



ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ  
2024

# Eurasian Bank

ОТ СМЕЛЫХ ПЛАНОВ К  
УСТОЙЧИВОМУ БУДУЩЕМУ



# Содержание



## Обращение Председателя Правления 3



## 2024 год в контексте устойчивого развития 5



## Ключевые события отчетного года 6



## 1 Профиль Банка 11

Общие сведения и структура Банка	11
География деятельности	12
Стратегия развития	13
Членство в ассоциациях	13



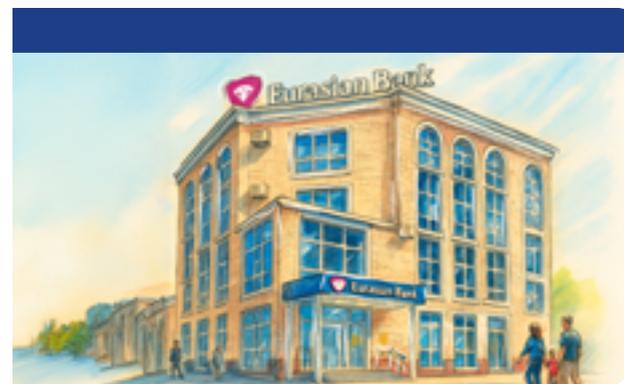
## 4 Ответственная трудовая практика 40

Управление персоналом	40
Создание инклюзивной рабочей среды	44
Поддержка профессионального роста	45
Обеспечение безопасных условий труда	48



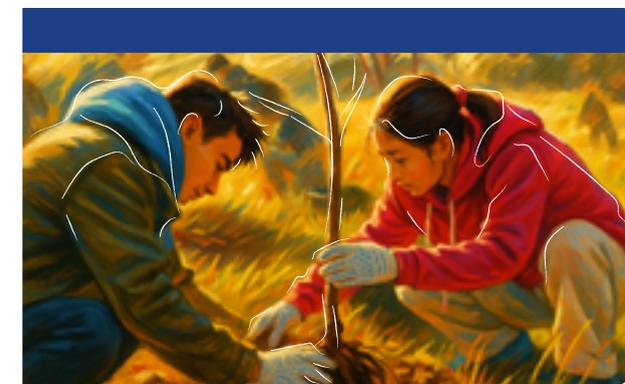
## 2 Корпоративное управление 15

Структура корпоративного управления	15
Управление устойчивым развитием	21
Управление рисками	24



## 5 Управление экологическим воздействием 50

Рациональное использование ресурсов	50
Изменение климата	53



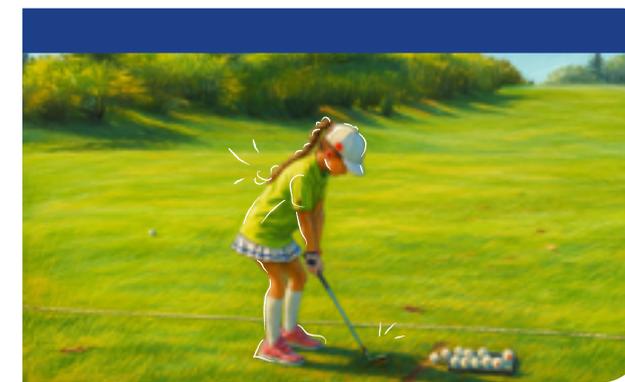
## 3 Устойчивое развитие бизнеса 28

Создание экономической стоимости	28
Развитие устойчивого финансирования	30
Повышение доступности и качества финансовых услуг	34
Обеспечение информационной безопасности	37



## 6 Приложения 58

Приложение 1: Об Отчете	58
Приложение 2: Указатель содержания GRI	61
Приложение 3: Указатель раскрытия информации согласно Руководству АРРФР	71
Приложение 4: Раскрытие информации с учетом положений стандарта МСФО S2	73
Приложение 5: Глоссарий	74
Приложение 6: Контактная информация	75



# Обращение Председателя Правления GRI 2-22

## «Уважаемые партнеры, клиенты и коллеги!»

2024 год стал для АО «Евразийский банк» особым – мы отметили 30-летие со дня основания, зарекомендовав себя как надежный финансовый институт, способный ставить амбициозные цели и последовательно воплощать их в жизнь. Юбилейный год стал не только поводом для подведения итогов, но и отправной точкой для выхода на новый виток стратегического развития.



Одним из ключевых рубежей этого этапа стало завершение четырехлетнего стратегического цикла, в течение которого Банк уверенно продвигался к поставленным целям, укрепляя рыночные позиции и внедряя технологические решения, соответствующие вызовам времени. Первостепенное внимание в стратегический период уделялось развитию цифрового сервиса для розничных клиентов. Мы последовательно формировали экосистему, способную отвечать современным ожиданиям, предлагая удобство, доступность и высокий уровень персонализации. Благодаря этому подходу мы сумели существенно увеличить розничный портфель и усилить позиции Банка среди крупнейших игроков финансового сектора страны. По итогам стратегического периода Банк занял 7-е место по активам и сохранил свои позиции в числе лидеров по чистой процентной марже.

Не менее значимым направлением нашей работы стало расширение возможностей для корпоративных клиентов. Мы сосредоточили усилия на разработке эффективных и удобных решений, отвечающих задачам бизнеса любого масштаба. При этом мы сохранили традиционно высокий уровень персонального обслуживания, дополнив его современными дистанционными форматами взаимодействия. Благодаря этому подходу за четыре года корпоративный кредитный портфель увеличился

более чем в пять раз, а спектр доступных цифровых сервисов был существенно расширен. Среди наиболее востребованных инноваций – цифровые тендерные гарантии, удаленная регистрация бизнеса и интеграция с государственными платформами GovTech, позволившие Банку занять уверенную позицию надежного финансового партнера для бизнеса.

Также важным для нас направлением стало повышение внутренней эффективности бизнес-процессов с целью дальнейшего улучшения качества клиентского опыта. Мы постепенно внедряли автоматизированные решения, совершенствовали внутренние процедуры и повышали вовлеченность сотрудников в реализацию стратегических задач. Такие меры усилили операционную устойчивость и обеспечили высокий уровень обслуживания на всех этапах клиентского пути.

Параллельно с достижением стратегических целей Банк укреплял свою приверженность принципам устойчивого развития. Мы убеждены, что долгосрочный успех невозможен без ответственного отношения к обществу и окружающей среде, поэтому рассматриваем устойчивость не как формальный компонент стратегии, а как осознанную управленческую позицию, определяющую логику принимаемых решений.



30

Ляззат Сатиева

Председатель Правления АО «Евразийский Банк»



## Ключевые результаты отчетного периода:

**3,1** трлн тенге  
активы Банка

**2,3** трлн тенге  
база депозитов и счетов клиентов

**1,5** трлн тенге  
кредитный портфель Банка

**>5** млн клиентов  
накопленная клиентская база

**>4,5** тыс. человек  
по всему Казахстану обеспечиваются  
работой в Банке



В рамках повестки устойчивого развития Банк продолжает расширять линейку ESG-продуктов, предлагая клиентам финансовые решения, способствующие реализации экологически и социально значимых инициатив. Одним из приоритетных направлений в отчетном году стало развитие «зеленого» автокредитования, объем которого демонстрирует уверенный рост на фоне растущего интереса к экологически чистому транспорту. Наряду с этим особое внимание уделяется поддержке малого и среднего бизнеса, в том числе за счет программ, реализуемых при государственной поддержке.

Банк также продолжает активно внедрять механизмы оценки ESG-рисков в кредитной деятельности, совершенствуя внутренние процедуры и инструменты, позволяющие учитывать экологические и социальные факторы при принятии решений и повышать устойчивость кредитного портфеля в долгосрочной перспективе. Мы осознаем, что только начинаем путь по интеграции принципов устойчивого развития в свою деятельность, и, несмотря на масштаб предстоящих

задач, уже сегодня опираемся на лучшие практики и стандарты и постепенно внедряем их в свои внутренние процессы.

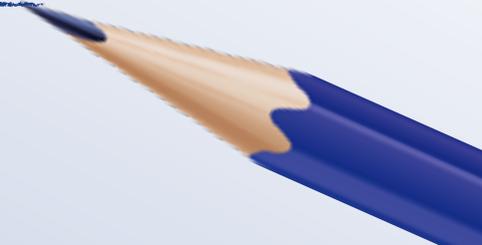
Дополнительно в отчетном году особое внимание было уделено социальной повестке, которая остается приоритетным направлением деятельности Банка. В 2024 году было направлено более 10,6 млрд тенге на благотворительную помощь организациям, участвовавшим в ликвидации последствий паводков в ряде регионов Казахстана. Средства были использованы для удовлетворения первоочередных потребностей пострадавших и восстановления ключевой инфраструктуры, став весомым вкладом в преодоление последствий чрезвычайной ситуации. Вместе с тем Банк оказывал адресную поддержку образовательным и медицинским учреждениям, обеспечивая поставку оборудования, проведение ремонтных работ и содействие организациям, работающим с детьми с инвалидностью. При этом Банк стремится не только оказывать помощь, но и вовлекать сотрудников в реализацию социальных инициатив, поощряя их активную гражданскую

позицию. В юбилейный год был организован конкурс волонтерских проектов, в рамках которого сотрудники представили собственные идеи, направленные на решение конкретных социальных задач. Мы убеждены, что вклад в устойчивое развитие начинается с конкретных действий – и гордимся тем, что все больше наших сотрудников разделяют это мнение.

В рамках внутренней деятельности Банк стремится минимизировать собственное экологическое воздействие. Мы продолжаем внедрять энергоэффективные и ресурсосберегающие решения, модернизируя инженерные системы и оптимизируя потребление энергии и воды. В 2024 году нам удалось снизить общий объем потребления энергоресурсов на 3,9% по сравнению с предыдущим годом, в том числе за счет перехода на энергоэффективное освещение, обновления климатического оборудования и повышения операционной эффективности. Особое внимание Банк уделяет вопросам изменения климата, последовательно развивая практики оценки углеродного следа и анализа климатических рисков. С целью усиления своего вклада в

преодоление климатических вызовов в 2024 году Банк присоединился к международной коалиции «Бесценная планета», объединившей финансовые институты, стремящиеся поддерживать проекты в области сохранения окружающей среды. Участие в этой инициативе открывает новые возможности для реализации природоохранных мероприятий и укрепляет наш вклад в глобальные усилия по снижению последствий климатических изменений. Мы понимаем, что забота об окружающей среде начинается с повседневных решений – и гордимся тем, что устойчивый подход становится неотъемлемой частью корпоративной культуры нашего Банка.

**Благодарим всех, кто разделяет с нами стремление к устойчивому развитию. Мы продолжим работать с полной отдачей, опираясь на принципы ответственности, прозрачности и партнерства, чтобы вносить реальный вклад в устойчивое будущее!**



# 2024 год в контексте устойчивого развития

## Финансовые показатели

**416,6** млрд тенге

созданная прямая  
экономическая стоимость



## Активы, трлн тенге

2,7



2023

3,1



2024

## Депозиты и счета клиентов, трлн тенге

2,1



2023

2,3



2024

## Капитал, млрд тенге

304



2023

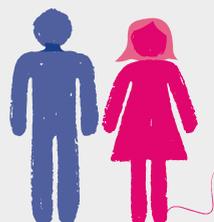
400



2024

## Социальные показатели

Фактическая численность персонала, человек



**4 853**

(2023 год - 5 352 человека)

Доля женщин на руководящих позициях, %



**46%**

(2023 год - 56%)

**10,5**

среднее количество часов обучения в год  
на одного работника



Работники, получившие материальную помощь,  
человек

436



2023

614



2024

## Экологические показатели

Потребление топливно-энергетических ресурсов, ГДж



**83 838,6**

(2023 год - 87 255,1 ГДж)

Потребление бумаги, тонн

411



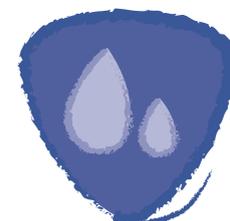
2023

319,8



2024

Общий объем забираемой воды, Мл



**35,6**

(2023 год - 39,2 Мл)

**537 353,3**

тонн CO<sub>2</sub>-экв.

углеродный след кредитного портфеля Банка



## Ответственный бизнес

Объем выданных социальных кредитов МСБ,  
млрд тенге

9,6



2023

12,1



2024

**94,4%**

доля закупок у местных поставщиков



Объем выданных автокредитов на электромобили,  
млн тенге



**272**

(2023 год - 160 млн тенге)

Доля банкоматов, адаптированных для лиц  
с инвалидностью, %



**100%**

(2023 год - 20%)

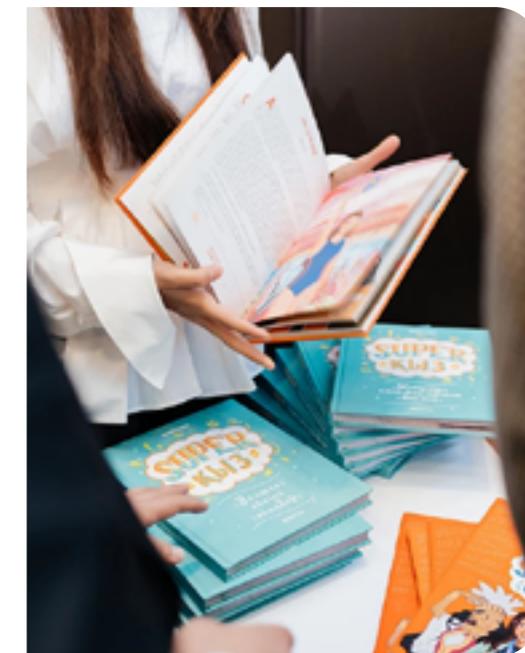
# Ключевые события отчетного года



## Март

При поддержке Банка в канун Международного женского дня вышла книга о женщинах Казахстана

Книга «Super қыз. Женщины, о которых говорит весь мир» в художественной форме рассказывает о выдающихся женщинах Казахстана. Автор книги – коуч, предприниматель, Председатель Попечительского совета фонда «Болашақ» Динара Гаплан.



## Апрель

Евразийский банк выступил генеральным партнером проекта «Bolashak Bright» Корпоративного фонда «Болашақ»

Любой желающий, пожертвовав от 1 000 тенге на сайте bolashakbright.kz становится участником розыгрыша ценных призов и подарков, к примеру, сняться в кино. Цель проекта – популяризация благотворительности среди населения, а собранные средства идут на развитие проектов благотворительных фондов Казахстана.

Банк присоединился к международной коалиции «Бесценная планета» для участия в борьбе с изменением климата

Евразийский банк стал первой компанией из Казахстана, присоединившейся к глобальной инициативе Mastercard «Бесценная планета», реализуемой совместно с фондом Conservation International и Институтом мировых ресурсов. Программа объединяет международные банки и финансовые организации с целью посадки 100 миллионов деревьев по всему миру. В честь присоединения сотрудники Банка высадили аллею из 30 розовых каштанов в сквере рядом с Казахстанско-Британским техническим университетом.



Global Finance признал Евразийский банк лучшим в торговом финансировании

По итогам регулярного рейтинга «World's Best Trade Finance Providers 2024» международного финансового издания Global Finance Евразийский банк признан лучшим в Казахстане в сфере торгового финансирования в 2024 году. Критерии выбора победителей включали объем транзакций, глобальный охват, уровень обслуживания клиентов, конкурентоспособные цены и инновационные технологии.

## Май

### Техника на благо: Евразийский банк передал 90 единиц техники на благотворительность

Евразийский банк передал 90 единиц компьютерной техники аппарату акима Бостандыкского района города Алматы, которые были направлены на техническое обеспечение Общественных объединений с особыми детьми.



### Годовой календарь Евразийского банка занял призовое место в Национальном конкурсе корпоративных календарей «Серебряные нити»

Евразийский банк занял третье место в IX Национальном конкурсе корпоративных календарей «Серебряные нити» в номинации «Высокий уровень решения брендинг-задач».

В конкурсе оценивали корпоративный календарь «С любовью, Евразийский», посвященный 30-летию Банка. Автор иллюстраций – молодая художница Жанар Сагидолла @Suretwi. Организатор конкурса корпоративных календарей «Серебряные нити» – Академия коммуникации и информации (г. Москва). Участниками творческого соревнования стали почти 40 компаний из восьми регионов России, Беларуси, Казахстана и Приднестровья.

### Global Finance отметил в числе лучших финансовую инновацию Евразийского банка с использованием искусственного интеллекта

Авторитетное международное издание Global Finance в рамках премии Innovators Awards за 2024 год отметило Евразийский банк в категории «Лучшее использование искусственного интеллекта (ИИ) для мониторинга средств» (Best Use of AI to Monitor Funds). Цифровое решение, разработанное Банком, совместно с Казахстанской Жилищной Компанией, позволяет обеспечивать сохранность и целевое использование средств дольщиков, осуществлять мониторинг каждой фазы строительства жилья в режиме реального времени, выявляя любые отклонения проекта от плана строительства.



## Июнь

### Евразийский банк открыл в Караганде отделение нового формата

Новое и уютное флагманское отделение позволяет клиентам воспользоваться всей линейкой банковских продуктов и сервисов, как для физических, так и юридических лиц. Особенностью нового формата обслуживания является наличие замкнутого кредитного цикла, позволяющего полностью обрабатывать заявки на кредитование малого и среднего бизнеса – от процесса подачи до выдачи.



## Август

### В честь 30-летия Евразийский банк организовал масштабный музыкальный фестиваль

В Павлодаре 4 августа при поддержке Евразийского банка прошел первый фестиваль современной музыки Pavlodar Music Fest, который собрал более 10 000 человек. На сцене Центрального стадиона выступили популярные отечественные исполнители, такие как Мирас Жугунусов, Shiza, Akha, abdr., Ayau, Yenlik, bellucci и группа «Ирина Кайратовна».

### Банк провел специальные акции для горняков в честь Дня шахтера

Евразийский банк поздравил ведущие предприятия Караганды – АО «Шубарколь Комир» и ТОО «Nova Цинк» с профессиональным праздником и выразил свою признательность за их тяжелый труд. В этот день любой желающий мог купить мороженое по символической цене – всего 1 тенге. Кроме того, Банк отметил самых активных пользователей своих карт, наградив их сладкими подарками и брендированной продукцией.



## Сентябрь

### Фонд социального медицинского страхования и Евразийский банк начали сотрудничество

Клиенты Банка теперь будут получать информацию об ОСМС. Фонд в рамках расширения каналов связи с населением заключил Меморандум о взаимном сотрудничестве с Евразийским банком по созданию в мобильном приложении Банка сервисов по получению информации по ОСМС. Каждому клиенту Евразийского банка будет доступен просмотр статуса в системе ОСМС, информация о регулярности поступлении платежей.



### Moody's Ratings повысило долгосрочные депозитные рейтинги Евразийского банка

Moody's Ratings повысило долгосрочные депозитные рейтинги Евразийского банка с Ba3 до Ba2, а также рейтинга ВСА (базовая оценка кредитоспособности) с b1 до ba3. Прогноз по долгосрочным депозитным рейтингам – стабильный. Улучшение рейтингов отражает рост качества активов, прибыльности и платежеспособности Евразийского банка на фоне благоприятной операционной среды и макроэкономической ситуации в Казахстане, сообщается в официальном пресс-релизе агентства.

### Евразийский банк помог поликлинике №1 города Караганды обновить диагностическое оборудование

Поликлиника №1 города Караганды считается одной из старейших и уважаемых медицинских учреждений города, обслуживающих более 35 тысяч человек. В 2024 году на базе поликлиники был открыт Центр лучших практик (ЦЛП), что стало значимым этапом в ее развитии. Поддержка Банка позволит улучшить профилактику здоровья горожан.

## Октябрь

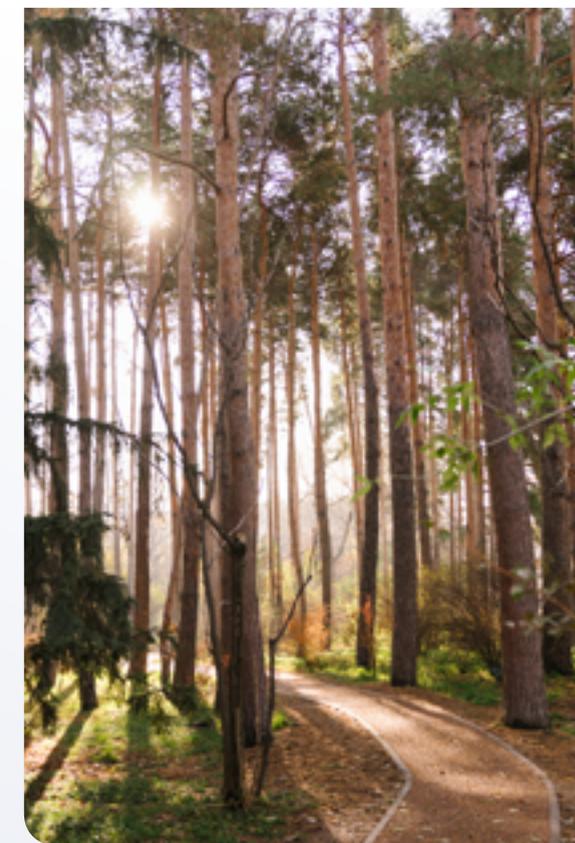
### Евразийский банк сделал подарок Жылыойской центральной районной больнице

Евразийский банк помог в обустройстве отделений Жылыойской центральной районной больницы Атырауской области и оснастил отделения кондиционерами. Жылыойская центральная районная больница - одно из старейших медучреждений Казахстана, была основана в 1928 году.



### Экокарта с новым дизайном добавит новых аллей в городах Казахстана

Евразийский банк вместе с Mastercard выпустил Экокарту с новым дизайном, созданную специально для людей, поддерживающих сохранение природы. Экокарта обладает привычными платежными функциями и дополнительной ценностью – 1% бонусов от каждой транзакции идет на проекты по озеленению и переработке отходов, что делает города чище и зеленее. К выпуску Экокарты с новым дизайном сотрудники Банка приурочили высадку садово-парковой композиции из миндаля в «Саду трав и цветов» Ботанического сада Алматы.





## Ноябрь

### Евразийский банк поощрил студентов Многопрофильного колледжа при Кокшетауском университете им. Ш. Уалиханова

Евразийский банк поддержал проведение кейс-чемпионата среди студентов Многопрофильного колледжа при Кокшетауском университете имени Шокана Уалиханова и вручил денежные призы за лучшие бизнес-решения. Тема чемпионата – «Бизнес. Регион. Инновации» – позволила участникам не только продемонстрировать свои знания, но и предложить оригинальные решения для актуальных бизнес-задач региона. В соревнованиях приняли участие 10 команд по специальностям «Учет и аудит», «Программное обеспечение» и «Информатика».

### Евразийский банк сделал подарок общеобразовательной школе №10 города Семей

По просьбе средней общеобразовательной школы №10 города Семей, Евразийский банк выделил средства на ремонт звукового оборудования. В средней общеобразовательной школе №10 города Семей обучаются более 1 000 детей, а коллектив учителей насчитывает 95 человек. Школа уделяет большое внимание всестороннему развитию учащихся. В учреждении открыты разнообразные кружки, а также спортивные секции по футболу, волейболу и шахматам.

### Природный Парк петроглифов «Арқалан» открылся при поддержке Евразийского банка

15 ноября 2024 года в Главном Ботаническом саду города Алматы открылся природный Парк петроглифов «Арқалан». Знаковое событие стало результатом работ «Института ботаники и фитоинтродукции» и ООО «Охотники за петроглифами», при поддержке Евразийского банка, платежной компании DNA Payments, креативного агентства FUNK и коммуникативного агентства DDA. Парк воссоздает уникальную экосистему, в которой сочетаются степная флора и авторская интерпретация тюркских петроглифов, созданных известным художником Санжаром Жубановым и скульптором Саидом Айнековым.

## Декабрь

### The Banker назвал Евразийский банк «Банком года» в Казахстане

Евразийский банк признан «Банком года» в Казахстане в ежегодной программе авторитетного международного журнала The Banker. Эксперты отметили существенный рост финансовых показателей в 2023 году, включая прирост кредитного и депозитного портфелей, лидирующие позиции на рынке автокредитования и расширение цифровой продуктовой линейки, а также инновационные шаги Банка в разработке цифровой валюты Национального банка.



### Евразийский банк поддержал грантами социальные проекты своих сотрудников

Евразийский банк завершил первый конкурс волонтерских проектов среди своих сотрудников в преддверии 30-летнего юбилея. Сотрудники Банка получили возможность предложить и реализовать идеи, направленные на помощь нуждающимся, а Банк оказал им финансовую и экспертную поддержку. Оператором проекта выступил благотворительный фонд «I AM PART OF KAZAKHSTAN». Конкурс стал первой подобной практикой в банковском секторе, где благотворительность была организована через корпоративное волонтерство.





## 30 лет устойчивого роста

2024 год стал юбилейным для Евразийского банка – важной вехой, подводящей итоги трех десятилетий работы на финансовом рынке Казахстана: от первых операций до системной цифровой трансформации, масштабирования бизнеса и устойчивого роста. Современный профиль Банка отражает стабильное развитие, признание со стороны клиентов, деловой среды и международного сообщества.

# Профиль Банка

## Общие сведения и структура Банка

GRI 2-1

АО «Евразийский Банк» (именуемый в отчете – Евразийский банк или Банк) является социально значимым коммерческим банком Республики Казахстан, входящим в десятку крупнейших банков страны по размеру активов.

30-летняя история бренда и доверие клиентов характеризуют Банк как надежный финансовый институт с устойчивой репутацией. За последние годы Банк существенно укрепил свои позиции на рынке, расширив корпоративный кредитный портфель, увеличив объемы автокредитования и активизировав работу в розничном сегменте. Развитие цифровых сервисов, включая мобильное приложение, а также совершенствование бизнес-процессов позволили повысить качество обслуживания клиентов и упрочить конкурентные преимущества.

Банк активно развивает сотрудничество с бизнесом, дополнительно повышая доступность банковских услуг, а также реализует социальные инициативы и программы корпоративной ответственности.

## Достижения Банка в 2024 году

# ТОП-5

по депозитам в Казахстане

Банк преодолел отметку в 1 трлн тенге по объему депозитов розничных клиентов

# +35

интеграций

с государственными и информационными системами в мобильном приложении Smartbank

# 7 600

автокредитов

Максимальный месячный объем автокредитования за всю историю Банка установлен в октябре

# 18%

Прирост кредитного портфеля корпоративных клиентов по итогам 2024 года

# 22 000

операций

Количество сделок, проведенных физическими лицами на новой Fогex-платформе Банка

# >10,6

млрд тенге

перечислено в общественные фонды на ликвидацию последствий паводков и поддержку пострадавших

# 14,3

млрд тенге

выдано в рамках госпрограмм ДАМУ и БРК – 306 кредитов для поддержки предпринимательства



## Награды и рейтинги Банка в 2024 году

«Банк года» в Казахстане по версии международного издания The Banker

THE BANKER



BANK OF THE YEAR  
AWARDS 2024

«Лучший банк в сфере торгового финансирования в Казахстане» по версии международного издания Global Finance в рамках рейтинга World's Best Trade Finance Providers 2024

«Лучшее использование ИИ для мониторинга средств» по версии международного издания Global Finance в рамках премии Innovators Awards 2024



Рейтинговое агентство Moody's повысило долгосрочный рейтинг Банка по депозитам с Ba3 до Ba2, а базовую оценку кредитоспособности с b1 до ba3. Повышение рейтингов отражает устойчивый рост качества активов, прибыльности и платежеспособности Банка на фоне благоприятной макроэкономической ситуации в Казахстане

MOODY'S

# География деятельности

GRI 2-1, 2-6

18  
филиалов

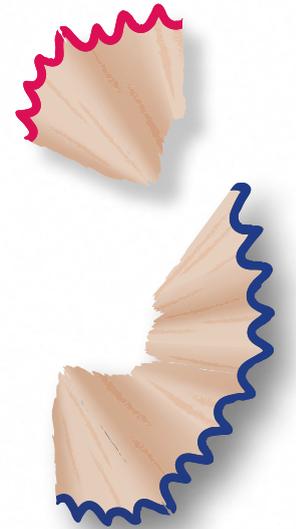
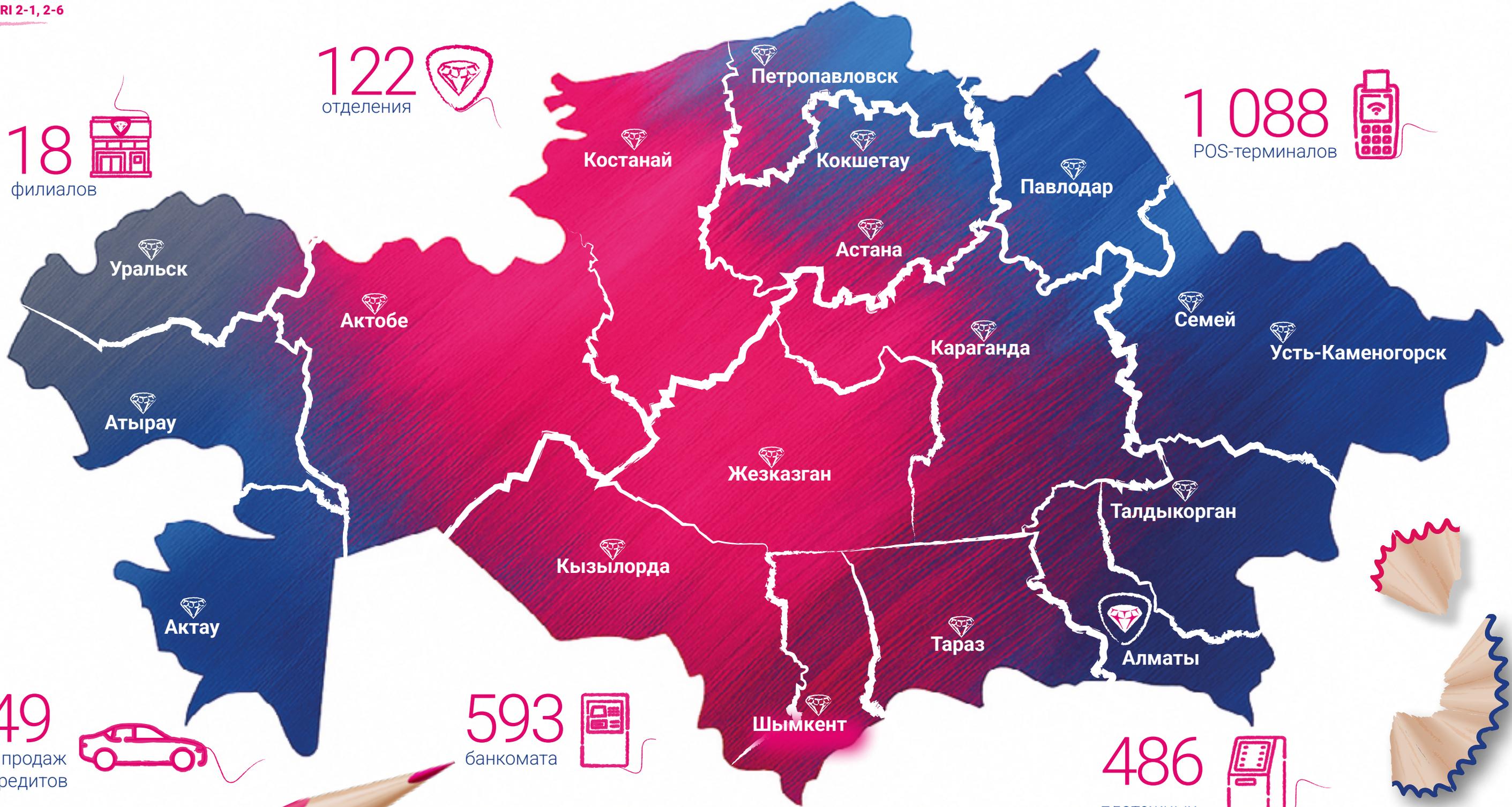
122  
отделения

1 088  
POS-терминалов

249  
точек продаж  
автокредитов

593  
банкомата

486  
платежных  
терминалов



## Стратегия развития

В 2024 году АО «Евразийский Банк» продолжил реализацию Стратегии развития на 2021-2024 гг., стремясь закрепить свои позиции в числе ведущих технологических розничных банков Республики Казахстан. Стратегическое видение Банка в рамках Стратегии 2021–2024 заключается в развитии универсальной банковской модели с акцентом на розничный сегмент, ориентированной на предоставление высокого качества обслуживания всем категориям клиентов и достижение максимальной финансовой эффективности.



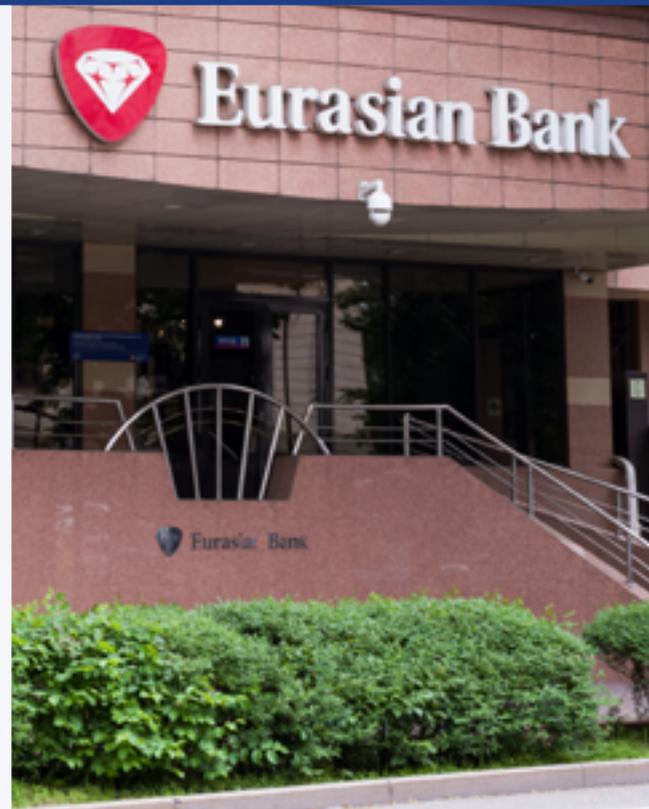
## Основные приоритеты Стратегии 2021-2024:

- Повышение качества цифрового сервиса для розничных клиентов за счет персонализированных продуктов и усиления ценностного предложения.
- Разработка и предложение эффективных решений для корпоративных клиентов с сохранением высокого уровня персонального обслуживания и развитием дистанционных каналов взаимодействия.
- Повышение внутренней эффективности бизнес-процессов Банка для роста вовлеченности персонала и дальнейшего улучшения клиентского опыта.

В отчетном периоде Банк продолжил цифровую трансформацию и модернизацию бизнес-процессов, продуктовой линейки и клиентского сервиса для создания функциональных и востребованных решений, соответствующих текущим ожиданиям клиентов. Банк сосредоточил усилия на цифровизации и повышении качества клиентского опыта: была модернизирована ИТ-инфраструктура и обновлены мобильные приложения для физических и юридических лиц (Smartbank и SmartBusiness), что позволило перевести значительную часть продуктов и услуг в онлайн-формат. На конец отчетного периода около 80% всех кредитных заявок обрабатывались дистанционно.

Стратегические результаты и достижения подтверждают успешную реализацию инициатив Банка в рамках цифровой трансформации. По итогам реализации Стратегии развития на 2021–2024 гг. были достигнуты следующие ключевые показатели:

- Внедрение цифровых продуктов и сервисов в сочетании с высокими темпами роста портфеля позволили Банку укрепить рыночные позиции и поддерживать высокие стратегические KPI: по итогам периода Банк улучшил позицию по объему активов



с 9-го на 7-е место и занял 2-е место по чистой процентной марже (NIM) среди ТОП-10 банков.

