Halyk

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

Halyk

СОДЕРЖАНИЕ

1	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ	3
2	ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДСТВА	8
3	ПОРТРЕТ БАНКА	15
4	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА	18
5	КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	53
6	УСТОЙЧИВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ	66
7	ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА	79
8	СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ	85
9	ПРИЛОЖЕНИЯ	109
10	ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА О ЗАДАНИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМ УВЕРЕННОСТЬ	120
11	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	124

Halyk

1 О ДАННОМ ОТЧЕТЕ

О ДАННОМ ОТЧЕТЕ

Настоящий отчет представляет собой раскрытие информации о деятельности АО «Народный Банк Казахстана» (далее именуемый в отчете «Банк») и его дочерних организациях (совместно именуемые «Группа Halyk» или «Группа») подготовленное с учетом требований стандарта GRI ("with reference") и в соответствии с рекомендациями TCFD, отражает развитие наших усилий по снижению углеродного следа Банка. При разработке Отчета были приняты во внимание рекомендации Лондонской фондовой биржи (LSE) и Руководства APPФР по раскрытию информации по критериям экологичности, социальной ответственности и корпоративного управления (ESG) для банков и других финансовых организаций, учтены требования Листинговых правил Казахстанской фондовой биржи (KASE) в отношении отчетности по устойчивому развитию.Для подготовки некоторых показателей использовались внутренние методики отчетности в области устойчивого развития, описанные в разделах «Переходные климатические риски в Казахстане» и «Устойчивое развитие Банка». Кроме того, в отчете представлены результаты деятельности Банка, которые прямо или косвенно способствуют достижению Целей устойчивого развития ООН (ЦУР), определенных в Стратегии Группы на 2022-2024 годы.

Настоящий отчет, в котором комплексно рассматриваются финансовые, экологические, социальные и управленческие (ESG) показатели Halyk Bank за период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года, является пятым отчетом об устойчивом развитии, выпущенным Банком.

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/about/shareholders_investors/investoram).

ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

В Отчете представлена информация о деятельности АО «Народный Банк Казахстана» (далее именуемый в отчете «Банк») и его дочерних организациях (совместно именуемые «Группа Halyk» или «Группа») за период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года. Финансовые данные представлены согласно аудированной финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, если только иное прямо не указано по тексту.

В соответствии с дорожной картой, разработанной Банком совместно с международными консультантами дочерними организациями приняты планы мероприятий по внедрению ESG в свою деятельность, утверждены политики устойчивого развития и приняты другие нормативные документы, отражающие подход компаний к внедрению ESG-принципов в свою деятельность. Дочерние организации с 2023 года готовят ESG-отчет для сведения органа управления компаний, чтобы отразить приверженность принципам устойчивого развития и прогресс в достижении поставленных перед компаниями задач в области устойчивого развития.

Информация о деятельности дочерних организаций регулярно раскрывается формате Годового отчета. За 2023 год — https://halykbank.kz/storage/app/media/investoram/2024/HALYK_AR23_RU_11.pdf.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

ПОКАЗАТЕЛИ ВОЗДЕЙСТВИЯ ПО ГРУППЕ HALYK

	Электро энергия, ГДж	Вода, мегалитры	Тепло энергия, ГДж	Бумага, тонн	Scope 1, тонн CO2 экв.	Scope 2 тонн CO2 экв.	Scope 3 тонн CO2 экв.
АО «Народный Банк Казахстана»	175 605,57(A)	260,94(A)	206 403,03(A)	342,50(A)	3 298,7(A)	63 026,64(A)	21 872,93(A)*
АО «Халык Банк Грузия»	-	2,44(A)	-	3,675(A)	105,0(A)	-	н/п
АКБ «Tenge Bank»	3 400,82(A)	4,20(A)	-	22,7(A)	235,0(A)	495,7(A)	н/п
АО «СК Халык»	3 023,07	9,23	3 617,3	10,84	132,5	240,1	н/п
АО «Halyk-Life»	1 937,47	0,92	1 394,54	7,00	44,5	692	н/п
АО «Halyk Finance» и АО «Halyk Global Markets»	1273	0,74	2618,66	1,20	14500,0	14,5	н/п
АО «Халык-Лизинг»	4 608,30	0,87	1 171,91	0,54	441,8	23,2	н/п
ТОО «Halyk Инкассация»	855,8	1,9	518,8	4,84	6 613,0	6 613	н/п
АО «Казтелепорт»	20 770,73	2,62	396,5	1,480	31,1	5 033	н/п
Компании по управлению стрессовыми активами — ТОО «КУСА Халык», ТОО «Халык АКТИВ	628,04	0,59	921,1	3,48	79,9	238,6	н/п
ТОО «Halyk FinService»	450,73	0,73	396,16	0,69	-	11,3	н/п

* Scope 3: Категория 1 =1802,04
Scope 3: Категория 3 = 7949,62
Scope 3: Категория 5 = 2755,31
Scope 3: Категория 7 = 9365,96

(A) = верифицированные данные компанией Ernst & Young Advisory LLP

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ГРУППЕ HALYK

Индикатор			Банк+ Филиалы	АО «Халык Банк Грузия»	АКБ «Tenge Bank»	АО «Казтелепорт»	АО «Халык-Лизинг»	АО «Halyk Finance»	АО «Halyk Global Market»	ТОО «Халык Инкассация»	АО «Халык-Life»	АО «СК Халык»	ТОО «KYCA Халык»	ТОО «Халык Актив»	ТОО «Halyk FinService»
Коэффициент текучести кадров, % *			14,02%(A)	19,61%(A)	7,63%(A)	13,85%(A)	23,49%(A)	3,98%(A)	19,61%(A)	14,74%(A)	16,95%(A)	32,39%(A)	4,92%(A)	14,48%(A)	1,03%(A)
Разнообразие персонала по полу, %*	муж		28,95%(A)	39,49%(A)	56,86%(A)	70,33%(A)	46,15%(A)	47,18%(A)		95,88%(A)	32,78%(A)	28,94%(A)	61,54%(A)	40,24%(A)	54,62%(A)
	жен		71,05%(A)	60,51%(A)	43,14%(A)	29,67%(A)	53,85%(A)	52,82%(A)		4,12%(A)	67,22%(A)	71,06%(A)	38,46%(A)	59,76%(A)	45,38%(A)
Разнообразие персонала по возрасту, %*	младше 30		32,74%(A)	18,15%(A)	43,64%(A)	34,07%(A)	3,85%(A)	22,54%(A)		13,42%(A)	19,34%(A)	18,09%(A)	7,69%(A)	10,98%(A)	62,18%(A)
	30 - 50		57,45%(A)	60,51%(A)	50,87%(A)	54,95%(A)	59,62%(A)	68,31%(A)		54,50%(A)	67,45%(A)	60,44%(A)	76,92%(A)	74,39%(A)	35,29%(A)
	старше 50		9,82%(A)	21,34%(A)	5,49%(A)	10,99%(A)	36,54%(A)	9,15%(A)		32,08%(A)	13,21%(A)	21,47%(A)	15,38%(A)	14,63%(A)	2,52%(A)
Гендерное разнообразие персонала по категориям должностей *	муж	Рук Правления	8(A)	0(A)	3(A)	0(A)	0(A)	3(A)		2(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
		Руководитель	590(A)	26(A)	93(A)	33(A)	3(A)	17(A)		43(A)	44(A)	67(A)	11(A)	9(A)	13(A)
		Специалист	3339(A)	92(A)	343(A)	94(A)	13(A)	42(A)		1234(A)	91(A)	174(A)	13(A)	23(A)	117(A)
		Админ-хоз	236(A)	6(A)	17(A)	1(A)	8(A)	5(A)		0(A)	4(A)	7(A)	0(A)	1(A)	0(A)
	жен	Рук Правления	2(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	1(A)		2(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
		Руководитель	990(A)	35(A)	38(A)	13(A)	4(A)	20(A)		2(A)	43(A)	89(A)	5(A)	12(A)	10(A)
		Специалист	9246(A)	147(A)	300(A)	41(A)	20(A)	54(A)		51(A)	242(A)	520(A)	10(A)	37(A)	98(A)
		Админ-хоз	4(A)	8(A)	7(A)	0(A)	4(A)	0(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)

* от списочной численности работников Банка

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

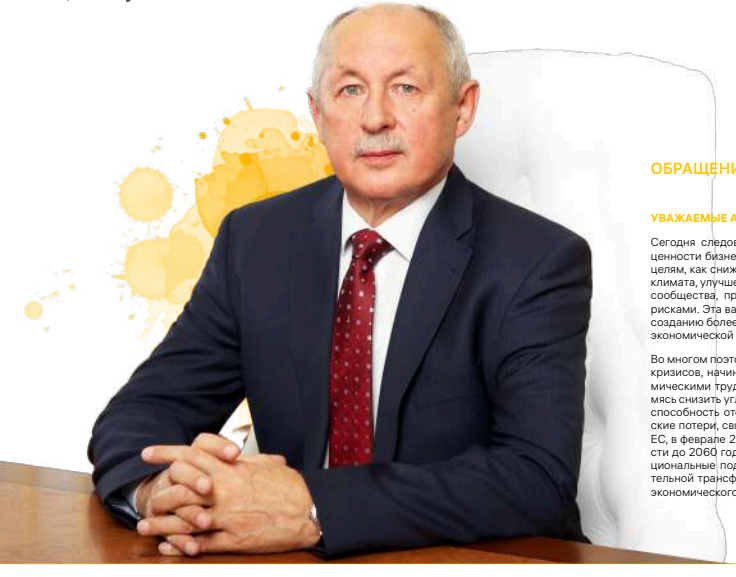
Индикатор				Банк+ Филиалы	АО «Халык Банк Грузия»	АКБ «Tenge Bank»	АО «Казтелепорт»	АО «Халык-Лизинг»	АО «Halyk Finance»	АО «Halyk Global Market»	ТОО «Халык Инкассация»	АО «Халык-Life»	АО «СК Халык»	ТОО «КУСА Халык»	ТОО «Халык Актив»	ТОО «Halyk FinService»
Гендерное разнообразие персонала по возрасту в разрезе категорий должностей *	муж	Рук Правления	младше 30	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			30 - 50	4(A)	0(A)	2(A)	0(A)	0(A)	3(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			старше 50	4(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)		2(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
		Руководитель	младше 30	44(A)	2(A)	14(A)	3(A)	0(A)	0(A)		0(A)	1(A)	3(A)	0(A)	0(A)	1(A)
			30 - 50	474(A)	19(A)	68(A)	24(A)	3(A)	16(A)		18(A)	39(A)	52(A)	10(A)	8(A)	11(A)
			старше 50	72(A)	5(A)	11(A)	6(A)	0(A)	1(A)		25(A)	4(A)	12(A)	1(A)	1(A)	1(A)
		Специалист	младше 30	1511(A)	21(A)	209(A)	42(A)	1(A)	19(A)		175(A)	34(A)	61(A)	0(A)	3(A)	78(A)
			30 - 50	1636(A)	52(A)	122(A)	45(A)	9(A)	22(A)		675(A)	52(A)	86(A)	12(A)	17(A)	37(A)
			старше 50	192(A)	19(A)	12(A)	7(A)	3(A)	1(A)		384(A)	5(A)	25(A)	1(A)	3(A)	2(A)
		Админ-хоз	младше 30	13(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	1(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			30 - 50	116(A)	2(A)	11(A)	0(A)	2(A)	3(A)		0(A)	2(A)	6(A)	0(A)	1(A)	0(A)
			старше 50	107(A)	4(A)	5(A)	1(A)	6(A)	1(A)		0(A)	2(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)
	жен	Рук Правления	младше 30	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			30 - 50	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	1(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			старше 50	1(A)	0(A)	1(A)	0(A)	0(A)	0(A)		2(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
		Руководитель	младше 30	37(A)	1(A)	4(A)	1(A)	0(A)	0(A)		0(A)	0(A)	2(A)	1(A)	0(A)	1(A)
			30 - 50	742(A)	24(A)	32(A)	9(A)	3(A)	16(A)		1(A)	30(A)	60(A)	3(A)	7(A)	8(A)
			старше 50	211(A)	10(A)	2(A)	3(A)	1(A)	4(A)		1(A)	13(A)	27(A)	1(A)	5(A)	1(A)
		Специалист	младше 30	3114(A)	33(A)	122(A)	16(A)	1(A)	12(A)		4(A)	47(A)	89(A)	2(A)	6(A)	68(A)
			30 - 50	5305(A)	91(A)	167(A)	22(A)	13(A)	36(A)		33(A)	163(A)	312(A)	5(A)	28(A)	28(A)
			старше 50	827(A)	23(A)	11(A)	3(A)	6(A)	6(A)		14(A)	32(A)	119(A)	3(A)	3(A)	2(A)
		Админ-хоз	младше 30	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			30 - 50	3(A)	2(A)	6(A)	0(A)	1(A)	0(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)
			старше 50	1(A)	6(A)	1(A)	0(A)	3(A)	0(A)		0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)	0(A)

* от списочной численности работников Банка

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

2 ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДСТВА



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

УВАЖАЕМЫЕ АКЦИОНЕРЫ, КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ!

Сегодня следование принципам ESG выступает одним из ключевых факторов ценности бизнеса, позволяя оценивать приверженность компании таким важным целям, как снижение воздействия на окружающую среду, адаптация к изменению климата, улучшение условий труда и защита прав человека, инвестиции в местные сообщества, прозрачность и подотчетность бизнеса и устойчивое управление рисками. Эта важная работа способствует повышению глобальной безопасности, созданию более справедливых и стабильных обществ, достижению долгосрочной экономической стабильности, развитию новых технологий и инноваций.

Во многом поэтому Казахстан, который ощущает на себе последствия целого ряда кризисов, начиная с геополитической напряженности и заканчивая макроэкономическими трудностями и участившимися климатическими катастрофами, стремясь снизить углеродоёмкость национальной экономики, обеспечить конкурентоспособность отечественной продукции и предотвратить возможные экономические потери, связанные с выплатами пограничного углеродного налога в бюджет ЕС, в феврале 2023 года принял Стратегию достижения углеродной нейтральности до 2060 года. В рамках этого программного документа определены общенациональные подходы и намечен курс государственной политики по последовательной трансформации экономики для обеспечения благополучия, устойчивого экономического роста и справедливого социального прогресса.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

При этом работа по адаптации экономики Казахстана к глобальным климатическим трендам, включая переход на энергоэффективное производство, сокращение выбросов парниковых газов, привлечение «зеленых» инвестиций в экономику и расширение генерации за счет возобновляемых источников энергии, на наш взгляд, будет наиболее эффективна только в тесном сотрудничестве между государством и сознательным частным бизнесом, который не просто разделяет принципы ESG, но и готов на практике имплементировать их в свою повседневную деятельность.Именно такой ответственный подход к развитию бизнеса, понимание ограниченности природных ресурсов и хрупкого баланса в биоразнообразии планеты, приоритета экологических, технологических и социальных рисков над экономическими факторами, осознание своей ответственности за мир, который достанется нашим потомкам, демонстрирует Halyk Bank.

Одним из первых важных шагов, которые сделал Halyk Bank в 2023 году для внедрения принципов ESG, стало присоединение к Глобальному договору ООН, означающее намерение банка придерживаться релевантных принципов и поддерживать цели и инициативы ООН в области устойчивого развития. Здесь важно отметить не только тот факт, что Halyk Bank не только стал первым банком в Казахстане, кто присоединился этой глобальной инициативе, но и что наше членство в Глобальном договоре было одобрено в рекордно короткие сроки. На наш взгляд, это еще раз подчеркивает нашу нацеленность на лидерство во внедрении институциональных, гендерных, экологических и других важных инициатив по защите прав человека и ответственным трудовым отношениям. Важно отметить, что решение о присоединении к Глобальному договору ООН было принято в рамках Стратегии Halyk Group на 2022–2024 годы, нацеленной на укрепление лидирующих позиций Группы и ее быструю адаптацию к условиям быстро меняющейся внешней среды. Из семнадцати целей устойчивого развития ООН мы выбрали одиннадцать, которые соответствуют нашим стратегическим приоритетам в области устойчивого развития и включают меры по обеспечению продовольственной безопасности, здорового образа жизни, качественного образования, гендерного равенства, свободного доступа к современным источникам энергии, производительной занятости. К другим важным целям, которые мы ставим перед собой в рамках работы над переходом на стандарты ESG, относятся содействие индустриализации и внедрению инноваций, снижение уровня международного и внутристранового неравенства, обеспечение устойчивого развития городов и населенных пунктов, поддержка рациональных моделей потребления и производства и меры по борьбе с изменением климата.

В дополнение к Стратегии Группы Halyk на 2022–2024 годы имплементация принципов устойчивого развития в повседневную деятельность Halyk Group обусловила необходимость в разработке новых и адаптации действующих стандартов корпоративного управления Группы, в соответствии с которыми мы выстраиваем работу. Для эффективной реализации целей ESG в 2023 году были приняты Политика ответственного финансирования, Методология ESG-сегментации ссудного портфеля по отраслям, Методология расчета углеродного следа корпоративного сегмента ссудного портфеля, а также начата разработка Политики в области зеленых финансов. Принятые в 2020–2022 годах Кодекс корпоративного управления, Кодекс этики, Политика устойчивого развития, Антикоррупционная политика, Экологическая политика, Политика в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров и диверсификации рабочей силы, а также Политика сбора и обработки персональных данных – являются важными документами, которые позволили нам наметить ключевые цели, сформулировать основополагающие принципы, правила и ограничения для приведения деятельности Группы в соответствии со стандартами ответственного ведения бизнеса.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Радует, что эта важная работа регулярно получает высокие оценки от авторитетных международных экспертов. В марте 2024 года одно из ведущих рейтинговых агентств, специализирующихся на оценке устойчивости компаний к долгосрочным рискам в области ESG – MSCI ESG Research – повысило рейтинг устойчивого развития Halyk Bank с «BB» до «BBB». Аналитики агентства отметили успехи банка в совершенствовании практик корпоративного управления, конфиденциальности и безопасности данных, а также значительное улучшение качества раскрытия информации и эффективности мероприятий по внедрению принципов устойчивого развития. Следует отметить, что MSCI ESG Research регулярно отслеживает прогресс Halyk Bank в раскрытии информации в области ESG и в 2021 году повысило ESG-рейтинг банка с «B» до «BB», отметив положительные сдвиги в наших ESG-отчетах за 2019 и 2020 годы. Здесь важно добавить, что Halyk Bank с 2020 года первым среди казахстанских финансовых институтов начал ежегодно выпускать ESG-отчет в соответствии с международными стандартами GRI, а с 2023 года – в соответствии с рекомендациями TCFD, которые являются обязательным условием для компаний, находящихся в листинге на Лондонской бирже.

На наш взгляд, сбалансированный и комплексный подход к устойчивому развитию через полномасштабный переход на стандарты ESG как раз и отличает зрелую организацию, которая дорожит своей деловой репутацией, стремится к более эффективному управлению всеми рисками, активно поддерживает инновации и ориентирована на долгосрочные перспективы и максимальное расширение своего присутствия на рынке. Именно такого подхода и придерживается Halyk Bank, который в прошлом году отметил столетие со дня своего основания. Аспекты ответственного корпоративного управления, внимания к экологии и социальной ответственности всегда являлись неотъемлемой частью нашей внутренней культуры и были институционализированы в рамках нашей работы по переходу на стандарты ESG. Их концептуальной основой является осознание ответственности организации за гармоничное, сбалансированное и взаимовыгодное развитие государства, бизнеса и общества, минимизацию воздействия на природу, создание комфортной, безопасной и благоприятной среды. Мы благодарны нашим акционерам, работникам, партнерам и клиентам, за поддержку и помощь в реализации инициатив Halyk Bank в области устойчивого развития.

С уважением,

Председатель Совета директоров
АО «Народный Банк Казахстана»

АЛЕКСАНДР ПАВЛОВ

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ

УВАЖАЕМЫЕ АКЦИОНЕРЫ, КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ!

Глобальная повестка ESG очень схожа с мировоззрением наших далеких предков, где одной из центральных идей философии являлось гармоничное сосуществование человека и природы. Поэтому не удивительно, что ключевые принципы устойчивого развития планеты были с большим энтузиазмом встречены как мировым сообществом, так и получили широкую поддержку со стороны отечественного бизнес-сообщества. Во многом поэтому Halyk, который на всем протяжении истории осознает свою высокую социальную ответственность перед обществом и на протяжении многих лет инициирует и поддерживает проекты в поддержку экологии, гендерного равенства, сохранению исторического наследия казахского народа, поддержке и продвижению национальных культурных традиций, обычаев и ценностей, стал первым коммерческим банком страны, кто присоединился к Глобальному договору ООН. Таким образом, мы публично объявили о стремлении к общемировым стандартам ответственного ведения бизнеса.

За истекший год мы сумели добиться заметного прогресса во внедрении современных подходов ESG в повседневную деятельность банка, включая совершенствование практик управления человеческим капиталом, обеспечение гендерного равенства и инклюзии, защиту окружающей среды и улучшение экологии через сокращение вредных выбросов, последовательный отказ от «грязных» технологий и расширение зеленого финансирования. Мы убеждены, что активное участие Народного банка в этой важной работе соответствует национальным приоритетам Казахстана и в обозримой перспективе будет способствовать прогрессу нашей страны в достижении глобальных Целей устойчивого развития.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Работа по управлению прямым и косвенным воздействием банка на окружающую среду проводится в соответствии с внутренним нормативным документом банка. В нем установлены целевые показатели по сокращению выбросов углекислого газа, отходов бумаги, пластика, отработанных автомобильных шин, элементов питания и иных вредных отходов, а также мероприятия и цели по бережливому потреблению воды, электроэнергии и других ценных ресурсов. Благодаря действенным мерам, принятым в прошлом году и в предыдущие отчетные периоды, включая инициативу по переходу на более экологичные источники энергии, в 2023 году нам удалось на 49% сократить потребление угля по сравнению с 2022 годом, и в настоящее время его доля в общем объеме энергопотребления банка не превышает 1%. Одновременно с этим Банк сумел добиться дальнейшего сокращения объема прямых выбросов парниковых газов (Scope 1) на 19,5%, а объем косвенных выбросов, связанных с энергопотреблением объектов банка (Scope 2), за этот же период сократился на 1,86%. За счет продолжающейся цифровизации бизнес-процессов и минимизации бумажного документооборота за 2023 год мы на 10,8% снизили потребление бумаги, что также нашло отражение в сокращении объема бумажных отходов. Активное развитие продуктовой линейки с акцентом на использование цифровых банковских карт позволило снизить долю физически выпущенных карт с 44% до 40% за 2023 год.

Управление непрямым воздействием Банка на окружающую среду проводится в сотрудничестве с международными консультантами, совместно с которыми мы установили ключевые показатели эффективности по внедрению принципов ESG, интегрировали их в систему риск-менеджмента банка и в 2023 году дополнительно разработали ряд внутренних документов, регламентирующих деятельность банка в этой сфере – Политику ответственного финансирования, Методологию ESG-сегментации ссудного портфеля по отраслям, Методологию расчета углеродного следа от корпоративного ссудного портфеля банка, а в 2024 году – Политику в области зеленых финансов. Наш подход к имплементации принципов ответственного финансирования в сервисную модель предусматривает ведение списка неприемлемых для финансирования Банком видов деятельности и практик, оценку ESG-риска заемщика через Опросник самодекларации, ESG-скоринг клиента, оценку проектов, связанных с финансированием капитальных затрат, а также ряд правил кредитования корпоративных клиентов и субъектов МСБ. В дополнение к этому Банк проводит расчеты по выбросам парниковых газов от кредитного портфеля в соответствии с международным стандартом учета и отчетности парниковых газов для финансовых организаций (PCAF). В этой важной работе мы будем стремиться наращивать доли низкоуглеродных видов бизнеса в кредитном портфеле Банка, помогать ресурсоемким клиентам двигаться к их декарбонизации и финансировать низкоуглеродные проекты в соответствии с таксономией зеленых банковских продуктов Казахстана.

За последние несколько лет, Halyk выдал ряд «зеленых» кредитов на реализацию проектов по строительству и эксплуатации электростанций, использующих возобновляемые источники энергии. В дополнение к этому дочерняя организация банка, Halyk Finance выступила менеджером и букраннером по выпуску и размещению «зеленых» облигаций «Самрук-Энерго», а также финансовым консультантом и андеррайтером выпуска и размещения социальных облигаций фонда «Даму».

Одной из важных экологических инициатив, которые поддержал Halyk в 2023 году, стала презентация устойчивой моды и искусства Reuse. Recycle. Reduce, организованная в Алматы совместно с Офисом Постоянного координатора ООН в Казахстане, приуроченная ко Всемирному дню экологии. На мероприятии были представлены коллекции одежды из переработанных или использованных материалов – в качестве идеи о повторном использовании вещей для сохранения окружающей среды и снижения уровня загрязнения, представлена выставка скульптур из переработанных шин. Цель мероприятия - обратить внимание на проблемы экологии и поддержать инициативы по ее защите.

Чтобы помочь социально уязвимым гражданам, Halyk профинансировал подключение к магистральному газу более двухсот частных домов в Алматы и Астане. Акция по переводу домохозяйств на более чистый источник энергии прошла под эгидой масштабного благотворительного проекта «100 добрых дел», посвященного столетию Halyk. В рамках проекта был реализован целый ряд общественно значимых проектов и благотворительных инициатив в поддержку экологии, образования, культуры и общественного здоровья. В их числе – масштабная экологическая акция, приуроченная ко Дню окружающей среды, в которой приняли участие сотни наших сотрудников во всех регионах присутствия Банка. В прошлом году усилиями наших добровольцев были заложены целые аллеи саженцев лиственных и хвойных пород. Необходимо отметить, что работники региональных филиалов Банка уже более десяти лет добровольно помогают в озеленении городов Казахстана, ежегодно высаживая тысячи молодых деревьев.

Еще одним ценным вкладом Банка в защиту окружающей среды стал новый кредитный продукт на приобретение электромобилей. С его помощью казахстанцы

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

могут купить новый электромобиль или авто с пробегом, при этом процентная ставка по таким «зеленым» займам ниже, чем по стандартным автокредитам.

За весомые достижения в сфере защиты окружающей среды и прогресс в продвижении принципов ESG Международный финансовый центр Астана на конференции Astana Finance Days 2023 вручил Народному банку Казахстана награду в номинации Best Green Investment Bank, отметив нашу приверженность ценностям экологичности, эффективное внедрение принципов устойчивого развития, лидирующие позиции Банка по инновациям среди финансовых организаций и его способность быть драйвером положительных изменений в обществе.

Другим важным измерением ESG, которому Банк уделяет повышенное внимание, выступает социальный аспект. К его внутреннему контуру относятся инвестиции Банка в развитие человеческого капитала, предоставление широких возможностей для карьерного и профессионального роста женщин, создание инклюзивной рабочей среды для найма и поддержки людей с инвалидностью. Мы не допускаем дискриминации при формировании команды и стремимся обеспечивать равные карьерные возможности для женщин и мужчин. Следует отметить, что среди 16,8 тыс. работников Группы Halyk доля женщин достигла 71%, при этом среди руководителей среднего и высшего звена они занимают 63% и 20% соответственно. Взаимоотношения в коллективе Банка строятся на принципах взаимного уважения, признания компетенций и заслуг, открытости к диалогу и новым идеям, получения новых знаний и навыков. Такой подход к многообразию в команде, приверженность справедливости, стимулирование здоровой конкуренции и поощрение разных точек зрения способствует повышению производительности труда, эффективности управления персоналом и, в конечном счете, способствует достижению наших стратегических целей.

На внешнем контуре гендерного аспекта мы целенаправленно инвестируем в поддержку женского предпринимательства в рамках собственной программы льготного кредитования «Женщины в бизнесе». Эта программа функционирует с 2018 года и, благодаря ей, более 600 казахстанских женщин-предпринимательниц получили льготные кредиты под 5% годовых на общую сумму более 7 млрд тенге. Помимо финансовой поддержки, Банк предоставляет участницам программы услуги консалтинга, обучения финансовой грамотности и основам ведения бизнеса.

В рамках благотворительного проекта «100 добрых дел» Банк инициировал и поддержал целый ряд социальных проектов в сфере развития образования, защиты детства, поддержки отечественной культуры и спорта, реализованных. В их числе – бесплатные массовые катания на коньках, проект «Народная лига» для занятий по баскетболу для воспитанников школ-интернатов и детских домов, проведение Астанинского полумарафона, музыкальные фестивали «Азия дауысы» и «Музыка лета в любимом городе», акция «Дорога в школу» для первоклассников из малоимущих семей и другие общественно значимые инициативы. Отдельно стоит отметить финансовую и экспертную поддержку проекта «Қарызсыз қоғам» для обучения граждан основам финансовой грамотности. Проект доказал свою своевременность для людей, и мы рады, что первыми оценили его потенциал и поддержали 100%-ным финансированием. В общей сложности, обучение финансовой грамотности прошли почти 60 тыс. жителей сельского населения.

Для нас активное участие в жизни страны, искреннее внимание к интересам, проблемам и надеждам наших сограждан, стремление поддержать, протянуть руку помощи, исполнить чью-то мечту – уже давно являются неотъемлемой частью философии бренда Halyk. Наша цель – быть инициатором и проводником позитивных изменений в казахстанском обществе, стремиться к гармоничному сосуществованию человека и природы и рациональному потреблению ее богатств. Если наши далекие предки умели делать это на протяжении многих веков, то и современные люди обязательно смогут этому научиться.

С наилучшими пожеланиями,

Председатель Правления
АО «Народный Банк Казахстана»

УМУТ ШАЯХМЕТОВА

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

3 ПОРТРЕТ БАНКА

ПОРТРЕТ БАНКА

Halyk Bank — лидирующий финансовый институт на рынке Казахстана:

№1
по размеру чистой прибыли
28,4% — доля рынка

№1
по размеру активов
29% — доля рынка

№1
по размеру депозитов
30,5% — доля рынка
в т.ч.:

№1
по размеру депозитов для ЮЛ
36,5% — доля рынка

№1
по размеру депозитов для ФЛ
27,4% — доля рынка

№1
по количеству точек обслуживания
570 ед. по всему Казахстану

- **10,2** млн — активных розничных клиентов (9,9 млн в 2022 году)
- **42%** — доля активных зарплатных карточек среди экономически активного населения
- **84%** крупнейших компаний РК являются клиентами Банка

Банк первого выбора:

- **1/5** отделений Банка расположены в малых и моногородах
- **20,1** млн карточек в обращении
- Показатель удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (CSI):
  - **89%** — розничные клиенты (89% в 2022 году) — показатель по менеджерам, обслуживающие ФЛ, кассирам и Контакт-центру
  - **94%** — клиенты ЮЛ (93% в 2022 году) - показатель по менеджерам, обслуживающим ЮЛ (малый, средний, корпоративный бизнес)

Высокая социальная значимость и системообразующая роль в экономике страны:

- Крупнейший платежный агент в части выплаты пенсий и социальных платежей — **2,5** млн клиентов.
- В рамках большинства государственных программ Банк занимает лидирующие позиции по сумме выделенных средств, а также по количеству и объему подписанных договоров субсидирования и гарантирования.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Фокус на цифровизацию:

- **Onlinebank**

№1 **в рейтинге мобильных банков Казахстана для бизнеса.**

- Onlinebank для клиентов КБ и МСБ — **514,7** тыс. клиентов онлайн-банкинга, 274,2 тыс. MAU в Веб + мобильной версии приложения (прирост на **8,1%** год к году)

- **Halyk Super-App**

№2 **среди бесплатных мобильных приложений в категории «Финансы» в Google Play и App Store.**

- **7,9** млн MAU (ежемесячные активные пользователи) / **2,31** млн DAU (ежедневные активные пользователи) — прирост на **31,6%** год к году / прирост на **26,9%** год к году.

Наши работники:

- **16 833** человек — численность сотрудников Группы.
- **71%(A)**** — доля женщин.
- В целях заботы и поддержки благополучия работников Банк пересмотрел систему мотивации и увеличил оплату труда работников.

Экологические воздействия*:

- **19,5%** — снижение выбросов Scope 1.
- **1,9%** — снижение выбросов Scope 2.
- **14,3%** — увеличение потребления воды.***
- **4пп** — снижение доли физически выпущенных пластиковых карточек в общем объеме платежных карточек (с 44% до 40%)
- **10,8%** — снижение потребления бумаги.
- **48,8%** — сокращение потребления угля за счет реализации инициативы по переходу к более экологичным источникам энергии, при этом доля угля в общем объеме энергопотребления составляет 1%

* По сравнению с 2022 годом

** От списочной численности работников Банка

*** Увеличение потребления воды в сравнении с 2022 годом связано с введением в эксплуатацию вновь построенных административных зданий в городе Туркестан и Актау и с выходом работников Банка с дистанционного режима работы в офисы

Фокус на создание и развитие экосистемных продуктов

- **Halyk Club** — эксклюзивный клуб для всех держателей карт Банка.
- **Kino.kz** — 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 Market** — надежное и удобное технологическое решение для совершения покупок в Интернете. Доступны все способы оплаты — кредиты, рассрочка, карточные платежи.
- **Маркетплейс** — стратегический продукт в экосистеме Группы «Halyk», позволяющий совершать покупки товаров у партнеров с использованием самых выгодных финансовых продуктов Halyk Bank.
- **Gov Tech** — 52 государственные услуги доступны в мобильном приложении Банка.
- **Halyk Info** — персональный помощник для клиентов (поиск по ключевым словам и часто задаваемым вопросам).
- **Halyk Maps** — геолокация отделений, банкоматов, терминалов и партнеров Банка на карте города.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

4 УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА

О БАНКЕ

Halyk Bank — крупнейший универсальный коммерческий банк Казахстана, успешно работающий на благо своих клиентов уже более 100 лет.

Мы занимаем лидирующие позиции на рынке финансовых услуг, являясь Банком первого выбора для 10,2 млн активных розничных клиентов и 313 тыс. активных клиентов корпоративного блока и МСБ. Наши услуги доступны в цифровых каналах, а также в 570 точках обслуживания по всей стране. На сегодняшний день 84 из 100 крупнейших компаний Казахстана являются нашими постоянными клиентами.

Halyk Bank – это команда профессионалов, насчитывающая около 16 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 29%), размеру собственного капитала (34,9%), чистой прибыли (30,0%); доля Halyk Bank на рынке розничных депозитов банков второго уровня составляет 27,4%, доля на рынке депозитов юридических лиц среди банков второго уровня – 36,5%; доля рынка по займам брутто составляет 32,0%, по займам нетто – 32,8%, доля на рынке кредитования юридических лиц (КБ + МСБ) — 47,8%, доля на рынке розничного кредитования – 22,7%. 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.

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.

Надежное финансовое положение Halyk Bank позволяет противостоять негативным макроэкономическим событиям и вызовам операционной среды, сильная позиция на рынке и высокая социальная значимость подтверждают системообразующую роль Банка.

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.

ОБЗОР ОСНОВНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

В 2023г. чистая прибыль простым акционерам увеличилась на 22,8% до 693,4 млрд тенге за 2023г. по сравнению с 569,5 млрд тенге за 2022г. в основном благодаря значительному росту кредитного и транзакционного бизнеса.

С 1 января 2023 года финансовая отчетность Группы Halyk была переведена на МСФО 17 «Договоры страхования» с МСФО 4.

Более того, при подготовке консолидированной финансовой отчетности за год, закончившийся 31 декабря 2023 года, Группа провела инвентаризацию своих финансовых инструментов. В процессе инвентаризации были выявлены финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток, которые ранее были ограничены в использовании и, соответственно, оценивались по первоначальной стоимости. В результате Группа переоценила данные финансовые инструменты и признала корректировки предыдущего периода.

