Совета директоров рассматривались наиболее важные стратегические вопросы, такие как:

- отчеты Правления Halyk Bank и дочерних организаций об исполнении Стратегии развития Группы «Halyk» на 2019 – 2021 гг. и Плана мероприятий Halyk Bank по реализации стратегических инициатив на 2021 год (в т.ч. вопросы технологической трансформации Банка и развития цифровых продуктов и сервисов);
- результаты деятельности и исполнение бюджета Банка и организаций Группы «Halyk» за 2020 год и первое полугодие 2021 года;
- утверждение консолидированного бюджета Группы «Halyk» (МСФО) и Halyk Bank на 2022 год;
- предложения по дальнейшему развитию бизнес-моделей дочерних банков Группы «Halyk» и их позиционированию в странах присутствия;
- План работ Департамента внутреннего аудита (далее – ДВА) на 2022 год и Долгосрочный план работ ДВА на 2023 – 2025 годы;
- избрание и досрочное прекращение полномочий некоторых членов Правления Банка, а также изменение состава некоторых комитетов при Совете директоров;
- крупнейшие проекты Банка;
- предварительное утверждение годовой финансовой отчетности Банка за 2020 год и квартальные отчеты Правления о результатах деятельности;
- отчеты Главного комплаенс-контролера об эффективности управления и контроле комплаенс-рисков, а также по вопросам внутреннего контроля Halyk Bank;
- анализ качества портфеля Банка;
- анализ сделок с лицами, связанными с Банком особыми отношениями и др.

Были рассмотрены результаты стресс-тестирования кредитного портфеля Halyk Bank с построением сценариев развития мировой экономики, определением эффекта на ссудный портфель и капитал Halyk Bank.

Заочное голосование проводилось по вопросам текущего характера, которые законодательными и внутренними документами отнесены к компетенции Совета директоров, и наиболее срочные вопросы, не терпящие отлагательства до следующего очного заседания.

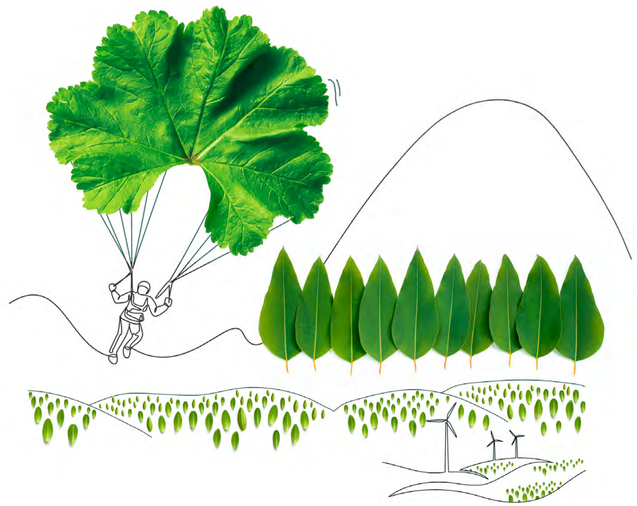
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

GRI 102-15

В рамках утвержденной ESG-повестки на 2022 – 2024 годы, Банк в том числе планирует проведение мероприятий, включающих выработку концепта и конечных целей по внедрению принципов ответственного финансирования, внедрение ESG компонентов в процесс оценки и мониторинга финансируемых проектов, разработку продуктов и инструментов финансирования, направленных на стимулирование заемщиков к соблюдению принципов устойчивого развития.

Процесс управления рисками в Банке неразрывно связан со всеми бизнес-процессами и операциями. Такой интегрированный подход направлен на определение конкретных действий и решений для своевременного реагирования, а также минимизации возможных рисков.

Для обеспечения эффективного функционирования системы риск-менеджмента нами была принята Политика управления рисками АО «Народный Банк Казахстана». Целями данной Политики является внедрение единого подхода Банка к управлению рисками, достижение максимальной доходности при принятии управляемого уровня рисков и построение интегрированной системы управления рисками в Банке, которая соответствует текущей рыночной ситуации, риск-профилю, риск-аппетиту, стратегии, видам деятельности, размеру, характеру и сложности риска, уровню и видам рисков, присущих деятельности Банка с целью обеспечения достаточности собственного капитала для его покрытия. Политика устанавливает основные понятия и виды рисков, возникающие в деятельности Банка, основные принципы, методы и способы управления рисками, а также определяет органы и подразделения Банка, ответственные за реализацию всех указанных положений. Политика обязательна к исполнению всеми структурными подразделениями Банка.



В рамках системы управления рисками банка действует разработанная службой риск-менеджмента Кредитная политика, которая определяет виды деятельности, не кредитуемые Банком, в число которых входит:

1. связанные с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма;
2. террористическая деятельность;
3. производство и торговля оружием, оборудованием и амуницией военного назначения, за исключением государственных заказов;
4. производство и реализация наркотических средств (кроме фармацевтической деятельности);

5. уничтожение и торговля исчезающими видами флоры и фауны;

6. деятельность, которая ведется с нарушением требований законодательства по охране окружающей среды и несет высокие экологические риски;

7. кредитование игорного бизнеса – предпринимательской деятельности, связанной с организацией и проведением азартных игр и (или) пари, с целью получения дохода (казино, тотализатор, букмекерская контора);

8. деятельность, связанная с негативным воздействием на социальные аспекты (с использованием детского труда, массовым сокращением рабочих мест, проведением забастовок и т.п.).

Выявление источников риска происходит на уровне службы управления рисками и самостоятельных структурных подразделений, осуществляющих бизнес-операции Банка. Реализация одного или совокупности рисков и значительные убытки в их результате, могут негативно повлиять на платежеспособность и репутацию Банка и, вследствие, привести к росту социального недовольства и напряженности, недоверия к банковской системе в целом. Именно поэтому для нас чрезвычайно важно выявлять риски на начальных стадиях и качественно управлять ими.

Признавая, что полностью исключить риски, присущие банковской

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ БАНКА НА ТРЕХУРОВНЕВОЙ СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ:

Первая линия защиты

Обеспечивается самими структурными подразделениями Банка, ответственными за своевременное ввыявление, измерение, мониторинг и контроль рисков, доведение информации о них подразделениями второй линии защиты, в том числе службе управления рисками

Вторая линия защиты

Обеспечивается независимыми подразделеиями по управлению рисками, комплаенс-контролю и другими подразделениями, осуществляющими контрольные функции

Третья линия защиты

Обеспечивается независимыми подразделеиями внутреннего аудита, ответственным за оценку качества и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля, первойи второй линии защиты

В Банке действует процесс управления рисками, который состоит из следующих взаимосвязанных этапов:



Выявление рисков:

служба управления рисками и самостоятельные структурные подразделения, инициирующие бизнес-процессы Банка, выявляют возможные риски на основе подхода, закрепленного в Политике управления рисками



Измерение рисков:

определение достаточности размера капитала для покрытия потенциальных убытков от разных типов рисков, присущих деятельности Банка, соотнесения рисков с возможной доходностью и доведение до руководства Банка информации о размерах потенциальных потерь в целях принятия наиболее обоснованных бизнес-решений



Контроль и мониторинг рисков:

создание эффективной организационной структуры по управлению рисками, исключающей конфликт интересов. Данный этап предполагает проведение мониторинга уровней риск-аппетита, различных видов лимитов и пруденциальных нормативов, а так же регламентирование операций и бизнес-процессов, обеспечивающих регулярный контроль и мониторинг рисков

Признавая, что полностью исключить риски, присущие банковской деятельности, невозможно, Банк продолжает развивать систему управления рисками, планомерно и последовательно реализуя мероприятия, направленные на совершенствование методов выявления рисков, их управления, а также оценки и контроля.

В связи с развитием цифровых продуктов, в феврале 2020 года было создано новое структурное подразделение – Департамент рисков цифрового кредитования.

Департаментом рисков цифрового кредитования в рамках исполнения поставленных стратегических задач на 2021 год было выполнено следующее:

- Реализация процесса автоматического онлайн принятия кредитных решений на платформе Decision Manager (DM):
  - По продуктам беззалогового кредитования для категории клиентов «Самозанятые»;
  - По ипотечным продуктам в рамках Единого кредитного процесса;
  - Автокредитование в рамках Единого кредитного процесса;
- Реализация цифрового онлайн-процесса по принятию кредитных решений по ИП на инвестиционные цели;
- Реализация сервиса выпуска цифровой бланковой тендерной гарантии;
- Разработка и внедрение моделей принятия решений и иных моделей, связанных с онлайн-кредитованием;
- Контроль качества и периодическая валидация применяемых моделей;
- Мониторинг допустимого уровня кредитного риска.

Детальная информация об управлении ключевыми рисками Банка (кредитный риск, рыночный риск, риск потери ликвидности, операционный риск, риск информационных технологий, риск информационной безопасности и др.) отражена в Годовом Отчете Halyk Bank за 2021 год:

https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/2022/6/HALYK_AR2021_russian%20version.pdf

ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И АУДИТ

Внутренний контроль и аудит являются важными элементами системы управления рисками.

Система внутреннего контроля соответствует текущей рыночной ситуации, стратегии, объему активов и деятельности Банка и обеспечивает контроль над своевременным выявлением и оценкой на постоянной основе рисков, присущих Банку, и принятием своевременных мер по минимизации существенных рисков в соответствии с внутренними документами Банка. Внутренний контроль позволяет добиться:

- обеспечения эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечения сохранности активов;
- обеспечения полноты, достоверности и своевременности финансовой, регуляторной и другой отчетности для внутренних и внешних пользователей, а также информационной безопасности;
- обеспечения соблюдения Банком требований законодательства РК, внутренних документов, в том числе по вопросам ПОД/ФТ;
- обеспечения соблюдения Банком требований законодательства Республики Казахстан, применимого законодательства иностранных государств, а также международных стандартов в области комплаенс, в том числе документов Базельского комитета по банковскому надзору, FATF, Вольфсбергских принципов в сфере ПОД/ФТ и внутренних документов;
- недопущения вовлечения Банка и его работников в осуществление противоправной деятельности, в том числе мошенничества, ошибок, неточностей, обмана, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма.



ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

Функцию третьей линии защиты в Банке выполняет Департамент внутреннего аудита (далее – ДВА). В соответствии с Международными профессиональными стандартами внутреннего аудита (далее – Стандарты), миссия внутреннего аудита заключается в сохранении и повышении стоимости Группы «Halyk» посредством проведения независимых аудиторских проверок и консультаций и предоставления рекомендаций по совершенствованию деятельности Группы.

В своей деятельности внутренний аудит руководствуется нормами законодательства, требованиями регулятора, Стандартами и внутренними нормативными документами Банка. С 2017 года ДВА поддерживает полное соответствие деятельности Стандартам и Кодексу этики внутренних аудиторов, подтвержденное внешней аудиторской компанией – PwC.

В целях обеспечения независимости и объективности внутреннего аудита, функционально ДВА подчинен и подотчетен Совету директоров Банка. Взаимодействие с членами Совета директоров Банка осуществляется как посредством Комитета по аудиту, так и напрямую. Текущую деятельность ДВА курирует Глава внутреннего аудита.

Годовой план работ, бюджет и внутренние нормативные документы, регулирующие деятельность ДВА, утверждаются Советом директоров Банка. ДВА регулярно (на ежеквартальной и годовой основе) предоставляет на Совет директоров Банка отчетность по своей деятельности.

Кроме того, ДВА на постоянной основе оказывает методологическую помощь по повышению степени соответствия Стандартам деятельности служб внутреннего аудита дочерних организаций Банка.

Аудиторские задания и консультация, проведенные ДВА в 2021 году, осуществлены в целях оценки эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления по кредитной, операционной и другой деятельности, включая системы управления капиталом и допустимым уровнем риска, по направлениям ИТ-аудита, а также вопросам ESG, как например вопросы корпоративной этики, экономии ресурсов, защиты персональных данных, управления персоналом и взаимодействия с клиентами. Также были проведены аудиторские проверки дочерних организаций, осуществляющих банковские, брокерско-дилерские услуги, услуги по инкассации. По результатам заданий ДВА даны рекомендации по повышению эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля, корпоративного управления по указанным направлениям.

СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 419-1

Одним из основных рисков нашей деятельности является комплаенс-риск. Банк определяет комплаенс-риск как вероятность возникновения потерь вследствие несоблюдения Банком и его работниками требований законодательства Республики Казахстан, в том числе нормативных правовых актов уполномоченного органа, внутренних документов Банка, регламентирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка. Так как данный риск может негативно повлиять на деятельность Банка и репутацию в целом, мероприятия по минимизации комплаенс-рисков проводятся на постоянной основе.

Система управления комплаенс-риском основывается на трех линиях защиты. Первая линия защиты включает в себя подконтрольные подразделения, вторая линия защиты – Департамент комплаенс контроля и иные подразделения, осуществляющие контрольные функции, третья линия защиты – независимую оценку качества и эффективности управления комплаенс-риском Департаментом внутреннего аудита.



Основными методами управления комплаенс-риском в Банке являются:

- постоянный мониторинг действующего законодательства РК и законодательства иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка;
- контроль соблюдения должностными лицами и работниками Банка требований законодательства РК и законодательства иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка;
- обеспечение правильного понимания и применения законодательства РК и внутренних документов Банка, а также законодательства иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка, структурными подразделениями и работниками Банка;
- идентификация, измерение, мониторинг и контроль комплаенс-рисков, в том числе при разработке и структурировании новых банковских продуктов и услуг, внедрении новых бизнес-процессов, технологий и т.д.;

- контроль своевременного и качественного исполнения обязательных требований регулятора/ уполномоченного органа;
- проведение комплаенс мониторинга (проверок) Департаментом комплаенс-контроля деятельности подразделений Банка;
- применение в Банке различных инструментов по выявлению/оценке комплаенс-рисков, в том числе инструментов по оценке/самооценке подконтрольными подразделениями своей деятельности;
- осуществление контроля разграничения прав доступа к инсайдерской информации, соблюдения конфиденциальности и недопущения возможности неправомерного использования такой информации инсайдерами, включая контроль по ведению и поддержанию в актуальном состоянии списка лиц, обладающих доступом к инсайдерской информации Банка;
- обеспечение соблюдения Банком мер, направленных на ПОД/ФТ;
- осуществление контроля соблюдения работниками установленных внутренними документами Банка требований по предупреждению конфликта интересов и т.д.

Указанные выше программы были разработаны и действуют в Банке с 2012 года после внесения соответствующих изменений в Закон РК о ПОД/ФТ.

Кроме того, в 2021 году Банк разработал и утвердил Единую комплаенс-культуру Группы «Halyk», которая описывает подходы, позицию и принципы управления комплаенс-риском Группой «Halyk», в том числе в вопросах ПОД/ФТ и создания комплаенс-культуры.

Текст Единой комплаенс-культуры Группы «Halyk» размещен на сайте Банка по следующей ссылке: https://halykbank.kz/about-bank/compliance.

Одним из приоритетных направлений минимизации комплаенс риска является ПОД/ФТ.

В рамках реализации процедур ПОД/ФТ Банком разработаны и реализуются следующие программы:

- программа организации внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ;
- программа управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, учитывающую риски клиентов и риски использования услуг в преступных целях, включая риск использования технологических достижений;
- программа идентификации клиентов;
- программа мониторинга и изучения операций клиентов, включая изучение сложных, необычно крупных и других необычных операций;
- программа подготовки и обучения работников Банка по вопросам ПОД/ФТ;
- программа хранения и защиты информации и документов, полученных в рамках реализации мер, направленных на ПОД/ФТ.

Кроме того, Банк на постоянной основе осуществляет проверку физических и юридических лиц на предмет наличия в отношении них санкций уполномоченного органа и /или международных организаций (UN, EC), и/ или стран, например, США (OFAC SDN List/Non-SDN List/ SSI List), в целях недопущения инициации сотрудничества с данными лицами или проведения с ними разовых сделок.

Для целей своевременного и надлежащего информирования работников и структурных подразделений Банка об изменениях в законодательстве РК, Юридическим департаментом регулярно направляются обзоры об изменениях в законодательстве РК. Также рассылаются обзоры по проектам законов, нормы которых могут затронуть деятельность Банка.

В рамках компетенции Юридический департамент:

1) устанавливает соответствие проектов внутренних нормативных документов Банка законодательству Республики Казахстан при их согласовании;

2) предоставляет юридические консультации руководству и структурным подразделениям Банка относительно соответствия законодательству Республики Казахстан проводимых операций.

Департамент комплаенс-контроля на регулярной основе организовывает и проводит обучение работников по вопросам управления комплаенс-риском, в том числе по вопросам ПОД/ФТ, внутреннего контроля, а также по вопросам соблюдения требований закона США «О налоговом контроле иностранных счетов» (FATCA), а также требований Стандарта автоматического обмена финансовой информацией для налоговых целей Common Reporting Standart (CRS). Ежегодно обучение проходят как вновь принятые работники Банка, так и действующие работники ответственных подразделений. В 2021 году Департаментом комплаенс-контроля было проведено обучение, которое прошли 27 601 работников[6]. Стоит отметить, что Банк использует различные форматы обучения: в аудитории, интерактивный (в режиме офлайн), дистанционный (в режиме онлайн) в соответствии с утвержденными Планами обучения.



[6]Ряд сотрудников прошли несколько тренингов за отчетный период.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 105-2

Противодействие коррупции является одним из ключевых принципов корпоративной социальной ответственности Halyk Bank. Мы осуществляем свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан в области противодействия коррупции, применимыми нормами международного права и внутренними нормативными документами. В 2020 году в Банке принята Антикоррупционная политика АО «Народный Банк Казахстана» (https://halykbank.com/esg).

В соответствии с Антикоррупционной политикой Банка, основными задачами системы противодействия коррупционным действиям является внедрение антикоррупционных принципов на всех уровнях деятельности Банка. Коррупционные риски в Банке связаны прежде всего с использованием работниками Банка для себя или в пользу третьих лиц возможностей, связанных со служебным положением и/или должностными полномочиями, для получения финансовых или иных выгод/преимуществ, не предусмотренных законодательством РК и/или внутренними нормативными документами Банка. По результатам проведенных мероприятий, были внесены соответствующие изменения в банковские документы.

В целях информирования о политиках и методах противодействия коррупции в 2021 году проведено обучение 11 765 работников (из них 8 913 работники филиалов и 2 852 работники головного офиса) с последующим прохождением тестирования на знание требований Антикоррупционной политики. Планируется проведение обучения и тестирование работников Банка на ежегодной основе.

В соответствии с Отчетом за 2020 год о ходе реализации Антикоррупционной Политики, утвержденной уполномоченным органом Банка, подразделениями по управлению рисками была разработана Анкета оценки риска противодействию взяточничеству и коррупции. В первом квартале 2022 года в Банке проведена процедура оценки остаточного коррупционного риска.

За отчётный период, в результате проведенных мероприятий среди вновь принятых работников и действующих работников Банка, коррупционных правонарушений не установлено.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-47 | 103-1 | 103-2 | 103-3

Мы стремимся строить взаимоотношения со всеми заинтересованными сторонами на регулярной, открытой и диалоговой основе. Процесс организации взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами основан на следующих принципах:

Минимизация риска:

наша работа направлена на сокращение негативных последствий ведения бизнеса для наших ключевых заинтересованных сторон.

Максимизация выгод:

мы стремимся инвестировать в проекты, которые приносят прибыль нашим акционерам, а также содействуют социальному и экономическому развитию страны.

Системность и интегрированность:

обеспечивает эффективность и единый подход к управлению вопросами корпоративной-социальной ответственности и устойчивого развития.

Комплексность:

мы осуществляем взаимодействие с заинтересованными сторонами по трем направлениям устойчивого развития: экономика, экология и социальная политика.

Социальность:

наша деятельность направлена как на отдельные социальные группы, так и на общество в целом.

Открытость и реагирование:

мы стремимся обеспечить прозрачность нашей работы путем предоставления актуальной, достоверной и содержательной информации для заинтересованных сторон. Также мы своевременно и оперативно реагируем на критические оценки и замечания заинтересованных сторон;

Подотчетность:

мы несем ответственность за принятые нами обязательства перед заинтересованными сторонами и обществом.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

Взаимоотношение Банка с акционерами регулируется Уставом, Кодексом корпоративного управления, Правилами корпоративной этики, Политикой КСО и другими внутренними документами Банка. Осознавая свою ответственность перед акционерами, мы стремимся обеспечивать реализацию их прав в рамках принципов корпоративного управления, направленных на эффективное принятие ключевых решений. Кроме того, мы стремимся предоставлять всем нашим акционерам и инвесторам достоверную информацию о результатах финансовой деятельности, дополнительные сведения о планах, достижениях, проблемах деятельности, а также информацию об аналитических материалах и исследованиях, проводимых Группой.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАРТНЕРАМИ И КЛИЕНТАМИ

При выстраивании взаимоотношений с партнерами и клиентами мы руководствуемся принципами открытости, честности, соблюдения интересов взаимной выгоды, понимания полной ответственности за принятые обязательства, а также стремимся соблюдать все условия договорных отношений и общепринятых морально-этических норм. Проявление уважения и добросовестность во взаимоотношениях также является приоритетным для нас.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКАМИ

Взаимоотношение Банка с работниками построено на открытой, прозрачной кадровой политике, нацеленной на формирование высокопрофессионального, мотивированного и квалифицированного персонала. Мы стремимся обеспечивать всем работникам равные возможности для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности, беспристрастную и справедливую оценку результатов их деятельности, а также подбор и карьерный рост сотрудников исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ

Банк и его работники строят отношения с государственными органами и государственными служащими на принципах партнерства и уважения, понимая, что все инициативы госорганов и Банка должны быть направлены на развитие экономики страны. Банк является ответственным и добросовестным налогоплательщиком.



Ниже представлены ключевые результаты и способы взаимодействия с ключевыми заинтересованными сторонами Банка – акционерами, инвесторами, клиентами и сотрудниками за отчетный период.

Таблица. Взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами в 2021 году

Группа заинтересованных сторон	Способы/каналы взаимодействия и основные результаты	
АКЦИОНЕРЫ	• Общее собрание акционеров • Персональное взаимодействие с акционерами Банка для участия в Годовом общем собрании акционеров Банка • Предоставление материалов и форм бюллетеней для голосования • Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону • Письма	• Годовые и промежуточные финансовые отчеты • Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии • Публикации на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и АО «Казахстанская фондовая биржа», МФЦА и LSE • Пресс-релизы • Общий корпоративный сайт и сайт для инвесторов и акционеров
ИНВЕСТОРЫ	• Годовые и промежуточные финансовые отчеты • Ежеквартальные конференс-звонки с инвесторами с презентацией по финансовым результатам Банка • Non-deal road show (виртуальные), участие в конференциях • Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии	• Публикации на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и АО «Казахстанская фондовая биржа», МФЦА и LSE • Пресс-релизы • Электронные письма, встречи, в т.ч. виртуальные, телефонные звонки • Сайт для инвесторов и акционеров
КЛИЕНТЫ	• Контактный центр • Интернет-банкинг, а также мобильное приложение Банка • Корпоративный сайт • Рекламные кампании • Социальные сети	• Пресс-релизы • Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии • Оценка удовлетворенности клиентов качеством обслуживания • Отделения • SMS-информирования
СОТРУДНИКИ	• Исследования уровня удовлетворенности сотрудников и социально-психологического климата в подразделениях • Корпоративная почта • Горячая линия (телефон доверия) • Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии	• Внутренняя коммуникация и объявления • Обучение • Добровольческая и волонтерская деятельность • Корпоративные мероприятия

Еще одним инструментом взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами является подготовка и публикация настоящего Отчета об устойчивом развитии. Данный отчет подготовлен в соответствии с лучшими практиками раскрытия нефинансовой информации и международными GRI Standards с целью объективного и прозрачного представления результатов деятельности Банка в области управления экологическими, социальными и корпоративными аспектами. Для того, чтобы Отчет отражал всю необходимую для ключевых заинтересованных сторон информацию Банком была проведена процедура определения существенных тем. В ходе оценки были учтены практики банков-аналогов, обзоры СМИ и международные тренды развития банковской отрасли. Результаты проведенной оценки представлены в матрице существенных тем, отражающей наиболее значимые аспекты деятельности Банка в области устойчивого развития.

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2021 ГОДА

По результатам оценки существенности были определены 26 существенных тем в области корпоративного управления, экономических, экологических и социальных, а также специфичных для банковского сектора аспектов деятельности Halyk Bank.

Список существенных тем для раскрытий в отчете об устойчивом развитии банка

	КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ		ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ		ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ		СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ		СПЕЦИФИЧНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА
1	Стратегия Банка	7	Экономическая результативность	10	Материалы	16	Занятость	23	Доступность и качество финансовых услуг
2	Этика и добропорядочность	8	Непрямые экономические воздействия	11	Потребление энергоресурсов/ энергоэффективность	17	Безопасность и здоровье на рабочем месте	24	Цифровизация и инновации
3	Корпоративное управление	9	Противодействие коррупции	12	Водопотребление	18	Обучение и образование	25	IT-системы и устойчивость к кибер-рискам
4	Взаимодействие с заинтересованными сторонами			13	Выбросы	19	Разнообразие и равные возможности	26	Ответственное финансирование
5	Внутренний контроль и аудит			14	Управление отходами	20	Конфиденциальность клиента		
6	Риск менеджмент			15	Охрана окружающей среды	21	Социально-экономическое соответствие		
						22	Благотворительность и спонсорство		

06

ВЫСОКАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ И СИСТЕМНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ



ВЫСОКАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ И СИСТЕМНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

На сегодняшний день Halyk Bank является неоспоримым лидером банковской отрасли Казахстана, формируя внушительную долю рынка по размеру активов (совокупная рыночная доля 31%), размеру собственного капитала (34%) и чистой прибыли (39,7%). Кроме того, Банк обладает крупнейшей клиентской базой и сетью каналов продаж и представляет существенную часть рынка по всем ключевым бизнес-сегментам.

Будучи крупнейшим платежным агентом по выплатам социальных платежей, мы обеспечиваем своевременную выплату пенсий и пособий 2,5 миллионам казахстанцев. В этом мы видим для себя особую социальную миссию Halyk Bank.

Halyk Bank оказывает значительное влияние на экономику Казахстана, которое формируется благодаря кредитованию физических и юридических лиц, сохранению и преумножению средств вкладчиков, уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет страны, созданию и поддержанию рабочих мест, обеспечению платежной функции и других факторов.

Halyk Bank – это своеобразный барометр развития экономики Казахстана, положение в котором отражает, в целом, экономическую ситуацию в стране. Надежное финансовое положение, позволяет противостоять негативным макроэкономическим событиям и вызовам операционной среды, сильная позиция на рынке и высокая социальная значимость подтверждают системообразующую роль Банка.