- Автокредитование Банка признано лучшим в Казахстане по версии международных деловых изданий. Банк сохраняет лидерство на рынке автокредитования с долей более 40% в сегменте новых автомобилей.
- Обеспечен рекордный рост депозитного портфеля: совокупный объем депозитов превысил 2 трлн тенге. По объему депозитов розничных клиентов, превысившему 1 трлн тенге, Банк входит в число пяти крупнейших банков Казахстана.
- Запущено самое быстрое на рынке кредитное решение в сфере товарного кредитования — проект Broker 2.0, в рамках которого одобрение потребительского кредита осуществляется за 4 секунды. Инициатива получила признание со стороны международных деловых изданий International Business Magazine и Global Finance.
- Повышена стабильность работы мобильного приложения Smartbank и расширен его функционал.
- Корпоративный кредитный портфель Банка увеличился более чем в 5 раз за период реализации Стратегии 2021-2024.
- Существенно расширен спектр цифровых решений для корпоративных клиентов, включая цифровые тендерные гарантии, регистрацию индивидуальных предпринимателей и интеграцию с сервисами GovTech.
- В рамках собственной инициативы, запущенной в 2022 году, Банк реализовал проект по крипто-цифровым активам и стал первым банком в регионе, выпустившим платежную карту на базе цифровой валюты центрального банка (CBDC).
- Неоднократное повышение долгосрочного рейтинга Банка в иностранной валюте с B2/Негативный до Ba2/Стабильный.

Во втором полугодии 2024 года Банк приступил к разработке новой Стратегии развития на 2025–2027 гг., которая была утверждена Советом директоров 3 марта 2025 года. В основу документа легла обновленная бизнес-модель, ориентированная на повышение операционной устойчивости, адаптацию к изменяющимся рыночным условиям и внедрение современных подходов к управлению. Стратегия опирается на принципы сбалансированного развития, эффективного управления рисками, повышения цифровой зрелости, оптимизации процессов и укрепления позиций Банка в финансовой системе.

## Членство в ассоциациях

### GRI 2-28

АО «Евразийский Банк» принимает участие в деятельности профессиональных ассоциаций, что способствует выстраиванию конструктивного взаимодействия с представителями финансового сектора, участию в совершенствовании нормативной среды и расширению делового сотрудничества.

### Ассоциация финансистов Казахстана

Банк является участником Ассоциации финансистов Казахстана (АФК), основной задачей которой является защита интересов членов АФК в диалоге с государственными органами, в том числе через участие в процессе совершенствования финансового законодательства Республики Казахстан. В отчетном году Банк был вовлечен в работу АФК по разработке и обсуждению проектов законодательных актов, международных договоров и нормативных правовых актов, регулирующих финансовую сферу и деятельность финансовых организаций.



### Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» (НПП «Атамекен»)

Банк взаимодействует с НПП «Атамекен» в рамках деятельности по защите прав и интересов бизнеса, а также участия в процессе формирования законодательных и нормативных условий для ведения предпринимательской деятельности. В отчетном году Банк принимал участие во встречах, организуемых НПП «Атамекен», направленных на обсуждение актуальных вопросов развития финансового сектора и регулирования предпринимательской среды.



### Банковский омбудсман

Банк является участником Совета представителей Банковского омбудсмана – консультативного органа, формируемого в целях содействия эффективному разрешению споров между банками и физическими лицами по договорам банковского займа. Участие Банка в работе Совета представителей способствует формированию взвешенных подходов к разрешению спорных ситуаций и укреплению доверия со стороны клиентов.





## Новый формат — новые возможности для регионов

Евразийский банк расширяет свое присутствие в ключевых регионах Казахстана, повышая доступность современных финансовых услуг для населения и бизнеса. В числе приоритетов – создание отделений нового формата, способных обеспечить полный спектр сервисов и персонализированный подход к каждому клиенту.





## Состав Совета директоров

### GRI 2-9

В 2024 году в составе Совета директоров произошел ряд изменений. С 2 октября 2024 года в Совет директоров был избран Арман Нурушев в качестве независимого директора, а также Муниса Шодиева в качестве члена Совета директоров. В тот же день были досрочно прекращены полномочия Жанботы Бекенова, ранее занимавшего должность независимого директора. Позднее, 26 декабря 2024 года, Муниса Шодиева досрочно вышла из состава Совета директоров по собственной инициативе.

Таким образом, по состоянию на конец отчетного периода в состав Совета директоров Банка входили 4 человека<sup>1</sup>.

### МАШКЕВИЧ АЛЕКСАНДР ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Дата избрания: 14.09.1998 г.

Дата переизбрания: 03.10.2024 г.

Опыт работы:

- 2021 – декабрь 2024г. – Председатель Наблюдательного Совета ТОО «Евразийская производственная компания»;
- 2013 – 2024 гг. – Председатель Совета директоров Eurasian Resources Group S.a.r.l.;
- 2009 г. – декабрь 2024 г. – член Совета директоров, Председатель Совета директоров АО «Евразийская промышленная компания»;
- 2008 г. – по настоящее время – Председатель Совета директоров АО «Евразийская Финансовая компания»;
- 2002 г. – по настоящее время – Президент Евразийской промышленной ассоциации, Председатель Совета директоров компании «Eurasian Natural Resources Corporation Limited» (ENRC ltd);
- 1998 г. – по август 2025 – Председатель Совета директоров АО «Евразийский банк».

Членство в Комитетах: Председатель Комитета по рискам и внутреннему контролю, член Комитета по вознаграждениям.

### ИБРАГИМОВ ШУХРАТ ЧЛЕН СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Дата избрания: 20.01.2017 г.

Дата переизбрания: 03.10.2024 г.

Опыт работы:

- 2024 г. – по настоящее время – Председатель Совета директоров Eurasian Resources Group S.a.r.l.; Главный Исполнительный директор Eurasian Resources Group S.a.r.l.;
- 2023 г. – по настоящее время – Председатель Совета директоров АО «Страховая Компания «Евразия»;
- 2022 г. – по настоящее время – Председатель Наблюдательного Совета ТОО «Евразийская Группа»;
- 2021 г. – по настоящее время – член Комитета по аудиту, Комитета по вознаграждениям и Комитета по устойчивому развитию, слияниям и поглощениям при Совете директоров Eurasian Resources Group S.a.r.l., член Наблюдательного Совета ТОО «Евразийская производственная компания»;
- 2019 г. – по настоящее время – член Совета директоров АО «Евразийская Финансовая Компания», Председатель Международного Азиатского кинофестиваля (США);
- 2017 г. – по настоящее время – член Совета директоров АО «Евразийский банк».

Членство в Комитетах: Аудиторский Комитет, Комитет по вознаграждениям и Комитет по рискам и внутреннему контролю.

### РЕПЕЙ ВИТАЛИЙ ЧЛЕН СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ БАНКА В КАЧЕСТВЕ НЕЗАВИСИМОГО ДИРЕКТОРА

Дата избрания: 01.03.2019 г.

Дата переизбрания: 03.10.2024 г.

Опыт работы:

- 2023 г. – по настоящее время – Заместитель Директора ТОО «SR Investments»;
- 2020 – 2023 гг. – Глава Представительства частной компании с ограниченной ответственностью «ТРЕНЕТОЕ Б.В.»;
- 2019 г. – по настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «Евразийский банк»;
- 2007 – 2019 гг. – Директор по экономике ООО «Исследования, инвестиции и развитие»;
- 2003 – 2006 гг. – Директор по корпоративным финансам в ЗАО «Бринкфорд»;
- 2000 – 2003 гг. – аудитор в международных аудиторских компаниях Arthur Andersen, Ernst&Young.

Членство в Комитетах: Председатель Аудиторского Комитета, Комитета по вознаграждениям и Комитета по стратегическому планированию и социальным вопросам.

### НУРУШЕВ АРМАН ЧЛЕН СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ БАНКА В КАЧЕСТВЕ НЕЗАВИСИМОГО ДИРЕКТОРА

Дата избрания: 03.10.2024 г.

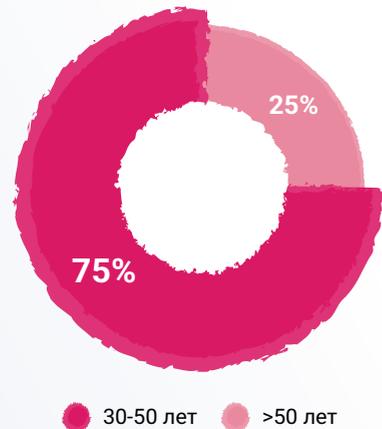
Опыт работы:

- 2024 г. – по настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «Евразийский банк»;
- 2022 г. – по настоящее время – Директор ТОО «ВК Тех Казахстан»;
- 2021 г. – по настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «Евразийский капитал»;
- 2020 г. – по настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «Astana Innovations»;
- 2019 – 2024 гг. – член Совета директоров, независимый директор АО «Евразийская Финансовая Компания»;
- 2017 – 2019 гг. – Заместитель Председателя Правления по информационным технологиям АО НК «Казахстан Темир Жолы»;
- 2016 – 2024 гг. – член Совета директоров, независимый директор АО «Национальные информационные технологии»;
- 2014 – 2017 гг. – Директор Дивизиона корпоративных продаж ТОО «Самсунг электроникс КЗ энд Централ Эйжа»;
- 2007 – 2014 гг. – Директор по продажам ТОО «САП Казахстан»;
- 2004 – 2007 гг. – менеджер по проектам Представительства «Оракл Нидерланд Б.В.»;
- 2001 – 2004 гг. – Заместитель Председателя Правления по экономике и финансам ОАО «Астана Газ Сервис».

Членство в Комитетах: не состоит.

<sup>1</sup>Детальная информация о биографии членов Совета директоров представлена в Годовом отчете АО «Евразийский банк» за 2024 год.

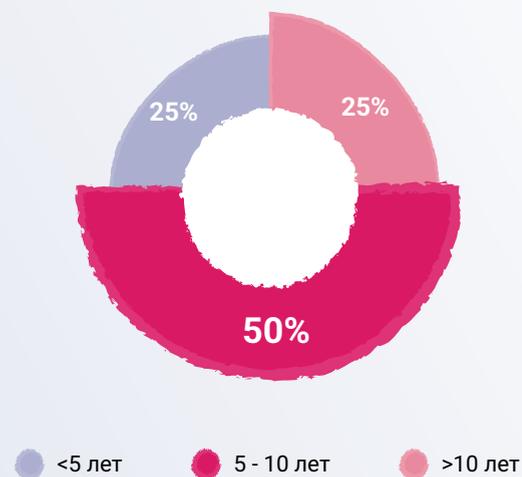
Структура состава Совета директоров по возрасту, %



Структура состава Совета директоров по статусу независимости, %



Структура состава Совета директоров по сроку пребывания в должности, %




**Открытие флагманского отделения в Караганде**

Евразийский банк отмечает 30-ю годовщину своей деятельности важными для клиентов событиями — в Караганде открылось первое флагманское отделение.

Новое отделение предоставляет весь спектр банковских услуг для физических и юридических лиц. Ключевым элементом нового формата стало внедрение замкнутого кредитного цикла, позволяющего обрабатывать заявки на кредитование малого и среднего бизнеса в рамках одного офиса.

Банк продолжает работу по развитию филиальной сети, повышая доступность продуктов и сервисов, а также оказывая содействие в развитии бизнеса в регионах.



### Порядок избрания членов Совета директоров GRI 2-10, 2-11

Кандидатов в состав Совета директоров выдвигает единственный акционер Банка. Он также определяет количественный состав Совета директоров, устанавливает сроки полномочий его членов и утверждает условия выплаты вознаграждений.

Перед вынесением кандидатур на голосование Банк проводит внутреннюю проверку, в рамках которой профильные структурные подразделения оценивают соответствие кандидатов требованиям законодательства РК и внутренних нормативных документов Банка. В рамках оценки особое внимание уделяется безупречной деловой репутации, высокому профессионализму и отсутствию конфликта интересов при осуществлении профессиональной деятельности. Дополнительно учитываются компетенции, соответствующие специфике деятельности Банка, включая опыт в финансовом секторе и знание регионального контекста.

Члены Совета директоров избираются Общим собранием акционеров посредством кумулятивного голосования, при котором акционер может отдать все голоса одному кандидату либо распределить их между несколькими. В Совет входят кандидаты, набравшие наибольшее количество голосов; при равенстве проводится повторное голосование между соответствующими кандидатами.

Согласно внутренним нормативным документам численный состав Совета директоров не может быть менее трех человек, при этом не менее 30% его членов должны быть независимыми директорами. Члены Правления, за исключением Председателя Правления, не могут входить в состав Совета директоров. Председатель Правления Банка, в свою очередь, не может быть избран Председателем Совета директоров.

### Оценка эффективности деятельности Совета директоров GRI 2-18

Банк осуществляет регулярную оценку эффективности деятельности Совета директоров. Оценка проводится не реже одного раза в год в соответствии с внутренними нормативными документами и охватывает как коллективную деятельность Совета, так и индивидуальный вклад каждого его участника.

В процессе оценки принимают участие все члены Совета директоров. В ходе процедуры учитываются профессиональный опыт, уровень подготовки к заседаниям, активность и вовлеченность в обсуждение вопросов, а также

своевременность принятия решений. Оценка проводится с соблюдением требований конфиденциальности.

Итоги ежегодной оценки выносятся на утверждение Общего собрания акционеров. Результаты процедуры используются для совершенствования деятельности Совета директоров и повышения эффективности корпоративного управления Банком.

### Комитеты при Совете директоров GRI 2-9, 2-10

При Совете директоров действуют

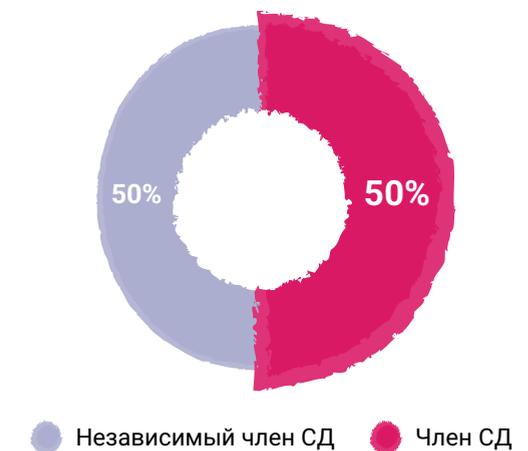
**4** комитета:

## 1. Аудиторский комитет

Аудиторский комитет содействует Совету директоров в осуществлении надзора за качеством раскрываемой информации о деятельности Банка. Комитет рассматривает ключевые вопросы, касающиеся полноты и достоверности финансовой отчетности, содействует повышению эффективности деятельности внутреннего аудита и координирует взаимодействие с внешними аудиторами в рамках обязательной проверки отчетности.

**Состав:** Репей В. Н. (председатель), Ибрагимов Ш. А.

Доля независимых директоров в составе Аудиторского комитета, %



В 2024 году Аудиторским комитетом было принято 22 решения. В рамках заседаний были рассмотрены ключевые вопросы, в числе которых:

- определение аудиторской организации, осуществляющей аудит финансовой отчетности Банка за 2024 год;
- рассмотрение вопросов о независимости внешнего аудитора и утверждение условий договора на оказание аудиторских услуг;
- анализ итогов аудита финансовой отчетности и утверждение плана мероприятий по реализации рекомендаций аудиторской компании;
- предварительное одобрение вопросов, выносимых на годовое общее собрание акционеров.

## 2. Комитет по рискам и внутреннему контролю

Комитет по рискам и внутреннему контролю курирует развитие и функционирование системы управления рисками и внутреннего контроля. В рамках своей деятельности комитет разрабатывает рекомендации по управлению ключевыми видами рисков, мониторит соблюдение установленного уровня риск-аппетита и оценивает устойчивость применяемых механизмов внутреннего контроля.

**Состав:** Машкевич А. А. (председатель), Ибрагимов Ш. А. В составе комитета не представлены независимые директора.

В 2024 году Комитетом по рискам и внутреннему контролю было принято 78 решений. В рамках заседаний рассмотрены ключевые вопросы, включая:

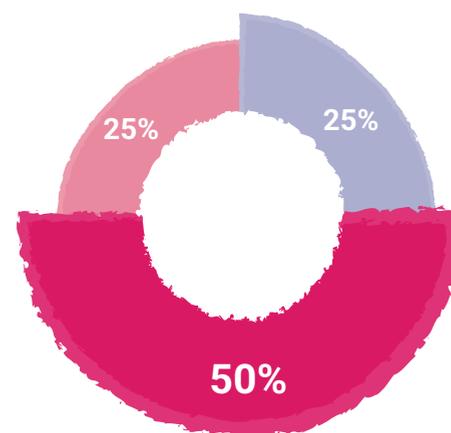
- отчет об уровнях риск-аппетита и управленческая отчетность по операционным рискам;
- мониторинг внутреннего процесса оценки достаточности капитала;
- результаты стресс-тестирования ключевых рисков и их влияние на капитал;
- установление и пересмотр лимитов по кредитным рискам по отраслям экономики;
- внесение изменений в План финансирования капитала на случай непредвиденных обстоятельств.

## 3. Комитет по вознаграждениям

Комитет по вознаграждениям отвечает за формирование эффективной системы управления оплатой труда. Комитет рассматривает вопросы вознаграждения членов Правления и сотрудников Банка, а также содействует совершенствованию организационной структуры в целях надлежащего управления конфликтом интересов в соответствии с законодательством РК.

**Состав:** Репей В.Н. (председатель), Машкевич А. А., Ибрагимов Ш. А., Газямова С. С.

**Доля независимых директоров в составе Комитета по вознаграждениям, %**



● Независимый член СД ● Член СД ● Эксперт

В 2024 году Комитетом по вознаграждениям было рассмотрено 17 вопросов. В рамках заседаний осуществлялась работа по следующим ключевым направлениям:

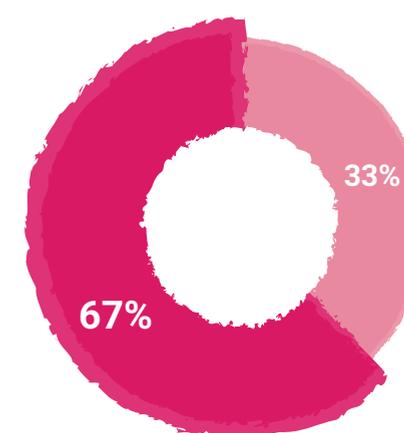
- внесение изменений в организационную структуру Банка;
- рассмотрение вопросов фиксированного и нефиксированного вознаграждения руководящих работников;
- рассмотрение вопросов вознаграждения работников подотчетных Совету Директоров;
- актуализация Политики по оплате труда.

## 4. Комитет по стратегическому планированию и социальным вопросам

Комитет по стратегическому планированию и социальным вопросам координирует разработку и реализацию стратегии Банка, обеспечивая ее согласованность с рыночными условиями, уровнем принимаемых рисков и показателями финансовой устойчивости. Комитет также проводит оценку внутренних документов на соответствие стратегическим приоритетам и участвует в формировании и развитии социальной политики Банка.

**Состав:** Репей В. Н. (председатель), Сатиева Л. А., Хамидуллин А. Е.

**Доля независимых директоров и членов Правления в составе Комитета по стратегическому планированию и социальным вопросам, %**



● Член Правления ● Независимый член СД

В 2024 году Комитетом по стратегическому планированию и социальным вопросам было принято 20 решений. В ходе заседаний рассмотрены ключевые вопросы, включая:

- рассмотрение итогов деятельности Банка;
- отчет о фактическом исполнении Бюджета Банка;
- утверждение стратегии розничного бизнеса на 2024–2026 годы;
- мониторинг реализации Стратегии развития Банка;
- утверждение Отчета об устойчивом развитии за 2023 год.

Состав комитетов при Совете директоров формируется из числа членов Совета директоров и, при необходимости, внешних экспертов, обладающих необходимыми профессиональными компетенциями. В каждом комитете должен присутствовать как минимум один участник с опытом в области информационных технологий, банковских услуг, управления рисками или бюджетного планирования.

Аудиторский комитет, Комитет по вознаграждениям и Комитет по стратегическому планированию и социальным вопросам возглавляются независимыми директорами. Комитет по рискам и внутреннему контролю возглавляет независимый директор либо Председатель Совета директоров.

Сроки полномочий, а также порядок формирования и обновления состава комитетов устанавливаются Советом директоров. В целях поддержания независимости и обеспечения разнообразия профессиональных взглядов предусмотрена периодическая ротация членов Совета директоров в составе комитетов.

### Правление

Правление Банка является коллегиальным исполнительным органом, осуществляющим руководство текущей деятельностью Банка. В своей работе Правление обеспечивает реализацию решений, принятых Общим собранием акционеров и Советом директоров, и отвечает за устойчивое управление операционной и финансовой деятельностью Банка.



### Члены Правления Банка:



Сатиева Ляззат

Председатель Правления



Бекбосунов Сабыржан

Заместитель Председателя Правления



Қаппар Ерланбек

Заместитель Председателя Правления



Ермеков Газиз

Заместитель Председателя Правления



Альтамиров Ибрагим

Заместитель Председателя Правления



Хамидуллин Аскар

Заместитель Председателя Правления



Даулетбаева Айнагуль

Заместитель Председателя Правления

### Выплата вознаграждения членам Совета директоров и Правления

GRI 2-19, 2-20

Система вознаграждения членов органов управления в Банке направлена на стимулирование эффективной работы руководящих работников и обеспечение реализации стратегических целей Банка. Вознаграждение включает фиксированную и нефиксированную части. Размер фиксированной части определяется с учетом компетенций, рыночных ориентиров и степени участия работника в достижении стратегических задач и управлении ключевыми бизнес-процессами. Нефиксированная часть выплачивается по итогам года при выполнении плановых показателей (KPI), утверждаемых Советом директоров, после одобрения годовой финансовой отчетности. Размер премирования соотносится с уровнем принятых рисков и вкладом в финансовую устойчивость Банка. Вместе с тем, на текущем этапе в Банке не применяется практика прямого учета KPI в области устойчивого развития при определении вознаграждения членов органов управления и руководящих работников.

Размер вознаграждения устанавливается в зависимости от уровня занимаемой должности. Вознаграждение членов Совета директоров утверждается Общим собранием акционеров. Размер вознаграждения членов Правления устанавливается Советом директоров на основании рекомендаций Комитета по вознаграждениям. Совет директоров также определяет условия оплаты труда работников служб, находящихся в его прямом подчинении. Вознаграждение остальных сотрудников устанавливается Председателем Правления в соответствии с действующей системой управления оплатой труда.

По итогам 2024 года сумма вознаграждения, выплаченного членам Совета директоров, составила

662,5 млн тенге

членам Правления

1082,2 млн тенге

### Деловая этика

GRI 2-23

Банк придает особое значение вопросам деловой этики, рассматривая их как ключевой элемент корпоративной культуры и основу устойчивых взаимоотношений со всеми заинтересованными сторонами.

Подход Банка к деловой этике закреплен в Кодексе этики и делового поведения, утвержденном Советом директоров. Его положения распространяются на всех работников независимо от занимаемой должности. Документ регулирует поведение при исполнении должностных обязанностей, а также взаимоотношения с клиентами, партнерами, государственными органами, коллегами и конкурентами.

Ключевые ценности, отраженные в Кодексе, определяют этическую основу деятельности Банка:



#### Здоровые амбиции

Постановка четких целей, стремление к достижению высоких результатов и постоянное повышение качества обслуживания клиентов.



#### Творчество и созидание

Активный поиск решений для улучшения внутренних процессов, внедрение новых подходов и развитие культуры профессионального роста.



#### Сила благодарности

Признание вклада клиентов, партнеров и сотрудников, развитие культуры уважения и конструктивной обратной связи.



#### Доверие

Соблюдение принципов открытости, честности и взаимного уважения в отношениях с коллегами, клиентами и сторонними организациями.



#### Ответственность

Готовность принимать последствия принимаемых решений, выполнение обязательств и ориентация на результат в операционной деятельности.

Банк также следует принципу уважения прав человека, рассматривая его как один из фундаментальных ориентиров делового поведения. Соблюдение прав и достоинства личности рассматривается как необходимое условие для поддержания здоровой рабочей атмосферы и выстраивания этических взаимоотношений с внешними и внутренними стейкхолдерами.

### Противодействие коррупции

GRI 3-3, 205-3

Банк последовательно реализует политику нулевой терпимости к коррупции, мошенничеству и иным формам недобросовестного поведения. Соблюдение норм деловой этики рассматривается как ключевой элемент устойчивого корпоративного управления и необходимое условие доверия со стороны акционеров, клиентов и партнеров.

Принципы противодействия коррупционным нарушениям закреплены во внутренней Политике противодействия мошенничеству, служебным правонарушениям и коррупции. В ее основе лежит категорический запрет на участие работников в любых противоправных действиях, включая злоупотребление полномочиями, исключение конфликта интересов и получения личной выгоды при реализации должностных обязанностей. Особая роль в формировании этического климата принадлежит высшему руководству, которое должно демонстрировать личный пример нетерпимости к нарушениям, а также активно содействовать укреплению корпоративной культуры.

Важной составляющей политики Банка является системный контроль за соблюдением нормативных требований. На постоянной основе проводится мониторинг исполнения законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов, а также анализируются риски, связанные с недобросовестным поведением как со стороны сотрудников, так и контрагентов. Перед принятием на работу кандидаты проходят проверку на предмет благонадежности, наличия потенциальных конфликтов интересов и склонности к противоправным действиям. Партнеры и контрагенты Банка также оцениваются с точки зрения их готовности соблюдать этические стандарты.

В целях обеспечения своевременного выявления нарушений в Банке действует механизм конфиденциального информирования. Работники, располагающие информацией о возможных коррупционных нарушениях, обязаны сообщить об этом своему непосредственному руководителю либо воспользоваться следующими каналами связи, предусмотренными Кодексом этики:

## Каналы связи



- телефон: +7 (727) 244 54 00;
- внутренний номер: 00911 (в рабочее время);
- электронная почта: Natalya.Gudimova@eubank.kz.

Альтернативными каналами связи являются:

- мобильный номер Службы внутреннего аудита +7 701 035 32 64 (в рабочее время);
- специальная форма для заявок в адрес Службы комплаенс Банка, размещенная на [сайте](#) Банка.

Также во всех головных зданиях филиалов и в головных офисах Банка установлены ящики для анонимных писем. Проверка их содержимого на наличие сообщений осуществляется на регулярной основе сотрудниками Департамента безопасности. Несвоевременное раскрытие информации рассматривается как нарушение требований Политики и может повлечь дисциплинарную ответственность.

Эффективность действующих механизмов оценки и реагирования регулярно пересматривается. Ежегодно Департамент безопасности формирует сводный отчет о работе системы внутреннего контроля, который проходит согласование с Председателем Правления. Итоговые выводы и рекомендации представляются Совету директоров не реже одного раза в год.

По итогам отчетного периода в Банке не было зафиксировано подтвержденных случаев коррупции.

## Управление конфликтом интересов

### GRI 2-15

Банк реализует политику предотвращения и урегулирования конфликта интересов в соответствии с Кодексом корпоративного управления, Кодексом этики и делового поведения, а также Правилами регулирования конфликта интересов, утвержденными Советом директоров. Правила определяют общие подходы к предотвращению, выявлению и контролю потенциальных ситуаций конфликта интересов, включая механизмы их надлежащего регулирования на всех уровнях управления.

Совет директоров обеспечивает стратегическое управление этим процессом, включая рассмотрение вопросов конфликта интересов при формировании организационной структуры и утверждении кадровой политики. Предварительная оценка этих вопросов проводится с участием Правления и уполномоченного коллегиального органа, которым может выступать комитет при Совете директоров, комитет при Правлении или группа уполномоченных лиц, назначенных в соответствии с внутренними документами Банка.

На операционном уровне предотвращение и урегулирование конфликта интересов обеспечивается посредством комплекса внутренних процедур и механизмов, направленных на минимизацию рисков личной заинтересованности при осуществлении деятельности. В рамках системы внутреннего контроля реализуются следующие меры:

- **Двойной контроль операций**  
Внедрение механизма взаимного контроля, обеспечивающего независимость ключевых решений и исключающего сговор на операционном уровне.



- **Ограничение участия в принятии решений**  
Сотрудники, чья личная заинтересованность может повлиять на результат, не вовлекаются в рассмотрение и одобрение соответствующих сделок.
- **Учет и раскрытие информации о связанных сторонах**  
Ведутся реестры лиц связанных с Банком особыми отношениями, аффилированных лиц, и сделок с ними с целью обеспечения прозрачности и последующего мониторинга.
- **Автоматизация процессов**  
Ключевые бизнес-функции переводятся в цифровой формат для снижения человеческого фактора и повышения прозрачности.
- **Контроль за использованием информации**  
Установлены запреты на использование конфиденциальной информации в личных целях или ее передачу третьим лицам.
- **Запрет на извлечение личной выгоды**  
Запрещено получение персональной выгоды в ходе исполнения служебных функций.

В случаях выявления конфликта интересов работники оформляют служебную записку и направляют ее в адрес профильных структурных подразделений, Председателя Правления и, при необходимости, Совета директоров. Публичное раскрытие таких случаев внешним заинтересованным сторонам не предусмотрено.

## Соблюдение законодательства

### GRI 2-27

Банк придает первостепенное значение соблюдению законодательства Республики Казахстан и нормативных требований уполномоченных органов. Поддержание высокого уровня правовой дисциплины рассматривается Банком как неотъемлемая часть ответственного ведения бизнеса и ключевое условие устойчивости корпоративного управления.

Информация о случаях нарушения законодательства

Показатель	2022	2023	2024
Количество случаев применения неденежных санкций за нарушения законодательства	25	23	25
Количество случаев наложения штрафов за нарушения законодательства <sup>2</sup>	13	15	5
Сумма уплаченных штрафов за нарушения законодательства, тенге	9 005 130	46 193 750	12 738 320

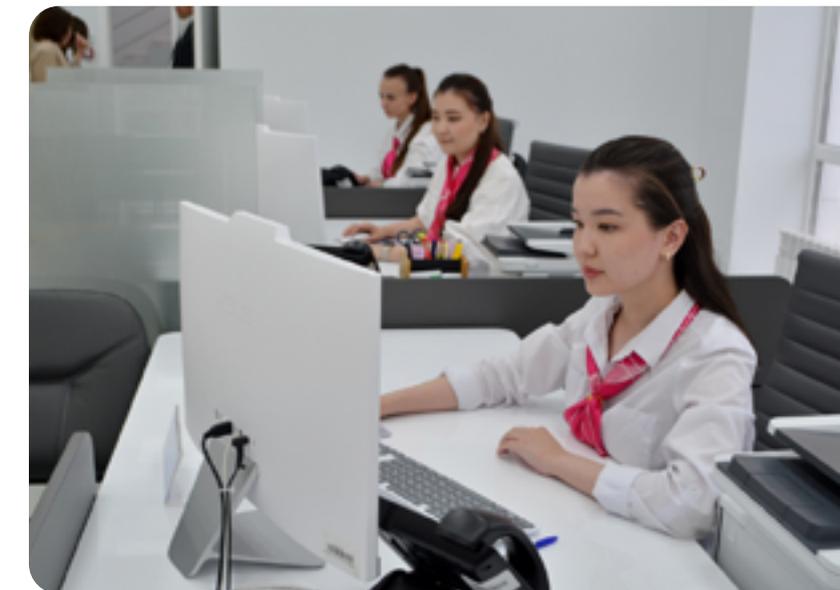
<sup>2</sup>Все штрафы были уплачены Банком в полном объеме.

В 2024 году в отношении Банка были применены меры надзорного реагирования, в том числе административные штрафы со стороны Агентства по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР). В течение отчетного периода Банк уплатил 5 штрафов, общая сумма которых составила 12 738 320 тенге.

Указанные меры были связаны с выявленными нарушениями отдельных положений применимого законодательства в рамках плановых и внеплановых проверок, проводимых уполномоченными органами в пределах их контрольных полномочий.

Нарушения не носили системного характера и не повлекли существенных последствий для финансовой устойчивости Банка. Вместе с тем по каждому случаю были приняты корректирующие меры, направленные на устранение причин выявленных нарушений и минимизацию повторных рисков.

Банк продолжит совершенствовать процедуры внутреннего контроля и усиливать мониторинг нормативного соответствия для минимизации регуляторных рисков.



## Механизмы обратной связи

### GRI 2-12, 2-25, 2-26

Банк обеспечивает функционирование механизмов, позволяющих заинтересованным сторонам получать консультации по вопросам ответственного ведения бизнеса, а также выражать обеспокоенность действиями или решениями Банка. Такие механизмы способствуют укреплению доверия со стороны клиентов, партнеров и других стейкхолдеров.

Работники Банка могут сообщать о нарушениях через профильные подразделения, такие как HR Help, Отдел подбора и адаптации персонала, а также Департамент безопасности. Кроме того, в соответствии с Кодексом этики и делового поведения сотрудники обязаны информировать своих непосредственных руководителей. При необходимости можно воспользоваться следующими конфиденциальными каналами:

- телефон: +7 (727) 244 54 00;
- внутренний номер: 00911.

Для внешних заинтересованных сторон действует контакт-центр Банка, к которому можно обратиться по следующим каналам связи:

- мобильные номера: +7 (771) 000-77-22, +7 (700) 000-77-22, +7 (702) 010-77-22;
- электронная почта: [contactcenter@eubank.kz](mailto:contactcenter@eubank.kz).

Порядок рассмотрения заявлений, жалоб и обращений (далее – обращение), поступающих в адрес Банка, регулируется внутренней Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и жалоб, поступающих в Банк, в соответствии с которой все обращения, независимо от формы подачи (устной, письменной или электронной), подлежат обязательной регистрации и обработке в информационной системе Банка. Отказ в приеме обращений не допускается.

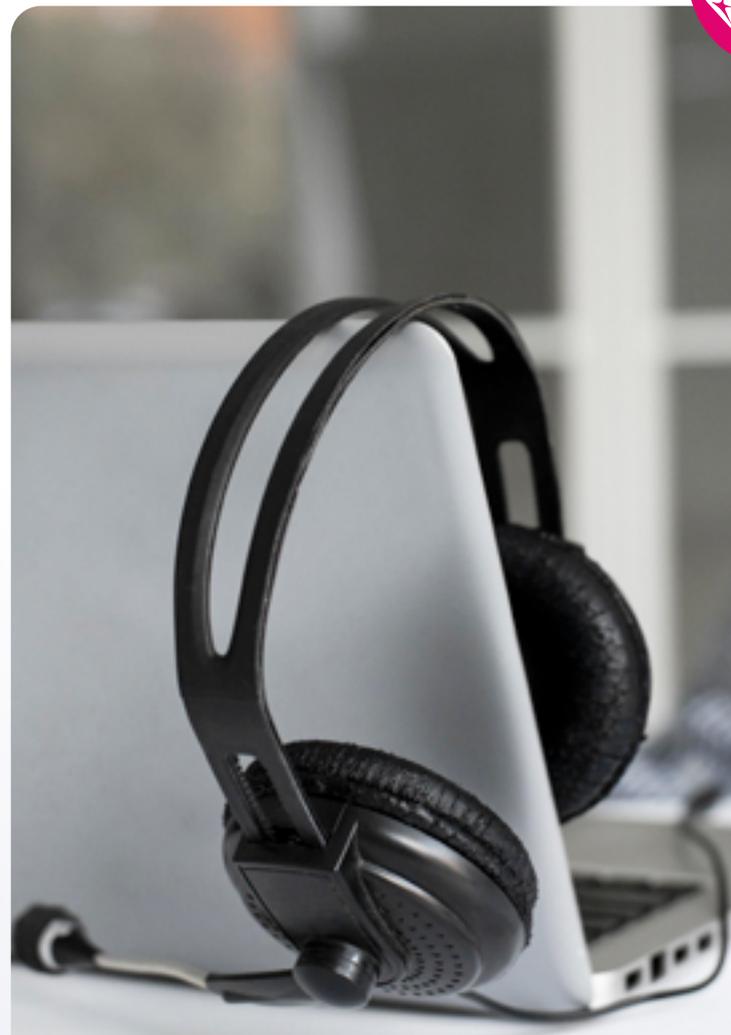
После регистрации в системе обращение направляется в профильное подразделение, обладающее компетенцией для подготовки официального ответа. Если содержание обращения охватывает несколько направлений деятельности Банка, то определяется основное подразделение, ответственное за координацию и подготовку консолидированного ответа.

