



# Отчет об устойчивом развитии ■



Ответственность  
и забота

**2019**

---

## Содержание

	2019 год в контексте устойчивого развития	3
01	О данном Отчете	5
02	Обращение Председателя Совета директоров	6
03	Обращение Председателя Правления	8
04	Банк сегодня	10
05	Наш подход к управлению устойчивым развитием	16
06	Барометр развития экономики страны	32
07	В фокусе нашего внимания – клиенты	45
08	Развитие человеческого капитала	67
09	Окружающая среда и общество	83
10	Событие после отчетной даты: реакция Банка на пандемию COVID-19	95
11	Приложения	101

## 2019 год в контексте устойчивого развития

Halyk Bank – лидирующий финансовый институт на рынке Казахстана:


**334,5** млрд тенге  
чистая прибыль

**33%**  
доля рынка по размеру активов

почти **8** млн  
розничных клиентов


**75** из **100**  
крупнейших компаний страны –  
наши постоянные клиенты

Высокая социальная значимость и системообразующая роль в экономике страны:

 **2,5** млн клиентов  
крупнейший платежный агент в части  
выплаты пенсий и социальных платежей

**1** млрд тенге  
выделено Банком на поддержку молодых  
предпринимателей в рамках программы Zhas Halyk  
по льготной ставке и без залогов


 **1** место  
среди банков-участников по объемам  
субсидирования и гарантирования по программе  
«Дорожная карта бизнеса-2025»


 **2,3** млрд тенге  
выделено на благотворительность и  
социальные мероприятия


**3** млрд тенге  
выделено на поддержку женского  
предпринимательства по льготной ставке

Банк первого выбора:

**626** точек обслуживания  
по всему Казахстану

 **9** млн  
карточек в обращении

 **93%**  
доступность отделений Банка для людей с  
ограниченными возможностями

 **1/5** отделений Банка  
находятся в малых и  
моногородах страны

Показатель удовлетворенности клиентов  
качеством обслуживания (CSI):

**85%**  
розничные клиенты

**97%**  
клиенты МСБ

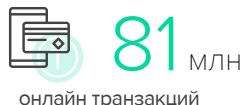




### Фокус на цифровизацию:

## Homebank

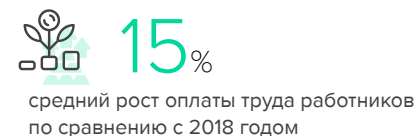
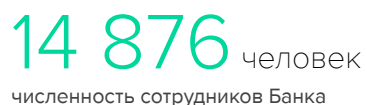
топ-3 среди бесплатных мобильных приложений в категории «Финансы» в Google Play и App Store



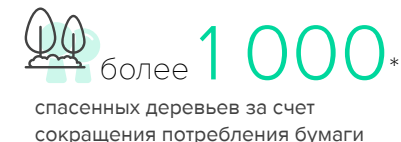
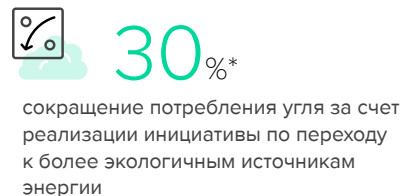
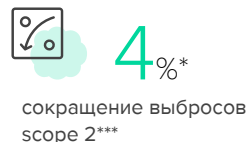
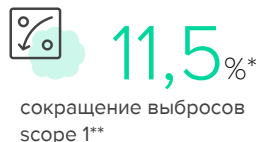
24 / 7

управление счетами компании в Onlinebank

### Наши работники:



### Экологические воздействия:



\* Изменения показателей представлены в сравнении с уровнем 2018 года.

\*\* Прямые выбросы парниковых газов – выбросы ПГ от источников, принадлежащих или контролируемых Банком.