Все перечисленное выше привело к пересчету некоторых статей консолидированного отчета о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2022 года и 1 января 2022 года и ОПиУ за 12 мес. 2022г. и нераспределенной прибыли прошлых лет. Все коэффициенты были пересчитаны соответственно.

В 2023 году расходы Банка по налогам на прибыль составили 121,3 млрд тенге, по прочим налогам 9,8 млрд тенге.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

В апреле 2024 года Halyk Bank сообщил о досрочном полном возврате государственной поддержки в размере 250 млрд тенге, полученной Казкоммерцбанком в виде депозита АО «Казахстанский фонд устойчивости» в 2015 году.

Ранее, в июне и в декабре 2023 года, Halyk вернул часть депозита КФУ на общую сумму 68,4 млрд тенге. В апреле 2024г. Банк полностью погасил остаток государственной помощи на сумму 181,6 млрд тенге.

Таблица: Созданная и распределенная экономическая стоимость*

Показатель	Ед. измерения	2023	2022	2021
Созданная прямая экономическая стоимость	млрд тенге	**1 220,3**[1]	**1 010,1**	**802,1**
Чистый процентный доход	млрд тенге	719,8	563,4	517,1
Чистые доходы по услугам и комиссии	млрд тенге	100,4	83,8	66,6
Прочие непроцентные доходы	млрд тенге	400,1	362,8	218,4
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	**804,2**[1]	**732,9**	**478,0**
Непроцентные расходы	млрд тенге	405,5	351,2	277,5
В том числе операционные расходы	млрд тенге	216,9	202,2	171,5
в том числе заработная плата и премии работникам	млрд тенге	126,9	115,8	100,3
в том числе инвестиции в социальную сферу (благотворительность и социальные мероприятия)	млрд тенге	5,1	6,8	3,1
в том числе налоги, кроме налога на прибыль	млрд тенге	9,8	11,4	9,6
Расходы по налогу на прибыль	млрд тенге	121,3	105,1	62,2
Выплаченные дивиденды за отчетный период	млрд тенге	277,4	276,6	138,3
Нераспределенная экономическая стоимость = Созданная прямая экономическая стоимость – Распределенная экономическая стоимость	млрд тенге	**416,1**	**277,2**	**324,0**

* Данные приняты из аудированной консолидированной финансовой отчетности АО «Народный Банк Казахстана» за годы, закончившиеся 31 декабря 2023, 2022, 2021гг.

** Фактически выплаченные дивиденды на 29.07.2024г.

Диверсифицированный кредитный портфель

Объем нашего совокупного кредитного портфеля увеличился на 18% 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 2023 года удельный вес розничных займов в структуре ссудного портфеля Группы Halyk – 31,8% (включая 27,8% – потребительские займы и 4% – ипотечные займы). Синергия розничного и корпоративного бизнеса привела к значительному росту цифрового автокредитования: в 2023 году объем выданных автокредитов в 2,5 раза больше чем в прошлом году; доля рынка автокредитования в декабре 2023 года составила 24,4%. В разрезе отраслей крупнейшую долю занимают займы, предоставленные секторам: услуги (9,6%), оптовой торговли (8,5%), розничной торговли (6,5%), энергетики (5,2%) и финансовый сектор (3,8%).

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

31 декабря 2023 года

31 декабря 2022 года

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

По состоянию на 31 декабря 2023 года, концентрация займов Halyk Bank по десяти самым крупным заемщикам составляла 1 745 993 млн тенге, представляя 18% совокупного кредитного портфеля Halyk Bank (31 декабря 2022 г. – 1 549 351 млн тенге, 19%). В 2023 году объемы портфелей потребительских и ипотечных займов выросли на 28% и 4% соответственно. Рост портфелей наблюдался в том числе в оптовой торговле (+28%), розничной торговле (+20%) и услугах (+18%), финансового сектора (+3%).

Подробная информация о финансовых результатах Halyk Bank доступна в Годовом отчете за 2023 год и в аудированной консолидированной финансовой отчетности за годы, закончившиеся 31 декабря 2023 и 2022 гг. по ссылке: https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/2024/HALYK_AR23_RU_11.pdf

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

- *Moody's Investor Services – Baa2 (позитивный, 01 ноября 2023)*
  Как отметил Moody's, подтверждение рейтингов на суверенном уровне отражает сохраняющийся баланс между сильными капиталом и прибыльностью Банка, и хорошей ликвидностью. Позитивный прогноз отражает ожидания Moody's о том, что улучшающаяся операционная среда позволит Halyk расширить деятельность, снизить волатильность базы фондирования и сохранить или улучшить ключевые показатели кредитоспособности на уровне, превышающем исторический.
- *Fitch Ratings – BBB– (стабильный, 20 марта 2024)*
  Рейтинг Банка от Fitch Ratings подтвержден на уровне «BBB-», прогноз стабильный.
  Как отметило Fitch, рейтинги Банка подкреплены доминирующей рыночной долей в Казахстане и высокой прибыльностью, а также значительной капитализацией и ликвидностью. Прогноз «Стабильный» отражает мнение Fitch о том, что кредитные показатели Банка останутся сильными в среднесрочной перспективе. Рейтинговое агентство отметило исключительно сильную позицию Halyk на локальном рынке, особенно в сфере корпоративного кредитования, а также высокое влияние на ценообразование. Исторически это приводило к большей стабильности качества активов и прибыли на протяжении всего цикла, чем у других отечественных БВУ, и Fitch ожидает, что эта стабильность сохранится. По этим причинам Fitch оценивает Halyk на одну ступень выше рейтинга операционной среды «bb+».
- *Standard & Poor's – BB+ (позитивный, 19 марта 2024)*
  S&P Global Ratings пересмотрело Прогноз по Halyk на "Позитивный" со "Стабильного" на фоне улучшенной оценки экономического риска банковского сектора (Banking Industry Country Risk Assessment, BICRA) Казахстана, а также значительно более лучшего, чем ожидалось, качества активов и финансовых показателей банковской системы, а также последовательно усиленный регуляторный надзор. Рейтинги банка подтверждены на уровне "BB+/B".
  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:

- 29,5% – доля Halyk Bank на рынке розничных депозитов банков второго уровня;
- 36,5% – доля на рынке депозитов юридических лиц банков второго уровня;
- 18,3% – доля на рынке розничного кредитования;
- 32,0% – доля рынка по займам брутто.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Фокус на цифровизацию

Цифровое кредитование

В течение 2023 года Halyk Bank продолжает активно развивать цифровые кредитные сервисы для индивидуальных предпринимателей. Основными направлениями развития в 2023 году являлось расширение линейки цифровых кредитных продуктов и создание новых цифровых кредитных сервисов.

Развитие цифровых сервисов не теряет актуальности как за счет упрощения процессов выдачи и обслуживания займа, так и за счет исключения бумажного документооборота, снижения временных и операционных издержек.

Цифровое кредитование товариществ с ограниченной ответственностью

Ранее Halyk Bank заявлял о реализации нового цифрового кредитного продукта для бизнеса для юридических лиц с организационно-правовой формой товарищества с ограниченной ответственностью (далее – ТОО) с максимальной суммой кредита до 300 млн тенге, сроком до 24 месяцев, на пополнение оборотного капитала.

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

С момента запуска продукта и по настоящее время продукт предлагается активным транзакционным клиентам Halyk Bank. В последующем планируется масштабировать предложение продукта ТОО – не клиентам Банка.

В процессе развития продукта условия кредитования и онлайн процесс были совершенствованы, в том числе на основании рекомендаций и пожеланий клиентов Halyk Bank.

По результатам работы в 2023 году выдано 5 352 цифровых кредитов юридическим лицам объемом около 106,6 млрд тенге.

Это позволило удерживать высокие темпы кредитования. Так, за 2023 год кредитный портфель Банка по цифровым займам для ТОО увеличился в 5 раз по сравнению с 2022 годом.

Развитие цифровых сервисов не теряет актуальности как за счет упрощения процессов выдачи и обслуживания займа, так и за счет исключения бумажного документооборота, снижения временных и операционных издержек. Также в 2023г. цифровая команда МСБ запустила сервис цифрового одобрения по залоговой заявке. Благодаря нему, клиенты получает ответ по залоговой заявке в течение 5 минут, что позволяет им экономить и оптимизировать время и ресурсы, и исключив необходимость посещения офиса Банка.

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

Банк продолжает активно развивать направление по цифровым кредитным продуктам и сервисам для индивидуальных предпринимателей. В 2023 году Банком разработаны и запущены различные сервисы, позволяющие клиентам управлять собственными кредитами, внесены изменения в условия некоторых продуктов, с целью их улучшения для клиентов. По итогу 2023 года, портфель цифровых кредитов индивидуальных предпринимателей вырос на 14,5 %, доля индивидуальных предпринимателей имеющих цифровой кредит составила 87 % от общего количества.

В 2023году Банк работал над расширением перечня сервисов мобильного приложения для юридических лиц Onlinebank, которое привело к росту популярности приложения среди предпринимателей и увеличению количества MAU. Также Банк провел активную работу по совершенствованию системы по работе с юридическими лицами Onlinebank, изменению дизайна мобильного приложения для бизнес-клиентов, в результате чего наблюдается существенный рост доли DAU к MAU с 27,0% до 30,9%.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Развитие цифрового приложения для юридических лиц способствовало увеличению объема совершенных платежей через Onlinebank, так объем платежей увеличился на 20,3% и достиг 109,5 трлн тенге за 2023 год. Стоит отметить, что этот показатель увеличился в 2 раза за последние два года.

Параллельно с работой над совершенствованием сервисов для предпринимателей мы активно инвестируем в расширение функционала супер-приложения для частных клиентов — Halyk Super App. Благодаря широчайшему набору разнообразных финансовых и нефинансовых сервисов оно является одной из лидирующих платформ интернет-банкинга для розничных клиентов в Казахстане.

Развитие цифровых сервисов в розничном сегменте

В 2023 году Банк продолжил развитие дистанционных услуг.

Команда розничного блока ведет активную работу в рамках цифровизации, разработки новых продуктов и построения финансово-потребительских экосистемных сервисов. «Digital» стратегия Банка получает положительные отзывы со стороны рынка потребителей. Несмотря на большую конкуренцию со стороны БВУ, розничные продукты на протяжении всего года пользовались большим спросом, Банк получал обратную связь от своих клиентов, неустанно продолжая улучшать качество сервиса и услуг. При этом рейтинг Банка продолжает расти и удерживать лидирующие позиции. Одним из главных критериев успеха всегда было и остается — доверие наших клиентов, чем Банк дорожит и прилагает много усилий, чтобы его не только сохранить, но и преумножить. Банк также держит фокус внимания на процессах, связанных с безопасностью систем, что в наше время актуально при выборе и дальнейшем сотрудничестве с Банком.

В рамках Программы развития национальной платежной системы в Республике Казахстан в ноябре 2023 г. Банк совместно с Национальной платежной корпорацией НБРК одним из первых принял участие в пилотном проекте «Цифровой тенге». На период пилота были доступны такие транзакции как снятие наличных через АТМ, проведение оплаты через POS терминал Банка и других БВУ, оплата онлайн в пунктах торговли и сервиса. Цель пилота – дальнейшее развитие и модернизация Национальной платежной системы, где Банк планирует продолжать принимать активное участие.

В целях стимулирования и улучшения обучаемости, а также развития социальной поддержки детей клиентов Банка, под девизом «Зарабатывайте бонусы от Halyk за отличные оценки в школе» в сентябре 2023 г. была запущена новая услуга «Кунделик», электронный дневник, участниками которой являются школьники 5-11 классов, которые за отличные отметки могут зарабатывать бонусы в приложении Halyk, 10 баллов – 100 бонусов. Сроки получения бонусов на следующий рабочий день по факту получения отличных формативных оценок в журнале http://kundelik.kz/. В рамках проекта за с начала учебного года было открыто более 580 тыс. карточек Halyk Easy – цифровая детская карточка, которая выпускается через мобильное приложение родителя, доля цифровых карточек в портфеле на конец года составила 93%. Стоит отметить, что данный проект охватывает 5 650 школ, что составляет 73% школ в стране.

Банк в целях расширения спектра актуальных и востребованных услуг «вне» стационарных отделений, а также для удобства клиентов, первым на рынке, запустил инновационную услугу «Face Pay» — оплату проезда в общественном транспорте (метрополитен) с помощью биометрии лица.

Face Pay – удобный, безопасный и быстрый способ оплаты проезда, не требующий карты или смартфона. Терминалы Face Pay основаны на искусственном интеллекте, процесс при этом занимает нескольких секунд, что особенно важно в метро в часы пик. В декабре, для клиентов Банка стартовал пилотный проект на двух станциях метро «Абай» и «Б.Момышулы». Данная услуга также направлена на «уменьшение» пластика и использования карточек по оплате проезда «онай», а также бумажную валюту, в рамках сокращения бумаги.

Прорывом года стал новый проект, запущенный в сентябре 2023 года – Цифровой автокредит через Автосалоны-партнеры. Это было сделано в партнерстве с корпоративными клиентами Банка – ведущими автодилерами страны. Данный проект отлично демонстрирует сильную синергию между КБ и РБ Банка, а также привел к увеличению выданных авто займов в 2,5 раза по сравнению с прошлым годом. Преимущество проекта заключается в том, что заявка запускается через автосалон, подписание договоров банковского займа и залога осуществляется в мобильном приложении, выдача займа производится онлайн, без участия менеджера Банка и кредитного администратора, что не может не радовать наших клиентов. В декабре был достигнут отличный результат по объему выдач и доле рынка от выдач автокредитов — 24,4%.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Все вышеописанные достижения были достигнуты благодаря нашему многофункциональному приложению, которое объединяет широкий спектр услуг и возможностей для пользователей в одном месте. Halyk Super- App – это уникальное приложение, которое представляет собой не только банковский инструмент, но и целый экосистемный сервис. Приложение предоставляет широкий спектр финансовых услуг, включая банковские операции, платежи, переводы, управление счетами и картами, возможность приобретения различных видов страхования и возможность торговать ценными бумагами, т.е. предоставление брокерской платформы в приложении. Наше приложение также интегрирует в себя дополнительные сервисы, такие как покупка авиа, ж/д билетов и билетов на междугородние автобусы, заказ и покупка товаров, покупка билетов на мероприятия, получение государственных услуг и т.д. Наше приложение стремится быть не просто банковским приложением, а надежным партнером в финансах и повседневных потребностях пользователей, предлагая удобство и доступность в одном месте. 7,9 млн MAU (ежемесячные активные пользователи) / 2,3 млн DAU (ежедневные активные пользователи) – прирост на 46,2% год к году / прирост на 34,9% год к году.

GovTech – цифровизация государственных сервисов

Направление GovTech продолжает быть стратегическим направлением для Банка. Перевод услуг в электронный формат повышает их доступность, скорость и удобство для граждан.

Основной задачей направления является вывод государственных услуг в приложения Банка, интеграция с государственными сервисами с целью автоматизации внутренних бизнес-процессов Банка, а также взаимодействие с государственными органами по вопросам цифровизации.

С момента создания GovTech Банком запущено 52 государственных сервиса/услуги. Это позволяет оставаться лидером данного направления среди БВУ, на которых реализованы государственные услуги. Запущенные услуги/сервисы пользуются большой популярностью среди клиентов Банка, в результате чего, по итогам 2023 года ими воспользовались более 13 млн раз. В 2023 году Банком запущено 20 государственных сервиса/услуги, нацеленных в первую очередь на повышение удобства для клиентов и предоставлению доступа к данным услугам еще большим слоями населения. Среди них: легализация иностранного транспорта, ввезенных в страну до 1 сентября 2022 года. 736 тысяч или 36% всех поданных заявок прошли через приложение Halyk, перевыпуск водительского удостоверения, бронирование очереди в ЦОН, пособие многодетным семьям, социальная выплата на случай потери работы. Первым среди БВУ была запущена услуга по подаче заявки на регистрацию брака, получении нотариальной доверенности полностью цифровым путем. Были переведены в полностью безбумажный формат ряд популярных справок, таких как получение сведений об ОСМС с возможностью оплаты задолженности по взносам, сведения о прикреплении к поликлинике и справка по пенсиям и пособиям, получаемыми клиентом.

Количество услуг, предоставляемых в проактивном режиме, когда государство информирует клиента о возможности получения услуги, а клиенту необходимо лишь дать согласие и ожидать результата, выросло в 3 раза по сравнению с предыдущим годом.

В 2024 году планируется сосредоточиться на повышении качества и доступности мер государственной поддержки. Будут реализованы новые сервисы, которые упростят жизнь граждан, переведут многие процессы в цифровой формат, сэкономят время пользователей и поспособствуют развитию инклюзивного общества.

Маркетплэйс

За последние два года Halyk запустил продукты и услуги через вертикали экосистемы, которые облегчают жизнь и удовлетворяют потребности наших клиентов. Основное внимание по-прежнему сосредоточено на улучшении приложения Halyk Super-App, которое составляет основу нашего предложения для розничных клиентов, частью которого является Halyk Маркетплэйс. Наш Маркетплэйс позволяет совершать покупки товаров у наших партнеров с использованием самых выгодных финансовых продуктов Halyk Bank. Принимая во внимание скорость в цифровизации, изменения в поведении и предпочтениях, рост потребностей клиентов, банк объединил процессы, чтобы каждый клиент получил удобство, скорость, простоту и безопасность. Каждое решение основано на анализе больших данных и нацелено на развитие технологических платформ.

Клиенты Банка активно пользуются маркетплэйсом, совершая покупки в рассрочку или в кредит у торговых партнеров, как через точки продаж, так и в онлайн формате.

В 2023 году, Банк успешно реализовал возможность заказа товаров прямиком из Китая и Турции, что стало возможным благодаря сотрудничеству с производителями товаров в этих странах. Такой вид предложения является уникальным на рынке и благотворно сказался на нижеприведенных показателях.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Так в 2023 году GMV нашего Halyk Maket увеличилась в 2,7 раза. В 4 квартале 2023 года рост GMV Halyk Maket составил 34,1 млрд тенге, увеличившись в сравнении с прошлым годом в 4,3 раза Существенное увеличение показателей связано с активной работой по маркетинговому продвижению, ростом товарной базы до более чем 874 тысячи SKU, а также привлечением крупных ритейлеров и расширением ассортимента продаваемых товаров действующими партнёрами. Стоит также отметить запуск новых уникальных банковских продуктов, таких как кредит с индивидуальной ставкой, запуск которых также позволил предоставить более конкурентные тарифы для партнеров площадки.

В 2023 году цифровая команда МСБ активно развивала кредитование юридических лиц, обсуживающихся в форме ТОО. Если с момента запуска цифрового кредита (с апреля 2022 года) было профинансировано 608 компаний из сектора малого и среднего бизнеса, то по результатам 2023 года количество таких компаний возросло до 2 315, общим объемом кредитования около 130 млрд тенге. Запуск данного продукта увеличил количество кредитующихся ТОО на 53,4%. По результатам 2023 года доля заемщиков ТОО, получивших цифровой кредит составляет более 40% в общем количестве заемщиков ТОО сегмента МСБ.

Таких результатов удалось достигнуть в том числе за счет улучшения условий кредита для клиентов (как пример, увеличение лимитов кредитования) и корректировке Банком внутренних подходов к кредитованию. Также в 2023г. цифровая команда МСБ запустила сервис цифрового одобрения по залоговой заявке. Благодаря нему, клиенты получает ответ по залоговой заявке в течение 5 минут, что позволяет им экономить и оптимизировать время и ресурсы, и исключив необходимость посещения офиса Банка.

Банк продолжает активно развивать направление по цифровым кредитным продуктам и сервисам для индивидуальных предпринимателей. В 2023 году Банком разработаны и запущены различные сервисы, позволяющие клиентам управлять собственными кредитами, внесены изменения в условия некоторых продуктов, с целью их улучшения для клиентов. По итогу 2023 года, портфель цифровых кредитов индивидуальных предпринимателей вырос на 14,5 %, доля индивидуальных предпринимателей имеющих цифровой кредит составила 87 % от общего количества.

ДОСТУПНОСТЬ И КАЧЕСТВО УСЛУГ

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 2023 году наша филиальная сеть насчитывала 570 точек обслуживания по всему Казахстану, включая:
- 25 областных и региональных филиала
- 119 районных управлений
- 329 центров персонального сервиса (ЦПС)
- 3 VIP-центра
- 48 центра банковского обслуживания (ЦБО)
- 13 расчетно-кассовых отделений (РКО)
- 33 центра бизнеса для предоставления услуг юридическим лицам

Банк представляет широкий выбор дистанционных каналов самообслуживания для наших розничных и бизнес-клиентов. В 2023 году общее количество банкоматов сети Halyk Bank составило 4 579 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 около 331 тыс. POS-терминал и 941 платежных терминалов.

Контакт-центр обслуживает клиентов физических и юридических лиц в разных направлениях: прием и обработка входящих звонков и онлайн чатов (входящий контакт-центр), обслуживание клиентов по видеосвязи (видеобанкинг), осуществление исходящих звонков (телемаркетинг) по кредитным продуктам и услугам физических и юридических лиц, обработка обращений связанных с антифродовым кампаниям Банка по юридическим и физическим лицам с помощью видеосвязи и телефонии.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Также, в нашем Контакт-центре имеются подразделения, занимающиеся технической поддержкой (администраторы систем) развитием проектов и внедрение новых сервисов, ведением отчётности и анализом качества предоставляемого сервиса.

За 2023 год Контакт-центром обработано более 23,6 млн обращений. Из них более 15,8 млн обращений клиентов через входящие каналы связи, на исходящем потоке было осуществлено более 7,8 млн звонков. При этом доля продаж беззалоговых кредитов физических лиц осуществленная роботом составила более 22%.

Доступность финансовых услуг

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*. В малых и моногородах страны расположена 1/5 часть всех отделений Банка. В Казахстане 68 населенных пунктов относится к малым и средним городам, из которых 20 – к моногородам. Наши точки обслуживания предоставляют банковские услуги в 96% таких населенных пунктов, во всех моногородах Казахстана представлено, по крайней мере, по одному филиалу Банка.

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, мнемосхемы, 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, 45% – полное соответствие со СНИП (39% в 2022 году). 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 Super-App на английском, казахском и русском языках.

* 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.

В условиях стремительно развивающихся технологий и растущих ожиданий клиентов мы активно развиваем наши онлайн-платформы – Halyk Super-App, Onlinebank, Halykzalog и регулярно наполняем их новыми и удобными сервисами и услугами.

Количество клиентов Halyk Bank за 2021-2023 годы

	2021	2022	2023
Розничные клиенты (активные), тыс.	*9 025*	*9 852*	*10 188*
Активные клиенты МСБ, тыс.	*246,2*	*310,7*	*369*
Корпоративные клиенты	*1,9*	*2,3*	*2,3*

- 4,5 тыс. банкоматов – самый большой парк банкоматов в Казахстане
- 10,2 млн розничных активных клиентов
- 369 тыс. активных клиентов МСБ
- Более 2 000 корпоративных клиентов
- Более 7 млн платежных карточек

7,9 млн MAU (ежемесячные активные пользователи) / 2,31 млн. DAU (ежедневные активные пользователи) – прирост на 31,6 % год к году / прирост на 26,9 % год к году.

Количество пользователей банковского приложения Halyk Super-App увеличилось до 10,2 млн клиентов, в общей сложности проведено более 279,0 млн штук платежей и переводов. Onlinebank для клиентов КБ и МСБ – 514,7 тыс. клиентов онлайн-банкинга, 274,2 тыс. MAU в Веб + мобильной версии приложения (прирост на 8,1 % год к году).

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Повышение качества обслуживания

Клиентоориентированность и фокус на качество сервиса являются одними из ключевых приоритетов стратегического развития Halyk Bank. Банк ведет постоянную работу по повышению качества клиентского сервиса, в основе которого лежит индивидуальный подход к каждому клиенту и развитие цифровых решений.

Основной акцент направлен на улучшение клиентских путей, сбор обратной связи и исследования продуктов/сервисов Банка по физическим и юридическим лицам.

Значительный охват проводимых исследований нацелен на улучшение клиентского опыта в online каналах, устройствах самообслуживания, а также по использованию продуктов Банка. В результате исследований были выявлены болевые точки и проблемы, с которыми клиенты сталкивались чаще всего, доработаны сервисы, улучшены клиентские пути, сформированы задачи для дальнейшего развития.

На регулярной основе проводится мониторинг независимой оценки уровня лояльности (NPS) через внешнее агентство по сегменту B2C, по итогам 2023 года составил 49%. В 2023 году впервые был проведен независимый замер уровня лояльности среди БВУ по сегменту B2B с результатом 69%. Для оценки исполнения стандартов обслуживания в B2B направлении впервые запущен замер методом «Тайный покупатель».

Банк продолжает сбор оценок удовлетворенности качеством предоставления сервиса на фронт-лайн. По итогам 2023 года CSI по сегменту B2C остался неизменным и составил 89% (в 2022 году – 89%), по сегменту B2B CSI составил 94% (в 2022 году – 93%).

С целью расширения спектра оцениваемых сервисов и процессов Банка, а также более глубокого понимания клиентского опыта при пользовании сервисами/продуктами Банка, в течение года были запущены новые регулярные замеры в формате онлайн оценок.

Так, показателем CES были покрыты Onlinebank (73%), а также такие экосистемные продукты и сервисы, как Госуслуги (78%), СК Halyk (82%), Halyk Travel (69%). Пилотно запущен замер клиентского мнения по сервисам платежей и переводов в приложении SuperApp Halyk.

В целом, по итогам 2023 года количество обращений (жалоб) в Контакт-центр, социальных сетях и других каналах коммуникаций снизилось.

Значительное уменьшение наблюдалось по диспутам в платежных терминалах (-43%).

В сравнении с 2022 годом обращения клиентов по мошенническим транзакциям (обращения с подтвержденным ущербом) увеличились на 23%. Однако стоит отметить, что в 2023 году значительно активизировались типы мошенничества по виду «социальная инженерия» повсеместно, что отразилось на всех игроках рынка. Так, 4 694 шт. обращений клиентов от общего количества всех заявлений по мошенническим операциям с подтвержденным ущербом за 2023 г. (6 546 шт.) приходится на операции, совершенные клиентами, находившимися под психологическим воздействием злоумышленников «Социальная инженерия».

Подробнее по типам зарегистрированных жалоб от клиентов за 2023 год:

- Письменные жалобы увеличились на 55%.
- Устные жалобы снизились на 42%.

Так, за 2023 год количество жалоб:

- Письменные – 829 шт. (534 шт. в 2022 году).
- Устные — 2 948 шт.[A] (5 072 шт. в 2022 году).

В соответствии с установленной процедурой, все вопросы, связанные с обработкой жалоб до января предыдущего года, подразумевали сбор данных жалоб, их анализ и последующую подготовку отчетности. В текущем году процесс был расширен: помимо упомянутых действий, теперь также осуществляется ответственная работа по решению возникающих вопросов и прочие сопутствующие задачи. Жалобы классифицируются на устные и письменные. Устные жалобы регистрируются менеджерами в социальных сетях и контакт-центрах с использованием системы ОСРМ и программы Тезис. Сотрудники отдела маркетинга прошли специализированное обучение для регистрации данных в системе ОСРМ, после чего информация передается в управление качества. Письменные жалобы, поступающие через канцелярию, почту или через специализированные бланки, также обрабатываются через систему ОСРМ и направляются в команду для дальнейшего рассмотрения. Устные обращения фиксируются вручную в системе ОСРМ и затем переходят в управление качества для последующего анализа и решения.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Для повышения вовлеченности сотрудников в улучшение существующих процессов Банка проводились регулярные опросы по удовлетворенности внутренними процессами Банка и постоянные погружения в Гемба проект. Основной целью проекта является анализ корневых причин и принятие мер по улучшению и упрощению процессов в работе сотрудников, клиентского пути, сервисов/продуктов, изменение культуры сотрудников и компании в целом (поворот в сторону клиента).

В 2023 году начаты работы по систематизации и оптимизации процессов с обращениями и жалобами клиентов. Запущен проект Единой базы отзывов, который позволит значительно улучшить качество предоставляемого сервиса в рамках обращений клиентов.

Цифровизация в карточных продуктах

Одним из популярных цифровых продуктов в Halyk Homebank являются цифровые карточки онлайн. За 2023 год выпуск карт digital в общей доле по выпуску карт составил 22%, что положительно отразилось на сокращении потребления пластика.

Изменения в действующих продуктах, которые стали еще более доступны

В 2023 году розничный бизнес в рамках разработки новых продуктов и услуг придерживался не только требований законодательства, условий конкурентоспособности на рынке, соответствия пожеланиям клиентов, но и учитывал одну из главных задач по поддержке экологического воздействия Банка на окружающую среду и ее сохранности в эпоху цифровизации.

С гордостью можем сообщить, что в рамках Программы развития национальной платежной системы в Республике Казахстан в ноябре 2023 г. Банк совместно с Национальной платежной корпорацией НБ РК одним из первых принял участие в пилотном проекте «Цифровой тенге». На период пилота были доступны такие транзакции как: проведение оплаты через POS терминал Банка и БВУ, оплата онлайн в пунктах торговли и сервиса. Цель пилота – дальнейшее развитие и модернизация Национальной платежной системы, где Банк планирует активное участие. Цифровой тенге - это еще один шаг, сделанный Банком по вопросу уменьшения потребления бумаги.

Банк также думает и о будущем поколении страны в рамках сохранности нашей экологии. В целях стимулирования и улучшения обучаемости, а также развития социальной поддержки детей клиентов Банка, под грифом «Зарабатывайте бонусы от Halyk за отличные оценки в школе» в сентябре 2023 г. была запущена новая услуга для электронного дневника «Күнделік », участниками которой являются школьники 5-11 классов, которые за хорошие отметки могут зарабатывать бонусы в приложении Halyk, 10 баллов – 100 бонусов. В рамках проекта за четвертый квартал 2023 г. было открыто около 500 тыс карт Halyk Easy - цифровая детская карточка, которая выпускается на стороне родителя, доля цифровых карт в портфеле на конец года составила 93%. Использование цифровой карты дает возможность не использовать пластик, уменьшить выбросы лишнего сырья и соответственно развивать онлайн продукты Банка.

Не можем не отметить, что самыми востребованными продуктами Банка продолжают оставаться вклады и кредиты, а именно их оформление «онлайн», не выходя из дома. По итогам года доля открытых вкладов составила 78%, а доля онлайн-кредитов в количестве продаж за 2023 год составила 84%. При этом банк занимает лидирующие позиции на рынке в данных направлениях, Розничный портфель Банка по кредитам на 1 января 2024 г. составил 3,0 трлн тенге с долей на рынке 18,3%. За 2023 год прирост портфеля составил – 19%. По депозитам Банк закрыл год с портфелем 5,5 трлн тг., с долей на рынке 29,5%.

Вырубка деревьев остается одной из «глобальных проблем» в рамках производства по изготовлению бумаги. Банк в целях сокращения использования бумаги внес «свой небольшой вклад». Прорывом года стал проект, запущенный в августе – Цифровой автокредит через Автосалоны Партнеры. Преимущество проекта заключается в том, что заявка запускается через автосалон, подписание договоров банковского займа и залога осуществляется в мобильном приложении, выдача займа производится онлайн, без участия менеджера Банка и кредитного администратора, что не может не радовать наших клиентов. Основные Автосалоны Партнеры - Astana Motors /MayCar, Allur Finance, Orbis, Doscar, Aster. В декабре был достигнут отличный результат по объёму выдач и доле рынка от выдач авто — 24,3%.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Развитие экосистемных услуг

Банк продолжает работы по цифровизации продажи билетов на различные мероприятия через сервис kino.kz. Переход на электронные билеты уменьшает потребность в бумажных билетах, что помогает сократить углеродный след, связанный с производством и доставкой бумаги. Электронные билеты уменьшают необходимость физической доставки билетов, что в свою очередь снижает транспортные выбросы. Электронные билеты позволяют пользователям приобретать билеты в любое время и из любого места, что особенно полезно для людей с особыми потребностями или проживающих в удаленных районах, это позволяет повысить инклюзивность экосистемных услуг.

В 2023 году была запущена цифровая карта kino.kz, которая помогает развитию экосистемы цифровых платежей и способствует повышению уровня финансовой грамотности среди пользователей kino.kz.

УПРАВЛЕНИЕ ВОПРОСАМИ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ, ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

Соблюдение принципов деловой этики и ответственное поведение являются основными элементами корпоративной культуры в любой компании. Каждый работник Банка ежедневно принимает решения, которые могут иметь финансовые и репутационные последствия для Банка, а также влиять на людей и общество.

В рамках реализации краткосрочного плана по внедрению принципов и целей устойчивого развития Банком был разработан и утвержден Кодекс этики и делового поведения (далее – Кодекс этики), который отменил ранее действовавшие Правила корпоративной этики Банка. Кодекс этики был разработан в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Республики Казахстан, стандартами корпоративного управления, на основании Устава, Кодекса корпоративного управления и иных внутренних документов Банка, а также обычаев делового оборота.

Целями Кодекса этики являются:

1. закрепление миссии, ценностей, принципов, норм деловой этики и поведения, которыми руководствуются должностные лица и работники Банка в своей деятельности;
2. развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
3. 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;
4. содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;
5. предотвращение нарушений норм действующего законодательства Республики Казахстан работниками Банка.

В Кодексе этики представлено обновленное понимание ценностей и принципов деятельности Банка, а также общие правила этики, которые должен понимать и соблюдать каждый, кто представляет Банк. Кодекс этики содержит обязательные стандарты этики и делового поведения, и является проводником и ориентиром при принятии верных решений для каждого должностного лица и работника вне зависимости от занимаемой должности, является ли работа в Банке основной или по совместительству, а также для третьих лиц, привлекаемых по договору возмездного оказания услуг.

Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, государственными органами, конкурентами и работниками, разрабатываются и утверждаются с учетом положений Кодекса этики. Эти документы в совокупности представляют собой четко сформулированную общую основу для обеспечения соответствия требованиям деловой этики и являются важными компонентами структуры норм деловой этики Банка.

Кодекс этики является ориентиром при принятии верных решений, эталоном ведения открытого и честного бизнеса, а также ответственного и профессионально-этического поведения.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Руководители Банка стремятся личным примером показывать приверженность Банку, уделяют время созданию кадрового резерва Банка, консультированию и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами.

Каждый работник поддерживает на высоком уровне имидж и деловую репутацию Банка.

В случаях, когда этические стандарты, установленные Кодексом этики, являются более высокими, чем стандарты, определенные деловой практикой и применимым правом, Банк будет придерживаться стандартов Кодекса этики.

В рамках действующей системы образования проведено обучение 11 073 работников (из них: 8 284 работники филиалов и 2 789 работники головного офиса).

Кодексом этики закреплены следующие принципы:

принцип честности	принцип открытости	принцип предупреждения урегулирования конфликта интересов
принцип справедливости	принцип защиты	принцип противодействия коррупции
принцип ответственности	принцип противодействия мошенничеству и злоупотреблению полномочий	принцип внимательности и точности при ведении и хранении документации и отчетности

Предупреждение и урегулирование конфликта интересов

Работники Банка не допускают ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов. В целях предупреждении конфликта интересов, а также минимизации рисков, связанных с конфликтом интересов, в Банке регулярно проводятся следующие мероприятия:

1. ежегодный пересмотр Матрицы конфликта интересов структурных подразделений Банка на основании мониторинга функционала работников и внедренных бизнес-процессов;
2. автоматизация и оптимизация бизнес-процессов, направленных на исключение контакта заинтересованных лиц и независимого принятия решений.

В случае возникновения конфликта интересов работникам Банка, вне зависимости от занимаемой должности, необходимо принять соответствующие меры для урегулирования конфликта интересов в порядке, определенном Политикой урегулирования конфликта интересов в АО «Народный Банк Казахстана».

РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ЗАЩИТА ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

Информационная безопасность и защита данных клиентов

1. Сфера действия общедоступной Политики информационной безопасности

Банк уделяет особое внимание вопросам обеспечения информационной безопасности, постоянно совершенствует систему управления информационной безопасностью, применяемые средства и способы защиты от угроз информационной безопасности, а также обеспечивает непрерывное обучение работников Банка для поддержания компетенции в области защиты информации на высоком уровне.

Политика информационной безопасности Банка (далее – Политика ИБ) разработана в соответствии с требованиями стандарта ISO 27001:2013 «Информационные технологии – Методы обеспечения безопасности – Системы управления информационной безопасностью – Требования» и предназначена для открытой публикации на корпоративном веб-сайте Банка.

Политика ИБ описывает систему взглядов на процесс обеспечения безопасности информации, основные принципы, направления и требования по защите информации и содержит основные разделы Политики информационной безопасности, утвержденной Правлением Банка.

Нормативно-правовую основу Политики ИБ составляют положения законодательства Республики Казахстан по вопросам использования информационных систем и информационной безопасности, а также требования международных стандартов управления информационной безопасностью.

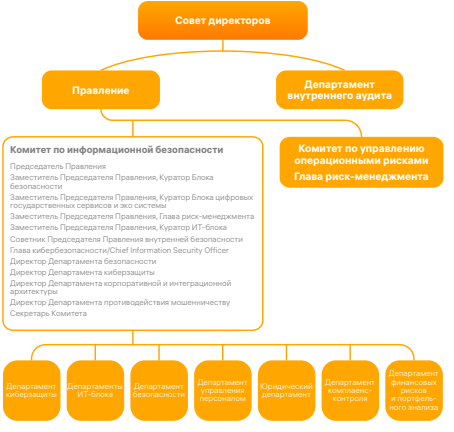
Положения Политики ИБ обязательны для исполнения всеми работниками Банка, стажерами, практикантами, доводятся до сведения клиентов и иных третьих лиц, имеющих доступ к информационным системам и документам Банка, в той их части, которая непосредственно взаимосвязана с Банком и их деятельностью.

Политика ИБ охватывает все информационные активы и документы, владельцем и пользователем которых является Банк.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Информация является одним из важнейших банковских активов. Обеспечение информационной безопасности – необходимое условие для успешного осуществления коммерческой деятельности Банка.

2. Участники системы управления информационной безопасностью Банка



3. Принципы системы управления информационной безопасностью и ее объекты.

Основные принципы системы обеспечения информационной безопасности Банка и ее функционирования:

- ***законность*** — любые действия, предпринимаемые для обеспечения информационной безопасности, осуществляются на основе действующего законодательства, с применением всех дозволенных законодательством методов обнаружения, предупреждения, локализации и пресечения негативных воздействий на объекты защиты информации Банка;
- ***ориентированность на бизнес*** — информационная безопасность рассматривается как процесс поддержки основной деятельности Банка, основанный на анализе и оценке рисков ИБ, присущих такой деятельности. Любые меры по обеспечению информационной безопасности не должны повлечь за собой серьезных препятствий деятельности Банка;
- ***непрерывность*** — применение средств управления системами защиты информации, реализация любых мероприятий по обеспечению информационной защиты Банка должны осуществляться без прерывания или остановки текущих бизнес-процессов Банка;
- ***комплексность*** — обеспечение безопасности информационных ресурсов в течение всего их жизненного цикла, на всех технологических этапах их использования и во всех режимах функционирования;
- ***обоснованность и экономическая целесообразность*** — используемые возможности и средства защиты должны быть реализованы на соответствующем уровне развития науки и техники, обоснованы с точки зрения заданного уровня безопасности и должны соответствовать предъявляемым требованиям и нормам. Во всех случаях стоимость реализации мер и средств информационной безопасности должна быть меньше размера возможного ущерба от идентифицированных видов риска;
- ***приоритетность*** — категорирование (ранжирование) всех информационных ресурсов Банка по степени важности при оценке реальных, а также потенциальных угроз информационной безопасности;
- ***необходимое знание и наименьший уровень привилегий*** — пользователь информационных ресурсов Банка получает минимальный уровень привилегий и доступ только к тем данным, которые являются необходимыми для выполнения им деятельности в рамках своих полномочий;

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

- ***специализация*** — эксплуатация технических средств и реализация мер информационной безопасности должны осуществляться профессионально подготовленными специалистами Банка;
- ***Информированность и персональная ответственность*** — руководители всех уровней и исполнители должны быть осведомлены обо всех требованиях информационной безопасности и несут персональную ответственность за выполнение этих требований и соблюдение установленных мер информационной безопасности;
- ***Взаимодействие и координация*** — меры информационной безопасности осуществляются на основе взаимосвязи соответствующих структурных подразделений Банка, координации их усилий для достижения поставленных целей, а также установления необходимых связей с внешними организациями, профессиональными ассоциациями и сообществами, государственными органами, юридическими и физическими лицами;
- ***Подтверждаемость*** — важная документация и все записи — документы, подтверждающие исполнение требований по информационной безопасности и эффективность системы ее организации, должны создаваться и храниться с возможностью оперативного доступа и восстановления.

4. Основные объекты обеспечения информационной безопасности:

- информационные ресурсы, содержащие сведения, отнесенные в соответствии с действующим законодательством и внутренними нормативными документами Банка к банковской тайне, персональным данным, коммерческой тайне Банка, любая иная необщедоступная информация, необходимая для обеспечения нормального функционирования Банка (далее – защищаемая информация);
- средства и системы информатизации (средства вычислительной техники, информационно-вычислительные комплексы, сети, системы), в которых производится обработка, передача и хранение защищаемой информации;
- программные средства (операционные системы, системы управления базами данных, другое общесистемное и прикладное программное обеспечение) автоматизированной системы Банка, с помощью которых производится обработка и хранение защищаемой информации;
- процессы Банка, связанные с управлением и использованием информационных ресурсов;
- помещения, в которых расположены средства обработки и хранения защищаемой информации;
- рабочие помещения и кабинеты работников Банка, помещения Банка, предназначенные для ведения закрытых переговоров и совещаний;
- персонал Банка, имеющий доступ к защищаемой информации;
- технические средства и системы, обрабатывающие открытую информацию, но размещенные в помещениях, в которых обрабатывается защищаемая информация.

С целью развития компетенций работников Банка в области обеспечения конфиденциальности информации, на ежегодной основе проводятся курсы повышения осведомленности по информационной безопасности.

На внешних курсах по информационной безопасности в 2023 году прошли обучение 39 работников Департамента киберзащиты и Департамента противодействия мошенничеству.

На постоянной основе обеспечено активное участие в профессиональных рабочих группах ББУ по информационной безопасности и противодействию мошенничеству.

В рамках Стратегии ESG исполнен показатель KPI руководителей блока CISO по проведению обучения и 100%-охвату всех работников Банка курсом с тестированием на знание принципов предотвращения утечек конфиденциальной информации клиентов и их персональных данных.

Банк придерживается политики нулевого доверия (zero-trust) как для клиентов и для работников, так и для партнеров.

В фокусе внимания принципы безопасной разработки приложений (DevSecOps).

Запущена R&D лаборатория по применению ИИ в том числе для направлений кибербезопасности и антифрода, исходя их трендовых рисков ИБ уделяется особое внимание биометрической идентификации клиента.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Внедрен транзакционный антифрод и модель оценки доверчивости клиента.

Создан и активно развивается собственный центр экспертизы кибербезопасности — этичные хакеры (whate hat).

Права, предоставляемые физическим лицам в отношении управления их персональными данными.

Меры защиты персональных данных

В 2023 году в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», в дополнение к утвержденной Советом директоров Банка Политике сбора, обработки и защиты персональных данных Банка, действие которой распространяется на все процессы по обработке, записи, систематизации, накоплению, хранению, уточнению, извлечению, использованию, передаче (предоставлению, доступу), обезличиванию, блокированию, удалению, уничтожению персональных данных работников Банка, клиентов и иных лиц, осуществляемых с использованием средств автоматизации и без использования таких средств, для раскрытия практических подходов по защите данных разработана и утверждена Методика обеспечения защиты персональных данных в АО «Народный Банк Казахстана».

Во все типовые формы заключаемых Банком договоров, соглашений включены условия по обязательству контрагентов обеспечивать конфиденциальность получаемых в рамках исполнения договора конфиденциальных персональных данных и ответственность за нарушение их конфиденциальности – неправомерное разглашение, утечку.

Обеспечена проверка подразделением по информационной безопасности проектов соглашений, договоров и дополнительных соглашений к ним на предмет соответствия требованиям информационной безопасности.

При обработке персональных данных Банк принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

Обеспечение безопасности персональных данных включает:

- определение угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах Банка;
- определение уровней защищенности персональных данных при их обработке в информационных системах Банка;
- применение организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах Банка, необходимых для выполнения требований к защите персональных данных, исполнение которых обеспечивает установленный законодательством РК уровень защищенности персональных данных;
- учет мест хранения и обработки персональных данных;
- обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятие мер по устранению выявленных нарушений;
- восстановление персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- установление и контроль правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационных системах Банка, а также обеспечением регистрации и учета действий, совершаемых с персональными данными в информационных системах;
- контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровня защищенности персональных данных при их обработке в информационной системе;
- назначение ответственного за организацию обработки персональных данных;
- осуществление внутреннего контроля соответствия обработки персональных данных требованиям законодательства РК, Политики, внутренней документации Банка;
- ознакомление работников Банка, непосредственно осуществляющих обработку персональных данных, с требованиями Закона и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актов, Политики и внутренних документов по вопросам обработки персональных данных.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», в Банке назначено лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных.

Объем собираемых персональных данных строго ограничен утвержденным перечнем необходимых сведений Банка.

Внедрена процедура оценки рисков проектов Банка, в рамках которой выявляются возможные риски конфиденциальности данных и контрольные меры для соблюдения их безопасности, включая комплаенс-риски (в т.ч. наличие согласия на сбор, обработку, передачу персональных данных).

Планы реагирования на утечку данных/инцидент

Чтобы избежать утечки данных клиентов, в соответствии с Политикой информационной безопасности Банка, Политикой сбора, обработки и защиты персональных данных Банка, банковским законодательством и законодательством по защите персональных данных, для защиты прав физических лиц, в Банке обеспечивается разграничение и контроль доступа к данным.

Все работники, кому необходим служебный доступ к конфиденциальным данным, подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальности, чтобы предотвратить раскрытие ими банковской тайны, персональных данных и иных видов тайн.

Контроль и управление доступом обеспечивается решениями классов IDM (Identity Management) и PAM (Privileged Access Management).

Реализуются меры технической защиты от утечки информации.

Реализуется шифрование и обезличивание данных. Разработан подход и внедряется комплексное программное решение по обезличиванию данных.

Обеспечивается физическая защита доступа к конфиденциальной информации.

Внедрены и реализуются процедуры контроля обеспечения работниками требований информационной безопасности, а также плановые проверки критичных информационных систем на предмет наличия и выполнения установленных контролей безопасности с последующими корректирующими мероприятиями.

Обо всех инцидентах информационной безопасности, включая нарушение конфиденциальности персональных данных, уведомляется руководство Банка, также направляется отчетность регулятору финансового рынка (Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка) и уполномоченному исполнительному государственному органу в сфере защиты персональных данных (Министерство цифрового развития и аэрокосмической промышленности).

Для реагирования на инциденты разработаны плейбуки (технологические карты), описывающие последовательность действий работников Банка при выявлении подозрения на инцидент. Проводятся регулярные киберучения.

Банк незамедлительно уведомляет клиента при нарушении конфиденциальности его данных.

По результатам расследования инцидента на стороне Банка и правоохранительными органами, при наличии основания, Банком возмещается причиненный ущерб клиенту.

Случаи утечки, кражи, утери данных клиентов вследствие нарушения информационной безопасности за отчетный период отражены в таблице ниже:

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023
Общее количество зарегистрированных обоснованных случаев утечки, кражи и утери данных клиента, в том числе:	0	0	7	0	2
Случаи утечки данных	0	0	0	0	0
Случаи кражи данных	0	0	4	0	2
Случаи утери данных	0	0	0	0	0
Случаи разглашения данных клиента работниками филиалов Банка	0	0	3	0	0

Системой DLP фиксируются и блокируются попытки отправки конфиденциальной информации работниками за периметр Банка.

Системой WAF (Web Applications Firewall) обеспечивается защита от внешних кибератак на дистанционные каналы продаж Банка.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Системой SIEM (Security Information and Event Management) обрабатываются события информационной безопасности и обеспечивается мониторинг корреляция угроз кибербезопасности.

Для недопущения повторения случаев нарушения конфиденциальности данных клиентов произведены технические доработки общедоступных приложений и оптимизированы настройки WAF, на постоянной основе дорабатываются правила систем антифрод, усилено тестирование ИБ новых доработок программных продуктов, разработан и запущен курс для руководителей ИТ по комплаенс-требованиям ИБ, для вновь принятых разработчиков проводится курс по безопасной разработке «OWASP Top-10». В материалы по повышению осведомленности работников Банка по информационной безопасности включена информация требованиям стандарта PCI DSS и мерам обеспечения защиты персональных данных.

Регулярные проверки политик и систем информационной безопасности. Сертификация по общепризнанным стандартам ИБ

В Банке внедрены соответствующие процессы для обеспечения соблюдения требований нормативных правовых актов, соблюдения прав интеллектуальной собственности, защиты охраняемой законом персональной информации, соблюдения ограничений по использованию криптографических средств.

Все требования и положения международных стандартов ISO/IEC 27001, PCI DSS, PCI 3DS, SWIFT являются обязательными для исполнения в области их применения, определяемых соответствующими документами Банка.

При разработке и применении средств и методов информационной безопасности учитываются требования договорных обязательств и контрактов, заключенных Банком с третьими сторонами. Доступ третьей стороны к информационным ресурсам Банка осуществляется только после анализа рисков, которые могут возникнуть при предоставлении такого доступа, и принятия адекватных защитных мер.

В случае необходимости (в частности, при наличии требований нормативных правовых актов, внутренних нормативных документов, международных стандартов), Банк проводит проверку контрагентов (поставщиков товаров и услуг) на соответствие определенным требованиям (например, проверку документов, подтверждающих соответствие предоставляемых услуг требованиям стандарта PCI DSS).

В Банке действует независимое подразделение - Департамент внутреннего аудита (ДВА), подотчетное непосредственно Совету Директоров. На плановой основе ДВА проводит проверки состояния системы управления информационной безопасности Банка, а также системы управления рисками информационных технологий и информационной безопасности. Отчеты аудита доводятся до сведения Правления Банка.

С 2015 года Банк проходят ежегодные внешние аудиторские проверки соответствия уровня обеспечения информационной безопасности требованиям международных стандартов ISO 27001, PCI DSS, PCI 3DS, SWIFT.

В целях оптимизации расходов и сертификации собственных работников по аудиту соответствия СУИБ ISO 27001, поддержание методологии оценки внешних аудиторских компаний на соответствие стандарту ISO/IEC 27001 в рамках внутренних проверок СУИБ с 2018г. обеспечивается Департаментом внутреннего аудита и Департаментом киберзащиты.

Не реже, чем раз в три года, со стороны уполномоченного центрального исполнительного органа, Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, проводятся контрольные комплексные проверки системы управления информационной безопасностью Банка (ранее функция выполнялась банком первого уровня, Национальным Банком Республики Казахстан).

При проведении обязательных ежегодных финансовых аудитов согласно требованиям банковского законодательства Республики Казахстан, в Банке проверяются смежные области, включая уровень обеспечения информационной безопасности в области аудита. Несколько лет подряд такие аудиты в Банке проводятся международными компаниями группы Big4.

В 2023 году по результатам ежегодного QSA-аудита очередной раз подтверждено соответствие Банка требованиям международного стандарта безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS 3.2.1 и международного стандарта безопасности индустрии платежных карт - 3-D Secure платежей PCI 3DS.

Очередной раз получена положительная оценка внешних аудиторов о соответствии локальной инфраструктуры SWIFT Банка требованиям SWIFT CSP, Customer Security Controls Framework (CSCF v.2023).

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

СТРАТЕГИЯ РОСТА

2023 год для Казахстана стал годом «новой нормальности». Ситуация стабилизировалась, инфляция снизилась до 9,8%, год прошел на экономическом подъеме. Банки адаптировались к жизни в условиях соблюдения санкций, безусловно теряя определенные сделки в силу санкционных ограничений. При этом Halyk, отметивший в 2023 году свой вековой юбилей, в очередной раз показал свою стабильность, надежность, фундаментальность и как следствие доверие со стороны клиентов. За этот год был проделан немалый путь для дальнейшего развития наших цифровых каналов продаж и экосистемных продуктов. 2023 – это и год 100 добрых дел, по всей стране Halyk реализовывает масштабные проекты в области образования, культуры, здравоохранения, экологии и социальной защиты (газификация домов СУСН, мини-футбольные поля, обучение финансовой грамотности сельского населения, фестиваль «Азия Дауысы» и др.). Наши лидерские позиции остаются незыблемы – по состоянию на 01.01.2024 года позиция по активам составила 29%, по объему займов клиентам (нетто) 32,8%, по объему обязательств перед клиентами 30,5%, и по чистой прибыли 30,0%.

2023 год – середина стратегического цикла развития Группы Halyk, который был утвержден на период 2022-2024 годов. Несмотря на то, что в стратегический цикл 2022-2024 Группа заходила с другими предпосылками и ожиданиями рынка мы следуем заданному вектору и продолжаем развитие в приоритетных для нас направлениях. Мы год от года подтверждаем выбранную нами миссию: «Мы создаем территорию надежности, комфорта и доверия для наших клиентов и партнеров». Надежность и устойчивость Группы остается нашим ключевым преимуществом и выбором нашей постоянно растущей базы клиентов. По итогам 2023 года нас выбрали 10,2 млн розничных клиентов и более 370 тыс. клиентов крупного бизнеса и МСБ.

В рамках утвержденной Стратегии Группы на 2022-2024 годы мы впервые определили стратегические приоритеты в области устойчивого развития, выбрав из 17 Целей устойчивого развития (ЦУР) ООН 11 целей, релевантных для Банка. Более подробно об исполнении ЦУР в следующих разделах настоящего отчета:

ЦУР	Наименование раздела
#2. Ликвидация голода, обеспечение продовольственной безопасности и улучшение питания и содействие устойчивому развитию сельского хозяйства	Устойчивое финансирование и управление рисками Социальное воздействие
#3. Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте	Устойчивое финансирование и управление рисками Социальное воздействие
#4. Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех	Устойчивое воздействие банка Социальное воздействие
#5. Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек	Устойчивое финансирование и управление рисками Социальное воздействие
#7. Обеспечение доступа к недорогостоящим, надежным, устойчивым и современным источникам энергии для всех	Устойчивое финансирование и управление рисками
#8. Содействие неуклонному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех	Устойчивое развитие Банка Портрет Банка Устойчивое финансирование и управление рисками Социальное воздействие
#9. Создание прочной инфраструктуры, содействие обеспечению всеохватной и устойчивой индустриализации и внедрению инноваций	Устойчивое развитие Банка
#10. Снижение уровня неравенства внутри стран и между ними	Корпоративное управление Портрет Банка Устойчивое финансирование и управление рисками Социальное воздействие
#11. Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и устойчивости городов и населенных пунктов	Доступность и качество услуг Устойчивое развитие Банка Устойчивое финансирование и управление рисками Социальное воздействие
#12. Обеспечение рациональных моделей потребления и производства	Устойчивое финансирование и управление рисками Устойчивое развитие Банка Социальное воздействие
#13. Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями	Стратегия углеродной нейтральности РК и цели декарбонизации Банка Устойчивое развитие Банка Социальное воздействие

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

На текущий стратегический цикл Банк определил основные цели и достиг в каждой из них следующих результатов:

Клиентоориентированность

Все внедряемые решения, продукты, услуги направлены на удовлетворение потребностей и предоставление лучшего сервиса для клиентов Банка. Банк сфокусирован на предоставлении комплексных услуг Группы по принципу «одного окна» и повышении уровня лояльности и удовлетворенности клиентов Банка.

В 2023 году внедрены новые инструменты приема обращений и оценки удовлетворенности клиентов сервисами Банка. Запущены исследования по уровню лояльности на рынке, усилена значимость голоса клиента в выстраивании приоритетов по дальнейшему развитию продуктов и услуг, что положительно отразилось на динамике основных показателей качества – индекс удовлетворенности CSI вырос с 89% за 2022 год до 92% за 2023 год, среднемесячный коэффициент жалоб на 10 000 активных клиентов снизился с 6,9 до 5,5.

Постоянный рост клиентской базы и увеличение MAU и DAU

Банк ключевым приоритетом ставит развитие мобильных приложений, посредством которых будет предоставляться лучший сервис, повышаться оперативность и скорость оказания услуг. Результатом должен быть рост как общего числа клиентов Банка, так и рост активных клиентов, использующих приложения Банка на ежедневной основе. Банк также концентрируется на росте объема безналичных платежей.

По итогам 2023года:

ФЛ: Масштабированы регулярные кампании по удержанию и активации клиентов Halyk Super-App. Количество клиентов MAU за 2023 выросло до 7,9 млн человек (рост на 2 млн человек), доля от активных клиентов Банка составила 77%

ЮЛ: Проведены мероприятия по повышению активности клиентов Onlinebank. Функционал приложения наполнен новыми цифровыми продуктами и услугами, улучшен клиентский путь. Продолжается рост MAU: +8% за год (с 254 тыс. пользователей до 274 тыс.).

Возможность масштабировать бизнес-решения

Учитывая наличие широкой сети дочерних организаций предполагается разработка ИТ-решений, позволяющих быстро и с минимальной перенастройкой масштабировать реализованные сервисы банка в дочерних организациях.

В 2023 году в Узбекистане продолжается развитие онлайн-приложения для бизнеса «Тенге бизнес», активными пользователями которого к концу 2023 года стало почти 1,5 тысячи предприятий. Мобильное приложение для физических лиц «Тенге 24» дополнено новыми сервисами: мгновенные переводы из Узбекистана в Казахстан и онлайн конвертацией валюты, MAU приложения на конец 2023 года выросло в 2,7 раза до 188 тысяч пользователей.

Гибкий, адаптивный и инновационный подход

Все разрабатываемые решения должны быть гибкие, универсальные, современные. Банк ориентирован на выбор лучших ИТ- и бизнес-решений для оказания максимально качественного сервиса клиентам Банка, в том числе путем развития экосистемных сервисов, позволяющих охватить как инвестиционные интересы клиентов, так и интересы в сфере развлечений.

В 2023 году запущены real-time кампании в рамках Фабрики данных, осуществляется большой фокус на развитие ИТ-решений, увеличение уровня доступности систем и непрерывности сервисов.

Также в 2023 году Банк реализовал ряд масштабных проектов:

- Запущено стратегическое партнерство с ведущей образовательной платформой Кунделік, в рамках которого Halyk начисляет бонусы за хорошие оценки;
- В рамках синергии крупного и розничного бизнеса запущены диджитал автокредиты в партнерстве с 7 крупнейшими автодилерами страны;
- Банк продолжает развивать экосистемные сервисы – сервис покупки билетов в кино Kino.kz, доля рынка которого составила 37%, объем покупок билетов через сервис Halyk Travel вырос на 20%, объемы покупок в Halyk Marketplace показали рост в 2,7 раз против 2022 года.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

- Банк занимает лидирующую позицию на финансовом рынке по количеству предоставляемых государственных услуг и сервисов. В 2023 году государственные сервисы через приложение Halyk SuperApp были использованы нашими клиентами более 13 миллионов раз.
- В рамках внедрения принципов ESG определены KPI в целевых областях (потребление воды, энергии, выбросы CO2 и пр.), совместно с ООН организовано публичное мероприятие Reuse.Recycle.Reduce, разработаны и внедрены форматы ESG-отчетности в соответствии с рекомендациями Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

На 2024 год Банк ставит перед собой не менее амбициозные задачи по цифровому развитию банковского бизнеса и дальнейшему продвижению экосистемных продуктов Банка:

- Мы являемся крупным партнером для большинства юридических лиц и практически единственным Банком в Казахстане, предоставляющим полный спектр услуг. Для предоставления лучшего сервиса Банк непрерывно занимается улучшением клиентских путей и наполнением новым функционалом мобильного приложения для ЮЛ Onlinebank;
- По цифровому решению для физических лиц Halyk SuperApp также идет процесс непрерывного развития и наполнения сервисами;
- Развитие эквайринга продолжает оставаться ключевым вектором направления Банка;
- С учетом потенциала рынка Узбекистана Банк активно инвестирует ресурсы и развивается в данном направлении.
- По lifestyle экосистемным продуктам продолжается обогащение услугами и активное продвижение приложения Kino.kz (сервис по продаже билетов на развлекательные мероприятия), приложения Halyk Travel (проект по продаже авиа-, железнодорожных, автобусных билетов),
- В приложении Halyk Invest, предназначенном для дистанционного открытия брокерских счетов и удаленной торговли идет этап расширения функционала и улучшения клиентского пути,
- В маркетплэйсе Halyk Market удовлетворение потребностей клиентов с помощью постоянного расширения ассортимента предлагаемых товаров.
- также реализуется ряд других, не менее важных, задач для обеспечения высокого качества сервиса нашим клиентам и партнерам.

Мы уверены, что благодаря реализации ключевых инициатив, а также поддержке со стороны клиентов, партнёров и акционеров, Группа «Halyk» успешно достигнет целей, поставленных на предстоящий стратегический период, подтвердит свои широкие возможности и высокую репутацию бесспорного лидера финансовой системы Казахстана.

Наши ценности

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.

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 отно-

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

шения 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.

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 и связаться они могут по телефону, WhatsApp/Telegram, по электроной почте, либо напрямую обращаться к любому сотруднику Управления внутренней безопасности Головного банка. Контакты 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. Кроме этого, Банк не допускает какое-либо преследование или дискриминацию по отношению к работникам, которые добросовестно заявляют о проблемах или сообщают о фактах нарушения деловой этики или законодательства. Также Банк обеспечит защиту работников, сообщивших о проблемах и нарушениях, от запугивания и преследования. Любые данные, связанные с личностью заявителя, будут сохраняться в тайне. Все поступающие жалобы и обращения регистрирует Управлением внутренней безопасности Банка. Общее количество обращений за 2023 год составило 6 звонков. Все поступившие обращения были рассмотрены в установленном порядке, по каждому из них были проведены соответствующие проверки.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Стратегия углеродной нейтральности РК и цели декарбонизации Банка

В феврале 2023 года, в Казахстане была принята Стратегия по достижению углеродной нейтральности национальной экономики к 2060 году. Документ предусматривает масштабную декарбонизацию практически всех секторов экономики и обновление производственных цепочек.

Согласно представленному документу, объём потребности в инвестициях до 2030 года составляет 10 млрд долларов США. Остальные 600 млрд долларов США будут инвестированы до конца 2060* года. Инвестиции в низкоуглеродные технологии для достижения углеродной нейтральности оцениваются на уровне порядка 610 млрд долларов США.Стратегией предусмотрен ряд направлений по достижению УН (Net Zero) в основных секторах экономики – энергетике, промышленности, транспорте, агробизнесе и зданиях.

Сектор	Основные направления стратегии УН Казахстана
Энергетика	• Декарбонизация поставок первичной энергии • Декарбонизация производства электрической и тепловой энергии • Декарбонизация и высокоэффективное использование энергии
Промышленность	• Сокращение потребления базовых материалов за счет улучшения дизайна продукции и использования альтернативных материалов • Увеличение объемов переработки отходов для снижения потребности в переработке сырья как основного источника выбросов • Внедрение новых технологий производства с нулевым уровнем выбросов
Транспорт	• Сокращение потребности в автомобильных поездках • Сдвиг в сторону альтернативных видов топлива • Улучшение планирования городов и мобильности
Агробизнес	• Устойчивое земледелие и управление животноводством • Совершенствование систем орошения • Устойчивое лесопользование и лесовосстановление
Здания	• Энергоэффективность • Переход к отоплению и энергообеспечению на основе ВИЭ

Являясь лидером ответственного финансирования в банковском секторе Центральной Азии, Банк будет играть свою роль в достижении целей УН на страновом уровне. Банком установлены соответствующие цели для собственной операционной деятельности (Scope 1,2), а также планируется установка целей для объектов финансирования (Scope 3, связанный с портфелем Банка), в соответствии с среднесрочными целями — до 2025 года.

В связи с этим в 2023 году разработана Методика расчета углеродного следа от реализации финансовых продуктов АО «Народный Банк Казахстана» и Политика по ответственному финансированию АО «Народный Банк Казахстана».

В соответствии с Экологическим кодексом в Казахстане** внедрена Казахстанская система торговли единицами (КазСТВ), основанная на принципе "Cap and Trade". Основной задачей КазСТВ является планомерное снижение выбросов ПГ с помощью рыночных методов стимулирования участников рынка. Основными отраслями, на которые распространяется КазСТВ, являются: электроэнергетика, нефтегазовая отрасль, горнодобывающая промышленность, обрабатывающая промышленность, химическая промышленность, металлургия.

Текущий период регулирования (2022-2025) является пятым по счету, распределение бесплатных квот внутри периода осуществляется по методу бенчмаркинга с 1,5%-ным ежегодным сокращением что по ожиданиям аналитиков должно привести к формированию устойчивой цены на аукционные квоты.

Основные факты о системе торговли выбросами ПГ Казахстана

Средняя цена углеродных единиц (по состоянию на 2024 год): 1,18 USD/тCO2.

Тип распределения квот: бесплатное (бенчмарк), аукцион.

Общие выбросы ПГ (без ЗИЗЛХ): 338,1 млн т CO2-экв.

Охватываемые СТВ выбросы внутри странового кадастра РК: 51%.

Верифицированные выбросы СТВ: 162 млн тCO2-экв.

Порог охвата: объекты, выбрасывающие: ≥20 000 т CO2/год.

Количество квотируемых установок: 212 (по состоянию на 2024 год)

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Банк следит за развитием КазСТВ, формируя собственные сценарии углеродного ценообразования с учетом приоритетов и планов действий, озвучиваемых Правительством Казахстана. Наша оценка будет произведена на том же наборе связанных сценариев, в котором удержание выбросов парниковых газов на низком уровне в соответствии с целями Парижского сокращения обеспечивается более амбициозным введением регулирования, быстрым изменением позиций рынков и повышенным вниманием заинтересованных сторон, а сценарий с сохранением действующих политик связан с сохранением или ростом выбросов и связанным с этим ростом физических рисков.

- Таким образом, для определения взаимосвязи влияния климатических рисков на кредитный портфель Банка по категориям, целесообразно применять те же базовые сценарии, определяющие климатические риски перехода: Сценарий RCP 8.5 Пятого оценочного отчета IPCC – консервативный сценарий реализации политик углеродного регулирования, соответствующий уровню сценариев текущих политик по классификации NGFS;
- Сценарий RCP 2.6 Пятого оценочного отчета IPPC – амбициозный сценарий реализации политик углеродного регулирования, соответствующий уровню ниже 2 oC по классификации NGFS.

При этом при количественной оценке можно анализировать различные краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные сценарии в отношении сроков введения регулирования, соответствующие организованному или хаотичному переходу (в терминологии TCFD).

Указанные сценарии будут использованы в качестве вводных данных для климатического стресс-тестирования кредитного портфеля Банка. Кроме того, мы поддерживаем компании, являющиеся операторами квотируемых в КазСТВ установок, на пути к их устойчивому росту их бизнеса и декарбонизации.

Метрики и цели

Климатические цели Банка

Деятельность Банка на пути к декарбонизации будет учитывать следующие принципы ESG для финансовых организаций, регламентированные Концепцией развития финансового сектора Республики Казахстан до 2030 года :

1. Раскрытие информации о подверженности ESG рискам;
2. Внедрение принципов ESG в систему управления рисками и в корпоративное управление;
3. Мониторинг ESG рисков и их интеграция в систему надзора;
4. Развитие компетенции на финансовом рынке – в частности для ключевых сотрудников, принимающих стратегические и операционные решения.

Цели по декарбонизации Банка будут выбираться исходя из указанных принципов, а также в соответствии со страновыми целями Казахстана по достижению углеродной нейтральности. Мы будем способствовать декарбонизации национальной экономики через воздействие на собственную операционную деятельность и портфель финансирования, в т.ч. включая, но не ограничиваясь следующими направлениями:

- Наращивание в портфеле доли низкоуглеродных видов бизнеса;
- Сопровождение ресурсоемких клиентов на пути к их декарбонизации;
- Финансирование низкоуглеродных проектов в соответствии с таксономией зеленых банковских продуктов в Казахстане.

* https://adilet.zan.kz/rus/docs/U2300000121

** Экологический кодекс Республики Казахстан https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2100000400

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

С 01 октября 2023 г Банк внедрил принципы ответственного финансирования в кредитный процесс КБ/МСБ. Одним из инструментов ответственного финансирования является проверка клиента на предмет соответствия его деятельности и применяемых им практик ведения бизнеса списку неприемлемых видов деятельности для финансирования Банком (exclusion list).

При обработке кредитной заявки Банком может применяться 3 уровня учета углеродного следа, в зависимости от запрашиваемого лимита финансирования. На основании выбранного уровня Банком применяются соответствующие подходы к проведению ESG-скоринга. В зависимости от результатов ESG-скоринга клиента и скоринга транзакции (если применимо) Банк определяет совокупный ESG рейтинг и возможность кредитования Клиента (новые запросы на финансирование или запросы на увеличение финансирования).

- Анализ портфеля за 4 квартал 2023г. был проведен по трем наиболее углеродоёмким отраслям в рамках рассмотрения мониторинговых отчетов и финансирования проектов: энергетическая, нефтегазовая, горнодобывающая и металлургическая отрасли. Результат анализа показал, что данные отрасли преимущественно относятся к высокой зоне риска. При определении уровня риска применялись следующие подходы, если проект не соответствует критериям зеленой таксономии РК, однако имеет прочие экологические и социальные положительные эффекты, либо имеет негативное воздействие, но также имеет запланированные меры по его снижению, проект классифицируются как имеющий умеренный риск. Оценка по каждому уровняю зависит от значимости положительных эффектов и их существенности для принятия решения, соответственно проекты, подпадающие под критерии зеленой таксономии, имеют наибольшую значимость, так как влекут наименьший экологический риск.

Цели Республики Казахстан и цели и возможности Банка в области климата:

Цели Казахстана в области климата	Цели Банка в области климата	Возможности Банка по достижению целей в области климата
Цель ОНУВ: Снижение выбросов ПГ на 15% от уровня выбросов 1990 года к 2030 году	Рассмотрение возможности установления переходных целей: Снижение выбросов ПГ от операционной деятельности и портфеля финансирования Банка от уровня 2022 года к уровню 2030 года	• Наращивание доли проектного финансирования, цели которого соответствуют Зеленой таксономии РК • Сопровождение наших клиентов сегмента КБ, публично утвердивших цели декарбонизации Наращивание доли портфеля, связанного с высокотехнологичными и низкоуглеродными видами деятельности, в т.ч. отраслями с низким углеродным следом
Цель УН: Достижение углеродной нейтральности на страновом уровне к 2060 году	Рассмотрение возможности установления цели УН: Достижение углеродной нейтральности операционной деятельности и портфеля финансирования к 2060 году	• Финансирование инновационных технологий, способствующих технологическому развитию и декарбонизации углеродоемких отраслей в соответствии со Стратегией достижения УН РК) • Специальные условия финансирования для клиентов, утвердивших цели углеродной нейтральности • Финансирование деятельности, способствующей сокращению и поглощению углерода

В соответствии со стратегией углеродной нейтральности, к 2025 году мы планируем сформулировать цели по декарбонизации, соответствующие Стратегии достижения углеродной нейтральности Республики Казахстан.