Ответ на обращение формируется с учетом анализа представленных материалов и, при необходимости, с привлечением других структурных подразделений Банка. В случае недостаточности информации сотрудники Банка вправе запросить у заявителя дополнительные сведения. Ответ направляется заявителю через указан-

ный им канал связи, в том числе по почте, электронной почте или иным способом, предусмотренным договором.

Сроки рассмотрения обращения определяются в зависимости от характера обращения и могут составлять от 3 до 15 рабочих или календарных дней, с возможностью продления в исключительных случаях. Жалобы, содержащие сведения о возможных неправомерных действиях сотрудников или признаках мошенничества, в обязательном порядке передаются в Департамент безопасности для проведения служебной проверки и предоставления заключения.

Контроль за соблюдением порядка и сроков обработки обращений осуществляет Блок клиентского опыта. Все этапы обработки фиксируются в информационной системе, обеспечивая прозрачность и подотчетность процесса. По итогам года подготавливается отчет о количестве и характере поступивших обращений, который согласовывается Правлением и направляется на рассмотрение Совета директоров Банка.



## Управление устойчивым развитием

АО «Евразийский банк» стремится выстраивать эффективную модель деятельности, основанную на принципах экологической, социальной и корпоративной ответственности в интересах настоящего и будущих поколений. Подход к устойчивому развитию интегрируется в ключевые аспекты корпоративного управления, операционной деятельности и взаимодействия с заинтересованными сторонами, отражая стремление Банка к ответственному росту.

### Банк опирается на ключевые положения в области устойчивого развития, соответствующие принципам Глобального Договора ООН:

- Банк придерживается принципов справедливости и равного отношения ко всем заинтересованным сторонам, исключая ущемление прав акционеров, клиентов, работников и партнеров в процессе достижения корпоративных целей.
- Банк прилагает усилия для защиты окружающей среды и стремится к активному участию в решении экологических вопросов.
- Банк, как ответственный участник финансового рынка, придерживается норм действующего законодательства, обеспечивая соблюдение прав человека, нетерпимость к коррупции и предотвращение конфликта интересов.
- Банк последовательно продвигает принципы этичного поведения и придерживается высоких стандартов корпоративного управления.
- Банк придерживается принципов открытости и прозрачности во взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами.

## Система управления вопросами устойчивого развития

### GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14

Совет директоров определяет стратегические приоритеты Банка в области устойчивого развития. В рамках подготовки ежегодной нефинансовой отчетности Совет директоров рассматривает перечень существенных тем и утверждает финальную версию отчета об устойчивом развитии, обеспечивая согласованность раскрываемой информации с долгосрочными целями Банка.

Операционное управление и координация деятельности в области ESG возложены на Управление стратегического планирования и устойчивого развития. Подразделение отвечает за формирование и развитие системы устойчивого развития в Банке, за интеграцию принципов ESG в корпоративные политики и внутренние регламенты, а также за ежегодную подготовку Отчета об устойчивом развитии. Управление стратегического планирования и устойчивого развития также обеспечивает взаимодействие между структурными подразделениями по вопросам устойчивого развития и сопровождает реализацию ESG-инициатив в операционной деятельности.

Совершенствование процессов управления устойчивым развитием осуществляется поэтапно, с фокусом на интеграцию ESG-принципов в повседневную деятельность Банка. Особое внимание уделяется включению ESG-факторов в стратегическое планирование, развитие внутренних политик и процедур, а также в систему управленческих решений. Такой подход позволяет формировать устойчивую корпоративную практику, ориентированную на долгосрочные цели и сбалансированное взаимодействие с заинтересованными сторонами.



## Корпоративные документы в области устойчивого развития

### GRI 2-23, 2-24

Управление вопросами устойчивого развития в Банке осуществляется на основе внутренней нормативной базы, которая формирует общий подход к ESG-повестке и в дальнейшем будет дополнена целевыми политиками, охватывающими отдельные направления устойчивого развития. В настоящее время реализация соответствующих инициатив обеспечивается следующими корпоративными документами:

- Стратегия развития Банка;
- Кодекс этики и делового поведения;
- Политика противодействия мошенничеству, служебным правонарушениям и коррупции;
- Правила оказания материальной, благотворительной и спонсорской помощи.

Положения, закрепленные в данных документах, обязательны к соблюдению всеми сотрудниками Банка и учитываются при осуществлении деятельности, связанной с взаимодействием с заинтересованными сторонами или затрагивающей их интересы.

## Взаимодействие с заинтересованными сторонами

### GRI 2-29

Банк рассматривает взаимодействие с заинтересованными сторонами как неотъемлемый элемент системы управления устойчивым развитием. Последовательная работа в этом направлении способствует активному вовлечению заинтересованных сторон в процессы обсуждения и обеспечивает надлежащий учет их интересов при принятии управленческих решений.

В целях поддержания открытого диалога Банк обеспечивает доступ к актуальной информации и поддерживает разнообразные каналы обратной связи. Такой подход позволяет формировать более точное понимание ожиданий заинтересованных сторон и укреплять доверие, лежащее в основе устойчивых деловых отношений.

В таблице представлены цели и механизмы взаимодействия Банка с основными группами заинтересованных сторон:

## Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны	Цель взаимодействия	Механизм взаимодействия
<b>Акционеры и инвесторы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение прозрачности корпоративного управления</li> <li>• Предоставление достоверной и своевременной информации о финансовых и операционных результатах</li> <li>• Укрепление доверия и инвестиционной привлекательности Банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Общее собрание акционеров</li> <li>• Письменные информационные обращения</li> <li>• Квартальные и годовые отчеты, включая финансовую отчетность</li> <li>• Пресс-релизы и информационные материалы для инвесторов</li> </ul>
<b>Работники</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение информированности о целях, задачах и изменениях в деятельности Банка</li> <li>• Поддержание открытого диалога по вопросам условий труда и профессионального развития</li> <li>• Повышение удовлетворенности и мотивации персонала</li> <li>• Своевременное реагирование на предложения и обратную связь сотрудников</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Личные консультации с топ-менеджментом</li> <li>• Корпоративный веб-сайт</li> <li>• Контакт-центр</li> <li>• Квартальные и годовые отчеты, включая финансовую отчетность</li> <li>• Пресс-релизы</li> <li>• Социальные сети</li> <li>• Опросы и исследования вовлеченности сотрудников</li> </ul>
<b>Клиенты</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Повышение удовлетворенности качеством обслуживания</li> <li>• Своевременное информирование о новых продуктах, изменениях и рисках</li> <li>• Учет потребностей клиентов при разработке финансовых решений</li> <li>• Получение обратной связи для совершенствования сервисов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контакт-центр</li> <li>• Корпоративный веб-сайт</li> <li>• Социальные сети</li> <li>• Пресс-релизы</li> <li>• Опросы и исследования удовлетворенности клиентов</li> <li>• Квартальные и годовые отчеты</li> <li>• Консультации в отделениях Банка</li> </ul>
<b>Поставщики и партнеры</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержание устойчивых и взаимовыгодных деловых отношений</li> <li>• Соблюдение договорных обязательств и стандартов деловой этики</li> <li>• Согласование ожиданий по качеству, срокам и условиям поставок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Совещания, встречи и конференц-звонки</li> <li>• Корпоративный веб-сайт</li> <li>• Пресс-релизы</li> </ul>
<b>Общество</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Укрепление общественного доверия к деятельности Банка</li> <li>• Повышение уровня финансовой грамотности населения</li> <li>• Поддержка социально значимых инициатив и благотворительных проектов</li> <li>• Содействие устойчивому развитию регионов присутствия</li> <li>• Формирование положительного имиджа и репутации как ответственного института</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Благотворительные программы и социальные инициативы</li> <li>• Корпоративный веб-сайт</li> <li>• Пресс-релизы</li> <li>• Контакт-центр</li> <li>• Электронная почта</li> </ul>
<b>Государственные органы, регуляторы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участие в совершенствовании отраслевого регулирования и финансовой политики</li> <li>• Своевременное предоставление обязательной отчетности и раскрытие информации</li> <li>• Содействие реализации государственных программ и инициатив</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регулярная отчетность (от ежедневной до годовой), включая финансовую отчетность</li> <li>• Профильные совещания, встречи и форумы</li> <li>• Законодательно установленные каналы фискального взаимодействия (платежи и налоги)</li> </ul>
<b>Средства массовой информации</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Повышение узнаваемости и укрепление репутации Банка</li> <li>• Оперативное информирование о ключевых событиях, инициативах и результатах</li> <li>• Предотвращение распространения недостоверной информации и управление репутационными рисками</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корпоративный веб-сайт</li> <li>• Пресс-релизы</li> <li>• Пресс-конференции и брифинги</li> <li>• Социальные сети</li> </ul>



## Вклад Банка в достижение ЦУР

Цели устойчивого развития ООН служат ориентиром для определения стратегических приоритетов Банка в области устойчивого развития. В рамках своей профильной деятельности и реализуемых инициатив Банк выделяет 6 приоритетных Целей: Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития

Цель	Задача	Подход Банка к достижению ЦУР	Вклад Банка в достижение ЦУР в 2024 году
<p>Хорошее здоровье и благополучие</p> 	<p><b>3.d.</b> Нарастивать потенциал всех стран, особенно развивающихся стран, в области раннего предупреждения, снижения рисков и регулирования национальных и глобальных рисков для здоровья.</p>	<p>Банк обеспечивает доступ работников к медицинским услугам, поддерживает спортивные-оздоровительные инициативы и формирует корпоративную культуру, ориентированную на ценности здорового образа жизни.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Организовано участие команды из 53 бегунов и 18 болельщиков среди работников Банка в Almaty Marathon 2024.</li> <li>Поддержан благотворительный забег в Астане в партнерстве с фондом «Центр Сердца», в котором приняли участие 45 работников Банка.</li> </ul>
<p>Качественное образование</p> 	<p><b>4.4.</b> К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью.</p>	<p>Банк реализует широкий спектр инициатив в сфере профессионального обучения и развития, способствуя повышению квалификации и росту потенциала своих работников.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Реализован ряд обучающих программ, направленных на развитие профессиональных и личностных компетенций работников.</li> </ul>
<p>Гендерное равенство</p> 	<p><b>5.1.</b> Повсеместно ликвидировать все формы дискриминации в отношении женщин и девочек.</p> <p><b>5.5.</b> Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни.</p>	<p>Банк придерживается принципов гендерного равенства в найме, оплате труда и карьерном росте, не допуская дискриминации и поддерживая усилия по преодолению гендерных стереотипов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Оказана поддержка в издании книги «Super қыз. Женщины, о которых говорит весь мир», посвященной достижениям казахстанских женщин и приуроченной к Международному женскому дню.</li> <li>Поддержано проведение конференции «Women in Tech Kazakhstan 2024», направленной на развитие роли женщин в сфере технологий.</li> </ul>
<p>Достойная работа и экономический рост</p> 	<p><b>8.5.</b> К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату труда равной ценности.</p> <p><b>8.10.</b> Укреплять способность национальных финансовых учреждений поощрять и расширять доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех.</p>	<p>Банк обеспечивает конкурентный уровень оплаты труда, комфортные условия работы и поддерживает корпоративную культуру, основанную на принципах равенства и вовлеченности.</p> <p>Одновременно ведется работа по расширению доступности финансовых услуг для различных категорий населения, включая за счет развития цифровых каналов и продуктовых решений.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Открыто отделение Банка в международном центре «Хоргос» для расширения доступа к финансовым услугам розничных и корпоративных клиентов.</li> </ul>

Цель	Задача	Подход Банка к достижению ЦУР	Вклад Банка в достижение ЦУР в 2024 году
<p>Изменение климата</p> 	<p><b>13.1.</b> Повысить сопротивляемость и способность адаптироваться к опасным климатическим явлениям и стихийным бедствиям во всех странах.</p> <p><b>13.2.</b> Включить меры реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование на национальном уровне.</p>	<p>Банк включает климатические аспекты в процессы управления рисками, развивая подходы к оценке уязвимости и снижению воздействия на окружающую среду.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проведено климатическое стресс-тестирование для оценки уязвимости кредитного портфеля к климатическим рискам.</li> <li>Выполнена оценка выбросов парниковых газов, включая расчет финансируемых выбросов.</li> </ul>
<p>Мир, правосудие и эффективные институты</p> 	<p><b>16.5.</b> Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах.</p>	<p>Банк придерживается принципов верховенства права и высоких стандартов корпоративного управления, принимая меры по предупреждению коррупции и финансового мошенничества.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечена работа линии доверия и анонимных каналов связи для оперативного информирования о случаях вымогательства и мошенничества со стороны работников.</li> </ul>



## Управление рисками

### Система внутреннего контроля

Система внутреннего контроля АО «Евразийский банк» является непрерывно действующим элементом корпоративного управления, обеспечивающим мониторинг и контроль ключевых процессов. Основной целью системы является предотвращение и своевременное выявление нарушений и отклонений от установленных процедур, а также принятие корректирующих мер по их устранению и недопущению повторного возникновения.

Система внутреннего контроля руководствуется следующими принципами:

- Вовлеченность всех работников Банка, подразделений и филиалов в процессы внутреннего контроля в рамках функциональной деятельности и выполнения должностных инструкций.
- Распространение контрольных мероприятий на все виды операций и бизнес-процессов с обязательным соблюдением внутренних регламентов и процедур.
- Непрерывность функционирования внутреннего контроля для своевременного выявления и оперативного устранения рисков и отклонений.

### Управление рисками

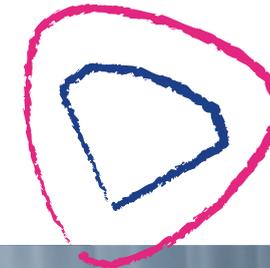
Система управления рисками и внутреннего контроля в Банке функционирует на всех уровнях корпоративного управления и охватывает весь спектр деятельности Банка.

Совет директоров несет ответственность за формирование и поддержание эффективной системы внутреннего контроля, обеспечивающей надлежащее управление рисками. В рамках своих полномочий Совет директоров утверждает стратегию риск-аппетита Банка, устанавливает допустимые уровни по каждому существенному виду риска, а также рассматривает и утверждает методологию их расчета.

В целях содействия реализации данных функций при Совете директоров действует Комитет по рискам и внутреннему контролю. Комитет проводит оценку рисков, разрабатывает соответствующие политики управления и обеспечивает контроль за соблюдением установленных уровней риск-аппетита. Комитет также обеспечивает регулярный мониторинг ключевых рисков для поддержания актуальности риск-профиля и повышения эффективности управления рисками на всех уровнях.

Правление Банка, в свою очередь, представляет Совету директоров на утверждение допустимые уровни риск-аппетита по каждому существенному виду риска в пределах утвержденной стратегии, а также осуществляет мониторинг за их соблюдением в операционной деятельности.

На исполнительном уровне система управления рисками обеспечивается Блоком риск-менеджмента. Подразделение отвечает за разработку проектов внутренних нормативных документов, контроль исполнения установленных процедур, а также методологическое сопровождение и организацию процессов управления рисками на операционном уровне.



### Три линии защиты

Банк использует модель трех линий защиты для обеспечения надежной системы управления рисками и внутреннего контроля.

- Первая линия защиты осуществляется структурными подразделениями Банка, которые несут ответственность за идентификацию и управление рисками в рамках своей операционной деятельности.
- Вторая линия защиты реализуется подразделениями, осуществляющими контрольные функции. Они обеспечивают методологическую поддержку по практическому применению утвержденных политик и процедур, а также осуществляют мониторинг и контроль эффективности действующих механизмов управления рисками.
- Третья линия защиты представлена Службой внутреннего аудита, осуществляющей независимую оценку эффективности действующих механизмов контроля и управления рисками с отчетностью перед Советом директоров.

### Ключевые документы, регулирующие систему управления рисками и внутреннего контроля:

1. Политика внутреннего контроля;
2. Стратегия риск-аппетита;
3. Политика по управлению кредитными рисками;
4. Политика управления рыночными рисками;
5. Политика по управлению риском ликвидности;
6. Политика управления операционными рисками;
7. Политика управления непрерывностью деятельности;
8. Политика управления рисками информационной безопасности;
9. Политика управления рисками информационных технологий.

### В 2024 году Комитет по рискам и внутреннему контролю рассмотрел следующие ключевые вопросы:

- отчет об уровнях риск-аппетита;
- отчет о соблюдении требований внутренних нормативных документов Блока риск-менеджмента;
- управленческая отчетность Службы комплаенс и внутреннего контроля;
- управленческий отчет по операционным рискам;
- отчет о рисках кредитного портфеля;
- отчет по результатам бэк-тестирования моделей рыночных рисков;
- отчет о соблюдении Политики управления ИТ-рисками;
- отчет о соблюдении Политики управления рисками информационной безопасности;
- результаты стресс-тестирования ключевых видов риска и их влияние на достаточность капитала;
- установление и пересмотр лимитов по кредитным рискам по отраслям экономики;
- скорректированный план фондирования на 2024 год, а также план фондирования на 2025 год.



## Этапы управления рисками

Банк реализует управление рисками на основе поэтапного подхода, отраженного в нормативных документах по каждому существенному виду риска. Последовательность этапов направлена на своевременное выявление, объективную оценку и эффективное реагирование на риски, с учетом утвержденного уровня риск-аппетита.

Основные процессы системы управления рисками включают:

### 1. Идентификация рисков

Выявление внутренних и внешних факторов, способных оказать влияние на достижение стратегических и операционных целей Банка. На данном этапе формируется перечень актуальных рисков и определяется характер их воздействия.

### 2. Оценка и измерение рисков

Анализ вероятности реализации каждого риска и потенциальной величины его последствий. Используются как количественные, так и качественные методы, обеспечивающие объективное представление о масштабах и значимости выявленных рисков.

### 3. Управление рисками

Выбор и применение соответствующих инструментов и мероприятий, направленных на удержание рисков в пределах допустимого уровня. Применяются стратегии снижения, передачи, принятия или ограничения воздействия риска.

### 4. Мониторинг и контроль

Регулярное отслеживание уровня риска, проверка эффективности применяемых мер и соблюдение установленных ограничений. Результаты мониторинга используются для корректировки подходов к управлению рисками и совершенствования внутреннего контроля.

Этапы управления рисками в Банке подкреплены системой практических мер, направленных на снижение воздействия ключевых групп риска. В таблице представлены основные категории существенных рисков и соответствующие механизмы их митигации:

#### Идентификация и управление ключевыми рисками

Группа рисков	Определение	Мероприятия по митигированию рисков
Кредитные риски	Вероятность возникновения потерь в результате неисполнения заемщиком или контрагентом договорных обязательств по банковскому займу.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Установление внутренних лимитов по концентрации кредитного риска, а также внедрение процедур регулярного пересмотра и контроля исполнения.</li> <li>Реализация внутренних регламентов, обеспечивающих последовательное управление рисками на всех этапах кредитного процесса.</li> <li>Распределение обязанностей по соблюдению установленных процедур между ответственными структурными подразделениями и закрепление их на уровне должностных инструкций.</li> </ul>
Рыночные риски	Вероятность возникновения потерь по балансовым и внебалансовым статьям, обусловленных неблагоприятной динамикой рыночных факторов, включая изменение процентных ставок, валютных курсов, стоимости финансовых инструментов и товаров.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Установление лимитов на размер портфеля по отдельным финансовым инструментам, валютным позициям, величине потерь и срокам изменения ставок вознаграждения.</li> <li>Применение стресс-тестирования для оценки воздействия экстремальных рыночных сценариев на торговые портфели и совокупную рыночную позицию.</li> <li>Использование метода оценки стоимости под риском (VaR) для мониторинга и управления рыночным риском по торговым операциям.</li> </ul>
Риски ликвидности	Вероятность возникновения финансовых потерь вследствие неспособности Банка своевременно и в полном объеме исполнять свои обязательства без необходимости реализации активов на невыгодных условиях.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Поддержание достаточного объема высоколиквидных активов для своевременного исполнения обязательств.</li> <li>Формирование диверсифицированной и устойчивой структуры фондирования, включая депозиты физических и корпоративных клиентов, кредиты от финансовых институтов и выпуски долговых ценных бумаг.</li> <li>Ежедневный мониторинг ликвидности со стороны функции Управления активами и обязательствами (ALM).</li> <li>Проведение регулярных стресс-тестов с учетом различных рыночных сценариев с целью оценки устойчивости Банка к снижению ликвидности.</li> </ul>
Операционные риски	Вероятность возникновения потерь, связанных с недостаточностью или несостоятельностью внутренних процессов, человеческих ресурсов, информационных систем, а также с воздействием внешних событий.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Регламентация процессов идентификации, оценки, мониторинга и контроля операционных рисков во внутренних нормативных документах.</li> <li>Координация действий профильных подразделений и интеграция управления операционными рисками в бизнес-процессы Банка.</li> <li>Внедрение процедур минимизации последствий операционных инцидентов с целью обеспечения устойчивости деятельности.</li> </ul>
Комплаенс-риск	Вероятность возникновения потерь вследствие несоблюдения Банком и его работниками требований законодательства РК, внутренних документов Банка, регламентирующих порядок оказания Банком услуг и проведения операций на финансовом рынке, а также законодательства иностранных государств, оказывающего влияние на деятельность Банка.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Координация системы управления комплаенс-риском со стороны профильного подразделения.</li> <li>Разработка и внедрение превентивных мер для предотвращения нарушений законодательства РК и внутренних нормативных документов по вопросам управления комплаенс-риском Банка.</li> <li>Мониторинг и оценка соблюдения в деятельности Банка законодательных и регуляторных требований по вопросам управления комплаенс-риском Банка.</li> <li>Повышение осведомленности сотрудников через обучение и информационную поддержку по вопросам управления комплаенс-риском Банка.</li> </ul>
Риски информационной безопасности и информационных технологий	Вероятность возникновения потерь в результате инцидентов, связанных с отказами или нарушениями функционирования информационно-коммуникационных технологий, а также воздействия условий, создающих предпосылки к нарушению конфиденциальности, целостности и доступности информации и IT-инфраструктуры Банка.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Внедрение технических, административных и организационных мер для предотвращения внутренних и внешних угроз.</li> <li>Проведение регулярного мониторинга и внутреннего аудита систем информационной безопасности.</li> <li>Обеспечение обучения сотрудников по вопросам безопасной работы с информацией и соблюдения требований к информационной безопасности.</li> </ul>

## Управление рисками в области устойчивого развития

Банк рассматривает риски в области устойчивого развития как факторы, которые могут повлиять на финансовую устойчивость Банка, и, соответственно, являются неотъемлемой частью его общего профиля рисков. В целях повышения адаптивности к таким вызовам Банк последовательно развивает подходы к идентификации, оценке и учету соответствующих рисков, обеспечивая их интеграцию в действующую систему риск-менеджмента.

В рамках этой работы традиционные категории рисков Банка были переосмыслены с учетом факторов устойчивого развития, что позволило актуализировать их содержание с позиции потенциальных экологических, социальных и управленческих воздействий.

### Интеграция ESG-факторов в систему управления рисками

Группа рисков	ESG-фактор	Потенциальные примеры проявления
Кредитные риски	Риск невыполнения заемщиком обязательств вследствие экологических, социальных или управленческих факторов, негативно влияющих на его финансовое положение.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Приостановка деятельности заемщика по решению регулятора в связи с нарушением экологических требований.</li> <li>Уголовное преследование руководства заемщика по фактам коррупции и злоупотребления полномочиями.</li> </ul>
Рыночные риски	Риск потерь по балансовым и внебалансовым статьям, обусловленных изменением рыночных условий вследствие экологических, социальных или управленческих факторов.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Снижение стоимости активов из-за физического ущерба, вызванного природными катастрофами.</li> <li>Падение рыночной стоимости компании на фоне публичных обвинений в ущемлении прав социально уязвимых групп.</li> </ul>
Риски ликвидности	Риск потерь из-за невозможности своевременно исполнить обязательства вследствие утраты доступа к источникам ликвидности под воздействием экологических, социальных или управленческих факторов.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Массовое закрытие счетов клиентами вследствие выявления непрозрачных операций с их средствами.</li> </ul>
Операционные риски	Риск потерь, вызванных нарушениями внутренних процессов, систем или действий персонала, обусловленными экологическими, социальными или управленческими факторами.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Перебои в работе отделений Банка из-за наводнений, паводков или сильной жары.</li> <li>Приостановка операций в офисах Банка в связи с забастовкой персонала.</li> </ul>
Комплаенс-риск	Риск потерь вследствие несоблюдения требований законодательства РК, регуляторов или внутренних документов Банка, касающихся экологических, социальных или управленческих аспектов деятельности Банка.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Применение мер надзорного реагирования за несвоевременное раскрытие нефинансовой информации.</li> <li>Претензии регулятора к Банку за отсутствие процедур оценки социальных и экологических рисков при кредитовании.</li> </ul>
Риски информационной безопасности и информационных технологий	Риск потерь, вызванных сбоями в ИТ-системах или нарушениями информационной безопасности, обусловленными экологическими, социальными или управленческими факторами.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нарушение доступа к цифровым системам на фоне перебоев электроснабжения, вызванных климатическими событиями.</li> <li>Утечка персональных данных вследствие недостаточной эффективности внутреннего контроля в области информационной безопасности.</li> </ul>

В 2025 году Банк продолжит формирование системы оценки и управления рисками в области устойчивого развития. В приоритетном порядке будет разработан свод внутренних политик и процедур, регулирующих управление экологическими и социальными рисками в рамках кредитной деятельности. По мере внедрения соответствующих инструментов предусмотрено обучение работников, ответственных за их применение, с целью обеспечения единообразного и эффективного подхода на уровне всех профильных подразделений.

## Внутренний аудит

### GRI 2-12, 2-16

Внутренний аудит в Банке представляет собой независимую функцию, обеспечивающую объективную оценку эффективности системы внутреннего контроля и управления рисками.

Совет директоров осуществляет общее руководство Службой внутреннего аудита (СВА). В его полномочия входит утверждение ключевых документов, регламентирующих деятельность Службы внутреннего аудита, включая ежегодный план проверок. Также Совет директоров рассматривает ежеквартальные отчеты о результатах внутреннего аудита и обеспечивает контроль за устранением выявленных нарушений.

Аудиторский комитет при Совете директоров курирует деятельность Службы внутреннего аудита и обеспечивает контроль за качеством финансовой отчетности. Комитет также координирует процесс внешнего аудита и предоставляет Совету директоров рекомендации по выбору, назначению и взаимодействию с внешним аудитором.

Служба внутреннего аудита осуществляет независимую оценку эффективности системы внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления. Деятельность СВА основывается на риск-ориентированном подходе и направлена на предоставление объективных заключений, рекомендаций и прогнозов, способствующих укреплению устойчивости и повышению эффективности деятельности Банка.

Служба внутреннего аудита функционирует в соответствии с рядом ключевых принципов, соблюдение которых гарантирует ее беспристрастность:

- **Независимость**

Обеспечивается статусом самостоятельного структурного подразделения с прямой подотчетностью Совету директоров. Такая организационная структура исключает влияние со стороны исполнительного управления и позволяет осуществлять аудит беспристрастно.

- **Объективность**

Предусматривает выполнение аудиторских заданий на основе профессионального суждения без допущения компромиссов в отношении качества. Аудиторы воздерживаются от участия в действиях, способных поставить под сомнение объективность их суждения.



# Eurasian Bank

### В 2024 году ключевыми вопросами, рассмотренными Аудиторским комитетом при Совете директоров, стали:

- внесение изменений и утверждение плана работ СВА;
- рассмотрение отчетов о деятельности СВА;
- внесение изменений в структуру и штатное расписание СВА;
- прием кандидатов и расторжение трудовых договоров с сотрудниками СВА;
- согласование внутренних нормативных документов, владельцем которых является СВА.

- **Разграничение функций**

Аудиторы не несут ответственности за выполнение задач, подлежащих последующей проверке, что исключает конфликт интересов и способствует сохранению целостности контрольной системы.

- **Профессионализм и компетентность**

Деятельность Службы внутреннего аудита основана на квалификации, опыте и непрерывном развитии профессиональных навыков аудиторов. Сотрудники СВА соответствуют установленным требованиям и систематически повышают квалификацию в рамках своей должности.

- **Соблюдение этических норм**

Аудиторы руководствуются положениями международных стандартов Института внутренних аудиторов, Кодексом этики внутренних аудиторов, требованиями законодательства Республики Казахстан, а также внутренними нормативными документами Банка.



## Расширяя горизонты экологичных решений

Евразийский банк планомерно развивает направление экологически ориентированных продуктов и услуг, стремясь предложить клиентам решения, которые способствуют ответственному потреблению. Одним из важных шагов в этом направлении стало развитие «зеленых» банковских продуктов, позволяющих вносить вклад в охрану окружающей среды через повседневные финансовые операции.



# Устойчивое развитие бизнеса

## Создание экономической стоимости

GRI 3-3, 201-1, 201-4

АО «Евразийский банк» стремится к обеспечению стабильных финансовых результатов и созданию долгосрочной ценности для экономики страны. Деятельность Банка, охватывающая широкий спектр финансовых услуг, обеспечивает движение капитала, поддерживает предпринимательскую активность и способствует укреплению финансовой системы. Устойчивость бизнес-процессов позволяет Банку надлежащим образом выполнять свои обязательства перед клиентами, сотрудниками и партнерами, одновременно внося вклад в социально-экономическое развитие государства.

Показатели созданной и распределенной экономической стоимости за 2024 год остались на сопоставимом уровне с предыдущим периодом. Незначительные колебания отдельных статей связаны с изменениями в структуре доходов и расходов при сохранении устойчивой операционной деятельности. Например, снижение

прочих доходов в отчетном году обусловлено уменьшением чистой прибыли от операций с форвардными контрактами, что отразилось на совокупном объеме доходной части.

Одновременно отмечено сокращение операционных расходов, в том числе за счет снижения налоговой нагрузки на 55%.

В отчетном году Банк отразил расходы по налогу на прибыль (включая текущий и отложенный налоги) и другим налогам на сумму 12,3 млрд тенге. Вместе с тем Банком были применены налоговые льготы, предусмотренные статьей 288 Налогового кодекса Республики Казахстан<sup>5</sup>.

Общая сумма государственной помощи в виде налоговых льгот в отчетном году составила 38,2 млрд тенге.

Общая сумма финансовой помощи, полученной Банком от государства, млрд тенге

Показатель	2022	2023	2024
Налоговые льготы	16,9	36,5	38,2

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, млрд тенге<sup>3</sup>

Показатель	2022	2023	2024
<b>Созданная прямая экономическая стоимость</b>	<b>292,3</b>	<b>428,7</b>	<b>416,6</b>
Процентные доходы	190,2	326,1	329,4
Комиссионные доходы	47,4	44,9	38,3
Прочие доходы	54,8	57,7	48,8
<b>Распределенная экономическая стоимость</b>	<b>209,1</b>	<b>331,8</b>	<b>331,6</b>
Операционные расходы	74,1	89	83,1
- в том числе заработная плата и льготы работникам	33,1	43,4	49,2
- в том числе расходы по налогам	25,8	27,2	12,3
Процентные расходы	84,6	153,7	171,7
Социальные расходы	0	0	11
Прочие расходы	50,5	89,1	65,9
<b>Нераспределенная экономическая стоимость<sup>4</sup></b>	<b>83,2</b>	<b>96,9</b>	<b>84,9</b>

<sup>3</sup>Расхождения с показателями, раскрытыми в Отчете об устойчивом развитии за 2023 год, обусловлены переходом от консолидированной к неконсолидированной финансовой отчетности Банка при расчете экономической стоимости.

<sup>4</sup>Рассчитана как разница между созданной прямой экономической стоимостью и распределенной экономической стоимостью.

<sup>5</sup> Пункт 2 подпункты 2), 3), 4) статьи 288 Налогового кодекса Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года №120-VI ЗРК.

<sup>6</sup> Юридические лица, зарегистрированные и осуществляющие деятельность на территории Республики Казахстан.

С 2024 года в структуре экономической стоимости Банка отдельной строкой выделена категория «Социальные расходы», отражающая финансирование, направленное на благотворительные и спонсорские инициативы. В предыдущие периоды данный вид затрат учитывался в составе прочих расходов ввиду их нематериального объема.



В отчетном году Банк направил более

# 10,6

 млрд тенге

на благотворительную помощь общественным и частным организациям, задействованным в ликвидации последствий паводков в ряде областей Казахстана.

Финансовая поддержка была направлена на возмещение ущерба, связанного с гибелью сельскохозяйственных животных, приобретение специализированной техники, а также проведение взрывных работ, необходимых для устранения заторов и восстановления пропускной способности русел водоемов. Кроме того, средства были использованы для восстановления объектов инфраструктуры, обеспечения питания и временного размещения эвакуированных жителей. Помимо этого, Банк продолжил поддержку проектов в сфере образования, социальной помощи и спорта.

## Управление закупками и цепочками поставок

GRI 2-6

Банк развивает устойчивые цепочки поставок с участием местных контрагентов<sup>6</sup> в целях повышения операционной стабильности и поддержки национального предпринимательства.

Закупочная деятельность Банка осуществляется в соответствии с Инструкцией проведения закупок товаров, работ и услуг, а также иными внутренними нормативными документами и действующим законодательством Республики Казахстан.

При взаимодействии с поставщиками Банк ориентируется на принципы деловой добросовестности, открытой конкуренции и соблюдения взаимных обязательств. Предпочтение отдается партнерам, готовым следовать высоким стандартам деловой этики и выстраивать долгосрочные отношения на принципах ответственности и взаимного доверия.

В рамках закупочной деятельности Банк руководствуется следующими принципами:

- рациональная закупка товаров, работ и услуг первой необходимости;
- соблюдение интересов Банка в отношениях с поставщиками и подрядчиками;
- обеспечение открытости и прозрачности на всех этапах закупочного процесса;
- доступность информации о закупках для всех заинтересованных поставщиков;
- недопущение дискриминации и обеспечение равных условий участия в закупках;
- независимость и обоснованность принимаемых решений;
- приобретение качественных товаров, работ и услуг;
- соблюдение операционного бюджета и лимитов капитальных затрат;
- неукоснительное соблюдение законодательства Республики Казахстан и норм международного права.

Количество местных поставщиков<sup>7</sup>

Показатель	2022	2023	2024
Количество местных поставщиков	663	771	677
Общее количество поставщиков	712	824	726
Доля местных поставщиков	93,1%	93,4%	93,3%

Сумма закупок у местных поставщиков, млрд тенге<sup>8</sup>

Показатель	2022	2023	2024
Сумма закупок у местных поставщиков	9,9	16,9	14,5
Общая сумма закупок	11,3	18,6	15,4
Доля закупок у местных поставщиков	88,1%	90,9%	94,4%

В 2024 году доля местных поставщиков в общем числе контрагентов Банка составила 93,3%, сохранившись на уровне предыдущего периода. При этом доля закупок у местных поставщиков в общей сумме закупок увеличилась и достигла 94,4%, что свидетельствует о стремлении Банка укреплять сотрудничество с отечественными производителями товаров и услуг.