ОБЗОР ОСНОВНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

GRI 102-7 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 201-1 | 201-4

Чистая прибыль простым акционерам увеличилась на 31,1% до 462,4 млрд тенге за 2021 год по сравнению с 352,7 млрд тенге за 2020 год в результате общего роста бизнеса во всех сегментах.

В консолидированном отчете о прибылях и убытках за годы, закончившиеся 31 декабря 2020 и 2019 гг., были произведены изменения классификации для приведения его в соответствие с формой представления отчета за год, закончившийся 31 декабря года, т.к. форма представления отчета текущего года дает более четкое представление о финансовых результатах Группы. Реклассификация связана с программой лояльности, в соответствии с которой Банк начисляет бонусы клиентам по карточным операциям, которые в свою очередь должны отражаться согласно МСФО (IFRS) 15 как «уменьшение выручки», т.е. в данном случае уменьшение комиссионного дохода. В связи с этим, начиная с конца 2021 года, бонусы программы лояльности, подлежащие выплате клиентам, включены в доходы по услугам и комиссии. Все предыдущие периоды были реклассифицированы соответственно.

В 2021 году расходы Банка по налогам на прибыль составили 62,2 млрд тенге, по прочим налогам 9,6 млрд тенге.

Halyk Bank не получает финансовую помощь от государства.

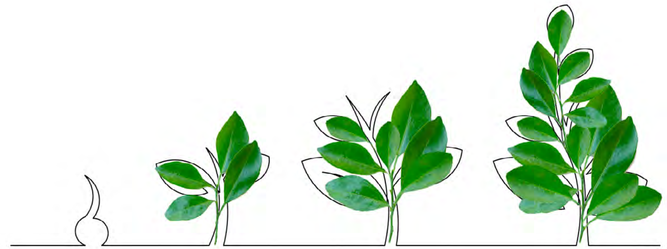


Таблица: Созданная и распределенная экономическая стоимость[1]

Показатель	Ед. измерения	2021	2020	2019
Созданная прямая экономическая стоимость	млрд тенге	802,1	608,9	603,5
Чистый процентный доход	млрд тенге	517,1	372,6	367,9
Чистые доходы по услугам и комиссии	млрд тенге	66,6	60,9	66,0
Прочие непроцентные доходы	млрд тенге	218,4	175,4	169,6
Прибыль за год от прекращенной деятельности	млрд тенге			
Прибыль, относящаяся к неконтролирующей доле	млрд тенге	-0,001	-0,001	-0,001
Распределенная экономическая стоимость	млрд тенге	339,7	467,0	468,7
Непроцентные расходы, в том числе:	млрд тенге	277,5	219,3	233,0
Операционные расходы	млрд тенге	176,6	145,8	135,3
Заработная плата и премии работникам	млрд тенге	105,4	85,3	79,2
Инвестиции в социальную сферу (благотворительность и социальные мероприятия)	млрд тенге	3,1	2,8	2,3
Налоги, кроме налога на прибыль	млрд тенге	9,6	8,3	7,8
Расходы по налогу на прибыль	млрд тенге	62,2	36,9	36,0
Выплаченные дивиденды за отчетный период	млрд тенге	0[2]	211	199,8
Нераспределенная экономическая стоимость = Созданная прямая экономическая стоимость - Распределенная экономическая стоимость	млрд тенге	462,4	141,9	134,7

Диверсифицированный кредитный портфель

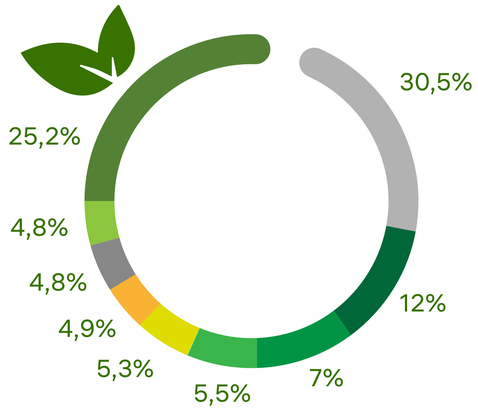
Объем нашего совокупного кредитного портфеля увеличился на 30% благодаря существенному ускорению роста в сегментах кредитования физических лиц и предприятий малого и среднего бизнеса, также Банк продолжил усиливать свои лидерские позиции в корпоративном сегменте.

По состоянию на 31 декабря 2021 года значительный удельный вес в структуре ссудного портфеля Группы «Halyk» занимают розничные займы – 30,5% (включая 26,0% – потребительские займы и 4,5% – ипотечные займы). В разрезе отраслей крупнейшую долю занимают займы, предоставленные секторам: услуг (12,0%), оптовой торговли (7,0%), розничной торговли (5,5%), нефтегазового сектора (5,3%) и недвижимости (4,9%).

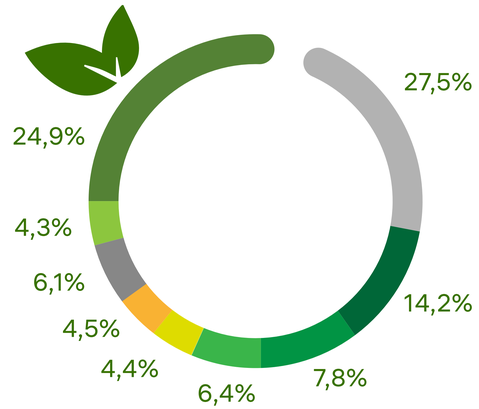
[1] Данные приняты из аудированной консолидированной финансовой отчетности АО «Народный Банк Казахстана» за годы, закончившиеся 31 декабря 2021, 2020 и 2019 гг.
[2] Фактически выплаченные дивиденды на дату составления настоящего Отчета

Структура ссудного портфеля Группы «Halyk» по секторам экономики, %

31 декабря 2021 года



31 декабря 2020 года





По состоянию на 31 декабря 2021 года, концентрация займов Halyk Bank по десяти самым крупным заемщикам составляла 1 192 775 миллионов тенге, представляя 19% совокупного кредитного портфеля Halyk Bank (31 декабря 2020 г. – 840 995 миллионов тенге, 17%). В 2021 году объемы портфелей потребительских и ипотечных займов выросли на 54% и 5% соответственно. Рост портфелей наблюдался в том числе в кредитовании финансового сектора (+148%), оптовой торговле (+17%), розничной торговле (+11%) и услугах (+9%).

Подробная информация о финансовых результатах Halyk Bank доступна в Годовом отчете за 2021 год и в аудированной консолидированной финансовой отчетности за годы, закончившиеся 31 декабря 2021, 2020 и 2019 гг. по ссылке: https://halykbank.kz/about-bank/investoram

Самые высокие долгосрочные кредитные рейтинги среди казахстанских банков второго уровня без иностранного участия:

- Moody's Investor Services – Baa2 (стабильный, 12 апреля 2022)
  Рейтинги Банка подтвержден на уровне суверенного рейтинга и изменен прогноз по рейтингу на стабильный. Оценка Moody's Investor Services отражает запасы прочности Halyk Bank, в том числе по капитализации, прибыльности и ликвидности. Стабильный прогноз по долгосрочным рейтингам отражает ожидания Moody's Investor Services о том, что капитализация, прибыльность и ликвидность Банка в совокупности нивелируют риски снижения качества активов на фоне более высокой инфляции и ужесточения условий финансирования.

- Fitch Ratings – BBB– (стабильный, 11 апреля 2022)
  Рейтинг Банка от Fitch Ratings подтвержден на уровне «BBB-», прогноз стабильный. По оценке Fitch Ratings, рейтинг финансовой устойчивости Halyk Bank подкреплен значительными конкурентными преимуществами финансового института в банковском секторе Казахстана, а также достаточной прибыльностью и капитализацией. Прогноз «Стабильный» отражает мнение Fitch Ratings, что у Банка есть достаточный запас прочности по финансовым показателям для сохранения текущего рейтинга.

- Standard & Poor's – BB+ (стабильный, 26 мая 2022)
  Рейтинг Банка от Standard & Poor's отражает лидирующую позицию на рынке и высокую значимость для банковского сектора Казахстана, а также наличие опытной команды менеджеров, существенный опыт и положительную историю успешного прохождения различных кризисов. Прогноз «Стабильный» отражает ожидания Standard & Poor's относительно того, что Банк сохранит свои рыночные позиции в течение ближайших полутора лет.

Высокая оценка от авторитетных международных рейтинговых агентств – это свидетельство устойчивости бизнес-модели и признание эффективной деятельности Банка на рынке, неоднократно подтвержденной в различных кризисных ситуациях.

Существенная доля рынка в ключевых бизнес-сегментах:

32,1% – доля Halyk Bank на рынке розничных депозитов банков второго уровня;

32,4% – доля на рынке депозитов юридических лиц банков второго уровня;

18% – доля на рынке розничного кредитования;

30,8% – доля рынка по займам брутто.

Фокус на цифровизацию

В 2021 году Банк постоянно расширял функционал мобильного приложения Onlinebank на платформе IOS и Android, в котором клиенты имеют доступ для удаленной работы: проведения платежных операций, операций с иностранной валютой, подключение тарифных пакетов, выпуск карт для бизнеса и многое другое. Количество активных пользователей только в мобильном приложении за год увеличилось с 47 тыс. до 109 тыс. (+ 130%). При этом общее количество пользователей Onlinebank (в том числе desktop-версии) за 2021 год выросло с 214 тыс. до 273 тыс. (+28%).



В 2022 году были запущены такие сервисы как выпуск цифровой бланковой тендерной гарантии для клиентов Onlinebank и дистанционное первое открытие счетов для ТОО (Онбординг ТОО). За несколько месяцев работы сервиса было открыто более 1 400 счетов.

Банк активно развивает инфраструктуру для безналичной оплаты. Для клиентов Банка расширена возможность безналичной оплаты за товары и услуги без предъявления карты. Посредством QR можно осуществить оплату покупок во всех регионах страны в более чем 60 тысячах устройств. Теперь носить с собой карту не обязательно.

В январе 2022 года Банк запустил цифровой продукт – выпуск электронных бланковых тендерных гарантий за 5 минут на порталах государственных закупок и АО «Самрук-Қазына», без посещения отделений банка. Цифровая гарантия оформляется без залога и дополнительной документации. Помимо сокращения времени выпуска гарантии, был упрощен процесс подачи заявки посредством заполнения только одного поля – номер закупки, что так же исключает некорректное заполнение заявки клиентом. С момента запуска продукта было выпущено 4 957 гарантий (по состоянию на 02.06.2022).

В отчетный период Банк реализовал следующие проекты:

- Halyk Bank стал оператором по целевому использованию единовременных пенсионных выплат (ЕПВ) из АО ЕНПФ в целях улучшения жилищных условий.
- Запущено обновленное мобильное приложение Halyk (Homebank), которое полностью сохранило ключевую идеологию Homebank – «Банк Дома».
- Реализован новый тип платежа: оплата абонентами АО «Казахтелеком» (ЮЛ, ИП) задолженности за оказанные телекоммуникационные услуги в системе «Onlinebank HALYK», позволяющий проводить оплаты за услуги связи и ОФД ККМ (Оператор фискальных данных контрольно-кассовой машины) по зарегистрированным лицевым счетам АО «Казахтелеком».
- Разработан и запущен сервис автоматического размещения краткосрочного вклада для юридических лиц.
- Halyk Bank расширил перечень платежных систем – партнеров – в POS-терминалах и банкоматах стал доступен прием карт российской платежной системы «Мир».
- Контакт-центр Halyk Bank начал использовать технологию голосовой биометрии, данная услуга позволяет подтвердить личность клиента по голосу, не запрашивая информацию о его персональных данных.
- В приложении Homebank запущен дистанционный автозаправочный сервис «Halyk Заправки», с помощью которого на АЗС можно заправлять авто с мобильного телефона, не выходя из машины.
- В мобильном приложении Halyk Pos появилась возможность принимать карты МПС American Express для приема бесконтактных платежей, разработанная специально для представителей малого и микро-бизнеса.
- Реализован проект по оформлению пособия на рождение ребенка и выплату по уходу за ребенком до года онлайн.
- Реализована возможность приема оплаты госпошлины за изготовление паспорта и удостоверения личности гражданина РК с помощью QR-кода через мобильное приложение Homebank.
- Halyk Bank упростил для своих клиентов процесс смены реквизитов для получения пенсии или пособия на карту и снизил необходимость лишних контактов в условиях пандемии.
- Реализована услуга переоформления автомобиля.
- Внедрены технологии блокчейн в процесс приобретения недвижимости – казахстанцы получили возможность оформлять новое жилье в режиме онлайн.
- Запущена система безналичных платежей совместно с Google Pay.



ИНВЕСТИЦИИ В СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СТРАНЫ

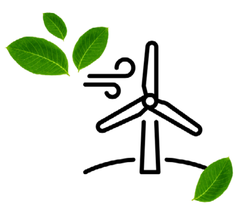
GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 203-1

Поддержка проектов в области зеленой энергетики

Возобновляемые источники энергии (ВИЭ) – источники энергии, непрерывно возобновляемые за счет естественно протекающих природных процессов, включающие в себя следующие виды: энергия солнечного излучения, энергия ветра, гидродинамическая энергия воды; геотермальная энергия, а также антропогенные источники первичных энергоресурсов.

В 2012 году Правительство РК приняло Стратегию «Казахстан-2050», которая определяет направления долгосрочного экономического развития в стране.

В мае 2013 года была принята «Концепция по переходу страны к «зеленой экономике» с масштабными целями, согласно которым к 2050 году структура генерирующих мощностей на 50% должна состоять из источников энергии, альтернативных углю и нефти, включая газовые, атомные и возобновляемые источники энергии. Правительство Республики Казахстан планирует достичь этого путем постепенного вывода из эксплуатации устаревающей инфраструктуры, расширения использования «альтернативного» топлива, установки энергоэффективного технологического оборудования и соблюдения строгих экологических стандартов.



В 2021 году Halyk Bank продолжил свое участие в реализации программы «ДКБ – 2025». Одним из социально значимых проектов, которые были поддержаны Банком, были проекты **ТОО «Wind Power city» и ТОО «Wind Electricity»**. Компании осуществляют реализацию инвестиционных проектов по строительству и эксплуатации ветровой электростанции общей мощностью по 4,5 МВт. располагаются в Кызылаутском сельском округе, Таласского района Жамбылской области. В настоящее время возведена и запущена ветряная электростанция, вырабатывающая энергию по Жамбылской области.



В ноябре 2021 года Halyk Bank первым среди БВУ Казахстана, выдал подтверждённый независимой оценкой Центра зеленых финансов МФЦА «зеленый» кредит **ТОО «Kaz Green Energy»**, на строительство биоэлектростанции мощностью 5 МВт в Карагандинской области.

ТОО «ENEVERSE KUNKUAT» производит и реализует электроэнергию, получаемую из возобновляемых источников энергии, в том числе, вырабатываемую солнечными электростанциями. В 2018 – 2019 гг. компания построила и ввела в эксплуатацию солнечную электростанцию мощностью 100 МВт, расположенную на участке 400 га около г. Кунаев в Алматинской области. Этот проект является уникальным в сфере альтернативной энергетики. По проектным расчетам, солнечная электростанция будет ежегодно вырабатывать около 160 млн кВт часов электроэнергии и условно сократит выбросы CO_2 в атмосферу на 150 тыс. тонн в год.



Halyk Bank и **ТОО «ENEVERSE KUNKUAT»** подписали договор о рефинансировании «зеленого» займа, предоставленного на строительство солнечной электростанции мощностью 100 МВт в городе Кунаев Алматинской области. Это стало знаковым этапом в развитии и продвижении механизмов «зеленого» кредитования в нашей республике. С целью поддержания «зеленого» проекта, Halyk Bank улучшил условия кредита, снизив ставку вознаграждения по действующему займу.

Общая стоимость проекта составила 27,7 млрд тенге, из которых собственные средства инвесторов составляют 10,4 млрд тенге. Также для финансирования были привлечены заемные средства АО «Банк Развития Казахстана» (10,8 млрд тенге) и финансовый лизинг АО «БРК-Лизинг» (6,5 млрд).

ТОО «ENEVERSE KUNKUAT» – дочернее предприятие сингапурской компаний ENEVERSE KUNKUAT PTE. Ltd. Конечным контрольным владельцем является компания Universal Energy (UE) с офисами в Шанхае, Гонконге, Сингапуре, Алматы. Деятельность UE сосредоточена на солнечной и ветряной энергетике. В Казахстане общая мощность шести реализуемых проектов, основанных на возобновляемых источниках энергии, составляет 380 МВт.
ТОО «Green Point Central Asia (GPCA)» – компания, специализирующаяся в сфере низкоуглеродного развития, инвестиционных проектов в области зеленого финансирования, охраны окружающей среды, изменения климата и возобновляемой энергетики. GPCA предоставляет консультационные услуги по зеленым инвестициям, облигациям и займам, основываясь на международных Принципах зеленых инвестиций и облигаций, разработанных International Capital Market Association, Loan Market Association, Asia Pacific Loan Market Association, Loan Syndications and Trading Association. Компания имеет в своем составе команду международных и местных экспертов с богатым опытом в разработке низкоуглеродных стратегий на городском уровне и аналитических документов, расчете выбросов парниковых газов, поддержке проектов зеленого финансирования, разработке проектов по адаптации, смягчению последствий и устойчивости к изменению климата и подготовке проектов по возобновляемым источникам энергии.

Поддержка проекта по очищению грунта

В Мангистауской области добывается значимая часть нефти Казахстана, кроме того протяжённость нефтепроводов больше по сравнению с другими областями. Отрасли нефтедобывающей, нефтеперерабатывающей и газовой промышленности является ведущими загрязнителями окружающей среды. Ежегодно больше и больше территорий подвергаются загрязнению нефтепродуктами в следствии различных причин, начиная от утечки нефти из скважин, заканчивая прорывом нефтепровода. В результате загрязненные земельные участки становятся непригодными для использования.

Одним из решений данной проблемы является рекультивация загрязненных земельных участков. В конце 2021 года Halyk Bank предоставил финансирование **ТОО «CleanFieldKazakhstan»**, целью которого является приобретение оборудования по рекультивации грунта и извлечения нефти из нефтизагрязнённого грунта, бурового шлама и других твердых веществ. Финансирование предоставлено при участии гарантии Фонда «Даму», кредитная нагрузка для заемщика была снижена за счет субсидирования части ставки вознаграждения в рамках Программы ДКБ-2025. Реализация этого уникального проекта началась в апреле 2022 года, что в будущем окажет положительное влияние на экологию региона и страны в целом.

Поддержка МСБ путем реализации государственных программ

В течение 2021 года Halyk Bank продолжил активно участвовать в программах, реализуемых государством, предназначенных для поддержки субъектов предпринимательства.

Одним из ключевых партнеров Halyk Bank в реализации государственных программ поддержки и развития предпринимательства, оператором большинства программ поддержки для малого и среднего предпринимательства остается Фонд «Даму».

Halyk Bank, в сотрудничестве с Фондом «Даму», активно поддерживает предпринимателей, работающих в отраслях обрабатывающей промышленности и отраслях, обслуживающих сферу обрабатывающей промышленности – как наиболее приоритетных направлений развития, в том числе импортозамещение и стимулирование экспорта. Программа поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в обрабатывающей промышленности и сфере услуг была запущена в 2014 году, и по настоящее время Halyk Bank активно финансирует предпринимателей в рамках данной программы на срок до 10 лет. В начале 2021 года в условия программы внесены изменения, позволяющие осуществлять финансирование на сумму до 3,6 млрд тенге (ранее лимит был ограничен 1,85 млрд тенге), что расширило доступ к льготному финансированию. Всего за период участия в программе Halyk Bank выдал более 6,7 тыс. займов на сумму 274,1 млрд тенге. По объему выделенных и освоенных средств Halyk Bank является лидером реализации данной программы.

Одним из проектов, профинансированных по Программе поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в обрабатывающей промышленности и сфере услуг, является проект ИП Татаева К.Т. в Северо-Казахстанской области. Финансирование было направлено на закуп комплектующих для производства обуви. Татаева Куляш Тулегеновна в качестве индивидуального предпринимателя зарегистрирована в 2018 году. Основным видом деятельности ИП является производство кожаной и относящейся к ней продукции. Проект ИП Татаевой К.Т. предусматривает выпуск обуви, ставшей традиционной для региона, в частности для сельской местности, которая пользуются спросом. Так, при поддержке Halyk Bank организовано производство суконно-меховых и войлочных изделий (валешей и бурок, носков для утепления резиновых сапог и калош). Финансирование позволило расширить производство, снизить расходы по кредиту, получить доступ к средствам для пополнения оборотного капитала, а также сохранить рабочие места.

В 2021 году Halyk Bank продолжил участие в проекте Фонда «Даму», реализуемом совместно с акиматами областей – Программа регионального финансирования субъектов малого и среднего предпринимательства. Проект осуществляется в рамках целевых программ для регионов и отдельных отраслей, предусматривает льготное кредитование, субсидирование, а в случае нехватки обеспечения – гарантирование со стороны Фонда «Даму». В рамках программы заемщик вправе получить кредит на покупку основных средств и пополнение оборотных средств на срок до 7 лет. К концу отчетного периода Банком было заключено 74 соглашения на общую сумму 26,8 млрд тенге.

Поддержка женского и молодежного предпринимательства

Программа регионального финансирования субъектов малого и среднего предпринимательства в г. Шымкент реализуется под названием «Мен кәсіпкер боламын!» («Я стану предпринимателем!»). Данная программа разработана совместно с акиматом г. Шымкент, Фонд «Даму», НПП «Атамекен» и АО «СПК «Shymkent» для поддержки женского и молодежного предпринимательства. Halyk Bank, по-прежнему, является основным участником программы. Отбор проектов ведется совместно с местным исполнительным органом, списки потенциальных проектов передаются в Банк, где специалисты принимают и обрабатывают заявки на финансирование. В рамках программы ставка по кредиту снижена до 1% годовых за счет субсидирования, предоставляемого АО «СПК «Shymkent», сумма финансирования до 10 млн тенге, отраслевые ограничения отсутствуют. В июле 2021 года Halyk Bank привлек третий транш средств по программе, общая сумма, выделенная Банку, составила 400 млн тенге.

Одним из участников программы для г. Шымкент в 2021 году стал ТОО «Alem SU», руководителем которого является яркий представитель женского предпринимательства Пастухова Лилия Алексеевна. ТОО «Alem SU» добывает воду из собственной артезианской скважины № 518 Тассай – Аксуйского месторождения подземных вод. Вода с подземного источника накапливается в накопительные резервуары емкостью 10 тонн, далее проходит процесс фильтрации, очистки и разливается по 19-ти литровым бутылям. Питьевая вода продается под торговой маркой «Sevens water». Проект, поддержанный Halyk Bank, был направлен на покупку оборудования по розливу бутилированной воды, которая позволила увеличить розлив воды в 3 раза и автоматизировать процесс.

Женское предпринимательство в Казахстане имеет богатую историческую основу. Так, в ряде отраслей, например, в пищевой промышленности, розничной торговле, образовании и медицине – количество женщин-предпринимательниц сопоставимо или даже превышает число предпринимателей-мужчин. Принимая во внимание высокий потенциал развития женского бизнеса, в 2021 году Halyk Bank возобновил собственную программу развития женского предпринимательства. Целью программы стало создание эффективной системы микрокредитования субъектов женского предпринимательства для дополнительного стимулирования производства и наполнения рынка товарами и услугами, а также содействие начинающим предпринимательницам в обретении опыта ведения собственного дела. Банк предлагает кредиты по самым низким процентным ставкам на рынке – 5% годовых на срок до двух лет и 7% годовых на срок до семи лет. Максимальная сумма кредита составляет 15 млн тенге. Отметим, что финансирование предоставляется на любые виды бизнеса, кроме финансирования стартового бизнеса и сферы растениеводства, попадающей под специализированные аграрные программы Банка. Условием для получения займа является наличие действующего бизнеса и залогового имущества. В случае нехватки собственных средств для залога, до 85% требуемых средств заемщику могут быть выданы под гарантию Фонда «Даму».

Важно отметить, что за весь период реализации программы (с 2018 года) наблюдался высокий спрос на льготные кредиты со стороны женской половины бизнес сообщества. За период с момента возобновления программы 32 заемщика уже получили финансирование на сумму более 300 млн тенге.

Малый и средний бизнес занимает значимую роль в экономике любой страны. Понимая это, Halyk Bank предоставляет сниженную ставку кредитования бизнесам в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025» (далее Программа ДКБ-2025). Целью программы является поддержка новых бизнес инициатив предпринимателей моногородов, малых городов и сельских населенных пунктов, а также отраслевая поддержка предпринимателей приоритетных секторов экономики. Halyk Bank уверенно занимает первое место среди банков-участников программы, как в направлении субсидирования (по количеству подписанных договоров субсидирования – 21 795), так и в направлении гарантирования (по совокупному объёму гарантий – 85,1 млрд тенге или 32% от общей суммы гарантий, выпущенных по данной программе).

Проекты в сфере образования

Для решения недостаточности мест проживания в студенческих общежитиях, государством разработан механизм размещения государственного заказа на обеспечение студентов, магистрантов и докторантов местами в общежитиях, который предполагает поэтапное возмещение инвестиционных расходов со стороны государства застройщику и широкое участие субъектов предпринимательства в строительстве и реконструкции студенческих общежитий.

Новый подход, основанный на принципах государственно-частного партнерства, позволил существенно укрепить социальную инфраструктуру сферы образования в городе Шымкент. Одним из первых проектов, реализованных совместно с Halyk Bank, стал ИП «Шарталь».

В конце 2020 года ИП «Шарталь», в лице Утюбаевой Шарипы Айтуевны обратился в Halyk Bank с заявлением о предоставлении финансирования с дальнейшим субсидированием по Программе ДКБ-2025 на строительство общежития пл. 3900 кв.м. в г. Шымкент. Клиент заключила договор с ГУ Министерство образования и науки РК от 13.12.2019 г. по обеспечению студентов, магистрантов и докторатов местами в общежитиях на 400 мест. Локация будущего общежития оказалось очень удобной, рядом с университетом ЮКГУ им. М. Ауезова (300 м), колледжем ЮКГУ (500 м) и Педагогическим университетом (250 м).

Вопрос дефицита мест в общежитиях имеет актуальность для всех регионов. Запущенное в ноябре 2021 года общежитие насчитывает 400 мест, что позволило снизить дефицит мест в общежитиях ЮКГУ им. М. Ауезова.