Поддержка наших клиентов на пути декарбонизации

Банк проводит работу в направлении по оценке и анализу выбросов ПГ, связанных с корпоративным портфелем финансирования в соответствии с методологией стандарта PCAF. Указанная оценка охватывает углеродный след от кредитов для бизнеса и участия банка в финансировании проектов.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Для поддержки декарбонизации экономики, Банк внедрил поощрения в виде льготных ставок вознаграждения по «зеленым» кредитам. Так в 2023 году Банк профинансировал проекты:

1. По обновлению уличного освещения города Атырау, инвестиции позволят значительно повысить энергоэффективность. Проект соответствует таксономии «зеленых» проектов, в соответствии с заключением AIFC Green Finance Centre Ltd.
2. Финансируется проект по приобретению электромобилей, работающих исключительно на электрической тяге. Также в Банке действует льготная программа для розничных клиентов на приобретение электромобилей.
3. Профинансирована реализация проекта по оказанию услуг пассажирских автобусных перевозок в г. Алматы путем вывода на маршруты более экологичных газовых автобусов.

Кроме того, Банк в настоящее время активно изучает возможности, связанные с климатом и декарбонизацией для соответствующей поддержки наших клиентов. Ведется работа по привлечению ликвидности, с целью поддержки клиентов, реализующих «зеленые» проекты и ведущих мероприятия по внедрению принципов ESG в свою деятельность, в том числе по снижению углеродного следа.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Противодействие коррупции является одним из ключевых принципов корпоративной социальной ответственности АО «Народный Банк Казахстана». Банк осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан в области противодействия коррупции, применимыми нормами международного права и Антикоррупционной политикой АО «Народный Банк Казахстана».

В соответствии с Антикоррупционной политикой Банка, основными задачами системы противодействия коррупционным действиям является создание эффективных механизмов, процедур, контрольных и иных мероприятий, направленных на противодействие и предупреждение коррупционных действий и правонарушений, минимизацию рисков вовлечения Банка, а также его работников в коррупционную деятельность.

В рамках внедрённой системы антикоррупционного образования, и в целях информирования о политике и методах противодействия коррупции в 2023 году проведено обучение 11 160 работников (из них: 8 399 работники филиалов и 2 761 работники головного офиса), с последующим прохождением тестирования на знание требований Антикоррупционной политики.

При осуществлении повседневной деятельности и стратегических проектов, в том числе при взаимодействии с акционерами, инвесторами, контрагентами, представителями государственных, надзорных и контролирующих органов или органов местного самоуправления, политических партий продолжает закрепляться и действовать принцип неприятия коррупции в любых формах и проявлениях.

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

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

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-риска 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, внутренних документов Банка и 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, а также дочерних организаций;
- 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;
- обеспечение соблюдения Банком международных экономических и страновых санкций*;
- осуществление контроля соблюдения работниками установленных внутренними документами Банка требований по предупреждению конфликта интересов и т д.

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;

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

- 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.

Банк всегда соблюдал и продолжает соблюдать требования международных экономических санкций (далее – МЭС). Стоит отметить, что процедуры, направленные на выполнение требований МЭС, были внедрены в Банке уже давно и были усилены в феврале 2022 года с введением новых санкций.

В Банке действуют следующие внутренние процедуры по соблюдению МЭС, включающие в себя такие контрольные меры, как:

- ежедневная проверка клиентской базы и базы контрагентов по санкционным спискам ЕС, США, Великобритании и других списков;
- проверка потенциальных клиентов/контрагентов при установлении деловых отношений перед их подключением/до заключения контракта;
- онлайн-проверка всех банковских операций по санкционным спискам, проверка проводится в программном обеспечении Siron Embargo от FICO Solutions с 2009 года, а также в других банковских системах, соответствующих типу операции;
- анализ других санкционных запретов в отношении объектов транзакций, наличия третьих сторон, географии маршрутов поставок, товаров/услуг, производителей, видов транспорта и т.д. Проверка документов, подтверждающих предоставленную информацию (контракты, счета-фактуры, транспортные документы, таможенные декларации, документы, подтверждающие источник средств и т.д.). Эта процедура была усилена после февраля 2022 года в связи с существующими санкционными рисками, связанными с Россией и Беларусью;
- введены строгие процедуры подключения для нерезидентов, как физических, так и юридических лиц, и/или тех, кто имеет нерезидентов в своей структуре собственности, уполномоченных лиц. Деловые отношения с такими клиентами устанавливаются только в филиале при наличии потенциального клиента, дистанционное установление деловых отношений, установление деловых отношений по доверенности для таких категорий лиц Банком не проводится. Если деловые отношения устанавливаются с физическими лицами, потенциальный клиент должен доказать Банку наличие жизненных интересов в Республике Казахстан. Если деловые отношения устанавливаются с юридическими лицами, то юридическое лицо должно доказать наличие бизнеса в Республике Казахстан, отсутствие связей с военно-промышленными комплексами и т.д.;
- контрольные меры по санкционным запретам для других видов операций, таких как торговля иностранной валютой, торговое финансирование, казначейские операции и т.д.;
- постоянные процедуры Know Your Customer (KYC) для банков-корреспондентов, тщательная проверка их транзакций;
- процедуры замораживания операций, прекращения деловых отношений с клиентами, участвующими в деятельности, несущей риски нарушения/обхода международных санкций;
- в целях минимизации рисков Банк также запрашивает у клиентов/контрагентов письма о соблюдении международных санкций, подтверждающие отсутствие связей с санкционированными лицами/организациями и отсутствие связей с военно-промышленными комплексами;

Банк проводит постоянное обучение по международным санкциям как для сотрудников Банка, так и для сотрудников дочерних компаний Банка; Департамент комплаенс-контроля постоянно обновляет методологию по международным санкциям, ежедневно отслеживает требования и рассылает обзоры, в том числе Руководству Банка и его дочерним компаниям, при обновлении санкционной среды.

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.

* международные экономические санкции - принудительные меры политического, дипломатического или экономического характера, введенные какой-либо международной организацией, правительством иностранного государства или уполномоченным государственным органом иностранного государства и предусматривающие частичный или полный запрет на осуществление торговых, финансовых и иных операций/платежей/переводов с физическими или юридическими лицами, государством/ территорией и/или его резидентами, в отношении которых установлены санкции.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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 Standard (CRS). Ежегодно обучение проходят как вновь принятые работники Банка, так и действующие работники ответственных подразделений. В 2023 году работники Банка прошли 26 741 обучений*. Стоит отметить, что Банк использует различные форматы обучения: в аудитории, интерактивный (в режиме офлайн), дистанционный (в режиме онлайн) в соответствии с утвержденными Планами обучения.

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 нормативных документов;
- недопущения вовлечения Банка и ее работников в осуществление противоправной деятельности, в том числе мошенничества, ошибок, неточностей, обмана, легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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 (далее – ВНДБ).

С 2017 года ДВА поддерживает полное соответствие деятельности Стандартам и Кодексу этики внутренних аудиторов, подтвержденное внешней аудиторской компанией – PwC. В 2022 году PWC провел независимую оценку соответствия деятельности ДВА Банка Стандартам и Кодексу этики. Статус «полностью соответствует» был повторно подтвержден.

Аудиторы ДВА имеют международно-признанные сертификаты и профессиональные квалификации, такие как CIA, CISA, CISM, CDPSE и другие.

Независимость ДВА и объективность внутренних аудиторов подтверждаются следующим:

- функционально ДВА подчинен и подотчетен Совету директоров Банка. Данная подотчетность закреплена Положением о ДВА;
- взаимодействие с членами Совета директоров Банка осуществляется как посредством Комитета по аудиту, так и напрямую. ДВА имеет прямой доступ к Совету директоров, Комитету по аудиту и Правлению Банка;
- аудиторские задания могут проводиться в любом структурном подразделении Банка, в любой дочерней организации, по любым направлениям деятельности, на риск–ориентированной основе;
- 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 и Комитет по аудиту Банка отчетность по своей деятельности;
- внутренние аудиторы объективны при выполнении своих функциональных обязанностей, осуществляют деятельности в соответствии с Матрицей конфликта интересов;
- работники ДВА наделены полномочиями на полный доступ к любым документам, информации, активам и информационным системам Банка и дочерних организаций в рамках проводимых аудитов.

Аудиторские проверки и консультация, проведенные ДВА в 2023 году, осуществлены в целях оценки эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления бизнес - процессов, финансово–хозяйственной деятельности подразделений и дочерних организаций Банка. Аудит банковских операций, в том числе связанных с достаточностью и эффективностью ESG–политики и процедур, систем IT, информационной безопасностью, противодействием коррупции и деловой этикой, осуществляется ежегодно, при каждом аудиторском задании. В части оценки вопросов ESG ДВА планирует продолжать обучение работников принципам и подходам по оценке ESG, расширять перечень вопросов, раскрываемых при аудитах (например, оценка эффективности принимаемых Банком мер по сохранению природных ресурсов, ограничению загрязнения окружающей среды, оценке этической культуры, вопросам защиты трудовых ресурсов). В Долгосрочном плане работ ДВА на 2025 год запланирована проверка Системы управления социальными и экологическими рисками Банка.

По результатам заданий ДВА в 2023 году даны рекомендации по повышению эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля, корпоративного управления и этики. Совет директоров и Комитет по аудиту Банка обеспечивает выполнение корректирующих действий в отношении недостатков систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления, выявленных по результатам внутреннего аудита. ДВА осуществляет ежеквартальный мониторинг эффективности принятых объектами аудита мер по результатам аудиторских заданий. В случае выявления недостаточно эффективных мер либо фактов неустранения (частичного устранения) недостатков, ДВА доводит данные сведения до Совета директоров Банка.

* международные экономические санкции - принудительные меры политического, дипломатического или экономического характера, введенные какой-либо международной организацией, правительством иностранного государства или уполномоченным государственным органом иностранного государства и предусматривающие частичный или полный запрет на осуществление торговых, финансовых и иных операций/платежей/переводов с физическими или юридическими лицами, государством/ территорией и/или его резидентами, в отношении которых установлены санкции.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

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 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 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 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.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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 2023 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 результатам деятельности Банка • Non-deal road show (в т.ч. виртуальные), участие в конференциях и другие мероприятия по взаимодействию с инвесторами • Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии • Публикации на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и АО «Казахстанская фондовая биржа», AIX 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 • Оценка трудовой деятельности, обратная связь руководителей • Тимбилдинги • Добровольческая и волонтерская деятельность • Корпоративные мероприятия

Еще одним инструментом взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами является подготовка и публикация настоящего Отчета об устойчивом развитии. Настоящий отчет представляет собой раскрытие информации основываясь на стандартах GRI и в соответствии с рекомендациями TCFD 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.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2023 ГОДА HALYK BANK

Определение существенных тем Отчета

По результатам оценки существенности были определены 24 существенных темы 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	
1	Стратегия Банка
2	Этика и добропорядочность
3	Корпоративное управление
4	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
5	Внутренний контроль и аудит
6	Риск менеджмент
Экономические аспекты	
7	Экономическая результативность
8	Непрямые экономические воздействия
9	Противодействие коррупции
Экологические аспекты	
10	Потребление энергоресурсов/энергоэффективность
11	Водопотребление
12	Выбросы
13	Управление отходами

Социальные аспекты	
14	Занятость
15	Безопасность и здоровье на рабочем месте
16	Обучение и образование
17	Разнообразие и равные возможности
18	Конфиденциальность клиента
19	Социально-экономическое соответствие
20	Благотворительность и спонсорство
Специфичные темы для банковского сектора	
21	Доступность и качество финансовых услуг
22	Цифровизация и инновации
23	IT-системы и устойчивость к кибер-рискам
24	Ответственное финансирование

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

КПЭ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ БАНКОМ ДЛЯ ОЦЕНКИ РИСКОВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ, СВЯЗАННЫХ С КЛИМАТОМ

В рамках внедрения система КПЭ в области ESG для формирования системы метрик поддержки стратегии устойчивого финансирования были разработаны и утверждены ВНД по управлению ESG компонентами - Методика классификации финансируемых видов деятельности по ESG-критериям, Методика проведения процедуры ESG-сегментации отраслей заемщиков и Политика по ответственному финансированию.

В рамках управления рисками были включены следующие компоненты отраслевой сегментации: расчет углеродного следа, лист исключений неприменимых видов деятельности, скоринг заемщика, самодекларация заемщика, оценка крупных проектов.

Текущие КПЭ Банка в области климата

Категория	Показатели	КПЭ на 2023 и далее годы	Ход реализации
Воздействие экологических рисков	Величина риска, связанного с негативными климатическими явлениями	1. Оценка доли портфеля, подверженной физическим/переходным рискам — 2025г.	1. Проводится поэтапная оценка. С 2025 г. Планируется максимальный охват оцениваемого портфеля;
		2. Разработка плана мероприятий по снижению влияния физических/ переходных рисков на портфель — 2025 г.	2-3. После оценки портфеля, будет разработана методика и ПМ по снижению влияния на него физических / переходных рисков
		3. Разработка методики определения величины физических/ переходных рисков и их снижения — 2025 г.	
		4. Доля цифровых займов в портфеле займов ИП в 2023 г. — 60 %	4. На 01.01.2024г. доля цифровых займов в портфеле ИП по количеству составила 78,6%.
		5. Разработка и утверждение политик и процедур по управлению ESG компонентами — 2023 г.	5. Исполнено
		6. Ежегодное раскрытие информации по ESG score и классификации портфеля по итоговому ESG-рейтингу в отраслях — с 2024 г.	6. Планируется раскрытие результатов по итогам 2024 года

Категория	Показатели	КПЭ на 2023 и далее годы	Ход реализации
Изменение климата	Выбросы ПГ от деятельности банка (Охват 1,2,3)	1. Ежегодное раскрытие непортфельного Scope 3 — с 2023 г.	1. Исполнено
		2. Снижение выбросов CO2 на 2% за 2022-2024гг.	2. В 2023 году прямые выбросы ПГ (Scope 1) составили 3 298, 67 [A] ,0 тонн CO2 экв., что на 19,45 % ниже уровня 2022 года в 4 095,2 тонн CO2 экв. Объем косвенных энергетических выбросов (Scope 2), образуемых в результате потребления электрической и тепловой энергии объектами Банка, в 2023 году составил 63 027 [A] тонн CO2 экв. что на 1,86% ниже уровня 2022 года в 64 224 тонн CO2.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Категория	Показатели	КПЭ на 2023 и далее годы	Ход реализации
Изменение климата	Управление отходами	1. Постановка удельного целевого показателя по управлению отходами (на 1 сотрудника банка) — с 2023 г. 2. Сокращение объема образования ТБО на 1% за период 3 лет - 2022-2024 гг. к уровню 2021г.	1. Установлен показатель без превышения объема образования ТБО, за исключением опасных и утилизированных видов (ртутьсодержащие лампы, АКБ, автошины и т д) на 1 сотрудника к уровню 2022г.. 2. В 2023 году в результате деятельности Банка было образовано 7 374[A] тонны отходов (7 280,5 тонн в 2022 году). Причины — выход работников в офис после дистанционного формата
Изменение климата	Выбросы ПГ от портфеля (Охват 3)	1. Ежегодное поэтапное раскрытие Scope 3, связанного с кредитным портфелем — с 2025 г. 2. Постановка целей по управлению углеродным следом портфеля — к 2025 г.	Банк проводит оценку углеродоемкости кредитного портфеля в соответствии с принятой методикой

УПРАВЛЕНИЕ ЦЕПОЧКОЙ ПОСТАВОК

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 84,8[A] млрд тенге (в 2022 году – 96 млрд тенге), что составляет 94,4%[A] (в 2022 году – 95%) от общей суммы закупа.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

5 КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Корпоративное управление

Система корпоративного управления Банка выстроена в соответствии с лучшими международными и национальными стандартами, основывается на уважении прав и интересов всех заинтересованных лиц Банка и способствует росту его ценности, поддержке финансовой стабильности и прибыльности, гарантирует инвесторам и акционерам, что их деньги используются эффективно.

Ключевыми целями корпоративного управления Банка, являются:

- рост акционерной стоимости и инвестиционной привлекательности Банка;
- прибыльный характер деятельности Банка и компаний Группы Halyk;
- долгосрочное, устойчивое и гармоничное развитие с учетом широкого круга заинтересованных сторон (стейкхолдеров) через реализацию задач и приоритетов Стратегии развития Группы Halyk;
- непрерывное последовательное совершенствование системы корпоративного управления с учетом интересов заинтересованных сторон (стейкхолдеров), включая разумное дифференцированное каскадирование стандартов и практик корпоративного управления на компании Группы Halyk.

Действующий Кодекс корпоративного управления Банка, определяет основные стандарты и принципы, применяемые в процессе управления, включая отношения между Советом директоров и Правлением, акционерами и должностными лицами, порядок функционирования и принятия решений органами Банка.

Кодексом корпоративного управления Банка закреплены следующие принципы:

- предоставление акционерам реальной возможности для реализации их права на участие в управлении Банком, обеспечение равного отношения ко всем категориям акционеров Банка;
- создание для акционеров реальной возможности участвовать в распределении чистого дохода Банка (получение дивидендов);
- обеспечение своевременного и полного представления акционерам достоверной информации, касающейся финансового положения Банка, экономических показателей, результатов деятельности и структуры управления Банком;
- осуществление Советом директоров Банка стратегического управления деятельностью общества и эффективный контроль с его стороны за деятельностью исполнительного органа;
- предоставление Правлению Банка возможности добросовестно осуществлять эффективное руководство текущей деятельностью Банка, а также установление подотчетности Правления Совету директоров Банка и его акционерам;
- определение этических норм для акционеров Банка, а также обеспечение максимальной прозрачности деятельности должностных лиц Банка;
- создание долгосрочной экономической ценности для всех заинтересованных сторон;
- соблюдение прав человека, инклюзивность, многообразие, справедливое и равное отношение ко всем;
- бережное отношение к окружающей среде;
- развитие практики ответственного финансирования и эффективного управления ESG-рисками;

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

- следование этичным деловым подходам и внедрение лучшей практики корпоративного управления;
- совершенствование информационной открытости и прозрачности.

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.

Достижения в области развития корпоративного управления и устойчивого развития:

- Учитывая, что глобальные депозитарные расписки Halyk Bank котируются на Лондонской фондовой бирже (London Stock Exchange), Банк внедрил ряд положений Кодекса корпоративного управления Великобритании* в собственных внутренних нормативных документах по корпоративному управлению;
- В соответствии с ключевыми принципами Кодекса корпоративного управления Великобритании в Банке сформирован эффективный состав Совета директоров, в котором более 50% 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 марте 2024 года Международное агентство MSCI ESG Research (MSCI) повысило рейтинг устойчивого развития (ESG-рейтинг) Halyk Bank с "BB" до "BBB". Он стал одним из важных факторов при принятии инвестиционных решений. В агентстве отметили, что повышение рейтинга произошло благодаря успехам в области совершенствования практики корпоративного управления, а также постоянному улучшению практик в области конфиденциальности и безопасности данных.
- В течение 2023 года в составе Совета директоров Банка произошли существенные изменения (состав Совета директоров был увеличен с 7 до 8 человек), избрано трое новых членов Совета директоров (Кулекеев Ж.А., Нурабаев Ж.Д., Тишендорф Г.), которые обладают богатым опытом и знаниями в области информационных технологий, телекоммуникаций, цифровых продуктов, экосистем, финансов, экономики и управления.
- В июне 2023 года Советом директоров утверждена Политика по ответственному финансированию с целью содействия принятию Банком обоснованных решений, соответствующих принципам ответственного финансирования и внедрения процедуры оценки ESG-рисков кредитования своих клиентов.
- В мае 2023 года на ГОСА утверждены в новой редакции Устав, Кодекс корпоративного управления и Положение о Совете директоров. Банк принял на себя добровольное обязательство на ежегодной основе проводить оценку соответствия своей деятельности положениям Типового кодекса** в соответствии с принципом «соблюдай или объясняй» («comply or explain»). В связи с чем Банк в июне 2023 года направил в адрес Казахстанской фондовой биржи письмо, в котором подтвердил, что Банк провел оценку соблюдения принципов Типового кодекса
- В мае 2023 года обновлен вводный курс (Board Book) для новых членов Совета директоров Банка и подготовлен обучающий курс по вопросам корпоративного управления и устойчивого развития (ESG) для Корпоративных секретарей и руководителей организаций Группы Halyk.
- В 2023 году Банк перешел на использование новой системы электронного документооборота (СЭД «Тезис»), которая позволила перевести многие процессы согласования внутренних документов в цифровой формат и сократить использование документов на бумажном носителе. В 2023 году был начат проект по разработке и внедрению модуля «Совещания» (СЭД «Тезис») для реализации процесса подготовки и проведения заседаний коллегиальных органов (Совета директоров/Правления/Комитетов при Совете директоров/Правлении) в цифровом формате (завершение данного проекта планируется в 2024 году).
- Для повышения квалификации корпоративных секретарей компаний Группы Halyk в 2023 году проведены обучающие мероприятия по корпоративному управлению и вопросам устойчивого развития, по результатам которых была проведена аттестация работников Банка и дочерних организаций, отвечающих за функционирование и развитие корпоративного управления.

* The UK Corporate Governance Code (September 2014).

** Типовой кодекс - Кодекс корпоративного управления Республики Казахстан (одобрен решением Президиума Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» от 27 апреля 2021 года № 4).

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

- В январе 2023 года Halyk Bank стал первым банком в Казахстане, который присоединился к Глобальному договору ООН. Эта инициатива является крупнейшей в мире в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития.
- Для определения полномочий и обязанностей Совета директоров и Правления по реализации мероприятий, направленных на имплементацию принципов устойчивого развития и ESG в деятельность Банка, а также для эффективного достижения целей устойчивого развития, разработаны и внедрены в Банке: Политика в области устойчивого развития; Политика в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров и диверсификации рабочей силы; Политика сбора и обработки персональных данных, Экологический кодекс и Кодекс этики;
- По результатам ежегодного отбора Best Bank Awards for Kazakhstan - 2022 эксперты международного финансового издания Asiamoney признали Банк победителем в следующих номинациях:
  - Best Bank for ESG («Лучший банк в сфере ESG» (экологическое, социальное и корпоративное управление);
  - Best Bank for Diversity & Inclusion («Лучший банк в сфере диверсификации и инклюзивности»).
- Ежегодно проводиться оценка (самооценка) деятельности членов Совета директоров Банка в соответствии с лучшими международными практиками. Результаты проведенной оценки (самооценки) деятельности членов Совета директоров Банка представляются на рассмотрение акционерам Банка.
- Для подтверждения финансовой отчетности Банка и организаций Группы Halyk, Банк привлекает аудиторские компании «Большой Четверки». В 2023 году эту функцию выполняла компания ТОО «Делойт» (Deloitte, LLP).
- В 2021 году разработана и утверждена Стратегия развития Группы Halyk на 2022-2024 годы, ключевым приоритетом которой стало формирование надежной, технологичной, инновационной экосистемы с высоким уровнем обслуживания клиентов и предоставлением качественных продуктов и услуг клиентам Группы Halyk. Особенностью Стратегии стало активное развитие ESG-направления, создание эффективной экономики процветания для общества и сохранение 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.
- На очных заседаниях Совета директоров регулярно рассматриваются отчеты о ходе реализации Плана мероприятий по внедрению принципов и целей устойчивого развития на 2022-2024 годы;
- 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 Банке ведется и регулярно обновляется реестр корпоративных секретарей и реестр кандидатов на должности независимого директора в компаниях Группы Halyk;
- 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).

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Осуществление Советом директоров мониторинга рисков и возможностей, связанных с климатом

Банк уделяет особое внимание вопросам, связанным с устойчивым развитием. Совет директоров принял ряд соответствующих политик, а соответствующие предложения по развитию и совершенствованию системы корпоративного управления выносятся на обсуждения Комитета по устойчивому развитию.

В направлении защиты окружающей среды Банком принята Экологическая политика, направленная на определение приоритетных направлений в области обеспечения экологической безопасности и устойчивого развития Банка в долгосрочной перспективе.

Концепция развития финансового сектора Республики Казахстан до 2030 года, утвержденная Указом Президента Республики Казахстан №1021 от 26 сентября 2022 года, определила основные положения по развитию системы управления нефинансовыми рисками и интеграции соответствующих практик в систему риск-менеджмента национальных финансовых учреждений. В частности, ключевыми драйверами развития соответствующего направления являются следующие положения Концепции:

1. Раскрытие информации о подверженности рискам ESG;
2. Внедрение принципов ESG в систему управления рисками и корпоративное управление;
3. Мониторинг рисков ESG и их интеграция в систему надзора.

Банк активно способствует формированию ESG политик на страновом уровне и ведет соответствующий диалог с регулятором, Казахстанской фондовой биржей (KASE) и Ассоциацией финансистов Казахстана (АФК).

В частности, предпринимаются следующие действия:

- Определены наиболее релевантные и ключевые вызовы и приоритеты в области ESG, характерные для страны.
- Разработана дорожная карта по внедрению принципов ответственного финансирования.
- Разрабатываются матрица/рейтинговой шкалы по классификации ESG-факторов.
- Проводится ESG-сегментация отраслей для целей оценки уровня подверженности отраслей ESG-рискам.
- Разрабатываются политики и процедуры по управлению ESG компонентами. Расширяются функциональные направления Комитета по рискам с учетом требований по определению фокусных зон ответственности в области климатических рисков.
- Изучаются подходы к проведению стресс-тестирования с использованием параметров климатических рисков в различных возможных сценарных проявлениях для определения параметров достаточности капитала и ликвидности.

Особая роль и положение Банка как крупнейшего и наиболее значимого финансового учреждения в экономике Казахстана, а также глобальное стремление справиться с последствиями изменения климата и крупномасштабного нецелевого использования природных ресурсов побуждают Банк к активным действиям путем внедрения в свою деятельность принципов ответственного финансирования.

Следуя принципам ответственного финансирования, Банк интегрирует цели устойчивого развития в свою бизнес-стратегию, активно управляя социальными и экологическими рисками, связанными с осуществляемой деятельностью. При этом, снижая собственные риски, Банк способствует другим внешним позитивным изменениям, поддерживая клиентов, которые стремятся к постоянному совершенствованию практик в области управления экологическими и социальными рисками.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Роль руководства в оценке и управлении рисками и возможностями, связанными с климатом

Банк планирует обеспечить интеграцию факторов изменения климата в стратегию, определив соответствующие цели, направления деятельности и инструменты.

С управленческой точки зрения будет обеспечено каскадирование факторов управления физическими и переходными климатическими рисками на все уровни управления.

Роль	Ключевые функции	Планируемое каскадирование климатических рисков и возможностей
Совет Директоров	• Определяет подходы к интеграции факторов устойчивого развития в стратегию Банка, закрепляет и способствует реализации соответствующих процедур и практик в работе Совета директоров, определяет обязанности комитетов Совета директоров в вопросах устойчивого развития в соответствующих функциональных областях, механизмы определения и мониторинга тематических ключевых показателей деятельности Банка; • Утверждение документов верхнего уровня, включая Политику устойчивого развития; • Осуществляет контроль за реализацией Стратегии развития, в том числе вопросов реализации ESG-повестки	• Контроль за интеграцией вопросов по изменению климата в Стратегию развития; • Определение ключевых стратегических целей Банка (KPI) и контроль за их достижением.
Правление	• Реализация стратегии Банка; • Разработка и утверждение Плана мероприятий в области ESG и устойчивого развития, а также оперативный контроль за его исполнением структурными подразделениями Банка.	Обеспечение функционирования стратегии по изменению климата, управление рисками и возможностями, связанными с климатом.
Владельцы процессов — Корпоративный Бизнес	Разработка и поддержка основных направлений деятельности по категориям портфеля	• Интеграция опросных форм по ESG и климату в систему сбора и оценки клиентской информации; • Оценка клиентов и финансируемых проектов в соответствии с разработанными подходами оценки климатических рисков; • Разработка продуктов и инструментов финансирования, направленных на поощрение клиентов к следованию практике устойчивого развития и обеспечению устойчивой экономической деятельности.
Департамент кредитных рисков — Департамент кредитного анализа, Департаменты по работе с корпоративными клиентами №1,2	Внедрение ESG-компонентов в процесс оценки и мониторинга финансируемых проектов	Интеграция управления климатическими рисками в систему управления рисками Банка, в части непрямого воздействия.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Структура корпоративного управления*

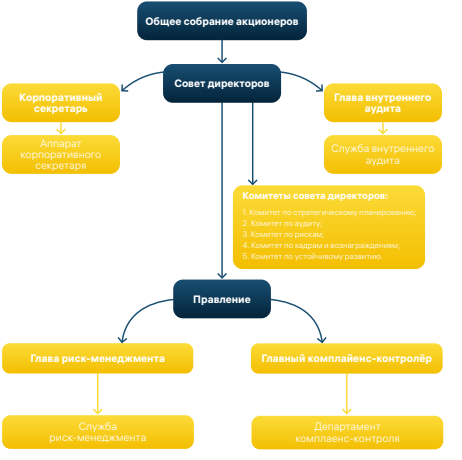
При Совете директоров Банка созданы и функционируют следующие консультационно-совещательные органы: Комитет по стратегическому планированию, Комитет по аудиту, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по устойчивому развитию и Комитет по рискам.

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.

Для подтверждения финансовой отчетности организаций Группы Halyk, Банк привлекает аудиторские компании «Большой Четверки». В 2023 году эту функцию выполняла компания ТОО «Делойт» (Deloitte, LLP).

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



* По состоянию на 01.01.2024 года.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

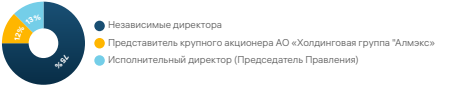
Структура Совета директоров

По состоянию на 1 января 2024 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 аудиту, член Совета директоров - независимый директор
Кайларс Фрэнк	Председатель Комитета по кадрам и вознаграждениям, член Совета директоров — независимый директор
Кулекеев Жаксыбек Абдрахметович	Член Совета директоров – независимый директор
Нурабаев Жомарт Досанкулович	Член Совета директоров, представитель АО «Холдинговая группа «АЛМЭКС»
Тишендорф Герман	Председатель Комитета по устойчивому развитию, член Совета директоров - независимый директор
Романовски Пётр	Председатель Комитета по стратегическому планированию, Член Совета директоров — независимый директор
Шаяхметова Умут Болатхановна	Член Совета директоров, Председатель Правления
Итого	**8 Директоров**

При определении независимости Директоров использовались критерии, установленные законодательством Казахстана.

Структура Совета директоров Банка:

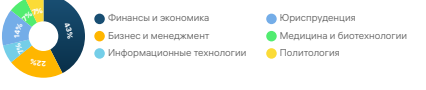


Структура Совета директоров Банка по возрасту выглядит следующим образом:

Гендерная структура Совета директоров Банка:

Структура Совета директоров Банка по продолжительности пребывания в должности:

Структура Совета директоров по образованию:



1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Навыки и опыт Директоров

Банк стремится к наилучшему балансу опыта, навыков и кругозора членов Совета директоров. Наличие различных взглядов при обсуждении вопросов позволяет Совету директоров наиболее эффективно исполнять свои функции и представлять интересы акционеров.

Независимые директора привносят опыт международного управления, стратегического видения, знания специфики крупнейших отраслей, в которых Банк осуществляет операции, корпоративного управления, риск-менеджмента.

Одновременно, все Директора владеют знаниями в банковском бизнесе, финансах в целом, управлении человеческими ресурсами, включая вопросы вознаграждений.

Ниже приводится обобщенная информация о навыках и опыте членов Совета директоров:

Навыки и опыт Директоров	
Банковское дело	7 Директоров
Нефтегазовая и горнодобывающая отрасли	4 Директора
Прочие отрасли реального сектора	6 Директоров
Финансы	8 Директоров
Лидерство	8 Директоров
Управление рисками	4 Директора
Медицина и биотехнологии	1 Директор
Международный опыт	5 Директоров
Стратегическое видение	8 Директоров
Корпоративное управление	8 Директоров
Управление человеческими ресурсами	8 Директоров
Устойчивое развитие	8 Директоров
Информационные технологии и телекоммуникации	1 Директор

Структура Правления

В течение 2023 года состав Правления Банка не претерпел изменений.

На 1 января 2024 года состав Правления Банка выглядел следующим образом:

Состав Правления	
Шаяхметова Умут Болатхановна	Председатель Правления *Департамент управления персоналом, Юридический блок, Управление качества клиентского сервиса, Управление внутренней безопасности*
Боданов Айвар Жиреншеевич	Заместитель Председателя Правления *Блок Безопасность и проблемные кредиты, CISO*
Вурос Ольга Владимировна	Заместитель Председателя Правления *Корпоративный бизнес*
Кошенов Мурат Узакбаевич	Заместитель Председателя Правления *Блок комплаенс, Финансовый блок, Управление финансовых институтов и международных отношений, Дочерние компании*
Мамутов Жумабек Жарылкасынович	Заместитель Председателя Правления *Розничный бизнес*
Машчык Роман Александр	Заместитель Председателя Правления *Блок рисков и DS*
Мукушев Нариман Нурланович	Заместитель Председателя Правления *Блок цифровых гос.сервисов и эко системы*
Салимов Ертай Исмаилович	Заместитель Председателя Правления *Блок ОПЕРУ, Казначейство, Департамент ресурсов и Департамент Канцелярии, Контакт-центр*
Сартаев Даурен Жанкисеевич	Заместитель Председателя Правления *Блок МСБ, Департамент транзакционного бизнеса, Департамент развития сервиса и продаж, Департамент маркетинга и PR*
Итого	**9 членов Правления**

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Деятельность Совета директоров

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

Всего в 2023 году было проведено 7 очных заседаний, на которых было рассмотрено 52 вопроса, и 61 заочных заседаний Совета директоров АО «Народный Банк Казахстана», на которых было рассмотрено 558 вопросов.

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

Ф.И.О. члена Совета директоров	Очные заседания (кол-во заседаний/ кол-во вопросов)	Заочные заседания (кол-во заседаний/ кол-во вопросов)
Павлов А.С.	6/51	38/373
Дунаев А.Г.	7/52	61/558
Есенбаев М.Т.**	4/40	45/367
Кайларс Ф.	7/52	59/549
Кулекеев Ж.А.****	1/5	3/40
Нурабаев Ж.Д.****	1/5	5/51
Рёль К.*	2/30	21/186
Романовски П.	7/52	61/558
Тишендорф Г.***	5/22	39/367
Шаяхметова У.Б.	7/52	50/489
Итого:	**7/52**	**61/558**

* Рёль К. прекратил полномочия в качестве члена Совета директоров с 25.05.2023 (ГОСА от 25.05.2023 № 48)

** Есенбаев М.Т. досрочно прекратил полномочия в качестве члена Совета директоров с 01.12.2023 (ВОСА от 01.12.2023 № 49)

*** Тишендорф Г. избран в качестве члена Совета директоров с 25.05.2023 (ВОСА от 01.12.2023 № 49)

**** Кулекеев Ж.А., Нурабаев Ж.Д. избраны в качестве членов Совета директоров с 01.12.2023 (ВОСА от 01.12.2023 № 49)

Важным и крупным блоком работы Совета директоров в 2023 году стало рассмотрение следующих вопросов:

1. отчеты Правления АО «Народный Банк Казахстана» и дочерних организаций об исполнении Стратегии развития Группы Halyk на 2022 – 2024 гг. (в т.ч. вопросы технологической трансформации Банка и развития цифровых продуктов и сервисов).
2. результаты деятельности и исполнение бюджета Банка и организаций Группы Halyk за 2022 год и первое полугодие 2023 года;
3. утверждение консолидированного бюджета Группы Halyk (МСФО) и АО «Народный Банк Казахстана» на 2024 год;
4. Советом директоров рассмотрены результаты сценарного анализа по влиянию потенциальных рисков на финансовую устойчивость Банка на 2024 год.
5. Советом директоров заслушаны предложения Правления о целесообразности корректировки Стратегии развития Группы Halyk на 2024, по результатам рассмотрения которых было принято решение о нецелесообразности корректировки действующей Стратегии развития Группы Halyk на период 2022 – 2024 годов;
6. Советом директоров разработаны и предварительно утверждены в новых редакциях Устав, Кодекс корпоративного управления и Положение о Совете директоров Банка, которые позднее были утверждены на ГОСА.
7. подготовлен и опубликован Отчет об устойчивом развитии Банка за 2022 год, который является 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.
8. в соответствии с требованиями Кодекса корпоративного управления Банка была проведена оценка (самооценка) деятельности членов Совета директоров Банка за 2022 год, результаты которой были представлены на рассмотрение ГОСА;

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о заданиях, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

9. в рамках подготовки материалов на ГОСА были разработаны и предварительно утверждены изменения в Методику определения стоимости акций при их выкупе Банком на неорганизованном рынке ценных бумаг, которые позднее были утверждены на ГОСА;
10. отчеты о ходе реализации Плана мероприятий по внедрению принципов и целей устойчивого развития на 2022-2024 годы;
11. Советом директоров Банка было принято решение о продаже 100% акций АО «Халык Банк Кыргызстан».