## Налоги

## GRI 3-3, 207-1, 207-2, 207-3

Банк придерживается ответственного подхода к налоговому регулированию, обеспечивая соблюдение действующего законодательства, прозрачность налоговых практик и управление налоговыми рисками.

Налоговая система Банка регламентируется внутренней Налоговой учетной политикой, которая определяет принципы ведения налогового учета, порядок исполнения обязательств перед государственными органами, а также подходы к налоговому планированию. Политика утверждается Советом директоров Банка на основании предварительного согласования со стороны профильных контрольных подразделений. Документ распространяется на все структурные единицы Банка и обеспечивает единообразие в применении норм действующего законодательства в рамках всех ключевых бизнес-процессов.

Подход Банка к соблюдению регулирующих требований строится на формировании устойчивой системы

управления, обеспечивающей полное соответствие требованиям Налогового Кодекса Республики Казахстан и других нормативных актов. В рамках этого подхода разрабатываются и внедряются внутренние процедуры, направленные как на предотвращение возможных нарушений, так и на устранение выявленных несоответствий. Ключевыми элементами системы являются анализ налоговых рисков, подготовка соответствующих политик и регулярный мониторинг изменений в нормативной среде. Эффективность действующих мер оценивается в ходе внешних проверок, проводимых уполномоченными государственными органами, что способствует соблюдению высокого уровня налоговой дисциплины.

Важным аспектом налоговой практики Банка является активное взаимодействие с налоговыми органами, основанное на принципах открытости и профессионального диалога. Основным форматом такого взаимодействия реализуется через участие в деятельности Ассоциации финансистов Казахстана и Национальной палаты предпринимателей «Атамекен», на площадках которых обсуждаются вопросы правоприменительной практики и налогового администрирования.

Участие в профессиональных объединениях также обеспечивает Банку возможность быть вовлеченным в разработку государственной налоговой политики. В рамках этой работы проводится обсуждение целей, принципов и ожидаемых результатов налогового регулирования, а также внесение предложений по его совершенствованию с учетом специфики банковского сектора.



## Управление налоговыми рисками

## GRI 3-3, 207-2

Банк рассматривает управление налоговыми рисками как важное направление ответственного корпоративного управления и выстраивает соответствующие процессы на основе принципов обязательности, определенности и справедливости налогообложения.

Управление налоговыми вопросами осуществляется под руководством Заместителя Председателя Правления, курирующего финансовый блок. Операционную реализацию налоговой стратегии обеспечивает Управление налогового учета и отчетности, в структуре которого предусмотрена функция налогового менеджера. Указанные должностные лица и подразделение отвечают за разработку и внедрение налоговой политики, проведение налогового планирования и контроль соблюдения применимых требований в пределах своей компетенции.

Банк использует системный подход к управлению налоговыми рисками, предусматривающий их выявление, оценку, минимизацию и последующий мониторинг. Риски идентифицируются на основе анализа хозяйственных операций, проверки их соответствия требованиям налогового регулирования, а также мониторинга изменений в законодательстве. Данный подход способствует своевременному реагированию на потенциальные отклонения и снижает вероятность возникновения претензий со стороны контролирующих органов.

Банк предусматривает возможность выражения обеспокоенности со стороны заинтересованных лиц в отношении добросовестности исполнения налоговых обязательств и делового поведения организации. К числу доступных механизмов обратной связи относятся официальные обращения в уполномоченные налоговые органы, запросы в службу поддержки Банка, а также консультации с профильными специалистами. Дополнительно вопросы могут быть вынесены на публичное обсуждение на площадках Ассоциации финансистов Казахстана или путем обращения в общественные организации, представляющие интересы налогоплательщиков.

<sup>7</sup> Данные по количеству поставщиков представлены по Головному офису Банка и не включают информацию по филиальной сети.

<sup>8</sup> Данные по сумме закупок у поставщиков представлены по Головному офису Банка и не включают информацию по филиальной сети.

## Развитие устойчивого финансирования

Обзор банковских продуктов

GRI 2-6

АО «Евразийский банк» предлагает широкий спектр банковских продуктов для розничных и корпоративных клиентов, обеспечивая доступ к современным финансовым решениям. Предложения формируются с учетом потребностей клиентов, рыночных тенденций и приоритетов устойчивого развития, что способствует поддержанию высокой конкурентоспособности и востребованности услуг Банка.



### Розничные продукты

В розничном сегменте Банк предлагает клиентам гибкие и доступные решения, охватывающие основные потребности в финансировании, управлении сбережениями и осуществлении повседневных банковских операций.

На рынке потребительского кредитования Банк предлагает беззалоговые кредиты сроком до 72 месяцев. Условия кредитования предоставляют клиентам полную свободу в управлении задолженностью: допускается как частичное, так и полное досрочное погашение без штрафов, при этом вознаграждение начисляется только за фактический срок пользования средствами.

Дополнительные преимущества предусмотрены для постоянных клиентов Банка. Заемщики, получающие заработную плату на счета в Банке, могут воспользоваться льготными условиями кредитования. Клиентам, ранее погасившим кредиты, предоставляется возможность повторного кредитования на более привлекательных условиях. Также предусмотрены специальные предложения для вкладчиков, размещающих средства в Банке.

Банк также активно развивает направление автокредитования, предлагая финансирование на приобретение как новых, так и поддержанных автомобилей. Банк представлен практически во всех автосалонах Казахстана, что обеспечивает клиентам возможность подать заявку непосредственно на месте с участием сотрудника Банка либо через цифровую платформу единого агрегатора. В целях повышения эффективности продаж и улучшения клиентского опыта был внедрен обновленный кредитный конвейер. Решение разработано с учетом современных технологических возможностей и интегрировано с внешними сервисами, что позволило ускорить процесс оформления и упростить взаимодействие с клиентами.

В сегменте сберегательных розничных продуктов Банк развивает предложения, ориентированные как на гибкость условий, так и на максимизацию доходности для клиентов.

Turbo Deposit представляет собой срочный депозит с ежедневной выплатой вознаграждения и возможностью свободного пополнения и частичного снятия. Продукт доступен в национальной и иностранной валютах, при этом максимальная ставка в тенге составляет от 7,5% до 14,58% годовых, а годовая эффективная ставка вознаграждения достигает 15,7%. Дополнительно в отчетном году была внедрена специальная надбавка для клиентов, получающих заработную плату через платежные карты Банка.

Наряду с гибкими сберегательными решениями, Банк предлагает продукты с более строгими условиями, ориентированные на максимизацию доходности при соблюдении сроков размещения.

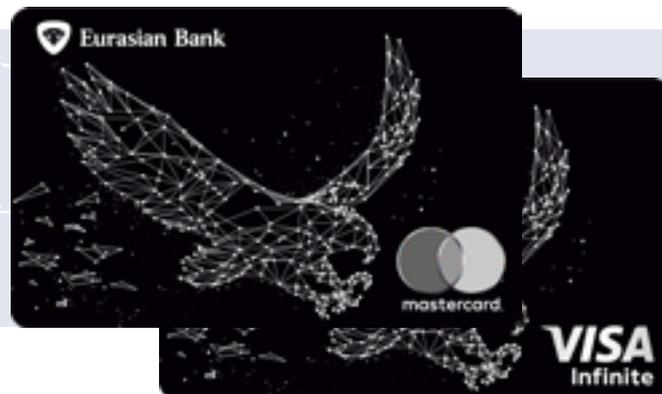
Turbo Deposit Накопительный представляет собой сберегательный вклад без права пополнения и досрочного снятия. В зависимости от срока и суммы размещения, ставка вознаграждения варьируется от 7,6% до 17,64% годовых, при этом годовая эффективная ставка вознаграждения составляет от 7,9% до 19%. Продукт продемонстрировал наибольший прирост объема размещенных средств среди всей депозитной линейки Банка, что указывает на стабильный интерес со стороны клиентов даже при наличии ограничений по доступу к средствам.

Максимальная годовая эффективная ставка вознаграждения по депозиту Turbo Deposit Накопительный

19%

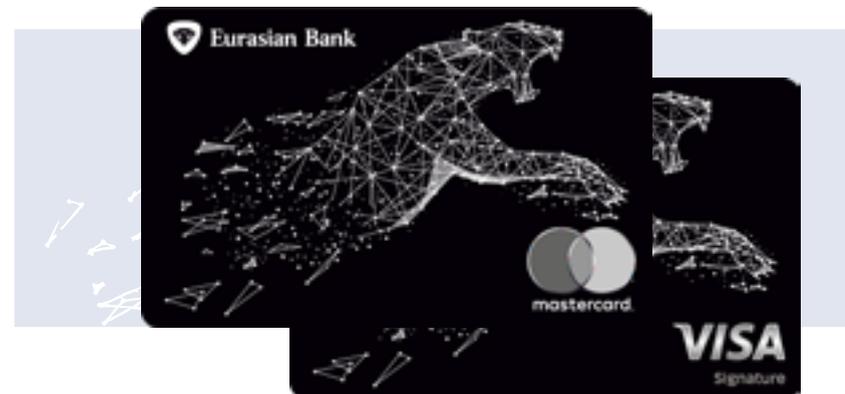
## Карты

### Mastercard World Elite/Visa Infinite



Люкс карты с неограниченным доступом в бизнес-залы, страхованием путешествий до **2,5 млн долларов** и повышенным бонусом **5%** за покупки в категории «Путешествия». Дополнительно предусмотрены бонусы до **35%** по другим операциям. Бесплатное обслуживание доступно при наличии депозита от **5 млн тенге** или эквивалента в иностранной валюте, либо при безналичном обороте от **300 000 тенге** в месяц.

### Mastercard Black Edition/Visa Signature



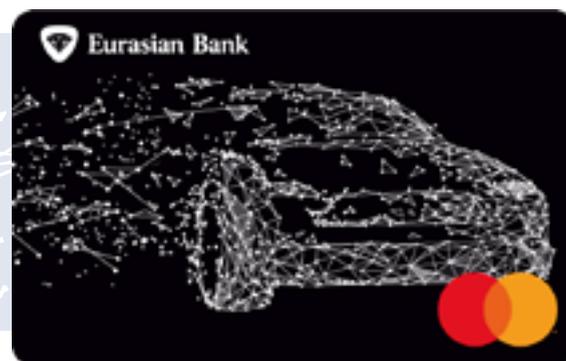
Премиальные карты для путешествий с доступом в бизнес-залы, страхованием на сумму до **1,5 млн долларов** и бонусом **5%** за покупки в категории «Путешествия». Также предусмотрены бонусы до **35%** по другим операциям. Бесплатное обслуживание предоставляется при наличии депозита от **5 млн тенге** или эквивалента в иностранной валюте, либо при безналичном обороте от **150 000 тенге** в месяц.

### Visa Gold/Mastercard World



Карты для ежедневных покупок с бонусами до **35%** за безналичные операции. Клиентам предоставляется бесплатный выпуск, доставка и обслуживание карт.

### Автокарта



Карта для автолюбителей с повышенными бонусами **5%** по категории «Авто» и общим начислением до **35%** бонусов за безналичные покупки. В первый год обслуживание карты является бесплатным.

### SMARTcard



Умная карта рассрочки с кредитным лимитом до **3 млн тенге**, позволяющая оформлять покупки в рассрочку сроком до 4 месяцев без переплат. За безналичные операции начисляются до **35%** бонусов. Оформление и доставка карты осуществляются бесплатно.



## Корпоративные продукты

Банк предлагает корпоративным клиентам комплексные финансовые решения, направленные на поддержку операционной деятельности, развитие инвестиционных проектов и повышение устойчивости бизнеса.

В части кредитования бизнеса Банк предлагает насыщенную продуктовую линейку, предусматривающую как классическое залоговое кредитование, так и продукты на основе упрощенного финансового анализа с ускоренным принятием решения на различные бизнес-цели: пополнение оборотных средств, в том числе под

дебиторскую задолженность ГК ERG, инвестиционные цели, в том числе отдельный продукт с упрощенным принятием решения на приобретение автотранспорта и специальной техники – «Бизнес Авто МСБ».

Так же стоит отметить существенную долю кредитов с применением государственных программ поддержки субъектов предпринимательства, в виде фондирования, гарантирования и субсидирования.

## ESG-продукты и услуги

Банк последовательно развивает линейку продуктов и услуг, ориентированных на поддержку экологических и социальных инициатив. Банк стремится расширить доступ к финансовым решениям, способствующим устойчивому развитию, и формирует предложения, учитывающие потребности клиентов, заинтересованных в реализации проектов с положительным воздействием на окружающую среду и общество.

## Розничные ESG-продукты

Банк способствует формированию экологически ответственного потребительского поведения, развивая розничные продукты, направленные на поддержку устойчивых решений. В частности, Банк предоставляет автокредиты на приобретение электромобилей, тем самым участвуя в развитии рынка низкоуглеродного транспорта.

Банк предлагает корпоративным клиентам удобные решения для управления текущей деятельностью, включая выпуск дебетовых карт для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц. Бизнес карта предназначена для оперативного доступа к счету компании и упрощения расчетов без необходимости посещения отделений. Карта обеспечивает круглосуточный доступ к средствам по всему миру и позволяет оптимизировать бухгалтерский учет, в том числе расходы на командировки и представительские нужды. Дополнительно владельцам карты предоставляется доступ к акциям платежной системы Visa, а также возможность подключения к сервису Visa.Concierge. Выпуск карты осуществляется бесплатно как для индивидуальных предпринимателей, так и для юридических лиц. Обслуживание также не тарифицируется. Карта выпускается в тенге и представляет собой удобный инструмент для эффективного ведения финансовых операций бизнеса. Также Банк запустил премиальные корпоративные карты Visa Signature for Business и реализовал токенизацию всех бизнес-карт (добавление карт в электронные кошельки).

Общий объем выданных автокредитов на электромобили в 2024 году составил



что на 70% превышает показатель предыдущего года

## Розничные «зеленые» кредиты, млн тенге

Показатель	2022	2023	2024
Объем выданных автокредитов на электромобили	0	160	272
Объем автокредитов на электромобили, находящихся в обращении	0	130	350

Банк также развивает розничные продукты, ориентированные на расширение доступа к финансовым услугам для социально значимых категорий населения. В рамках данного направления действует программа беззалогового кредитования с привлекательными условиями для пенсионеров.

Дополнительно Банк предлагает специальную карту VISA Electron для зачисления пенсий, пособий и иных социальных выплат, осуществляемых через Государственную корпорацию «Правительство для граждан». Средства поступают на счет без комиссии, при этом держатели карт получают возможность безопасно производить оплату товаров и услуг, а также снимать наличные тенге в отделениях и банкоматах Банка без дополнительных затрат.

Объем кредитов, выданных пенсионерам, составил



по состоянию на конец 2024 года

## Розничные социальные кредиты, млн тенге<sup>9</sup>

Показатель	2022	2023	2024
Объем кредитов, выданных пенсионерам	4 210	5 080	4 133
Доля от общего объема выданных кредитов	0,7%	0,8%	0,8%
Объем кредитов пенсионерам, находящихся в обращении	4 180	5 640	5 327
Доля от общего числа кредитов, находящихся в обращении	0,9%	0,8%	0,8%

<sup>9</sup> Расхождение с показателями, приведенными в Отчете об устойчивом развитии за 2023 год, обусловлено изменением подхода к расчету долей кредитов, выданных пенсионерам.



30

лет мы воплощаем наши  
планы в реальные проекты

## Экокарта

Банк стал первой организацией в Центральной Азии, присоединившейся к глобальной инициативе Mastercard «Бесценная планета», направленной на высадку 100 миллионов деревьев к 2030 году. В рамках данного партнерства Банк обязался обеспечить посадку 5 500 деревьев на территории Республики Казахстан. Посадка деревьев осуществляется при поддержке местных органов управления, экологического движения «Алма Кала» и Фонда Земли «Устойчивое развитие». **В 2024 году сотрудники и клиенты Банка совместно провели высадку 500 деревьев в Алматы, Астане и других городах страны.**

В поддержку этой инициативы Банк выпустил Экокарту, позволяющую клиентам автоматически участвовать в природоохранных проектах при совершении повседневных покупок. Один процент бонусов от каждой транзакции направляется на финансирование программ по посадке деревьев и устойчивому управлению отходами. Дополнительно держатели карты получают 5% бонусов при оплате товаров для сада и огорода, ветеринарных услуг и покупок в зоомагазинах.

## Корпоративные ESG-продукты

Банк развивает предложения для субъектов малого и среднего бизнеса, способствующие стимулированию предпринимательской активности и укреплению экономического потенциала регионов.

В отчетном году Банк продолжил реализацию кредитных программ, направленных на поддержку МСБ, включая финансирование с участием государственных программ поддержки. По итогам года было выдано 2 722 кредита на общую сумму 215,1 млрд тенге. В рамках государственных программ профинансировано 170 проектов на сумму 8,4 млрд тенге, что на 24,5% превышает показатель 2023 года.

### Кредитные программы, направленные на развитие малого бизнеса и местных сообществ<sup>10</sup>

Показатель	2022	2023	2024
Количество кредитов, ед.	2 537	2 742	<b>2 722</b>
в т.ч. Гос. Программы	127	157	<b>170</b>
Сумма кредитов, млн тенге	198 398,9	253 853,2	<b>215 055,8</b>
в т.ч. Гос. Программы	2 970,8	6 730,9	<b>8 380,2</b>
Количество просроченных и невыплаченных кредитов, ед.	147	152	<b>177</b>
в т.ч. Гос. Программы	15	10	<b>6</b>
Сумма просроченных и невыплаченных кредитов, млн тенге	3 464,7	881,6	<b>1 497,6</b>
в т.ч. Гос. Программы	340,9	58,4	<b>35</b>

Одной из действующих инициатив в сфере поддержки социально ориентированного предпринимательства является Программа кредитования «Үміт», направленная на развитие бизнеса среди женщин-предпринимателей. Финансирование доступно индивидуальным предпринимательницам и юридическим лицам под руководством женщин, ведущим деятельность в сегменте микро-, малого и среднего бизнеса. В дополнение к финансовой поддержке программа включает обучающие модули, способствующие развитию управленческих навыков и укреплению предпринимательских компетенций.

В рамках расширения доступа к предпринимательскому финансированию в 2024 году Банк предоставил кредиты индивидуальным предпринимателям и крестьян-

ским хозяйствам на сумму 12,1 млн тенге. Средства были направлены на расширение хозяйственной деятельности, включая приобретение сельскохозяйственной техники, развитие инфраструктуры и пополнение оборотных средств. Увеличение объемов кредитования по сравнению с предыдущим годом стало возможным за счет дополнительного фондирования со стороны АО «Фонд Развития Предпринимательства «Даму».

Дополнительно Банк обеспечил финансирование проектов в сфере здравоохранения на сумму 789 млн тенге. Средства использовались на приобретение помещений для размещения медицинских центров, оснащение их профильным оборудованием, а также развитие сопутствующей инфраструктуры.

### Объем выданных социальных кредитов МСБ, млн тенге<sup>11</sup>

Показатель	2022	2023	2024
Кредиты индивидуальным предпринимателям / крестьянским хозяйствам	9 499	9 609	<b>12 138</b>
Кредиты на развитие здравоохранения	3 012	3 661	<b>789</b>
Доля в общем объеме кредитования	2,3%	1,9%	<b>2,1%</b>

<sup>10</sup> Отдельные показатели в таблице отличаются от информации, раскрытой в отчете за 2023 год, в связи с перерасчетом данных за 2022 и 2023 годы.

<sup>11</sup> Расхождения с данными, представленными в Отчете об устойчивом развитии за 2023 год, связаны с изменением подхода к расчету доли социальных кредитов в общем объеме кредитования.



## Повышение доступности и качества финансовых услуг

### Доступность финансовых услуг GRI 3-3

АО «Евразийский банк» придает особое значение обеспечению равных условий обслуживания для всех категорий клиентов. В целях повышения уровня финансовой доступности Банк предпринимает меры по созданию комфортной и доступной среды, способствующей беспрепятственному доступу к финансовым услугам для клиентов с инвалидностью.

Одним из приоритетных направлений этой работы является модернизация инфраструктуры отделений. В течение последних лет Банк поэтапно адаптирует офисы обслуживания, создавая условия, учитывающие особенности передвижения и восприятия информации различными группами клиентов. В адаптированных отделениях предусмотрены расширенные входные группы и санитарные помещения, достаточное пространство для перемещения на инвалидных колясках, а также специальные элементы навигации, такие как тактильные указатели, мнемосхемы и звуковые маяки. Дополнительно внедряются решения для удобства коммуникации, включая сурдоперевод и адаптированные видеоматериалы на информационных экранах.

По итогам 2024 года доля инклюзивных отделений составила 52% от общей сети.

В рамках повышения доступности сервисов самообслуживания для лиц с инвалидностью Банк также модернизирует банкоматную сеть с 2023 года. Все устройства оснащены тактильными элементами, включая шрифт Брайля, предусмотренный производителем либо дополнительно установленный Банком. В настоящее время ведется работа по внедрению голосового сопровождения основных операций, включая снятие наличных и проверку баланса с целью повышения удобства использования банкоматов для инвалидов по зрению.

Актуальная информация о доступных отделениях и устройствах самообслуживания публикуется на официальном сайте Банка.

Банк также поддерживает доступность цифровых каналов: корпоративный сайт eubank.kz адаптирован с учетом потребностей пользователей с нарушениями зрения. На сайте реализован специальный интерфейс с возможностью масштабирования текста и озвучивания содержимого, что обеспечивает удобный доступ к информации о продуктах и услугах для слабовидящих клиентов.

### Финансовая грамотность GRI 3-3

Банк приоритизирует защиту клиентов от мошеннических действий и активно содействует формированию финансово грамотной среды.

#### Количество и доля отделений, адаптированных для лиц с инвалидностью

Показатель	2023	2024
Количество отделений, адаптированных для лиц с инвалидностью	16	63
Доля в общем количестве отделений	14%	52%

#### Количество и доля банкоматов, адаптированных для лиц с инвалидностью

Показатель	2023	2024
Количество банкоматов, адаптированных для лиц с инвалидностью	100	593
Доля в общем количестве банкоматов	20%	100%

С целью повышения осведомленности населения Банк публикует на своем официальном сайте статьи, посвященные актуальным угрозам в сфере финансового мошенничества и цифровой безопасности. Представленные материалы охватывают широкий круг тем, направленных на профилактику рисков и развитие у клиентов навыков безопасного использования банковских и онлайн-сервисов:

- распространенные схемы мошенничества с использованием поддельных звонков, фейковых сайтов, социальных сетей и мессенджеров;
- цифровые угрозы, включая вредоносные программы, взломы аккаунтов, фишинг, вишинг и квишинг;
- способы распознавания финансовых пирамид, фальшивых предложений инвестиций и иных форм мошенничества;
- практические рекомендации по защите личных данных, предупреждению кибератак и безопасному онлайн-поведению;
- информационные материалы, ориентированные на уязвимые группы населения, включая пожилых людей, подростков и начинающих пользователей цифровых сервисов.

Более того, Банк ведет активную просветительскую работу через публикации в СМИ и социальных сетях, информируя общественность о предотвращенных случаях мошенничества и распространяя рекомендации по защите от актуальных угроз.

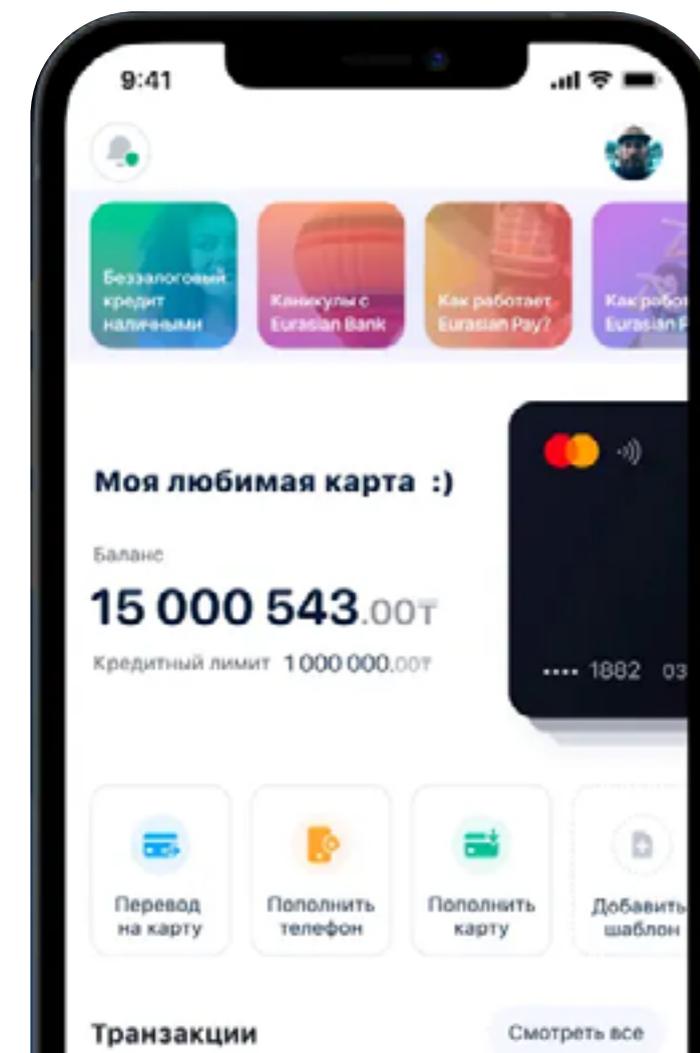
В отчетном году Банк также разработал концепцию информационно-просветительской кампании «Мой ответ – слово нет», направленную на повышение осведомленности населения о рисках мошенничества. Цикл видеороликов, подготовленный в рамках этой инициативы, был запущен в марте 2025 года.

В дополнение к публикации информационных материалов Банк участвует в региональных мероприятиях, организуемых при поддержке акиматов и маслихатов. Представители филиальной сети выступают на тематических площадках, включая круглые столы и общественные обсуждения, способствуя распространению знаний о цифровой безопасности и методах противодействия мошенничеству.

### Цифровизация GRI 3-3

Банк развивает цифровые каналы обслуживания, расширяя функциональные возможности и интегрируя новые технологические решения в повседневные процессы. Цифровые инструменты становятся основой взаимодействия с клиентами, обеспечивая удобный доступ к услугам и оперативное реагирование на запросы клиентов.

Одним из приоритетных направлений цифровой трансформации Банка является развитие мобильного приложения Smartbank, ориентированного на обслуживание физических лиц. Приложение обеспечивает полный цикл дистанционного банковского обслуживания, включая онлайн-регистрацию, открытие текущих и накопительных счетов, а также оформление цифровых карт без необходимости посещения отделения.



Функционал Smartbank охватывает широкий спектр операций. Клиентам доступна возможность осуществлять переводы как внутри Банка, так и в сторонние финансовые организации, включая международные переводы по системе SWIFT. Клиенты также могут производить оплату широкого перечня услуг, включая коммунальные платежи, налоги, штрафы и другие обязательные взносы, с возможностью сохранять параметры часто совершаемых операций для их быстрого повторного использования.

Дополнительно приложение поддерживает онлайн-обмен валют с возможностью выбора даты исполнения или фиксации курса, что позволяет пользователям более гибко управлять своими финансовыми операциями. К числу других преимуществ относятся персонализированные предложения и система возврата до 34% потраченных средств в виде бонусов при совершении карточных операций, которые способствуют повышению лояльности клиентов Банка.

Интерфейс Smartbank разработан с акцентом на интуитивную навигацию и простоту использования, что способствует повышению уровня вовлеченности клиентов в цифровые каналы обслуживания Банка.

Наряду с развитием розничных цифровых сервисов, Банк активно внедряет цифровые решения для обслуживания корпоративных клиентов, в том числе через мобильное приложение Smart Business. Приложение предоставляет возможность удаленного управления финансовыми операциями в режиме реального времени, обеспечивая доступ к основным банковским услугам независимо от географического положения пользователя.

Smart Business обеспечивает пользователям доступ к ключевым операциям, необходимым для эффективного ведения бизнеса. Пользователям доступны переводы и платежи, включая обязательные бюджетные взносы, такие как налоги, пенсионные, социальные отчисления и взносы на ОСМС.

В приложении также предусмотрены инструменты для оперативного контроля над движением средств: пользователи могут формировать выписки по счетам, отслеживать статус платежей и выгружать документы по завершению операций. При необходимости можно открыть дополнительный счет, не выходя из офиса.

Для клиентов, осуществляющих внешнеэкономическую деятельность, предусмотрен доступ к информации по валютным контрактам, а также удобные инструменты для международных переводов и конвертации валют по актуальным курсам.

## Удовлетворенность клиентов

### GRI 3-3

В Банке деятельность по повышению качества обслуживания является важным аспектом построения устойчивых клиентских отношений. Основное внимание уделяется укреплению доверия, обеспечению стабильности взаимодействия и расширению доступности банковских продуктов и услуг для различных категорий клиентов.

В целях эффективного взаимодействия с клиентами Банк использует как прямые, так и дистанционные каналы коммуникации. Обслуживание осуществляется в отделениях, точках продаж и автосалонах с участием персональных менеджеров. Наряду с этим активно развиваются дистанционные форматы взаимодействия, включая контакт-центр и онлайн-чат поддержки. Обращения, поступающие через цифровые каналы, обрабатываются с использованием специализированных инструментов, таких как Complaint Platform<sup>12</sup> и система управления инцидентами. Действующие механизмы позволяют оперативно реагировать на обращения и способствуют формированию системного подхода к учету мнений клиентов.

Оценка уровня удовлетворенности и лояльности проводится с использованием индекса NPS (Net Promoter Score), отражающего степень готовности клиентов рекомендовать банковские продукты третьим лицам.



Индекс NPS применяется в отношении отдельных продуктовых направлений, а также всего розничного блока, и рассчитывается на основе ежеквартальных опросов. Результаты позволяют оценить клиентский опыт взаимодействия с продуктом, а также выявить приоритетные направления для его дальнейшего совершенствования. В таблице приведены значения индекса NPS по продуктам розничного блока:

### Показатели NPS по продуктам в розничном блоке

Показатель	2023	2024
DEPOSIT	46%	63%
CASH	54%	56%
POS	55%	57%
AUTO	42%	67%
CREDIT CARD	44%	54%
DEBIT CARD	29%	38%
Smartbank	28%	36%
NPS РБ	32%	38%

Рост показателей NPS по продуктам розничного блока сопровождается рядом инициатив, направленных на повышение привлекательности предлагаемых услуг:

#### • Депозиты:

ключевыми преимуществами являются привлекательные процентные ставки, ежедневное начисление дохода и удобство управления средствами через мобильное приложение.



#### • Кредиты наличными:

положительные оценки связаны с доступностью продукта, простотой оформления и привлекательными процентными ставками.



#### • Улучшение клиентского опыта (CJM<sup>13</sup>):

на основе анализа клиентских отзывов за последние два года выполнен ряд функциональных доработок, включая гибкие кредитные условия (grace-периоды), онлайн-сервисы по частичному и полному досрочному погашению кредитов, бонусные предложения и повышение надежности платежных операций.



#### • Автокредитование:

рост обусловлен предложением эксклюзивных акций совместно с партнерами, а также оптимизацией процесса оформления и выдачи автомобилей.



#### • Валютные операции (FX):

запуск платформы с выгодными курсами и удобным функционалом получил положительную оценку клиентов при первом исследовании в 2024 году.



#### • Smartbank:

в отчетном году реализованы технические и функциональные улучшения мобильного приложения, направленные на повышение стабильности, скорости работы и удобства использования ключевых сервисов, что напрямую повлияло на рост клиентской лояльности.



<sup>12</sup> Платформа для регистрации и обработки обращений клиентов.

<sup>13</sup> Customer Journey Mapping – картирование клиентского пути, метод анализа взаимодействия клиента с продуктом или услугой на всех этапах обслуживания.

Дополнительно в Банке применяется показатель CSAT (Customer Satisfaction Score), отражающий степень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг через прямые и дистанционные каналы. Опрос охватывает взаимодействие с менеджерами в отделениях, а также работу операторов контакт-центра при предоставлении сервисной поддержки. Оценка проводится среди активных клиентов розничного бизнеса, а также партнеров из числа юридических лиц, использующих дистанционные банковские сервисы.

С начала 2024 года в филиальной сети розничного и корпоративного блоков внедрены регулярные замеры CSAT, направленные на повышение качества предоставляемых услуг.

Положительная динамика показателей CSAT в филиалах розничного блока объясняется комплексом реализованных мер, направленных на повышение качества обслуживания:

- В Банке внедрена система мониторинга клиентских отзывов в открытых источниках. Обращения, зафиксированные на внешних платформах, регулярно отслеживаются и отрабатываются с целью поддержания высокого уровня обслуживания.
- В филиальной сети проводятся индивидуальные сессии по ключевым процессам обслуживания, направленные на снижение количества жалоб и повышение качества взаимодействия с клиентами.

#### Показатели CSAT в розничном блоке в разрезе филиалов

Филиал	2023	2024
Актобе	85%	94%
Караганда	84%	90%
Астана	82%	91%
Алматы	77%	90%
Костанай	81%	92%
Атырау	84%	93%
Усть-Каменогорск	88%	95%
Тараз	87%	92%
Актау	83%	91%
Павлодар	85%	93%
Уральск	85%	94%
Петропавловск	84%	91%
Шымкент	81%	89%
Кокшетау	88%	93%
Талдыкорган	90%	94%
Кызылорда	85%	94%
Туркестан	79%	92%
Жезказган	80%	98%
Семей	85%	92%

- Отделения Банка оснащаются с учетом потребностей лиц с инвалидностью. Персонал проходит обучение по обеспечению корректного и внимательного обслуживания клиентов с инвалидностью.
- Введен упрощенный порядок рассмотрения обращений от клиентов, столкнувшихся с просроченной задолженностью вследствие трудной жизненной ситуации. Такие обращения рассматриваются в приоритетном порядке, а также предусматривается возможность реструктуризации, снижения процентной ставки или применения медиации.
- Обеспечен контроль за соблюдением сроков обработки письменных обращений клиентов. Все заявки

закрываются своевременно, статус исполнения отслеживается ежедневно.

- Поддерживается актуальность адресной информации об отделениях Банка в поисковых и навигационных сервисах, включая случаи релокации или открытия новых точек, с целью предоставления клиентам достоверных данных о локации и режиме работы.
- Усилено взаимодействие филиальной сети с Головным офисом с целью обеспечения оперативного разрешения нестандартных клиентских ситуаций.

#### Показатели CSAT в корпоративном блоке в разрезе филиалов<sup>14</sup>

Филиал	2023	2024
Актобе	63%	92%
Караганда	68%	86%
Астана	54%	91%
Алматы	52%	66%
Костанай	74%	89%
Атырау	56%	94%
Усть-Каменогорск	63%	67%
Тараз	70%	89%
Актау	64%	56%
Павлодар	48%	100%
Уральск	52%	80%
Петропавловск	75%	92%
Шымкент	69%	90%
Кокшетау	77%	83%
Талдыкорган	84%	83%
Кызылорда	95%	93%
Семей	-	88%

<sup>14</sup> Данные по филиалу Жезказган учтены в оценке филиала Караганды. Филиал Семей участвует в оценке с 1 квартала 2024 года.



В корпоративном сегменте филиальной сети также были приняты меры по повышению уровня клиентского сервиса. В частности, Банк утвердил Стандарты качества обслуживания, устанавливающие единые принципы взаимодействия с клиентами. Дополнительно был запущен новый канал коммуникации через мессенджер WhatsApp, благодаря которому удалось сократить время отклика на обращения и упростить процесс получения консультаций.