\*\*\* Косвенные выбросы парниковых газов – выбросы ПГ от производства электрической и тепловой энергии, приобретенной Банком для собственного потребления.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ЗАБОТА



МЫ

ЗАБОТИМСЯ С САМЫХ ПЕРВЫХ ДНЕЙ,  
С САМЫХ ПЕРВЫХ ШАГОВ

# 01

## О данном Отчете

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

Настоящий Отчет об устойчивом развитии АО «Народный Банк Казахстана» за 2019 год (далее – Отчет) является первым документом, раскрывающим основные аспекты деятельности Банка в области экологической, социальной ответственности и корпоративного управления. Банк принимает добровольные обязательства в отношении прозрачного освещения ключевой информации о результатах своей работы в области устойчивого развития посредством публикации данного Отчета.

Отчет подготовлен в соответствии с GRI Standards: Core option. В дополнение, при разработке Отчета были учтены требования Листинговых правил Казахстанской фондовой биржи (KASE) от 27 апреля 2017 года<sup>1</sup> и приняты во внимание рекомендации Лондонской фондовой биржи (LSE)<sup>2</sup> в отношении отчетности по устойчивому развитию.

В Отчете представлена информация о деятельности АО «Народный Банк Казахстана» и его филиалов в Казахстане (именуемые в Отчете – Halyk Bank или Банк) за период с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года. Финансовые данные представлены согласно аудированной Консолидированной финансовой отчетности АО «Народный Банк Казахстана» и его дочерних предприятий, подготовленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности, если только иное прямо не указано по тексту.



Отчет об устойчивом развитии Halyk Bank доводится до сведения заинтересованных сторон путем публикации на корпоративных интернет-сайтах на казахском, русском и английском языках:

[https://halykbank.kz/kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/kz/about/shareholders_investors/investoram)

[https://halykbank.kz/about/shareholders\\_investors/investoram](https://halykbank.kz/about/shareholders_investors/investoram)

<https://halykbank.com/>

<sup>1</sup> Приложение 5.8 к Листинговым правилам с изменениями от 26 февраля 2020 года.

<sup>2</sup> Guidance for issuers on the integration of ESG into investor reporting and communication.

# 02



С уважением,

Председатель Совета директоров,  
Павлов Александр Сергеевич

## Обращение Председателя Совета директоров

GRI 102-14

### Уважаемые клиенты и акционеры!

Мы рады представить Вашему вниманию первый отчет об устойчивом развитии Halyk Bank за 2019 год.

Для Halyk Bank стремление к устойчивому развитию бизнеса в целом является основой нашей деятельности и одним из основных компонентов Стратегии развития Группы «Халык» на период 2019–2021 гг. Данная Стратегия определяет наши приоритеты, которыми мы руководствуемся при реализации ключевых целей и задач. Мы считаем, что поддержание баланса между достижением стратегических приоритетов и выполнением более краткосрочных коммерческих и операционных задач является предпосылкой для будущего успеха нашего бизнеса.

В условиях постоянных изменений, технологического прогресса, роста ожиданий и требований клиентов, финансовые институты не могут позволить себе сохранять статус-кво и игнорировать растущий спрос на цифровые услуги и продукты. В этой связи отчетный период был обозначен как первый год реализации очередного стратегического цикла Halyk Bank, в котором был взят курс на системную цифровизацию банковских сервисов и внедрение инновационных финансовых продуктов. Развитие в данном направлении является для нас ключом к укреплению конкурентных преимуществ Банка, позволяющим обеспечивать новое качество клиентского опыта на уровне лучших рыночных практик.

В рамках программы полномасштабной цифровизации Банк запустил ряд ключевых сервисов как для населения, так и для бизнеса. Так, у наших клиентов теперь есть возможность получать банковские услуги онлайн без посещения отделений. Корпоративным и МСБ клиентам также стало доступно проводить банковские транзакции в любое удобное время. Следуя концепции экосистемного подхода, Банк представляет комплексные решения, обеспечивающие полный спектр потребностей предпринимателей на всех этапах развития бизнеса. Например, первым шагом на пути реализации данной инициативы стал запуск B2B маркетплейс halykmarket.kz и сервиса онлайн-бухгалтерии для наших МСБ клиентов.