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

Были рассмотрены результаты стресс-тестирования кредитного портфеля АО «Народный Банк Казахстана» с построением сценариев развития мировой экономики, определением эффекта на ссудный портфель и капитал АО «Народный Банк Казахстана».

Совет директоров убедился, что даже при наихудшем сценарии позиции Банка останутся достаточно сильными.

Заслушаны отчеты Главы риск-менеджмента, Главного комплаенс-контролера об эффективности управления комплаенс-риском в АО «Народный Банк Казахстана» и отдельных дочерних организациях и о проделанной работе в области противодействия легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма.

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.

Доля владения

По состоянию на 31 декабря 2023 г. акции Группы были представлены только простыми акциями.

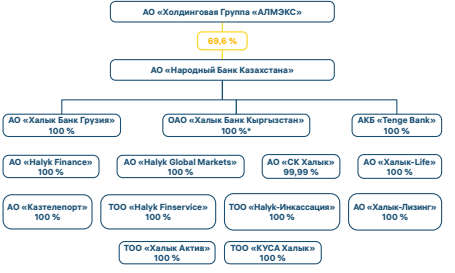
По состоянию на 31 декабря 2023 г. Группой владели следующие акционеры, чья доля превышает 5% от выпущенного капитала Группы:

31 декабря 2023 г.	Всего акций (простые акции)	Доля в общем объеме акций в обращении
АО «Холдинговая группа «АЛМЭКС»	7 583 538 228	69,6%
Держатели ГДР	**3 109 586 880**	**28,5%**
Прочие	209 046 483	1,9%
Всего акций в обращении (на консолидированной основе)	**10 902 171 591**	**100%**

АО «Народный Банк Казахстана»:

1. относится к финансовой группе Народного банка Казахстана Halyk Group, которая является универсальной региональной финансовой группой, предоставляющей широкий спектр услуг (банковские услуги, страхование, лизинг, брокерские услуги и управление активами) в розничном, корпоративном секторах и секторе малого и среднего бизнеса;
2. Национальным Банком Республики Казахстана Народному Банку присвоен статус страхового холдинга, владеющего более 25% акций страховых компаний АО «Страховая компания «Халык» и АО «Халык-Life» на основании постановления № 226 от 27 июля 2012 года и банковского холдинга, владеющего более 25% акций АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Limited), на основании постановления № 174 от 12 сентября 2014 года;
3. входит в состав банковского конгломерата, в котором Национальным Банком Республики Казахстана 02 сентября 2002 года (постановление №337) статус банковского холдинга присвоен АО «Холдинговая Группа «АЛМЭКС».

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация



По состоянию на дату публикации настоящего годового отчета:

- доля участия Halyk Bank в акционерном капитале АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corporation Ltd) составляет 40 %;
- доля участия Halyk Bank в капитале ТОО «Первое кредитное бюро» составляет 38,8 %.
- доля участия в капитале Частной Компании Open Networks Ltd. составляет 50 %.

Ниже представлены сведения, содержащиеся также в Годовом Отчете за 2023 год (Сведения об акционерах Группы Halyk и Дивидендная политика).

Сведения об акционерах Группы Halyk, владеющих не менее 5 % размещенных простых акций АО «Народный Банк Казахстана» (далее — акция) по состоянию на 1 января 2024 года*:**

№	Название	Итого акций во владении, штук	Итого акций во владении как % от итого акций в обращении
1	Всего объявленных акций	25 000 000 000	-
2	АО «Холдинговая группа «АЛМЭКС»	7 583 538 228	69,6%
3	Держатели ГДР (ISIN: US46627J3023/US46627J2033)	3 109 586 880	28,5%
4	Прочие	209 046 483	1,9%
5	Всего акции в обращении	10 902 171 591	100,0%
6	Акции, выкупленные Банком	(2 539 270 930)	-
7	Акции, удерживаемые компаниями Группы	(6 102 261)	-
8	Всего размещенных акций	13 447 544 782	-
9	Всего акции в свободном обращении (в соответствии с Листинговыми правилами KASE)	3 324 735 624	-
10	Рыночная цена акции, тенге****	160,5	-
11	Рыночная цена Глобальных депозитарных расписок (GDR), тенге / доллар США***	15,16	-

АО «Холдинговая группа «АЛМЭКС» является холдинговой компанией, которая владеет контрольным пакетом акций АО «Народный Банк Казахстана».

Изменений в составе крупных акционеров Банка (владеющих десятью и более процентами размещенных голосующих акций) в течение 2023 года не было.

* На дату публикации настоящего отчета Банк завершил сделку по продаже 100% акций ОАО «Халык Банк Кыргызстан»

** Рыночная цена Глобальных депозитарных расписок (GDR) по состоянию на 31 декабря 2023 года, по данным Лондонской Фондовой Биржи (LSE).

*** Простые акции Банка включены в официальный список Казахстанской Фондовой Биржи в 1998 году, простые акции Банка в форме глобальных депозитарных расписок включены в официальный список Лондонской Фондовой Биржи в 2006 году, простые акции Банка включены в официальный список Astana International Exchange в 2019 году.

**** Рыночная цена акции по состоянию на 31 декабря 2023 года, определяемая и публикуемая KASE на интернет-сайте KASE (www.kase.kz).

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Дивидендная политика

Права акционеров по получению дивидендов и процедура их выплаты закреплены в Уставе Банка и Кодексе корпоративного управления Банка, утвержденных на общих собраниях акционеров Банка.

В сентябре 2012 года Совет директоров Банка утвердил Дивидендную политику Банка. Основной целью Дивидендной политики (с учетом внесенных дополнений и изменений по состоянию на 20 марта 2024 года) является установление прозрачного и понятного акционерам Банка механизма и порядка принятия решения о выплате дивидендов, определения размера, порядка и сроков их выплаты с учетом следующих условий:

- наличие у Банка подлежащей распределению чистой прибыли;
- отсутствие ограничений на выплату дивидендов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также иных ограничений, содержащихся в договорах, заключенных Банком с третьими лицами, в частности с иностранными финансовыми организациями (ковенанты);
- сохранение (поддержание) международных кредитных рейтингов Банка;
- проведение аудита финансовой отчетности Банка за соответствующий период;
- дивиденды по простым акциям могут быть выплачены не более двух раз в год с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан;
- недопущение дефолта или ситуации, когда выплата может привести к дефолту по обязательствам Банка;
- соблюдение прогнозного показателя достаточности основного капитала Банка с учетом планируемой выплаты дивидендов на уровне не менее 17 %;
- оценка эффективности осуществляемой дивидендной политики Банка проводится с использованием коэффициента выплаты дивидендов и размера дивиденда на одну акцию, а также исторической динамики основных показателей выплачиваемых дивидендов.

По существующим ограничениям по выплате дивидендов по простым акциям (ковенанты) можно выделить следующие:

- Совет директоров Банка при определении рекомендуемого общему собранию акционеров размера дивиденда (в расчете на одну простую акцию) учитывает размер собственного капитала Банка, а также исходит из того, что общая сумма денег, направляемая в год на дивидендные выплаты по простым акциям, будет составлять от 50 до 100 % от общего размера чистого дохода, определяемого по аудированной консолидированной финансовой отчетности Банка за предыдущий календарный год. Для обеспечения дивидендных выплат Банк будет привлекать в том числе денежные ресурсы, сформированные за счет дивидендных выплат, полученных Банком от дочерних организаций Банка.
- Совет директоров Банка в соответствии со стратегическими целями Банка вправе предложить:
  - общему собранию акционеров Банка не направлять часть чистого дохода за предыдущий календарный год, определяемого по аудированной консолидированной финансовой отчетности Банка, на дивидендные выплаты по простым акциям;
  - снизить общую сумму денег, направляемую в год на дивидендные выплаты по простым акциям, ниже 50 % от общего размера чистого дохода, определяемого по аудированной консолидированной финансовой отчетности Банка за предыдущий календарный год.

Общая сумма дивидендов Банка по итогам финансовых лет* (млрд тенге):

	По итогам 2022	По итогам 2021	По итогам 2020	По итогам 2019	По итогам 2018	По итогам 2017	По итогам 2016	По итогам 2015	По итогам 2014	По итогам 2013
По привилегиро-ванным акциям	Отсутствуют в обращении							0,338	2,61	1,8
По простым акциям	276,85	138,64	211,57	200,76	126,71	69,38	-	-	34,26	18,55
Итого	276,85	138,64	211,57	200,76	126,71	69,38	-	0,338	36,87	20,35

* - сведения представлены на неконсолидированной основе.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

6 УСТОЙЧИВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Устойчивое финансирование

В своей деятельности мы стремимся оказывать поддержку бизнес-проектам, которые вносят вклад в улучшение экологической обстановки, а также в социально-экономическое развитие нашей страны. Также мы принимаем активное участие в реализации ряда государственных программ, направленных на развитие предпринимательства и поддержку занятости населения в регионах Казахстана.

Проект по обеспечению питьевой водой:

В 2023 году при участии Банка реализован проект по расширению пропускной способности магистрального водовода «Астрахань-Мангышлак». В рамках проекта выполнены работы по обновлению оборудования, осуществлена замена участков магистрального водовода протяженностью порядка 177 км. В результате пропускная способность водовода «Астрахань-Мангышлак» увеличилась с 110 до 170 тысяч кубометров в сутки. Магистральный водовод «Астрахань-Мангышлак» был введен в эксплуатацию в 1988 году, является единственным централизованным источником подачи воды для потребителей Курмангазинского, Исатайского и Жылыойского районов Атырауской области, а также для города Жанаозен, Бейнеуского, Мангистауского, Каракиянского и Тупкараганского районов Мангистауской области.

Проекты по снижению влияния на экологию:

При участии Банка ТОО «ПГУ Туркестан» реализует *проект по строительству электростанции на базе парогазовой установки* в Туркестанской области с установленной электрической мощностью до 1000 МВт. Проект является приоритетным в сфере энергообеспечения, в соответствии с поручением Президента РК. Электростанция обеспечит электроэнергией южные регионы страны, снизит потери при передаче электроэнергии, минимизирует энергетическую зависимость страны, снизит удельный объем вредных выбросов в атмосферу на единицу мощности, а также снизит стоимость вырабатываемой энергии. Период строительства — с 2022 по 2026 г., планируемый срок ввода в эксплуатацию– август 2026.

ТОО «Ecobus Service» создано для реализации проекта «Оказание услуг пассажирских автобусных перевозок в г. Алматы» путем вывода на маршруты более экологичных газовых автобусов марки «Foton», а также улучшения безопасности движения и трафика в г. Алматы за счет вывода на маршрутную сеть высокотехнологичного автобусного парка. Газовые автобусы относятся к экологичным видам ввиду потребления топлива в виде компримированного природного газа соответствующему стандарту «Евро-5»/ «Евро-6». Автобусы на КПГ выбрасывают в атмосферу в 2 раза меньше оксидов азота, в 10 раз меньше угарного газа и в 3 раза меньше других оксидов углерода, тем самым, не причиняя вреда окружающей среде. В 2023 году Halyk Bank предоставил финансирование на покупку 150 автобусов. Автобусы успешно оперируют на городских маршрутах в г. Алматы. Данный проект носит высокую социальную направленность.

ТОО «Evolux Auto» — компания оперирует с 3 кв. 2023 г., является участником дистрибуторского соглашения, заключённого с ZEEKR Intelligent Technology (Китай) на осуществление поставок и реализации электромобилей Zeekr на территории РК, а именно двух моделей Zeekr 001 и Model X. В конце 2023 года Банком был предоставлен возобновляемый лимит финансирования для ТОО «Evolux Auto» с целевым назначением на закуп электромобилей, запасных частей, аксессуаров и также покрытие расходов, связанных с их доставкой. Компания планирует реализовать за 2024 г. порядка 1 507 ед. авто, с дальнейшим ежегодным увеличением продаж.

Компанией ТОО «High Industrial Lubricants & Liquids Corporation» при кредитной поддержке Банка был реализован проект по переработке (регенерации) отработанного масла с итоговым получением смазочных материалов. При регенерации отработанного масла: затрачиваемая энергия на 50-80% ниже, чем при производстве базовых масел из сырой нефти. Проект полностью соответствует политике ЕС и принципам возобновляемой экономики. Первый завод в г.Шымкент был построен в 2017 году, к строительству второго завода в Литве приступили в 2023 году.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Проекты в сфере энергоэффективности:

ТОО «Батыс Транзит» реализует проекты в рамках договора государственно-частного партнерства в сфере модернизации уличного освещения города Атырау, финансирование осуществляется за счет кредитных средств Банка. В рамках данных проектов предусмотрены строительство 600 километров сетей уличного освещения и установка 20 000 светодиодных ламп. Данные мероприятия позволят сэкономить до 80% электроэнергии, что соответственно сокращает затраты бюджета на электроэнергию, а также значительно минимизирует расходы на эксплуатацию систем уличного освещения.

Производство фармацевтических препаратов

ТОО «AZIA GOLD», находящееся в г. Сарканд области Жетису, является уникальным предприятием в Казахстане по производству фармацевтических препаратов и выращиванию специй, пряностей, зерновых, масличных культур и лекарственных трав. Предприятие занимается выращиванием лекарственных трав таких как: валериана, горец птичий (спорыша), душица обыкновенная, зверобой, мелисса лекарственная, мята перечная, полынь горькая, ромашка аптечная, тысячелистник. Выращиваемые лекарственные травы и сельскохозяйственных культуры идут на экспорт. В 2023 году Halyk Bank предоставил финансирование с субсидированием части процентной ставки в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы.

Проекты в области образования и здравоохранения.

В Кызылординской области одним из социально значимых проектов является проект «ТОО Ziyatker School». Компания предоставляет услуги в области среднего образования. Финансирование Банка было направлено на строительство нового 4-х этажного корпуса школы в поселке Шиели Кызылординской области на 480 ученических мест для среднего звена. Реализации проекта направлена на решение социальных задач региона по обеспечению школьного образования и созданию новых рабочих мест.

Обучение детей, а в частности коррекционная работа с детьми, имеет огромное социальное значение как для региона, так и для страны в целом. В г. Кокшетау Акмолинской области при поддержке Halyk Bank был профинансирован проект ИП «Адал» в лице Курмановой Ж.Т. Клиент оказывает услуги центра коррекции речи и поведения детей до 6 лет, нейропсихолога и логопеда, работает на основании франшизы Дроновой И.Н. На кредитные средства было приобретено помещение для центра. Проект также поддержан посредством субсидирования и гарантирования в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы.

Еще одним проектом, по коррекционной работе с детьми, профинансированным Halyk Bank с поддержкой посредством "Национальный проект по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы" является проект в г.Актау - ТОО "Биназаровы". Основным видом деятельности является предоставление услуг детского сада и начального образования для детей с задержкой психического развития. Цель финансирования – приобретение недвижимости. Собственное помещение даст возможность увеличить количество начальных классов школы.

В г. Тараз Жамбылской области при поддержке Halyk Bank и субсидирования и гарантирования в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы, был профинансирован проект ТОО «Школа-гимназия имени Әліш» на строительство школы, рассчитанной на 200 учеников. На сегодняшний день школа укомплектовано на 100%. Реализация проекта позволила создать дополнительные рабочие места.

В г. Кызылорда были выделены средства на завершение строительства здания и закуп оборудования для открытия медицинской клиники в новом микрорайоне города (левый берег). Проект ТОО «NazDarMed» предполагает оказание услуг в области гинекологии, кардиологии, пульмонологии, общей медицины. Заемщику также предоставлено субсидирование части ставки вознаграждения по направлению Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы. Благодаря новой поликлинике жители могут получать врачебную помощь быстрее и в комфортных условиях.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Развитие женского предпринимательства

Принимая во внимание высокий потенциал развития женского бизнеса, в 2018 году Halyk Bank запустил собственную программу развития женского предпринимательства, финансирование в рамках которой продолжалось в 2023 году. Целью программы является 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.

Важно отметить, что за весь период реализации программы (с 2018 года) наблюдался высокий спрос на льготные кредиты со стороны женской половины бизнес сообщества. За 2023 год было профинансировано 45 женщин-предпринимателей на сумму 795,7 млн тенге.

Так одним из проектов, профинансированных в рамках женского предпринимательства, является ИП «Есимова» в лице Есимовой Ултуар Темиргалиевны. Финансирование было предоставлено на завершение строительства детского сада в с. Бахтыбай Жолбарысулы Жетысуйской области. Данный проект закрывает социальные вопросы жителей села, т.к. в районе построенного объекта нет других детских садов.

Также с 2023 года партнером Halyk Bank в реализации программы развития женского предпринимательства стала компания Visa. В рамках совместного проекта женщины-предприниматели получают возможность не только льготного кредитования, но и грантного финансирования.

Поддержка бизнеса в рамках государственных программ

2023 год не стал исключением и Halyk Bank продолжил активную реализацию государственных программ, предназначенных для поддержки субъектов предпринимательства. Стоит отметить, что роль государственной поддержки предпринимательства в значительной степени возросла в условиях высокой базовой ставки регулятора и дорогих кредитных ресурсов.

Одним из ключевых партнеров Halyk Bank и операторов в реализации программ поддержки и развития малого и среднего предпринимательства был и остается Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее Фонд «Даму»).

Фокусом при финансировании с применением инструментов государственной поддержки являются проекты, реализуемые в приоритетных отраслях - в отраслях обрабатывающей промышленности и сферах ее обслуживания, проекты, нацеленные на импортозамещение и стимулирование несырьевого экспорта.

Одной из таких программ является, уже ставшая традиционным инструментом господдержки - Программа поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в обрабатывающей промышленности и сфере услуг. Программа реализуется при поддержке Фонда «Даму» с 2014 года, всего за период участия в программе Halyk Bank выдал более 8,9 тыс. займов на сумму 395,2 млрд тенге. По объему выделенных и освоенных средств Halyk Bank является лидером реализации данной программы.

Субсидирование проектов в секторах энергоэффективности и внедрения возобновляемых источников энергии

В 2023 году в целях поддержки принципов «зеленого» финансирования и инициативы Программы ООН, реализуемой в сотрудничестве с Фондом «Даму», Банк продолжил работу в продвижении проектов в секторах энергоэффективности и внедрения возобновляемых источников энергии. Особенностью финансовой поддержки является субсидирование суммы основного долга, предусматривающий погашение до 40% кредита после запуска и технической верификации проекта. В 2023 году пять проектов были успешно профинансированы в рамках «зеленого» финансирования.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Кең Дала - ежегодное кредитование аграриев на проведение весенне-полевых и уборочных работ

Ежегодно с целью поддержки субъектов агропромышленного комплекса Halyk Bank участвует в государственной программе «Кен Дала», в рамках которой предоставляет льготное финансирование аграриям для проведения весенне-полевых и уборочных работ. Программа реализуется при поддержке АО «Аграрная кредитная корпорация». В рамках данной программы в 2023 году Halyk Bank профинансировал 159 проектов на сумму 56 млрд тенге. Из года в год наблюдается рост количества профинансированных проектов и суммы выделенных средств по программе «Кен Дала» (в 2022 году Банк профинансировал 144 проекта на сумму 38,7 млрд тенге).

Развитие отечественного производства

Другими популярными инструментами государственной поддержки является субсидирование и гарантирование в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы. В рамках данной программы Halyk Bank реализует направления по поддержке микро- и малого предпринимательства и по поддержке предпринимателей/субъектов индустриально-инновационной деятельности. По результатам 2023 года количество проектов, которым предоставлено субсидирование и гарантирование в рамках направления по поддержке микро- и малого предпринимательства составило 538 проектов на сумму 5,8 млрд тенге; количество проектов, по которым ставка была удешевлена в рамках направления по поддержке предпринимателей/субъектов индустриально-инновационной деятельности и предоставлено субсидирование составило 1 697 проектов на сумму 219,9 млрд тенге, количество проектов, по которым предоставлено гарантирование составило 1 238 проектов на сумму 74,98 млрд тенге (данные Фонда «Даму» за 2023 год).

В качестве примера можно отметить проект ТОО «Строительно-Транспортная Компания», профинансированный Halyk Bank с включением в субсидирование и гарантирование в рамках Национального проекта по развитию предпринимательства на 2021 – 2025 годы. Проект был направлен на строительство завода по производству железобетонных изделий. С августа 2023 года завод полностью запущен в эксплуатацию. Строительство завода позволило создать новые рабочие места - 150 человек, увеличить оплату налогов на 12 млн тенге, что способствует развитию в Кызылординской области обрабатывающей промышленности.

В 2023 году Банк продолжил реализацию Механизма кредитования приоритетных проектов (Экономика простых вещей) – программы субсидирования и гарантирования проектов в приоритетных отраслях обрабатывающей промышленности, производства и переработки в агропромышленном комплексе. Размер субсидирования в рамках данной программы до 13,25% от ставки вознаграждения по займу, финансирование предоставляется сроком до 5 лет, а в рамках ключевых приоритетных секторов экономики – до 7 лет. За период с начала действия программы (декабрь 2018 года) и по состоянию на 31.12.2023 года Банком приняты заявки от предпринимателей на сумму 721,1 млрд тенге, одобренная Банком сумма составляет 635,7 млрд тенге.

Поддержка региональных приоритетов

Поддержка приоритетных проектов в регионах, осуществляется Halyk Bank в рамках Программы регионального финансирования субъектов малого и среднего предпринимательства, при совместном финансировании Фонда «Даму» и местных исполнительных органов – акиматов областей. По состоянию на конец 2023 года Банк осуществлял финансирование заемщиков в рамках сорока пяти действующих кредитных соглашений, заключенных с Фондом «Даму», из которых по девяти кредитным соглашениям средства были привлечены в 2023 году. Программа реализуется в рамках региональных целей и предусматривает льготное кредитование, субсидирование, а в случае нехватки обеспечения – гарантирование со стороны Фонда «Даму».

В течение 2023 года Halyk Bank продолжил активно участвовать в реализации и других программ совместно с Фондом «Даму», направленных на поддержку предпринимательства в РК. В частности, Банк осуществляет финансирование по Государственной программе развития продуктивной занятости и массового предпринимательства на 2017-2021 годы «Еңбек», Государственной программе жилищного строительства «Нұрлы Жер». Более того, 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.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Система управления рисками

Политика Группы в области риск-менеджмента направлена на формирование целостной системы управления рисками, соответствующей характеру и масштабности деятельности Группы, профилю принимаемых ею рисков, а также отвечающей потребностям дальнейшего развития бизнеса. Группа продолжает развивать систему управления рисками, планомерно и последовательно реализуя мероприятия, направленные на совершенствование методов выявления рисков, их управления, а также оценки и контроля.

Управление риск-аппетитом

Стратегия риск-аппетита Halyk Bank определяет четкие границы объема принимаемых существенных рисков, в которых осуществляется деятельность Банка в рамках реализации общей Стратегии развития Группы «Halyk», а также определяет риск-профиль деятельности Банка с целью недопущения реализации рисков либо минимизации их отрицательного влияния на финансовое положение Банка.

Подходы по управлению риск-аппетитом регламентированы в утвержденной Советом директоров Стратегии риск-аппетита.

Риск-аппетит – агрегированный уровень существенных рисков, который банк готов принять либо намерен исключить при реализации стратегии.

Стратегия риск-аппетита – общие подходы управления риск-аппетитом, включая политики, процессы, контроли и системы, через которые определяется риск-аппетит, проводится его контроль и распространение на всех уровнях организационной структуры Банка.

В рамках Стратегии риск-аппетита по каждому существенному уровню рисков решением Совета директоров утверждены набор количественных показателей уровней риск-аппетита с учетом принятой бизнес-модели, масштабов деятельности, видов и сложности операций Банка. Мониторинг соблюдения уровней риск-аппетита осуществляется на периодической основе в рамках управленческой отчетности по рискам.

Управление кредитными рисками

С целью эффективного управления кредитными рисками в Банке внедрены система риск-менеджмента и действующие бизнес-процессы, учитывающие разделение функций продаж и управления рисками, сформирована организационная структура управления кредитными рисками, включающая в себя коллегиальные органы и подразделения, участвующие в оценке и управлении кредитными рисками.

Управление кредитными рисками в Банке достигается посредством:

- «трех линий защиты» – первичного анализа кредитного риска инициирующим подразделением и анализа подразделением управления рисками, контроля со стороны подразделения внутреннего аудита;
- установления лимитов на контрагентов в зависимости от типов (кредитных) операций или продуктов;
- диверсификации кредитного портфеля с целью недопущения чрезмерной концентрации риска на уровне заемщиков, отраслей и в географическом разрезе;
- мониторинга кредитного портфеля для идентификации ухудшения качества на ранней стадии;
- формирования адекватных резервов на возможные потери.

Разработана и утверждена Стратегия риск-аппетита АО «Народный Банк Казахстана, которая определяет четкие границы объема принимаемых существенных рисков, в которых осуществляется деятельность Банка в рамках реализации общей Стратегии развития Группы Halyk, а также определяет риск-профиль деятельности Банка с целью недопущения реализации рисков либо минимизации их отрицательного влияния на финансовое положение Банка. В рамках разработки и внедрения Стратегии риск-аппетита по каждому существенному уровню рисков Советом директоров утверждены уровни риск-аппетита (по кредитному риску, рыночному риску, риску ликвидности, операционному риску) с учетом принятой бизнес-модели, масштабов деятельности, видов и сложности операций Банка.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Система принятия кредитных решений в Банке базируется на делегировании Советом директоров соответствующим коллегиальным органам определенных полномочий и установлении для каждого органа лимитов финансирования. По корпоративным заемщикам рассмотрение заявок осуществляется КД. Кредитные заявки, превышающие полномочия КД, а также сделки с лицами, связанными с Банком особыми отношениями, требуют дальнейшего утверждения Советом директоров. По заемщикам МСБ полномочия делегированы ЦПР МБ/ ККФ и ККФС, по вопросам розничного финансирования – ЦПР и РКК. Принятие кредитных решений по стандартным беззалоговым розничным заявкам осуществляется посредством специализированного программного модуля, включающего в себя автоматизированный андеррайтинг, проверку по внутренним и внешним базам, скоринговую оценку заявителя и т.д. Нестандартные беззалоговые заявки подлежат процедуре кредитного одобрения через ЦПР/РКК. Принятие решений по стандартным беззалоговым/залоговым кредитным заявкам индивидуальных предпринимателей и юридических лиц малого и среднего бизнеса на цели пополнения оборотных средств и на развитие бизнеса осуществляются в рамках цифрового кредитного процесса принятия решения, с помощью рисковых моделей, которые оценивают кредитоспособность и платежеспособность заявителя, процентную ставку, лимит кредитования на основе внутренних и внешних данных. Цифровые кредитные продукты (ЦК) рассматриваются и выдаются в режиме on-line для клиентов МСБ.

Кредитные комитеты дочерних банков также наделены определенными полномочиями, в рамках которых осуществляется принятие решений. Банком на периодической основе производится мониторинг и, в случае необходимости или нарушения пороговых ковенантов, пересмотр лимитов самостоятельного принятия решений и матрицы полномочий кредитных комитетов дочерних банков.

Наряду с функционированием ЦПР и РКК ГБ существует автоматизированный подход для принятия решений при кредитовании физических лиц. Автоматизация принятия решения основана на риск-ориентированном подходе, в том числе Risk Based Pricing и применении дополнительных параметров при оценке платежеспособности клиентов. По результатам рассмотрения заявок формируются кредитные предложения как по запрошенным условиям, так и путем предложения альтернативных решений для всех сегментов заявителей физических лиц (участники/не участники зарплатного проекта, пенсионеры, и т.д.). Такой подход учитывает риск-профиль заемщика и позволяет минимизировать риски при принятии решения.

Установлены новые лимиты самостоятельного кредитования на бизнес цели по среднему и малому бизнесу ЦПР МБ, ККФ/ККФС, также для цифровых кредитных продуктов МСБ/КБ, по розничному бизнесу для ЦПР, РКК ГБ, оптимизирован кредитный процесс МСБ, розничного бизнеса.

В целях оценки подверженности Банка риску воздействия негативных изменений в макроэкономической ситуации на внешних и внутренних рынках, а также определения эффекта от реализации стрессовых сценариев (уровень провизий, миграция кредитных рейтингов, доля неработающих займов) Банком периодически проводится стресс-тестирование кредитного портфеля. В 2023 году Банком неоднократно проводилось стресс-тестирование с применением достаточно консервативных прогнозов на фоне угроз снижения мировых экономик, роста инфляции, снижения цены на нефть и уровня ВВП, а также геополитических рисков, результаты показали устойчивость капитала к снижению качества активов.

Действующая в Банке внутренняя рейтинговая модель Risk Rate для оценки вероятности дефолта/ассоциированного с ней рейтинга по клиентам КБ и СБ широко используется для определения критериев обесценения займа, а также при проведении стресс-тестирования по индивидуально значимым займам, оптимизации анализа и принятия решений по высококредитоспособным клиентам Банка. В целях поддержания рейтинговой модели в актуальном состоянии, а также для улучшения качества работы модели Банком на регулярной основе проводится ее валидация; так, в 2023 году была проведена валидация модели, в результате которой была подтверждена валидность модели.

В течение 2023 года продолжена работа с проблемной задолженностью, обеспечению погашения путем реализации залогового имущества, претензионно-исковой работы, передаче активов в управление ОУСА, а также списания безнадежной задолженности. В результате проведенных мероприятий достигнуто снижение доли просроченной задолженности.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Оценка климатических рисков

В рамках проводимой работы по внедрению ESG-компонентов в систему риск-менеджмента в 2022 году Банк определил для себя значимые физические и переходные климатические риски, связанные с повышением частоты и последствий негативных климатологических явлений, а также усилением национальных и трансграничных регуляторных политик, связанных с углеродным регулированием.

В 2023 году была разработана и утверждена Политика ответственного финансирования, в соответствии с которой Банк интегрирует Цели устойчивого развития в свою бизнес-стратегию, активно управляя социальными и экологическими рисками, связанными с осуществляемой деятельностью. В рамках реализации Политики Банк анализирует все возникающие факторы риска на уровне страны или сектора, а также специфические проблемы, которые могут повлиять на общество и окружающую среду. Банк стремится не вступать в деловые отношения, которые не соответствуют принципам Банка по ответственному финансированию.

Физические климатические риски в Казахстане

Казахстан занимает площадь около 2,7 млн кв. км, и в основном, не имеет выхода к морю, за исключением юго-западной границы, граничащей с Каспийским морем. Большая часть страны представляет собой полузасушливую или засушливую степь, за исключением юго-востока, который простирается на горной местности Тянь-Шаня. Климат Казахстана на большей части территории континентальный, с большими амплитудами температур, относительно сухой. Среднегорные районы на юге в результате температурных горно-долинных инверсий отличаются относительно мягкими зимними условиями и большим количеством осадков, на примере климата города Алматы. В северных и восточных областях преобладает западносибирская климатическая область умеренного климата с более влажным климатом, холодной и продолжительной зимой (до 6 месяцев) и коротким жарким летом (до +42°C). На юге климатологи выделяют субтропический внутриконтинентальный климат, в котором преобладают хорошо прогретые массы сухого воздуха тропического происхождения. Зимняя погода в этом регионе неустойчива из-за периодического вторжения холодных северных масс, отличается средними положительными температурами в каждом из месяцев.

Изменение климата приводит к усилению риска стихийных бедствий в виде паводков, наводнений, селей, оползней, пожаров, засух, снежных лавин, подтоплений, повышения уровня грунтовых вод, ливневых дождей, сильных ветров, градов, снегопадов, метелей, заморозков, экстремальных температур (экстремальные морозы, экстремально высокие температуры), пыльных бурь, туманов.

Природные бедствия, вызванные изменением климата

Повышение температуры воздуха влияет на различные природные процессы. Например, на скорость и масштабы таяния ледников и подъемы уровня грунтовых вод. Это по цепочке приводит к интенсивности селей, оползней и наводнений.

Также к стихийным бедствиям в результате изменений климата относятся проливные дожди, засухи, заморозки и ураганы.

Паводки в Казахстане

Риск наводнений значителен в весенние месяцы, когда уровни рек и их потоки поднимаются из-за таяния снегов. Быстрое и резкое повышение температуры может спровоцировать быстрое таяние снега и наводнения. Сильные дожди в сочетании с быстрым повышением температуры могут усугубить масштабы наводнений.

Весной 2024 г. Казахстан в очередной раз столкнулся с таким масштабным стихийным бедствием как паводки. В результате затоплений пострадало 10 областей, подтоплено 11 998 жилых домов, 5 359 дачных строений, из зоны бедствий эвакуировано 100 000 человек.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Наиболее сильные наводнения в Казахстане, 2000 – 2024 гг.

Год	Регион	Общий ущерб (млн ДСША в постоянных ценах 2019 г.)	Погибшие	Пострадав-шие
2000	Денисовский, Житикаринский, Таранский, Костанайский районы (Костанайская область)	2,2	1	2 500
2005	Кызылординская область	10,0	-	25 000
2008	Сарыагаш, Ордабасы, Арыс, округ города Шымкент, Шардаринский район (Туркестанская область), Кызылординская область	154,4	1	13 000
2010	Карасайский, Каратальский, Жамбылский, Илийский, Панфиловский, Коксуский, Уйгурский, Аксуйский, Кербулакский. Талдыкорганский округа (Алматинская область)	40,5	44	16 200
2011	Город Уральск (Зеленовский район, Западно-Казахстанская область), Акжайык, Бурлин, Казталов, Чингирлау, Таскала, Теректинский район (Западно-Казахстанская область)	76,1	2	16 000
2015	Город Темиртау (Бухар-Жырауский район, Карагандинская область), Каркаралинский, Шетский, Абайский район (Карагандинская область), Акмолинская, Павлодрасская области	5,7	2	12 670
2024	Актюбинская, Акмолинская, Атырауская, Костанайская, Западно-Казахстанская, Восточно-Казахстанская, Улытауская, Карагандинская, Павлодарская, Абайская области	400*	7	43 654

* * в ценах 2024 г. Источник: Экономический ущерб от паводков в 2024 году самый крупный за 30 лет | Агентство профессиональных новостей - AIPN.KZ | Агентство профессиональных новостей (АПН) (aipn.kz).

Для оценки потери и воздействия наводнений используется моделирование наводнений на основе карт паводков для речных (флювиальных) и поверхностных (плювиальных) наводнений. На этих картах используются наблюдаемые данные о реках и осадках для определения объемов экстремальных осадков и речного стока. На карте паводков с периодом повторяемости раз в 200 лет показаны основные реки Казахстана.