### Контакт-центр

Контакт-центр Банка продолжает выполнять ключевую функцию в системе клиентского обслуживания, обеспечивая качественную поддержку по широкому спектру вопросов. В рамках развития внутренних процессов усилено внимание к профессиональной подготовке руководителей групп, для которых организуются целевые обучающие мероприятия, направленные на развитие навыков эффективного управления командами операторов. В Банке также продолжается практика индивидуального наставничества, включающая разбор клиентских обращений, анализ типовых ошибок и точечную работу по устранению выявленных недостатков.

В целях повышения результативности взаимодействия с клиентами в контакт-центре внедрен показатель FCR (First Contact Resolution), отражающий долю обращений, успешно решенных при первом контакте. Данный показатель включен в систему внутреннего контроля качества и используется в рамках мотивационной программы как для операторов, так и для руководителей групп.

## Обеспечение информационной безопасности

### Конфиденциальность данных и кибербезопасность GRI 3-3

В условиях цифровизации финансовых услуг обеспечение информационной безопасности и защита персональных данных клиентов являются приоритетными направлениями деятельности АО «Евразийский банк».

Ответственность за функционирование системы информационной безопасности распределена между органами корпоративного управления и профильными подразделениями Банка. Совет директоров утверждает перечень защищаемой информации, включая сведения, составляющие служебную, коммерческую и иную охраняемую законом тайну, а также устанавливает порядок обращения с такой информацией. Председатель Правления осуществляет общее стратегическое руководство в сфере информационной безопасности, включая координацию деятельности всех задействованных подразделений, в то время как Правление Банка отвечает за утверждение внутренних нормативных документов, регламентирующих соответствующие процессы.

Координация и мониторинг деятельности в области кибербезопасности возложены на Комитет по информационной безопасности, в состав которого входят представители подразделений по информационной безопасности, управлению рисками, информационным технологиям, а также, при необходимости, других функциональных направлений. Комитет проводит регулярную оценку текущих угроз, анализ инцидентов, а также контроль выполнения корректирующих мероприятий. По итогам работы формируются отчеты с информацией о выявленных нарушениях, последствиях инцидентов и мерах по снижению рисков.

Практическую реализацию задач на операционном уровне обеспечивают профильные подразделения Банка. Подразделение по информационной безопасности отвечает за выявление, анализ и обработку инцидентов информационной безопасности, включая определение причин их возникновения и оценку возможных последствий. Подразделение по информационным технологиям обеспечивает непрерывность функционирования ИТ-систем, соблюдение требований к конфиденциальности, целостности и доступности данных, а также интеграцию стандартов информационной безопасности при внедрении новых технологических решений.

Порядок организации процессов в сфере информационной и технологической безопасности в Банке регламентируется Политикой информационной безопасности. Документ определяет цели и задачи системы управления и устанавливает требования к обеспечению защиты информации на всех этапах ее жизненного цикла.

Политика также закрепляет основные принципы, определяющие подход Банка к управлению вопросами информационной безопасности:

- соблюдение законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов;
- непрерывное применение защитных мер;
- надежная защита данных на всех этапах их использования;
- предоставление минимально необходимого уровня доступа;
- выполнение функций в сфере безопасности квалифицированным персоналом;
- персональная ответственность сотрудников за соблюдение установленных требований;
- координация действий между подразделениями и взаимодействие с внешними структурами;
- ведение и хранение документации, подтверждающей выполнение требований.

Банк реализует положения Политики информационной безопасности через внедрение ряда технических и организационных мер. В приоритетном порядке обеспечивается устойчивость ИТ-инфраструктуры за счет защиты сетевого периметра, контроля конечных устройств и управления доступом к информационным системам. Также применяется комплекс решений для обеспечения безопасности интернет-ресурсов, что позволяет снижать риски несанкционированного внешнего воздействия. Дополнительно в целях предотвращения внутренних и внешних угроз Банк использует антивирусные и криптографические средства, обеспечивающие защиту информации при ее хранении и передаче.

## Работа с персональными данными

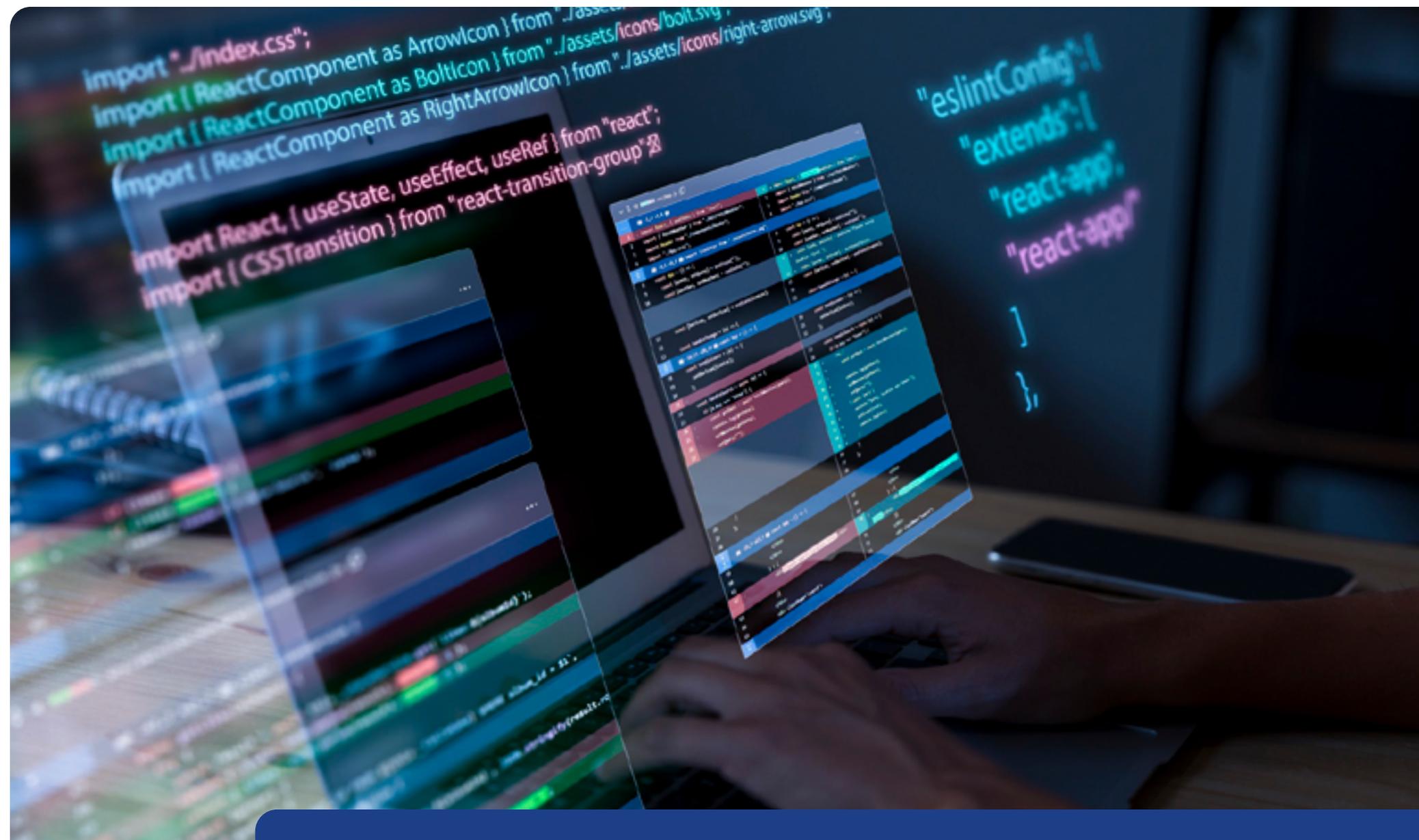
### GRI 3-3, 418-1

Банк осуществляет обработку персональных данных в соответствии с законодательством и внутренними нормативными документами, обеспечивая их надлежащую защиту. Политика по работе с персональными данными определяет цели обработки, принципы обращения с данными, а также разграничивает зоны ответственности между участниками системы управления, обеспечивая единый подход к защите персональной информации.

Совет директоров утверждает политику Банка по работе с персональными данными, тогда как Правление отвечает за разработку внутренних документов, обеспечивающих ее исполнение на операционном уровне. Ответственность за координацию процессов, связанных со сбором, хранением и использованием персональной информации, возложена на подразделение по управлению данными.

Подход Банка к работе с персональными данными основан на совокупности принципов, направленных на соблюдение прав субъектов данных и обеспечение законности всех операций. Обработка данных осуществляется исключительно в рамках заранее определенных и обоснованных целей, а их использование ограничивается задачами, заявленными на этапе получения. Персональные данные хранятся только в течение срока, необходимого для достижения целей их обработки, после чего подлежат уничтожению или обезличиванию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Принципы обработки персональных данных реализуются через установленные процедуры и механизмы контроля, обеспечивающие необходимый уровень защиты информации. Внутренние регламенты предусматривают классификацию персональных данных по уровням доступности, что позволяет выстраивать дифференцированные механизмы защиты с учетом степени чувствительности информации. Доступ к персональным данным предоставляется только тем сотрудникам, чьи должностные функции предполагают необходимость работы с такими сведениями, при этом перечень таких лиц формируется с учетом принципа минимально достаточного доступа и подлежит регулярной актуализации в рамках процедур внутреннего контроля.



Применение установленных принципов и процедур обработки данных обеспечило надлежащий уровень защиты персональных данных.

**В отчетный период случаев утечки, потери или неправомерного распространения персональной информации не зафиксировано.**



## Объединяя усилия ради добрых дел

Евразийский банк укрепляет приверженность ценностям социальной ответственности, создавая условия для вовлечения сотрудников в благотворительные инициативы и обеспечивая их необходимой поддержкой. Совместная работа команды и Банка уже сегодня позволяет реализовывать проекты, приносящие пользу обществу в различных регионах страны.



# Ответственная трудовая практика

## Управление персоналом

### GRI 3-3

АО «Евразийский банк» совершенствует подходы к управлению персоналом с целью создания комфортных и безопасных условий труда, способствующих формированию благоприятной рабочей среды.

Подход Банка к работе с персоналом закреплен в Кадровой политике, которая устанавливает единые требования к управлению человеческими ресурсами с целью формирования устойчивого кадрового потенциала. В ее основе лежат следующие принципы:

- соответствие кадровых решений стратегическим целям Банка;
- создание условий для эффективной работы персонала;
- справедливая и конкурентоспособная оплата труда;
- исключение конфликта интересов;
- снижение риска потери ключевых работников.

Реализация этих принципов возложена на профильные структурные подразделения. Управление по работе с персоналом отвечает за подбор и адаптацию сотрудников, обеспечение профессионального развития, а также проведение оценки эффективности деятельности. Административное сопровождение кадровых процессов, включая оформление, ведение и учет кадровой документации, осуществляется Кадровой службой Банка.



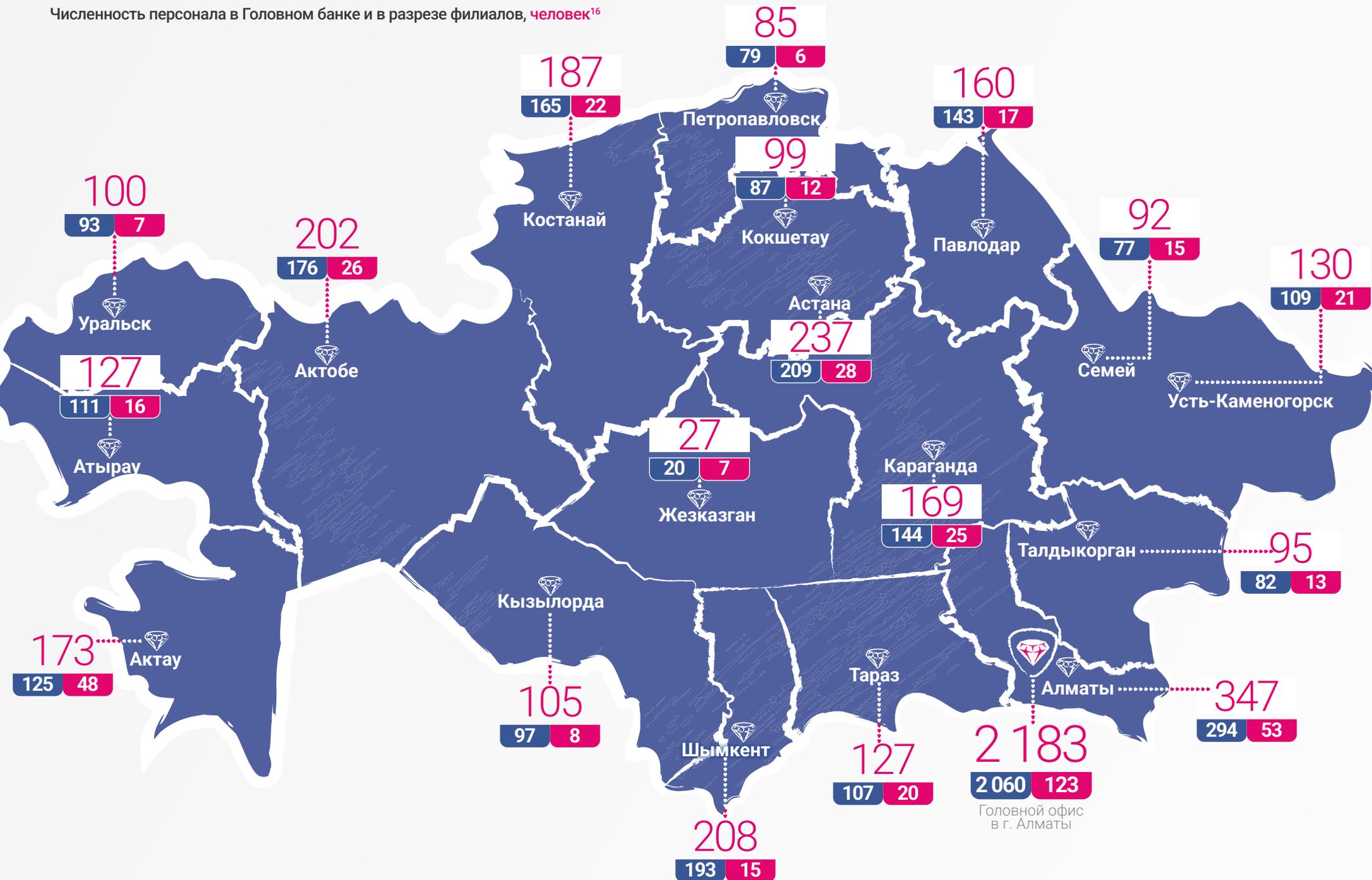
Ключевыми внутренними документами, регулируемыми вопросы управления персоналом в Банке, являются:

- Кадровая политика;
- Правила подбора, приема и адаптации персонала;
- Правила по организации и проведению оценки персонала;
- Правила по подбору практикантов, организации практики, стажировки и ознакомительных посещений;
- Политика по назначениям, оплате труда и вознаграждениям руководящих работников;
- Политика по оплате труда работников;
- Инструкция по предоставлению льгот работникам;
- Инструкция по взаимодействию подразделений при внесении изменений в организационную структуру и штатное расписание Банка;
- Инструкция по организации обучения и повышения квалификации работников;
- Правила о ведении единой базы знаний, разработке и актуализации информационных, обучающих материалов структурными подразделениями Банка;
- Правила внутреннего трудового распорядка;
- Правила по формированию кадрового резерва;
- Инструкция по оценке и премированию работников подразделений поддержки бизнеса.

**Численность персонала GRI 2-7, 2-8**

На конец 2024 года фактическая численность персонала Банка составила 4 853 человека, что на 9,3% меньше по сравнению с предыдущим годом<sup>15</sup>.

**Численность персонала в Головном банке и в разрезе филиалов, человек<sup>16</sup>**



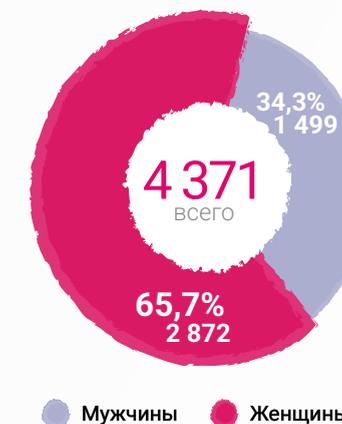
**Фактическая численность персонала, человек**



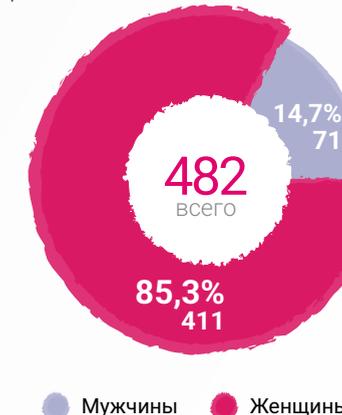
Фактическая численность работников Головного банка по итогам 2024 года составила 2 183 человека, а численность работников филиальной сети – 2 670 человек. Наибольшая численность персонала сохраняется в филиалах Алматы и Астаны, что отражает высокую плотность населения и концентрацию деловой активности в этих городах.

**Численность постоянных и временных работников по полу**

Постоянные работники, % и количество человек



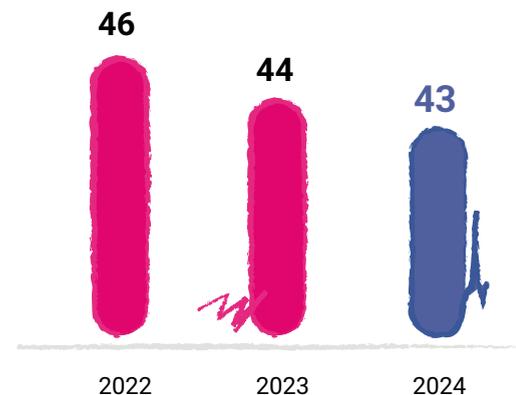
Временные работники, % и количество человек



<sup>15</sup> В предыдущем Отчете об устойчивом развитии численность сотрудников была обозначена как списочная, однако по содержанию отражала фактическое количество персонала на 31 декабря 2023 года.

<sup>16</sup> Филиал в г. Туркестан исключен из организационной структуры Банка 30 ноября 2024 года.

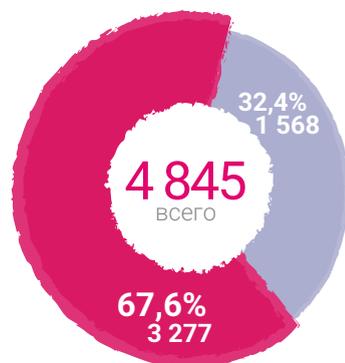
### Численность внештатных работников, человек



На конец 2024 года в подразделениях Банка работали 43 внештатных сотрудника. Большинство из них было привлечено к работе по взысканию просроченной задолженности на основании договоров гражданско-правового характера.

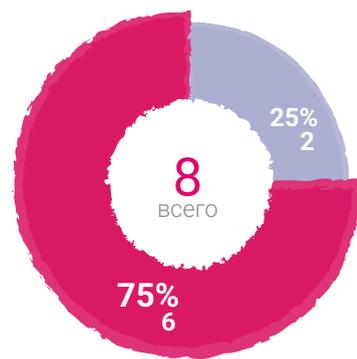
### Численность работников по продолжительности рабочего дня по полу

Структура сотрудников, занятых полный рабочий день, % и количество человек



● Мужчины ● Женщины

Структура сотрудников, занятых неполный рабочий день, % и количество человек



● Мужчины ● Женщины

### Подбор персонала

#### GRI 401-1

Процесс подбора персонала направлен на привлечение квалифицированных специалистов, соответствующих корпоративным ценностям и требованиям должности. Подбор осуществляется в соответствии с внутренними Правилами подбора, приема и адаптации персонала, которые устанавливают единый подход к найму и закрепляют следующие принципы:

- Равные возможности**  
 Банк исключает дискриминацию по признакам пола, возраста, национальности, расы, языка, религиозных убеждений или социального положения.
- Независимость и объективность**  
 Решения о приеме принимаются на основе профессиональных и личностных качеств кандидатов в соответствии с требованиями должности.
- Конфиденциальность**  
 Персональные данные кандидатов не передаются третьим лицам без их согласия.

В 2024 году в Банк было принято 1 600 новых сотрудников, из которых 581 (36,3%) – мужчины и 1 019 (63,7%) – женщины. Наибольшую долю среди новых сотрудников составляют лица в возрасте до 30 лет (63%), тогда как на работников от 30 до 50 лет приходится 33,3%. Доля новых сотрудников старше 50 лет составляет 3,7%; по сравнению с предыдущим годом их число увеличилось на 11,3%, что свидетельствует о постепенном расширении возрастного разнообразия персонала.

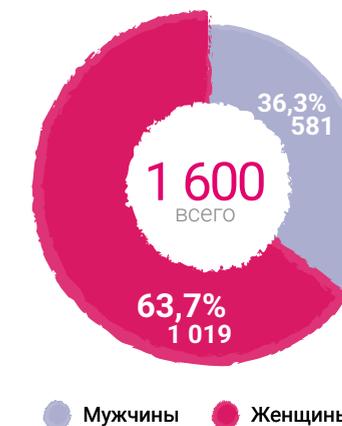
### Количество и доля<sup>17</sup> вновь принятых сотрудников в Головном банке и в разрезе филиалов

Показатель	Количество, человек	Доля, %
Головной банк	748	36,2%
Филиал в Петропавловске	39	46,3%
Филиал в Костанае	62	38,9%
Филиал в Кокшетау	43	50,1%
Филиал в Павлодаре	42	32,2%
Филиал в Астане	112	57,8%
Филиал в Уральске	20	22,6%
Филиал в Актобе	49	29,6%
Филиал в Атырау	31	30,3%
Филиал в Караганде	52	40%
Филиал в Усть-Каменогорске	53	49,9%
Филиал в Талдыкоргане	30	41,9%
Филиал в Актау	51	46,2%
Филиал в Кызылорде	18	19,2%
Филиал в Туркестане	17	39,3%
Филиал в Таразе	31	29,1%
Филиал в Алматы	110	41,9%
Филиал в Шымкенте	38	26,2%
Филиал в Жезказгане	2	14,6%
Филиал в Семей	52	74,3%

<sup>17</sup> Доля вновь принятых сотрудников рассчитана как отношение общего количества принятых в отчетном периоде сотрудников к среднефактической численности персонала за тот же период.

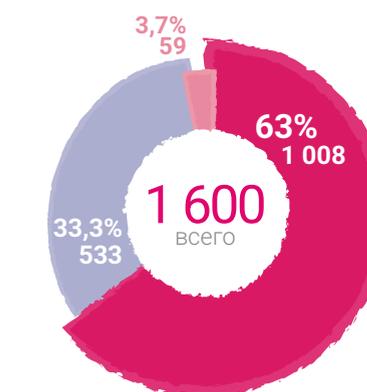
### Численность новых работников по полу и возрасту

Структура новых сотрудников по полу, % и количество человек



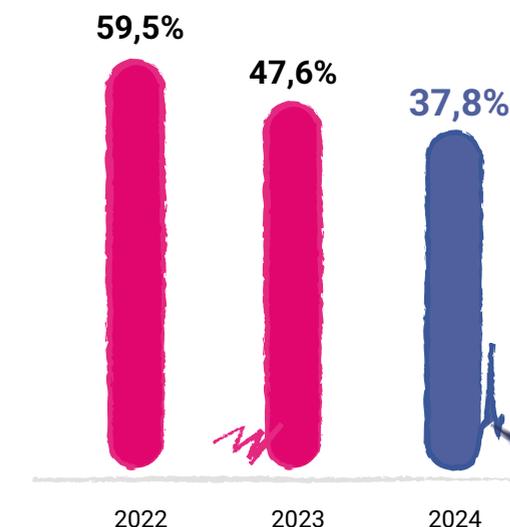
● Мужчины ● Женщины

Структура новых сотрудников по возрастным категориям, % и количество человек



● До 30 лет ● От 30 до 50 лет ● Старше 50 лет

Доля вновь принятых сотрудников за 2022-2024 гг., %

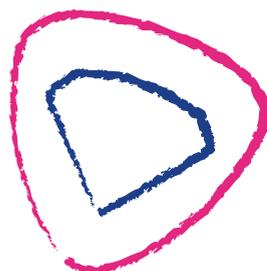


## Текущность кадров

### GRI 401-1

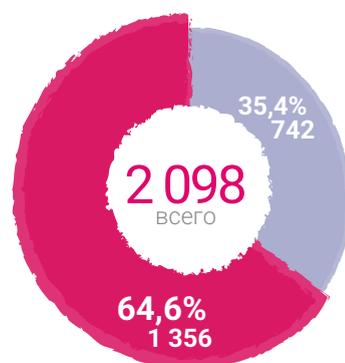
В 2024 году Банк прекратил трудовые отношения с 2 098 сотрудниками, что на 20,5% меньше по сравнению с предыдущим отчетным периодом. Большую часть выбывших работников составили женщины – 1 356 человек (64,6%); мужчины – 742 человека (35,4%). В возрастной структуре преобладали сотрудники до 30 лет – 1 190 человек (56,7%). В группе от 30 до 50 лет выбыло 856 сотрудников (40,8%), старше 50 лет – 52 человек (2,5%).

По итогам 2024 года показатель текучести кадров составил 49,6%, что на 17,7% ниже уровня предыдущего отчетного периода. Снижение значения показателя обусловлено реализацией комплекса мер, направленных на удержание персонала, включая внедрение системы обратной связи, расширение программ обучения и развития, а также запуск реферальной программы.



### Численность выбывших работников по полу и возрасту

Структура выбывших сотрудников по полу, % и количество человек

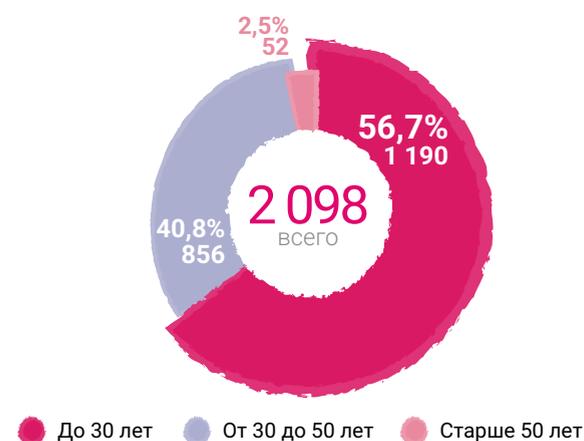


● Мужчины ● Женщины

### Количество выбывших сотрудников и текущность кадров<sup>18</sup> в Головном банке и в разрезе филиалов

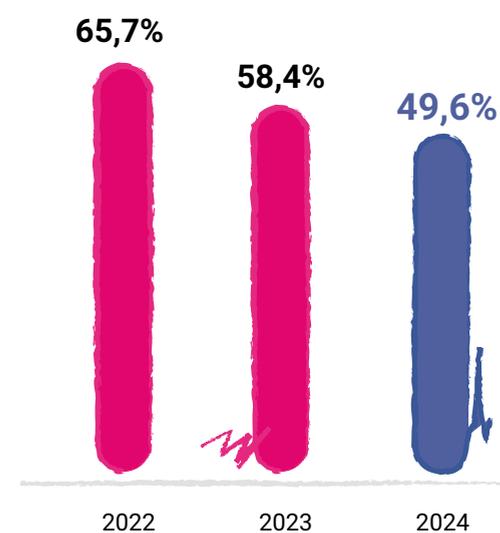
Показатель	Количество, человек	Текущность кадров, %
Головной банк	830	40,2%
Филиал в Петропавловске	57	67,7%
Филиал в Костанае	79	49,6%
Филиал в Кокшетау	78	91%
Филиал в Павлодаре	62	47,6%
Филиал в Астане	157	81,1%
Филиал в Уральске	49	55,4%
Филиал в Актобе	69	41,7%
Филиал в Атырау	50	48,9%
Филиал в Караганде	68	52,3%
Филиал в Усть-Каменогорске	60	56,5%
Филиал в Талдыкоргане	43	60,1%
Филиал в Актау	64	58%
Филиал в Кызылорде	44	46,9%
Филиал в Туркестане	37	85,5%
Филиал в Таразе	52	48,8%
Филиал в Алматы	178	67,9%
Филиал в Шымкенте	58	40%
Филиал в Жезказгане	11	80,5%
Филиал в Семей	51	72,9%

Структура выбывших сотрудников по возрастным категориям, % и количество человек



● До 30 лет ● От 30 до 50 лет ● Старше 50 лет

Динамика текучести кадров за 2022-2024 гг., %<sup>19</sup>



<sup>18</sup> Показатель текучести кадров рассчитан как отношение количества работников, с которыми были расторгнуты трудовые отношения в отчетном периоде, к среднефактической численности персонала за тот же период.

<sup>19</sup> Значения текучести кадров за 2022 и 2023 годы отличаются от опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2023 год в связи с тем, что показатели были перерасчитаны в связи с корректировкой методологии расчета.



## Создание инклюзивной рабочей среды

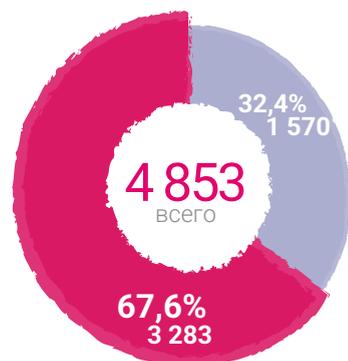
GRI 3-3, 405-1

АО «Евразийский банк» обеспечивает равные возможности для профессионального развития и карьерного роста всех сотрудников, последовательно противодействуя дискриминации по любым признакам.

В гендерной структуре персонала по итогам 2024 года женщины составляют 67,6%, мужчины – 32,4%. В возрастной структуре наибольшую долю занимают сотрудники в возрасте от 30 до 50 лет – 53,3%. Доля работников до 30 лет составляет 38,4%, старше 50 лет – 8,3%. По сравнению с предыдущим периодом наблюдается рост численности сотрудников старше 50 лет на 14%.

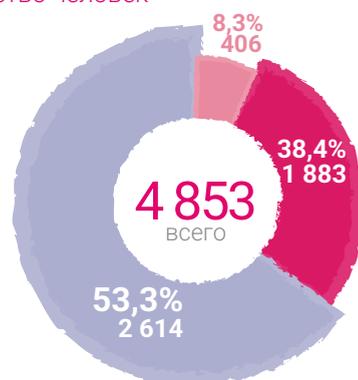
### Численность работников по полу и возрасту

Структура сотрудников по полу, % и количество человек



● Мужчины ● Женщины

Структура сотрудников по возрастным категориям, % и количество человек



● До 30 лет ● От 30 до 50 лет ● Старше 50 лет

На руководящих должностях доля женщин составляет 46%, на линейных – 68,1%. В возрастной структуре персонала среди руководителей преобладают сотрудники в возрасте от 30 до 50 лет, на которых приходится 80%. На линейных должностях эта возрастная категория также составляет большинство – 54,3%.

### Численность работников в гендерном и возрастном разрезе в 2022-2024 гг., человек

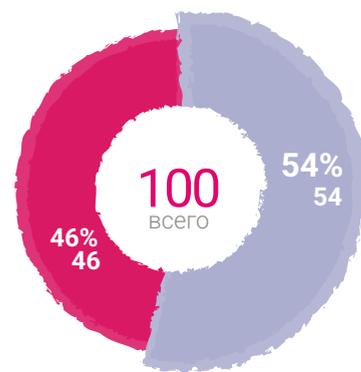
Показатель	2022	2023	2024
По гендерным группам:			
Мужчины	1 823	1 732	<b>1 570</b>
Женщины	4 023	3 620	<b>3 283</b>
По возрастным группам:			
До 30 лет	2 684	2 242	<b>1 833</b>
От 30 до 50 лет	2 867	2 779	<b>2 614</b>
Старше 50 лет	295	331	<b>406</b>
<b>Всего</b>	<b>5 846</b>	<b>5 352</b>	<b>4 853</b>

### Структура органов управления в разбивке по гендерным и возрастным группам, человек

Показатель	Всего	Совет директоров		Правление	
		Численность	Доля	Численность	Доля
По гендерным группам:					
Мужчины	9	4	100%	5	71,4%
Женщины	2	0	0%	2	28,6%
По возрастным группам:					
До 30 лет	0	0	0%	0	0%
От 30 до 50 лет	7	2	50%	5	71,4%
Старше 50 лет	4	2	50%	2	28,6%

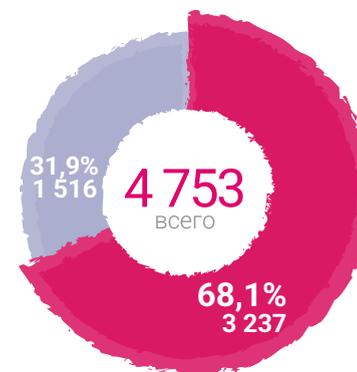
### Структура персонала по гендерным группам и категориям должностей

Руководящие должности<sup>20</sup>, % и количество человек



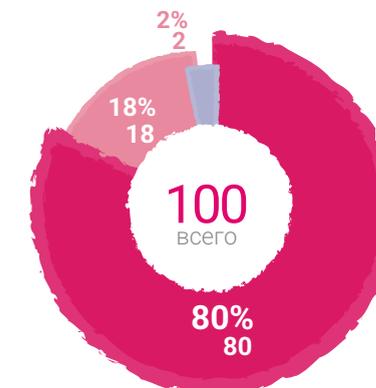
● Мужчины ● Женщины

Линейные должности, % и количество человек



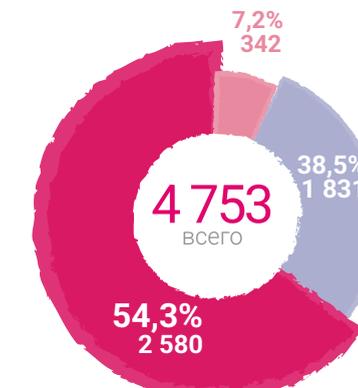
### Структура персонала по возрастным группам и категориям должностей

Руководящие должности, % и количество человек



● До 30 лет ● От 30 до 50 лет ● Старше 50 лет

Линейные должности, % и количество человек



В состав Совета директоров входят исключительно мужчины, в то время как в составе Правления доля мужчин составляет 71,4%. Возрастная структура органов управления сбалансирована: в Совете директоров поровну представлены эксперты в возрасте от 30 до 50 лет и старше 50 лет, тогда как в Правлении большинство сотрудников (71,4%) находятся в возрастной группе от 30 до 50 лет.

Банк стремится к созданию инклюзивной рабочей среды и предоставляет возможности трудоустройства для людей с ограниченными возможностями здоровья. По итогам 2024 года в Банке были заняты 38 сотрудников с инвалидностью, включая одного работника на руководящей должности. Снижение общего количества по сравнению с предыдущим годом обусловлено, в том числе, естественным уровнем текучести персонала.

### Численность сотрудников с ограниченными возможностями здоровья, человек

Показатель	2022	2023	2024
Руководящие должности	4	5	<b>1</b>
Линейные должности	59	72	<b>37</b>
<b>Всего</b>	<b>63</b>	<b>77</b>	<b>38</b>

<sup>20</sup> К руководящим должностям относятся Председатель Совета директоров, члены Совета Директоров, Председатель Правления, члены Правления, Главный бухгалтер, заместители Главного бухгалтера, управляющие и исполнительные директора структурных подразделений, а также директора филиальной сети.

## Поддержка профессионального роста

### Обучение и развитие работников GRI 3-3, 405-1

АО «Евразийский банк» активно развивает профессиональные компетенции сотрудников, формируя сильную экспертную команду и укрепляя конкурентные преимущества.