По результатам опроса международных и местных отраслевых аналитиков, руководителей компаний и экспертов по технологиям, в 2019 году мы вновь были признаны лучшим банком Казахстана в сфере торгового финансирования по версии журнала Global Finance. Высокая международная оценка качества и объема предоставляемых услуг нашим Банком, в первую очередь, является результатом профессионализма и опыта наших сотрудников, а также высоких рейтингов и репутации Банка на финансовом рынке. С 2006 года акции Halyk Bank листингуются на Лондонской фондовой бирже (LSE), а с 2019 года Банк представлен на Astana International Exchange (AIX), что стало важным корпоративным событием за отчетный период.



Эффективная система корпоративного управления – основа для улучшения финансовых показателей, повышения качества управленческих решений и плодотворных взаимодействий с инвесторами, акционерами и клиентами. Для совершенствования системы корпоративного управления мы отслеживаем мировые тенденции и интегрируем в нашу деятельность наилучшие отраслевые практики. Корпоративное управление в Банке нацелено на создание эффективной и прозрачной организации, способствующей достижению стратегических целей Банка, соблюдению корпоративных ценностей и высоких стандартов профессионального поведения. Добросовестная практика корпоративного управления и соблюдение законодательных требований РК, Кодекса корпоративного управления, Правил корпоративной этики и иных ключевых документов, регламентирующих нашу деятельность в области корпоративного управления – безусловный приоритет для руководства Банка. В 2019 году мы провели диагностику уровня корпоративного управления в наших дочерних компаниях, по результатам которой для них были разработаны рекомендации по улучшению практик корпоративного управления.

Halyk Bank ведет свою деятельность, не только ориентируясь на высокие финансовые показатели, но и стремится быть социально и экологически ответственным Банком. В целях систематизации подходов Банка к деятельности в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития, в 2019 году была принята Политика корпоративной социальной ответственности (КСО). Мы уверены, что эффективная интеграция и реализация данной Политики в будущем приведет к повышению эффективности и унификации управления в Банке в области КСО и устойчивого развития в соответствии с принципами Глобального Договора ООН (UN Global Compact). Последовательно реализуя новые изменения в бизнес-процессах, мы стремимся к обеспечению соответствия своей деятельности принципам устойчивого развития, согласованности своих экономических, экологических и социальных целей.

Реализуя Стратегию Банка, мы создаем ценности для всех стейкхолдеров: предоставляем рабочие места, развиваем навыки сотрудников, платим налоги, улучшаем качество жизни местных

сообществ, снижаем воздействие на окружающую среду, при этом продолжаем стабильно выплачивать дивиденды в условиях нестабильной экономики и геополитических изменений.

Банк имеет обширную сеть обслуживания: во многих регионах Halyk Bank является ключевым финансовым институтом, который предоставляет широкий спектр услуг. Свою роль социально значимого Банка мы укрепляем, осуществляя поддержку реализации государственных программ, в частности, программ, нацеленных на социальное развитие регионов и предпринимательства.

Ответственность, честность, надежность и лидерство – основные принципы, формирующие систему ценностей нашего Банка. В 2019 году Halyk Bank возглавил список казахстанских негосударственных банков по уровню прозрачности предоставляемой информации и уровню развития корпоративного управления. Я уверен, что наш первый Отчет об устойчивом развитии, в котором мы постарались дать объективную оценку экологических, социальных аспектов деятельности Банка, представить наши достижения в области развития корпоративного управления, а также обозначить существующие риски в области устойчивого развития, позволит нам укрепить наши лидерские позиции как прозрачного, инновационного и открытого финансового института.

В завершение, от лица Совета директоров, хочу выразить благодарность акционерам, инвесторам, партнерам, клиентам и всем коллегам за плодотворное сотрудничество, понимание и поддержку стратегического курса развития Halyk Bank. Устойчивое развитие требует долгосрочного видения и готовности прикладывать постоянные усилия для того, чтобы достигать положительных результатов и идти в ритме быстро меняющегося мира.

Поэтому мы не останавливаемся на достигнутом и стремимся к непрерывному преобразованию Банка в мире глобальных социальных, корпоративных и экологических вызовов для обеспечения финансовой устойчивости и повышения качества клиентского сервиса.