Другим проектом в сфере образования является проект ТОО «ALTYN SAQA-2019». Детский сад «ALTYN SAQA» – это не только инновационные методы обучения с применением современных технологий, но еще и повышенное внимание к каждому воспитаннику. Финансирование на приобретение помещения для детского сада позволило предприятию сохранить позиции крупнейшей организации по оказанию услуг дошкольного образования в г. Балхаш, а также обеспечить до 10 новых рабочих мест. В 2021 году было приобретено помещение для детского сада и после капитального ремонта состоялось открытие 3-го детского сада под названием «ALTYN SAQA» в г. Балхаш. Финансирование данного проекта было осуществлено Halyk Bank совместно с Фондом «Даму». Структура финансирования включала собственные средства Банка и портфельную гарантию Фонда «Даму» с дальнейшим включением в Программу ДКБ-2025 в части субсидирования. Проект также основан на принципах государственного-частного партнерства.



Другим проектом, базирующимся в Актюбинской области, выступил проект ТОО «Медицинский центр Саяжан». ТОО «Медицинский центр Саяжан» в сентябре 2010 г. открыл Лечебно-диагностический центр под названием «Cenim-clinic». В 2021 году при поддержке Фонда «Даму», а также благодаря государственно-частному партнерству с акиматом Актюбинской области, Банком было предоставлено финансирование данной компании с удешевлением ставки вознаграждения по Программе ЭПВ. Приобретение нового оборудования позволит создать новые рабочие места и оказывать медицинские услуги высокой квалификации, что всегда актуально для растущего населения города и области.

Механизм кредитования приоритетных проектов – Экономика простых вещей

В 2021 году Halyk Bank продолжил участие в Механизме кредитования приоритетных проектов – Экономика простых вещей (далее – Программа ЭПВ). Размер субсидии в рамках Программы ЭПВ до 10% ставки вознаграждения, финансирование предоставляется сроком до 10 лет. В качестве наиболее приоритетных отраслей финансирования выделены сфера обрабатывающей промышленности, производство и переработка в агропромышленном комплексе. По состоянию на 31.12.2021 Банком приняты заявки от предпринимателей на сумму 511,6 млрд тенге, одобренная Банком сумма составляет 479,6 млрд тенге.

Поддержка проектов в сфере производства продуктов питания одна из приоритетных направлений в рамках Программа ЭПВ. Так, благодаря государственно-частному партнерству с акиматом Актюбинской области, при сотрудничестве Фонда «Даму», Halyk Bank профинансировал проект ТОО «Агрофирма Тау», базирующийся в Актюбинской области.



ТОО «Агрофирма Тау», работающее под торговой маркой «Milky Land», образовано в 2015 г. Основная деятельность представлена производством кисломолочной продукции. Компания имеет собственную производственную базу. На данный момент завод **ТОО «Агрофирма Тау»** имеет цех по производству молока и кисломолочной продукции. Компания выпускает широкий ассортимент молочной, кисломолочной продукции и биопродуктов в широком ассортименте. Всего – 41 наименование продукции. Цех имеет производственную мощность, поставленную партнёром в объёме 3,5 тыс. тонн в год. Проектом предусматривается охват потребителей на территории Актюбинской, а также Атырауской, Туркестанской, Кызылординской областей, и в городе Нур-Султан.



Еще одним проектом, профинансированным в рамках Программы ЭПВ, явился проект в сфере образования ТОО «ABADAN-SUCCESSFUL» в г. Шымкент. Проект предусматривал строительство и открытие частной школы. Востребованность проекта объясняется необходимостью повышения качества образовательных услуг в стране. Предприятие представляет собой частную общеобразовательную школу, которая осуществляет услуги по начальному общему образованию, а также проводит дополнительные занятия по подготовки к школе, проведению курсов английского языка. Поддержка такого проекта позволила сократить дефицита школ в г. Шымкенте, создать новые рабочие места, а также обеспечить предоставление качественного образования.

Идейным вдохновителем и организатором данного проекта является Калмуратова Динара Болатбековна, имеющая огромный опыт в сфере образования. Особенность основанной ею частной школы является индивидуальный подход к каждому ее ученику, т.к. современная школа должна создавать условия для проявления и развития индивидуальных особенностей детей. При выборе спецификации данного проекта определяющим явились два фактора: это родительский спрос, а также на тенденции на отечественном рынке труда. Так, в первом случае был сделан акцент на углубленное изучение английского языка, во-втором – было принято решение сделать упор на углубленное изучение математики в связи с ощутимым недостатком в стране квалифицированных специалистов по техническим специальностям.

В рамках государственного-частного партнерства Halyk Bank регулярно развивает сотрудничество с областными и городскими акиматами. Отличным примером такого партнёрства является проект ТОО «Serpin-2030», базирующийся в г. Атырау.



ТОО «Serpin-2030» входит в многопрофильный инвестиционный холдинг JM Capital, активно масштабирующий бизнес по всему Казахстану. Компания активно развивается в направлениях промышленного и жилищного строительств, возводя мосты, технологические объекты, разного масштаба дома – от социального жилья до коттеджных проектов. На сегодняшний день компания является ключевым участником строительной отрасли Западного Казахстана. Благодаря собственной производственной базе и парку спец автотехники. JM Capital уверенно выдерживает сроки и качество строительства, независимо от сторонних поставщиков.

Благодаря государственно-частному партнерству с акиматом г. Атырау, совместно в сотрудничестве с Фондом «Даму» в рамках Программы ЭПВ и финансированию от Halyk Bank в размере 10,5 млрд тенге, компания осуществляет строительство 9 дошкольных образовательных учреждений в г. Атырау на 2 610 мест.

Реализация данного проекта позволит достигнуть следующие цели:

1. Снижение дефицита мест в организациях дошкольного воспитания в г. Атырау.

2. Улучшение качества подготовки детей к началу обучения в первой ступени средней общеобразовательной школы в г. Атырау.

3. Обеспечение детей дошкольного возраста качественным, постоянным дошкольным воспитанием и образованием в г. Атырау.

Для повышения уровня жизни населения необходимо развитие социальной инфраструктуры. В связи с этим Банк активно финансирует проекты по строительству и модернизации дошкольно-образовательных учреждений.

Halyk Bank является партнером в реализации программ поддержки предпринимательства и других институтов развития, таких как АО «Экспортная Страховая Компания «KazakhExport», АО «Аграрная кредитная корпорация», АО «Банк Развития Казахстана», АО «Казахстанская жилищная компания». и др. Стоит отметить, что ежегодно с целью поддержки субъектов агропромышленного комплекса, Банк участвует в программе «Кен Дала» для финансирования предпринимателей на проведение весенне-полевых и уборочных работ, реализуемой АО «Аграрная кредитная корпорация». В рамках данной программы в 2021 году Банк профинансировал 116 проектов на сумму 31,8 млрд тенге.

По результатам 2021 года Halyk Bank:

- 1 место среди банков-участников по направлениям субсидирования и гарантирования в рамках программы «Дорожная карта бизнеса-2025».
- 1 место среди банков-участников в рамках Механизма кредитования приоритетных проектов – Экономика простых вещей.
- 1 место среди участников Программы Кен-Дала.

УПРАВЛЕНИЕ ЦЕПОЧКОЙ ПОСТАВОК

GRI 102-9

Мы стремимся поддерживать казахстанских производителей товаров и услуг. Взаимоотношения Банка с поставщиками осуществляются в соответствии с Правилами о порядке и условиях закупок товаров, работ и услуг, а также действующим законодательством РК и внутренними документами Банка. Банк с уважением относится к своим деловым партнерам и выбирает поставщиков товаров, работ и услуг объективно и беспристрастно для создания условий честной конкуренции. Основными принципами нашей закупочной деятельности являются минимизация стоимости совокупных затрат, обеспечение добросовестности конкуренции и гласности процесса закупок, а также обеспечение поставщикам равных возможностей. На конец отчетного периода общая сумма закупок Банка у компаний-резидентов РК составила около 98 млрд тенге (в 2020 году – 73,8 млрд тенге), что составляет 96% (в 2020 году – 95%) от общей суммы закупа.





07

В ФОКУСЕ НАШЕГО ВНИМАНИЯ – КЛИЕНТЫ



ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ

GRI 102-7 | 102-10 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 102-4

Halyk Bank – крупнейший банк Казахстана по размеру клиентской базы и сети каналов продаж. Мы работаем над развитием точек обслуживания во всех регионах страны и повышением доступности наших услуг для всех казахстанцев.

Развитие сети распространения

В 2021 году наша филиальная сеть насчитывала 589 точек обслуживания по всему Казахстану, включая:



Филиала областных и региональных

Районных управлений

VIP центра

Расчетно-кассовых отделений (РКО)

Центра банковского обслуживания (ЦБО)

Центра бизнеса для предоставления услуг юридическим лицам.

Центров персонального сервиса (ЦПС)

Банк представляет широкий выбор дистанционных каналов самообслуживания для наших розничных и бизнес-клиентов. В 2021 году общее количество банкоматов сети Halyk Bank составило 4 526 единиц, что делает наш парк банкоматов крупнейшим в Казахстане с рыночной долей в 36%.

Halyk Bank также является одним из лидирующих банков-эквайеров на рынке – наша сеть включает 148 351 POS-терминал и 970 платежных терминалов.

Расширены каналы выпуска дебетных карт, что позволяет клиентам выпускать карточки более удобным для них способом. Открытие карточки в отделении Банка занимает у клиента всего 5 минут, выпуск производится через мобильный эмбоссер. Доля выпуска моментальных карточек за декабрь 2021 года составила 90%.

Для удобства клиентов Банком была проведена большая работа по установке самоэмбоссеров, которые также дают возможность не только выпустить, но и перевыпустить карточку. Итого по филиальной сети Банка было установлено 120 самоэмбоссеров, в 2022 году Банк продолжит работу по их расширению.

Департамент Контакт-центр (далее – ДКЦ) обслуживает как физических, так юридических лиц в разных направлениях: прием и обработка входящих звонков и онлайн чатов (входящий контакт-центр), обслуживание клиентов по видеосвязи с предоставлением отдельных видов банковских услуг (видеобанкинг), осуществление исходящих звонков (телемаркетинг). Кроме того, в нашем Контакт-центре имеются подразделения, занимающиеся технической поддержкой, развитием проектов и внедрение новых сервисов, ведением отчётности и анализом качества, предоставляемого сервиса.

В 2021 году увеличено количество сотрудников на исходящих продажах банковских продуктов для юридических лиц, расширена сфера предоставления услуг посредством видеобанкинга, в том числе и для юридических лиц.

За 2021 год поступило 25,5 млн обращений на входящем потоке, из них 46% обращений обработано автоматически (IVR, робот, чат-бот) и 54% операторами. 12 млн обращений успешно обработаны нашими роботами Айман и I-Dos. В среднем 88% клиентов получают ответ в первые 40 секунд.



Сотрудниками ДКЦ было осуществлено 3,5 млн исходящих звонков (конверсия составила 4,3%), в результате продано 153 тыс. беззалоговых займов, в т.ч. через каналы онлайн самообслуживания – Homebank, объемом свыше 216 млрд тенге (18% от всех продаж) и выдано более 15,7 тыс. кредитных карт для физических лиц. Увеличены дистанционные продажи банковских продуктов для юридических лиц – открыто 8 587 счетов (37% от общего количества открытых счетов) и выдан 2 331 кредит ИП онлайн.

ДОСТУПНЫЙ БАНК

GRI FS13 | FS14

Одной из приоритетных задач Halyk Bank является повышение доступности финансовых услуг для всех наших клиентов – независимо от региона их проживания и возможностей. Особое внимание мы уделяем развитию точек обслуживания в небольших и удаленных населенных пунктах нашей страны. В Казахстане к данной категории поселений можно отнести малые и моногорода . Согласно Государственной программе развития регионов на 2020 – 2025 годы в Казахстане 41 населенный пункт относится к малым городам и 27 – к моногородам.

В малых и моногородах страны расположена 1/5 часть всех отделений Банка. Из них 95% отделений предоставляют услуги для физических лиц, а 31% являются филиалами полного обслуживания, то есть предоставляют услуги как для физических, так и для юридических лиц.

Во всех моногородах Казахстана представлено, по крайней мере, по одному филиалу Банка. А в таких городах, как Балхаш, Темиртау, Жанаозен, Экибастуз функционирует более 5 банковских отделений. Кроме того, наши точки обслуживания предоставляют банковские услуги в 39 из 41 малых городов страны.

Мы стремимся обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. Новые точки обслуживания и точки, в которых проводятся работы по капитальному ремонту, оборудуются инфраструктурой для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста, для их удобства предусмотрены пандусы, наружные звонки вызовов, удобное обустройство касс. Для людей с нарушением или отсутствием зрения установлены тактильные дорожки, указатели и наружные звонки вызова сотрудника. Все сотрудники Банка обучены правилам работы и оказания помощи людям с ограниченными возможностями. 92% отделений Банка в той или иной степени доступны для людей с ограниченными возможностями (89,7% в 2020 году), 39% – полное соответствие со СНИП. Мы работаем над улучшением в части соответствия СНИП, однако, в некоторых отделениях имеются архитектурные и технические ограничения. Мы стремимся к расширению спектра услуг через Веб и мобильную версии приложения Halyk Homebank на английском и русском языках. (Более подробно см. раздел **Развитие инноваций и цифровизация**).



Отделения Банка в моногородах Казахстана



[1]Малый город - город с численностью населения до 50 тыс. человек;
Моногород - город, где основная часть (20% и более) промышленного производства и трудоспособного населения сосредоточена на одном или нескольких (немногих) градообразующих предприятиях, как правило, одного профиля и сырьевой направленности (моноспециализация), которые при этом определяют все экономические и социальные процессы, происходящие в городе.

HALYK HOMEBANK

В 2021 году была проделана большая работа в рамках дистанционных услуг. Были усовершенствованы сервисы для ежедневного пользования, оцифрованы традиционные банковские продукты и выведены в мобильное приложение. Созданы лайфстайл услуги, чтобы все было доступно через Halyk Homebank. Подтверждением этому является уже более четырех миллионов двухсот тысяч клиентов, которые выбрали нас и являются активными ежемесячными пользователями. Количество пользователей банковского приложения Halyk Homebank увеличилось до 8 млн клиентов, а количество посещений Halyk Homebank превысило сто миллионов посещений в месяц.

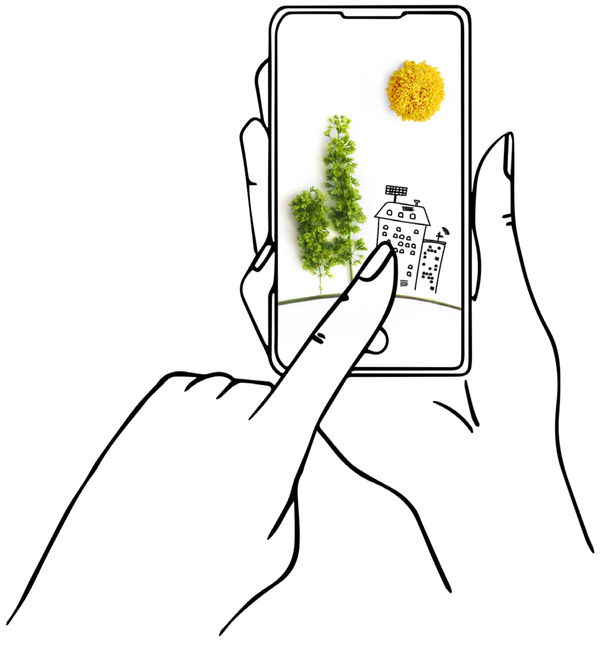
На сегодня в Halyk Homebank можно сделать более шести тысяч семисот видов платежей, различные удобные внутренние и международные переводы, совершить переводы как физическим лицам, так и бизнес клиентам по номеру телефона, карты или реквизитам. С учетом предпочтения наших клиентов, были запущены различные виды бесконтактной оплаты QR, GPay, Samsung Pay и Apple Pay, которыми наши клиенты могут пользоваться как в Казахстане, так и по всему миру. Уже в четвертом квартале 2021 года объем платежей и переводов превысил 1,4 трлн тенге.

https://homebank.kz/#/

В условиях стремительно развивающихся технологий и растущих ожиданий клиентов мы активно развиваем наши онлайн-платформы

- Halyk Homebank
- Onlinebank
- Halykzalog

и регулярно наполняем их новыми и удобными сервисами и услугами.



Количество клиентов Halyk Bank за 2019 – 2021 годы

	2019	2020	2021
Розничные клиенты (активные), тыс.	7 695	8 367	9 025
Активные клиенты МСБ на РКО, тыс.	165,7	199,0	246,2
Корпоративные клиенты	2 884	2 858	3 034



4,2 млн MAU (ежемесячные активные пользователи) / 1,344 тыс. DAU (ежедневные активные пользователи) – прирост на 61,5% год к году / прирост на 69,4% год к году

Onlinebank для клиентов КБ и МСБ – 273 тыс. клиентов онлайн-банкинга, 156 тыс. MAU в Веб + мобильной версии приложения (прирост на 83,5% год к году).

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Клиентоориентированность и фокус на качество сервиса определены в качестве ключевых приоритетов стратегического развития Halyk Bank. Мы ведем последовательную работу по улучшению качества клиентского сервиса, в основе которого лежит индивидуальный подход к каждому клиенту и развитие цифровых решений.

Основной акцент был сделан на улучшение клиентских путей и на исследования конкретных продуктов/сервисов Банка по физическим и юридическим лицам.

Так, в 2021 году по запросу бизнес-подразделений были проведены 219 дополнительных исследований (149 по B2B и 142 по B2C секторам) на предмет удовлетворенности клиентов в отношении продуктов и услуг Банка. Поскольку наблюдался переток операций с каналов продаж в дистанционные каналы, максимальный охват по исследованиям, в сравнении с предыдущим периодом, был по online каналам и карточным продуктам. В результате исследований были выявлены болевые точки и проблемы, с которыми клиенты сталкивались чаще всего, доработаны сервисы, улучшены клиентские пути.

По результатам 2021 года, показатель NPS по Банку составил 91%. Показатель превысил целевое значение (85%) на 6% и прирост по сравнению с 2020 годом (88%) составил 3%.

В 2021 году был внедрен показатель CSI, который определяет уровень удовлетворенности клиента при обслуживании и использовании продукта/сервиса Банка.

По итогам года CSI по Банку составил 94%, что на 9% превышает целевое значение (85%).

Вместе с тем, Банком проводится активная работа для осуществления замера качества сервисов и продуктов дочерних организаций.

В целом, по итогам года количество обращений (жалоб) в Контакт-центр, социальных сетях и других каналах коммуникаций снизилось, несмотря на то, что наблюдался рост обращений по мошенническим операциям.

- Письменные жалобы в EMC (электронный документооборот) снизились на 65%.
- Устные жалобы, зарегистрированные Контакт-центром в ПО OCRM, снизились на 13%.
- Обращения в Homebank (обратная связь) снизились на 48%.

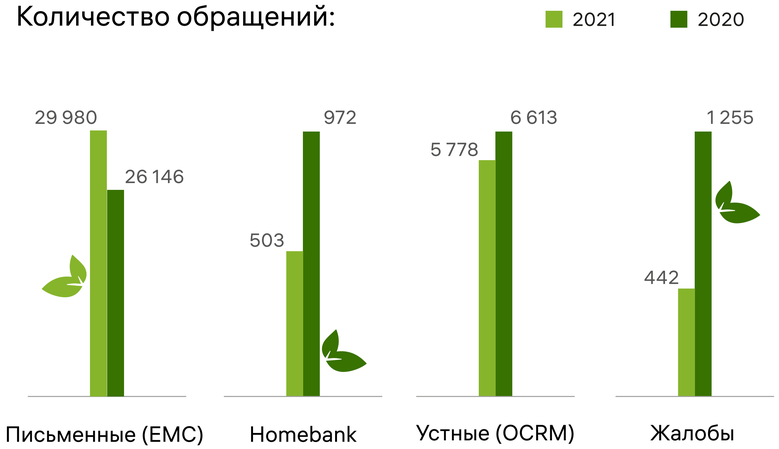
За 2021 год зарегистрированы обращения о разглашении конфиденциальной информации – 15 шт.:

- EMC – 2 шт. необоснованные;
- OCRM – 13 шт. из них – 3 обоснованные жалобы и 10 жалоб необоснованных.

Для недопущения повторения случаев нарушения конфиденциальной информации произведены технические доработки и оптимизированы настройки в общедоступных приложениях, усилен организационный контроль за отправкой сообщений электронной почты, в материалы по повышению осведомленности работников Банка по информационной безопасности включена информация по обеспечению защиты конфиденциальной информации.



Количество обращений:



Банк выявляет проблемные зоны для улучшения клиентского сервиса путем доведения информации до ответственного бизнес подразделения, курирующего определенный продукт или услугу.

РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИЙ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ

Банк продолжает усиление позиций в сфере цифрового банкинга и развитие инновационных решений. В 2021 году в рамках работы в данном направлении Банком были запущены новые цифровые банковские сервисы, модели и кампании в рамках программы «Фабрика Данных» во всех ключевых клиентских сегментах.

Инновации в розничном сегменте

В приложении Halyk Homebank представлены следующие дополнительные сервисы:

- По онлайн страхованию, клиенты могут застраховать авто, недвижимость или приобрести другие интересные полезные страховые продукты.
- Программа лояльности – Halyk Club. Эксклюзивный клуб для всех держателей карточек Банка, включает в себя 17 тыс. партнеров. За 2021 год клиенты получили более 17 млрд бонусов в совокупности от Банка и коммерсантов. Из них клиенты потратили более 14 млрд бонусов в сети терминалов Halyk и в приложении Halyk Homebank.

Основным направлением деятельности Контакт-центра является повышение качества сервиса, расширение и автоматизация предоставляемых услуг, что позволяет клиентам Банка получать необходимую информацию самостоятельно 24/7 без участия консультантов Контакт-центра.

Осуществлена оптимизация меню IVR:

- настройка динамического меню IVR в зависимости от наличия продуктов у Клиентов;
- внедрена предиктивная модель обслуживания для клиентов с заблокированными картами (автоматически проигрывается ролик о статусе карты и возможности разблокировки в Homebank);
- внедрена сегментация клиентов для направления на голосового робота Айман;
- внедрено упрощенное меню для сегмента Пенсионер;
- создана новая ветка по вопросам ЕНПФ;
- настроен короткий маршрут для клиентов, которым были направлены SMS о просроченной задолженности;
- настроена линия Antifraud для вызовов из-за границы с целью предотвращения мошеннических транзакций;
- реализована автоматическая отправка SMS для доверенных номеров, у которых нет Homebank с ссылкой на скачивание в AppStore и Play Market;
- настроена отправка SMS с адресами отделений и банкоматов;
- настроен процесс автоматического исходящего звонка по onboarding клиентов, у которых не получилось пройти регистрацию в Homebank;

Автоматизированы следующие процессы и услуги:

- доработка сервиса по разблокированию карт, забытых в АТМ через Homebank;
- реализована возможность отправки PUSH/SMS уведомлений клиентам во время разговора;
- внедрена возможность клиентам заранее заказать крупные суммы наличности по телефону без посещения отделений;

Централизация обращений ЮЛ для снятия нагрузки с отделений (трансфер всех звонков с филиалов);



Развитие каналов продажбеззалоговых займов:

- автоматизированы заявки с сайта по лидам (потенциальный клиент), проведена оптимизация скриптов;
- проводятся тестовые кампании в рамках Фабрики данных;
- на постоянной основе проводится анализ эффективности кампаний на обзвон;
- регулярный контроль своевременной загрузки кампаний в систему для успешного обзвона кампаний и повышения конверсии;

Видеоконсультация клиентов (пилот) – предоставление консультации и обслуживание клиентов удаленно, без посещения отделений по определенным операциям;

Обслуживание юридических лиц в каналах продаж через видеобанкинг (проведен пилот);

Проведен пилотный проект по внедрению новой чат-бот платформы и канала WhatsApp;

Проведен пилотный проект по первоначальной обработке обращений через ДКЦ, без привлечения IT-подразделений;

Запущена Единая База знаний по Банку (физических и юридических лиц);

Контакт-центр постоянно работает над повышением качества обслуживания клиентов, оптимизацией и автоматизацией сервисов, перспективой использования искусственного интеллекта для предоставления клиентам наилучшего варианта коммуникаций – простого и удобного.

Изменения в действующих продуктах, которые стали еще более доступней

Клиентам Банка стало доступно и удобно открывать депозиты, не выходя из дома, и управлять своими депозитами с помощью смартфона. На конец первого полугодия 2022 года доля цифровых депозитов практически удвоилась, и уже каждый третий депозит открывается онлайн.

Клиенты Банка могут получать онлайн-кредиты, покупать в рассрочку или в кредит товары у партнеров по товарному кредитованию клиентов как в офлайн, так и в онлайн-формате, в течение нескольких минут рефинансировать свои кредиты в других БВУ. Цифровые кредиты в приложении Halyk Homebank получили высокую популярность, в четвертом квартале 2021 года два кредита из трех выдавались онлайн. С начала 2020 года доля цифровых кредитов в продажах выросла с 12% до 82% в количестве от всех кредитов. В 2021 году 59% прироста кредитного портфеля достигнуто за счёт онлайн-займов.

В октябре 2021 года на платформе Halyk Homebank стартовал продукт «Массовая рассрочка», в рамках которого клиенты физические лица могут оформить рассрочку/либо кредит у торговых партнеров самых различных категорий – бытовая техника, ювелирные изделия, товары для дома, одежда и прочее.

Для оформления рассрочки клиенту достаточно только выбрать у торгового партнера понравившийся товар и оформить заявку на нужную сумму в онлайн-режиме в приложении Halyk Homebank, решение Банком принимается всего за несколько минут.

Цифровизация в карточных продуктах

Стоить отметить, что одним из преимуществ Halyk Homebank являются цифровые продукты, пользующиеся популярностью среди клиентов. Клиенты Банка могут открывать цифровые карточки онлайн. Сервис адресной доставки карточек набирает большую популярность, и клиенты с удовольствием пользуются данной услугой, которая является бесплатной. Так, в 2021 году клиентам было доставлено около 60 тысяч карточек.

Реализация государственных услуг в мобильном приложении

Одним из приоритетных направлений является предоставление клиентам банка государственных услуг через мобильное приложение Halyk Homebank. За 2021 год были реализованы такие услуги как: проверка статуса Ashyq, перерегистрация транспортного средства, получение пособия по беременности и рождению ребенка, а также социальные выплаты по уходу за ребенком до года. Критериями при выборе услуг являлись их полезность и популярность среди граждан. При реализации государственных услуг для Банка было очень важно реализовать их в безбумажном формате, а также, где это было возможно, с полностью дистанционным обслуживанием.