Организация программ внешнего и внутреннего обучения работников осуществляется в соответствии с Инструкцией по организации обучения и повышения квалификации работников. Потребности в обучении определяются с учетом требований законодательства Республики Казахстан, а также исходя из стратегических задач и приоритетов Банка.

Общее количество часов обучения в 2024 году составило 51 090 часов, что на 9,5% больше по сравнению с предыдущим периодом. В среднем на одного сотрудника пришлось 10,5 часа обучения.

В разрезе гендерных групп мужчины прошли в среднем 10 часов обучения, тогда как женщины – 11 часов, что на 37,5% больше по сравнению с предыдущим годом. По должностным категориям сотрудники на руководящих позициях обучались в среднем 7 часов, что в 2,3 раза больше по сравнению с 2023 годом. Среднее количество часов обучения на линейных должностях также выросло с 9 до 11 часов.

В Банке реализуются внутренние и внешние программы обучения в очном и дистанционном форматах, что способствует всестороннему развитию профессиональных компетенций сотрудников.

Внутреннее обучение организовано на базе Учебного центра Банка, обеспечивающего системное развитие как профессиональных (hard skills), так и гибких (soft skills) навыков. В 2024 году линейка тренингов по гибким навыкам была расширена за счет 10 новых программ. Всего в отчетном периоде проведено 32 тренинга по развитию гибких навыков, в которых приняли участие 1578 сотрудников. В дополнение к очным форматам обучения начата разработка дистанционных курсов на развитие гибких навыков, доступных для самостоятельного прохождения всеми работниками Банка.

С целью обеспечения централизованного доступа к актуальной информации о внутренних процессах и продуктах Банка, функционирует Единая база знаний. Платформа служит надежным источником актуальной информации, поступающей от структурных подразделений.

Основной фокус внутренних программ направлен на развитие прикладных знаний для эффективной работы с клиентами, а также гибких навыков, необходимых для личностного и профессионального роста работников Банка всех уровней. Дополнительно реализуются обучающие модули по вопросам комплаенса, формирующие у сотрудников навыки соблюдения нормативных требований и внутренних регламентов. Также проводится обучение по информационной безопасности, направленное на повышение осведомленности о киберрисках и обеспечение безопасного обращения с данными.

Во внешнем обучении Банк сотрудничает с профильными образовательными организациями, подбирая программы с учетом специфики деятельности и потребностей конкретных структурных подразделений. Приоритетны

ми темами внешнего обучения в 2024 году стали направления, связанные с информационными технологиями и освоением специализированных программных решений. Значительный объем обучения пришелся на темы, охватывающие бухгалтерский учет, налогообложение, аудит и финансовый анализ. Дополнительно реализовывались программы по кайдзен – системе непрерывного улучшения, направленной на повышение эффективности процессов за счет постоянного вовлечения сотрудников.



### Тематики обучающих программ, реализованных в 2024 году:

- **Информационные технологии:** «Машинное обучение», «Аналитика данных», «Программирование на Python», «ИТ-менеджмент» и др.;
- **Клиентский опыт:** «Клиентоориентированность», «Оценка удовлетворенности клиентов», «Работа с клиентами с ограниченными возможностями» и др.;
- **Продукты и услуги Банка:** «Карточные продукты», «Банковские гарантии и аккредитивы», «Автокредитование», «Тарифный процесс», «Взаимодействие с криптобиржами» и др.;
- **Финансы:** «Финансовый анализ», «Практический бухгалтерский учет», «Бюджеты и прогнозы», «Налогообложение и налоговое планирование», «Обязательства по заработной плате» и др.;
- **Комплаенс:** «Система управления комплаенс и внутреннего контроля» для различных уровней сотрудников;
- **Кайдзен:** «Управление качеством», «Управление логистикой», «Принципы создания потока», «Управление информационным потоком» и др.;
- **Безопасность и охрана труда:** «Пожарно-технический минимум», «Обучение по газовой безопасности», «Требования безопасности и действия при угрозах ЧС» и др.;
- **Антифрод и ИТ-безопасность:** «Анализ соблюдения правил, мониторинг производительности и аудит в ИТ», «Фрод-менеджмент и диспут разрешение», «Система управления информационной безопасностью: ISO 27001 и Аудит информационной безопасности» и др.

### Динамика общего и среднего количества часов обучения, часы

Показатель	2022	2023	2024
Общее количество часов обучения	125 852	46 670	51 090
Среднее количество часов обучения	21,5	8,7	10,5

### Среднее количество часов обучения по гендерным и должностным категориям, часы

Показатель	Среднее количество часов обучения
По гендерным группам:	
Мужчины	10
Женщины	11
По должностным категориям:	
Руководящие должности	7
Линейные должности	11

## Программа адаптации

### GRI 404-2

В Банке действует программа адаптации, обеспечивающая поддержку новых сотрудников в период освоения должностных обязанностей, знакомства с внутренними процедурами и благоприятное взаимодействие между новым сотрудником и Банком. Программа действует в течение всего испытательного срока и направлена на обеспечение системной поддержки со стороны руководства и коллектива.

Основными целями программы являются снижение текучести кадров в первые месяцы после трудоустройства, сокращение затрат на подбор и обучение, а также ускорение выхода сотрудника на требуемый уровень эффективности.

В рамках адаптационного периода непосредственный руководитель знакомит нового сотрудника с основными задачами, устанавливает цели на период адаптации и оценивает итоги прохождения испытательного срока. Назначенный наставник оказывает содействие в решении организационных вопросов и помогает сотруднику освоиться в коллективе. Дополнительно в целях формирования положительного первого впечатления новым сотрудникам предоставляется welcome box, содержащий базовую информацию о Банке и брендированные материалы. Все элементы программы адаптации обязательны для прохождения каждым новым сотрудником, что обеспечивает единый стандарт интеграции в корпоративную среду Банка.

## Мотивация и оплата труда

### GRI 405-2

Система мотивации и вознаграждения в Банке направлена на признание результатов труда и стимулирование профессионального развития персонала.

В рамках этой системы действует Политика по оплате труда работников, устанавливающая обязательные требования и нормы, применяемые при осуществлении оплаты труда, а также при расчете премий за достижение установленных целей. Документ распространяется на сотрудников структурных подразделений и филиалов Банка, а также регулирует вопросы оплаты труда руководящих работников в случаях, не охваченных отдельной Политикой по назначениям, оплате труда и вознаграждениям руководящих работников.

Банк применяет различные формы материального поощрения, обеспечивая прозрачную взаимосвязь между

результатами труда и уровнем индивидуального вознаграждения. Механизм премирования позволяет учитывать как степень выполнения ключевых показателей эффективности, так и прогресс по индивидуальным планам развития сотрудников. В зависимости от специфики деятельности и занимаемой должности, вознаграждение может выплачиваться на ежегодной, ежемесячной или ежеквартальной основе.

В целях поддержания прозрачности условий оплаты труда Банк отслеживает агрегированные данные по соотношению уровня окладов и общего вознаграждения женщин и мужчин, занимающих сопоставимые должности. На руководящих позициях в 2024 году отношение базового оклада женщин к аналогичному показателю мужчин составило 0,75, а общего вознаграждения – 0,74. По сравнению с предыдущим периодом отмечен рост отношения общего вознаграждения на руководящих должностях на 7,2% с 0,69 до 0,74.

На линейных должностях отношение базового оклада женщин к окладу мужчин в 2024 году составило 0,58, продемонстрировав незначительный рост по сравнению с предыдущим отчетным периодом. Одновременно отмечено снижение отношения общего вознаграждения с 0,60 до 0,55.

Помимо материального поощрения, в Банке применяются немонетарные методы стимулирования, направленные на повышение мотивации и вовлеченности персонала. Такие меры реализуются в рамках утвержденного бюджета и регулируются Регламентом по организации программ мотивации работников. В соответствии с

### Динамика базового оклада и вознаграждения, тенге

	2022			2023			2024		
	Мужчины	Женщины	Соотношение	Мужчины	Женщины	Соотношение	Мужчины	Женщины	Соотношение
Средний размер базового оклада:									
Руководящие должности	597 830	463 616	0,78	683 167	558 413	0,82	<b>814 081</b>	<b>612 171</b>	<b>0,75</b>
Линейные должности	276 812	156 838	0,57	355 811	204 158	0,57	<b>413 879</b>	<b>240 215</b>	<b>0,58</b>
Средний размер вознаграждения:									
Руководящие должности	914 969	581 494	0,64	1 132 232	783 402	0,69	<b>1 305 200</b>	<b>959 801</b>	<b>0,74</b>
Линейные должности	328 378	198 042	0,60	447 941	269 140	0,60	<b>577 262</b>	<b>317 382</b>	<b>0,55</b>

Регламентом, в Банке предусмотрены четыре вида немонетарного поощрения: социальные, моральные, социально-психологические формы поддержки, а также социальные выплаты. Участие в соответствующих программах доступно всем работникам вне зависимости от занимаемой должности.

## Социальная поддержка сотрудников

### GRI 201-3, 401-2, 401-3, 403-6

Банк стремится к обеспечению социальной защиты сотрудников и поддержанию их личного благополучия. Социальная поддержка реализуется как через исполнение обязательств, предусмотренных трудовым законодательством Республики Казахстан, так и посредством добровольных корпоративных инициатив.

В рамках исполнения законодательных требований Банк обеспечивает своевременное перечисление обязательных пенсионных и социальных взносов. В 2024 году совокупный объем выплат за счет работодателя составил 1 781,9 млн тенге, что на 52,4% превышает показатель 2023 года. Существенный рост данного показателя объясняется включением в расчет профессиональных пенсионных взносов, наряду с обязательными социальными отчислениями и взносами на обязательное социальное медицинское страхование.

Объем отчислений за счет работников в 2024 году составил 3 594,2 млн тенге, увеличившись на 13,6% по сравнению с предыдущим годом.



# 30

лет мы воплощаем наши планы в реальные проекты

## Сотрудники Банка реализуют социально значимые проекты

В преддверии 30-летнего юбилея Евразийский банк провел первый конкурс волонтерских проектов среди сотрудников, оператором которого выступил благотворительный фонд I AM PART OF KAZAKHSTAN. Инициатива дала возможность работникам предложить собственные идеи, направленные на решение социальных и экологических задач, и получить поддержку Банка для их реализации. На конкурс поступило более десяти заявок из разных регионов страны, отражающих широкий спектр интересов сотрудников: от защиты окружающей среды до развития социальной инфраструктуры.

По итогам независимого отбора финансирование получили четыре инициативы: проект психологической поддержки родителей детей с аутизмом, два проекта помощи приютам для бездомных животных, а также проект по благоустройству детской площадки. Все они были реализованы при активном участии сотрудников Банка и стали примером того, как корпоративное волонтерство может приносить ощутимую пользу обществу.



## Сумма пенсионных обязательств и социальных отчислений, млн тенге

Показатель	2022	2023	2024
За счет работодателя	1 041,9	1 169,1	<b>1 781,9</b>
За счет работников	2 621,2	3 165,2	<b>3 594,2</b>

Дополнительно в соответствии с положениями трудового законодательства Банк предоставляет сотрудникам отпуск по уходу за ребенком. В 2024 году декретный отпуск был оформлен 740 сотрудниками, включая 739 женщин и 1 мужчину. По окончании отпуска на работу вернулись 509 женщин, из которых 201 продолжала трудовую деятельность в течение последующих 12 месяцев.

## Количество сотрудников, взявших отпуск по материнству/отцовству, человек

Показатель	2022	2023	2024
Мужчины	3	1	<b>1</b>
Женщины	1 105	935	<b>739</b>

## Количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству, человек

Показатель	2022	2023	2024
Мужчины	1	1	<b>0</b>
Женщины	415	508	<b>509</b>

## Количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству и продолжавших работать через 12 месяцев после возвращения на работу, человек

Показатель	2022	2023	2024
Мужчины	1	1	<b>0</b>
Женщины	115	175	<b>201</b>

В целях регламентации подходов к предоставлению дополнительных мер поддержки действует Инструкция по предоставлению льгот работникам, предусматривающая как компенсации, связанные с выполнением функциональных обязанностей, так и социальные льготы.

Ключевым направлением социальной поддержки сотрудников Банка является обеспечение медицинского страхования. В 2024 году в программе медицинского страхования приняли участие 1 905 сотрудников, что на 12,7% больше по сравнению с предыдущим годом. Объем финансирования программы составил 474 588 тыс. тенге, что на 10,6% ниже уровня 2023 года.

## Количество участников программ медицинского страхования и объем их финансирования

Показатель	2022	2023	2024
Количество участников, человек	1 513	1 691	<b>1 905</b>
Объем финансирования, тыс. тенге	360 043	530 796	<b>474 588</b>

Дополнительно Банк оказывает сотрудникам материальную помощь в виде денежных выплат при наступлении особых жизненных обстоятельств в рамках системы социальных льгот.

В 2024 году материальную помощь получили 614 сотрудников, что на 40,8% больше по сравнению с 2023 годом. Финансирование программы увеличилось на 67,3% и составило 86 777 тыс. тенге. Рост данных показателей свидетельствует о стремлении Банка обеспечить поддержку работников в сложных жизненных ситуациях.

## Количество работников, получивших материальную помощь, и объем предоставленного финансирования

Показатель	2022	2023	2024
Количество работников, человек	273	436	<b>614</b>
Объем финансирования, тыс. тенге	30 239	51 858	<b>86 777</b>

## Сотрудникам Банка могут предоставляться следующие виды льгот:



## Компенсации, связанные с исполнением трудовых обязанностей:

- возмещение расходов на горюче-смазочные материалы;
- оплата услуг корпоративной сотовой связи;
- предоставление трансфера.



## Социальные льготы:

- организация медицинского страхования;
- оказание экстренной доврачебной медицинской помощи;
- оказание материальной помощи;
- предоставление возможности посещения тренажерного зала.



## Материальная помощь может быть предоставлена при следующих ситуациях:

- рождение ребенка;
- смерть близких членов семьи (родителей, детей, супруга/супруги);
- болезнь сотрудника, требующее дорогостоящего лечения;
- ущерб здоровью в результате несчастного случая;
- утрата или повреждение жилья вследствие стихийного бедствия;
- иные исключительные обстоятельства, по решению Председателя Правления.

## Обеспечение безопасных условий труда **GRI 3-3, 403-1, 403-3**

В АО «Евразийский банк» функционирует система управления охраной труда, обеспечивающая соблюдение требований безопасности и создание надлежащих условий труда для всех сотрудников вне зависимости от категории должности, места работы или характера выполняемых обязанностей. Ответственность за реализацию соответствующих функций возложена на Отдел по охране труда, пожарной безопасности, мобилизационной работе и делам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций (далее – Отдел по охране труда), входящий в структуру Департамента безопасности.

К основным функциям Отдела по охране труда относятся:

- подготовка внутренней нормативной документации по вопросам охраны труда и пожарной безопасности;
- проведение вводного инструктажа, обучение и проверка знаний работников по вопросам охраны труда и пожарной безопасности;
- информирование и оповещение работников о возможных рисках и угрозах, а также координация действий при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- участие в расследовании случаев производственного травматизма и разработке мер по его предупреждению;
- взаимодействие с уполномоченными органами при проведении проверок, расследовании пожаров и чрезвычайных ситуаций;
- разработка предложений по финансированию мероприятий в области гражданской защиты и созданию соответствующих резервов.

Система управления охраной труда внедрена в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, включая:

- Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК;
- Закон Республики Казахстан от 11 апреля 2014 года № 188-V ЗРК «О гражданской защите»;
- Правила пожарной безопасности, утвержденные Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 21 февраля 2022 года № 55;
- Технический регламент «Общие требования к пожарной безопасности», утвержденный Приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики

Казахстан от 17 августа 2021 года № 405.

В дополнение к требованиям законодательства в Банке действуют внутренние регламенты, включая Инструкцию по безопасности и охране труда и Правила обеспечения пожарной безопасности и гражданской защиты, а также осуществления мероприятий по предотвращению противоправных действий на объектах Банка.

### Управление рисками в области охраны труда **GRI 403-2, 403-4**

В целях выявления потенциальных профессиональных рисков и минимизации опасностей в Банке реализованы системные процессы оценки и управления рисками в области охраны труда. На регулярной основе проводится объективный анализ состояния условий труда, соблюдения требований законодательства и внутренних регламентов.

Качество функционирования данных процессов обеспечивается посредством проведения внутренних и внешних аудитов, а также привлечения независимых экспертных организаций. Участие квалифицированных специалистов обеспечивает надлежащий уровень достоверности оценки и способствует корректному применению иерархии мер по управлению рисками.

Результаты оценки используются в качестве основы для совершенствования системы управления охраной труда. По итогам проведенных проверок Отдел по охране труда совместно с ответственными структурными подразделениями инициирует разработку и реализацию корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных несоответствий и повышение общей эффективности функционирующей системы.

В дополнение к действующим мерам по минимизации профессиональных рисков в Банке реализован механизм информирования о потенциальных опасностях, направленный на повышение вовлеченности сотрудников в вопросы охраны труда. Каждый работник имеет возможность сообщать о выявленных опасностях или потенциальных инцидентах, связанных с исполнением трудовых обязанностей, как своему непосредственному руководителю, так и в Отдел по охране труда. Все обращения фиксируются и подлежат обязательной проверке в рамках установленных процедур реагирования. Внутренняя

триорганизационная практика исключает применение каких-либо дисциплинарных мер в отношении сотрудников, добросовестно информирующих о нарушениях или угрозах, что способствует формированию культуры доверия и обеспечивает своевременное устранение выявленных рисков.

В случае инцидентов или несчастных случаев на рабочем месте в Банке проводится специальное расследование в соответствии с требованиями трудового законодательства. Расследование организуется Отделом по охране труда и, при необходимости, к работе привлекаются представители уполномоченных государственных органов. В рамках расследования выявляются непосредственные и сопутствующие причины инцидента, проводится оценка сопряженных рисков, а также разрабатываются корректирующие меры. Полученные выводы используются для актуализации подходов к управлению вопросами охраны труда и повышения устойчивости системы к аналогичным случаям в будущем.

### Обучающие мероприятия в области охраны труда **GRI 403-5, 403-8**

Банк организует регулярные обучающие мероприятия и инструктажи, направленные на повышение осведомленности сотрудников в области охраны труда, а также на формирование навыков безопасного поведения в рабочих ситуациях.

В отчетном году Отделом по охране труда в электронном формате проведен вводный инструктаж для 725 вновь принятых сотрудников Банка, который является обязательной частью адаптационного процесса и направлен на формирование базовых знаний по вопросам безопасности и охраны труда.

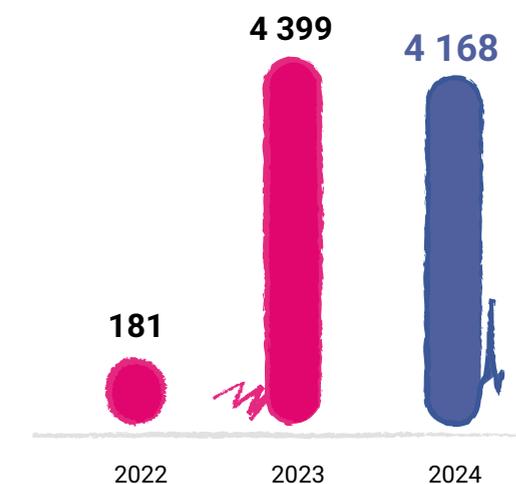
Дополнительно Отделом по охране труда при поддержке Управления по работе с персоналом было организовано внешнее обучение в специализированных учебных центрах по вопросам охраны труда и пожарной безопасности. В ходе обучения 159 ответственных сотрудников Головного офиса и филиальной сети прошли курсы, включая пожарно-технический минимум, и получили сертификаты, срок действия которых составляет три года.

В целях практической отработки действий в условиях нештатных ситуаций в Банке проводятся учебные эвакуации персонала. Такие мероприятия организуются поэтапно в Головном офисе и филиальной сети в случае условной пожарной тревоги и позволяют проверить

готовность сотрудников к оперативному реагированию. Проведение эвакуаций осуществляется в соответствии с утвержденным графиком и сопровождается контролем со стороны ответственных подразделений.

Кроме того, в течение отчетного периода по инициативе Отдела по охране труда было продолжено проведение дистанционного обучающего курса «Требования безопасности и действия при угрозах либо возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах Банка». В первом цикле обучение с последующим тестированием успешно прошли 1856 сотрудников, во втором – 1806, при этом второй этап был организован с возможностью прохождения курса на государственном и русском языках. Дополнительно курс был автоматически назначен всем вновь принятым сотрудникам, в результате чего обучение прошли 347 человек.

**Количество работников, прошедших обучение по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте, человек**





## Зеленый вектор развития

Евразийский банк рассматривает экологическую повестку как одно из приоритетных направлений своей деятельности, предпринимая меры по снижению негативного воздействия на окружающую среду. Работа в этой сфере ведется как через развитие продуктовых решений, ориентированных на ответственное потребление, так и через участие в инициативах, способствующих озеленению и улучшению экологической среды.

# Управление экологическим воздействием

## Рациональное использование ресурсов

### GRI 3-3

В своей деятельности АО «Евразийский банк» руководствуется принципами ответственного потребления природных ресурсов и реализует меры по минимизации негативного воздействия на окружающую среду за счет улучшения эффективности операционных процессов и повышения экологической осведомленности сотрудников. Банк реализует целый ряд практических мероприятий, позволяющих достигать позитивных изменений в управлении энергопотреблением, водоснабжением и обращением с отходами.

### Энергоэффективность

#### GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3

В 2024 году Банк продолжил внедрение ресурсосберегающих решений, направленных на снижение потребления энергии. В рамках плановых ремонтных работ в Головном банке был модернизирован тепловой пункт с заменой отдельных элементов и произведена замена кранов отопительной системы, что позволило повысить надежность функционирования инженерных коммуникаций и обеспечить более эффективное распределение тепловой энергии. В целях повышения энергоэффективности также была осуществлена замена системы кондиционирования на инверторную, отличающуюся пониженным уровнем электропотребления. Кроме того, в отчетном периоде в офисах Банка продолжилась поэтапная замена газоразрядных ламп на LED-светильники, что способствует снижению энергозатрат и увеличивает срок службы осветительного оборудования.

Общий объем потребления энергоресурсов в 2024 году составил 83 838,6 ГДж, что на 3,9% ниже чем в 2023 году. В структуре энергопотребления основная часть приходится на электроэнергию (45,1%) и тепловую энергию (39,8%), потребление бензина составляет 9,6%, природного газа – 5%, дизельного топлива – 0,5%. Банк не потребляет энергию из возобновляемых источников (ВИЭ).

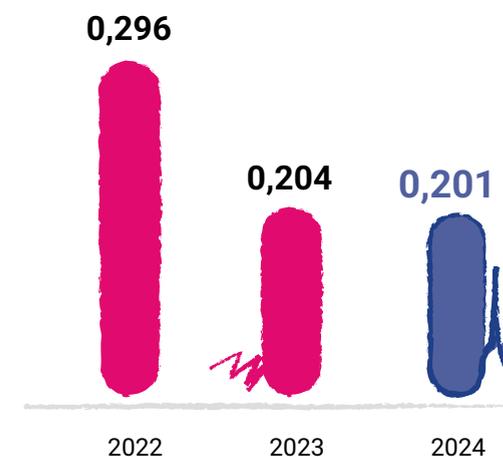
Потребление топливно-энергетических ресурсов (ТЭР), ГДж<sup>21, 22, 23</sup>

Вид энергоресурса	2022	2023	2024
Жидкое топливо, включая:	12 410,8	12 296	8 462,7
• Бензин	12 218,5	11 995,2	8 047,1
• Дизельное топливо	192,4	300,8	415,6
Природный газ	4 436,9	3 653,5	4 154,1
Электроэнергия	37 942,3	37 941,7	37 814,2
Тепловая энергия	31 766,6	33 364	33 407,6
<b>Всего</b>	<b>86 556,6</b>	<b>87 255,1</b>	<b>83 838,6</b>

Структура энергопотребления Банка в 2024 году, %



Энергоемкость Банка, ГДж/млн тенге



Из общего потребления ТЭР в 2024 году 26 909,8 ГДж (32%) составило потребление энергии объектами Банка, находящимися в аренде (арендованные помещения и транспорт).

Энергоемкость Банка в расчете на выручку<sup>24</sup> составила 0,201 ГДж/млн тенге, сократившись на 1,5% по сравнению с предыдущим отчетным периодом.

83 838,6  
ГДж

общий объем потребления энергоресурсов  
в 2024 году

3,9%

снижение энергопотребления в 2024  
году по сравнению с 2023 годом

0,201  
ГДж/млн тенге

энергоемкость Банка в 2024 году

<sup>21</sup> Объем потребления ТЭР за 2022-2023 был пересчитан в связи с изменением методологии оценки.

<sup>22</sup> Для перевода топлива из объемных значений в массовые использовались следующие значения плотности: дизельное топливо – 0,769 кг/л, бензин – 0,73 кг/л, природный газ – 0,6728 кг/м<sup>3</sup>.

<sup>23</sup> Перевод потребления ТЭР в ГДж был произведен:

• для топлива – через значения низшей теплотворной способности (ТНЗ) согласно Руководящим принципам МГЭИК 2006г. (Том 2, Глава 1).

• для электрической и тепловой энергии – через коэффициенты преобразования единиц энергии согласно Методике по формированию топливно-энергетического баланса и расчету отдельных статистических показателей, характеризующих отрасль энергетики (утверждена приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан № 160 от 11 августа 2016 года).

<sup>24</sup> Включает процентные доходы, комиссионные доходы и прочие доходы (см. раскрытие GRI 201-1).

## Водопотребление

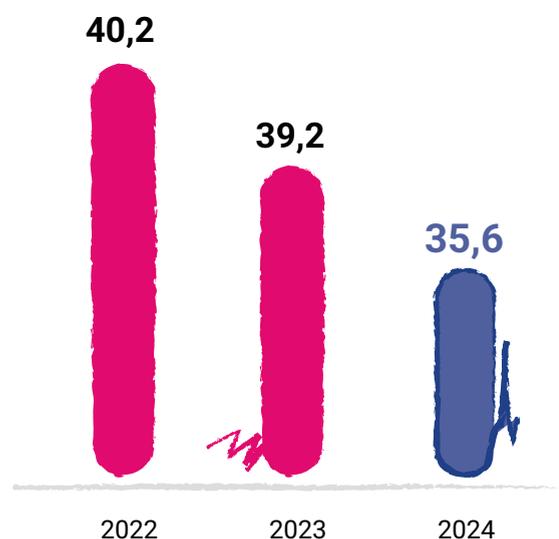
GRI 3-3, 303-3

Водоснабжение объектов Банка обеспечивается городскими коммунальными службами. При этом Банк не осуществляет водозабор из поверхностных или подземных природных источников. Во всех объектах Банка установлены водомерные счетчики, позволяющие вести регулярный учет объемов потребления. Банк проводит постоянный контроль состояния сантехнического оборудования, включая оперативное устранение неисправностей и профилактическое обслуживание, направленное на предотвращение утечек, что способствует снижению потребления воды.

Основной объем водопотребления Банка составляет горячая и холодная вода, используемая для хозяйственно-бытовых нужд. В отдельных объектах, таких как филиал Банка в г. Караганда, в отопительный сезон дополнительно используется техническая вода, предназначенная для функционирования системы отопления. Отдельным направлением учета является потребление горячей химически очищенной воды (ХОВ), лишенной примесей и солей. Данный вид воды применяется для предотвращения образования накипи и коррозии в системах водоснабжения и отопления, обеспечивая их стабильную и безопасную эксплуатацию.

За отчетный период Банком было потреблено 35,6 Мл воды, из которых 34,6 Мл составила холодная вода, 0,96 Мл – горячая вода (включая ХОВ) и 0,04 Мл приходилось на техническую воду. По сравнению с 2023 годом общий объем забираемой воды сократился на 9,2%.

Общий объем забираемой воды, Мл<sup>25</sup>



В 2024 году Банк потребил 5,4 Мл воды в регионах с высоким и чрезвычайно высоким уровнем дефицита водных ресурсов (филиалы в Актобе, Атырау, Караганде, Актау, Таразе и Шымкенте), что составляет 15% от общего водопотребления.

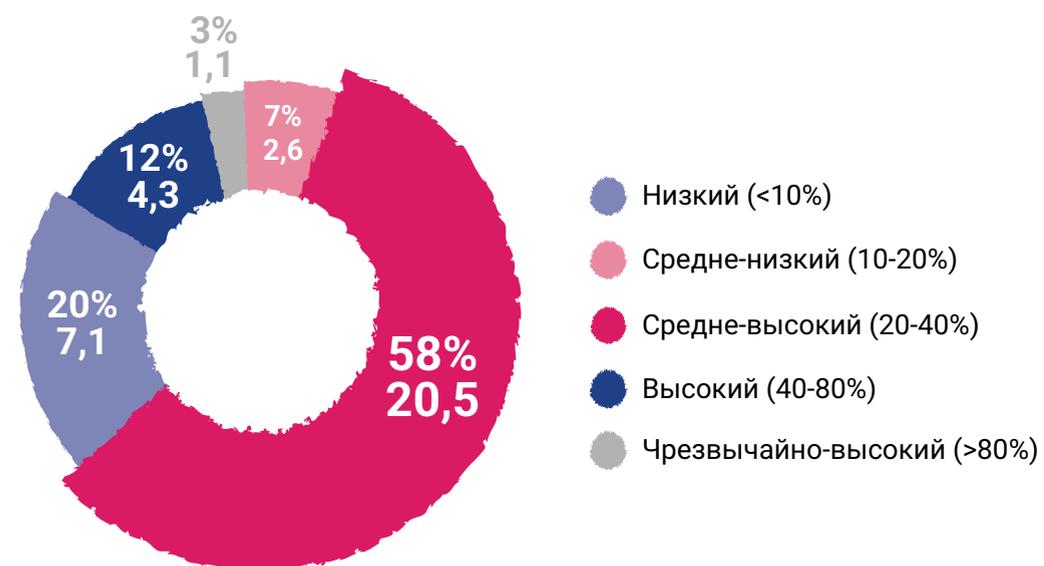
35,6 Мл

общий объем потребления водных ресурсов в 2024 году

9,2%

сокращение объема забираемой воды в 2024 году по сравнению с 2023 годом

Объем забираемой воды, в разбивке по уровням водного дефицита региональной сети Банка, Мл<sup>26</sup>



<sup>25</sup> 1 Мл = 1000 м<sup>3</sup>

<sup>26</sup> Оценка уровня водного дефицита регионов Казахстана была проведена по данным Aqueduct Country Ranking. Базовый уровень дефицита воды (Baseline Water Stress) представляет собой отношение общего спроса на воду к имеющимся возобновляемым запасам воды.

## Управление отходами

GRI 3-3, 306-3, 306-4, 306-5

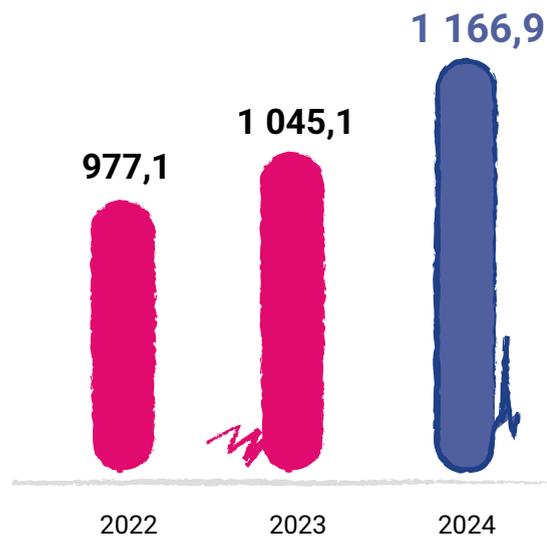
В рамках текущей операционной деятельности в Банке образуются как неопасные, так и опасные отходы, что требует последовательного подхода к их обращению. Основной объем неопасных отходов составляют твердые бытовые отходы (ТБО), возникающие в результате повседневной работы офисов Банка. Опасные отходы включают отработанные люминесцентные лампы, автомобильные шины, батареи от ноутбуков и автомобильные аккумуляторы, обращение с которыми регулируется в соответствии с требованиями действующего экологического законодательства.

В 2024 году Банком было образовано 1 170,9 тонн отходов, их них опасных отходов – 1,4 тонн, неопасных – 1 169,5 тонн. Все образованные отходы передаются специализированным организациям по контракту: опасные отходы утилизируются, неопасные в виде ТБО размещаются на полигонах, а часть отсортированных отходов отправляется на вторичную переработку.

Объем образования опасных отходов, тонн

Вид отхода	2022	2023	2024
Люминесцентные лампы	0,03	0,03	0,07
Авторезина	0,94	0,96	0,96
Батареи и аккумуляторы	0,35	0,35	0,36
Всего	1,32	1,34	1,39



Объем образования ТБО, тонн<sup>27</sup>

В течение отчетного периода в офисах Банка проводилась системная работа по информированию сотрудников о принципах сортировки отходов, в рамках которой было организовано онлайн-обучение, направленное на повышение осведомленности и развитие устойчивых повседневных привычек.

Также Банк продолжил реализацию проекта «Зеленый офис» в сотрудничестве с компанией Eco Network, которая на регулярной основе вывозит отходы на переработку из офисов в городах Алматы, Атырау, Кокшетау, Астана, Актобе.

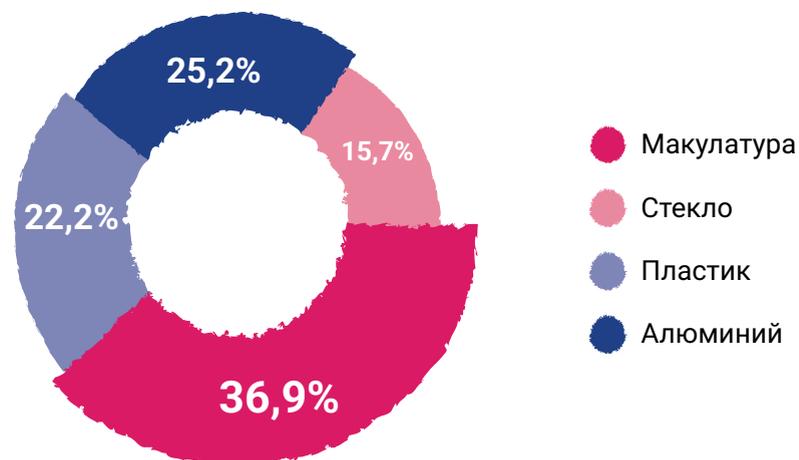
В 2024 году на повторную переработку было направлено 2,6 тонн отходов, включая макулатуру, стекло, пластик и алюминий.

## Объем отходов, направленных на переработку, тонн

Вид отхода	2022	2023	2024
Макулатура	1	1,8	1
Стекло	0,3	0,9	0,4
Пластик	0,2	0,8	0,6
Алюминий	0,3	0,5	0,7
<b>Всего</b>	<b>1,8</b>	<b>4</b>	<b>2,6</b>

В структуре перерабатываемых отходов основную долю занимает макулатура (36,9%) и алюминий (25,2%), а на отходы пластика и стекла приходится 22,2% и 15,7% соответственно.

## Структура перерабатываемых отходов, %



Банк уделяет особое внимание оптимизации использования ресурсов (бумаги, пластика) для сокращения объемов образования отходов. С этой целью Банком ведется работа по цифровизации услуг и переходу к безбумажному офису, в том числе внедрение системы электронного документооборота и перевод бумажного кредитного досье в электронный формат. Объем использованной бумаги в 2024 году составил 319,8 тонн, что на 22,2% меньше показателя 2023 года.