# 03



Председатель Правления,  
**Шаяхметова Умут Болатхановна**

## Обращение Председателя Правления

GRI 102-14

### Уважаемые акционеры, клиенты и коллеги!

Halyk Bank – это динамично развивающаяся финансовая организация, которая следует высоким международным стандартам и принципам, нацеленным на сохранность, эффективное размещение и преумножение средств клиентов и акционеров. В своей работе с клиентами и партнерами мы уделяем особое внимание вопросам развития казахстанского общества, поддержке социально и экологически значимых проектов, а также вопросам создания здоровых и благоприятных условий для сотрудников Банка. Для нас это то, что включает в себя понятие «Народный Банк Казахстана».

В 2019 году нами впервые было принято решение по подготовке Отчета в области устойчивого развития, в котором отражаются ключевые достижения Банка в сфере корпоративного управления, а также информация по вкладу Банка в социальное и экономическое процветание Казахстана. Поэтому, для нас важно, чтобы стейкхолдеры Halyk Bank своевременно получали информацию о нашей деятельности, планах и целях в области устойчивого развития.

Я надеюсь, что данный Отчет станет для вас полезным инструментом мониторинга нашего прогресса по достижению высоких показателей экономической, социальной и экологической ответственности.

Мы гордимся тем, что Halyk Bank является банком первого выбора для разнообразных групп клиентов. Банк наиболее широко представлен во всех регионах Казахстана. Так, сегодня мы располагаем более 620 точками обслуживания, включая 120 районных управлений и 24 областных и региональных филиала. Немаловажно отметить, что Halyk Bank также является крупнейшим платежным агентом в Казахстане в части выплат пенсий и социальных платежей.

Мы рады сообщить, что в 2019 году была запущена специальная кредитная программа «Zhas Halyk» для поддержки молодежного предпринимательства. В рамках данной программы молодые предприниматели получили кредиты до 15 млн тенге на реализацию своей бизнес-идеи. Данная программа стала одним из социально значимых проектов по поддержке малого и среднего бизнеса. Стоит отметить и результаты программы активной поддержки женского предпринимательства. Мы гордимся, что с начала запуска программы более 370 женщин смогли получить кредиты по выгодной ставке от 5% до 7% годовых и начать свое дело.







Haluk Bank – это организация, которая инвестирует ресурсы в непрерывное развитие своего персонала. Создание здоровых условий труда и повышение лояльности среди наших сотрудников является ключевой задачей Банка в области социальной ответственности. В 2019 году мы провели исследование удовлетворенности условиями оплаты труда среди наших сотрудников, результаты которого были учтены при совершенствовании системы вознаграждений в Банке. За отчетный год мы пересмотрели должностные оклады наших сотрудников и увеличили их в среднем на 15%.

Мы верим, что повышение эффективности нашей деятельности и качества обслуживания клиентов невозможно без привлечения и внедрения инновационных технологических решений. Именно поэтому Haluk Bank продолжает работу по масштабной программе цифровизации как своих внутренних процессов, так и предоставляемых услуг. В рамках реализации наших цифровых инициатив, мы стремимся обеспечить быстрый, безопасный и, самое главное, удобный доступ населения и бизнеса к финансовым услугам Банка. С расширением технологических возможностей, мы также осознаем свою ответственность перед клиентами в части их персональной безопасности. Поэтому Haluk Bank внедряет и постоянно совершенствует технологии, обеспечивающие кибер-безопасность.

Осознавая значимость Банка и его системообразующую роль в развитии экономики страны, а также принимая во внимание борьбу мирового сообщества с последствиями изменения климата и масштабной деградации природных ресурсов, мы планируем развивать практики ответственного финансирования. Уже сегодня при финансировании наших клиентов мы стремимся учитывать факторы и риски причинения вреда обществу и существенного ущерба окружающей среде и надеемся, что с развитием программ и практик устойчивого развития в Банке, мы также внесем вклад в распространение устойчивых и социально ориентированных принципов в финансовом секторе.

Высокие финансовые и операционные результаты, внедрение наилучших технологических практик и признание Банка среди местных и международных стейкхолдеров – это результат слаженной работы руководства и сотрудников Банка. Я благодарю всех своих коллег за ежедневный кропотливый труд и существенный вклад, который они вносят в дело развития финансового института и повышение качества услуг для наших клиентов.