Карта паводков на рисунке показывает большое количество рек, впадающих в Каспийское море в западном Казахстане. Река Урал течет на юг от границы с Российской Федерацией через несколько городов, включая Атырау, и впадает в северную часть Каспийского моря. К западу от долины реки Урал находится большая территория, в основном равнинная сельскохозяйственная земля, подверженная риску наводнения, но малонаселенная. Через центральный Казахстан на север пролегает широкая неглубокая речная долина, которая впадает в реку Тобол на границе с Российской Федерацией. Несмотря на малонаселенность, в этом районе, подверженном риску наводнений, имеются небольшие поселения.

На юге Сырдарья течет от гор Таджикистана и Узбекистана через южный Казахстан по дуге к Аральскому морю. В долине реки расположены город Кызылорда и несколько небольших городов. В Восточном Казахстане ряд небольших рек впадают в озеро Балхаш с окружающих холмов. На северо-востоке главной рекой является Иртыш, который течет с возвышенностей в КНР через озеро Зайсан и города Оскемен, Семей и Павлодар к границе с Россией.

Карта речных (флювиальных) наводнений (области синего цвета) на уровне 200-летнего периода повторяемости

Источник: JBA Risk Management

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Влияние на портфель Банка

Кредитный портфель Банка представлен в важнейших инфраструктурных отраслях Казахстана, в том числе в добыче нефти и природного газа, электроэнергии, в сельском хозяйстве и различных производственных сферах. В рамках финансирования инвестиционных проектов Банк осознает уязвимость реализации проектов перед природными стихийными явлениями, частота и интенсивность которых увеличиваются в результате изменения климата, с потенциально существенными последствиями для основных секторов и экономики/портфеля в целом. Изменение климата может иметь различные негативные последствия, как результат прямого, так и непрямого воздействия. К числу прямых воздействий относятся паводки, оползни, сели, лесные и степные пожары, засуха и другие стихийные явления. Вследствие интенсивности и частоты выпадения осадков повреждаются сельскохозяйственные культуры, почвы подвергаются эрозии и заболачиванию, что приводит к невозможности обработки земель.

Затянувшиеся дожди коснулись всей территории зерносеющих регионов республики, это Восточно-Казахстанская, Павлодарская, Северо-Казахстанская, Акмолинская, Костанайская области. В указанных регионах дожди шли на протяжении трёх недель, что сказалось и на темпах уборки и качестве собранного урожая. По оценкам отдельных экспертов, фуражный фонд урожая-2023 внеклассной пшеницы составил до 5–6 млн. Пшеница такого вида может использоваться только в качестве корма для животных или для непищевых целей*.

К числу непрямых воздействий относятся изменение инфраструктуры и сферы услуг: перебои с электроэнергией, рост потребности в электроэнергии, изменение транспортно-логистических путей, которые негативно влияют на глобальные стоимостные цепочки и структуру международной торговли. Так, снижение уровня Каспийского моря влияет на деятельность морского транспорта, функционирование внутренних береговых портов и на степень интермодальной связанности. Последствием паводков являются размытые или затопленные дороги, что влечет к несвоевременности поставок различных грузов автомобильным транспортом.

В корпоративном блоке, негативные климатические явления в 2023 году отразились на сельскохозяйственной отрасли, с существенным снижением объема урожайности и соответственно доходности (до - 40%). Несмотря на трудности аграрные компании преимущественно смогли избежать убытков, с сохранением рентабельности на уровне точки безубыточности.

Для заемщиков МСБ, получивших отрицательный финансовый результат в 2023г. (связанный с неблагоприятными погодными условиями), осуществляющих предпринимательскую деятельность в отрасли растениеводства, связанной с выращиванием зерновых, масличных, бобовых культур, с целью поддержки заемщиков и нивелирования негативных последствий Банком были дополнительно разработаны критерии продления периода доступности по действующим финансовым инструментам/дальнейшего финансирования.

Наряду с принятыми мерами в отношении возможности финансирования заемщиков, Банком, при поддержке Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка, была оказана поддержка заемщикам, пострадавшим в результате паводков: предоставлены реструктуризации всем без исключения заемщикам, которые обратились за отсрочкой по погашению обязательств в связи с тем, что их имущество/бизнес пострадал в результате паводков.

При этом важно отметить, что:

1. Отсрочка по погашению основного долга и вознаграждения была предоставлена на срок 3 месяца, с 01 апреля по 30 июня 2024 года;
2. В рамках реструктуризации не начислялись штрафы и пени на период допущенной просрочки платежей,а также была предусмотрена корректировка кредитной истории таких заемщиков в случае необходимости;
3. Размер ежемесячного платежа не изменился в сторону увеличения в связи с отсрочкой;
4. Предоставленная реструктуризация не была оценена как вынужденная, и качество кредита не было ухудшено (не применялось обесценение займа).

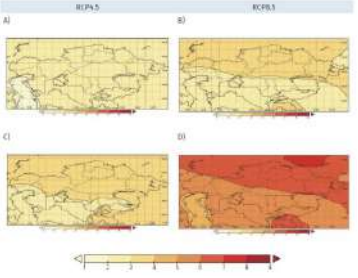
В рамках проведенных реструктуризаций для поддержки пострадавших заемщиков всего было реструктуризировано 363 заемщика Банка, с общей суммой остатка задолженности в размере 36,4 млрд тенге, что составляет 0,6% от портфеля заемщиков корпоративного, среднего и малого бизнеса Банка.

Повышение среднегодовой температуры

Ожидается, что в Казахстане потепление будет происходить быстрее, чем в среднем по миру: по прогнозам, к 2090-м годам температура повысится еще на 1,6°C – 5,3°C.

* Источник: https://informburo.kz/interview/neutesitelnye-itogi-2023-goda-kak-zivut-kazaxstanskie-fermery

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация



Изменения среднегодовой температуры в 2040-2059 гг (A и B) и 2080-2099 гг (C и D) в сценариях RCP4.5 и RCP8.

5 В случае умеренной/промежуточной стабилизации радиационного воздействия (RCP4.5) к 2030 г. в среднем прогноз годовой температуры составит от 1,5°C до 1,7°C. Потепление будет постепенно усиливаться, а среднегодовое повышение температуры к 2085 г. может составить 2,7-4,7°C. Наибольшее увеличение будет наблюдаться на пути с высокими выбросами (RCP8.5). В то же время до середины века среднегодовое повышение температуры будет в пределах допуска 2°C, в диапазоне от 1,8°C до 2,3°C, к концу века значение будет превышена вдвое при повышении температуры на 4,4°C

Климатические экстремумы.

Вследствие глобального потепления климат Казахстана продолжает теплеть. Начиная с 1960-х годов на территории Казахстана каждое последующее десятилетие было теплее предыдущего. Из 10-ти самых теплых лет 9 лет приходится на 21 век. Максимум средней по Казахстану температуры, который был достигнут в 2020 г., когда аномалия составила 1,92°C, тем самым обновив рекорд 2013 г. с аномалией в 1,89°C. Потепление и изменение температуры приводят к существенным погодным аномалиям, таким как сильный дождь, сильный ветер, сильный снег. Последствиями таких аномальных погодных явлений являются отключение электроэнергии, закрытие автодорог, сорванные покрытия крыш, поломанные деревья, повреждение автомобилей, размывание мостов, падеж скота, полегание посевов на полях.

Лесные пожары

Согласно данным Министерства по ЧС РК ежегодно в пожароопасный период регистрируется около 1 000 случаев лесных пожаров, а также порядка 4 000 степных пожаров и возгораний, которые представляют угрозу для жизни населения, их имущества и окружающей среды. Более половины или 61% лесных пожаров происходят по причине грозовых разрядов, а также по причине перехода степного пожара на земли лесного фонда. В 2023 г. лесным и степным пожарам были наиболее подвержены области Абай, Атырауская, Актюбинская, Жамбылская, Западно-Казахстанская, Павлодарская, Костанайская и Туркестанская области.

Масштабная чрезвычайная ситуация природного характера произошла 08 июня 2023 г. в Батпаевском лесничестве лесного резервата «Семей Орманы» в Абайской области. Площадь пожара составила более 60 000 га, на тот момент пожар был признан крупнейшим пожаром на планете в 2023 г. По официальной информации в результате пожара погибло 14 человек, которые являлись сотрудниками лесного хозяйства. Причина пожара и источник возгорания – разряд сухих молний, а также существует версия преднамеренного поджога и неаккуратного обращения с огнем.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Переходные климатические риски в Казахстане

В рамках достижения углеродной нейтральности (УН) Казахстаном к 2060 году была поставлена цель ОНУВ в виде 15%-ного снижения выбросов ПГ от уровня 1990 года в 2030м. С учетом текущего экономического роста национальной экономики и связанных выбросов ПГ, указанная цель создает существенные риски для бизнеса, связанные с углеродным регулированием и ценообразованием.

Банк, в рамках снижения уровня ПГ, финансирует развитие и модернизацию энергокомпаний, использующих и генерирующих возобновляемые источники энергии. Данные проекты относятся к категории «Зеленая таксономия». Зеленая энергия, как возобновляемый источник энергии представляет собой экологически и климатически безопасный источник энергии в противоположность углеводородному топливу. Проекты ветряной и солнечной энергетики гораздо выгоднее, чем новые угольные и газовые электростанции с учетом цены на углерод в рамках углеродного регулирования и топливных издержек, где цены на газ и на уголь растут ежегодно.

Начиная с 4 квартала 2023 г. в Банке внедрены процессы оценки ESG-рисков, предусматривающие процедуру определения ESG-рейтинга заемщика по наиболее углеродоемким отраслям – горнодобывающей промышленности и металлургии, энергетической и нефтяной отраслям. А также в рамках задачи по оценке уровня подверженности ESG-рискам отраслей заемщиков разработана методика проведения процедуры ESG-сегментации отраслей заемщиков. В 2024 году оценка ESG-рисков производится в том числе по другим отраслям. Банк планирует внедрить климатическое стресс-тестирование, основываясь на лучших мировых практиках. Данное тестирование будет включать два основных направления: физические климатические риски и переходные риски. В рамках этого процесса планируется разработать различные сценарии, для анализа их возможного воздействия на финансовое состояние банка и разработки соответствующих стратегий управления выявленных климатических рисков. Наша цель – обеспечить устойчивость кредитного портфеля банка к потенциальным климатическим угрозам и подготовиться к изменениям регуляторных норм, в политике и рыночных условиях, связанных с переходом к низкоуглеродной экономике.

Таблица. Структура кредитного портфеля в разрезе углеродоемких отраслей в соответствии с сегментацией Банка.

Наименование отрасли	Сумма ОСЗ		В т.ч. по периодам окончательного погашения транша		
	31.12.2022	31.12.2023	до 3 лет	3-7 лет	Выше 7 лет
Сельское, лесное и рыбное хозяйство	264,86	299,69[(A)]	147,16	96,12	56,41
Добыча угля и лигнита	9,59	11,25[(A)]	11,25	-	-
Добыча нефти и природного газа	133,16	121,37[(A)]	68,25	53,13	-
Производство продуктов нефтепереработки	178,12	139,68[(A)]	129,56	-	10,11
Производство продуктов химической промышленности	424,29	257,05[(A)]	74,68	182,10	0,27
Металлургическая промышленность	53,36	156,13[(A)]	40,62	115,46	0,06
Производство строительных материалов	86,78	49,30[(A)]	25,69	19,70	3,90
Электроснабжение, подача газа, пара и воздушное кондиционирование	311,12	317,97[(A)]	102,36	215,14	0,47
Итого углеродоемкие отрасли	**1 461,28**	**1 352,43[(A)]**	**599,56**	**681,64**	**71,23**
доля углеродоемких отраслей в разбивке по сроку займа	100%	100%	44%	47%	5%
ИТОГО КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ БАНКА, (без условных обязательств), в том числе:	7 991,57	9 624,95	4 244,76	4 488,12	892,07
Кредитный портфель МСБ и КБ	5 709,43	6 622,99	3 939,56	2 213,42	469,98
Доля углеродоемких отраслей к кредитному портфелю МСБ и КБ	26%	20%			

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

- Расчет показателей структуры портфеля в разрезе углеродоемких отраслей был произведен согласно отраслевой методике Банка, где основная отрасль учитывается исходя из фактической деятельности заемщика, формирующей выручку, за счет которой погашаются обязательства перед Банком. Учитывая обобщенный отраслевой справочник, был произведен более глубокий анализ, путем более детального определения деятельности Заемщика в рамках маппинга ОКЭД в под отрасль, в частности выделение таких под отраслей как «добыча нефти», «производство нефтепродуктов» и т.д., с исключением «зеленых проектов». В целом, за счет погашения крупных займов в КБ, объем займов в углеродоемких отраслях в КБ и МСБ за 2023г. снизился на 108,85 млрд тенге, или до 20% по отношению к кредитному портфелю КБ и МСБ за аналогичный период прошлого года.

- Сегодня энергетика играет ключевую роль в казахстанской экономике, развитие страны напрямую зависит от стабильности энергетической отрасли. От устойчивой работы энергетики зависит эффективное развитие страны, конкурентоспособность экономики, обеспечение надежного функционирования жилищно-коммунального комплекса. Топливно-энергетический комплекс (ТЭК) представляет собой совокупность отраслей экономики, связанных с производством и распределением энергии в её различных видах и формах. Осознавая важность модернизации и запуска новых генерирующих мощностей, Банк играет одну из ключевых ролей по финансированию данной отрасли. В кредитном портфеле КБ и МСБ энергетическая отрасль занимает первое место по объему в портфеле, с высоким риском отрасли по ESG критериям, при этом на сегодняшний день в рамках перехода к низкоуглеродным технологиям, без ущерба энергетической безопасности страны и обеспечению надежных поставок электроэнергии крупные компании планомерно развивают и увеличивают объемы в области возобновляемых источников энергии – ветроэнерготехнологий. Также крупными компаниями, являющимися заемщиками Банка уже внедряются стратегии развития в области устойчивого развития, в рамках которой утверждены нормативные документы в соответствии с Руководством по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) APPФР для банков и других финансовых организаций и других Политик.

- Наибольший прирост произошел в отрасли «Металлургической промышленности» (на 108,89 млрд тенге). Медь является одним из ключевых металлов, который применяется для изготовления проводов и кабелей, для производства оборудования и для машиностроения, необходимых для сооружения солнечных и ветряных электростанций. Высокая электропроводность позволяет называть ее главным металлом зеленой энергетики. Рост портфеля по итогам 2023г. связан в том числе с финансированием крупного проекта в корпоративном блоке - строительства завода по катодной меди мощностью 30 000 тонн в год, сроком на 7 лет. Отличительной чертой нового завода является использование вторичной руды. Действующий и новый заводы используют технологию кучного выщелачивания, что является более привлекательной, требующей меньше технологических операций в сравнении с аналогами производства меди.

Интеграция климатических рисков в практики риск-менеджмента

На основании планируемого к проведению климатического стресс-тестирования Банк будет осуществлять дальнейшее формирование целей по интеграции климатических рисков в систему риск-менеджмента с целью соответствия Принципам эффективного управления и надзора за климатическими финансовыми рисками Базельского комитета по банковскому надзору, также по результатам выработанных стратегий управления климатическими рисками будут разрабатываться новые методики, используемые в процессе управления рисками и комплексного управления кредитным риском.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

7 ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

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.

В 2021 году была принята Экологическая политика, направленная на определение приоритетных направлений в области обеспечения экологической безопасности и устойчивого развития Банка в долгосрочной перспективе.

В целях выполнения требовании экологической политики Банка в 2022 году совместно с заинтересованными департаментами была разработаны принципы «Зеленого офиса» согласно плану мероприятий ESG.

«Зеленый офис» — это комплекс технических, производственных и мотивационных мер по поддержанию экологической политики Halyk Bank и сбережению ресурсов офиса. Эко-офис работает согласно принципам защиты окружающей среды, позволяет значительно снизить затраты на электроэнергию, воду и бумагу, тем самым внося вклад в сохранение природы и здоровья человека, попутно экономя финансовые расходы на содержание помещений.

Согласно принципам «Зеленого офиса» были разработаны следующие план мероприятия:

1. Сбор следующих видов отходов для дальнейшей передачи в подрядные организации по утилизации:
   - Бумага — измельченная в шредере, бумажные архивы;
   - Оргтехника и бытовая техника — вышедшая из строя передаётся специализированной организации, которая извлекает из техники драгоценные и чёрные металлы и запчасти пригодные для повторного использования;
   - Аккумуляторные батарейки — утратившие потребительские свойства;
   - Шины от служебного автотранспорта — не подлежащие восстановлению и дальнейшей эксплуатации;
   - Люминесцентные лампы — вышедшие из строя;
   - Пластиковые отходы (бутылки, контейнеры для еды) — передаются специализированной организации для последующей утилизации и вторичной переработки;
2. Поддержка движения «My cup, please» — мотивирование работников путём предоставления скидки в кафетерии Банка при покупке напитка с использованием личного многоразового стакана/термоса;
3. Кооперация с компанией по аренде самокатов, электросамокатов и велосипедов — установка станций обслуживания;
4. Введение акции «День без автомобиля» — призыв работников к отказу от собственного автотранспорта на один день;
5. В целях экологического просвещения сотрудников был разработан обучающий материал по «Экологической безопасности», а также планируется установка информационных стендов и памяток по экономии ресурсов (вода, электроэнергия);
6. Организация и проведение «Дня чистоты» — генеральная уборка силами работников Головного Банка.

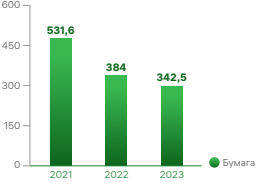
1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Ответственное потребление ресурсов

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.

Объем потребления бумаги Банка в 2023 году составил 342,5[A] тонн, что на 10,8% меньше чем в 2022 году в том числе за счет перехода на Систему электронного документооборота.

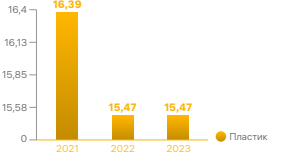


Потребление бумаги в 2021-2023 гг., тонн по Банку и всеми его филиалами

Объем потребления бумаги Банком, АО «Халык Банк Грузия» и АКБ «Tenge Bank» в 2023 году составил 369 [A] тонн. В т.ч. Банком – 342,5 [A] тонн о, АО «Халык Банк Грузия» – 3,7 [A] тонн, АКБ «Tenge Bank» – 22,7 тонн[A].

В 2023 году Банком было выпущено 2 812 751 платежных карт (на 359 шт. меньше, чем в 2022 году), что составило 15,47 [A] тонн пластика (15,47 тонн пластика в 2022 году).

При этом доля пластиковых карточек в общем объеме карточек составила 40% (доля в 2022 году-44%).



Потребление пластика от пластиковых карточек в 2021-2023 гг., тонн по Банку и всеми его филиалами

За отчетный период Банком и всеми его филиалами в регионах Казахстана было потреблено 260,94 мегалитров[A] воды*, что на 14,30% больше, чем в 2022 году. Увеличение потребления воды в сравнении с 2022 годом связано с:

- введением в эксплуатацию вновь построенных административных здании в городе Туркестан и Актау;
- выходом работников Банка с дистанционного режима работы в офисы.

Объем потребления воды Банком, АО «Халык Банк Грузия» и АКБ «Tenge Bank»за 2023 год составил 267,59 мегалитров[A] воды.

* Данные по потреблению воды также включают в себя данные по ДО, чьи офисы расположены в зданиях Банка.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

В целях рационального расхода воды во всех объектах Банка установлены водомерные счетчики, ведется контроль за исправным состоянием сантехнических приборов и водопроводных сетей, а также была автоматизирована существующая система полива.

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

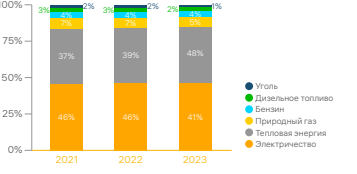
Являясь субъектом Государственного энергетического реестра*, Банк ведет планомерную работы по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности. В 2023 году суммарное потребление энергии Банка и его филиалов составило 431 239 ГДж (2022: 400 636 ГДж), в том числе:

- электрическая энергия** – 175 606 ГДж[A] (2022г. – 184 151 ГДж);
- тепловая энергия** – 206 403 ГДж[A] (2022г. – 155 702 ГДж);
- природный газ – 20 347 ГДж[A] (2022 – 27 372 ГДж);
- бензин – 15 400 ГДж[A] (2022г. – 14 857 ГДж);
- дизельное топливо – 10 119 ГДж[A] (2022г. – 11 987 ГДж);
- уголь – 3 364 ГДж[A] (2022г. – 6 565 ГДж).

В 2023 году потребление энергии по АКБ "Tenge Bank" составило - 3400.82 ГДж[A].

Потребление энергоресурсов в 2023 году по видам, %

По сравнению с 2022 годом объем потребления топливно-энергетических ресурсов в 2023 году увеличился на 7,64%. Увеличение связано с погодными условиями.



Потребление энергоресурсов по видам в 2021-2023 гг., %

* 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.

** Данные по потреблению электрической и тепловой энергии также включают в себя данные по ДО, чьи офисы расположены в зданиях Банка.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

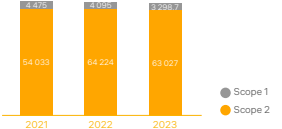
В дополнение, Банком реализуются следующие мероприятия в области энергосбережения и энергоэффективности:

- 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.

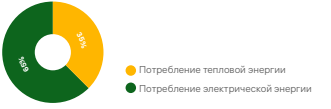
Потребление ископаемых видов топлива в энергетических целях напрямую сопряжено с выбросами парниковых газов (ПГ), влияющих на глобальное изменение климата. Осознавая важность данной тематики для мирового сообщества и выражая приверженность национальным климатическим целям, в рамках процесса подготовки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

В 2023 году прямые выбросы ПГ (Scope 1) составили 3 298,7 [A] тонн CO2 экв., что на 19,45 % ниже уровня 2022 года в 4 095,2 тонн CO2 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 2023 году составил 63 027 CO2 экв. [A], что на 1,86% ниже уровня 2022 года в 64 224 тонн CO2.



Суммарные выбросы ПГ Halyk Bank за 2021-2023 гг., тонн CO2 экв.



Выбросы Scope 2 в 2023 году, по видам потребляемой энергии, тонн CO2 экв. и %

Выбросы ПГ Halyk Bank за 2021-2023 гг.*

	2021	2022	2023
Прямые выбросы ПГ (Scope 1), тонн CO_2 экв. в том числе:	**4 474,9**	**4 095,2**	**3 298,7[A]**
Выбросы CO_2	4 463,2	4 084,4	3 281,8
Выбросы CH_4	0,125	0,114	0,391
Выбросы N_2O	0,031	0,029	0,022
Косвенные энергетические выбросы ПГ (Scope 2), тонн CO_2 экв.	**65 252**	**64 225**	**63 026,6[A]**
электричество	47 310	46 290	40 781
тепло	17 942	17 935	22 245
Всего выбросы ПГ:	**69 726,9**	**68 320,2**	**66 325,3**

* Методология расчета выбросов ПГ представлена в Приложении

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Данные о выбросах Scope 1, 2, 3

В соответствии с климатическими целями Банка мы производим инвентаризацию выбросов парниковых газов (ПГ) в результате нашей деятельности включая прямые (Scope 1 и 2 и Scope 3) выбросы от операционной деятельности Банка.

Консолидация выбросов парниковых газов, связанных с деятельностью Банка

По состоянию на 01.01.2024

	ПГ, тыс. CO^2-экв
ИТОГО выбросы Scope 1, 2, 3, связанные с деятельностью Банка	**88,3**[A]
Scope 1, прямые выбросы	3,3[A]
Scope 2, косвенные энергетические выбросы	63,0[A]
Выбросы Scope 3, связанный с деятельностью банка	22,0[A]
Категория 1. Приобретённые товары и услуги	1,8[A]
Категория 3. Операции, связанные с топливом и энергией (выбросы, не включаемые в Scope 1 или 2)	8,0[A]
Категория 5. Отходы, образованные в результате деятельности Банка	2,8[A]
Категория 7. Перемещение сотрудников	9,4[A]

В рамках количественной оценки Scope 3, связанного с операционной деятельностью, указанные ниже категории Протокола по выбросам ПГ (Scope 3 GHG Protocol) не оцифровывались, так как являются неприменимыми к деятельности Банка:

- Категория 4. Транспортировка и дистрибуция ресурсов (входящая логистика).
- Категория 8. Арендованные объекты (upstream)
- Категория 10. Переработка проданных продуктов
- Категория 11. Использование проданных продуктов
- Категория 13. Арендованные объекты (downstream)
- Категория 14. Франшизы.

Управление отходами

В 2023 году в результате деятельности Банка было образовано 7 595,44 тонн (2022г. - 7 280,5т) отходов, из них опасных отходов – 6,43 тонн (2022г. - 12.5т), неопасных – 7 589,01 (2022г.- 7 268,0т) тонн соответственно.

Неопасные отходы, которые включают в себя твердые бытовые отходы(ТБО), макулатуру в 2023 году составили 7589,01т.

В частности, макулатура - 214,71т., ТБО – 7 374,3т[A].

Опасные отходы в 2023 году составили 6,43т. Опасные отходы включают в себя автомобильные шины, аккумуляторные батареи, ртутьсодержащие лампы.

Доля автомобильных шин составила — 1,51т; .аккумуляторные батареи — 4,09т.; ртутьсодержащие лампы — 0,83т.

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.

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

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

8 СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

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!

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА

Управление персоналом

Банк, как крупнейший работодатель в финансовом секторе, регулярно работает над совершенствованием подходов к управлению персоналом, внедряя оптимальные инструменты с применением лучших международных HR-практик и высоких стандартов, не забывая при этом о сохранении лучших методик, которые доказали свою эффективность.

В своей работе Банк продолжает придерживаться следующих принципов Кадровой политики:

- *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.

Кадровая политика Банка реализуется через основные направления:

1. руководство в деятельности принципами законности, справедливости и равных возможностей;
2. совершенствование организационной структуры, подбор и аналитика данных, расстановка работников;
3. адаптация новых работников, взаимодействие с действующим персоналом через прозрачные коммуникации и развитие наставничества;
4. профессиональное и навыковое обучение и личностное развитие персонала, формирование кадрового резерва работников, карьерный рост;
5. управление результативностью и мотивацией работников, оплата труда, программы признания;
6. социальная поддержка работников, льготы и система лояльности;
7. формирование корпоративной культуры, амбассадорство и развитие корпоративного волонтерства.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Система организация труда Банка выстраивается с помощью внутренних нормативных документов, действующих по каждому направлению управления персоналом и основанных 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

Работая над сохранением устойчивости команды высококлассных специалистов, Банк строго придерживается принципов и норм международного права, а также законодательства Республики Казахстан, поддерживая высокие стандарты правовой и этической ответственности в каждой стадии трудовых отношений.

Особое внимание Банк уделяет тенденциям в области инклюзивности. 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. В 2023 году, как и в предыдущие годы, не было выявлено ни одного случая дискриминации по любому из вышеуказанных признаков.

Списочная численность работников Банка на конец 2023 года составила 14 415[(A)] человек, что на 0,5% меньше, чем в 2022 году. Соотношение численности работников по полу составило: доля женщин — 71%[(A)]*, мужчин — 29%[(A)]*. В дочерних организациях Банка соотношение численности работников по полу отличается в зависимости от направления организации, так, к примеру, АО «Казтелепорт» ТОО «Халык Инкассация» доля мужчин составляет большую часть персонала, в других дочерних компаниях соотношение либо примерно на уровне Банка, либо ближе к равному соотношению.

В возрастном распределении структура персонала выглядит следующим образом: работники в возрасте от 30 до 50 лет – 57%[(A)]*, доля молодежи младше 30 лет составляет – 33%[(A)]*, а работники старше 50 лет – 10%[(A)]*. В дочерних организациях работники в возрасте от 30 до 50 лет составляют 57%[(A)]*, доля молодежи до 30 лет – 24%[(A)]*, а работники старше 50 лет – 19%[(A)]*.

* - от списочной численности работников Банка

Средний возраст работников по Банку на конец 2023 года составил — 35 лет.

Разнообразие персонала по полу в 2023 году, % по Банку*

Разнообразие персонала по возрасту в 2023 году, % по Банку*

Банк категорически не допускает использование детского труда и не применяет принудительный труд в любой форме. Мы строго соблюдаем возрастные ограничения при найме, самым молодым сотрудникам Банка не менее 18 лет. Доля работников, входящих в состав руководителей высшего и среднего звена составляет 11%[(A)] от общего числа работников, в том числе женщины – 62%[(A)], мужчины 38%[(A)].

На конец 2023 года из 12 889 работников, работавших на условиях постоянного** трудового договора (89% от общей численности персонала), 70% составили женщины, 30% – мужчины. На отчетный период 1 516 работников (11% от общей численности персонала) осуществляли трудовую деятельность по временному*** трудовому договору, из них 21% приходится на мужчин, 79% – 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 71% работников составили женщины, 29% – мужчины; при занятости на неполный рабочий день гендерное разнообразие аналогичное. Количество внештатных работников по сравнению с 2022 годом уменьшилось и составило 172 человека (около 1% от общей численности персонала Банка).

** Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок согласно ст. 30 ТК РК.

*** 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.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Структура персонала Банка по занятости на полный рабочий день в 2023 году, %

- Женщины
- Мужчины

Структура персонала Банка по занятости на неполный рабочий день в 2023 году, %

- Женщины
- Мужчины

Разнообразие принятого персонала по полу в 2023 году (Банк), %

- Женщины
- Мужчины

Разнообразие принятого персонала по возрасту в 2023 году (Банк), %

- до 30 лет
- 30-50 лет
- старше 50 лет

Структура по полу добровольно покинувших Банк в 2023 году, %

- Женщины
- Мужчины

Структура по возрасту добровольно покинувших Банк в 2023 году, %

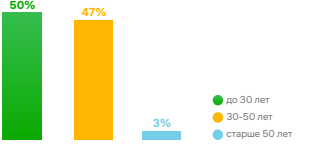
- до 30 лет
- 30-50 лет
- старше 50 лет

В 2023 году было принято 2 609 новых работников, что составило 18% от среднесписочной численности персонала.

Трудовые отношения по Банку были прекращены по собственной инициативе и соглашению сторон с 2 020[A] работниками. Текучесть персонала за 2023 год уменьшилась по сравнению с 2022 годом на 5,7% и составила 14%[A]. В целом по Группе Halyk средний показатель текучести составил 14,36%[A].

В разрезе возрастной структуры персонала текучесть персонала составила 50% среди работников младше 30 лет, 47% – среди работников от 30 до 50 лет и 3% – среди работников старше 50 лет. Несмотря на наибольшую текучесть среди молодежи, наблюдается и увеличение количества молодых специалистов, связанное с активным внедрением и развитием программ для молодежи, привлекающих студентов и выпускников и позволяющих им совмещать обучение и работу. В результате, Банк формирует внешний кадровый резерв из специалистов, адаптированных к его процессам и готовых к эффективной интеграции в команду.

Текучесть персонала по возрастным категориям персонала в 2023 году, %*



* - от списочной численности работников Банка

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Подбор и наем персонала

Одним из ключевых конкурентных преимуществ нашей организации является - человеческий капитал. Благодаря эффективным стратегиям подбора и найма, основанным на принципах объективности и равноправия, мы привлекаем и удерживаем высококвалифицированных специалистов. Банк придерживается принципов не дискриминации при формировании команды, что подчеркивает наше стремление к социальной ответственности и справедливости. Для привлечения талантов мы применяем разнообразные методы отбора, соответствующие основным принципам эффективного управления персоналом. В рамках этих усилий мы также привлекаем и поддерживаем людей с инвалидностью, создавая инклюзивную рабочую среду, где каждый работник имеет равные возможности для профессионального роста и развития.

Мы нацелены на создание культуры, которая поддерживает инновации и усовершенствование процессов управления персоналом. В 2023 году мы поставили перед собой амбициозную цель минимизировать внешний найм, делая акцент на развитие внутренних кадровых ресурсов. В рамках этой стратегии продолжает развиваться программа стажировок для ИТ специальностей «Halyk Start», что является ярким свидетельством нашего стремления к социальной ответственности и инвестированию в человеческий капитал. Благодаря этим усилиям, мы смогли привлечь 40% профессионалов уровня (middle и senior) с внешнего рынка, одновременно закрыв 60% вакансий за счет внутренних ресурсов, этот результат подчеркивает нашу приверженность эффективному управлению персоналом и развитию внутреннего кадрового резерва.

Для стимулирования инициативности и укрепления позиций Банка в области инноваций мы успешно организовали и провели два хакатона Halyk OIY – внутренний и внешний. Данные мероприятия не только отражают наше стремление к инновациям, но также создают необходимую платформу для развития новых идей и технологий. Проведение подобных хакатанов подчеркивает нашу активную роль в поддержке новаторских инициатив и внедрении передовых практик, что способствует укреплению нашей позиции на рынке и соответствует принципам устойчивого развития (ESG). Мы последовательно инвестируем в создание среды, которая поощряет креативность и технологическое совершенствование, тем самым обеспечивая долгосрочный рост и конкурентоспособность.

Кроме того, мы оптимизировали процесс найма персонала, внедрив цифровые инструменты и удаленные интервью. Это позволило не только повысить эффективность, но и сократить наше воздействие на окружающую среду за счет уменьшения потребности в поездках и снижении использования бумажных документов. Технология RPA (роботов), позволяет автоматизировать поиск кандидатов и размещение вакансий на платформе HH.kz в соответствии с критериями заявки подразделения-заказчика без привлечения рекрутеров, что также способствует сокращению временных и финансовых затрат. Для уточнения готовности кандидатов рассмотреть предложение о работе, мы разработали специальный сервис WhatsApp бот, что позволяет улучшить коммуникации и сократить время на принятие решений.

Мы придаем особое значение процессу интеграции новых сотрудников, проводя комплексный ряд мер для создания прочной основы долгосрочных отношений. В 2023 году мы усовершенствовали процесс адаптации, включив мотивационное интервью через telegram бот, что позволило получать обратную связь в короткие сроки и улучшить эффективность взаимодействия с новыми сотрудниками. Инвестирование в качественную интеграцию приносит значительные выгоды: повышение производительности, снижение текучести кадров и укрепление корпоративной культуры. Таким образом, мы создаем благоприятные условия для роста и развития наших сотрудников, что, в свою очередь, способствует достижению стратегических целей Банка. Несомненно, что автоматизация и оптимизация HR-процессов не только повышают операционную эффективность, но также позволяют высвободить ресурсы, необходимые для реализации широкого спектра инициатив, способствующих общему благополучию и развитию нашего Банка. Например, в 2023 году команда рекрутеров запустила социально значимый проект по профориентации детей - Halyk Bolashagy. Этот проект ориентирован на детей работников в возрасте от 10 до 16 лет и включает серию встреч, на которых специалисты Банка из различных областей делятся своим опытом и знаниями о профессиях. Инициатива помогает детям осознанно выбрать профессиональный путь, открывая перед ними возможности в сфере финансово-банковской деятельности, а также способствует их личностному развитию и будущему успеху.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk Academy

Будучи социально ответственным Банком, нацеленным на развитие человеческого капитала, мы активно развиваем партнерство с ведущими ВУЗами через программу Halyk Academy в рамках поддержки молодого поколения. К нашим партнерским вузам КБТУ, МУИТ и SDU добавился Satbayev University, в котором мы в 2023 году открыли современную лабораторию Halyk и внесли предложения по обновлению учебных программ. Эти шаги подчеркивают наше стремление к улучшению образовательного процесса и инвестированию в будущее. В 2023 году мы продолжили дополнительно поощрять инициативу работников Банка в преподавании лекций в партнерских вузах и вклад в подготовку будущих коллег.