## Потребление бумаги и пластика, тонн

Материал	2022	2023	2024
Бумага	439,5	411	319,8
Пластик	3	1,6	1

В 2024 году было выпущено 202 160 платежных карт, что эквивалентно 1 тонне пластика. Потребление пластика по сравнению с прошлым отчетным периодом сократилось на 37,5%, что связано с ростом использования цифровых карт.

22,2%

сокращение потребления бумаги в 2024 году

37,5%

сокращение потребления пластика в 2024 году



30

лет мы воплощаем наши  
планы в реальные проекты

Сотрудники Банка высадили  
деревья в Ботаническом саду  
Алматы

В 2024 году Евразийский банк присоединился к международной программе Mastercard Priceless Planet Coalition, которая объединяет компании и организации по всему миру для посадки 100 миллионов деревьев и снижения негативного влияния изменения климата. Банк стал первым участником инициативы из Казахстана, подтвердив свою приверженность экологической повестке и заявив о намерении достичь углеродной нейтральности к 2060 году.

В октябре сотрудники Банка внесли личный вклад в озеленение Алматы, высадив садово-парковую композицию из миндаля в «Саду трав и цветов» Ботанического сада. Эта акция стала частью серии мероприятий по улучшению городской экосистемы и привлечению внимания общества к необходимости бережного отношения к природе.



<sup>27</sup> Для преобразования объема (м<sup>3</sup>) образованных ТБО в массу (т) используется показатель плотности для бытовых смешанных отходов (0,2 т/м<sup>3</sup>) согласно Приложению 3 Методики расчета тарифа для населения на сбор, транспортировку, сортировку и захоронение Приказа Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 14 сентября 2021 года № 377.

## Изменение климата

### GRI 3-3

Изменение климата оказывает комплексное воздействие на экономику, общество и финансовый сектор, формируя как риски, так и новые возможности. К числу потенциально негативных последствий климатических изменений относятся физические риски, связанные с изменением погодных условий и стихийными бедствиями, а также переходные риски, обусловленные усилением нормативных требований, изменением рыночных предпочтений и развитием углеродного регулирования. В то же время климатическая повестка открывает для Банка доступ к новым направлениям финансирования через поддержку устойчивых проектов и развитие «зеленых» банковских продуктов.

АО «Евразийский банк» ведет работу по системной интеграции климатических аспектов в свою деятельность. В рамках подготовки настоящего Отчета Банком была проведена комплексная оценка углеродного следа (score 1, score 2, score 3), включая выбросы, связанные с кредитной и инвестиционной деятельностью (финансируемые выбросы). Дополнительно Банк идентифицировал и оценил ключевые категории климатических рисков, которые могут оказать воздействие на его бизнес-модель и финансовую устойчивость. Также Банком впервые было проведено пилотное стресс-тестирование кредитного портфеля для оценки воздействия переходных климатических рисков на показатели кредитного риска.

### Выбросы парниковых газов GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Подход Банка к оценке углеродного следа основан на применении лучших международных практик в области расчета выбросов парниковых газов - Протокола по парниковым газам (GHG Protocol), руководящих принципов Межправительственной группы экспертов по изменению климата (МГЭИК), а также Стандарта Партнерства по учету выбросов углерода в финансовом секторе (PCAF).

2024 год стал первым годом, за который Банк провел оценку выбросов score 3, включая финансируемые выбросы. В связи с этим 2024 год был принят в качестве базового, относительного которого в последующем Банк будет оценивать результативность своей деятельности по управлению углеродным следом.

Организационные границы оценки выбросов парниковых газов включают все объекты Банка, находящиеся под его операционным контролем<sup>28</sup>. Операционные границы включают:

- Прямые выбросы (score 1) – выбросы парниковых газов, связанные с эксплуатацией автотранспортных средств и стационарного энергетического оборудования (котлы, генераторы) Банка.
- Косвенные энергетические выбросы (score 2) – выбросы парниковых газов, происходящие при производстве электрической и тепловой энергии, закупаемой Банком у внешних поставщиков.
- Косвенные выбросы (score 3) – выбросы парниковых газов, возникающие в результате закупок товаров и услуг (категория 1), образования отходов (категория 5), потребления энергии офисами Банка, находящимися в аренде (категория 8), а также кредитной и инвестиционной деятельности (категория 15).

Выбросы парниковых газов Банка выражены в тоннах эквивалента диоксида углерода (тонн CO<sub>2</sub>-экв.) и включают следующие парниковые газы: диоксид углерода (CO<sub>2</sub>), метан (CH<sub>4</sub>), закись азота (N<sub>2</sub>O)<sup>29</sup>. Для перевода выбросов парниковых газов в тонны CO<sub>2</sub>-экв. применялись значения потенциалов глобального потепления (ПГП) из 5-го Оценочного доклада МГЭИК<sup>30</sup>.

В 2024 году выбросы score 1 Банка составили 835,7 тонн CO<sub>2</sub>-экв., из которых 571,9 тонн CO<sub>2</sub>-экв. приходилось на мобильные источники (автомобили) и 263,8 тонн CO<sub>2</sub>-экв. – на стационарные источники (газовые котлы, дизельные генераторы).

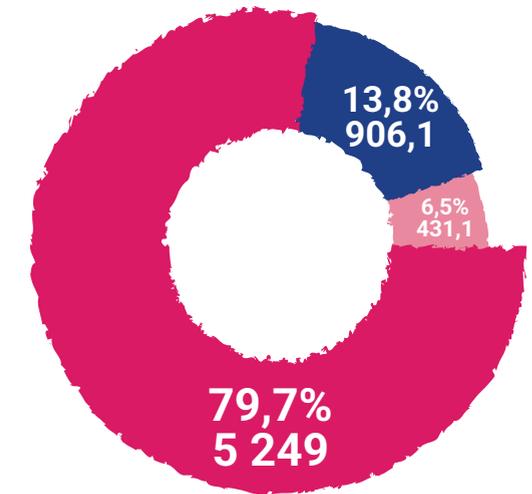
Выбросы score 2 достигли 8 021,3 тонн CO<sub>2</sub>-экв., 65% которых составили выбросы, связанные с потреблением электричества. Банк оценивает выбросы score 2 по методу географического местоположения, который основан на применении средних коэффициентов, характеризующих интенсивность выбросов парниковых газов при производстве электрической и тепловой энергии на территории Республики Казахстан<sup>31</sup>. В отчетном году Банк не приобрел сертификаты на возобновляемую электроэнергию (I-REC)<sup>32</sup>, поэтому оценка выбросов по рыночному методу не проводилась.

Выбросы score 3 происходят в цепочке создания ценности Банка и согласно методологии Протокола по парниковым газам включают выбросы в верхнем сегменте (upstream) и нижнем сегменте (downstream). Верхний сегмент (upstream) включает категории выбросов, связанные с приобретением ресурсов, необходимых для обеспечения операционной деятельности Банка.

Нижний сегмент (downstream) характеризует выбросы, связанные с реализацией продукции и услуг. Для Банка наиболее значимой категорией выбросов в данном сегменте является категория 15 (финансируемые выбросы).

В 2024 году выбросы score 3 (upstream) Банка составили 6 586,3 тонн CO<sub>2</sub>-экв., из которых наибольшая доля (79,7%) приходилась на выбросы парниковых газов от арендованных офисов Банка (категория 8). 13,8% CO<sub>2</sub>-экв. составили выбросы, возникающие при обращении с отходами, образованными в процессе операционной деятельности Банка (категория 5). Выбросы score 3 категории 1 включают закупки офисной бумаги и пластика, используемого для выпуска банковских карт, и вносят 6,5% в общий углеродный след в сегменте upstream.

Выбросы score 3 (upstream) за 2024 год по категориям, тонн CO<sub>2</sub>-экв.



- Категория 1: закупки продукции и услуг
- Категория 5: отходы, образованные в процессе деятельности организации
- Категория 8: имущество, арендованное в верхнем сегменте

Интенсивность выбросов score 1 и score 2 в расчете на выручку в 2024 году составила 0,021 тонн CO<sub>2</sub>-экв./млн тенге, а интенсивность выбросов score 3 (upstream) – 0,016 тонн CO<sub>2</sub>-экв./млн тенге.

Выбросы score 1 и score 2 за 2024 год, в разбивке по парниковым газам, тонн CO<sub>2</sub>-экв.

Категория выбросов	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	CO <sub>2</sub> -экв.
Выбросы score 1	821,1	7,6	7	835,7
Выбросы score 2	7 991,7	2,8	26,8	8 021,3

<sup>28</sup> Операционный контроль означает, что компания учитывает 100% выбросов от объектов, над которыми она осуществляет полный контроль над операционной деятельностью, независимо от доли участия в капитале. Под операционным контролем понимается возможность или право компании вводить и реализовывать свои операционные политики в отношении объекта.

<sup>29</sup> За исключением выбросов от инвестиций в государственные облигации (суверенный долг), которые включают CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF6, NF3.

<sup>30</sup> ПГП CH<sub>4</sub> = 28, N<sub>2</sub>O=265

<sup>31</sup> Средние коэффициенты выбросов парниковых газов при производстве энергии были рассчитаны по данным топливно-энергетического баланса РК за 2023 год.

<sup>32</sup> Сертификат I-REC является рыночным инструментом, который подтверждает, что определенное количество электроэнергии выработано посредством применения возобновляемых источников энергии.

## Финансируемые выбросы

### GRI 305-3, 305-4

Выбросы парниковых газов, образуемые в результате кредитной и инвестиционной деятельности (финансируемые выбросы), являются наиболее существенным воздействием Банка на изменение климата. Банк провел оценку финансируемых выбросов с целью получения базовой картины углеродного следа кредитного и инвестиционного портфелей и определения климатически чувствительных секторов. Оценка финансируемых выбросов была проведена согласно стандарту PCAF и включала следующие классы активов:

- кредитование недвижимости (включая ипотеку и коммерческую недвижимость);
- автокредитование;
- бизнес кредиты;
- ценные бумаги (корпоративные акции и облигации);
- суверенный долг (государственные облигации).

По состоянию на конец 2024 года кредитный портфель Банка составил 1,4 трлн тенге, инвестиционный портфель – 0,8 трлн тенге. В оценку финансируемых выбросов было включено 95,3% кредитного портфеля и 98,5% инвестиционного портфеля.

Финансируемые выбросы Банка на 31.12.2024 г.

### Класс активов

Выбросы, тонн CO<sub>2</sub>-экв.<sup>33</sup>

Класс активов	Выбросы, тонн CO <sub>2</sub> -экв. <sup>33</sup>
<b>Кредитный портфель, в том числе</b>	537 353,3
Кредитование недвижимости	40 410
Автокредитование	262 984
Бизнес кредиты	233 959,3
<b>Инвестиционный портфель, в том числе</b>	
Ценные бумаги	45 214,6
Суверенный долг (без ЗИЗЛХ)	483 771,2
Суверенный долг (с учетом ЗИЗЛХ)	485 368,4

Абсолютные финансируемые выбросы от кредитного портфеля Банка на 31.12.2024 г. составили 537 353,3 тонн CO<sub>2</sub>-экв., из них 262 984 тонн CO<sub>2</sub>-экв. (49%) приходилось на автокредитование, 233 959,3 тонн CO<sub>2</sub>-экв. (43,5%) – на бизнес кредиты и 40 410 тонн CO<sub>2</sub>-экв. (7,5%) составили выбросы от кредитования недвижимости.

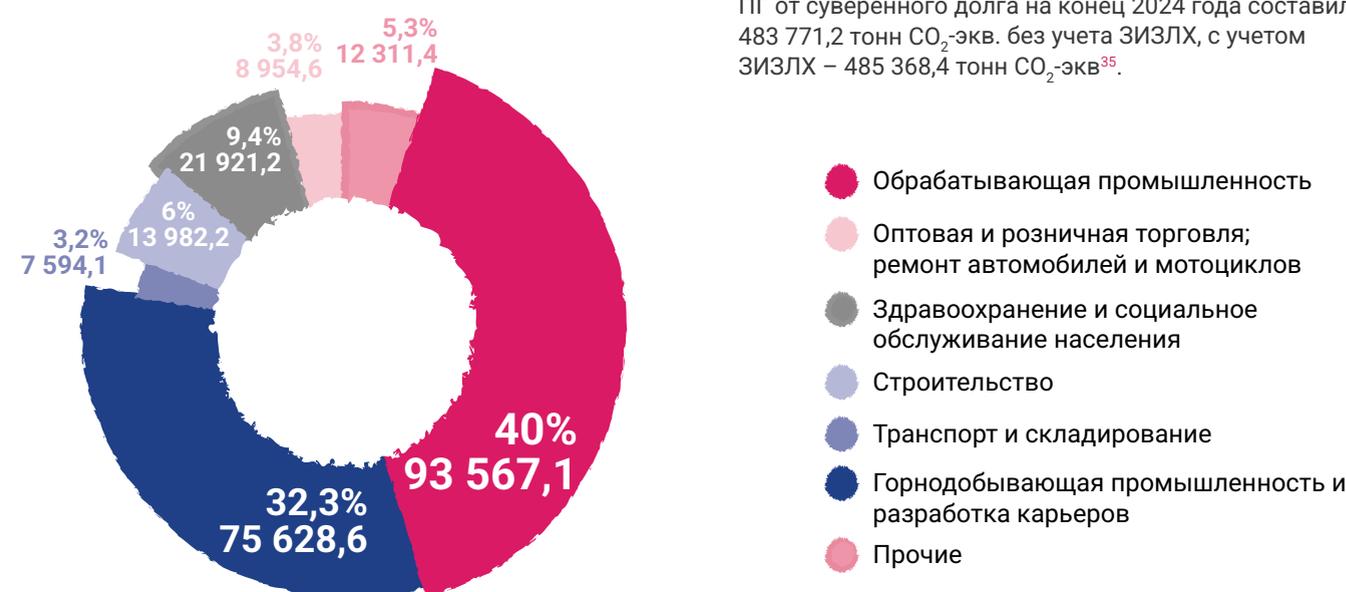
Углеродный след кредитного портфеля, тонн CO<sub>2</sub>-экв.



Финансируемые выбросы от автокредитования составляют 262 984 тонн CO<sub>2</sub>-экв., из которых 262 477,8 тонн CO<sub>2</sub>-экв. составляют выбросы от автомобилей на бензине, 455,6 тонн CO<sub>2</sub>-экв. – дизельные автомобили и 50,6 тонн CO<sub>2</sub>-экв. – электромобили.

В отраслевой структуре кредитов для бизнеса наибольшая доля выбросов ПГ приходится на три отрасли: обрабатывающую промышленность (40% или 93 567,1 тонн CO<sub>2</sub>-экв.), горнодобывающую промышленность (32,3% или 75 628,6 тонн CO<sub>2</sub>-экв.) и услуги в области здравоохранения и социального обслуживания населения (21 921,2 тонн CO<sub>2</sub>-экв. или 9,4%).

Структура выбросов от кредитования бизнеса по отраслям, тонн CO<sub>2</sub>-экв. (%)



Интенсивность финансируемых выбросов

Класс активов	тонн CO <sub>2</sub> -экв./млн тенге	кг CO <sub>2</sub> -экв./ \$
Кредитование недвижимости	1,21	0,63
Автокредитование	0,4	0,21
Бизнес кредиты	0,37	0,19
Ценные бумаги	0,52	0,27
Суверенный долг (с учетом ЗИЗЛХ)	0,7	0,36

Из 40 410 тонн CO<sub>2</sub>-экв. финансируемых выбросов от кредитования недвижимости на конец 2024 года 3 460 тонн CO<sub>2</sub>-экв. составили выбросы от кредитования недвижимости в розничном блоке (ипотека) и 36 950 тонн CO<sub>2</sub>-экв. – выбросы от недвижимости, кредитруемой корпоративным и МСБ блоками<sup>34</sup>.

Инвестиционный портфель Банка представлен корпоративными ценными бумагами (акции, облигации казахстанских и международных компаний) и государственными облигациями. Выбросы ПГ от ценных бумаг составляют 45 214,6 тонн CO<sub>2</sub>-экв, из которых 98% приходятся на корпоративные облигации.

Наиболее значительной категорией финансируемых выбросов Банка является суверенный долг, представленный государственными облигациями. Объем выбросов ПГ от суверенного долга на конец 2024 года составил 483 771,2 тонн CO<sub>2</sub>-экв. без учета ЗИЗЛХ, с учетом ЗИЗЛХ – 485 368,4 тонн CO<sub>2</sub>-экв.<sup>35</sup>.

<sup>33</sup> Оценка финансируемых выбросов включает выбросы score 1 и score 2 заемщиков и объектов инвестиций. По классу активов «Ценные бумаги» в расчете дополнительно были учтены выбросы score 3.

<sup>34</sup> Включает как жилую, так и коммерческую недвижимость.

<sup>35</sup> Согласно стандарту PCAF выбросы от суверенного долга необходимо раскрывать с учетом и без ЗИЗЛХ для обеспечения прозрачности в принятии решений для заинтересованных сторон.

## Климатические риски GRI 3-3

Риски, связанные с изменением климата, представляют собой значимый фактор, способный повлиять на устойчивость финансовых организаций. В долгосрочной перспективе Банк может испытывать влияние климатических факторов как через собственную деятельность, так и через клиентов и партнерские связи.

При идентификации и классификации климатических рисков Банк использует подход, согласованный с рекомендациями TCFD и требованиями стандарта IFRS S2:

- Экстренные физические риски связаны с прямыми убытками от экстремальных погодных явлений, таких как разрушение активов (недвижимости, производственной инфраструктуры) или снижение экономической активности в затронутых регионах. К таким явлениям, в том числе актуальным для Казахстана, относятся паводки, засухи, резкие перепады температур, а также лесные и степные пожары.
- Систематические физические риски отражают долгосрочные изменения климата (включая рост средних температур, изменение режима осадков и исчезновение отдельных природных ресурсов), способные затронуть целые отрасли экономики и регионы присутствия клиентов Банка, а также повлиять на его собственную операционную деятельность.
- Переходные риски обусловлены переходом к низкоуглеродной экономике и включают последствия изменений в государственном регулировании, рыночных предпочтениях и модели потребления. Данные риски могут выражаться как в снижении привлекательности «карбоновых» активов и усилении требований к бизнесу, так и в росте спроса на устойчивые технологии, инновации и экологически безопасные решения.

В настоящий момент Банк не фиксирует существенного краткосрочного воздействия климатических рисков на свою деятельность. В то же время Банк признает нарастающую значимость этих факторов в средне- и долгосрочной перспективе. В рамках формирования устойчивой системы управления рисками проводится работа по интеграции климатических аспектов в ключевые бизнес-процессы.

## Климатические риски и их воздействие на деятельность Банка

Категория климатического риска	Подкатегория риска	Драйвер риска	Воздействия на деятельность Банка	Связанные банковские риски	Уровень воздействия	Горизонт воздействия
Физические риски	Экстренные	Увеличение частоты и силы экстремальных погодных явлений в регионах присутствия (ливни, наводнения, ураганы, пожары)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Потенциальное разрушение офисов, отделений и дата-центров.</li> <li>• Перебои в операционной деятельности.</li> <li>• Ухудшение платежеспособности клиентов в пострадавших регионах.</li> </ul>	Операционный риск Риск ликвидности Кредитный риск	Средний	Краткосрочный (до 2 лет)
	Систематические	Долгосрочные климатические изменения: засухи, опустынивание, дефицит водных ресурсов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Рост просрочки и снижение доходности клиентов в аграрных, энергетических и инфраструктурных секторах.</li> <li>• Обесценение залогового имущества Банка в регионах, подверженных климатическим изменениям.</li> </ul>	Кредитный риск Рыночный риск	Высокий	Долгосрочный (от 5 лет)
	Регуляторные	Ужесточение национального регулирования в области декарбонизации, отчетности и устойчивого финансирования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Повышение операционных затрат клиентов в углеродоемких секторах.</li> <li>• Дополнительные расходы Банка для выполнения обязательств по отчетности.</li> </ul>	Кредитный риск Операционный риск	Средний	Среднесрочный (2–5 лет)
	Технологические	Рост влияния новых технологий декарбонизации и требований по устойчивому финансированию	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличение капитальных затрат клиентов Банка на внедрение «зеленых» технологий.</li> <li>• Необходимость обновления внутренней экспертизы и систем оценок для интеграции климатических рисков в кредитный анализ.</li> </ul>	Кредитный риск Операционный риск	Средний	Среднесрочный (2–5 лет)
Переходные риски	Репутационные	Рост общественного запроса на экологическую ответственность и прозрачность от финансовых институтов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ухудшение репутации при недостаточной интеграции климатических аспектов в деятельность Банка (отсутствие планов действий, целей по сокращению выбросов).</li> <li>• Снижение инвестиционной привлекательности Банка и ограничение доступа к международному капиталу в случае невыполнения обязательств по раскрытию ESG-информации.</li> <li>• Потеря клиентов и партнеров из-за финансирования проектов с высоким углеродным следом.</li> </ul>	Рыночный риск	Высокий	Долгосрочный (от 5 лет)
	Рыночные	Изменение рыночных предпочтений, снижение спроса на активы/услуги, не соответствующие климатической повестке	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Снижение спроса на банковские продукты, не учитывающие ESG-принципы.</li> <li>• Рост волатильности цен на углеводородное сырье, что может снизить кредитоспособность клиентов из энергоемких отраслей, а также повысить операционные издержки самого Банка за счет роста стоимости энергии.</li> <li>• Снижение рыночной стоимости ценных бумаг в инвестиционном портфеле Банка из-за утраты привлекательности углеродоемких компаний.</li> </ul>	Рыночный риск Кредитный риск	Средний	Среднесрочный (2–5 лет)

## Климатическое стресс-тестирование

Банк провел пилотное стресс-тестирование с целью оценки устойчивости корпоративного кредитного портфеля к воздействию климатических рисков. Такой анализ позволяет Банку лучше понимать уязвимость портфеля к изменениям климатической политики, а также интегрировать климатические факторы в стратегию управления рисками.

Целью климатического стресс-тестирования стала оценка влияния изменения цены на углерод на вероятность дефолта (PD) заемщиков. Анализ проводился на базе климатических сценариев, разработанных Network for Greening the Financial System (NGFS), и учитывал как прямое влияние изменения углеродных цен, так и способность компаний адаптироваться к новым условиям за счет технологических решений и изменения бизнес-моделей.

В качестве основы для моделирования были приняты данные кредитного портфеля Банка по корпоративному и МСБ блокам на 31 декабря 2024 года: общий объем портфеля, включенный в оценку, составил 497,7 млрд тенге<sup>37</sup>, средневзвешенный базовый PD - 10,4%.

Результаты климатического стресс-теста показали, что в обоих сценариях наблюдается рост вероятности дефолта заемщиков, однако в сценарии «Net Zero 2050» риски достигают пика раньше и начинают снижаться после 2035 года, благодаря более активной адаптации бизнеса. В сценарии «Delayed Transition» поздний переход приводит к резкому росту PD к 2035 и остается на высоком уровне до 2050 года, так как предприятия имеют меньше времени на адаптацию.

Дополнительные резервы по климатическим сценариям: сравнение 2030 и 2050 годов, млн тенге

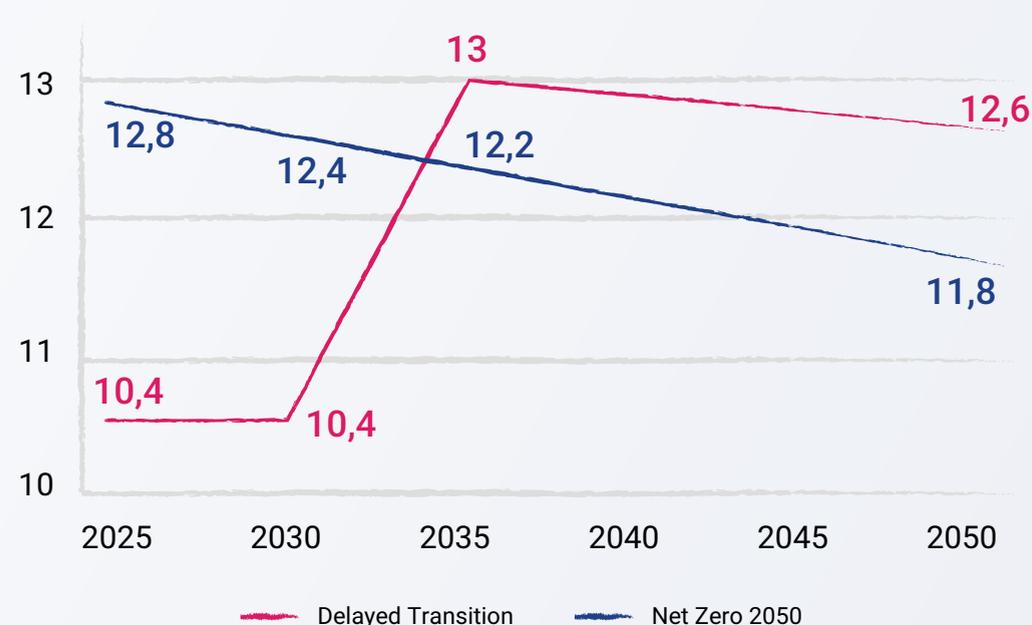
Сценарий	2030 год	2050 год
Delayed Transition	28	2 614
Net Zero 2050	2 387	1 636

Проведенный сценарный анализ позволяет сделать вывод о преимуществах ранней адаптации: сценарий «Net Zero 2050» демонстрирует более стабильную траекторию кредитного риска, меньшие потребности в резервах и снижение уязвимости за счет адаптации заемщиков.

Полученные результаты подчеркивают важность проактивного взаимодействия Банка с клиентами, поддержки их перехода к низкоуглеродному развитию и усиления внутренних аналитических инструментов оценки климатических рисков. Осознавая растущую значимость климатической повестки, Банк планирует продолжать развитие подходов сценарного анализа и поэтапно интегрировать климатические факторы в систему управления рисками.

<sup>37</sup> Отрасли с базовым PD=100% не были включены в анализ.

Динамика вероятности дефолта (PD) корпоративного портфеля Банка, %



В наиболее неблагоприятном сценарии «Delayed Transition» к 2050 году общий объем дополнительных резервов, необходимых для покрытия климатических рисков, оценивается в 2 614 млн тенге, что составляет менее 0,5% от текущего корпоративного портфеля и является управляемым уровнем риска для Банка.



Для оценки потенциальных рисков использовались два сценария перехода к низкоуглеродной экономике:

- Сценарий «Net Zero 2050»** основан на раннем и последовательном внедрении климатических политик, начиная с 2025 года. В этом сценарии экономические меры — такие как введение углеродного налога, рост цены на выбросы CO<sub>2</sub> и масштабные инвестиции в чистые технологии — внедряются заранее и постепенно, позволяя экономике адаптироваться с меньшими потрясениями. Данный подход обеспечивает достижение климатической нейтральности к 2050 году и ограничение глобального потепления на уровне 1,5°C. Несмотря на умеренные краткосрочные экономические издержки, в долгосрочной перспективе этот сценарий снижает как физические, так и переходные климатические риски, что делает его более предсказуемым с точки зрения финансовой устойчивости.
- Сценарий «Delayed Transition»** предполагает, что до 2030 года страны практически не предпринимают активных мер по снижению выбросов, сохраняя прежнюю структуру энергопотребления и уровень регуляторного давления. Введение климатической политики начинается с запозданием и требует гораздо более резких и дорогостоящих шагов для достижения целей Парижского соглашения. В этом сценарии после 2030 года происходит стремительный рост цен на углерод, форсированное обновление инфраструктуры и ускоренная трансформация углеродоемких отраслей, что ведет к существенным краткосрочным экономическим потерям, инфляционному давлению и повышенным рискам для финансового сектора. Несмотря на достижение цели удержания роста температуры ниже 2°C, данный сценарий сопровождается более высокой волатильностью и нестабильностью на рынках, особенно в отраслях с высоким углеродным следом.



## Спорт объединяет – мы поддерживаем

Евразийский банк оказывает финансовую поддержку Федерации гольфа Казахстана и Детской академии гольфа, внося вклад в развитие этого вида спорта в стране. В отчетном году Банк также укрепил сотрудничество с федерациями гольфа Турции, Азербайджана, Пакистана, Татарстана, Узбекистана и Кыргызстана в рамках инициатив Великого Шелкового пути.



# Приложения

## Приложение 1: Об Отчете

GRI 2-2, 2-3, 2-5

АО «Евразийский банк» стремится к обеспечению высокого уровня прозрачности своей деятельности и последовательно расширяет объем раскрываемой информации для всех заинтересованных сторон. Настоящий Отчет об устойчивом развитии (далее - Отчет) является вторым нефинансовым отчетом Банка и посвящен ключевым экологическим, социальным и управленческим аспектам, отражающим вклад Банка в реализацию принципов устойчивого развития.

Отчет охватывает деятельность Банка за период с 1 января по 31 декабря 2024 года. Указанный период соответствует отчетному периоду, используемому в финансовой отчетности Банка.

Отчет подготовлен в соответствии с международными стандартами Global Reporting Initiative (GRI Standards). При его составлении также учитывались положения стандарта МСФО S2 «Раскрытие информации, связанной с климатом» (IFRS S2) и рекомендации Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР).

Настоящий Отчет не проходил процедуру внешнего заверения. Вместе с тем Банк осознает важность независимой оценки нефинансовой информации и рассматривает возможность проведения внешней верификации в будущем.



### Существенные темы

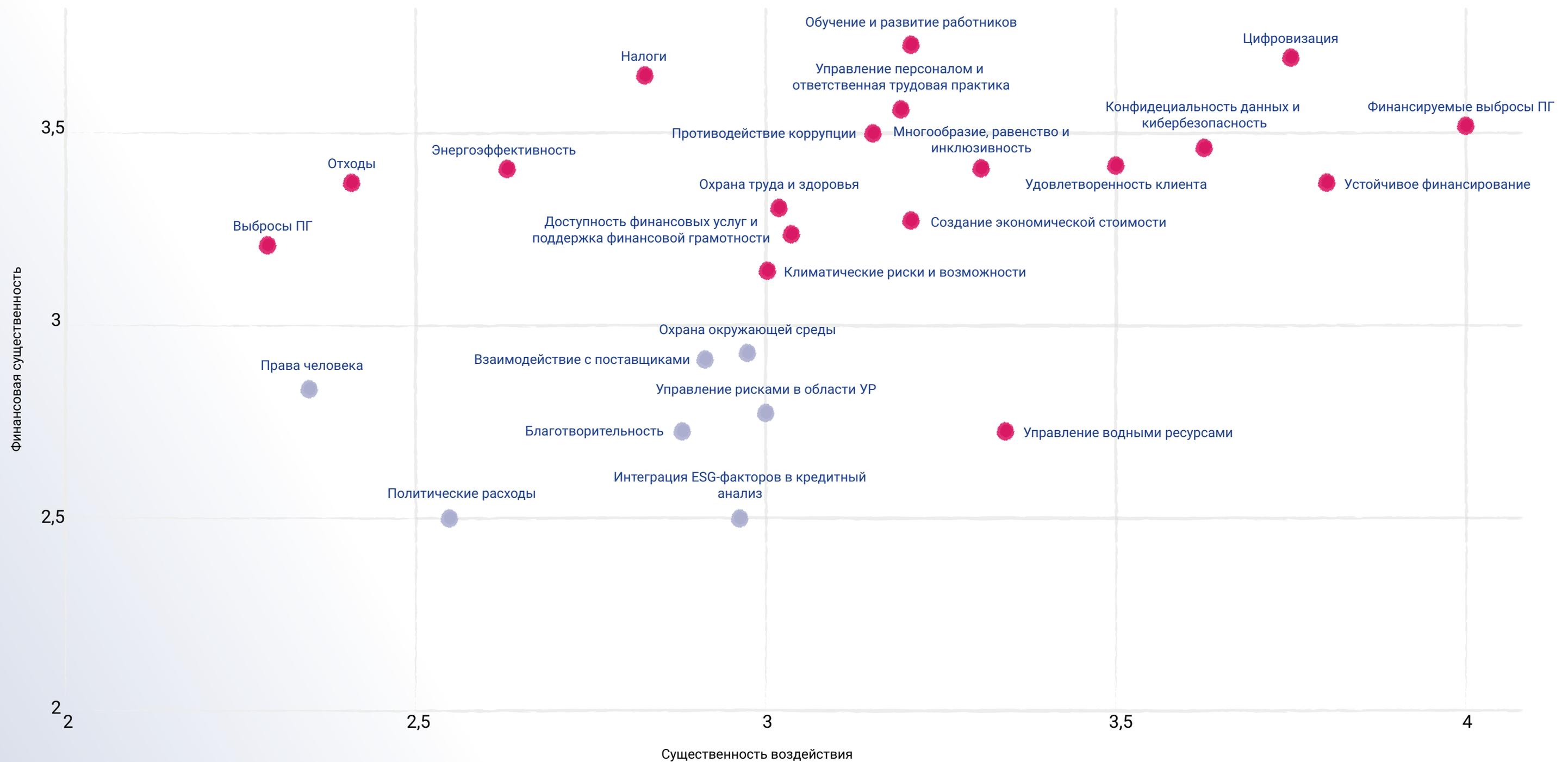
GRI 3-1, 3-2

В рамках подготовки настоящего Отчета Банк применил концепцию двойной существенности. Данный подход предполагает параллельную оценку тем как с точки зрения воздействия деятельности Банка на окружающую среду, общество и экономику, так и с позиции влияния экологических, социальных и управленческих факторов на его финансовую устойчивость.

Процесс определения существенных тем включал несколько этапов:

1. **На первом этапе** был сформирован расширенный перечень потенциальных тем. В его основу лег список существенных тем, раскрытых в Отчете Банка за 2023 год. Далее список был дополнен на основе анализа отчетности сопоставимых финансовых организаций, что позволило учесть наиболее распространенные подходы к раскрытию тем устойчивого развития в банковском секторе. Кроме того, в перечень были включены темы, рекомендованные АРРФР. По итогам этапа был сформирован список из 26 тем для последующей оценки.
2. **Далее** по каждой из 26 тем были определены фактические и потенциальные воздействия, а также связанные с ними финансовые риски и возможности. На основе этих данных была проведена оценка существенности с участием ключевых заинтересованных сторон, чьи мнения были получены посредством анкетирования. Параллельно эксперты в области устойчивого развития провели углубленный анализ, в ходе которого оценили значимость возможных воздействий, а также вероятность и величину соответствующих рисков и возможностей.
3. **На заключительном этапе** Банк разработал матрицу существенности, в которой были визуально представлены результаты проведенной оценки. Темы, получившие высокие значения как по существенности воздействия, так и по степени финансовой значимости, были включены в финальный перечень.

Матрица двойной существенности



● Существенная тема    ● Несущественная тема

## Список существенных тем

По результатам оценки был сформирован перечень из 18 существенных тем. Отдельные схожие по содержанию темы были сгруппированы в единые тематические блоки. В частности, темы «Выбросы ПГ», «Финансируемые выбросы ПГ» и «Климатические риски и возможности» были объединены в тему «Изменение климата», а темы «Энергоэффективность», «Управление водными ресурсами» и «Отходы» в тему «Ресурсоэффективность».

В результате перечень, подлежащий раскрытию в настоящем Отчете, включил 14 существенных тем. По сравнению с предыдущим отчетным периодом в него вошли следующие новые темы: «Налоги», «Цифровизация» и «Удовлетворенность клиентов». Темы «Взаимодействие с местными сообществами» и «Взаимодействие с поставщиками» были исключены из финального списка по итогам обновленной оценки существенности.