Работы продолжились в 2022 году и уже были реализованы ряд государственных услуг:

- Полностью оцифрованный процесс получения свидетельства о рождении;
- Дистанционная смена счета для получения пенсий и пособий;
- Цифровые документы;
- Регистрация по месту жительства;
- Подтверждение счета при оформлении социальных услуг на портале egov.kz.

До конца 2022 года в мобильном приложении Банка планируется реализовать ещё большее число популярных среди населения государственных услуг. Цифровизация взаимодействия граждан с государством позволяет улучшить инклюзию и предоставляет возможность еще большему количеству граждан получать государственные услуги, в том числе людям со специальными потребностями.

РАЗВИТИЕ ЭКОСИСТЕМНЫХ УСЛУГ

- Также для удобства наших клиентов были сделаны различные информационные сервисы, Halyk Info, Карты, Чат Бот, которые ежедневно помогают нашим клиентам.

- Хотелось бы отметить направление Gov Tech, сегодня наши клиенты могут оформить пособия и тут же открыть спец карточку, зарегистрировать ИП, переоформить авто, открыть счет в пенсионном фонде, получить выплаты, также можно проверить свой COVID-статус, уже более 15 миллионов раз наши клиенты воспользовались этой услугой.

- Halyk Travel – сервис для путешественников также набирает свою популярность, в рамках этого сервиса клиенты могут купить себе билеты, забронировать отели или купить сразу полную туристическую путевку. Все покупки можно осуществить в рассрочку или в кредит, при всем этом еще получить повышенные бонусы от наших партнеров.

- Важное направление развития – это Маркетплейс. Была запущена онлайн площадка, а также оцифрован клиентский путь при покупке в физических точках. Теперь клиенты могут совершать покупки в рассрочку или в кредит у наших партнеров как в офлайн, так и онлайн каналах. Объем покупок на Маркетплейсе уже превысил уровень в 70 млрд тенге за 4 квартал 2021 года.

- Также хотелось бы отметить успех Банка в Ecommerce, онлайн площадкой Halyk Market объем покупок с момента старта вырос более чем в 40 раз и превысил уровень в 17,3 млрд тенге в четвертом квартале 2021 года. Самыми популярными категориями у наших клиентов являются электроника, различные аксессуары и ювелирные изделия.



Цифровое кредитование

В 2021 году Halyk Bank продолжил активно развивать цифровые кредитные продукты для индивидуальных предпринимателей. Основным направлением развития в 2021 году являлось расширение линейки новых цифровых кредитных продуктов и улучшение клиентского опыта при получении цифрового кредита. В рамках направления по улучшению клиентского опыта, добавлена возможность подачи заявки на цифровой кредит через мобильное приложение Банка Onlinebank для бизнеса, проведены работы по оптимизации цифрового кредитного процесса. По итогу всех доработок, в настоящий момент, время получения кредита, с момента подачи заявки и до момента зачисления денег на счет, составляет менее 10 минут.

Также одним из направлений являлось расширение линейки цифровых кредитных продуктов. В 2021 году Банком были разработаны и запущены цифровой кредит для держателей POS-терминалов Банка, а также цифровой кредит на инвестиционные цели.

С учетом вышеуказанного, в 2021 году Банку удалось значительно увеличить темпы кредитования сегмента малого и микро бизнеса. Так, за 2021 год кредитный портфель Банка по цифровым займам малого и микро бизнеса увеличился на 360%, общее количество кредитующихся клиентов Банка из данного сегмента увеличилось на 134,5% по сравнению с 2020 годом.

В марте 2021 года осуществлена полная автоматизация цифрового кредитования по направлению поддержки микро и малого предпринимательства в рамках Программы «Дорожная карта бизнеса – 2025» Фонда «Даму». Поддержка в рамках данного направления предполагает субсидирование части ставки вознаграждения по кредиту, снизив ее для заемщика до 6% годовых, а также предоставление гарантии Фонда «Даму» в качестве обеспечения, покрытие по которой составляет 85% от суммы кредита. По результатам 2021 года Банк является лидером по реализации данного направления, предоставив финансирование 38,8% от общего количества заемщиков, профинансированных ББВУ.

Также хотелось бы отметить, что с точки зрения текущих реалий, развитие подобных цифровых сервисов становится более актуально и за счет положительного эффекта на экономику и экологию. В части экологии, положительное влияние цифровизации заключается в полном устранении бумажного документооборота. За счет полной цифровизации процесса, клиентам не нужно предоставлять в Банк пакет документов для получения кредита. Все документы, необходимые для получения кредита, такие как договор займа, график погашения кредита и т.д. формируются электронно, и подписываются при помощи электронной цифровой подписи. На стороне Банка кредитные досье также формируются полностью в электронном виде.

С точки зрения экономики, также можно выделить несколько положительных факторов. Цифровизация процесса значительно сократила время рассмотрения кредитной заявки, отсутствует необходимость посещения отделения Банка для получения кредита, что, соответственно, снижает временные и операционные издержки и клиентов Банка, а также в целом ускоряет их экономическую активность. Можно также выделить еще один положительный фактор – цифровое кредитование стимулирует индивидуальных предпринимателей раскрывать реальные обороты своего бизнеса. Т.е. проводить обороты своего бизнеса через текущие счета в Банках, уменьшать долю наличного и «серого» оборота. Как следствие, это приводит к повышению прозрачности бизнеса, а также увеличивает объемы налоговых отчислений предпринимателей в бюджет страны.

Во второй половине 2021 года Halyk Bank начал работу над новым цифровым кредитным продуктом для бизнеса, но уже для юридических лиц с организационно-правовой формой товарищества с ограниченной ответственностью (далее – ТОО).

Продукт определяется как цифровой, так как воспользоваться им можно будет дистанционно, без посещения банка и предоставления каких-либо документов. Получить кредит юридическое лицо сможет быстро, с момента подачи кредитной заявки и до момента зачисления денег на счет планируется затрачивать не более 10 минут. Для подачи заявки клиенту необходимо будет пройти авторизацию в Onlinebank Банка и инициировать процесс получения кредита.

На первоначальном этапе продукт будет предлагаться активным транзакционным клиентам Банка. В последующем планируется масштабировать предложение продукта ТОО – не клиентам Банка.

За счет цифрового кредитного продукта для ТОО предполагается повышение доли кредитных клиентов в транзакционной базе Банка, стимулирование притока транзакционных клиентов в Банк, а также, в целом, стимулирование бизнеса к прозрачности своих потоков и, как следствие, увеличение платежей от бизнеса в бюджет.



РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ЗАЩИТА ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 418-1

Руководство Банка ориентировано на поддержку и постоянное совершенствование системы управления информационной безопасностью.

С целью усиления защиты информационных активов Банка, содержащих сведения о клиентах, их конфиденциальные данные, от угроз несанкционированного доступа, утечки, разглашения и утраты, в 2021 году Банком были внедрены при дистанционной работе ряд инструментов и процессов, таких как: мультифакторная аутентификацией, продвинутая антивирусная защита проактивный анализ потенциальных угроз ИБ, расширен охват мониторинга критичных систем, внедрена промышленная система Антифрод.

В рамках реализации Стратегии кибербезопасности Банка для выявления и устранения рисков, влияющих на безопасность данных, был повышен уровеньантивирусной защиты сети банкоматов.

Введена в эксплуатацию система управления логическим доступом IDM.

Реализован ряд мероприятий по снижению ущерба клиентов при использовании дистанционных каналов обслуживания.

Непрерывно ведется работа по повышению киберграмотности клиентов: на официальном сайте, в социальных сетях на страницах Halyk Bank. Во всех отделениях продаж производится размещение баннеров, постеров, осуществляется трансляция тематических видеороликов на экранах платежных устройств и ТВ-панелях.

Ежегодно работниками подразделений, обеспечивающих информационную безопасность.





Постоянно актуализируется программа повышения осведомленности работников Банка в области информационной безопасности. Дополнительно проводиться обучение отдельных групп работников.

На регулярной основе ведется мониторинг законодательства по вопросам информационной безопасности и актуализация внутренней нормативной документации Банка. Обеспечиваются контроли безопасности конфиденциальных данных клиентов при работе с поставщиками и третьими лицами.

На постоянной основе выполняются процедуры обеспечения непрерывности деятельности при наступлении кризисных ситуаций.

При удаленном режиме работы сохраняется высокая доступность и защищенность всех IT-сервисов и услуг.

Очередной раз Банк подтвердил соответствие компьютерных систем и сетей требованиям международных стандартов безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS/3DS, а также прошел оценку соответствия CSCF локальной инфраструктуры SWIFT с положительным результатом.

Системный подход к вопросам управления безопасностью информации и управлению рисками информационных технологий/ информационной безопасности позволил поддерживать минимальный уровень инцидентов, связанных с нарушением конфиденциальности данных клиентов по вине Банка: за отчетный период случаи утечки, кражи, утери данных клиентов вследствие нарушения Банком режима информационной безопасности отражены в таблице ниже:

Случаи нарушения конфиденциальности, утечки, кражи или утери данных клиентов

Показатель	2019	2020	2021
Общее количество зарегистрированных обоснованных случаев утечки, кражи и утери данных клиента, в том числе:	0	0	7
Случаи утечки данных	0	0	0
Случаи кражи данных	0	0	4
Случаи утери данных	0	0	0
Случаи разглашения данных клиента работниками филиалов Банка	0	0	3

Системой противодействия утечке информации Банка DLP фиксируются и блокируются отправки конфиденциальной информации в незашифрованном виде работниками на внешнюю почту.

Для недопущения повторения случаев нарушения конфиденциальности данных клиентов произведены технические доработки и оптимизированы настройки в общедоступных приложениях, усилен организационный контроль за отправкой сообщений электронной почты, в материалы по повышению осведомленности работников Банка по информационной безопасности включена информация по обеспечению защиты персональных данных.

08

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА



РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

Halyk Bank – это команда людей, увлеченных своей работой, уверенно смотрящих в будущее, знающих, что у них есть стабильное место работы, конкурентоспособная заработная плата, привлекательный социальный пакет, множество мотивационных и стимулирующих программ, большие возможности для профессионального и карьерного развития!

НАШ СПЛОЧЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ – ЭТО КЛЮЧ К УСПЕХУ И ГЛАВНЫЙ КАПИТАЛ!

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

GRI 102-8 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 401-1 | 402-2 | 401-3

Банк, как крупнейший работодатель в финансовом секторе, регулярно работает над совершенствованием подходов к управлению персоналом, внедряя наилучшие оптимальные инструменты, не забывая при этом о сохранении лучших практик, которые доказали свою эффективность.

Основными принципами Кадровой политики Банка являются:

- Взаимосвязь интересов и целей Банка и работников – Банк уважает и ценит свой персонал и создает условия для формирования корпоративной ответственности за общий результат деятельности у персонала. Работники прилагают все усилия для достижения целей Банка.
- Конкурсность, ротация, регулярность оценки индивидуальных качеств и возможностей – Банк стремится к отбору кандидатов на конкурсной основе, планомерной смене должностей по вертикали и горизонтали, подготовка резерва на конкретную должность, выявление и развитие склонностей работников.
- Долгосрочный характер взаимоотношений – Банк стремится к тому, чтобы взаимоотношения Банка с работниками были долгосрочными. Преемственность знаний и опыта, акцент на развитии и обучении работников – инвестиции в обучение и развитие должны соответствовать потребностям Банка в достижении его стратегических целей.
- Банк стремится к обеспечению профессионального роста и развития работников. В Банке существует и развивается наставничество, работники обучаются и делятся накопленными знаниями и навыками.
- Оценка достигнутых результатов деятельности – Банк ценит вклад каждого работников. Внедрена система управления результативностью через требования в должностных инструкциях, ключевые показатели деятельности (карты системы сбалансированных показателей и оценка трудовой компетенции), корпоративной модели компетенций, оценку качества исполнения стандартов, мотивации и поощрения работников.
- Соответствие оплаты труда объему и сложности выполняемой работы – Банк стремится к построению эффективной системы оплаты труда, основанной на принципах внутренней справедливости и внешней конкурентоспособности. Выявление и развитие факторов, влияющих на повышение эффективности труда.
- Формирование и поддержание благоприятного морально-психологического климата – Банк стремится к созданию благоприятных условий труда и построению отношений в коллективе, способствующих эффективной деятельности.

Систему организации труда Банка помогают выстраивать внутренние нормативные документы, действующие по каждому направлению управления персоналом и основанные на нормах Трудового кодекса РК, Кодекса РК «О налогах и других обязательных платежах в бюджет», Закона РК «Об акционерных обществах», Закона РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и других нормативных актах.



ЗАНЯТОСТЬ

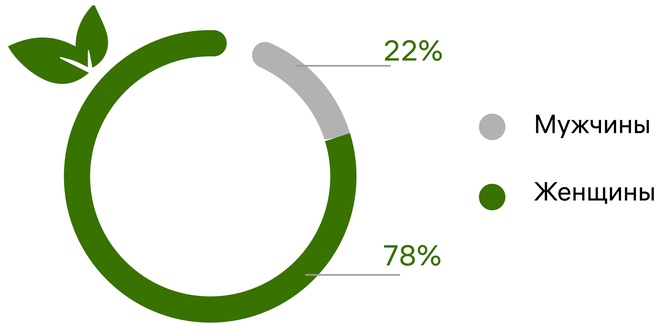
Стремясь к сохранению стабильности команды высококвалифицированных специалистов, Банком обеспечиваются равные возможности в сфере труда и занятости работникам и кандидатам в работники в штат Банка, поддерживаются и соблюдаются принципы и нормы международного права, законодательства РК.

Формирование команды профессионалов Банка неизменно основано исключительно на профессиональных компетенциях, личных качествах, опыте и мотивации кандидатов, не допуская какой-либо дискриминации по происхождению, социальному, должностному и имущественному положению, полу, расе, национальности, языку, отношению к религии, убеждениям, месту жительства, или по любым иным обстоятельствам.

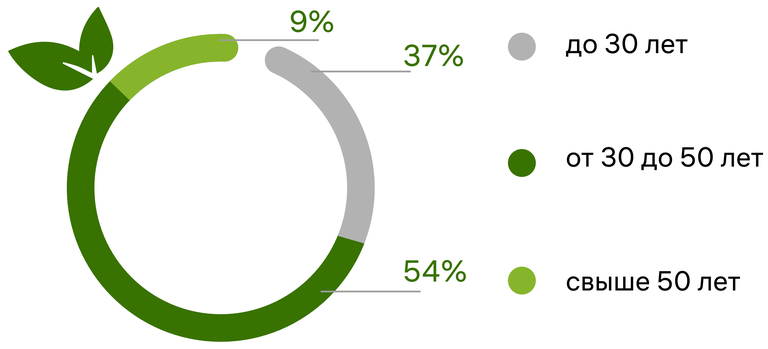
Списочная численность работников Банка на конец 2021 года составила 14 815 человек, что на 1% меньше, чем в 2020 году. Соотношение численности работников по полу составило: доля женщин 78%, мужчин – 22%. В возрастном распределении структура персонала выглядит следующим образом: работники в возрасте от 30 до 50 лет – 54%, доля молодежи младше 30 лет составляет 37%, а работники старше 50 лет – 9%. Средний возраст работников по Банку за 2021 год составил 34 года, что на 1 год старше, чем в 2020.



Разнообразие персонала по полу в 2021 году, %



Разнообразие персонала по возрасту в 2021 году, %



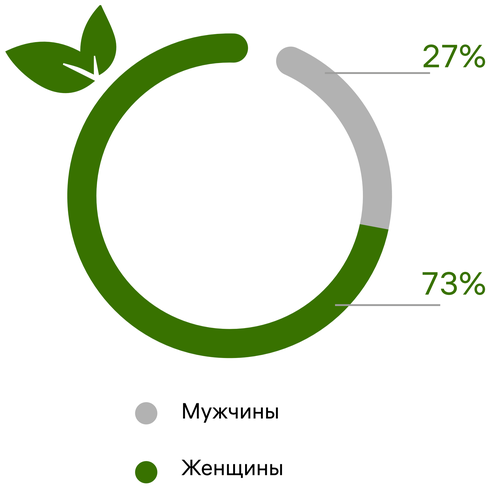
Банк не использует детский труд, не практикует принудительный труд. Самому младшему работнику Банка 18 лет.

Доля работников, входящих в состав руководителей высшего и среднего звена составляет 10% от общего числа работников, в том числе женщины – 63%, мужчины 37%.

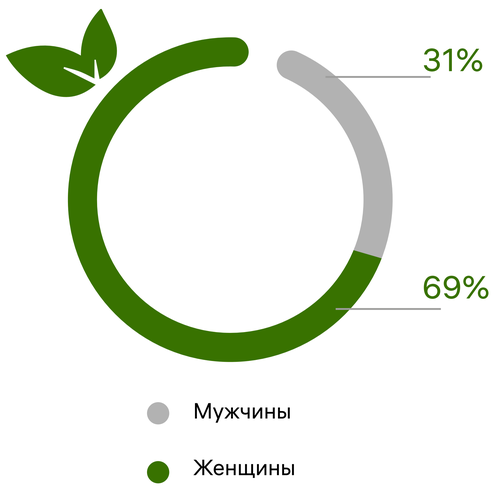
В 2021 году из 12 974 работников, работавших на условиях постоянного[1] трудового договора (87% от общей численности персонала), 72% составили женщины, 28% – мужчины. За отчетный период 1 841 работника (12% от общей численности персонала) осуществляли трудовую деятельность по временному[2] трудовому договору, из них 22% приходится на мужчин, 78% – на женщин.

При этом в отчетном году 99% работников были заняты на полный рабочий день и 1% – неполный рабочий день. Структура занятости в разбивке по полу была представлена следующим образом: при занятости на полный рабочий день 73% работников составили женщины, 27% – мужчины; при занятости на неполный рабочий день на долю женщин приходилось 69%, на долю мужчин – 31%. Количество внештатных работников по сравнению с 2020 годом увеличилось в связи с привлечением их к проектам Банка и составило 155 человек (около 1% от общей численности персонала Банка).

Структура персонала по занятости на полный рабочий день в 2021 году, %



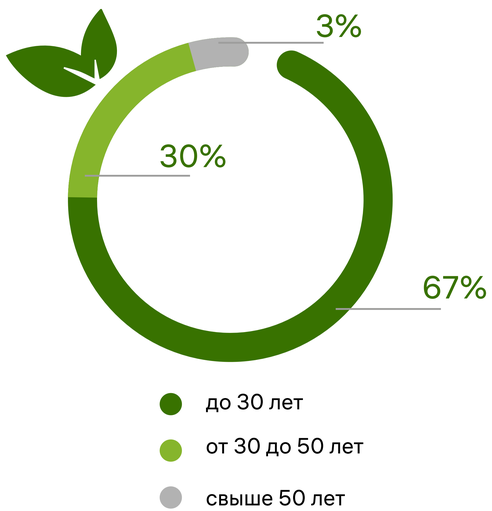
Структура персонала по занятости на неполный рабочий день в 2021 году, %



Разнообразие принятого персонала по полу в 2021 году, %

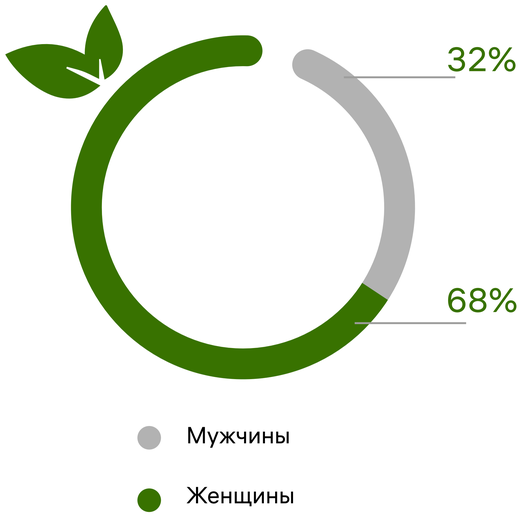


Разнообразие принятого персонала по возрасту в 2021 году, %

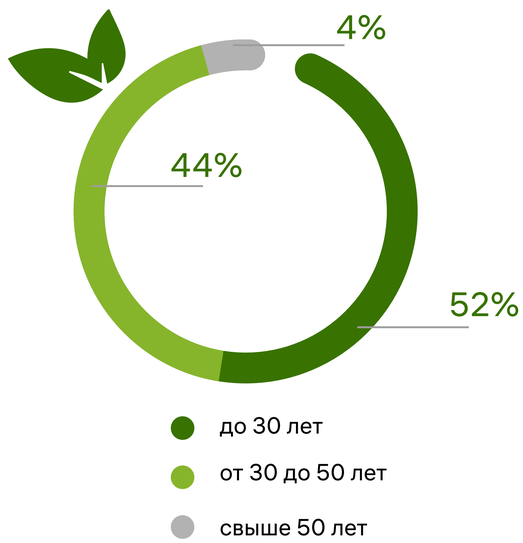


[1] Трудовой договор, заключенный не неопределенный срок согласно ст. 30 ТК РК.
[2] Трудовые договоры, заключенные на определенный срок (не менее 1 года), на время выполнения определенной и/или сезонной работы, на время замещения временно отсутствующего работника согласно ст. 30 ТК РК.

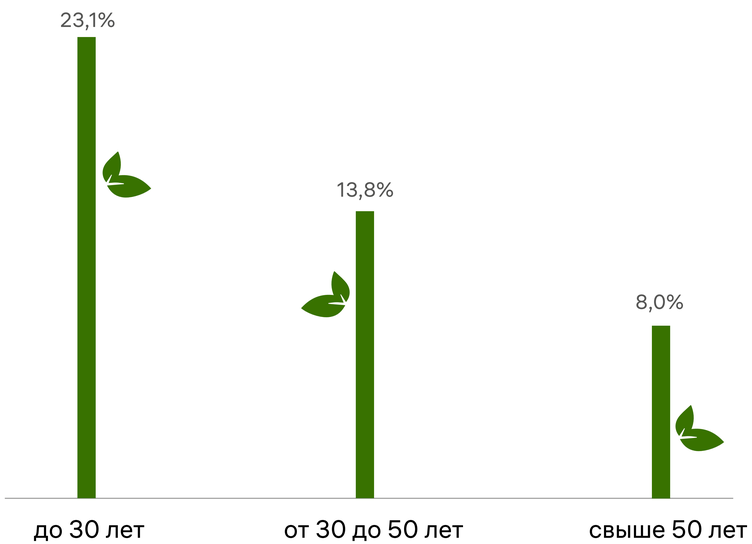
Структура по полу добровольно покинувших в 2021 году, %



Структура по возрасту добровольно покинувших в 2021 году, %



Текучесть персонала по возрастным категориям персонала в 2021 году, %



В 2021 году было принято 2 858 новых работников, что составило 19,4% от среднесписочной численности персонала. Работая над повышением качества обслуживания, улучшением цифрового банкинга и реализацией новых ИТ-проектов, наблюдается прирост вновь принятых работников
в ИТ команду Банка на 1%, а это 8% от общего числа принятых работников в отчетном периоде.

Трудовые отношения были прекращены по собственной инициативе с 2 484 работниками. Текучесть персонала за 2021 год увеличилась по сравнению с 2020 годом на 4,3% и составила 16,9%:

- 20,1% – среди мужчин;
- 15,7% – среди женщин.

Тренд увеличения текучести персонала в мире, который появился на фоне пандемии в 2020 – 2021 годах, не обошел стороной и Банк, при этом в основном работники увольнялись в связи со сменой направления деятельности. В связи с этим, для удобства и комфорта работников, в том числе в условиях карантинных ограничений, Банк провел работу по внедрению смешанного формата работы (дистанционная работа и работа в офисе) по принципу «вахты», где работники могут находиться поочередно дома и в офисе по 15 или 30 дней. Такой метод позволяет работникам быть вовлеченными в корпоративную жизнь и проекты Банка.

В разрезе возрастной структуры персонала текучесть персонала составила 23,1% среди работников младше 30 лет, 13,8% – среди работников от 30 до 50 лет и 8% – среди работников старше 50 лет. Увеличение количества молодых специалистов связано с внедрением и развитием программ для молодежи, привлекающих студентов и выпускников и позволяющих совмещать обучение и работу, обеспечивая внешний кадровый резерв из адаптивных к процессам Банка специалистов.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ МОЛОДЫХ ТАЛАНТОВ. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВУЗАМИ

Приглашая новые лица в нашу команду, мы основываем свой выбор исключительно на профессиональных компетенциях, личных качествах, опыте и мотивации кандидатов. Большое внимание мы уделяем подготовке молодых специалистов. Институт наставничества занимает особенное место среди всех прочих инструментов передачи знаний и опыта. Он обеспечивает не только передачу профессионального опыта, а прежде всего наших принципов и ценностей. Мы используем глобальный опыт, вековую надежность бренда и профессионализм Группы «Halyk» для процветания нашей страны.

На сегодняшний день в Банке трудятся представители всех поколений – от начинающих специалистов («поколение Z») до сотрудников с огромным опытом («поколение бумеров»). Наиболее динамично растущим сегментом нашего коллектива является IT-команда, что связано с активным развитием мобильных приложений Homebank и Onlinebank, а также запуском проекта в области Big Data – «Фабрика Данных».

Постоянно растущая потребность Банка в специалистах с цифровыми навыками и в области работы с данными позволяет нам активно взаимодействовать с техническими вузами.

Поэтому в 2021 году осуществлен запуск проекта Halyk Academy, ключевая идея которого в постоянной работе над созданием и развитием внешнего кадрового резерва на базе ведущих технических вузов: Международный университет информационных технологий (МУИТ), Казахстанско-Британский технический университет (КБТУ), Университет имени Сулеймана Демиреля (СДУ).

Совместно с вузами Банк участвует в корректировке учебных программ, привносит в процесс обучения реальные бизнес-кейсы, опыт экспертов-практиков, а также оказывает содействие в обеспечении необходимой материально-технической базой, совершенствуя систему подготовки IT-специалистов в соответствии с потребностями рынка труда.

Такой подход позволяет гибко влиять на учебную программу, как актуализируя базовую программу, так и через запуск элективных курсов, обеспечивая соответствие программы обучения, потребностям бизнеса.

Сегодня мы уже готовы говорить о результатах и эффективности проекта:

- количество вакансий в штате Банка для молодых интернов удвоено почти в 2 раза;
- более 60% интернов становятся разработчиками Банка;
- скорректирована и утверждена Министерством Образования и Науки Республики Казахстан учебная программа двух университетов;
- запущены элективные курсы по языку программированию Go;
- открыто 3 лаборатории на 20 мест в КБТУ, МУИТ, СДУ и коворкинг пространство в КБТУ;
- успешно проводятся гостевые лекции и мастер-классы для студентов работниками Банка.