Благодаря продолжению и усовершенствованию проекта, каждый студент указанных вузов может непосредственно соприкоснуться с проектами и задачами в реальных условиях бизнеса на практике, наши коллеги получают огромный опыт в реализации себя как преподавателей, а мы продолжаем привлекать в Банк лучших перспективных студентов.

Результаты работы с молодежью – это увеличение последующих переводов интернов в штат Банка. В 2023 году 78% ребят, принятых на должности интернов переведены на другие должности в штате Банка.

Мотивация и оплата труда

Наша политика оплаты труда и методы мотивации персонала основываются на принципах равенства прав, оценки деятельности и возможностей работников. Реализацию справедливости вознаграждения и равных условий труда обеспечивает система грейдов, основанная на методологии оценки должностей Korn Ferry.

Стремясь обеспечить достойный уровень и конкурентоспособность заработных плат, Банк регулярно участвует в обзорах заработных плат и проводит аналитическую работу, направленную на мониторинг рыночных тенденций и адаптацию внутренней политики вознаграждений в соответствии с лучшими практиками отрасли.

Так, на системной основе мы оцениваем и отслеживаем инфляционные прогнозы, а также проводим регулярный анализ рынка труда. На основе полученных данных мы принимаем решение о необходимости индексации и повышения заработной платы, ориентируясь на текущие условия и стандарты рынка.

При установлении оплаты работникам, мы всегда ориентируемся только на их компетенции, квалификацию и результаты работы, исключая 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. Согласно опроса вовлеченности по итогам 2023 года, большая часть работников Банка считают свое вознаграждение справедливым. В 2023 году Банк пересмотрел схему оплаты труда по должностям работников и увеличил оклады в среднем на 12%.

Система оплаты труда в Halyk адаптирована к различным категориям работников, с учетом специфики их работы, и направлена на поддержание достижения результата и мотивации работников. Данный подход учитывает уникальные особенности каждой должности и максимально эффективно стимулирует персонал. Для одних категорий работников установлена фиксированная заработная плата, дополненная переменными выплатами на основе достижения ключевых показателей эффективности (KPI). Эти премии могут выплачиваться ежемесячно или ежеквартально, в зависимости от специфики работы и поставленных целей. Другие категории работников имеют возможность получать годовой бонус, который рассчитывается по итогам их годовой результативности и напрямую коррелируют с бизнес-результатами и прибылью Банка. Помимо прочего всем работникам Банка системно выплачивается премия к празднику День Независимости Республики Казахстан. Такая система вознаграждений позволяет поощрять долгосрочные достижения и вклад в общий успех Банка. Мы стремимся обеспечить справедливое распределение вознаграждений, создавая условия для профессионального роста и самореализации.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Программа благополучия Well-being

Банк продолжает сохранять лидерские позиции в плане устойчивости и стабильности. Являясь надежным финансовым институтом, мы регулярно и своевременно выплачиваем заработную плату и прилагаем еще больше усилий для заботы о нашем персонале, создавая чувство защищенности у каждого сотрудника. Наши инициативы направлены на поддержание физического и ментального здоровья, а также на обеспечение комфортных и безопасных условий труда. Мы верим, что забота о благополучии наших сотрудников является ключевым фактором их профессионального успеха и общей устойчивости компании.

В 2023 году Банк не только сохранил гарантированный социальный пакет, который включает различные виды льгот и компенсаций, но и улучшил имеющуюся программу благополучия. В соответствии с нашим стремлением к улучшению условий труда и программы well-being мы ввели в эксплуатацию корпоративное помещение - новый и современный Co-working. Этот проект нацелен на создание более комфортной, функциональной и продуктивной среды для нашего персонала.

Учитывая важность обеспечения пространства для открытого общения и обмена идеями, мы оснастили Co-working специальными зонами для неформальных встреч и мозговых штурмов. Это помогает укрепить командную работу, расширяет возможности для коллективного решения задач и стимулирует инновационное мышление.

Понимая, что в современном мире онлайн-встречи стали нашей новой реальностью, включили в данный проект изолированные телефонные будки. Это позволяет нашим работникам проводить конфиденциальные разговоры и встречи без потери концентрации и с минимальными отвлекающими факторами.

Установка большого телевизора и предоставление бесплатного Wi-Fi не только обеспечивают доступ к информации, но и способствуют обучению и развитию наших работников. Co-working делится на функциональные зоны, включая амфитеатр для проведения общих встреч и комнату для переговоров. Все это обеспечивает гибкость и адаптивность рабочего пространства к различным потребностям нашего персонала.

В рамках программы благополучия по усилению лояльности Банком третий год подряд проводится опрос, направленный на изучение степени вовлеченности персонала (по результатам 2023 года показатель вовлеченности и удовлетворенности составил 85%). Одной из ключевых тенденций последнего опроса стало снижение текучести персонала.

Положительные изменения коснулись программы мотивации и признания работников:

1. Пересмотрен формат награждения лучших работников Банка с вручением грамот, стел и выплатой денежного вознаграждения в трех номинациях и проведением праздничной церемонии награждения;
2. Успешно подведены итоги пилотного проекта «Ежеквартальное признание лучших работников Банка» с целью увеличения охвата эффективных и ключевых работников;
3. Расширилась программа достижений по руководителям Halyk Group, были награждены лучшие директора филиалов по направлению бизнеса по шести номинациям, лучший директор Головного банка и два первых руководителя Дочерних организаций;
4. По итогам 2023 года добавлены 2-е новые номинации: «Лучший директор филиала по работе с персоналом» и «Лучший директор филиала по показателям качества».

Второй год подряд мы сохраняем возможность бесплатного обращения наших работников к психологическим консультациям с целью поддержания их эмоционального и психического благополучия. Кроме того, мы расширили перечень доступных услуг, дополнив консультации по вопросам здорового образа жизни, а также практикам осознанности и медитации.

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 2023 года численность работников, находящихся в отпуске без сохранения заработной платы по

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

уходу за ребенком и отпуске по беременности и родам, составила 2 278 человек, из них 2 273 женщин (99,8%) и 5 мужчин (0,2%). На протяжении всего 2023 года из декретного отпуска вернулись 1 062 работников, из них 1052 женщин (99%) и 10 мужчин (1%). При выходе 51% продолжили трудовую деятельность в Банке в течение 12 месяцев после возвращения на работу.

Оценка персонала

Оценка персонала представляет собой важный инструмент в работе Банка, который помогает оценить потенциал лидерства и компетенции руководителей и их команд. Данный процесс способствует выявлению направлений для последующего развития и карьерного роста сотрудников. Оценка охватывает все категории работников и руководителей, включая членов Правления.

Для оценки применяются разные инструменты, такие как система сбалансированных показателей (ССП), которая устанавливает связь между достижением целей каждого подразделения Банка и премированием руководителей, оценка трудовой деятельности и компетенций (ОТК), проводимая в автоматизированном формате на внутреннем специальном портале и оценка эффективности ИТ персонала по задачам в системе Jira.

Новая методика оценки эффективности ИТ персонала, стартовавшая в качестве пилотного проекта в 2022 году в нескольких департаментах, в 2023 году успешно масштабирована на все ИТ-подразделения Банка. Этот подход позволяет оценить результативность каждого работника, проанализировать целесообразность использования имеющихся ресурсов, выделенных на развитие (деманд, проекты и трайбы), увидеть какой процент ресурса используется на поддержку и операционную работу и, таким образом, эффективно управлять имеющимися ИТ ресурсами, что способствует повышению производительности ИТ персонала.

Банк обеспечивает прозрачность процесса оценки и своевременную обратную связь для сотрудников, включая стимулирующие выплаты за достижение успешных результатов. В рамках процедуры ОТК используются три различные формы оценки, адаптированные под должность и функции каждого работника. Сотрудники, отработавшие менее 6 месяцев, а также те, кто находился в длительном отпуске или был временно неспособен к труду более 6 месяцев в течение периода оценки, не участвуют в процессе оценки. Вспомогательный и технический персонал (например, водители и рабочие) и специалисты-интерны также не подлежат оценке.

В 2023 году оценка была проведена по 10 301 работнику, что составило 72% от списочной численности персонала. 28% списочной численности персонала не подлежало оценке. Оценка охватила 79% мужчин и 68% женщин. За отчетный период оценку прошли все члены Правления и 97% руководителей высшего звена, 90% руководителей среднего звена и 69% специалистов. Оценка деятельности является важным инструментом для принятия управленческих решений, включая формирование кадрового резерва, разработку программ развития персонала, мотивационные поощрения, признание лучших работников Банка и расчет годового бонуса.

Обучение и развитие персонала

Непрерывное и системное развитие персонала обеспечивает формирование сбалансированной и компетентной команды. Через обучение работники могут планировать и строить 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:

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

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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 в развитии сотрудников определяются стратегией Группы Halyk, корпоративными ценностями, а также вызовами новой реальности, требующими гибкости и готовности к изменениям, повышения уровня цифровизации и усиления клиентоориентированности. Для достижения этих целей Группа Halyk предоставляет сотрудникам доступ к образовательным платформам, тренингам и мастер-классам. Банк активно поддерживает инновационные идеи своих сотрудников, поощряя креативность и творческий подход. Важно, чтобы каждый сотрудник осознавал свою значимость в достижении общей цели и чувствовал себя частью дружной и профессиональной команды.

Мы стремимся постоянно улучшать существующие программы обучения и развития, внедряя новые методики, которые учитывают потребности бизнеса и персонала, используем современные технологии, чтобы обучение было максимально удобным, успешно комбинируем офлайн и онлайн форматы. Следуя тренду к микрообучению, мы фокусируемся на предоставлении знаний и навыков через небольшие легко усвояемые порции информации, что позволяет интегрировать обучение в повседневную жизнь без необходимости выделять на развитие большие блоки времени.

Мы продолжаем уделять большое внимание развитию навыков руководителей и раскрытию их лидерского потенциала, поскольку именно руководители являются основными драйверами и проводниками всех изменений и инноваций в Банке. Программа по развитию лидерского потенциала, разработанная в сотрудничестве с Высшей Школой Бизнеса Назарбаев Университет в 2023 году собрала 2 группы слушателей, которые получали новые знания, прокачивали управленческие компетенции и расширяли кругозор, совмещая получение академических знаний с применением практических инструментов.

Банк предоставляет возможности для обмена знаниями и навыками в профессиональных сообществах через конференции, референс-визиты и хакатоны. В 2023 году более 40 человек приняли участие в профессиональных конференциях и форумах, 17 руководителей посетили компании – лидеры рынка в ОАЭ и Сингапуре с референс-визитами.

Для работников Головного банка акцент в обучении был сделан на внедрении методологии управления проектами Agile, который помогает организациям и сотрудникам быть более гибкими, продуктивными и ориентированными на клиента, что в конечном счете способствует достижению бизнес-целей и улучшению качества продуктов и услуг.

Приоритетным направлением развития для работников фронт-офиса продолжает оставаться тема сервиса. Тренингами по стандартам, сервису, продажам и персональной эффективности были охвачены операционно-кассовые работники, руководители каналов продаж розничного бизнеса и работники блока МСБ филиальной сети.

В рамках одного из направлений программы благополучия Halyk Extra – ментальное благополучие - были проведены тренинги по ментальному здоровью, которые помогают работникам справляться с психологическими и эмоциональными вызовами, улучшать качество жизни и продуктивность.

Сотрудники постоянно совершенствуют свои профессиональные навыки и расширяют компетенции в процессе работы. Они участвуют в новых проектах и уделяют внимание самообразованию, включая использование корпоративной библиотеки и дистанционных курсов, доступных для самостоятельного обучения.

Банк уделяет большое внимание поддержке, развитию и повышение статуса казахского языка в бизнес среде. В 2023 году более 30% дистанционных курсов переведены на казахский язык. Проведено тестирование всех работников Банка на знание казахского языка, которое прошли более 10 000 человек. По итогам тестирования, 2 500 работникам было предложено языковое обучение за счет Банка.

С целью развития языковой практики, в Головном банке функционирует разговорный клуб казахского языка, который стал не просто площадкой для общения, а сообществом единомышленников – амбассадоров казахского языка.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Развитие талантов

В Банке действует программа внутреннего кадрового резерва, которая позволяет сотрудникам становиться лидерами внутри компании благодаря системе ротации, обучения и менторства. Цель кадрового резерва - обеспечить стабильность персонала Банка на ключевых и управленческих должностях, а также поощрять рост профессионализма и деловой активности сотрудников Банка. Более 60% назначений на должность руководителя получают опытные талантливые сотрудники, которые зачастую нуждаются в развитии управленческих компетенций и в приобретении более широкого взгляда на бизнес.

Банк на системной основе ведет работу по развитию участников кадрового резерва. В 2023 году программа обучения для резервистов была реализована в игровом формате через бизнес-игры:

- **The Leader** — тренажер для развития лидерских компетенций
- **The Boss** — тренажер для развития управленческих компетенций

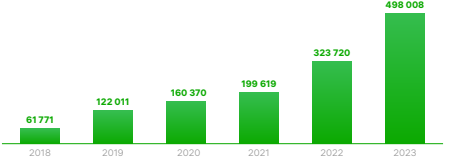
Для формирования кадрового резерва на должности начальников каналов продаж филиальной сети работает «Академия лидеров». В 2023 году Академия включала 2 уровня подготовки: базовый и продвинутый. Программа направлена на развитие личной эффективности и командной работы лучших менеджеров и действующих руководителей блока розничного бизнеса.

Дистанционное обучение

Мы продолжаем наращивать охват работников дистанционным обучением (СДО) и тестированием и за 2023 год количество назначений составило 498 008 единиц, что на 54% больше, чем в 2022 году.

Через СДО мы проводим массовое обучение с охватом более 10 тыс. человек по таким темам как «Кодекс этики и делового поведения», «Антикоррупционная политика», «Обеспечение личной безопасности работников каналов продаж», «Основы обеспечения информационной безопасности», «Осуществление внутреннего контроля», «Противодействие финансовому мошенничеству» и др.

Дистанционное обучение и тестирование 2018-2023гг, ед.



Увеличивается охват пользователей мобильного приложения системы дистанционного обучения, благодаря которому все работники Банка имеют возможность проходить курсы и читать книги по саморазвитию, личной эффективности, психологии и бизнесу 24/7. Электронная библиотека пополнена изданиями на казахском языке.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Основные направления обучения руководителей в 2023 году

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

Руководители высшего звена

Программа развития лидерского потенциала, включающая модули:

- Лидерство и ключевые навыки эффективного лидера;
- Стратегия и цифровая трансформация;
- Стратегический и цифровой маркетинг;
- FinTech и банковская сфера;
- Управление изменениями.

Гибкая методология управления проектами Agile

Руководители среднего звена

Основы проектного управления и инструменты лидерства

Гибкая методология управления проектами Agile

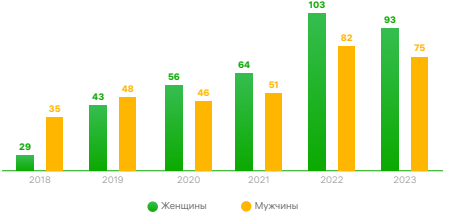
Архитектор ПО

Сервис и эмоциональный интеллект

В 2023 году в среднем на одного работника приходилось 87 часов обучения, в том числе на одного мужчину — 75 часов, на одну женщину — 93 часа, в разрезе категории должностей: на одного руководителя высшего звена* — 99 часов, на одного руководителя среднего звена – 130 часов, на одного специалиста – 81 час.

Количество часов обучения немного сократилось благодаря тренду микрообучения, когда учебный материал фокусируется на ключевых моментах и сокращается по продолжительности.

Среднее количество часов обучения на одного работника за 2018 – 2023 гг., часов



Корпоративным обучением были охвачены руководители и работники дочерних компаний: ОАО «Халык Банк Кыргызстан», АО «Халык лизинг» и АО СК «Халык».

* Директора ССП ГБ, кураторы под-блоков и директора филиалов.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Корпоративная культура и внутренние коммуникации

Мы стремимся создавать открытую и прозрачную корпоративную культуру, которая способствует взаимному уважению, справедливости и вовлеченности персонала. Внутренние коммуникации в Банке ориентированы на обеспечение эффективного обмена информацией и идеями. Мы придаем большое значение открытому диалогу и обратной связи, чтобы каждый работник мог внести свой вклад и чувствовал себя важным членом команды.

В своей работе мы уделяем особое внимание вопросам недопущения нарушений личных прав и свобод, дискриминации по признакам расы, цвета кожи, религии, пола, половой ориентации, возраста, инвалидности или стажа.

Кроме того, мы стремимся создавать необходимые условия для формирования признания и уважения к ESG-ценностям среди своих работников, включая проведение обучающих семинаров, акций и воркшопов.

Все эти действия способствуют созданию благоприятной рабочей среды, повышению уровня удовлетворенности работников и, в конечном итоге, укреплению нашего корпоративного имиджа и репутации на рынке.

Корпоративные мероприятия

Halyk акцентирует внимание не только на профессиональном и личностном росте своих работников, но вместе с тем концентрирует особое внимание на их эмоциональном и физическом здоровье регулярно организуя спортивные мероприятия и корпоративные праздники.

Разнообразные развлечения, конкурсы, эко-акции, субботники, воркшопы, летние выезды и тимбилдинги помогают создавать атмосферу единства и радости, способствуя не только укреплению командного духа, но также облегчают процесс адаптации новых сотрудников и влияют на приверженность интересам Банка.

Важной отличительной чертой является, что данные мероприятия предоставляют возможность для творческого самовыражения работников раскрывая их таланты и способствуя самообучению.

Согласно устоявшейся традиции работников ежегодно поздравляют с Международным женским днем 8 марта, Наурыз мейрамы, Баян-Сулу и Козы-Корпеш, Днем защитника Отечества 7 мая, Днем Победы 9 мая, Днем финансиста, Днем Независимости Республики Казахстан и Новым годом.

Благодаря грамотно выстроенной корпоративной культуре все праздники проходят в атмосфере дружелюбия и радости, которой сотрудники готовы делиться не только с коллегами, но и транслировать во внешнюю среду.

2023 год приобрел для нас особое значение благодаря 100-летнему юбилею Банка и большая часть нашей работы была сосредоточена на этом знаменательном событии. По всей республике были проведены крупномасштабные социальные, благотворительные, образовательные и культурные инициативы, что стало данью уважения нашему обществу и совместной истории, которую мы разделяем с народом на протяжении всего пути нашего развития и существования.

Особое внимание было уделено и нашим сотрудникам: для них были организованы ряд корпоративных мероприятий, направленных на сплочение и объединение коллектива. Эти мероприятия напомнили всем о значимости юбилейной даты, подчеркнули важность нашего общего пути и богатой истории Halyk. Мы продолжаем двигаться вперед, опираясь на крепкие традиции и ценности, которые были заложены за столетие существования Банка.

Так в 2023 году было организовано масштабное спортивное событие - Спартакиада среди команд Halyk Group, приуроченное к 100-летнему юбилею по трем видам спорта: футболу, волейболу и настольному теннису, которое собрало 281 участников со всех регионов страны.

Состоялось празднование «Наурыз мейрамы» - мероприятие прошло на территории Головного Банка и собрало около 2000 участников. Уникальной особенностью данного события стало то, что что работники представляющие разные национальности представили культурные традиции и обычаи через народные костюмы, оформление и традиционные блюда.

Кроме того, особым вниманием ежегодно пользуется корпоративный выезд на природу, который в 2023 году посетили более 900 работников Головного банка.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Под открытым небом были организованы различные конкурсы и тимбилдинг-задачи, направленные на укрепление ключевых ценностей, формирование взаимного доверия и сотрудничества, а также стимулирования бизнес-идей.

Помимо прочего в день юбилея Банка - 10 октября 2023 года - была организована беспрецедентная акция, охватившая Головной Банк и Филиалы по всему Казахстану. Кроме юбилейной посадки деревьев по стране и других корпоративных мероприятий, центральным событием акции стал показ специально подготовленного и снятого к юбилею отчётного фильма, который отражает весь путь развития Банка за столетие.

В Головном Банке на показе фильма присутствовали все бывшие Председатели Правления, возглавлявшие Банк в разные годы, что придало событию особую значимость и историческую глубину. В Алматы для сотрудников Банка во Дворце Республики, помимо показа фильма, был организован концерт с участием крупной молодежной казахстанской звезды, что добавило празднику ярких эмоций и культурной ценности.

На мероприятии в Алматы присутствовало более 1200 работников Головного банка и филиалов, что подчеркивает, как высокий уровень заинтересованности и вовлеченности сотрудников, так и глубокое уважение, и признание со стороны партнёров и гостей юбилейного торжества. Эти инициативы не только укрепили корпоративный дух, но и стали яркой демонстрацией важности исторической связи, преемственности корпоративного духа и профессионализма в столетнем пути развития Halyk.

Во всех наших Филиалах корпоративные праздники отмечаются с тем же энтузиазмом и размахом, как и в Головном Банке. Поэтому независимо от местоположения каждый сотрудник Halyk чувствует себя частью большой и единой команды, и принимает непосредственное участие в праздновании общих достижений и знаменательных дат Банка.

Кроме прочего, Банк и его работники продолжают активно участвовать в социально значимых событиях и проектах, в благотворительных акциях и донорских программах, ежегодно подчеркивая нашу устойчивую приверженность общественной ответственности.

Банк поощряет инициативы работников, направленные на помощь другим, и, в частности, оплачивает дни, посвященные участию в благотворительных акциях. Банк активно поддерживает инициативы сотрудников, направленные на помощь другим, и, в частности, оплачивает дни, посвященные участию в благотворительных акциях.

В своей работе по созданию комфортной рабочей атмосферы мы руководствуемся такими важными принципами как уважение и равенство, прозрачные правила оценки персонала и карьерных назначений, поддержка инициатив и признание достижений, обучение и развитие талантов, а также гибкий рабочий график и смешанный формат работы (дистанционная и офисная), регулярные внутренние рассылки сообщений и уведомлений о последних изменениях, новостях, внутренних конкурсах и акциях.

Кроме прочего, одним из основных направлений в рамках реализации ESG-стратегии в нашем Банке является активное участие в экологических акциях и волонтерских проектах. Мы убеждены, что культура уважения к природе и обществу начинается с каждого из нас, и мы стараемся внедрять этот принцип в свою корпоративную культуру.

Регулярно организовывая экологические субботники, в которых участвуют сотрудники Halyk по уборке территорий от мусора, посадке деревьев и других мероприятиях, направленных на улучшение состояния окружающей среды. Все эти инициативы и мероприятия способствует формированию сильной и сплоченной команды профессионалов, где каждый работник чувствует свою значимость и причастность к общим целям.

В рамках программы благополучия работники Банка привлекались в добровольные волонтерские мероприятия. Благодаря этому нам удалось провести следующие экологические инициативы и акции:

- март и сентябрь 2023 года – два мероприятия «День чистоты в Halyk Bank» и генеральная уборка офисов;
- апрель 2023 года – посадка деревьев в Парке Первого Президента Республики Казахстан г. Алматы, также аналогичная акция была успешно проведена в регионах;
- сентябрь 2023 года – субботник после летних пикников и подготовка природы к зиме в Бутаковском ущелье.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Концепция «Зелёный офис»

В рамках концепции «Зеленого офиса», Банк проводит ряд мероприятий, направленных на формирование экологической культуры и поведения среди сотрудников, включая образовательные инициативы, а также изменение офисной инфраструктуры и повседневных привычек.

На регулярной основе проводятся информационные рассылки по различным экологическим направлениям с целью повышения осведомленности сотрудников о важности защиты окружающей среды. Обучающие семинары проводятся как в онлайн, так и в офлайн форматах, охватывая такие темы как сортировка мусора, экологическая грамотность, точки приема отходов и другие важные аспекты экологии.

Кроме того, в главных офисах Головного банка установлены специальные контейнеры для сортировки мусора, что помогает сформировать у сотрудников привычку к правильному отношению к отходам и их последующей переработке. Дополнительно, мы стараемся привить эко-привычки работникам, например, через повсеместное использование шредера для офисной бумаги, которая затем направляется на дальнейшую переработку. Мы также подчеркиваем важность энергосбережения, призывая сотрудников экономно использовать воду, выключать электричество в местах, где оно не требуется, и осознанно относиться к использованию ресурсов. Внутри Банка также обустроены специальные парковки для электросамокатов и велосипедов, чтобы стимулировать сотрудников использовать более экологичные виды транспорта.

Также в 2023 году мы запустили новый челлендж по созданию программы эко-амбассадоров из числа сотрудников. На данном этапе мы лишь начинаем формировать этот пул эко-амбассадоров, чтобы оценить, как эта инициатива будет работать и способствовать улучшению наших ESG-показателей. Однако уже сейчас мы можем с гордостью отметить, что с участием эко-амбассадора из числа наших сотрудников успешно организованы две обучающие лекции для коллег. Эти лекции помогли открыть новые ценные знания и навыки в области экологически устойчивых практик, которые наши сотрудники смогут применять как в профессиональной сфере, так и в своей жизни.

Мы надеемся, что наши эко-амбассадоры будут активно продвигать экологические инициативы в повседневной деятельности Банка и планируем развивать это направление дальше в следующем году, продолжая делать поступательные шаги в сторону устойчивого развития и демонстрировать нашу приверженность защите окружающей среды.

Внутренние коммуникации

Банк уделяет особое внимание корпоративным коммуникациям, стремясь поддерживать открытый и прозрачный диалог с сотрудниками. Для достижения этой цели мы активно используем интрасайт «MyHalyk» и корпоративную сеть «HalykFace», которые служат не только информационными платформами, но и эффективными средствами для обмена информацией и идеями среди сотрудников.

Через интрасайт мы ежедневно публикуем новости и обновления, касающиеся жизни Банка и регионов. Это помогает сотрудникам быть в курсе последних событий и понимать направление развития нашей организации через Стратегию развития, миссию и ценности.

Сообщества по интересам базируются на основе корпоративной сети «Halykface» и являются местом встречи для сотрудников, которые не только обмениваются идеями и обсуждают темы по интересам, но наравне с этим успешно объединяются в рабочие группы по совместным проектам. Мы намерены продолжить работу в этом направлении, чтобы данная инициатива способствовала стимулированию инноваций, повышению уровня вовлеченности сотрудников и укреплению их лояльности.

Для нас важно, чтобы работники были не просто в курсе актуальной информации о главных событиях в Банке, но вместе с тем имели возможность обращаться с жалобами и предложениями, получая своевременную обратную связь по всем интересующим вопросам.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

В дополнение к уже упомянутым методам корпоративных коммуникаций, по установившейся традиции, мы также активно используем внутреннее Radio Halyk FM. Этот канал коммуникации используется как для поздравлений сотрудников с корпоративными и государственными праздниками, так и для информирования работников о предстоящих внутрибанковских мероприятиях и важных оповещениях. Это не только поднимает настроение в команде и создает атмосферу праздника, но также способствует укреплению корпоративной культуры.

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 Управления внутренней безопасности Головного банка, 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 2023 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.

Кроме прочего, 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 через внутренний портал – Интрасайт «MyHalyk».

Обеспечение равных прав и возможностей

Обеспечение равных прав и возможностей, предоставление работникам одинаково комфортной и уважительной рабочей среды, в которой происхождение и образ жизни работников не влияют на восприятие их как профессионалов является одним из приоритетных направлений корпоративной культуры Банка. 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.

В 2021 году мы утвердили Политику 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 корпоративном сайте Банка и является обязательным документом для всех работников и должностных лиц Банка вне зависимости от занимаемой должности.

В 2022 году дочерние организации Банка унифицировали Политику в области поддержки свободы ассоциаций, ведения коллективных переговоров, многообразия и инклюзии персонала АО «Народный Банк Казахстана» со своими внутренними нормативными документами.

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 2023 год подобных обращений не поступало.

Банк создает все необходимые условия для обеспечения деятельности института представителей работников, направленного на обеспечение согласования

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

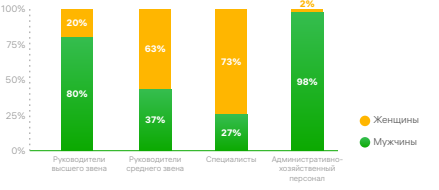
их интересов по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с трудовыми отношениями, и основанный на равноправном сотрудничестве. Представители работников избираются через открытое голосование и избрание коллективом Банка. В 2023 году, благодаря возможностям Трудового кодекса избрание представителей работников в некоторых регионах проводилось дистанционным голосованием, в связи с сохранением карантинных ограничений. Совершенствуя правовое регулирование трудовых отношений, Банк ежегодно проводит 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 2022 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, предоставляя 20%[(A)]* руководителей высшего звена и 63%[(A)]* руководителей среднего звена. В целом по Группе Halyk женщины представляют 57%[(A)]* руководителей высшего и среднего звена.

Гендерное разнообразие персонала по категориям должностей за 2023 год[(A)]*



Гендерное разнообразие персонала по Банку по категориям должностей за 2023 год *

	2021		2022		2023	
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины
Руководители высшего звена	8	2	8	2	8[(A)]	2[(A)]
Руководители среднего звена	571	972	589	975	590[(A)]	990[(A)]
Специалисты	3 186	9 835	3 334	9 400	3 339[(A)]	9 246[(A)]
Административно-хозяйственный персонал	232	9	132		236[(A)]	4[(A)]

* - от списочной численности работников Банка

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Возрастной состав персонала Банка выглядит следующим образом*:

- работники младше 30 лет составляют 5%(A) руководителей среднего звена, 37%(A) специалистов и 5%(A) административно-хозяйственного персонала;
- работники в возрасте от 30 до 50 лет составляют 50%(A) высшего руководства, 77%(A) руководителей среднего звена, 55% специалистов и 50% административно-хозяйственного персонала;
- работники старше 50 лет составляют 50%(A) руководителей высшего звена, 18%(A) руководителей среднего звена, 8%(A) специалистов и 45%(A) административно-хозяйственного персонала.

Гендерное разнообразие персонала по возрасту в разрезе категорий должностей (человек)*

		2021			2022			2023		
		младше 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	младше 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	младше 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
Руководители высшего звена	Женщины			2		1	1		1(A)	1(A)
	Мужчины		6	2		5	3		4(A)	4(A)
	Итого	0	6	4	0	6	4	0(A)	5(A)	5(A)
Руководители среднего звена	Женщины	54	731	187	44	755	173	37(A)	742(A)	211(A)
	Мужчины	47	457	67	50	474	65	44(A)	474(A)	72(A)
	Итого	101	1188	254	94	1229	238	81(A)	1216(A)	283(A)
Специалисты	Женщины	3732	5343	760	3299	5413	691	3114(A)	5305(A)	827(A)
	Мужчины	1635	1387	164	1560	1605	169	1511(A)	1636(A)	192(A)
	Итого	5367	6730	924	4859	7018	860	4625(A)	6941(A)	1019(A)
Административно-хозяйственный персонал	Женщины	1	6	2					3(A)	1(A)
	Мужчины	22	138	72	5	80	47	13(A)	116(A)	107(A)
	Итого	23	144	74	5	80	47	13(A)	119(A)	108(A)

* - от списочной численности работников Банка

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 наём 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.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Безопасность и здоровье на рабочем месте

Банк 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 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 Республики Казахстан;
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.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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

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

Так в 2023 году 134 работника прошли внешнее обучение в области безопасности и охраны труда, электробезопасности и промышленной безопасности. Банком также была проведена проверка знаний по вопросам ОТиТБ 1 239 работников через банковскую систему дистанционного обучения и тестирования.

Электробезопасность	61
Промышленная безопасность	39
Безопасность и охрана труда	34
Безопасность и охрана труда через СДО	1 239

С учетом идентификации опасностей и оценки рисков деятельности ежедневной работы сотрудников, в Банке разработаны и утверждены инструкций 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.

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 и государственных органов.

В 2023 году всего по Банку не произошло ни одного несчастного случая, связанного с трудовой деятельностью, не считая дочерних организации.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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 ОТ и ТБ;
  - государственными нормативными актами в сфере ОТ и ТБ;
- 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 ОТ и ТБ (с оформлением в журнале регистрации инструктажей);
- Обучение по вопросам охраны труда и техники безопасности (по специальностям и по видам работ);
- Проверка знаний работников по вопросам охраны труда, техники безопасности и пожарной безопасности;
- Обеспечение работников спецодеждой и СИЗ;
- Организация санитарно-бытового обеспечения работников;
- Проведение обязательных медицинских осмотров работников;
- Организация работ по обеспечению электробезопасности;
- Организация техники безопасности на территории.

Показатели за 2021-2023г.

Показатель	Единицы измерения	Отчетный период		
		2021	2022	2023
Общее количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью:	кол-во травмированных	8	3	11
Halyk Банк		1	0	0
Дочерняя организация «Halyk Инкассация»		7	3	10
Дочерняя организация «Halyk Лизинг»		0	0	1
Количество потерянных дней трудоспособности в результате несчастных случаев:	кол-во дней	498	123	320
Halyk Банк		267	0	0
Дочерняя организация «Halyk Инкассация»		231	123	309
Дочерняя организация «Halyk Лизинг»		–	–	11
Коэффициент травматизма с потерей рабочего времени (LTIFR)	коэффициент на 1 млн отработанных человеко-часов	0,33	0,12	0,42^

LTIFR = 11 * 1 000 000 / (23 751 792* + 2 361 280 + 82 772) = **0,42**[A]

* количество человеко-часов по Банку вычисляется расчетным путем исходя из допущения, что сотрудники (фактическая численность на 31 декабря 2023) отработали норму рабочего времени при пятидневке на 2023 год (1968 часов согласно Производственному календарю, без учета отпусков и больничных).

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

В течение 2023 года общий объем спонсорской и благотворительной помощи, оказанной Halyk, составил более 4,5 млрд тенге. Из них 2 млрд тенге было направлено в благотворительный фонд «Халык», свыше 905 млн тенге на проекты в рамках «100 добрых дел», 1,4 млрд тенге – на прочие проекты по направлению спонсорства и благотворительности.

Дополнительно Банк направил на поддержку казахстанского спорта 385 млн тенге, на проекты в области культуры – 431 млн тенге. Кроме того, Halyk активно поддерживает социальную сферу, в том числе в числе первых оказывает помощь при возникновении чрезвычайных ситуаций в стране.

Поддержка казахстанского спорта

Бесплатные массовые катания

В январе Halyk Bank подарил жителям и гостям Казахстана возможность бесплатно покататься на коньках. Мероприятие прошло в 25 городах и регионах страны. Общее количество гостей превысило 53 000 человек.

Astana Half Marathon

В 2023 году Halyk Bank стал генеральным спонсором одного из самых крупных соревнований – Astana Half Marathon. Организатором выступил Корпоративный фонд «Смелость быть первым».

Участниками Astana Half Marathon-2023 стали свыше 6 000 любителей спорта и здорового образа жизни из нескольких десятков стран. Марафонцы проверили свои силы в забеге на дистанции 21,1 и 10 километров в скандинавской ходьбе на 10 километров, а также в групповой эстафете экиден на 21 километр.

Событие стало ярким и успешным шагом в развитии спортивной общественности Казахстана. В масштабном столичном забеге традиционно приняли участие около 100 сотрудников Halyk из разных городов и регионов страны.

Спонсорская сумма составила 30 млн тенге.

Народная лига

Halyk Bank совместно с Национальной федерацией баскетбола РК с 2005 по 2019 год успешно реализовывал социальный проект «Народная лига» среди воспитанников подшефных детских домов и школ-интернатов по всему Казахстану.

В течение 14 лет Halyk Bank финансировал занятия детей из детдомов и школ-интернатов баскетболом с лучшими региональными наставниками, обеспечивал команды тренировочной и игровой формами, а также спортивным инвентарем в рамках проекта «Народная лига».