### №

### Тема

#### Экологические аспекты

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 | Изменение климата    |
| 2 | Ресурсоэффективность |

### №

### Тема

#### Социальные аспекты

- |   |   |
|---|---|
| 3 | Доступность финансовых услуг и поддержка финансовой грамотности |
| 4 | Управление персоналом и ответственная трудовая практика         |
| 5 | Обучение и развитие работников                                  |
| 6 | Многообразие, равенство и инклюзивность                         |
| 7 | Охрана труда и здоровья   |

### №

### Тема

#### Управленческие аспекты

- |    |   |
|----|---|
| 8  | Создание экономической стоимости              |
| 9  | Налоги  |
| 10 | Устойчивое финансирование                     |
| 11 | Цифровизация                                  |
| 12 | Конфиденциальность данных и кибербезопасность |
| 13 | Удовлетворенность клиентов                    |
| 14 | Противодействие коррупции                     |



## Приложение 2: Указатель содержания GRI

Заявление о соответствии	АО «Евразийский банк» подготовило Отчет об устойчивом развитии за 2024 год (с 1 января по 31 декабря) в соответствии со Стандартами GRI
Использованный GRI 1	GRI 1: Foundation 2021
Отраслевой стандарт GRI	Не применимо

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
<b>Общие раскрытия</b>					
GRI 2: Общие раскрытия 2021	2-1 Сведения об организации	Общие сведения География деятельности			
	2-2 Предприятия, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	Приложение 1: Об Отчете			
	2-3 Период отчетности, периодичность и контактное лицо	Приложение 1: Об Отчете			
	2-4 Пересмотр информации	Создание экономической стоимости Розничные ESG-продукты Корпоративные ESG-продукты Мотивация и оплата труда Энергоэффективность Управление отходами			2-4. В связи с изменением подхода к оценке Банк провел пересмотр информации по следующим показателям за предыдущий отчетный период: <ul style="list-style-type: none"> <li>Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость.</li> <li>Розничные социальные кредиты.</li> <li>Кредитные программы, направленные на развитие малого бизнеса и местных сообществ.</li> <li>Объем выданных социальных кредитов МСБ.</li> <li>Средний размер базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин.</li> <li>Потребление топливно-энергетических ресурсов, энергоемкость.</li> <li>Объем образования ТБО.</li> </ul>
	2-5 Внешнее заверение	Приложение 1: Об Отчете			
	2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	География деятельности Управление закупками и цепочками поставок Обзор банковских продуктов			
	2-7 Сотрудники	Численность персонала			2-7 b.iii. В Банке отсутствуют сотрудники с негарантированным количеством рабочих часов. 2-7 b.iv. Информация о сотрудниках, работающих на условиях полной занятости, в разбивке по регионам представлена в <b>ESG Databook</b> . 2-7 b.v. Информация о сотрудниках, работающих на условиях неполной занятости, в разбивке по регионам представлена в <b>ESG Databook</b> .
	2-8 Работники, не являющиеся штатными сотрудниками	Численность персонала			

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
GRI 2: Общие раскрытия 2021	2-9 Структура и состав руководства	Состав Совета директоров Комитеты при Совете директоров Система управления вопросами устойчивого развития			2-9 с.vi. В составе высшего органа управления Банка и его комитетов нет членов, представляющих недостаточно представленные социальные группы.
	2-10 Выдвижение и выбор в высший руководящий орган	Порядок избрания членов Совета директоров Комитеты при Совете директоров			2-10 b.ii. При отборе и выдвижении членов высшего органа управления фактор разнообразия не учитывается.
	2-11 Председатель высшего руководящего органа	Порядок избрания членов Совета директоров			
	2-12 Роль высшего руководящего органа в надзоре за управлением воздействием	Система управления вопросами устойчивого развития Механизмы обратной связи Внутренний аудит			
	2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями	Система управления вопросами устойчивого развития			2-13 a.i. Совет директоров делегирует ответственность за управление воздействием на экономику, окружающую среду и общество Управляющему директору по стратегическому планированию и устойчивому развитию, который подотчетен Председателю Правления Банка.
	2-14 Роль высшего руководящего органа в отчетности в области устойчивого развития	Система управления вопросами устойчивого развития			
	2-15 Конфликт интересов	Конфликт интересов			2-15 b.i. Законодательство РК и внутренняя практика Банка ограничивают возможность одновременного участия одного и того же лица в исполнительных органах нескольких банков, за исключением случаев аффилированности. В рамках процедур назначения рассматриваются возможные конфликты интересов, включая пересечение должностей, с целью их предотвращения. 2-15 b.ii. Деятельность Банка по приобретению долей участия регулируется ограничениями, установленными Законом РК «О банках и банковской деятельности». Перекрестное владение с поставщиками или иными контрагентами не допускается. 2-15 b.iii. Банк имеет единственного акционера, АО «Евразийская финансовая компания», владеющего 100% голосующих акций. В связи с отсутствием других акционеров вопрос существования контролирующих акционеров не применим.
	2-16 Информирование о критически важных проблемах	Внутренний аудит			2-16 b. В отчетном периоде не были выявлены критические вопросы, требующие рассмотрения Совета директоров.
	2-17 Коллективные знания высшего руководящего органа				2-17 a. В отчетном периоде обучение членов Совета директоров по вопросам в области устойчивого развития не проводилось.

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
GRI 2: Общие раскрытия 2021	2-18 Оценка эффективности работы высшего руководящего органа	Оценка эффективности деятельности Совета директоров			
	2-19 Политика вознаграждения	Выплата вознаграждения членам Совета директоров и Правления			2-19 a.ii. Единовременные выплаты при приеме на работу не предусмотрены. 2-19 a.iii. Компенсации при увольнении не предусмотрены сверх установленных Трудовым кодексом РК. 2-19 a.v. Механизмы возврата выплаченного вознаграждения не применяются. 2-19 a.v. Пенсионные выплаты осуществляются только в виде обязательных отчислений в ЕНПФ. 2-19 b. На конец отчетного периода КПЭ в области устойчивого развития при формировании вознаграждения не применялись.
	2-20 Процесс определения размера вознаграждения	Выплата вознаграждения членам Совета директоров и Правления			2-20 e.ii. Заинтересованные стороны не привлекаются для определения размера вознаграждения членов Совета директоров и Правления. 2-20 e.iii. Внешние консультанты не привлекаются для определения размера вознаграждения членов Совета директоров и Правления.
	2-21 Коэффициент годового общего вознаграждения		2-21	Информация конфиденциальна	
	2-22 Заявление в области устойчивого развития	Обращение Председателя Правления			
	2-23 Обязательства в области политики ведения бизнеса	Деловая этика Корпоративные документы в области устойчивого развития			2-23 a.i. В Банке отсутствуют обязательства по ответственному ведению бизнеса, ссылающиеся на межправительственные документы. 2-23 a.ii. Обязательства Банка по ответственному ведению бизнеса не предусматривают проведение процедуры должной осмотрительности. 2-23 a.iii. Обязательства Банка по ответственному ведению бизнеса не предусматривают применение принципа предосторожности. 2-23 b.i. В Банке отсутствуют обязательства по соблюдению прав человека, ссылающиеся на международно признанные документы. 2-23 b.ii. В Банке не определены категории стейкхолдеров, включая уязвимые группы, которым уделяется особое внимание в рамках обязательств по соблюдению прав человека. 2-23 c. Ценности, связанные с ответственным ведением бизнеса и уважением прав человека, размещены на официальном сайте Банка: <a href="https://eubank.kz/about/">https://eubank.kz/about/</a>
	2-24 Внедрение обязательств в области политик ведения бизнеса	Корпоративные документы в области устойчивого развития			2-24 a.iv. При приеме на работу сотрудники Банка в обязательном порядке знакомятся с политиками в области устойчивого развития.
	2-25 Процессы по устранению негативных воздействий	Механизмы обратной связи			2-25 d. Вовлечение заинтересованных сторон в разработку, пересмотр и совершенствование механизмов подачи жалоб в Банке не осуществляется.

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
GRI 2: Общие раскрытия 2021	2-26 Механизмы обращения за консультацией и выражения озабоченности	Механизмы обратной связи			
	2-27 Соблюдение законов и нормативных актов	Соблюдение законодательства			
	2-28 Членство в ассоциациях	Членство в ассоциациях			
	2-29 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
	2-30 Коллективные соглашения				2-30 a-b. В Банке практика заключения коллективных договоров отсутствует.
<b>Существенные темы</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-1 Процесс определения существенных тем	Приложение 1: Об Отчете			
	3-2 Перечень существенных тем	Приложение 1: Об Отчете			
<b>Экономическая стоимость</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Создание экономической стоимости			3-3 с. Деятельность в сфере благотворительности регулируется внутренними Правилами оказания материальной, благотворительной и спонсорской помощи. 3-3 f. Вовлечение заинтересованных сторон при управлении вопросами экономической результативности не осуществляется.
	GRI 201: Экономическая результативность 2016	201-1 Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная	Создание экономической стоимости		
	201-3 Обязательства по пенсионным программам с установленными выплатами и другим планам выхода на пенсию	Социальная поддержка сотрудников			
	201-4 Финансовая поддержка, полученная от государства	Создание экономической стоимости			201-4 b. Финансовая поддержка в отчетном периоде получена исключительно на территории Республики Казахстан. 201-4 с. Государство не участвует в структуре акционерного капитала Банка.
<b>Противодействие коррупции</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Противодействие коррупции			3-3 e.ii. Количественные цели и показатели для оценки эффективности мероприятий в сфере противодействия коррупции не применяются. 3-3 e.iv. Политика пересматривается на регулярной основе с учетом анализа ее применимости и необходимости внесения изменений.
	GRI 205: Противодействие коррупции 2016	205-3 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые меры	Противодействие коррупции		

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
<b>Налоги</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Налоги Управление налоговыми рисками			3-3 e.ii. Количественные цели и показатели для оценки эффективности налоговой политики и управления налоговыми рисками в настоящее время не применяются.
GRI 207: Налоги 2019	207-1 Подход к налогообложению	Налоги			
	207-2 Система управления, контроль и управление налоговыми рисками	Налоги Управление налоговыми рисками			207-2 с. Информация по налоговым отчислениям представлена в неконсолидированной финансовой отчетности Банка, заверенной независимым аудитором в рамках внешней проверки.
	207-3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами и рассмотрение вопросов, связанных с налогообложением	Налоги			207-3 a.iii. Процессы сбора и рассмотрения мнений и проблем заинтересованных сторон включают в себя следующие этапы: выявление, анализ, сбор, оценка, реагирование и мониторинг.
<b>Ресурсоэффективность</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Рациональное использование ресурсов			3-3 а. Банк оказывает незначительное негативное воздействие на природные ресурсы путем потребления энергии, воды, материалов и образования отходов. 3-4 b. Основное воздействие на природные ресурсы происходит в результате операционной деятельности Банка. 3-3 с. В Банке отсутствует отдельная политика, регулирующая вопросы ресурсоэффективности. Реализация инициатив осуществляется в рамках корпоративной практики и требований законодательства РК. 3-3 e.ii. Целевые ориентиры и показатели для оценки эффективности в области рационального использования природных ресурсов (энергии, воды, отходов) в настоящий момент не установлены. 3-3 e.iv. Практика формализованного анализа извлеченных уроков и последующего внесения корректировок в процессы управления ресурсоэффективностью в настоящий момент не реализована. 3-3 f. На данный момент практика системного вовлечения заинтересованных сторон в разработку и оценку подходов к управлению вопросами рационального использования природных ресурсов не формализована.
GRI 302: Энергия 2016	302-1 Потребление энергии внутри организации	Энергоэффективность			302-1 с.iii-iv. Банк не потребляет такие виды энергии как охлаждение и пар. 302-1 с. Банк не осуществляет продажу энергии.
	302-2 Энергопотребление за пределами организации	Энергоэффективность			
	302-3 Энергоемкость	Энергоэффективность			302-3 с. Удельный показатель энергоемкости Банка включает потребление топлива, электрической и тепловой энергии. 302-3 с. Удельный показатель энергоемкости включает потребление энергии внутри и за пределами Банка.

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
GRI 303: Вода и сточные воды 2018	303-3 Водозабор	Водопотребление			303-3 с. Весь объем водопотребления Банка представлен только пресной водой, которая включает холодную, горячую и техническую воду.
GRI 306: Отходы 2020	306-3 Объем образовавшихся отходов	Управление отходами			
	306-4 Отходы, не направленные на удаление (отправленные на восстановление)	Управление отходами			306-4 b. Банк не использует другие методы восстановления опасных отходов, кроме утилизации специализированными организациями. 306-4 с. Банк не использует другие методы восстановления неопасных отходов, кроме переработки. 306-4 d. Все операции по восстановлению отходов производятся специализированными организациями за пределами Банка.
	306-5 Отходы, направленные на удаление	Управление отходами			306-5 b. Банк не использует методы удаления опасных отходов (инсинерация, захоронение и др.). 306-5 с. Банк не использует другие методы удаления неопасных отходов, кроме захоронения. 306-5 d. Все операции по удалению отходов производятся специализированными организациями за пределами Банка.
<b>Изменение климата</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Изменение климата			3-3 а. Негативное воздействие Банка на изменение климата связано с выбросами парниковых газов как в процессе собственной деятельности, так и в результате финансирования клиентов и объектов инвестиций. 3-3 с. В Банке отсутствует отдельная политика, регулирующая вопросы изменения климата. 3-3 e.ii. Банк пока не установил цели и ключевые показатели, связанные с изменением климата. 3-3 e.iv. Практика формализованного анализа извлеченных уроков и последующего внесения корректировок в процессы управления климатической повесткой в настоящий момент не реализована. 3-3 f. На данный момент практика системного вовлечения заинтересованных сторон в разработку и оценку подходов к управлению вопросами изменения климата не применяется.
GRI 305: Выбросы 2016	305-1 Прямые выбросы парниковых газов (score 1)	Выбросы парниковых газов			305-1 с. Банк не имеет биогенных источников выбросов диоксида углерода.
	305-2 Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (score 2)	Выбросы парниковых газов			
	305-3 Прочие косвенные выбросы парниковых газов (score 3)	Выбросы парниковых газов Финансируемые выбросы			305-3 с. В выбросах score 3 Банка биогенные выбросы диоксида углерода не учтены.
	305-4 Интенсивность выбросов парниковых газов	Выбросы парниковых газов Финансируемые выбросы			

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
<b>Управление персоналом и ответственная трудовая практика</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Управление персоналом			3-3 f. В Банке действует система приема жалоб и предложений от сотрудников, направленная на выявление и устранение нарушений внутренних нормативов. Обращения обрабатываются профильными подразделениями, при необходимости иницируются внутренние проверки и принимаются корректирующие меры.
GRI 401: Трудоустройство 2016	401-1 Найм новых сотрудников и текучесть кадров	Подбор персонала Текучесть кадров			
	401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим полный рабочий день, которые не предоставляются временным сотрудникам или сотрудникам, работающим неполный рабочий день	Социальная поддержка сотрудников			401-2 a.ii. В случае установления инвалидности или утраты профессиональной трудоспособности вследствие несчастного случая или профессионального заболевания работникам предоставляется право на возмещение ущерба. 401-2 a.iv. Программы участия работников в капитале отсутствуют как для постоянных, так и для временных сотрудников.
	401-3 Отпуск по уходу за ребенком	Социальная поддержка сотрудников			401-3 а. Все штатные работники Банка, независимо от гендерной принадлежности, имеют право на отпуск по уходу за ребенком. 401-3 е. Информация о коэффициенте возвращения к работе и коэффициенте удержания после отпуска по уходу за ребенком в разбивке по полу представлена в <b>ESG Databook</b> .
<b>Охрана труда и здоровья</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Обеспечение безопасных условий труда			
GRI 403: Охрана труда и здоровья 2018	403-1 Система управления охраной труда и техникой безопасности	Обеспечение безопасных условий труда			
	403-2 Идентификация опасностей, оценка рисков и расследование инцидентов	Управление рисками в области охраны труда			403-2 с. В Банке предусмотрено право работников на отказ от выполнения трудовых обязанностей в случае возникновения условий, которые могут представлять угрозу их жизни или здоровью. Так, в период действия карантинных ограничений, связанных с риском распространения инфекционных заболеваний, отдельные категории сотрудников были переведены на дистанционный режим работы.
	403-3 Служба охраны труда	Обеспечение безопасных условий труда			
	403-4 Возможности для работников участвовать в улучшении системы охраны труда, консультации и коммуникации с работниками по вопросам охраны труда	Управление рисками в области охраны труда			403-4 б. Формальные совместные комитеты по охране труда и технике безопасности между руководством и работниками в Банке не сформированы.

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
GRI 403: Охрана труда и здоровья 2018	403-5 Обучение работников вопросам охраны труда и техники безопасности	Обучающие мероприятия в области охраны труда			3-3 f. В Банке действует система приема жалоб и предложений от сотрудников, направленная на выявление и устранение нарушений внутренних нормативов. Обращения обрабатываются профильными подразделениями, при необходимости инициируются внутренние проверки и принимаются корректирующие меры.
	403-6 Сохранение здоровья работников	Социальная поддержка сотрудников			403-6 b. В рамках содействия формированию здорового образа жизни Банк предоставляет сотрудникам дополнительное медицинское страхование и возможность посещения тренажерного зала.
	403-7 Предотвращение и смягчение воздействий для здоровья и безопасности труда, напрямую связанных с деловыми отношениями				403-7 а. На информационном портале Банка Отдел по охране труда размещает рекомендации по соблюдению санитарно-эпидемиологических требований, а также инструктивные материалы по безопасной работе с персональными компьютерами и офисным оборудованием. Существующие меры направлены на снижение потенциальных рисков, связанных с характером профессиональной деятельности в банковской сфере.
	403-8 Персонал, работающий в рамках системы управления охраной труда и безопасностью	Обеспечение безопасных условий труда Обучающие мероприятия в области охраны труда			403-8 а.ii. В отчетном периоде не проводилась комплексная проверка системы управления охраной труда подразделением внутреннего аудита.
<b>Обучение и образование</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Обучение и развитие работников			
GRI 404: Обучение и образование 2016	404-1 Среднее количество часов обучения на одного сотрудника, в разбивке по полу и категориям	Обучение и развитие работников			
	404-2 Программы повышения квалификации сотрудников и обеспечения непрерывной занятости	Обучение и развитие работников Программа адаптации			
	404-3 Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры				404-3 а. В отчетном году мероприятия по оценке результативности сотрудников и развитию карьеры не осуществлялись.
<b>Многообразие, равенство и инклюзивность</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Создание инклюзивной рабочей среды			3-3 e.ii. Целевые ориентиры и показатели для оценки эффективности политики в области гендерного и возрастного разнообразия, а также инклюзии в настоящий момент не установлены. 3-3 e.iv. Практика формализованного анализа извлеченных уроков и последующего внесения корректировок в процессы управления гендерным и возрастным разнообразием, а также инклюзией в настоящий момент не реализована. 3-3 f. На данный момент практика системного вовлечения заинтересованных сторон в разработку и оценку подходов к управлению гендерным и возрастным разнообразием, а также инклюзией не реализуется.

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
GRI 405: Разнообразие и равные возможности 2016	405-1 Состав руководящих органов и основных категорий персонала	Создание инклюзивной рабочей среды			405-2 б. Под значимыми локациями деятельности Банка понимаются Головной банк, расположенный в городе Алматы, а также региональные филиалы, функционирующие в крупнейших городах Республики Казахстан.
	405-2 Соотношение базового оклада и вознаграждения женщин и мужчин	Мотивация и оплата труда			
<b>Конфиденциальность данных и кибербезопасность</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021					3-3 e.i. Банк оценивает эффективность реализуемых мер по защите персональных данных посредством отслеживания выполнения целей и задач в рамках годового плана. 3-3 e.ii. Количественные цели и показатели для оценки эффективности мероприятий в сфере защиты персональных данных не применяются. 3-3 e.iv. Политика информационной безопасности пересматривается не реже одного раза в год с целью актуализации содержащихся в ней положений. 3-3 f. Вовлечение заинтересованных сторон осуществляется через реагирование на обращения клиентов, требования регуляторов и результаты внутренних проверок, на основании которых принимаются корректирующие меры.
	3-3 Управление существенными темами	Конфиденциальность данных и кибербезопасность Работа с персональными данными			
GRI 418: Конфиденциальность персональных данных клиентов 2016	418-1 Обоснованные жалобы, связанные с нарушением конфиденциальности данных клиентов и утратой их персональной информации	Работа с персональными данными			
<b>Доступность финансовых услуг и финансовая грамотность</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021					3-3 с. В Банке отсутствует отдельная политика, регулирующая вопросы доступности финансовых услуг и финансовой грамотности. Реализация инициатив осуществляется в рамках корпоративной практики и приоритетов в сфере устойчивого развития. 3-3 d.ii. Обращения по вопросам доступности финансовых услуг могут поступать через действующие каналы обратной связи. При необходимости Банк принимает корректирующие меры. 3-3 e.i. Практика систематического мониторинга эффективности программ по финансовой доступности и грамотности в Банке не применяется. 3-3 e.iv. Анализ эффективности реализованных мероприятий и пересмотр подходов по итогам такого анализа в отчетном периоде не проводились.
	3-3 Управление существенными темами	Доступность финансовых услуг Финансовая грамотность			

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете	Исключение		Комментарий
			Показатель	Пояснение	
<b>Удовлетворенность клиентов</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Удовлетворенность клиентов			3-3 с. В Стратегии развития Банка на 2021-2024 годы установлен приоритет повышения эффективности бизнес-процессов с целью улучшения клиентского опыта.
<b>Устойчивое финансирование</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	ESG-продукты			3-3 d.i. Банк находится на этапе разработки подходов к оценке экологических и социальных рисков при кредитовании с целью предотвращения возможных негативных воздействий на окружающую среду и общество. 3-3 d.ii. В случае возникновения просрочек по социальным кредитам Банк применяет стандартные процедуры реструктуризации и индивидуальной работы с заемщиком. 3-3 с. В Стратегии развития Банка на 2021-2024 годы зафиксирована задача по развитию ESG-продуктов с учетом социальной ответственности и интересов заинтересованных сторон. Отдельная политика не утверждена. 3-3 e.iv. Пересмотр продуктовой линейки, условий кредитования или механизмов реализации ESG-продуктов на основе анализа эффективности или обратной связи в отчетном периоде не осуществлялся.
<b>Цифровизация</b>					
GRI 3: Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Цифровизация			3-3 с. Стратегия развития Банка на 2021-2024 годы предусматривает повышение качества цифрового сервиса для розничных клиентов и развитие персонализированных продуктов. 3-3 d. В случае возникновения проблем в работе цифровых сервисов, клиенты могут направлять обращения через встроенный онлайн-чат поддержки или контакт-центр. 3-3 e. В Банке применяется индекс NPS для оценки качества мобильного приложения Smartbank. Подробная информация представлена в разделе «Удовлетворенность клиентов». 3-3 f. Обратная связь клиентов используется для оперативного реагирования, устранения выявленных проблем и совершенствования функциональности цифровых сервисов.

## Приложение 3: Указатель раскрытия информации согласно Руководству АРРФР<sup>38</sup>

Раскрытие АРРФР	Раздел в Отчете	Комментарий
<b>A Раскрытие существенной ESG-информации банками и другими финансовыми организациями</b>		
<b>1 Концепция существенности для устойчивого развития</b>		
Двойная и динамическая существенность	Приложение 1: Об Отчете	
<b>2 ESG-факторы, которые могут оказаться существенными на финансовом рынке</b>		
Окружающая среда и климат	Рациональное использование ресурсов Изменение климата	
Работники	Управление персоналом Создание инклюзивной рабочей среды Обучение и развитие работников Мотивация и оплата труда Обеспечение безопасных условий труда	
Ответственное кредитование и финансовые продукты	ESG-продукты	
Расширение доступа к финансовым услугам (продукты и потребители)	Доступность финансовых услуг Финансовая грамотность	
Этические принципы	Противодействие коррупции Соблюдение законодательства Налоги Работа с персональными данными	
Управление ESG-факторами в кредитной и инвестиционной деятельности	Управление рисками в области устойчивого развития	
<b>B Управление ESG-факторами</b>		
<b>1 Стратегия</b>		
Оценка рисков и возможностей, связанных с устойчивым развитием	Управление рисками в области устойчивого развития	
Управление устойчивым развитием	Система управления вопросами устойчивого развития Корпоративные документы в области устойчивого развития	
<b>2 Управление ESG-факторами</b>		
Процесс выявления ESG рисков	Управление рисками в области устойчивого развития	
Управление ESG рисками		В настоящее время в Банке отсутствует формализованная система управления рисками в области устойчивого развития. Вместе с тем в 2025 году планируется продолжить работу в данном направлении, включая разработку внутренних политик и процедур, регулирующих управление экологическими и социальными рисками в рамках кредитной деятельности.
Основные ESG-риски и ESG-возможности	Управление рисками в области устойчивого развития	

<sup>38</sup> Руководство АРРФР по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций (Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 28 апреля 2023 года № 291).

## Раскрытие АРРФР

## Раздел в Отчете

## Комментарий

Существенные финансовые риски, связанные с изменением климата

Климатические риски

**3 Количественные и целевые показатели деятельности**

Результаты деятельности по количественным и целевым показателям в области устойчивого развития

2024 год в контексте устойчивого развития

Влияние на финансовые результаты

Климатическое стресс-тестирование

**C Корпоративное управление****1 Приверженность принципам ESG****2 Совет директоров**

Избрание Совета директоров

Порядок избрания членов Совета директоров

Состав и квалификация Совета директоров

Состав Совета директоров

Независимость Совета директоров

Состав Совета директоров

Комитеты Совета директоров

Комитеты при Совете директоров

Оценка деятельности Совета директоров

Оценка эффективности деятельности Совета директоров

Вознаграждение

Выплата вознаграждения членам Совета директоров и Правления

Роль Совета директоров, обязанности и отношения с исполнительным органом

Совет директоров  
Система управления вопросами устойчивого развития**3 Контрольная среда**

Система внутреннего контроля

Система внутреннего контроля

Внутренний аудит

Внутренний аудит

Внешний аудит

Комитеты при Совете директоров

Организационно-институциональные основы системы управления рисками

Управление рисками  
Этапы управления рисками  
Управление рисками в области устойчивого развития

Комплаенс

Противодействие коррупции  
Этапы управления рисками  
Управление рисками в области устойчивого развития**4 Права акционеров**

Право собственности и контроль

Общее собрание акционеров

Права миноритарных акционеров

Единственным акционером Банка является АО «Евразийская Финансовая Компания», владеющая 100% долей участия.

Операции со связанными сторонами

Совет директоров

Владение акциями и дивиденды

Информация о количестве выпущенных акций и акций, находящихся в свободном обращении, представлена в неконсолидированной финансовой отчетности Банка за 2024 год.

**5 Взаимодействие с заинтересованными сторонами**

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Взаимодействие с заинтересованными сторонами  
Механизмы обратной связи

## Приложение 4: Раскрытие информации с учетом положений стандарта МСФО S2 (IFRS S2)<sup>39</sup>

Элемент отчетности	Раздел в Отчете / Комментарий
<b>Корпоративное управление</b>	
6 (а) Руководящие органы, на которые возложена ответственность за надзор по управлению климатическими рисками и возможностями	Совет директоров рассматривает вопросы, связанные с изменением климата, на ежегодной основе (не реже 1 раза в год) в рамках утверждения Отчета об устойчивом развитии. В будущем Банк планирует включить ответственность за управление климатическими вопросами в положения и полномочия руководящих органов (Совета директоров, Комитета при Совете директоров).
6 (b) Роль исполнительного менеджмента в процессах и процедурах управления и надзора за климатическими рисками и возможностями	В 2024 году ответственность за управление климатическими рисками и возможностями не была закреплена за Правлением или конкретным должностным лицом. Банк планирует развивать структуру управления климатическими вопросами на исполнительном уровне в будущих отчетных периодах.
<b>Стратегия</b>	
9 (а), 10 (а)-(d) Климатические риски и возможности, которые, как можно обоснованно ожидать, могут повлиять на перспективы компании	Климатические риски
22 (а) Оценка климатической устойчивости стратегии и бизнес-модели 22 (b) Проведение сценарного анализа климатических рисков: (i) информация об использованных исходных данных, включая климатические сценарии, временные горизонты и охват операций. (iii) отчетный период, для которого был проведен сценарный анализ	Климатическое стресс-тестирование
<b>Управление рисками</b>	
25 (а) Процесс выявления, оценки и приоритизации рисков, связанных с изменением климата, включая информацию: (i) о вводных данных и параметрах, используемых компанией (ii) использует ли компания анализ сценариев, связанных с климатом, для информирования об идентификации рисков, связанных с климатом, и каким образом	Климатические риски Климатическое стресс-тестирование
<b>Метрики и цели</b>	
29 (а) Информация, относящаяся к межотраслевым показателям, включая: (i) абсолютные валовые выбросы score 1, 2, 3 за отчетный период в метрических тоннах эквивалента CO <sub>2</sub> (ii) оценка выбросов парниковых газов в соответствии с Протоколом по парниковым газам (v) раскрытие выбросов score 2 по методу географического местоположения, информация о наличии контрактных инструментов (vi) (1) категории, включенные в расчеты выбросов score 3 (vi) (2) информация о финансируемых выбросах (категория 15, score 3)	Выбросы парниковых газов Финансируемые выбросы

<sup>39</sup> В таблице представлены только раскрытые в данном Отчете требования стандарта. Банк продолжает совершенствовать свою систему управления климатическими вопросами для того, чтобы иметь возможность раскрывать остальные элементы стандарта в будущих отчетных периодах.

## Приложение 5: Глоссарий

<b>AI</b>	Artificial intelligence (Искусственный интеллект - ИИ)	<b>ДАМУ</b>	АО «Фонд развития предпринимательства «ДАМУ»
<b>ALM</b>	Asset-Liability Management (Управление активами и пассивами)	<b>ЗАО</b>	Закрытое акционерное общество
<b>CBDC</b>	Central Bank Digital Currency (Цифровая валюта центрального банка)	<b>ЗИЗЛХ</b>	Землепользование, изменения в землепользовании и лесное хозяйство
<b>CJM</b>	Customer Journey Mapping (Картирование клиентского пути)	<b>ЗРК</b>	Закон Республики Казахстан
<b>CSAT</b>	Customer Satisfaction Score (Индекс удовлетворенности клиента)	<b>ИСО</b>	Международная организация по стандартизации
<b>ERG</b>	Eurasian Resources Group (Евразийская Группа)	<b>МГЭИК</b>	Межправительственная группа экспертов по изменению климата
<b>ESG</b>	Environmental, Social and Governance (Экологическое, социальное и корпоративное управление)	<b>Мл</b>	Мегалитр
<b>FCR</b>	First Contact Resolution (Разрешение первого контакта)	<b>МСБ</b>	Малый и средний бизнес
<b>FX</b>	Foreign Exchange (Валютные операции)	<b>НК</b>	Национальная компания
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative (Глобальная инициатива по отчетности)	<b>НПП</b>	Национальная палата предпринимателей
<b>HR</b>	Human Resources (Человеческие ресурсы)	<b>ОАО</b>	Открытое Акционерное Общество
<b>IFRS</b>	International Financial Reporting Standards (Международные стандарты финансовой отчетности - МСФО)	<b>ООН</b>	Организация Объединенных Наций
<b>IT</b>	Information Technology (Информационные технологии - ИТ)	<b>ООО</b>	Общество с Ограниченной Ответственностью
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator (Ключевой показатель эффективности)	<b>ОСМС</b>	Обязательное социальное медицинское страхование
<b>LED</b>	Light-emitting diode (Светодиод)	<b>ПГ</b>	Парниковые газы
<b>NGFS</b>	Network for Greening the Financial System (Сообщество центральных банков и надзорных органов по повышению экологичности финансовой системы)	<b>ПГП</b>	Потенциал глобального потепления
<b>NPS</b>	Net Promoter Score (Индекс потребительской лояльности)	<b>РК</b>	Республика Казахстан
<b>PCAF</b>	Partnership for Carbon Accounting Financials (Партнерство по финансовому учету углерода)	<b>СВА</b>	Служба внутреннего аудита
<b>PD</b>	Probability of default (Вероятность дефолта)	<b>СД</b>	Совет директоров
<b>POS</b>	Point of Sale (Торговые точки)	<b>СМИ</b>	Средства массовой информации
<b>SWIFT</b>	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (Общество всемирных межбанковских финансовых каналов связи)	<b>США</b>	Соединенные Штаты Америки
<b>TCFD</b>	Task Force on Climate-related Financial Disclosures (Целевая группа по раскрытию финансовой информации, связанной с климатом)	<b>ТБО</b>	Твердые бытовые отходы
<b>АО</b>	Акционерное общество	<b>ТОО</b>	Товарищество с ограниченной ответственностью
<b>АРРФР</b>	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	<b>ТЭР</b>	Топливо-энергетические ресурсы
<b>АФК</b>	Ассоциация финансистов Казахстана	<b>ХОВ</b>	Химически очищенная вода
<b>БРК</b>	Банк развития Казахстана	<b>ЦЛП</b>	Центр лучших практик
<b>ВИЭ</b>	Возобновляемые источники энергии	<b>ЦУР</b>	Цели устойчивого развития ООН
<b>ГДж</b>	Гигаджоуль	<b>ЧС</b>	Чрезвычайная ситуация
<b>ГК</b>	Группа компаний		

## Приложение 6: Контактная информация

### GRI 2-3

Евразийский банк ценит обратную связь, в связи с чем, при наличии вопросов и предложений по Отчету об устойчивом развитии за 2024 год просим связаться с нами по доступным каналам связи, представленным ниже.

#### Акционерное общество «Евразийский банк»

Адрес: Республика Казахстан, город Алматы, Медеуский район, улица Кунаева, дом 56, почтовый индекс A25Y5K2

Подразделение Банка, ответственное за разработку Отчета об устойчивом развитии: Управление стратегического планирования и устойчивого развития.

Телефон: +7 (727) 332 7722

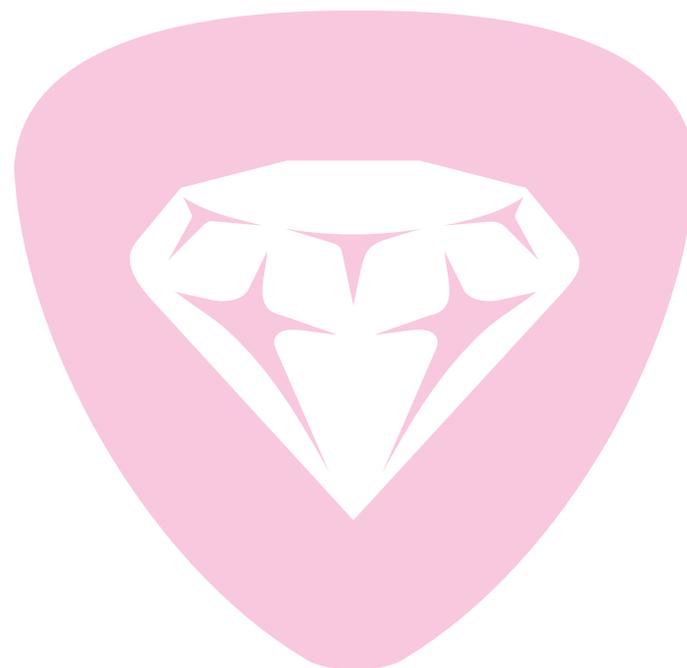
Электронная почта для обратной связи: [strategy@eubank.kz](mailto:strategy@eubank.kz)

Корпоративный сайт: <https://eubank.kz/>

Telegram: <https://t.me/bankeurasian>

Youtube: <https://www.youtube.com/c/eurasianbankofficial>

Instagram: <https://www.instagram.com/eurasianbank/>



# Eurasian Bank 30