Halyk Academy – это инвестиции в развитие человеческого капитала страны и наш ответ на вызовы времени. Но, в первую очередь, это стратегический социальный проект, подтверждающий современные требования образования, о которых совсем недавно в своем послании народу Казахстана сообщил Президент К-Ж. Токаев.

В 2021 году в целях усиления IT-команды самыми качественными специалистами, Банк, помимо активного взаимодействия с вузами, обновил условия оплачиваемой стажировки HalykStart для студентов IT-специальностей, упростив требования к баллу GPA, пересмотрев сроки стажировки и должностные оклады. Самые перспективные и талантливые студенты получают предложения о работе в наших IT-подразделениях.

В привлечении лучших профессионалов задействованы и работники Банка, участвуя во внедренной в отчетном периоде реферальной программе, в рамках которой они имеют возможность предложить кандидатуры потенциальных работников извне, получая за это материальное вознаграждение.

В целях сокращения использования бумаги, ускорения и упрощения согласования кандидатов в штат Банка, в 2021 году реализован сервис приема будущих работников Банка с внешнего сайта, помогающий кандидатам подать заявку на прием, пройти тестирование, заполнить анкетные данные, подписать согласие на сбор и обработку персональных данных, загрузить фото необходимых документов. Сведения, заполняемые и загружаемые кандидатом, автоматически попадают в ответственное подразделение Банка, оформляющее трудовые отношения с будущим работником.



МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 202-1 | 202-2 | 405-1 | 405-2

В основе политики оплаты труда и определения подходов к мотивации персонала находятся принципы равенства прав, возможностей работников и запрещения дискриминации в сфере труда. Реализацию справедливости вознаграждения и равных условий труда обеспечивает система грейдов, основанная на методологии оценки должностей Korn Ferry, что исключает дискриминацию в оплате труда по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства, возраста или физических недостатков, принадлежности к общественным объединениям или по любым иным обстоятельствам.

Стремясь обеспечить достойный уровень и конкурентоспособность заработных плат, Банк регулярно участвует в обзорах заработных плат, проводит аналитическую работу, а также учитывает мнения и предложения заинтересованных сторон.

По итогам оценки должностей всего Банка с помощью методологии Korn Ferry, основанной на выравнивании ценности каждой должности с учетом ее вклада в развитие Банка и его финансового результата, в 2021 году пересмотрена схема оплаты труда по должностям и осуществлен системный пересмотр окладов персонала.

Помимо фиксированного вознаграждения, в Банке предусмотрен годовой бонус, размер которого рассчитан в совокупности из индивидуального и коллективного результата с условием повышения уровня совокупного годового дохода.

Оплата труда:

- Должностной оклад по грейду;
- Персональные надбавки;
- Социальные выплаты;
- Премия ко Дню Независимости;
- Регулярные бонусы по KPI;
- Годовая премия по результатам оценки деятельности работникам, не бонусируемым по KPI.

Несмотря на глобальные изменения в мире, Банк, заботясь о персонале и стремясь к созданию чувства защищенности у работников, сохранил гарантированный социальный пакет, который включает различные виды льгот и компенсаций.

Социальные льготы:

- дополнительный оплачиваемый отпуск при заключении брака, рождении ребенка, смерти близкого родственника;
- материальная поддержка работников, бывших работников и членов их семей в связи с личными событиями;
- новогодние подарки для детей работников Банка;
- забота о работниках, вышедших на пенсию, участниках ВОВ и трудового фронта.

Корпоративные льготы:

- добровольное медицинское страхование работников и членов их семей (долевое участие);
- страхование жизни – единовременная выплата в случае присвоения работнику инвалидности 2 и 1 группы, смерти работника;
- выплата компенсаций и оплата аренды жилья в случае перевода внутри Группы «Halyk»;
- льготное подключение к корпоративной сети и оплата мобильной связи;
- субсидирование ипотечного займа в зависимости от стажа работы и грейда;
- поощрение за выслугу лет в Банке 15 и более лет;
- предоставление парковочных мест руководителям и работникам ГБ в подземном паркинге;
- предоставление корпоративных скидок на уличную парковку для работников ГБ;
- льготы по беременности и родам;
- корпоративные скидки на посещение фитнес клубов.



Развитие и повышение квалификации

- долевое участие Банка в оплате за обучение работников по программам MBA и магистратуры;
- оплата профессиональной сертификации 50%;
- 100% оплата участия работников во внешних тренингах и конференциях;
- управление развитием карьеры для кадрового резерва;
- корпоративные тренинги, семинары-совещания, техническое обучение;
- регулярная развивающая обратная связь руководителя;
- доступ к электронной библиотеке;
- доступ к дистанционному порталу обучения;
- наставничество новых работников более опытными работниками.

В Банке действует программа признания достижений работников, которая была усовершенствована в целях улучшения условий и увеличения охвата работников. Так, в качестве признания заслуг и достижений работников за 2021 год Банком награждаются лучшие работники в следующих номинациях:

- Лучший работник Банка «Профессионализм и верность ценностям Банка» (номинация I степени);
- Лучший работник Банка «Усердие и стремление к успеху» (номинация II степени);
- Лучший работник года (номинация III степени).

В этом награждении работникам, помимо вручения грамоты и стелы, выплачено денежное вознаграждение.

По многолетней доброй традиции Банка к праздничным датам отличившимся особыми достижениями в работе членам команды Банка вручаются благодарственные письма. Немаловажным событием для работников является награждение государственными наградами и знаками отличия Ассоциации финансистов Казахстана.

Защищая право на материнство и детство, Банк выплачивает единовременную льготу в размере до 300 тысяч тенге работнику при выходе в декретный отпуск. За прошедший год сумма компенсаций работникам, вышедшим в отпуск по беременности и родам, составила 57 млн тенге, что на 14 млн больше, чем в 2020 году.

Право на отпуск по уходу за ребенком имеют 100% персонала. Нормы Трудового кодекса РК позволяют работникам использовать свое право на отпуск по уходу за ребенком не только будучи женщиной, но и мужчиной, а также бабушкой, дедушкой, или другими родственниками, фактически воспитывающими ребенка, оставшегося без попечения родителей, либо являющимися опекунами, либо усыновившим/удочерившим новорожденного ребенка. По итогам 2021 года численность работников, находящихся в отпуске без сохранения заработной платы по уходу за ребенком, составила 1 852 человек, из них 1 848 женщин (99,8%) и 4 мужчин (0,2%). На протяжении всего 2021 года из декретного отпуска вернулись 1 006 работников (из которых трое мужчин). При выходе 18% (двое мужчин, остальные – женщины) продолжили трудовую деятельность в Банке в течение 12 месяцев после возвращения на работу.

Прошедший год определил приоритеты Банка, и показал, что наша команда является для нас самым ценным ресурсом. Мы заботимся о своих работниках и стремимся сохранить их здоровье и благополучие. Поэтому на фоне сохранявшейся эпидемиологической ситуации с COVID-19 Банк предпринимал следующие регулярные меры для персонала:

- возмещал затраты на ПЦР-тесты при перелетах в командировки, контактах с заболевшими в офисе Банка;
- организовывал вакцинацию и ревакцинацию против COVID-19, вакцинацию против гриппа в офисах Банка;
- регулярно проводил разъяснительную работу по мерам личной профилактики, предупреждении распространения COVID-19, а также своевременно оповещал и разъяснял о принятых уполномоченными государственными органами карантинных ограничениях;
- обеспечил доступность выбора и оперативность оформления формата работы: дистанционная работа, работа в офисе, смешанная работа (чередование дистанционной работы и работы в офисе);
- обеспечил необходимым оборудованием для дистанционной работы;
- при недомогании и симптомах ОРВИ у работников, имеющих очный формат работы в офисе, обеспечил возможность работать дистанционно.

Меры, позволившие своевременно минимизировать и исключить риск заражения COVID-19 в офисах Банка:

- проверка статуса при входе в офисы Банка в приложении Ashyq[1], которое было внедрено государственными органами для безопасной работы бизнеса;
- автоматизированный учет сведений по работникам: вакцинированные, невакцинированные, сдающие ПЦР-тесты, переболевшие COVID-19.

За всю продолжительность пандемии COVID-19 Банком обеспечено функционирование внутренних бизнес-процессов, что позволило сохранить рабочие места.

[1] Мобильное приложение Ashyq позволяет за счет использования QR-кода и интеграции с общей базой Министерства здравоохранения РК определить статус посетителя: является ли он на данный момент носителем вируса или нет. Для бизнеса это возможность продолжать свою деятельность в период карантинных мер, а также минимизация риска распространения Covid-19 и сокращение количества контактов, приводящих к заражению.

ОЦЕНКА ПЕРСОНАЛА

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 404-3

Сохраняет свою актуальность такой ключевой инструмент как оценка персонала. Оценка лидерского потенциала и компетенций руководителей и их команд определяют направление дальнейшего развития и карьерного продвижения.

Оценка затрагивает все категории и должности Банка

Члены Правления и руководители самостоятельных структурных подразделений проходят оценку по системе сбалансированных показателей (ССП). Инструмент ССП позволяет обеспечить четкую формализацию стратегических и оперативных целей и задач Банка в виде утвержденной карты, а также устанавливает прозрачный механизм зависимости между степенью достижения целевых значений каждого из показателей подразделения Головного банка, областного и регионального филиала Банка по итогам года и уровнем премирования руководителей Банка по итогам работы за год.

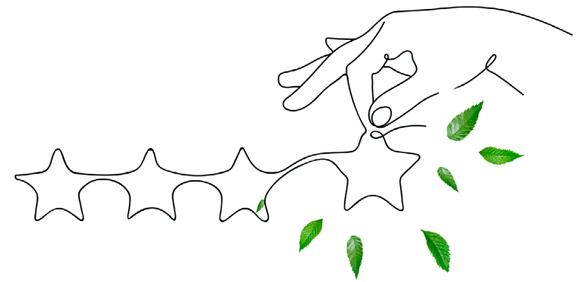
Остальные руководители и работники подлежат оценке ОТК (Оценка трудовой деятельности и компетенций), которая проводится в автоматизированном виде на портале ОТК. В Банке обеспечена прозрачность и своевременное получение работниками обратной связи. ОТК включает три формы оценки для разных категорий сотрудников в зависимости от функционала. Оценку не проходят сотрудники, работающие менее 6 месяцев; работники, находившиеся в состоянии временной нетрудоспособности или в отпуске по уходу за ребенком более 6 месяцев в течение оцениваемого периода; а также вспомогательный и технический персонал (водители, рабочие).

В 2021 году оценка эффективности работы была проведена по 10 664 работникам, что составило 72% от списочной численности персонала. 28% списочной численности персонала не подлежало оценке. Оценкой были охвачены 80% мужчин и 69% женщин. За отчетный период оценку эффективности прошли все члены Правления и руководители высшего звена, 90% руководителей среднего звена и 70% специалистов.

Проводимая в Банке оценка деятельности работников влияет на формирование ответственности работников за результаты деятельности, повышению производительности труда и эффективности работы структурных подразделений и Банка в целом. На основе оценки деятельности принимаются управленческие решения, в том числе формируется кадровый резерв, программы развития персонала, осуществляются мотивационные выплаты, признание лучших работников Банка, рассчитывается годовой бонус.

Оценка персонала способствует как повышению мотивации персонала, так и повышению ценности сотрудника для Банка.

Дополнительно в 2021 году была проведена комплексная оценка ИТ-персонала, с охватом 100% персонала ИТ-подразделений, посредством матрицы потенциала (9 boxes), которая включала в себя оценку производительности и оценку по компетенциям.



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 404-1 | 404-2

Развитие персонала через выявление профессиональных возможностей и потенциала работников обеспечивает формирование сбалансированной и компетентной команды, которая впоследствии реализует курс стратегии Банка, способствует его процветанию, увеличению клиентов и прибыли. Через развитие и обучение работники могут планировать и выстраивать карьеру, быстро адаптироваться в условиях изменения бизнеса и внедрения новых технологий и инструментов.

В целях развития профессиональных и личных навыков Банк предлагает работникам следующие виды обучения работников:

Индивидуальное обучение:

повышение квалификации, программы профессиональной сертификации, программы MBA и дистанционное обучение, проводимое внешним провайдером, в том числе через доступы к образовательным платформам.

Корпоративное обучение:

проведение специализированных курсов, семинаров и тренингов с привлечением внутренних и внешних ресурсов, а также организация дистанционного образования посредством системы дистанционного обучения (СДО).

Стажировка:

обучение с целью получения практического опыта, освоения новых технологий и применения теоретических навыков на практике.

Приоритетные направления развития

Одной из основных задач Банка является формирование и поддержание штата работников, отвечающего квалификационным требованиям Банка, направленным на достижение стратегических целей и решение задач, стоящих перед Банком. Приоритеты развития работников Банка в 2021 году определялись стратегией Группы «Halyk», корпоративными ценностями, а также вызовами новой реальности, требующими гибкости и готовности к изменениям, повышения уровня цифровизации и усиления клиенториентированности.

Мы стремимся постоянно совершенствовать имеющиеся программы обучения и развития, внедрять при этом новые, учитывая потребности бизнеса и персонала. Применяются современные технологии, повышая удобство прохождения обучения. Смягчение карантинных мер в 2021 году позволило успешно сочетать онлайн формат, вошедший в нашу реальность в 2020 году, с офлайн обучением, что сделало его более адаптивным.

В 2021 году приоритетными направлениями внутреннего корпоративного обучения для работников фронт-офиса стали повышение уровня клиентоориентированности, сервиса и развитие навыков продаж.

В отчетном году большое внимание уделялось развитию специалистов с цифровыми навыками, для которых помимо внешнего обучения, направленного на развитие Hard Skills[2], был проведен цикл корпоративных тренингов, нацеленных на развитие Soft Skills[3] и навыков проектного управления. Работники постоянно повышают свой профессионализм, приобретают навыки и развивают компетенции неотрывно от рабочего процесса, участвуя в новых проектах, а также уделяя внимание самообразованию, в том числе, пользуясь общедоступной корпоративной библиотекой.

Адаптация новичков

Усилена адаптационная программа для новичков, когда для каждого нового работника Банка назначается наставник из числа опытных работников подразделения, который сопровождает новичка в течение испытательного срока. Наставники назначаются из числа опытных работников, что мотивирует их на саморазвитие, способствует быстрой и легкой адаптации новых работников в коллективе, помогает в приобретении знаний и способствует разделению корпоративных ценностей и командного духа новичками.



[2] Профессиональные, технические компетенции
[3]Надпрофессиональные навыки, которые помогают решать жизненные задачи и работать с другими людьми

Развитие талантов

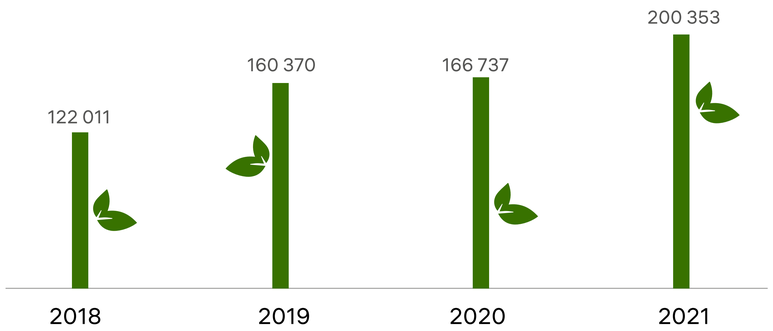
Большое внимание уделяется выявлению и развитию талантов, которые включаются в кадровый резерв Банка. Кадровый резерв призван гарантировать стабильность кадрового обеспечения Банка на ключевых и руководящих позициях, стимулировать повышение профессионального уровня и деловой активности работников Банка. Цель программы формирования кадрового резерва — выявить таланты внутри банка и предоставить им возможности для карьерного роста, а также развивать навыки и компетенции работников для успешного перехода на более высокие позиции. На протяжении нескольких лет продолжается работа по системному наращиванию количества обучающих мероприятий, разрабатываемых и проводимых силами внутренних бизнес тренеров для участников кадрового резерва.

В 2021 году стартовала новая программа развития управленческого потенциала региональной сети Банка “Академия лидеров”. Цель проекта – сформировать кадровый резерв из самых результативных и успешных выпускников Академии для последующего назначения на должности начальников каналов продаж. Программа состоит из 4 модулей, которые позволят прокачать навыки и приобрести практические знания по следующим направлениям: управление эффективностью, работа с командой, развитие отношений с клиентами, эффективные взаимодействия в Банке.

Дистанционное обучение:

В 2021 году был проведен апгрейд системы дистанционного обучения Webtutor (далее – СДО), который активно используется бизнес подразделениями Банка. Была продолжена работа по расширению охвата работников обучением и тестированием через СДО. За отчетный период через СДО было проведено более 200 тыс. назначений учебных курсов и проверочных тестов.

Дистанционное обучение и тестирование через СДО 2018-2021



Основные направления обучения руководителей в 2021 году

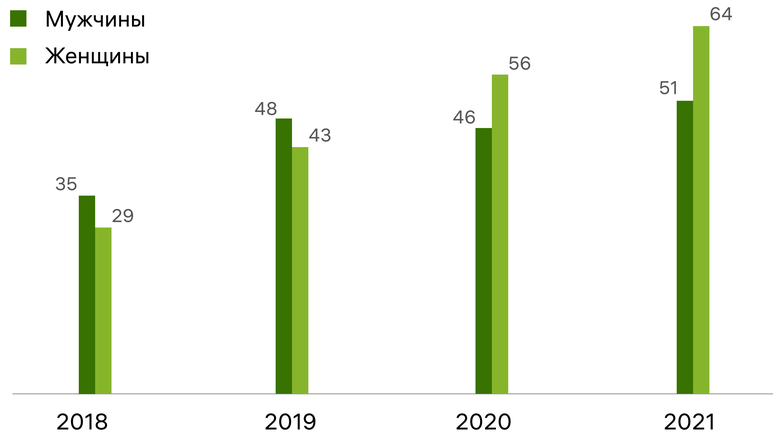
При организации обучающих мероприятий для руководителей особое внимание было уделено следующим темам:

Руководители высшего звена	Руководители среднего звена
Системное мышление Управление изменениями Управленческие навыки	Основы проектного управления и инструменты лидерства 7 навыков высокоэффективных людей Принципы Agile и Scrum Эффективная обратная связь

В 2021 году в среднем на одного работника приходилось 60 часов обучения, в том числе на одного мужчину – 51 час, на одну женщину – 64 часа, в разрезе категории должностей: на одного руководителя высшего звена[4] – 30 часов, на одного руководителя среднего звена – 62 часа, на одного специалиста – 58 часов



Среднее количество часов обучения на одного работника за 2018 – 2021 гг., часов



Корпоративным обучением были охвачены руководители и работники дочерних компаний: АО «Халык Life», ТОО «Халык проект», ТОО «Халык Актив», АКБ «Tenge Bank» и ОАО «Халык Банк Кыргызстан».

[4] Директора ССП ГБ, кураторы под-блоков и директора филиалов.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

GRI 102-41 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 401-2 | 401-3 | 402-1 | 407-1 | 408-1 | 409-1

Мы способствуем развитию единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержания в коллективе атмосферы доверия, порядочности, уважительного отношения к работникам, клиентам, деловым партнерам и иным частным лицам, ведущих взаимодействие с Банком, недопущение нарушений личных прав и свобод, дискриминации по признакам расы, цвета кожи, религии, пола, половой ориентации, возраста, инвалидности, стажа или любым другим признакам.

Банк двигается по курсу ориентированности на корпоративную культуру лидерства, где каждый работник может подать идею повышения эффективности любых бизнес-процессов Банка и одним из инструментов вовлечения персонала в непрерывное совершенствование деятельности Банка является Портал инициатив, где каждый работник может свободно и открыто предложить свою концепцию развития или внесения изменений в текущие процессы на всех уровнях.

Корпоративные мероприятия

Продумывая каждое корпоративное мероприятие, мы стремимся создать систему позитивных стимулов (материальных, социальных, психологических), влияющих на внутреннюю мотивацию и вызывающих положительные отклики наших работников:

- чувство единства и принадлежности к огромному коллективу Банка, не теряя при этом своей индивидуальности;
- чувство востребованности профессиональных компетенций и возможности развивать свой творческий потенциал;
- желание привносить в деятельность Банка лучшие практики, благополучно влияющих на Банк и его персонал;
- осознание своего личного вклада, являющегося ценным ресурсом в достижении стратегических целей Банка;
- ощущение прозрачности и доступности информации, уверенности и безопасности;
- понимание своей значимости в реализации социальных, благотворительных проектов.

В 2021 году были проведены корпоративные мероприятия, целью которых было продвижение миссии и ценностей Банка, объединение и вовлеченность работников в понимание и реализацию стратегических задач Банка.

Так в день 98-летия Банка в холле Головного Банка была установлена импровизированная «Книга пожеланий», где работники могли оставить свои пожелания.

Одним из ярких событий стал «День финансиста», когда в главном холле Банка была установлена инсталляция «Капсула времени». Работники Банка, в том числе филиалов и дочерних организаций, вместе со своими руководителями, заложили в «капсулу времени» послания Банку в будущее, которые будут вскрыты в 2023 году на праздновании 100-летия Банка.

Уже по доброй традиции работников поздравляют с Международным женским днем 8 марта, Днем защитника Отечества 7 мая, Днем Победы 9 мая и Днем Независимости Республики Казахстан. Благодаря сложившейся корпоративной культуре среди работников, эти праздники всегда отличаются открытостью, дружелюбием, умением радоваться и делиться этой радостью с другими.

Отдельным масштабным мероприятием является празднование Нового года. В 2021 году мы выбрали тему празднования нового года «Halyk Bank. Энергия Нового года!». Это послание символизирует синергию главных движущих потоков энергий Банка:

- работники
- клиенты
- продукты
- сервисы

В холлах офисов Банка были установлены технологичные 3D фото-корнеры и праздничные декорации, непрерывно шла трансляция поздравительных видеороликов от руководства и от работников Банка. А в течение последнего дня уходящего 2021 года по всему офису Головного банка проходил интерактивно-музыкальный парад из артистов и музыкантов, конкурс костюмов и масок с вручение ценных призов. Помимо этого, для работников предусмотрено частичное возмещение расходов на проведение новогодних корпоративов небольшими группами в целях соблюдения карантинных мер и предупреждения распространения COVID-19 в период праздников.



Отличительной чертой проведения корпоративных мероприятий Банка является проведение внутренних конкурсов среди работников, где они могут выразить себя творчески через сочинение стихов, съемок видеороликов, фото и прочее.

В 2021 году были проведены конкурсы:

- на лучшее признание в любви к своей работе, Банку, Клиентам, Homebank или Группе «Halyk» в стихах;
- викторина «Знаю, горжусь, применяю!», в которой работники могли показать свои знания истории и финансовых показателей Банка;
- лучший видеоролик среди подразделений, где они в шутливом сюжете могли рассказать о функционале курируемых работников, используя такие темы как продукты и сервисы Банка, ценности, стратегические задачи, wow-обслуживание, любовь к своему региону и многое другое.

Банк не забывает участвовать и во внешних конкурсах, раскрывая информацию о внутренней корпоративной культуре и для потенциальных работников. Так в июне 2021 года Банк принял участие в конкурсе «WELL DONE, HR» с проектом квест-приключения Halyk Quest Fest[5] в номинации Festive HR. Цель мероприятия была погрузить работников в стратегию и ценности Банка через геймификацию, создав праздничное настроение с соблюдением карантинных мер и познакомив коллег из разных подразделений, стереть грани между уровнями должностей.

Благодаря актуальности сплочения и вовлеченности команды в условиях ограничений из пандемии COVID-19 в этой номинации Банк занял почетное первое место.

Мы стремимся создать комфортную рабочую атмосферу из простых, но очень важных факторов для работников:

- официальные трудовые отношения;
- гибкий рабочий график и смешанный формат работы (дистанционная работа и работа в офисе);
- четкие должностные обязанности;
- признание достижений: медали, почетные грамоты;
- прозрачные правила оценки персонала и карьерных назначений;
- последовательность и прозрачность в установлении вознаграждений;
- участие в проектной работе;
- участие в благотворительности, инициированной Банком;
- страхование ответственности директоров и должностных лиц;
- регулярные внутренние рассылки сообщений и уведомлений об последних изменениях, новостях, внутренних конкурсах и акциях.

Поддерживая стремление работников к здоровому образу жизни, Банком продолжается организация тренировок по футболу и большому теннису.

Наши работники не оставляют без внимания вопросы благотворительности, активно помогая детским домам. В 2021 году было осуществлено четыре выезда в детские дома с закупом необходимой продукции для детей.

Внутренние коммуникации

Мы ведем постепенную работу по цифровизации каналов внутренних коммуникаций, являющихся одним из главных инструментов развития корпоративной культуры.

Естественно, что первый шаг к развитию внутренних коммуникаций делает HR, внедряя демократичные подходы к управлению и демонстрируя открытость собственным примером. Мы стремимся к тому, чтобы внутренняя корпоративная культура базировалась на принципах открытости новому, социальной и экологической ответственности, скорости реагирования на изменения, многозадачности и широты мышления.

В рамках совершенствования внутренних коммуникаций в 2021 году была продолжена работа по следующим направлениям:

1) создание единого информационного поля внутри Банка;

2) создание площадок для формального и неформального общения;

3) трансляция организационных ценностей и принципов корпоративной культуры.

Для решения этих задач помимо систематизации текущих каналов коммуникаций интрасайта «MYHALYK» и корпоративной сети «Halykface», была создана новая информационная площадка «Halyk Talk», где работники могут обмениваться опытом, идеями, а также проводить информационные сессии, открытые диалоги, благодаря которым у каждого члена команды есть возможность напрямую обратиться с вопросами к руководству и своевременно получить обратную связь по наиболее актуальным вопросам.

По сложившейся традиции Банком используется Radio Halyk FM, с помощью которого работников поздравляют с корпоративными и государственными праздниками, а также оповещают о внутрибанковских мероприятиях.

Банк стремится к развитию принципов прозрачности и открытости, когда каждый работник, кандидат и иные категории респондентов могут подать свое обращение или жалобу любым доступным удобным для него/ нее способом. Для этих целей можно обратиться напрямую в Департамент управления персоналом либо к представителю HR функции в филиале, отправить обращение по электронной почте или позвонить по специальному телефону доверия 8 (727)-259-68-78, который принимает устные обращения работников, содержащие информацию о фактах:

- введение в заблуждение работников Банка или клиентов с целью получения незаконных финансовых выгод для себя лично или своего заинтересованного окружения;
- грубое нарушение, которое повлекло или может повлечь ущерб Банку;
- совершение уголовного или административного правонарушения;
- грубое нарушение нормативных требований Банка;
- шантаж, взяточничество или иные проявления коррупции;
- грубое нарушение этических норм.