Я горжусь нашими эко-героями, участвующими в развитии корпоративного и городского экологического активизма. Благодаря нашим 'зеленым' инициативам, мы не только снижаем 'экологический след' Банка, но также вносим вклад в защиту природы нашей южной столицы. Совместными усилиями в 2019 году мы провели масштабный субботник в предгорьях Алматы, очистив территорию от 190 кг пластика и стекла. Наши руководители и работники также являются инициаторами и активными участниками благотворительных акций: от мероприятий по развитию детского здравоохранения и образования до инициатив по поддержке спорта, искусства и культуры. Так, общая сумма финансирования спонсорских и благотворительных проектов составила 2,3 млрд тенге. Яркими примерами нашей благотворительной активности на протяжении последних лет остаются такие проекты как «Щедрый Вторник», «Кубок Надежды» и «Haluk SMART», о социальном значении которых вы сможете ознакомиться в этом Отчете.

В завершение я хотела бы выразить признательность и благодарность нашим клиентам и партнерам за выбор Haluk Bank – ваши отзывы о нашей работе, а также непрерывная поддержка помогают нам совершенствовать процессы и принимать решения, позитивно влияющие не только на процветание Банка, но и общества в целом.

**Приятного прочтения!**

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА



04

**Банк  
сегодня**

МЫ ПОМОГАЕМ В ОСУЩЕСТВЛЕНИИ  
САМЫХ ВАЖНЫХ ИДЕЙ И МЕЧТАНИЙ



## О Банке

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

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

Мы занимаем лидирующие позиции на рынке финансовых услуг, являясь Банком первого выбора для 7,7 млн розничных клиентов, 3 тыс. корпоративных клиентов и 166 тыс. активных клиентов МСБ. Наши услуги доступны в более чем 620 точках обслуживания по всей стране. На сегодняшний день 75 из 100 крупнейших компаний Казахстана являются нашими постоянными клиентами.

Halyk Bank – это команда профессионалов, насчитывающая почти 15 тысяч человек, нацеленная на постоянный рост и качественное развитие, что находит отражение в результатах нашей работы. Банк представляет более трети рынка по размеру активов, объему собственного капитала и прибыли. По итогам 2019 года нам удалось достичь высоких финансовых показателей, увеличив чистую прибыль на 31,6% по сравнению с 2018 годом. При этом мы продолжаем постоянно наращивать рентабельность активов, внедрять инновационные цифровые сервисы, фокусируясь на повышении качества услуг для наших клиентов и эффективности бизнеса в целом.

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



## Стратегия роста

GRI 102-14

### Наша Миссия

Предоставление в Казахстане и ряде других стран услуг во всех сегментах финансового рынка, на уровне международных стандартов для обеспечения сохранности, эффективного размещения и приумножения средств клиентов и акционеров.

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

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



Мы уверены, что благодаря реализации намеченных мероприятий, а также поддержке со стороны наших клиентов, партнеров и акционеров, Halyk Bank успешно достигнет целей, поставленных на новый стратегический период, подтвердит свои широкие возможности и высокую репутацию бесспорного лидера финансовой системы Казахстана.

На стратегический цикл 2019–2021 гг. мы ставим перед собой амбициозные цели.

#### Лидерство в ключевых клиентских сегментах

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

#### Клиентоориентированность и фокус на качество услуг

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

#### Дальнейшее развитие цифровых сервисов

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

#### Главный транзакционный Банк страны

Позиционирование в качестве главного транзакционного Банка страны, используя уникальную инфраструктуру для розничных и корпоративных клиентов (процессинг карт, эквайринг, инфраструктура банкоматов и терминалов, др.), а также ряд специализированных цифровых сервисов и платежных решений. Еще одним элементом более открытого позиционирования Банка становится обеспечение доступности банковских услуг для всех сегментов населения страны.