Однако из-за пандемии в 2020 году проект пришлось на время приостановить.

В 2023 году Halyk Bank принял решение возобновить «Народную лигу».

В проекте участвовали воспитанники 16 детских домов из 16 регионов страны.

С 2005 года Halyk Bank направил на реализацию проекта почти 500 млн тенге, в том числе в 2023 году – 53 млн тенге. В целом через «Народную лигу» прошли более 3 000 воспитанников детских домов и интернатов. Бюджет проекта составил 53 млн тенге

Федерация настольного тенниса

24 сентября 2023 года в г. Астана был проведен открытый республиканский турнир настольного тенниса «Halyk Bank Open». В турнире приняли участие более 100 спортсменов, среди которых мастера спорта, победители и призеры турниров. Банком была оказана спонсорская помощь в размере 20 млн тенге.

Halyk Arena

В рамках 5-летнего контракта спонсорского нейминга в 2023 году продолжилось сотрудничество Halyk Bank с дворцом спорта и культуры Halyk Arena. В 2023 году на спонсорские средства Банка был проведен забег «Halyk Arena Race 2023», бесплатные массовые катания и другое.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Казахстанская федерация гимнастики

На поддержку Казахстанской федерации гимнастики в 2023 году Банк выделил 100 млн тенге. Благодаря данной помощи спортсмены смогли поучаствовать в Чемпионате мира по спортивной гимнастике (бронзовая медаль), Азиатских играх (три серебра, три бронзы), Чемпионате Азии (пять бронзовых медалей, пять серебряных, одна золотая).

Кубок Надежды

Ежегодно, итогом проекта «Народная лига» становится чемпионат «Кубок Надежды». В Алматы среди участников лиги проходил финальный турнир на звание лучшей команды в баскетболе. В 2023 году в «Кубке Надежды» приняли участие 252 воспитанника детских домов из 16 регионов страны.

Общий объем спонсорской помощи от Halyk превысил 68 млн тенге.

Поддержка культуры и искусства

КНАТОБ им. Абая

Halyk Bank продолжает оказывать спонсорскую помощь Казахскому Национальному академическому театру оперы и балета им.Абая. Общий объем направленных средств в 2023 году составил 50 млн тенге.

Фестиваль «Музыка лета в любимом городе»

В рамках масштабной акции «100 добрых дел» в 4 городах Казахстана был организован двухдневный Open Air фестиваль «Музыка лета в любимом городе». В Актобе, Семее, Алматы и Актау в августе и сентябре 2023 года прошли концерты под открытом небом. Спонсором мероприятия выступил Halyk, который оказал поддержку в размере 131 млн тенге.

«Азия Дауысы»: возрождение легенды

В рамках развития культуры Halyk заключил крупный разовый спонсорский договор с Tan Media Group на организацию и проведение фестиваля «Азия Дауысы». Благодаря данному сотрудничеству спустя 19 лет на площадке высокогорного катка Медеу снова прозвучал «Голос Азии».

С 28 по 30 июля на сцене выступали такие именитые исполнители как Бибигуль Тулегенова, Роза Рымбаева, Moldanazar, V$XV PRiNCE, Мирас Жугунусов, группы «Ирина Кайратовна», Black Eyed Peas и многие другие.

В целом мероприятие посетили более 9 000 человек. Бюджет оказанной спонсорский помощи составил 300 млн тенге.

Социальные проекты

Бесплатная газификация в Алматы и Астане

В рамках масштабной акции «100 добрых дел», посвященной своему 100-летию, Halyk Bank профинансировал из собственных средств подключение к магистральному газу 200 домов в Алматы и Астане. Газифицировали дома людей, относящихся к категории социально-уязвимых слоев населения (СУСН), по спискам, предоставленным местными акиматами.

Данный проект реализовывался на протяжении всего 2023 года. Общий объем спонсорской помощи, выделенной банком, составил 200 млн тенге.

«Қарызсыз қоғам»

В апреле 2023 года партия Amanat совместно с Halyk Bank объявили о запуске проекта "Қарызсыз қоғам".

Основам финансовой грамотности на первом этапе обучили жителей 8 областей страны: Актюбинской, Алматинской, Туркестанской, Северо-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Жамбылской, Атырауской и Мангистауской. Около 100 финансовых специалистов рассказывали, как эффективно управлять финансами, оптимизировать расходы и доходы, защищать себя от мошенников.

В целом обучение прошли свыше 60 000 казахстанцев. Общий объем спонсорской помощи от Банка составил 500 млн тенге.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Поддержка ЧФ БФ «Аяла»

С 2009 года Halyk Bank оказывает благотворительную помощь фонду ЧФ БФ «Аяла», основное направление деятельности которого – спасение жизни младенцев, рожденных с разными пороками.

В 2023 году Банк оказал поддержку на общую сумму 26 млн тенге на закуп медицинского оборудования для снижения инвалидности по зрению у новорожденных с ретинопатией, а именно: ретинальную камеру «Znethra neo» и обучение офтальмологов работе с этим аппаратом.

Reuse. Recycle. Reduce

В преддверии Всемирного дня окружающей среды (5 июня) на площадке Halyk Alatau прошла презентация устойчивой моды и искусства "Reuse. Recycle. Reduce" с участием казахстанских художников и дизайнеров. Цель мероприятия – обратить внимание на проблемы экологии и поддержать инициативы по ее защите.

К слову, парк Halyk Alatau, где было организовано мероприятие, построен Банком. При этом ухаживают и следят за его состоянием непосредственно сотрудники Halyk. Подобные проекты Банк реализует во всех странах присутствия: Кыргызстане, Узбекистане, Грузии.

Марафон Победы

Ежегодно Банк поддерживает участников Великой Отечественной Войны (ВОВ). В 2023 году Банк перечислил 84 участнику ВОВ финансовую помощь на общую сумму 8,4 млн тенге – по 100 000 тенге каждому ветерану.

Образование

Конкурс среди казахскоязычных СМИ «Еркін Сөз»

В 2023 году Halyk Bank продолжил поддержку конкурса среди казахскоязычных СМИ «Еркін Сөз», призванного повысить профессиональный уровень журналистов, пишущих на финансовую тему. Бюджет в 2023 году составил 5 млн тенге.

Открытие лаборатории и коворкинг-зоны Halyk Academy

В декабре 2023 года в Satbayev University открылись многофункциональная лаборатория и коворкинг-зона Halyk Academy – совместный проект Halyk и ведущих университетов страны в IT-сфере. Новая академия позволит студентам КазНИТУ не только использовать новейшие технологии и возможности для изучения IT-сферы, но и посещать лекции от специалистов IT-департаментов Halyk с возможностью дальнейшего прохождения стажировки в Банке.

Ранее такие лаборатории Halyk подарил университетам КБТУ, МУИТ и СДУ.

«Дорога в школу»

Halyk ежегодно поддерживает республиканскую акцию «Дорога в школу», которая проводится по инициативе Halyk при поддержке Министерства образования и науки РК, управлений образования и местных исполнительных органов (акиматов). В преддверии нового учебного 2023 года более 2 500 школьников из малообеспеченных и многодетных семей по всей стране получили в подарок от Halyk школьные портфели с учебными принадлежностями. Общий объем спонсорской помощи составил 57 млн тенге.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Имиджевые проекты

Форум деловых женщин

Банк не первый год оказывает активную поддержку женщинам в предпринимательстве, поэтому является спонсором форума «Women in Business», организуемого Советом деловых женщин «Атамекен» города Алматы. В 2023 году сумма спонсорской помощи составила 6,5 млн тенге.

Выставка казахстанских производителей «ULTTYQ ÓNIM 2022»

В рамках сотрудничества с АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» Halyk Bank выступил спонсором выставки казахстанских производителей «ULTTYQ ÓNIM 2023», организованной Фондом. Спонсорство выставки позволило провести собственную сессию руководства Банка с предпринимателями г. Алматы. Сумма спонсорства составила 15 млн тенге.

Форум Digital Bridge-2023

В октябре прошел крупнейший форум Digital Bridge-2023 с участием главы государства, крупных компаний и международных спикеров. В целях развития отечественной IT-отрасли и продвижения цифровой трансформации, Банком была оказана спонсорская помощь на проведение форума в размере 30 млн тенге.

Проекты, реализованные через БФ «Халык»

ЧФ «Благотворительный фонд «Халык» с момента создания в 2016 году сфокусирован прежде всего на развитие и поддержку социальных проектов, проекты в области спорта, образования, культуры и оказание помощи населению и стране в чрезвычайных ситуациях.

Последствия трагического 2022 года, а также нестабильная геополитическая ситуация в ближнем зарубежье продолжают оказывать давление на систему социальной защиты страны.

В 2023 году Фонд продолжил фокусироваться на оказании стране и населению помощи в области социальной защиты, поддерживая Послания и инициативы главы государства – Касым-Жомарта Токаева.

При этом анализ существующих социальных вызовов и потребностей общества сигнализирует о необходимости дальнейшего развития социальных инфраструктурных проектов, систем социальной помощи, доступа к качественному спорту и образованию детей, особенно в сельских регионах.

В 2023 году Фонд за счет средств Банка реализовал следующие проекты на общую сумму более 2 млрд тенге:

1. Финансирование строительства социального жилья в г. Астана на 1 494,4 млн тенге;
2. Ежегодная помощь фонду «SOS детские деревни Казахстана» на 124,2 млн тенге, а также поддержка в размере 22,6 млн тенге специализированному лицею «Арыстан»
3. С начала 2023 года Фонд «Халык» раздал 3 000 продуктовых корзин нуждающимся семьям в г. Жанаозен и в Алматинской области на общую сумму 93,3 млн тенге;
4. Установка опреснительной установки малой мощности в г. Жанаозен стоимостью 23 млн тенге;
5. Строительство детских спортивно-игровых площадок в г. Жанаозен на общую сумму 402,9 млн тенге.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

9 ПРИЛОЖЕНИЯ

ИНИЦИАТИВЫ И ЧЛЕНСТВА

Глобальный договор ООН

Глобальный договор ООН (ГД ООН) – международная инициатива для бизнеса в сфере корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития. Созданный в 2000 году по призыву экс-Генерального секретаря ООН, ГД ООН стал важным инструментом вовлечения бизнеса в формирование и продвижение концепции устойчивого развития. Участниками Глобального договора является свыше 9 500 компаний и 3 000 некоммерческих организаций более чем из 160 государств – при этом большинство из них расположены в развивающихся странах – в рамках 70 локальных сетей. Участниками от Казахстана, на дату публикации настоящего отчета, являются 73 компании.

Миссия ГД ООН – мобилизация глобального движения ответственных компаний, которые в разных политических, экономических, экологических, культурных, географических и иных условиях разделяют и реализуют единые этические принципы (10 Принципов ГД ООН) в сфере прав человека, трудовых отношений, окружающей среды и противодействия коррупции, а также поддерживают Цели в области устойчивого развития (ЦУР) и способствуют их достижению.

Преимуществом Глобального договора ООН является то, что компания, присоединившаяся к нему, декларирует свою приверженность глобальным Целям устойчивого развития. Таким образом, она входит в когорту компаний нового типа, которые работают не только на повышение финансовых показателей, но и широко используют принципы устойчивого развития, что в свою очередь в долгосрочном периоде будет повышать стоимость компании и улучшать ее финансовые результаты.

Ассоциация финансистов Казахстана (АФК)

Ассоциация финансистов Казахстана (АФК) объединяет 137 участников финансового рынка, в том числе банки, страховые организации, ипотечные и лизинговые компании, микро-кредитные организации и ломбарды, профессиональные участники 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.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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.

Сайт Национальной палаты предпринимателей: https://atameken.kz/.

Национальный клуб ESG

Меморандум о создании Национального ESG клуба подписали 19 крупных казахстанских компаний на площадке международного форума Astana Finance Days 2022. Halyk Bank является одним из основателей Национального ESG клуба. В их число также вошли представители крупных добывающих и производственных компаний и другие банки. На дату публикации настоящего отчета количество участников составило около 60.

Создание Клуба ESG будет содействовать достижению целей устойчивого развития, повышению энергоэффективности, внедрению соответствующих стимулов для ответственных компаний, отмечают в правительстве.

Миссия заключается в том, чтобы стать лидером в области устойчивого развития, создать благоприятную среду для развития устойчивого бизнеса и общества, а также привлечь внимание общественности к важным социальным и экологическим вопросам.

Основные цели:

- Продвижение практик устойчивого развития: Национальный ESG-клуб может помочь продвигать и развивать практики устойчивого развития в бизнесе и обществе, создавая форум для обмена опытом и знаниями между участниками клуба.
- Создание сообщества: ESG-клуб может стать местом, где люди, заинтересованные в устойчивом развитии, смогут объединиться, обсудить свои идеи, найти новых партнеров и друзей, которые разделяют их ценности и интересы.
- Развитие новых бизнес-возможностей: ESG-клуб может помочь своим участникам исследовать и развивать новые бизнес-возможности, связанные с устойчивым развитием. Члены клуба могут обмениваться информацией о лучших практиках, выступать совместно на конференциях и мероприятиях, а также искать новые инвестиционные возможности.
- Общественная активность: Национальный ESG-клуб может стать местом, где люди, заинтересованные в устойчивом развитии, могут обсуждать важные социальные и экологические вопросы, создавать петиции, поддерживать благотворительные и социальные инициативы и привлекать внимание общественности к этим проблемам.
- Развитие экологического и социального лидерства: ESG-клуб может помочь своим участникам стать лидерами в области устойчивого развития и привлечь к себе внимание широкой общественности. Это может повысить имидж компаний и фирм, сделать их более привлекательными для инвесторов и потребителей, а также улучшить их социальную ответственность.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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	3236	191
Акмолинский ОФ	398	52
Актюбинский ОФ	538	68
Алматинский городской филиал	1365	179
Алматинский ОФ	264	20
Астанинский городской филиал	742	95
Атырауский ОФ	370	108
Байконырский РФ	78	8
Балхашский РФ	105	6
Восточно-Казахстанский ОФ	431	41
Жамбылский ОФ	425	75
Жанаозенский РФ	108	43
Западно-Казахстанский ОФ	381	67
Карагандинский ОФ	519	87
Костанайский ОФ	424	61
Кызылординский ОФ	360	55
Мангистауский ОФ	389	76
ОФ "Жетісу"	271	38
ОФ «Абай»	386	44
ОФ «Ұлытау»	170	43
Павлодарский ОФ	397	26
Северо-Казахстанский ОФ	332	37
Темиртауский РФ	170	23
Туркестанский ОФ	405	38
Шымкентский городской филиал	467	25
Экибастузский РФ	168	10
Всего	**12 899**	**1 516**

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

Филиал	Общее количество принятых работников	Процент новых работников, %	Общее количество выбывших работников	Текучесть кадров, %
Головной банк	823	24,02%	576	16,81%
Акмолинский ОФ	99	22,00%	64	14,22%
Актюбинский ОФ	99	16,34%	69	11,39%
Алматинский городской филиал	282	18,26%	269	17,42%
Алматинский ОФ	64	22,54%	25	8,80%
Астанинский городской филиал	116	13,86%	114	13,62%
Атырауский ОФ	79	16,53%	83	17,36%
Байконырский РФ	9	10,47%	10	11,63%
Балхашский РФ	14	12,61%	15	13,51%
Восточно-Казахстанский ОФ	68	14,41%	55	11,65%
Жамбылский ОФ	83	16,60%	48	9,60%
Жанаозенский РФ	16	10,60%	11	7,28%
Западно-Казахстанский ОФ	44	9,82%	45	10,04%
Карагандинский ОФ	88	14,52%	84	13,86%
Костанайский ОФ	93	19,18%	60	12,37%
Кызылординский ОФ	47	11,33%	41	9,88%
Мангистауский ОФ	53	11,40%	45	9,68%
ОФ "Жетісу"	65	21,04%	62	20,06%
ОФ «Абай»	58	13,49%	50	11,63%
ОФ «Ұлытау»	45	21,13%	41	19,25%
Павлодарский ОФ	62	14,66%	49	11,58%
Северо-Казахстанский ОФ	82	22,22%	31	8,40%
Темиртауский РФ	46	23,83%	28	14,51%
Туркестанский ОФ	61	13,77%	58	13,09%
Шымкентский городской филиал	81	16,46%	69	14,02%
Экибастузский РФ	32	17,98%	18	10,11%
Всего	**2 609**	**18,10%**	**2 020[A]**	**14,02%[A]**

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Таблица 3. Обучение (инструктаж) работников по вопросам противодействия коррупции за 2023 год, в разбивке по регионам и категориям персонала и филиалам Банка

Филиал	Руководители высшего звена	Руководители среднего звена	Специалисты	Водители	Рабочие	Всего
Головной банк	54	249	2 724			3 027
Акмолинский ОФ	1	46	312			359
Актюбинский ОФ	1	57	404			462
Алматинский городской филиал		128	1 076			1 204
Алматинский ОФ	1	29	190			220
Астанинский городской филиал	1	73	632			706
Атырауский ОФ	1	42	306			349
Байконырский РФ	1	10	63			74
Балхашский РФ	1	12	79			92
Восточно-Казахстанский ОФ	1	43	322			366
Жамбылский ОФ	1	46	348			395
Жанаозенский РФ	1	19	93			113
Западно-Казахстанский ОФ	2	51	318			371
Карагандинский ОФ	1	51	411			463
Костанайский ОФ	1	57	354			412
Кызылординский ОФ	1	40	278			319
Мангистауский ОФ	1	40	291			332
ОФ "Жетісу"	2	38	208			248
ОФ «Абай»	1	52	314			367
ОФ «Ұлытау»	1	26	140			167
Павлодарский ОФ	1	47	308			356
Северо-Казахстанский ОФ	1	46	257			304
Темиртауский РФ	1	23	141			165
Туркестанский ОФ	1	59	345			405
Шымкентский городской филиал	2	46	355			403
Экибастузский РФ	2	24	105			131
Всего	**82**	**1 354**	**10 374**			**11 810**

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 2021 и 2022 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 медиаполе за отчетный период.
- Анализ мегатрендов развития банковской отрасли.

Список из 24 существенных тем представлены в главе «Наш подход к управлению устойчивым развитием».

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Глава «Наш подход к управлению устойчивым развитием»

Противодействие коррупции

В рамках внедрённой системы антикоррупционного образования, и в целях информирования о политике и методах противодействия коррупции в 2023 году проведено обучение 11 160 работников (из них: 8 399 работники филиалов и 2 761 работники головного офиса), с последующим прохождением тестирования на знание требований Антикоррупционной политики. 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. Положения о противодействии коррупции включены во все типовые формы договоров и иные банковские документы.

ГЛАВА «РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА»

Управление персоналом

Коэффициент текучести работников в Банке рассчитывается согласно формуле:

KT= A1/B X 100%,

а коэффициент текучести работников в Дочерних организациях рассчитывается согласно формуле:

KT= A2 / B X 100%

Где:

A1 — количество работников, расторгнувших трудовой договор по собственной инициативе и по соглашению сторон за отчетный период;

A2 — количество работников, расторгнувших трудовой договор по собственной инициативе за отчетный период;

из расчета текучести исключены 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);

B — среднесписочная численность работников Банка и ДО за отчетный период.

Безопасность и здоровье на рабочем месте

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 по дочерним организациям: ТОО «Halyk Инкассация» и АО «Халык Лизинг».

Регистрация и учет несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью, ведется согласно Приказа Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 31 января 2024 года № 21. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 1 февраля 2024 года № 33955, а также Главой 20 Трудового Кодекса Республики Казахстан.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

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. LTIFR по Банку, ТОО «Halyk Инкассация» и в АО «Халык Лизинг» составил 0,42.

При этом количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью, в 2023 году = 10 в ТОО «Halyk Инкассация» и 1 травма в АО «Халык Лизинг».

Отработанные человеко-часы в 2023 году: 23 751 792* по Банку, 2 444 052 по двум дочерним организациям: ТОО «Halyk Инкассация» и АО «Халык Лизинг».

В 2023 году всего по Банку не произошло ни одного несчастного случая, связанного с трудовой деятельностью, не считая дочерних организации.

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

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

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) или на данных, предоставленных подрядными организациями/арендодателями. Данные по водопотреблению по Банку были вычислены расчетным путем, основываясь на тарифах потребления и затратах на коммунальные услуги. Значения по потреблению воды по Банку также включают в себя данные по ДО, чьи офисы расположены в зданиях Банка.

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»).

Данные по потреблению воды раскрыты согласно индикатору GRI 303-5.

Энергоэффективность и выбросы парниковых газов

Учет потребления электрической и тепловой энергии ведется на основании показаний приборов учета или на данных, предоставленных подрядными организациями/арендодателями. Расчет основывается на объеме уплаченных средств за коммунальные услуги и тарифах потребления. Данные по потреблению энергии также включает в себя данные по ДО, чьи офисы расположены в зданиях Банка. 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 .

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

* количество человеко-часов по Банку вычисляется расчетным путем исходя из допущения, что сотрудники (фактическая численность на 31 декабря 2023) отработали норму рабочего времени при пятидневке на 2023 год (1968 часов согласно Производственному календарю, без учета отпусков и больничных).

** http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014230

*** https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf

**** http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/links

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Заявление о применении GRI 1 применение Таблица показателей GRI		Настящий Отчет подготовлен Группой Halyk с учетом требований стандарта GRI ("with reference") и охватывает период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года GRI 1: Foundtion 2021 Приложение: Указатель содержания GRI		
Стандарт GRI	**Раскрытие**	**Страница в ОУР 2023 (pdf)**	**Внешнее заверение**	**Название Главы**
GRI 2-1	Подробная информация об организации	18, 24, 63-64, 125		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ, КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
GRI 2-2	Периметр отчетности	4		О ДАННОМ ОТЧЕТЕ
GRI 2-3	Отчетный период, частота предоставления отчетности и контактная информация	4		О ДАННОМ ОТЧЕТЕ
GRI 2-5	Внешнее заверение отчетности	121-123		ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА О ЗАДАНИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМ УВЕРЕННОСТЬ
GRI 2-6	Сведения о деятельности, цепочке создания добавленной стоимости и об иных деловых связях организации	16-17		ПОРТРЕТ БАНКА
GRI 2-7	Штатные сотрудники организации	87		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI 2-8	Работники, которые не являются сотрудниками	88		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI 2-9	Структура и состав управления	59-62		КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
GRI 2-11	Председатель высшего органа управления	59-60		КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
GRI 2-12	«Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями»	57-58		КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
GRI 2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	58-59		КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
GRI 2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии	4		О ДАННОМ ОТЧЕТЕ
GRI 2-15	Конфликт интересов	29-30		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI 2-16	Информирование о критически важных проблемах	43, 114		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI 2-17	Коллективные знания высшего органа управления	61		КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
GRI 2-18	Оценка деятельности высшего органа управления	55, 62		КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
GRI 2-19	Политика вознаграждения	90		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI 2-20	Порядок определения вознаграждения	90		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI 2-22	Заявление о стратегии в области устойчивого развития	36		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI 2-23	Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	30, 43, 52, 63		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, КОПРОАТИВНОЕ УПАРАВЛЕНИЕ
GRI 2-24	Внедрение политик и обязательств	30, 43, 52, 63, 84		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, КОПРОАТИВНОЕ УПАРАВЛЕНИЕ, СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI 2-25	Процессы снижения негативного воздействия	80		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

GRI	Раскрытие	Страница в ОУР 2023 (pdf)	Внешнее заверение	Название Главы
GRI 2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	26 ,27, 86		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI 2-27	Соблюдение законодательства	44-46		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI 2-28	Членство в ассоциациях	110-111		ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	48-49		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI 2-30	Коллективные соглашения	115		КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
GRI 3-1	Процесс определения существенных тем	50		ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI 3-2	Список существенных тем	50		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI 3-3	Управление существенными темами	113		ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI-201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	20	(A)	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI-201-2	Финансовые последствия и другие риски и возможности, связанные с изменением климата	71-75		УСТОЙЧИВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ
GRI-203-1	Поддерживаемые инвестиции в инфраструктуру и услуги	75		УСТОЙЧИВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ
GRI-203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	20		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI-204-1	Доля закупочных расходов, приходящаяся на местных поставщиков	52	(A)	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI-205-1	Операции, оцениваемые на предмет рисков, связанных с коррупцией	43		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI-205-2	Коммуникация и обучение по вопросам антикоррупционной политики и процедур	43, 113, 114		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI-205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	н/п		
GRI-206-1	Судебные иски за антиконкурентное поведение, антимонопольную и монопольную практику	н/п		
GRI 301-1	Используемые материалы по весу и объему	81	(A)	ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI 301-3	Потребление энергии внутри организации	81		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-302-1	Потребление энергии вне организации	5, 82	(A)	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-302-2	Энергоемкость	82		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-302-3	Сокращение потребления энергии	82		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

GRI	Раскрытие	Страница в ОУР 2023 (pdf)	Внешнее заверение	Название Главы
GRI-302-4	Снижение энергопотребления	82		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-302-5	Снижени энергопотребления продуктов и услуг	81		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-303-5	Водопотребление	5, 81	(A)	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Охват 1)	5, 51, 83	(A)	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Охват 2)	5, 51, 83	(A)	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Охвата 3)	5, 84	(A)	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	39, 50, 81		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	39, 50, 81		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА, ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-306-2	Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	84		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-306-3	Образованные отходы	84		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-306-4	Утилизированные отходы	84		ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА
GRI-308-2	Отрицательное воздействие на окружающую среду в цепочке поставок и предпринятые действия	52		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА
GRI-401-1	Вновь нанятые работники и текучесть кадров	6, 88, 112	(A)	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI-401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	86		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости	86		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-401-3	Отпуск по уходу за ребенком	92		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-403-2	Определение и оценка производственных рисков и опасностей, расследование несчастных случаев, связанных с реализацией этих рисков	102-104, 114		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ, ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI-403-3	Деятельность по охране труда на производстве	103		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-403-4	Участие, консультирование и доведение до сведения работников вопросов охраны труда и безопасности на рабочем месте	102-104, 114		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ, ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI-403-5	Обучение работников по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	102-104, 113		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ, ПРИЛОЖЕНИЯ

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

GRI	Раскрытие	Страница в ОУР 2023 (pdf)	Внешнее заверение	Название Главы
GRI-403-6	Профилактика и охрана здоровья рабочих	103-104		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-403-8	Работники, на которых распространяются требования системы управления охраной труда и промышленной безопасностью	103-104		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-403-9	Производственные травмы	104	(A)	ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI-403-10	Профессиональные заболевания	114		ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI-404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	95		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости	92-94		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-404-3	Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	95		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	6-7, 17, 87, 100-101	(A)	О ДАННОМ ОТЧЕТЕ ПОРТРЕТ БАНКА СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин	86-87		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-406-1	Количество установленных случаев дискриминациии предпринятые действия	н/п		
GRI-410-1	Сотрудники службы безопасности, прошедшие обучение политикам и процедурам в отношении прав человека	103		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-413-1	Подразделения с существенным фактическим и потенциальным негативным воздействием на местные сообщества	103-106		СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ
GRI-418-1	Обоснованные жалобы на нарушение конфиденциальности клиентов и потерю данных клиентов	33-34		УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ БАНКА

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

10 ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА О ЗАДАНИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМ УВЕРЕННОСТЬ

EY
Building a better working world

ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА О ЗАДАНИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМ УВЕРЕННОСТЬ

Перевод с оригинала на английском языке

Акционерам и руководству АО «Народный Банк Казахстана»

Предмет задания

АО «Народный Банк Казахстана» (далее – «Банк») привлек нас для выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, как определено Международными стандартами заданий, обеспечивающих уверенность (далее – «Задание»), в отношении выбранных индикаторов (далее – «Предмет Задания» или «Индикаторы») отчета об устойчивом развитии (далее – «Отчет»), в котором раскрывается информация в области устойчивого развития по Банку и его дочерним организациям (совместно именуемые «Группа Halyk» или «Группа») за период с 1 января по 31 декабря 2023 года (далее – «Отчетный период»).

Предмет Задания, с обозначением соответствующих индексов GRI (где применимо), а также границ по каждому Индикатору, включает следующие раскрытия:

- 201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, Группа Halyk, стр. 20;
- 204-1 Доля закупочных расходов, приходящаяся на местных поставщиков, АО «Народный Банк Казахстана», стр. 52;
- 301-1 Используемые материалы по весу и объему (бумага), АО «Народный Банк Казахстана», АО «Халык Банк Грузия», АКБ «Tenge Bank», стр. 5, 81;
- 301-1 Используемые материалы по весу и объему (пластик), АО «Народный Банк Казахстана», стр.81
- 302-1 Потребление энергии внутри организации, АО «Народный Банк Казахстана», АКБ «Tenge Bank», стр. 5, 82;
- 303-5 Водопотребление, АО «Народный Банк Казахстана», АО «Халык Банк Грузия», АКБ «Tenge Bank», стр. 5, 81;
- 305-1 Прямые выбросы парниковых газов (Охват 1), АО «Народный Банк Казахстана», АО «Халык Банк Грузия», АКБ «Tenge Bank», стр. 5, 51, 83;
- 305-2 Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Охват 2), АО «Народный Банк Казахстана», АКБ «Tenge Bank», стр. 5, 51, 83;
- 305-3 Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Охват 3), АО «Народный Банк Казахстана» стр. 5, 84;
- 401-1 Вновь нанятые работники и текучесть кадров, АО «Народный Банк Казахстана», АО «Халык Банк Грузия», АКБ «Tenge Bank», АО «СК Халык», АО «Halyk-Life», АО «Halyk Finance», АО «Halyk Global Markets», АО «Халык-Лизинг», ТОО «Halyk Инкассация», АО «Казтелепорт», ТОО «KYCA Халык», ТОО «Халык АКТИВ, ТОО «Halyk FinService», стр. 6, 88, 112;
- 403-9 Производственные травмы, АО «Народный Банк Казахстана», АО «Халык-Лизинг», ТОО «Halyk Инкассация», стр.104;

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

- 405-1 Разнообразие руководящих органов и сотрудников, АО «Народный Банк Казахстана», АО «Халык Банк Грузия», АКБ «Tenge Bank», АО «СК Халык», АО «Halyk-Life», АО «Halyk Finance», АО «Halyk Global Markets», АО «Халык-Лизинг», ТОО «Halyk Инкассация», АО «Казтелепорт», ТОО «КУСА Халык», ТОО «Халык АКТИВ, ТОО «Halyk FinService», стр. 6-7, 17, 87, 100-101;
- Структура кредитного портфеля КБ,СБ,МБ в разрезе углеродоемких отраслей в соответствии с сегментацией Банка, АО «Народный Банк Казахстана», стр. 77;
- Количество обращений, поступивших в контакт центр, в том числе жалобы, АО «Народный Банк Казахстана», стр. 27.

Предмет Задания раскрыт также в следующих разделах Отчета:

- «Показатели воздействия по Группе Halyk», стр.5;
- «Иные показатели по Группе Halyk», стр.6-7
- «Указатель содержания GRI» и соответствующие разделы Отчета, на которые ссылается указатель содержания GRI, стр. 116-119.

Предмет Задания отмечен в Отчете символом «**(A)**».

За исключением перечисленного в предыдущем абзаце, в котором описывается Предмет Задания, мы не проводили какие-либо процедуры подтверждения достоверности прочей информации, включенной в Отчет, и, соответственно, мы не делаем вывод по этой информации.

Критерии, применяемые Группой

При подготовке Предмета Задания Группа применяла:

- Стандарты отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности 2021 (далее - «Стандарты GRI»),
- Методики отчетности в области устойчивого развития, описанные в разделах «Переходные климатические риски в Казахстане» на стр. 78 и «Устойчивое развитие Банка стр. 27, как указано в разделе «О данном Отчете» на стр. 4 (далее - «Критерии»).

Ответственность Группы

Руководство Группы несет ответственность за выбор Критериев и представление Информации в области устойчивого развития в соответствии с этими Критериями во всех существенных отношениях. Эта ответственность включает в себя внедрение и поддержание в рабочем состоянии внутренних контролей, ведение соответствующей документации и расчет оценочных значений, имеющих отношение к подготовке Предмета Задания, таким образом, чтобы он не содержал существенных искажений, вызванных недобросовестными действиями или ошибкой.

Ответственность EY

Наша ответственность заключается в том, чтобы сделать вывод о представлении Предмета Задания на основании полученных нами доказательств.

Мы выполнили данное Задание в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность, «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов» (далее – «МСЗОУ 3000 (пересмотренный)»), а также техническим заданием для данного Задания, согласованного с Группой. Данный стандарт требует, чтобы мы планировали и выполняли задание таким образом, чтобы сделать вывод о том, известно ли нам о каких-либо существенных изменениях, которые необходимо внести в Предмет Задания для того, чтобы он соответствовал Критериям, и выпустить заключение. Характер, сроки и объем выбранных процедур зависят от нашего суждения, включая оценку риска существенного искажения информации вследствие недобросовестных действий или ошибки.

Мы считаем, что полученные доказательства являются достаточными и надлежащими для того, чтобы служить основанием для нашего вывода, обеспечивающего ограниченную уверенность.

Наша независимость и управление качеством

Мы сохраняем нашу независимость и подтверждаем, что выполнили требования Кодекса этики профессиональных бухгалтеров, выпущенного Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров, и обладаем необходимыми компетенциями и опытом для выполнения этого Задания, обеспечивающего уверенность.

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Кроме того, EY применяет Международный стандарт управления качеством 1, «Управление качеством в аудиторских организациях, проводящих аудит и обзорные проверки финансовой отчетности, а также выполняющих прочие задания, обеспечивающие уверенность, и задания по оказанию сопутствующих услуг», который требует, чтобы мы разрабатывали, внедряли и использовали систему управления качеством, включая политики или процедуры в отношении соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

Описание выполненных процедур

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и срокам и являются менее объемными, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, существенно ниже, чем уровень уверенности, который был бы получен при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Наши процедуры были разработаны для получения ограниченного уровня уверенности, на котором мы могли бы основывать свой вывод, и не предоставляют всех доказательств, которые потребовались бы для обеспечения разумного уровня уверенности.

Хотя мы принимали во внимание эффективность средств внутреннего контроля при определении характера и объема наших процедур, наше Задание, обеспечивающее уверенность, не было предназначено для обеспечения уверенности в отношении средств внутреннего контроля. Наши процедуры не включали в себя тестирование средств контроля или выполнение процедур, связанных с проверкой агрегирования или расчета данных в IT-системах.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, включает в себя опрос, в первую очередь, лиц, ответственных за подготовку Предмета Задания и соответствующей информации, а также применение аналитических и других необходимых процедур.

Выполненные нами процедуры:

- Мы провели интервью с представителями подразделений Группы, участвовавших в подготовке Предмета Задания;
- Мы провели аналитические процедуры в отношении количественной информации, относящейся к Предмету Задания;
- Мы изучили внутренние корпоративные документы Группы в области устойчивого развития;
- На выборочной основе мы сравнили Индикаторы с исходной информацией;
- Мы оценили представление Предмета Задания в верстке Отчета.

Мы также выполнили другие процедуры, которые сочли необходимыми в данных обстоятельствах.

Вывод

На основании выполненных нами процедур и полученных доказательств, сообщаем, что нам неизвестно о каких-либо существенных изменениях, которые должны быть внесены в Предмет Задания за период с 1 января по 31 декабря 2023 года, чтобы он соответствовал Критериям.

Ernst & Young Advisory LLP.

31 июля 2024 года

Алматы, Казахстан

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация

Halyk

11 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «НАРОДНЫЙ 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 2024 года

1 О данном отчете
2 Обращение руководства
3 Портрет банка
4 Устойчивое развитие банка
5 Корпоративное управление
6 Устойчивое финансирование и управление рисками
7 Окружающая среда
8 Социальное воздействие
9 Приложения
10 Заключение независимого практикующего специалиста о задании, обеспечивающем уверенность
11 Контактная информация