В 2021 году количество обращений по вопросам трудовой деятельности составило не более 0,5% от численности персонала Банка. В случае, если обращение содержит жалобу по персоналу, то она направляется в Департамент управления персоналом и рассматривается на конфиденциальной основе. Все жалобы работников за отчетный период были урегулированы в рабочем порядке.

Стремясь к формированию и поддержанию благоприятного морально-психологического климата Банк проводит исследования мнений, настроения работников и отношений в подразделениях как на периодической основе, так и по обращениям, как через внутренний портал – Интрасайт «MYHALYK».

[5]Мероприятие Halyk Quest Fest было упомянуто в Отчете ESG за 2020 год.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВНЫХ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ

GRI 102-41 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 405-1 | 405-2

Одним из направлений корпоративной культуры Банка является предоставление работникам одинаково комфортной и уважительной рабочей среды, в которой происхождение и образ жизни работников не влияют на восприятие их как профессионалов. Мы приветствуем дружелюбное отношение, взаимное уважение и признание и выступаем за открытый диалог и справедливость в рабочей среде, а многообразие и инклюзию рассматриваем через стратегическое восприятие как важный аспект бизнеса.

Многообразие точек зрения, навыков и опыта работников разного возраста, пола, культурной или этнической принадлежности, религиозных, политических убеждений и других характеристик является для нас ценным ресурсом. Поэтому Банк обеспечивает работникам возможность реализовать свой потенциал, создавая равные возможности участия в рабочих процессах, обучения и развития, способствующие повышению конкурентоспособности, производительности и эффективности деятельности и управления, а также внесению ценного вклада в достижении стратегических целей Банка.

Одним из значимых событий отчетного 2021 года является утверждение Политики в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров, многообразия и инклюзии персонала АО «Народный Банк Казахстана», являющейся верхнеуровневым документом, поддерживающим международные стандарты в области устойчивого развития, также открытое признание Банком прав и свобод своего персонала. Политика размещена на внешнем сайте Банка и является обязательным документом для всех работников и должностных лиц Банка вне зависимости от занимаемой должности.

Этой Политикой Банк определил наиболее важные принципы во взаимодействии с работниками:

1) Принцип соблюдения норм законодательства РК и внутренних нормативных документов Банка. Стороны коллективных переговоров и соглашений должны соблюдать нормы и правила ведения коллективных переговоров, консультаций, закрепленные в законодательстве РК и внутренних нормативных документах Банка. Условия и соглашения, ухудшающие положение работников по сравнению с трудовым законодательством, являются недействительными.

2) Принцип законности полномочий представителей сторон. Все представители сторон должны иметь документы, подтверждающие, что они уполномочены соответствующей стороной вести коллективные переговоры и подписывать соглашения.

3) Принцип равноправия сторон. Любая из сторон может равно проявить инициативу по ведению коллективных переговоров и заключению соглашений. При этом представители сторон имеют равноправное положение. Такие решения принимаются по соглашению представителей сторон, и каждая сторона имеет равное количество голосов при этом.

4) Принцип уважения и учета интересов сторон. Для сторон социального партнерства уважение и учет интересов являются основой успеха в достижении согласия по обсуждаемым вопросам, в обеспечении полной реализации всех достигнутых договоренностей.

5) Принцип заинтересованности сторон в участии в договорных отношениях. Именно взаимная заинтересованность позволяет сторонам достичь консенсуса и прийти к взаимовыгодному соглашению.

6) Принцип добровольного принятия сторонами на себя обязательств. Каждая сторона добровольно, а не под каким-либо давлением извне, принимает на себя обязательства по соглашению, т.е. стороны договариваются путем консенсуса о принятии взаимных обязательств.

7) Принцип недопустимости ограничения прав человека и гражданина в сфере труда. Никто не может быть ограничен в правах в сфере труда, за исключением случаев и в порядке, предусмотренных Трудовым кодексом и иными законами Республики Казахстан. Банк и работники стремятся обеспечивать уважение личных прав, равноправие, прозрачные организационные процедуры, гендерную и иную справедливость на рабочем месте и в структуре управления.

8) Принцип запрещения дискриминации в сфере труда, принудительного труда и наихудших форм детского труда. Каждый имеет равные возможности в реализации своих прав и свобод в сфере труда. Ни один работник Банка не может подвергаться какой-либо дискриминации при реализации трудовых прав по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства, возраста или физических недостатков, принадлежности к общественным объединениям или по любым иным обстоятельствам при подборе и найме персонала, распределении ответственности, профессиональной подготовки, оценке труда и его оплате, руководствуясь только компетенциями, профессионализмом, знаниями, личными качествами и опытом работников.





9) Запрещена любая работа или служба, требуемая от работника под угрозой какого-либо наказания, для выполнения которой работник не предложил свои услуги добровольно, за исключением работ, требуемых в рамках действующего законодательства Республики Казахстан. Принимая во внимание, что детство представляет собой период жизни, направленный на полноценное (физическое, умственное, нравственное) развитие ребенка, получение им образования, Банк не приемлет использование детского труда, и строго соблюдает законодательные нормы в области заключения трудового договора, оплате и иных условий труда для несовершеннолетних.

10) Принцип равенства прав и возможностей работников. Каждый работник имеет равные возможности в реализации своих прав и свобод в сфере труда и наделен правом принимать непосредственное участие (на общем собрании) или через своих представителей в регулировании трудовых отношений, в применении нормативных положений.

Банк обеспечивает возможности для развития, мотивации и применения разнообразных идей, навыков, умений и талантов работников – представителей разных возрастных, гендерных и иных категорий работников для повышения конкурентоспособности, производительности и эффективности труда и управления.

11) Принцип обеспечения права работников и работодателей на объединение для защиты своих прав и интересов. Банк и работники наделены равными правами на добровольное вступление в объединения для защиты своих прав и интересов. Настоящий принцип основывается на конституционном праве граждан на свободу объединений и лежит в основе социального партнерства и договорного регулирования трудовых отношений.

12) Принцип прозрачности. Решения и действия Банка в области персонала являются ясными и прозрачными для заинтересованных сторон. Банк своевременно раскрывает предусмотренную законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами информацию, с учетом норм по защите конфиденциальной информации и персональных данных.

13) Принцип этичного поведения. Решения и действия Банка основываются на таких ценностях как уважение, честность, открытость, командный дух и доверие, добросовестность и справедливость.

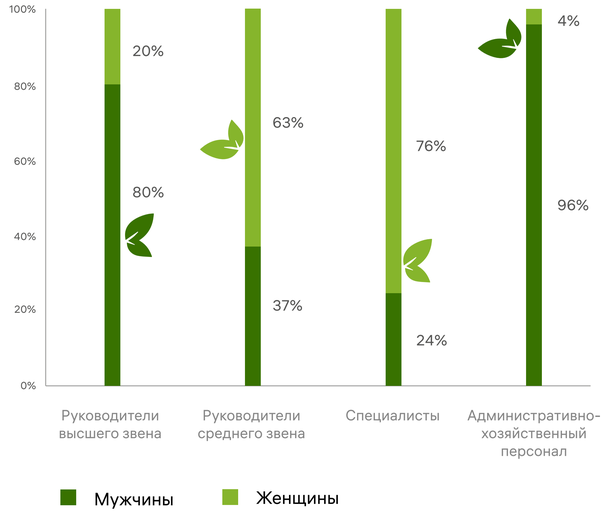
Работникам, считающим, что им не обеспечена защита от дискриминации, доступна возможность обратиться по каналам коммуникаций (в том числе телефон доверия, номер которого размещен на внутреннем портале Банка MyHalyk). За 2021 год подобных обращений не поступало.

Банк создает все необходимые условия для обеспечения деятельности института представителей работников, направленного на обеспечение согласования их интересов по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с трудовыми отношениями, и основанный на равноправном сотрудничестве. Представители работников избираются через открытое голосование и избрание коллективом Банка. В 2021 году в некоторых регионах избрание представителей работников проводилось дистанционным голосованием, что позволяют нормы Трудового кодекса в связи с вводом карантинных ограничений. Проводится ежегодное обучение всех представителей работников и Банка для обеспечения их компетенциями применения норм трудового законодательства и развития навыков ведения переговоров и достижения консенсуса в трудовых спорах.

Право работников на участие посредством своих представителей в коллективных переговорах и разработке проекта коллективного договора, а также ознакомление с подписанным коллективным договором гарантировано утвержденной Политикой в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров, многообразия и инклюзии персонала АО «Народный Банк Казахстана». По состоянию на конец 2021 года ни одна из сторон не изъявила желание начать коллективные переговоры или заключить коллективный договор.

В целях всестороннего справедливого рассмотрения и досудебного разрешения трудовых споров работники имеют право обратиться в Согласительную комиссию Головного банка или каждого филиала Банка, где возникает трудовой спор. Деятельность Согласительной комиссии регламентируется внутренними документами, а ее состав образуется из равного числа представителей работников и представителей Банка.

Банк поддерживает гендерное многообразие в деятельности Банка и создает для всех кандидатов равные карьерные возможности и условия. Примером является то, что женщины являются значимым игроком в управлении деятельностью Банка, представляя 20% руководителей высшего звена и 63% руководителей среднего звена.



Гендерное разнообразие персонала по категориям должностей за 2021 год.

	2020		2021	
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины
Руководители высшего звена	9	2	8	2
Руководители среднего звена	572	991	571	972
Специалисты	3215	10119	3186	9835
Административно-хозяйственный персонал	243	7	232	9

Возрастной состав руководителей выглядит следующим образом:

- работники младше 30 лет составляют 7% руководителей среднего звена;
- работники в возрасте от 30 до 50 лет составляют 60% высшего руководства, 78% руководителей среднего звена;
- работники старше 50 лет составляют 40% руководителей высшего звена и 16% руководителей среднего звена.

Принцип равных прав и возможностей применяется нами на протяжении всей жизнедеятельности работника в Банке, начиная от подбора и найма персонала заканчивая прекращением деятельности в Банке.

Подбор и наем новых работников осуществляется только по компетенциям и профессионализму кандидата. При этом, стремясь сохранить долгосрочные отношения с каждым действующим работником, мы исключаем любые формы дискриминации при осуществлении прав работников на перевод, уход в отпуск, обучении и развитии, установлении оплаты труда, формировании системы льгот и мотиваций и на другие мероприятия, гарантированные Трудовым кодексом и внутренними документами Банка, обеспечивая этим соблюдение внутренней справедливости.

В целях недопущения дискриминации в сфере труда и занятости создаются условия для равных возможностей при приеме на работу, продвижении по карьерной траектории, обучении, вознаграждении и других процессов, обеспечивающих трудовые отношения, которые регламентируются Банком во внутренних документах и размещаются в открытом доступе на соответствующих ресурсах.

Желая поддерживать благополучие работников и их семей, Банк, помимо создания условий для начинающих специалистов и карьерного роста молодых руководителей, поддерживает работников и пенсионного возраста, давая им возможность продлевать трудовые отношения по обоюдному согласию, несмотря на право работодателя прекратить трудовой договор по достижению пенсионного возраста, закрепленного законодательством РК.



Гендерное разнообразие персонала по возрасту в разрезе категорий должностей за 2021 год (человек)

Категория персонала	2020			2021		
	до 30 лет	30-50 лет	после 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	после 50 лет
Руководители высшего звена		7	4		6	4
Руководители среднего звена	124	1196	243	101	1188	254
Специалисты	5895	6486	953	5367	6730	924
Административно-хозяйственный персонал	40	177	109	23	144	83

БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗДОРОВЬЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Halyk Bank стремится создать безопасную и благоприятную рабочую среду для всех работников. В этих целях в 2021 году была утверждена «Политика в области безопасности и охраны труда», которая является публичной документированной декларацией Банка о намерении и гарантированном выполнении им обязанностей по соблюдению государственных нормативных требований охраны труда и добровольно принятых на себя обязательств.

Согласно данной политике, основополагающими принципами для Банка в сфере безопасности и охраны труда являются:

1) Жизнь и здоровье клиентов и сотрудников является основным приоритетом Банка.

2) Обеспечение безопасных условий труда является ключевым элементом к сохранению жизни и здоровья сотрудников.

3) Никакие соображения экономического, технического или иного характера не могут быть приняты во внимание, если они противоречат интересам обеспечения безопасности и охраны труда сотрудников.

4) Все сотрудники Банка несут ответственность за выполнение требований, связанных с безопасностью и охраной труда.

Целью Банка в области безопасности и охраны труда является обеспечение здоровых и безопасных условий для сотрудников, клиентов и подрядчиков Банка с целью предотвращения несчастных случаев, профессиональных заболеваний и аварийных ситуаций.

Банк признает своей обязанностью защищать своих сотрудников, клиентов, подрядчиков от риска получения вреда жизни и здоровью в ходе повседневной деятельности и для реализации целей и задач в области охраны труда Банк обязуется:

1) соблюдать законодательные и нормативные требования в области обеспечения безопасности и охраны труда;

2) постоянно совершенствовать систему управления охраной труда в Банке;

3) обеспечивать доступность достоверной информации о состоянии условий и охраны труда как работникам Банка, так и иным заинтересованным сторонам;

4) проводить оценку всех возможных рисков на рабочих местах, учитывая специфику деятельности Банка, характер риска, с целью выявления возможных и реальных опасностей, а также обеспечивать управление рисками в соответствии с утверждёнными в Банке процедурами;

5) осуществлять разработку и реализацию планов мероприятий, целевых программ по минимизации и возможному устранению рисков, угроз аварийности, чрезвычайных ситуаций, травматизма и заболеваемости, улучшению состояния здоровья работников;

6) повышать уровень ответственности и обеспечивать вовлеченность каждого работника, независимо от его профессии или должности, в соблюдение обязанностей в области охраны здоровья и безопасности труда;

7) поддерживать на высоком уровне и постоянно улучшать подготовку работников в области обеспечения безопасности путем организации качественного обучения;

8) проводить в установленном порядке расследование и учет несчастных случаев в Банке и случаев профессиональных заболеваний;

9) осуществлять разработку и утверждение инструкций по охране труда для работников Банка в соответствии с требованиями законодательства РК;

10) обеспечить наличие в Банке комплекта внутренних нормативных документов, содержащих требования охраны труда в соответствии со спецификой своей деятельности;

11) проводить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ, и оказанию первой медицинской помощи пострадавшим в Банке, обеспечивать проведение инструктажей по охране труда, стажировки на рабочем месте и проверки знаний требований охраны труда.

Банк в обязательном порядке анализирует состояние ОТиТБ в структурных подразделениях Головного Банка и областных филиалах посредством внутреннего контроля и аудита Службой ОТиТБ Банка, а также ответственными лицами.

В целях повышения квалификации и минимизации организационных рисков в вопросах безопасности и охраны труда, пожарной безопасности, электробезопасности, промышленной безопасности сотрудники, взаимодействующие с вредными и опасными производственными факторами, ежегодно проходят обучение специализированными обучающими центрами.



Так, 2021 году 105 работников прошли внешнее обучение в области безопасности и охраны труда, электробезопасности и промышленной безопасности. Банком также была проведена проверка знаний по вопросам ОТиТБ у 549 работников через банковскую систему дистанционного обучения и тестирования.

Электробезопасность	36
Промышленная безопасность	38
Безопасность и охрана труда	31
Безопасность и охрана труда через СДО	549

С учетом идентификации опасностей и оценки рисков деятельности ежедневной работы сотрудников, в Банке разработаны и утверждены инструкции по безопасности и охране труда для определенных профессий и видов работ, наиболее подверженных риску возникновения несчастных случаев. Так, требования распространяются на электриков, сантехников, водителей, рабочих склада и других сотрудников, работающих в условиях повышенной опасности (например, проводят работы с электронным и иным оборудованием, проводят работы на высоте). Данные инструкции являются ключевыми документами в области охраны труда. Они составлены согласно требованиям законодательства РК и строго регулируют подход различных работников к выполнению должностных обязанностей.

Охрана здоровья персонала

В рамках охраны здоровья, Банк совместно с аккредитованными медицинскими учреждениями ежегодно проводит медицинский осмотр сотрудников, в целях мониторинга состояния здоровья персонала и раннего выявления потенциальных заболеваний. По окончании медосмотра выдается медицинское заключение, где указывается:

- Диагноз выявленной патологии;
- Оценка профпригодности работников Банка;
- Необходимые рекомендации по профилактике и лечению.

Также с целью установления и подтверждения наличия или отсутствия у водителей состояний и заболеваний, препятствующих выполнению трудовых обязательств перед началом работ, проводятся обязательные предсменные медицинские осмотры.

На период действия карантинных мер, в связи с пандемией коронавируса COVID-19, согласно требованиям законодательства РК в Банке проводились ряд превентивных мероприятий по минимизации рисков распространения коронавирусной инфекции:

- Проведение инструктажей со всеми сотрудниками по разъяснению ситуации с коронавирусом и методов борьбы с ним;
- Измерения температуры тела сотрудников и выдача медицинских масок перед началом работ;
- Вакцинация работников;
- Ограничение служебных командировок;
- Организация удаленной работы для сотрудников, чья работа предполагает эту возможность;
- Размещение информационных материалов о правилах поведения в условиях риска заражения коронавирусом и дезинфецирующих средств для рук в общедоступных местах;
- Ежедневное обеззараживание воздуха помещений Банка согласно разработанному графику;
- Дезинфекция вентиляционных систем с периодичностью 1 раз в 2 месяца;
- Ежедневная обработка дезинфицирующими средствами мест скопления людей, дверных ручек, перил лестничных маршов, туалетных комнат и т.п.;
- Запрет на проведение очных совещаний и различных массовых мероприятий;
- Утилизация средств защиты (маски, перчатки).

Ряд мероприятий проводятся постоянно, несмотря на отмену карантинных мер.



Показатели травматизма Банка и ДО ТОО «Halyk Инкассация» за 2019 – 2021 гг.

Показатель	Единицы измерения	Отчетный период		
		2019	2020	2021
Общее количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью:	кол-во травмированных	6	6	8
Halyk Bank		1	2	1
Дочерняя организация ТОО «Halyk Инкассация»		5	4	7
Количество потерянных дней трудоспособности в результате несчастных случаев:	кол-во дней	238	41	498
Halyk Bank		27	16	267
Дочерняя организация ТОО «Halyk Инкассация»		211	25	231
Коэффициент травматизма с потерей рабочего времени (LTIR)	коэффициент на 1 млн отработанных человеко-часов	0,19	0,19	0,33

$$\text{LTIR} = \frac{8*1{,}000{,}000}{2{,}300{,}560 + 22{,}023{,}926} = \frac{8{,}000{,}000}{24{,}324{,}486} = 0{,}329$$

При возникновении несчастного случая Банк в обязательном порядке проводит служебное расследование, составляет акт и представляет материалы расследования в надзорные органы. Все процедуры соответствуют требованиям законодательства РК и государственных органов.

В 2021 году всего по Банку произошел 1 несчастный случай, связанный с трудовой деятельностью в Восточно-Казахстанском областном филиале.

Для предотвращения несчастных случаев в банке ежегодно разрабатывается и утверждается план мероприятий по безопасности и охране труда, где указывается конкретные мероприятия по недопущению травматизма, а именно:

- Проведение вводных инструктажей для новых работников;
- Ознакомление работников с:

  - с утвержденными руководством компании инструкциями по охране труда для профессий и видов работ;

  - приказами и распоряжениями по ОТиТБ;

  - государственными нормативными актами в сфере ОТиБТ;

- Проведение первичных инструктажей по охране труда с оформлением стажировки (с оформлением в журнале регистрации инструктажей);
- Проведение повторных, целевых инструктажей и инструктажей на рабочих местах по ОТиТБ (с оформлением в журнале регистрации инструктажей);
- Обучение по вопросам ОТиТБ (по специальностям и по видам работ);
- Проверка знаний работников по вопросам ОТиТБ и пожарной безопасности;
- Обеспечение работников спецодеждой и средствами индивидуальной защиты;
- Организация санитарно-бытового обеспечения работников;
- Проведение обязательных медицинских осмотров работников;
- Организация работ по обеспечению электробезопасности;
- Организация техники безопасности на территории.

В Дочерней организации ТОО «Halyk Инкассация» произошло 7 несчастных случаев, все из которых связаны с ДТП.
Для предотвращения несчастных случаев предусмотрены следующие меры:

- Имеются инструкции, алгоритмы и иные ВНД по технике безопасности. Ведется на постоянной основе Журнал инструктажа по ТБ и ОТ.
- Работники направляются на обучение по безопасности и охране труда.
- По результатам анализа произошедших несчастных случаев (связаны с ДТП), приказом от 10.12.2021 года №380, созданы постоянно действующие комиссии по безопасности дорожного движения (БДД) в филиалах и головном офисе Компании.
- Внесены изменения в Правила инкассации (протокол Наблюдательного совета от 17 марта 2022 года №13) в части обязательного ежедневного инструктажа инкассаторов.

09

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО



ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО

GRI 102-11 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 301-1 | 302-1 | 302-4 | 303-2 | 303-5 | 305-1 | 305-2 | 306-2

Забота об окружающей среде является одним из ключевых аспектов деятельности Банка в области корпоративной социальной ответственности. Наш подход к управлению экологическими вопросами основан на принципе предосторожности и предупреждения негативного воздействия на окружающую среду. Мы стремимся содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий, а также снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности, как напрямую, так и посредством финансирования экологических проектов наших клиентов. Помимо прочего мы активно поддерживаем открытый диалог со всеми заинтересованными сторонами и информируем их о нашей деятельности в области экологической безопасности.

Во втором полугодии 2021 года была принята Экологическая политика, направленная на определение приоритетных направлений в области обеспечения экологической безопасности и устойчивого развития Банка в долгосрочной перспективе.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

GRI 301 | 103

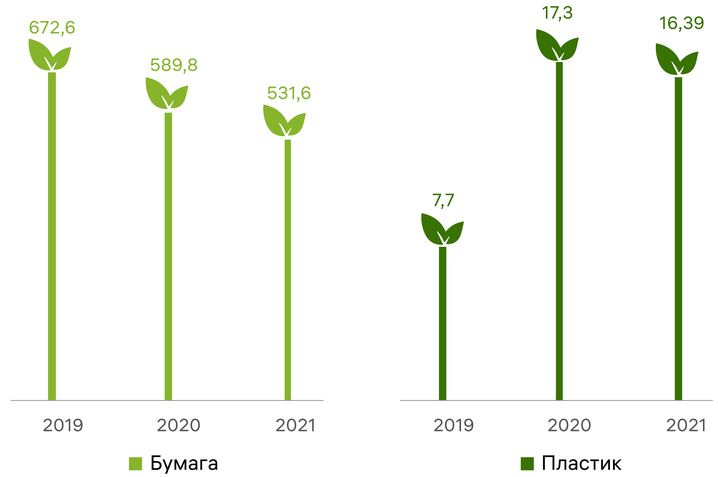
В своей работе мы стремимся к рациональному потреблению всех используемых ресурсов путем внедрения ресурсосберегающих практик и повышения экологической осведомленности наших сотрудников.

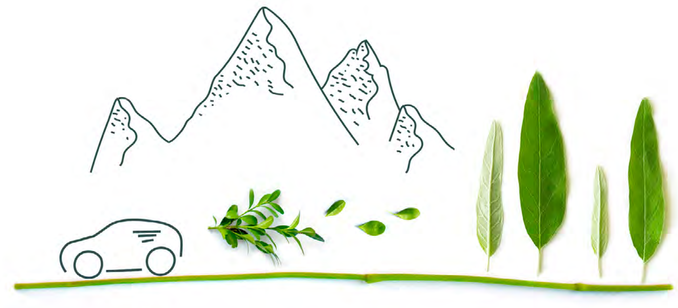
Потребление бумаги является одним из наиболее значимых экологических воздействий Банка. В 2021 году в целях оптимизации бумажного документооборота ряд процессов делопроизводства был переведён в электронный формат, а также были заключены договора о передаче бумаги (макулатуры) в переработку по всей филиальной сети Банка в Казахстане.

В 2021 году Банком было выпущено 2 980 тыс. платежных карт, что составило 16,39 тонн пластика (17,3 тонн пластика в 2020 году).

Объем потребления бумаги Банком и всеми его филиалами в 2021 году составил 531,6 тонн, что на 10% меньше чем в 2020 году.

Потребление бумаги и пластика в 2019 – 2021 гг., тонн





За отчетный период Банком и всеми его филиалами в регионах Казахстана было потреблено 204 195 м3 воды, что на 2% меньше, чем в 2020 году. Снижение потребления водных ресурсов достигнуто за счёт установки аэраторов на смесители.

В целях рационального расхода воды во всех объектах Банка установлены водомерные счетчики, ведется контроль за исправным состоянием сантехнических приборов и водопроводных сетей, а также автоматизация существующих систем автополива.

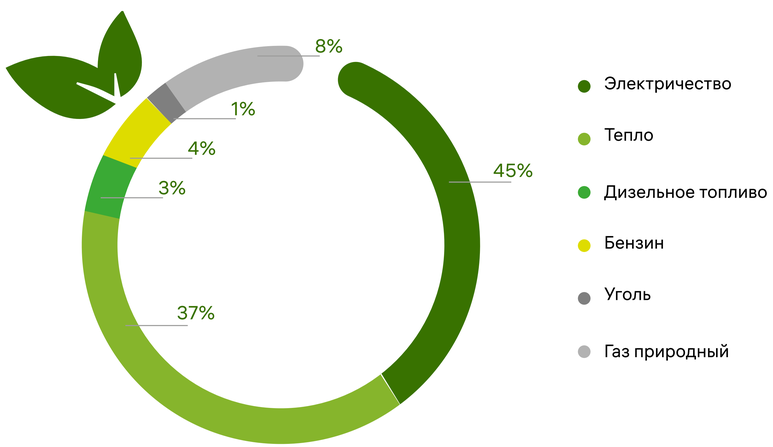
Объектами Банка не осуществляется сброс сточных вод в водные объекты: сточные воды, образуемые в городской местности, сливаются в общую канализационную сеть, а сточные воды объектов в сельской местности вывозятся специализированными организациями по контракту. Ввиду особенностей системы экологического регулирования сбросов сточных вод в Казахстане, а именно, отсутствия законодательных требований к получению экологического разрешения на сбросы сточных вод в канализационные сети, Банк не устанавливает нормативы сбросов загрязняющих веществ.

ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ И ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

Являясь субъектом Государственного энергетического реестра[1], Банк ведет планомерную работы по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности. В 2021 году суммарное потребление энергии составило 402 808 ГДж, в том числе:

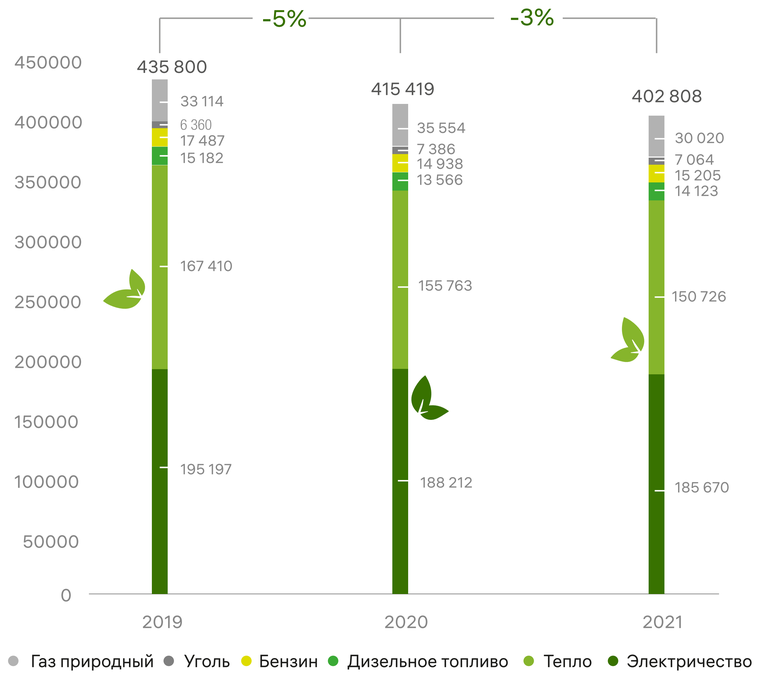
- электрическая энергия – 185 670 ГДж;
- тепловая энергия – 150 726 ГДж;
- природный газ – 30 020 ГДж;
- бензин – 15 205 ГДж;
- дизельное топливо – 14 123 ГДж;
- уголь – 7 064 ГДж.

Потребление энергоресурсов в 2021 году по видам, %



По сравнению с 2020 годом объем потребления топливно-энергетических ресурсов уменьшился на 3,04%. Объем данного сокращения был достигнут за счет перехода к более экологически чистым источникам энергии – в 2021 году автоматизированная система отопления (АСО – котельная) Кызылординского ОФ, ранее отапливаемая жидким топливом, была переведена на природный газ.

Потребление энергоресурсов по видам в 2019 – 2021 гг., ГДж



В дополнение, Банком реализуются следующие мероприятия в области энергосбережения и энергоэффективности:

- Замена ртутьсодержащих люминесцентных ламп на светодиодные в целях сбережения электрической энергии, сокращения затрат на потребление электричества и минимизации негативного воздействия ртути на окружающую среду при утилизации ламп. Перевод зданий на энергоэффективное LED-освещение производится во время проведения капитального ремонта и реконструкции помещений.
- Поощряется использование экологически чистого транспорта среди сотрудников. В общей сложности, в зданиях Головного офиса оборудовано 63 парковочных места для стоянки велосипедов и электрических самокатов с местами для подзарядки аккумуляторов.



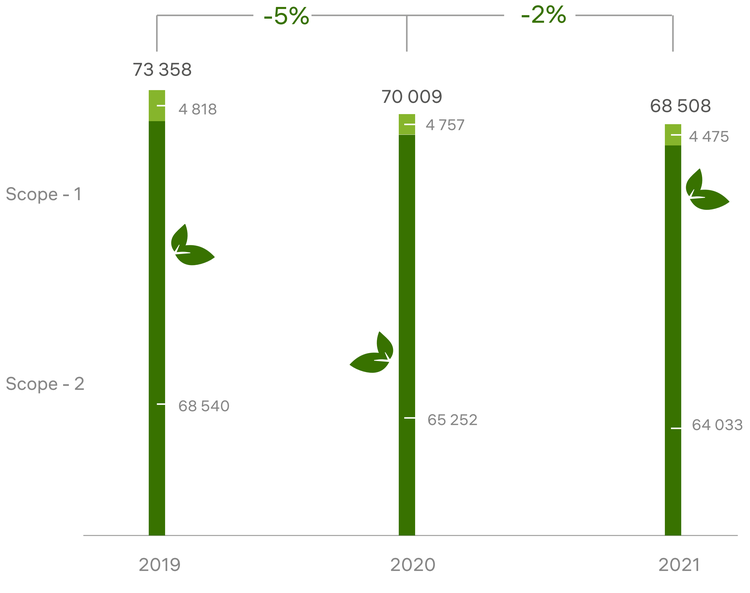
1 Согласно Закону РК «Об энергосбережении и энергоэффективности» от 13 января 2012 года № 541-IV субъектами Государственного энергетического реестра (ГЭР) являются индивидуальные предприниматели и юридические лица, потребляющие энергетические ресурсы в объеме, эквивалентном тысяче пятистам и более тонн условного топлива в год. На субъектов ГЭР распространяются требования по обязательному проведению мероприятий по энергосбережению и энергоэффективности.

Потребление ископаемых видов топлива в энергетических целях напрямую сопряжено с выбросами парниковых газов (ПГ), влияющих на глобальное изменение климата. Осознавая важность данной тематики для мирового сообщества и выражая приверженность национальным климатическим целям, в рамках процесса подготовки настоящего Отчета Halyk Bank провел оценку своих прямых и косвенных выбросов ПГ.

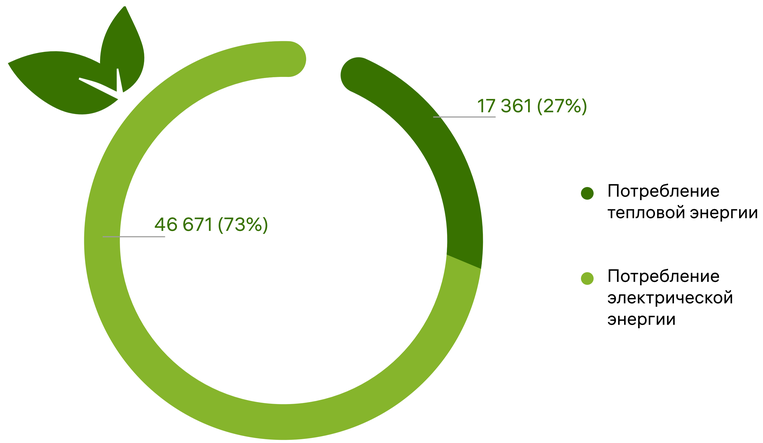
В 2021 году прямые выбросы ПГ (scope 1) составили 4 745 тонн CO_2 экв., что на 5,93% ниже уровня 2020 года в 4757 тонн CO_2 экв. Основными источниками выбросов ПГ Банка являются автотранспортные средства и стационарные энергетические установки (отопительные котлы, генераторы).

Объем косвенных энергетических выбросов (scope 2), образуемых в результате потребления электрической и тепловой энергии объектами Банка, в 2021 году составил 64033 CO_2 экв, что на 1,9% меньше, чем в 2020 году.

Суммарные выбросы ПГ Halyk Bank за 2019 – 2021 гг., тонн CO_2 экв



Выбросы scope 2 в 2021 году, по видам потребляемой энергии, тонн CO_2 экв. и %





Выбросы ПГ Halyk Bank за 2019 – 2021 гг.

	2019	2020	2021
Прямые выбросы ПГ (scope 1), тонн CO_2 экв. в том числе:	4 818,2	4 757	4 474,9
Выбросы CO_2	4 805,7	4 744,4	4 463,2
Выбросы CH^4	3,9	3,9	3,5
Выбросы N_2O	8,6	8,6	8,2
Косвенные энергетические выбросы ПГ (scope 2), тонн CO_2 экв.	68 540,3	65 252	64 033
электричество	49 257	47 310	46 671
тепло	19 283,3	17 942	17 361

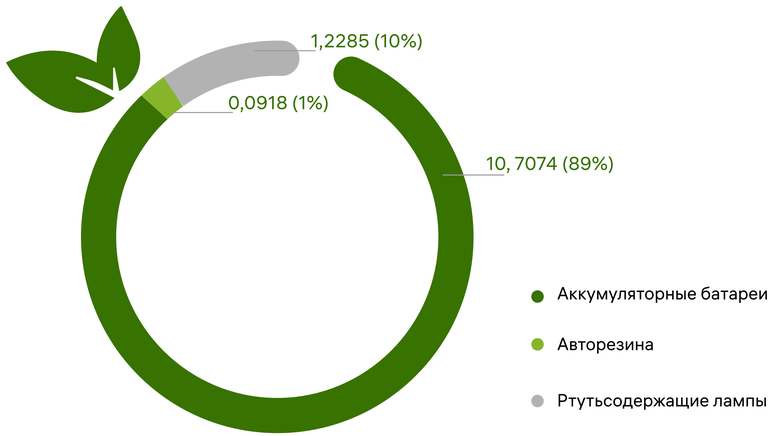
* - Методология расчета выбросов ПГ представлена в Приложении

УПРАВЛЕНИЕ ОТХОДАМИ

В 2021 году в результате деятельности Банка было образовано 6115,2 тонн отходов, из них опасных отходов – 12,03 тонн, неопасных – 6103,15 тонн соответственно. Опасные отходы Банка включают использованные ртутьсодержащие лампы, автомобильные шины, аккумуляторные батареи, тогда как неопасные представлены твердыми бытовыми отходами (ТБО) и макулатурой[2].

Все образованные отходы передаются специализированным организациям по контракту для последующего удаления и переработки: люминесцентные лампы перед утилизацией проходят процедуру извлечения паров ртути (демеркуризация); из измельченной резины от автомобильных шин изготавливается покрытие для детских игровых площадок; перед утилизацией аккумуляторов производится нейтрализация кислотного электролита и извлекаются цветные металлы; неопасные отходы размещаются на полигонах ТБО; макулатура передаётся специализированным организациям для вторичной переработки.

Структура образованных опасных отходов Банка в 2021 г., в % по видам





Halyk Bank – за зелёный город!

Зелёные насаждения – один из наиболее важных факторов в борьбе с выбросами CO2, так как растения в процессе фотосинтеза поглощают углекислый газ и выделяют кислород. В течение 2021 года в рамках озеленения было высажено более 1500 деревьев, около 3000 кустарников и почти 2300 почвопокровных растений по всей стране.

В Банке на постоянной основе практикуется раздельный сбор и безопасное хранение опасных отходов и макулатуры.

[2] Подход Банка к классификации отходов на «опасные» и «неопасные» основан на требованиях Экологического кодекса Республики Казахстан от 9 января 2007 года № 212-III, согласно которому:
Неопасные отходы - отходы, не обладающие опасными свойствами;
Опасные отходы - отходы, которые содержат вредные вещества, обладающие одним или несколькими опасными свойствами (токсичностью, взрывоопасностью, радиоактивностью, пожароопасностью, высокой реакционной способностью) и могут представлять непосредственную или потенциальную опасность для окружающей среды и здоровья человека самостоятельно или при вступлении в контакт с другими веществами;

НАШ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА

Поддержка различных социально ориентированных благотворительных и спонсорских проектов как на национальном, так и на региональном уровнях – неотъемлемая часть бизнеса Halyk Bank. При их реализации мы, в первую очередь, нацелены на создание ценностей для всего общества.

Подход Halyk Bank к оказанию благотворительной помощи

Halyk Bank продолжает придерживаться принципов корпоративной социальной ответственности, систематически поддерживая значимые для казахстанского народа проекты и решая болезненные проблемы общества. Прямым следствием этого стал тот факт, что благотворительная и спонсорская деятельность Банка широко известны общественности республики.

Корпоративная социальная ответственность Банка определяются Политикой оказания спонсорской и благотворительной помощи и основана на принципах открытости, диалога, взаимодействия, партнерства, прозрачности и поощрения участия сотрудников Банка в благотворительной деятельности на добровольной основе.

Ежегодно Halyk Bank и напрямую, и через благотворительный Фонд «Халык» на постоянной основе реализует ряд проектов в сфере поддержки культуры, образования, спорта и социальной защиты. Также помощь регулярно направляется в благотворительные фонды, помогающие детям с тяжелыми заболеваниями.

В течение 2021 года Банком были осуществлены благотворительные проекты и оказана адресная помощь на общую сумму 2 944 млн тенге. 2 млрд было проведено через благотворительный фонд «Халык», из которых на развитие и поддержку социальных проектов ушло 85% от общего объема оказанной помощи, на проекты в области спорта – 9%, образования – 4% и проекты в области культуры – 2,4%. Из собственных средств Halyk Bank направил на поддержку казахстанского спорта 285 млн тенге, на проекты в области культуры – 158 млн тенге, на социальные проекты – 251,5 млн тенге.

КЛЮЧЕВЫЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ И СПОНСОРСКИЕ ПРОЕКТЫ В 2021 ГОДУ

2021 год прошел под знаком постепенного снижения карантинных ограничений, связанных с пандемией Covid-19, начавшегося восстановления экономики и возвращения общества и бизнеса к привычному образу жизни. В этой ситуации Банк вновь продолжил вносить свой вклад в реализацию общественно-значимых социальных программ. Банк первым из финансовых институтов начал работать по принципам «зеленого» кредитования. Также Банк активно поддерживает проекты, связанные с улучшением экологии и охраной окружающей среды: был подписан меморандум по предоставлению беспроцентного беззалогового кредита жителям столицы для подключения их домов к центральным сетям газоснабжения. В Алматы, в рамках проекта по устойчивому туризму, Банком для нужд Департамента по чрезвычайным ситуациям и городской службы спасения были приобретены 11 горных спасательных хижин, 18 солнечных батарей и 1 беспилотный летательный аппарат для разведочно-спасательных работ.

Кроме того, для реализации проекта Halyk Academy Банк осуществляет поддержку талантливой молодежи, обучающейся по IT-специальностям в лучших технических ВУЗах Казахстана – КБТУ, МУИТ и Университете им. С. Демиреля.

Банк на регулярной основе оказывает адресную помощь нуждающимся семьям, представителям социально-уязвимых слоев общества, ветеранам и участникам Великой Отечественной Войны, выступает спонсором спортивных организаций и учреждений культуры, в числе которых театр оперы и балета «Астана Опера» (Нур-Султан), Казахский национальный академический театр им. Абая (Алматы), ледовый дворец «Halyk Arena».

В Банке инициируют и поощряют участие сотрудников в озеленении зон и посадке деревьев в регионах присутствия.



ПРОЕКТЫ «ЗЕЛЕНЫЙ ГОРОД»

Содействие переходу общества на экологически чистое топливо

В 2021 году, в рамках улучшения экологического состояния воздушного бассейна города Алматы, Банк продолжил реализацию проекта по газификации частных домов малоимущих и многодетных семей г. Алматы. На данный благотворительный проект было направлено 100 млн тенге. Общее количество домов, подключенных к газу, составило 92 дома. Проект имел широкий общественный резонанс. Также в 2021 году подписан Меморандум о сотрудничестве между акиматом г.Нур-Султан, Halyk Bank и Ассоциацией ECOJER по предоставлению беспроцентного беззалогового кредита жителям столицы для подключения их домов к центральным сетям газоснабжения.

Озеленение и развитие парковых зон

В течение 2021 года сотрудниками Halyk Bank было высажено более 1500 деревьев, около 3000 кустарников и почти 2300 почвопокровных растений по всей стране. Кроме того, благодаря внутренней политике Банка по оптимизации бизнес-процессов, в 2021 году удалось на 10% снизить потребление бумаги, а за счет этой экономии спасти от вырубки около 3000 деревьев.

ПРОЧИЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

Проект по горной безопасности

В 2021 году Банк в рамках программы развития устойчивого туризма приобрел и передал акимату г. Алматы и городской службе спасения 11 горных хижин, 18 солнечных батарей и 1 беспилотный летательный аппарат. Общий объем средств, перечисленных Банком, составил 101,5 млн тенге. На сегодняшний день спасательные хижины расположены на своих локациях и полностью укомплектованы всем необходимым инвентарем и продуктовым набором.

Марафон Победы

Ежегодно Банк выделяет денежные средства, направленные на поддержку участников Великой Отечественной Войны. В канун великого дня победы, сотрудники Банка посещают и лично поздравляют ветеранов, ведь сегодня им необходимо наше особое внимание. Всего за последние 11 лет Halyk Bank перечислил в помощь ветеранским организациям и участникам Великой Отечественной Войне свыше 130 млн тенге.

Поддержка благотворительного фонда «АЯЛА»

Halyk Bank оказывает благотворительную помощь фонду с 2009 года. Направленность фонда - спасение жизни младенцев, рожденных с разными пороками. В 2021 году Банк оказал поддержку на общую сумму 22,2 млн тенге на закуп медицинского оборудования для перинатальных центров. В частности, была приобретена система обогрева/охлаждения пациента Blanketrol III, предназначенная для выхаживания младенцев, родившихся раньше срока (производство США) и прикроватный монитор Life Scope (производство Япония).

Социальный проект по женскому предпринимательству «БІЗ ЖАСАЙМЫЗ»

Банк выступил в качестве спонсора телевизионного проекта «Biz жасаймыз» на телеканале Atameken Business Channel. Героями выпусков стали женщины-предпринимательницы, являющиеся клиентами Банка. Проект состоит из 15-ти короткометражных фильмов. Каждая героиня выпуска в формате life рассказывает про свой бизнес, про вызовы и как она с ними справлялась. Также освещалась тема работы и трансформации в период карантина, пандемийные лайфхаки и какую роль играет женское предпринимательство в экономике страны. Премьера проекта состоялась в сентябре 2021 года. Общая сумма составила 48 млн тенге.



Поддержка XVII международного Евразийского медиа-форума

В 2021 году Halyk Bank выступил спонсором XVII Международного Евразийского Медиа форума. В рамках форума были проведены дискуссии и мастер-классы, освещены темы, волнующие мировое сообщество. Также поднимались темы, касающиеся усиления роли технологий в жизни человека. Общая сумма составила 8 млн тенге.

ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ

Конкурс среди казахскоязычных СМИ «Еркін Соз»

В 2021 году Halyk Bank продолжил поддержку конкурса среди казахоязычных СМИ «Еркін Сөз», призванного повысить профессиональный уровень журналистов, пишущих на финансовую тему. Бюджет в 2021 году составил 5 млн тенге. Общее количество участников конкурса составило 285 человек. Церемония награждения состоялась в отеле «Казахстан». По итогам конкурса награда досталась 11 журналистам, обладатели первых трех мест получили по 500 тыс. тенге, 8 представителей СМИ были отмечены поощрительными призами в размере 50 тыс. тенге.

МУИТ – поддержка проекта «IT Fest 2021»

В 2021 году Банк продолжил поддержку ведущего технического университета республики МУИТ. Его студенты получили возможность реализовать свои идеи в стартапы. Сумма спонсорской помощи составила 5 млн тенге. Общее количество участников – более одной тысячи человек, количество команд – 450. До финала дошли 200 проектов, из них были определены по три победителя в каждой из пяти представленных категорий.

ПОДДЕРЖКА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

Государственный театр оперы и балета «Астана Опера» (г. Нур-Султан)

С 2013 года Halyk Bank выступает генеральным партнером Государственного театра оперы и балета «Астана Опера» – одной из главных сценических площадок республики, привлекающей внимание и интерес зрителей не только Казахстана, но и других стран.

За 2021 год в рамках VIII и IX сезонов состоялись премьеры 5 спектаклей оперы и балета, также планируется до конца 2022 года мероприятие, посвященному 95-летию Народного артиста СССР Ермека Серкебаева. Сумма спонсорства 2021 года составила 100 млн тенге.

Государственный театр оперы и балета им. АБАЯ (г. Алматы)

Halyk Bank продолжает оказывать спонсорскую помощь Казахскому Национальному академическому театру оперы и балета им. Абая. В 2021 году благодаря поддержке Банка для сохранения культурного наследия театра был закуплен сканер для оцифровки музейного депозитария. Общая сумма спонсорства составила 50 млн тенге.

Театр для детей и юношества им. Н.Сац

В 2021 году Банк выступил представляющим партнером постановки культового романа американского писателя Кена Кизи «Над кукушкиным гнездом». На казахстанской сцене этот спектакль был поставлен впервые. Общая сумма спонсорской поддержки составила 3 млн тенге.

ПОДДЕРЖКА КАЗАХСТАНСКОГО СПОРТА

Национальный Олимпийский комитет (НОК)

В 2021 году были проведены Олимпийские игры в Токио, в которых было разыграно 339 комплектов медалей в 33 видах спорта. В состав нашей олимпийской команды вошли 95 спортсменов. Сумма спонсорской поддержки от Банка составила 30 млн тенге.

Казахстанская федерация гимнастики

Ежегодно Банк целенаправленно и эффективно поддерживает массовый и профессиональный спорт. На поддержку Казахстанской федерации гимнастики в 2021 году Банк выделил 100 млн тенге. Были проведены республиканские соревнования, по итогам которых нашими спортсменами завоеваны 1 золотая, 10 серебряных и 6 бронзовых медалей. На Олимпийских Играх Токио – 2021 Федерацию гимнастики представляли два спортсмена из Казахстана.

Дворец спорта и культуры HALYK ARENA

В рамках 5-летнего контракта спонсорского нейминга в 2021 году продолжилось сотрудничество Halyk Bank с дворцом спорта и культуры Halyk Arena, Ежегодный транш, как и прежде, составил 185 млн тенге. В связи с продолжением распространения коронавирусной инфекции в здании Дворца развернул свою работу провизорный центр, который базировался там до ноября 2021 года. В конце года начался вывоз медицинского оборудования. На данный момент спорткомплекс начал работать по прямому назначению.

Поддержка футбольного клуба «Кайрат»

Банк в 2021 году продолжил поддерживать футбольный клуб «Кайрат». В течение сезона было организовано 26 игр чемпионата РК, в итоговых зачетах которых футбольный клуб «Кайрат» завоевал бронзу. Это первый в истории футбольный клуб «Кайрат» выход в групповую стадию еврокубков – Лигу конференции УЕФА. Сумма спонсорской поддержки – 25 млн тенге.

Подробнее о всех наших социальных проектах, реализованных в 2021 году, читайте в Годовом Отчете Halyk Bank за 2021 год:

https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/2022/6/HALYK_AR2021_russian%20version.pdf

10

СУЩЕСТВЕННЫЕ СОБЫТИЯ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОЙ ДАТЫ



СУЩЕСТВЕННЫЕ СОБЫТИЯ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОЙ ДАТЫ

В начале января 2022 года в Казахстане произошли массовые протесты, которые переросли в беспорядки. 5 января на территории Республики Казахстан был введен режим чрезвычайного положения, который продолжался до 19 января. В период массовых протестов был ограничен доступ в интернет на всей территории Казахстана, приостановлена работа банков, не проводились операции на фондовом рынке, торги на товарных биржах, приостановлено авиасообщение, что препятствовало эффективной работе предприятий.

К 15 января ситуация в Республике Казахстан стабилизировалась и взята под контроль органами власти. Правительством взят курс на стабилизацию политической и социально-экономической ситуации.

Halyk Bank выделил своим заемщикам из сектора микробизнеса, пострадавшим в результате массовых беспорядков в Алматы, безвозмездный грант в размере 1 миллиона тенге на восстановление бизнеса без необходимости предоставления подтверждения размера ущерба. Дополнительно Halyk Bank оказал поддержку и представителям микробизнеса Алматы, не являющимся клиентами Банка. Им также перечислено по 1 млн тенге на восстановительные работы, в том числе на закуп необходимого оборудования. Для определения списка наиболее нуждающихся в помощи предпринимателей в Банке провели детальный анализ ущерба, нанесенного мародерами бизнесу. Пострадавшим клиентам МСБ и КБ были предоставлены отсрочки на срок не более 6 месяцев по обслуживанию кредитов на общую сумму 80 миллиардов тенге. Общий объем кредитов КБ, по которым была представлена отсрочка более 6 месяцев, составляет 11,5 миллиардов тенге.

В период действия режима чрезвычайного положения, услуги интернет-банкинга и банкоматов Группы продолжали работать с небольшими перебоями.

С целью оценки рисков, возникших в период январских событий в Казахстане, был проведен внеплановый сценарный анализ по влиянию потенциальных геополитических, инфляционных, эпидемиологических рисков на финансовую устойчивость Банка.

В рамках данного сценарного анализа в том числе рассматривалось влияние таких сценариев как «Локальные социальные волнения/протесты» и «Террористические угрозы/атаки», которые реализовались локально в Казахстане, где с 05.01.2022 был введен режим ЧП.

Результаты сценарного анализа были вынесены на рассмотрение Совет директоров, который убедился, что даже при наихудшем сценарии основные финансовые показатели и позиции Банка (адекватность капитала и ликвидности) останутся достаточно сильными.





HALYK BANK

11

ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЯ

ИНИЦИАТИВЫ И ЧЛЕНСТВА

Ассоциация финансистов Казахстана (АФК)

Ассоциация финансистов Казахстана (АФК) объединяет 128 участников финансового рынка, в том числе банки, страховые организации, ипотечные и лизинговые компании, микро-кредитные организации и ломбарды, профессиональных участников рынка ценных бумаг, аудиторские и консалтинговые компании, научно-образовательные учреждения и СМИ. Финансовые организации, входящие в состав АФК, формируют представительное организующее звено всего финансового сообщества Казахстана.

Миссия АФК заключается в защите и содействии роста акционерной стоимости членов ассоциации.

Основными стратегическими задачами АФК являются:

- представление членов АФК в государственных и иных органах, выражение и защита общих интересов субъектов финансового рынка;
- мониторинг и участие в работе по совершенствованию законодательства Республики Казахстан, касающегося деятельности и затрагивающие интересы членов АФК;
- конструктивное взаимодействие с государственными органами в целях создания условий для эффективной деятельности членов АФК и развития финансовой системы Республики в целом;
- содействие повышению имиджа (рейтинга) финансового сообщества;
- сбор, анализ и консолидация предложений членов АФК по решению проблемных вопросов в финансовом секторе и совершенствованию законодательства, затрагивающего интересы субъектов финансового рынка;
- создание Рабочих групп с участием представителей членов АФК по приоритетным и проблемным направлениям, выработка консолидированных предложений и их проработка с уполномоченными органами.

Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»

Национальная палата предпринимателей РК «Атамекен» — это некоммерческая организация, созданная для усиления переговорной силы бизнеса с Правительством РК и государственными органами. Главная задача «Атамекена» – защита прав и интересов бизнеса и обеспечение широкого охвата и вовлеченности всех предпринимателей в процесс формирования законодательных и иных нормативных правил работы бизнеса.

Более того, «Атамекен» выступает за активное вовлечение казахстанского бизнеса в реализацию государственных программ. Защищает интересы деловых кругов в органах государственной власти и местного самоуправления, расширяет и укрепляет связи с бизнес сообществом зарубежных стран, а также выступает в поддержку казахстанского бизнеса в рамках интеграционных процессов.

https://afk.kz/
https://atameken.kz/

ИНДИКАТОРЫ ПО ПЕРСОНАЛУ В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ АО «НАРОДНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА»

Таблица 1. Общее количество работников по трудовому договору (постоянному и временному), в разбивке по филиалам Банка

Филиал	Постоянный вид занятости	Временный вид занятости
Головной банк	3032	195
Акмолинский ОФ	416	32
Актюбинский ОФ	548	96
Алматинский ОФ	1474	281
Астанинский РФ	799	90
Атырауский ОФ	374	137
Байконырский РФ	85	14
Балхашский РФ	117	4
Восточно-Казахстанский ОФ	420	74
Жамбылский ОФ	435	73
Жанаозенский РФ	121	32
Жезказганский РФ	180	38
Западно-Казахстанский ОФ	382	89
Карагандинский ОФ	515	138
Костанайский ОФ	422	68
Кызылординский ОФ	359	81
Мангистауский ОФ	395	87
Павлодарский ОФ	429	30
Региональный филиал «Семей»	416	38
Северо-Казахстанский ОФ	326	38
Талдыкорганский ОФ	492	101
Темиртауский РФ	173	26
Туркестанский ОФ	390	35
Шымкентский РФ	508	32
Экибастузский РФ	166	12
Всего	12974	1841

Таблица 2. Новые работники и текучесть кадров за отчетный период, в разбивке по филиалам Банка

Регион	Общее количество принятых работников	Процент новых работников, %	Общее количество выбывших работников	Текучесть кадров, %
Головной банк	764	24,2%	523	16,5%
Акмолинский ОФ	68	15,3%	67	15,0%
Актюбинский ОФ	77	11,8%	90	13,8%
Алматинский ОФ	350	19,8%	375	21,2%
Астанинский РФ	135	15,0%	188	20,9%
Атырауский ОФ	90	18,1%	60	12,0%
Байконырский РФ	18	19,0%	11	11,6%
Балхашский РФ	43	37,9%	24	21,2%
Восточно-Казахстанский ОФ	118	23,8%	125	25,2%
Жамбылский ОФ	80	15,6%	78	15,2%
Жанаозенский РФ	16	10,8%	9	6,1%
Жезказганский РФ	48	22,1%	44	20,3%
Западно-Казахстанский ОФ	68	14,5%	59	12,6%
Карагандинский ОФ	98	14,8%	117	17,6%
Костанайский ОФ	88	17,9%	86	17,5%
Кызылординский ОФ	61	14,2%	40	9,3%
Мангистауский ОФ	70	14,6%	62	13,0%
Павлодарский ОФ	103	22,6%	78	17,1%
Региональный филиал «Семей»	74	16,1%	70	15,2%
Северо-Казахстанский ОФ	105	29,0%	67	18,5%
Талдыкорганский ОФ	148	25,9%	99	17,3%
Темиртауский РФ	42	20,6%	39	19,1%
Туркестанский ОФ	97	23,5%	72	17,4%
Шымкентский РФ	76	13,9%	80	14,6%
Экибастузский РФ	21	11,7%	21	11,7%
Всего	2858	19,4%	2484	16,9%

Таблица 3. Обучение (инструктаж) работников по вопросам противодействия коррупции за 2021 год, в разбивке по регионам и категориям персонала

Регион	Руководители высшего звена	Руководители среднего звена	Специалисты	Водители	Рабочие	Всего
Головной банк	9	75	869			953
Акмолинский ОФ		40	230			270
Актюбинский ОФ		40	318			358
Алматинский ОФ		109	889			998
Астанинский РФ		73	607			680
Атырауский ОФ		39	258			297
Байконырский Рег.Ф		8	51			59
Балхашский РФ		11	66			77
Восточно-Казахстанский ОФ		45	283			328
Жамбылский ОФ		44	319			363
Жанаозенский РФ		12	63			75
Жезказганский РФ		18	104			122
Западно-Казахстанский ОФ		42	254			296
Карагандинский ОФ		48	369			417
Костанайский ОФ		47	266			313
Кызылординский ОФ		32	217			249
Мангистауский ОФ		41	248			289
Павлодарский ОФ		35	263			298
Региональный филиал «Семей»		45	272			317
Северо-Казахстанский ОФ		34	206			240
Талдыкорганский ОФ		57	338			395
Темиртауский РФ		17	98			115
Туркестанский ОФ		48	277			325
Шымкентский РФ		39	273			312
Экибастузский РФ		20	85			105
Итого	9	1014	7176			8199

МЕТОДОЛОГИЯ СБОРА, КОНСОЛИДАЦИИ И РАСЧЕТА ДАННЫХ

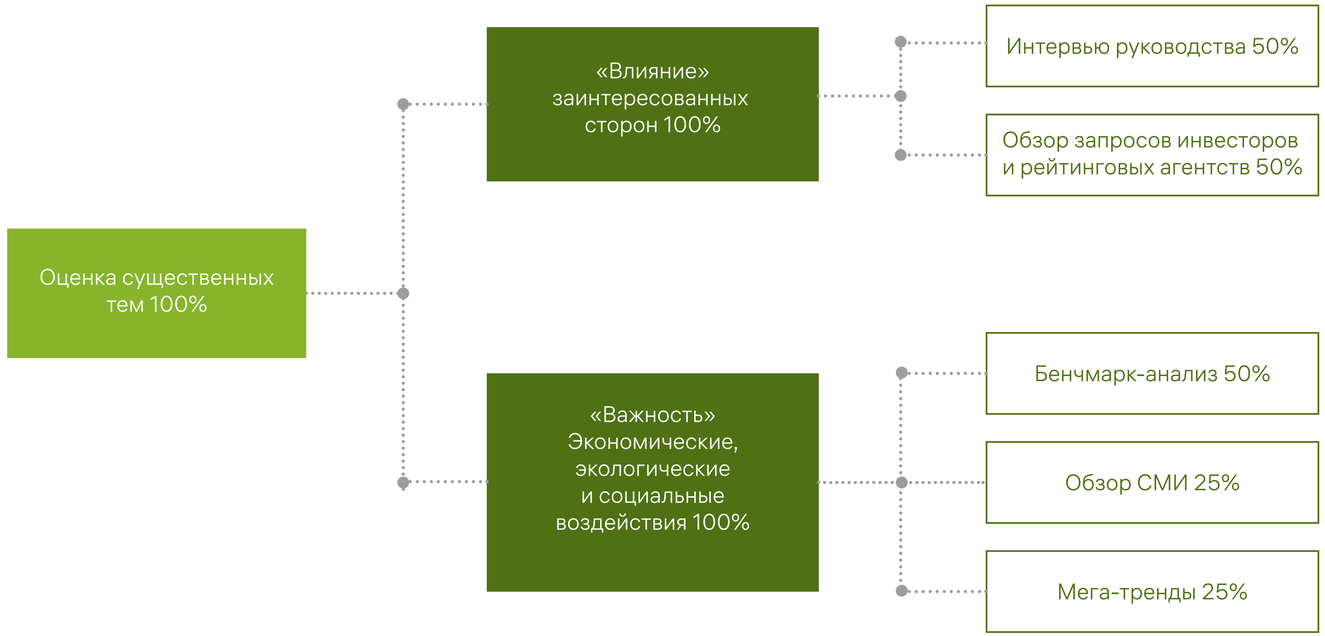
Представленная в данном разделе информация описывает подход Банка к сбору, консолидации и расчету данных и показателей в Отчете об устойчивом развитии (далее – Отчет). В случае применимости, для отдельных раскрытий даны пояснения о границах, принятых допущениях и исключениях. Для обеспечения сопоставимости во времени данные в Отчете представлены в сравнении с 2020 и 2019 годами (где применимо).

Определение существенных тем Отчета

Для того, чтобы Отчет отражал всю необходимую для ключевых заинтересованных сторон информацию, была проведена процедура определения существенности, которая включала оценку потенциально важных для Банка тем по степени важности экономических, экологических и социальных воздействий и их влияния на решения заинтересованных сторон. Каждая тема была оценена по следующим критериям, так называемым «фильтрам»:

- Обзор ESG запросов от инвесторов и рейтинговых агентств за отчетный год;
- Бенчмарк-анализ банков-аналогов по практикам раскрытия информации об устойчивом развитии;
- Обзор СМИ, включавшего анализ упоминаний о деятельности Банка в медиа-поле за отчетный период;
- Анализ мегатрендов развития банковской отрасли.

На рисунке ниже показано распределение весов по каждому из критериев.



Список из 26 существенных тем представлены в главе «Наш подход к управлению устойчивым развитием».

ГЛАВА «НАШ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ»



Противодействие коррупции

В Банке обучение по вопросам противодействия коррупции и информирование сотрудников о принятых антикоррупционных политиках проводится в рамках инструктажа при приеме новых сотрудников. Практика информирования бизнес-партнеров о принятых политиках и процедурах противодействия коррупции в Банке не применялась, с связи чем, по подпункту с) «Количество бизнес-партнеров, проинформированных об имеющихся политиках и методах противодействия коррупции, принятых в Банке» раскрытия GRI 205-2 сделано исключение. При этом, в течение 2022 года планируется внесение положений о противодействии коррупции во все типовые формы договоров и иные банковские документы.



ГЛАВА «РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА»



Управление персоналом

Коэффициент текучести работников рассчитывается согласно формуле:

Кт= А / В х 100%

где А – количество работников, расторгнувших трудовой договор по собственной инициативе, по соглашению сторон за отчетный период и исключены из расчета текучести следующие показатели:

- расторжения трудового договора по собственной инициативе в связи с переходом на аутсорсинг;
- по причине перехода в дочерние организации Банка;
- по причине ухода на пенсию;
- расторжения трудового договора по инициативе работника, занимающего должность истопника;
- расторжения трудового договора по инициативе работника, занимающего должность специалиста (интерна);
- расторжения трудового договора по инициативе работника в период испытательного срока (в течение 3 месяцев с даты приема);

В – среднесписочная численность работников Банка за отчетный период.

БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗДОРОВЬЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

GRI 403-2 | 403-3 | 403-4

Раздел подготовлен в соответствии с GRI Standards «GRI 403: Occupational Health and Safety» версии 2018 г., а также согласно требованиям Казахстанской фондовой биржи «KASE» в части раскрытия нефинансовой информации в области здоровья и безопасности на рабочем месте.

Для отражения информации о деятельности, которая потенциально сопряжена с опасными факторами, при раскрытии данных по травматизму, Банком были расширены границы отчетности и включены данные дочерней организации ТОО «Halyk Инкассация».

Регистрация несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью, а также их учет и ведение отчетности ведется в соответствии с Главой 20 Трудового Кодекса РК, а также согласно Приказу Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан, от 28 декабря 2015 года № 1055 «Об утверждении форм по оформлению материалов расследования несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью».

В Банке не зарегистрированы случаи возникновения профессиональных заболеваний. В Банке на данный момент не ведется учет и расчет данных по коэффициентам отсутствия на рабочем месте (absentee rate & lost day rate) в соответствии с требованиями «GRI 403: Occupational Health and Safety 2018».

Для расчетов коэффициента травматизма с потерей рабочего времени (LTIFR), Банком была использована методология, представленная «GRI 403: Occupational Health and Safety» версии 2018 г. Банком был принят фактор в 1 млн отработанных человеко-часов для корректного отражения коэффициента по отношению к количеству работников Банка и дочерней организации. Ниже представлена формула расчетов данных:

LTIFR = Травмы / Отработанные чел-часы * 1 000 000,

При этом, количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью в 2021 году = 8

Отработанные человеко-часы в 2021 году = 24 324 486 часов

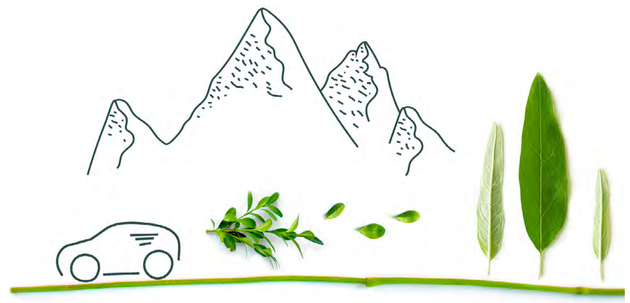
За 2021 год по ТОО «Halyk Инкассация» были зарегистрированы – 7 травм с потерей рабочего времени, из которых 2 случая переломы, захватывающие несколько областей тела, 1 ушиб грудной клетки, 1 ушиб пальцев стопы без повреждения ногтевой пластины, 1 множественные переломы голени, 1 травмы живота, нижней части спины и таза, 1 ушиб бедра. Все пострадавшие были сотрудниками мужского пола.

За 2021 год по АО «Народный банк Казахстана» был зарегистрирован – 1 травма с потерей рабочего времени, диагнозом – перелом локтевой кости. Пострадавшая была сотрудником женского пола.

В Банке отсутствуют какие-либо соглашения с профсоюзами, покрывающие вопросы безопасности и охраны труда.

ГЛАВА «ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И ОБЩЕСТВО»





Ответственное потребление ресурсов

Сбор данных по водопотреблению осуществлялся в соответствии с установленными на законодательном уровне формами экологической отчетности, а также согласно руководству GRI Standards «GRI 303: Water and Effluents». Представленная информация по водопотреблению основана на прямых замерах объемов потребления воды измерительными приборами (счетчиками).

Ввиду специфики деятельности организации, Банк не осуществляет прямой забор воды из природных источников. Соответственно, представление и раскрытие данных по форме «GRI 303-3 Water withdrawal» неприменимо к отчетной организации. Как указано в соответствующем разделе, Банк также не устанавливает нормативы сбросов загрязняющих веществ и не осуществляет сброс сточных вод в природные водные объекты в соответствии с требованиями экологического законодательства РК («GRI 303-4 Water discharge»).

Раскрытие 303-5 (c) неприменимо, так как Банком не осуществляется хранение питьевой воды в резервуарах.

[1]http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014230
[2]https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf
[3]http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/links

Энергоэффективность и выбросы парниковых газов

Учет потребления электрической и тепловой энергии ведется на основании показаний приборов учета. Отчетность по потреблению других топливно-энергетических ресурсов представляется по фактическим данным потребления следующих видов топлива: дизельное топливо, бензин, уголь, природный газ. Для перевода данных по потреблению топлива использованы соответствующие коэффициенты из Методики по формированию топливно-энергетического баланса и расчету отдельных статистических показателей, характеризующих отрасль энергетики, утвержденной Приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 11 августа 2016 года № 160[1].

При расчете прямых выбросов ПГ (scope 1) использовались значения коэффициентов выбросов из Руководящих принципов национальных инвентаризаций МГЭИК 2006 года[2]. Расчет косвенных энергетических выбросов (scope 2) основан на национальных коэффициентах выбросов CO2 при производстве электрической и тепловой энергии[3]. Для перевода выбросов ПГ в тонны CO2 экв. были приняты значения потенциалов глобального потепления из 5-го Оценочного доклада МГЭИК.

УКАЗАТЕЛЬ СОДЕРЖАНИЯ GRI CONTENT INDEX

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
101	Основы			
102	Общие раскрытия			
102-1	Наименование организации	О Банке		14
102-2	Деятельность, бренды, продукты и услуги	О Банке		14
102-3	Расположение штаб-квартиры	Контактная информация		103
102-4	География операционной деятельности	Доступность и качество услуг		48
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке		14
102-6	Рынки обслуживания	О Банке		14
102-7	Масштаб организации	О Банке		14
		Обзор основных экономических результатов		36 – 40
		Доступность и качество услуг		48
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	Управление персоналом		60 – 63
		Индикаторы по персоналу АО «Народный Банк Казахстана» по Головному банку и филиалам в регионах Казахстана		90-91
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		92
102-9	Цепочка поставок	Управление цепочкой поставок		46
102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	Корпоративное управление		19 – 22
		Доступность и качество услуг		48
102-11	Принцип или подход предосторожности	Окружающая среда и общество		79
102-12	Внешние инициативы	Инициативы и членства		89
102-13	Членство в ассоциациях	Инициативы и членства		89
Стратегия				
102-14	Обращение высшего руководства	Обращение Председателя Совета директоров		8 – 9
		Обращение Председателя Правления		11 – 12
		Стратегия роста		14 – 15
Этика и добропорядочность				
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Наши ценности		16
Корпоративное управление				
102-18	Структура управления	Структура корпоративного управления		23 – 24

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
Взаимодействие с заинтересованными сторонами				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32 – 33
103-3	Оценка управленческого подхода	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32 – 33
102-40	Список групп заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32 – 33
102-41	Коллективные договоры	Обеспечение равных прав и возможностей		72 – 74
102-42	Идентификация и определение заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32 – 33
102-43	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32 – 33
102-44	Ключевые темы и поднятые проблемы	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32 – 33
Практика отчетности				
102-45	Перечень юридических лиц, включенных в консолидированную финансовую отчетность	Консолидированная финансовая отчетность и Аудиторское заключение независимых аудиторов за год, закончившийся 31 декабря 2021, 2020 и 2019 гг.		
102-46	Определение содержания Отчета и границы тем	О данном Отчете		6
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		92
102-47	Список существенных тем	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		32-33
102-48	Корректировка информации		Неприменимо	
102-49	Изменения в отчетности		Неприменимо	
102-50	Отчетный период	О данном Отчете		6
102-51	Дата выпуска последнего отчета		Июль 2021	
102-52	Цикл отчетности	О данном Отчете		6
102-53	Контактная информация для вопросов относительно отчета	Контактная информация		103
102-54	Заявления об отчетности в соответствии с GRI Standards	О данном Отчете		6
102-55	Таблица показателей GRI	Указатель содержания GRI CONTENT INDEX		96 – 101
102-56	Внешнее заверение		Внешнее заверение нефинансовой информации не осуществляется. Банк рассмотрит возможность проведения внешнего аудита Отчета об устойчивом развитии в будущем	
Экономическая результативность				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Обзор основных экономических результатов		36
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Обзор основных экономических результатов		36
103-3	Оценка управленческого подхода	Обзор основных экономических результатов		36
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Обзор основных экономических результатов		36

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	Обзор основных экономических результатов		36
Непрямые экономические воздействия				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		41 – 46
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		41 – 46
103-3	Оценка управленческого подхода	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		41 – 46
203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		41 – 46
Противодействие коррупции				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Противодействие коррупции		31
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Противодействие коррупции		31
103-3	Оценка управленческого подхода	Противодействие коррупции		31
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Противодействие коррупции		31
		Индикаторы по персоналу АО «Народный Банк Казахстана» по Головному банку и филиалам в регионах Казахстана		91
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		92
Материалы				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		79
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		79
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		79
301-1	Использование материалов по массе или объему	Окружающая среда и общество		79
Потребление энергоресурсов/энергоэффективность				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		79 – 81
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		79 – 81
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		79 – 81
302-1	Потребление энергии внутри организации	Окружающая среда и общество 86–		79 – 81
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		95
302-4	Сокращение энергопотребления	Окружающая среда и общество		79 – 80
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		95

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
Водопотребление				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		79
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		95
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		79
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		79
303-2	Воздействия, связанные с водоотведением	Окружающая среда и общество		79
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		95
303-3	Общее количество забираемой воды с разбивкой по источникам	Методология сбора, консолидации и расчета данных		95
303-5	Потребление воды	Окружающая среда и общество		79
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		95
Выбросы				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		79 – 81
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		79 – 81
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		79 – 81
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1)	Окружающая среда и общество		79 – 81
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		95
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Scope 2)	Окружающая среда и общество		79 – 81
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		95
305-7	Выбросы NOx, SOx и других значимых загрязняющих веществ		Консолидированные данные о выбросах загрязняющих веществ по филиальной сети Банка в Казахстане недоступны	
Сбросы и отходы				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		79, 82
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		79, 82
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		79, 82
306-2	Общая масса отходов по видам и способу обращения	Окружающая среда и общество		79, 82
Занятость				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Управление персоналом		60 – 64
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Управление персоналом		60 – 64
103-3	Оценка управленческого подхода	Управление персоналом		60 – 64

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
401-1	Новые сотрудники и текучесть кадров	Управление персоналом		60 – 64
		Индикаторы по персоналу АО «Народный Банк Казахстана» по Головному банку и филиалам в регионах Казахстана		90
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		93
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятности, которые не представляют сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятности	Управление персоналом		60, 65
401-3	Отпуск по материнству/отцовству	Управление персоналом		60, 66
Безопасность и здоровье на рабочем месте				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Безопасность и здоровье на рабочем месте		75 – 77
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Безопасность и здоровье на рабочем месте		75 – 77
103-3	Оценка управленческого подхода	Безопасность и здоровье на рабочем месте		75 – 77
403-2	Типы травм, показатели травматизма, профессиональные заболевания, дни нетрудоспособности, а также количество смертельных случаев, связанных с производством	Безопасность и здоровье на рабочем месте		75, 77
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		94
403-3	Работники, подверженные высокому риску производственного травматизма или профессиональной заболеваемости	Безопасность и здоровье на рабочем месте		75 – 77
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		94
403-4	Вопросы охраны здоровья и безопасности труда, включенные в официальные соглашения с профсоюзами	Методология сбора, консолидации и расчета данных		94
Обучение и образование				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Обучение и развитие сотрудников		68 – 69
		Оценка персонала		67
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Обучение и развитие сотрудников		68 – 69
		Оценка персонала		67
103-3	Оценка управленческого подхода	Обучение и развитие сотрудников		68 – 69
		Оценк персонал		67
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	Обучение и развитие сотрудников		68 – 69
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы поддержки при завершении карьеры	Обучение и развитие сотрудников		68
404-3	Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Оценка персонала		68 – 69
Разнообразие и равные возможности				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Обеспечение равных прав и возможностей		72 – 74
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Обеспечение равных прав и возможностей		72 – 74

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
103-3	Оценка управленческого подхода	Обеспечение равных прав и возможностей		72 – 74
405-1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Обеспечение равных прав и возможностей		72 – 74
405-2	Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	Обеспечение равных прав и возможностей		72 – 74
Конфиденциальность клиента				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Информационная безопасность и защита данных клиентов		57 – 58
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		92
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Информационная безопасность и защита данных клиентов		57 – 58
103-3	Оценка управленческого подхода	Информационная безопасность и защита данных клиентов		57 – 58
418-1	Количество обоснованных жалоб на нарушения конфиденциальности клиента и потери данных клиента	Информационная безопасность и защита данных клиентов		57 – 58
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		92
Социально-экономическое соответствие				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Соответствие законодательным требованиям		29 – 30
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Соответствие законодательным требованиям		29 – 30
103-3	Оценка управленческого подхода	Соответствие законодательным требованиям		29 – 30
419-1	Несоблюдение законов и нормативных актов в социально-экономической сфере	Соответствие законодательным требованиям		29 – 30
Существенные темы не в рамках GRI Standards				
БиС	Благотворительность и спонсорство	Наш вклад в развитие общества		83 – 85
	Доступность и качество финансовых услуг	Доступность и качество услуг		48
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Доступный Банк		49
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Доступный Банк		49
	Ответственное финансирование	Окружающая среда и общество		79
		Наш вклад в развитие общества		83 – 85
IT	IT-системы и устойчивость к кибер-рискам	Информационная безопасность и защита данных клиентов		57 – 58
	Цифровизация и инновации	Развитие инноваций и цифровизация		53 – 56
	Риск менеджмент	Система управления рисками		26 – 28
	Внутренний контроль и аудит	Внутренний контроль и аудит		28
ООС	Охрана окружающей среды	Окружающая среда и общество		79, 95

АББРЕВИАТУРЫ И СОКРАЩЕНИЯ

АО	Акционерное общество
АФК	Ассоциация финансистов Казахстана
БВУ	Банк второго уровня
ИТ	Информационные технологии
ИБ	Информационная безопасность
КБТУ	Казахстанско-Британский технический университет
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
КСО	Корпоративная социальная ответственность
МГЭИК	Межправительственная группа экспертов по изменению климата
МСБ	Малый и средний бизнес
МУИТ	Международный университет информационных технологий
НПП	Национальная палата предпринимателей
ОТиТБ	Охрана труда и техника безопасности
ОФ	Областной филиал
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития
ПГ	Парниковые газы
ПОД/ФТ	Противодействие отмыванию доходов, полученных незаконным путем, и финансированию терроризма
РК	Республика Казахстан
РФ	Региональный филиал
СДО	Система дистанционного обучения
СМИ	Средство массовой информации
ССП	Система сбалансированных показателей
ТБО	Твердые бытовые отходы
Фонд «Даму»	АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»
ЧП	Чрезвычайное положение
ЭЦП	Электронно-цифровая подпись
3DS	Three-Domain Secure (трёхсторонняя защита)
CSI	Customer Satisfaction Index (показатель удовлетворенности клиентов)
EMC	Электронный документооборот
FATCA	Foreign Account Tax Compliance Act (Закон США О налоговой отчётности по зарубежным счетам)
GRI	Global Reporting Initiative (Глобальная инициатива отчетности)
HR	Human Resources (человеческие ресурсы)
LSE	London Stock Exchange (Лондонская фондовая биржа)
LTIR	Lost Time Incident Rate (коэффициент травматизма с потерей рабочего времени)
MBA	Master of Business (мастер делового администрирования)
NPS	Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
OCRM	Система управления отношениями с клиентами
OWASP	Open Web Application Security Project (открытый проект обеспечения безопасности веб-приложений)
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard (стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт)
POS-терминалы	Point of sale терминал (точка продажи)
QR	Quick Response (быстрое реагирование)
QSA	Qualified Security Assessor (квалифицированный инспектор безопасности)
VIP	Very important person (высокопоставленное лицо)

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Акционерное общество «Народный Сберегательный Банк Казахстана»



Адрес: Республика Казахстан, A26M3K5, г. Алматы, пр-т Аль-Фараби, 40

Телефон: + 7 727 259 0777

Факс: + 7 727 259 0271

Веб-сайт: www.halykbank.kz
https://halykbank.com

Электронная почта по вопросам устойчивого развития: MIRAK@halykbank.kz, EKATERINAS@halykbank.kz

Дата выхода отчета: июль 2022 года