#### Селективная международная экспансия

Использование преимущества первого хода для того, чтобы занять лидирующие позиции в банковском секторе Республики Узбекистан, благодаря географической близости и превосходству капитала и компетенций. При этом мы сохраняем фокус на казахстанских клиентах и государственных проектах на других международных рынках.

Результатом реализации указанных стратегических принципов будет позиционирование Народного Банка как банка первого выбора и основного транзакционного банка для всех сегментов клиентов как финансового института, предоставляющего высокотехнологичный и качественный сервис.

## Наши Ценности

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

GRI 102-16

Наша деятельность основана на шести ключевых ценностях:

### 01 Клиентоориентированность

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

### Надежность

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

### 02

### Лидерство

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

### Социальная ответственность

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

### 04

### Честность

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

### Профессионализм

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

### 06





В 2013 году в Банке были приняты Правила корпоративной этики, которые регламентируют профессиональное поведение должностных лиц и работников при исполнении ими служебных обязанностей, определяют наиболее важные принципы и нормы деловой этики при взаимоотношениях Банка с работниками, акционерами, клиентами, партнерами, государственными органами и другими заинтересованными сторонами.

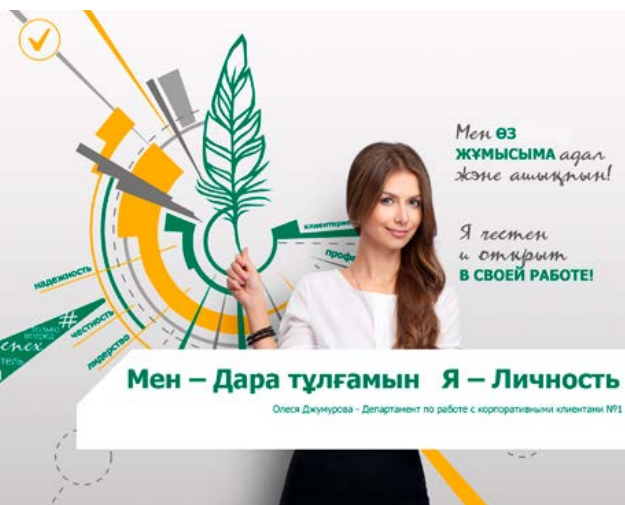
#### Целью Правил корпоративной этики является:

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

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

Для эффективного управления вопросами этического поведения в Банке работает телефон доверия, номер которого размещен на интрасайте «My Halyk». Подать обращение и заявить о фактах нарушений Правил корпоративной этики или иных требований законодательства в области трудовых отношений может любой работник Банка или стороннее лицо. Для подачи заявления о нарушениях, касающихся деятельности Банка, любое лицо может позвонить по короткому номеру Контакт-центра Halyk bank – 7111. Работники Контакт-центра перенаправят такой звонок на телефон доверия. При этом за заявителем закреплено право оставаться анонимным.

Все поступающие жалобы и обращения регистрируются Управлением внутренней безопасности Банка. В 2019 году было зафиксировано 34 обращения по вопросам несоблюдения этических норм. Все поступившие обращения были рассмотрены в установленном порядке, по каждому из них были предприняты соответствующие меры реагирования, а также проведен мониторинг и контроль эффективности их исполнения для сокращения числа подобных фактов в будущем.





ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА



ОТКРЫТО

МЫ

05

**Наш подход  
к управлению  
устойчивым  
развитием**



РЯДОМ В МОМЕНТ ПРИНЯТИЯ  
ПЕРВЫХ ВЗРОСЛЫХ И ВАЖНЫХ РЕШЕНИЙ



## Корпоративное управление

GRI 102-10

По результатам оценки уровня прозрачности казахстанских компаний, проведенной рейтинговым агентством «Эксперт РА Казахстан» в 2019 году, Банк возглавил список казахстанских негосударственных банков по степени раскрытия информации о своей деятельности и уровню развития корпоративного управления.

В Банке выстроена эффективная система корпоративного управления, устанавливающая отношения между Советом Директоров, Правлением и акционерами. Корпоративное управление Банка основывается, прежде всего, на уважении прав и законных интересов всех его акционеров и статуса самого Банка и направлено на достижение роста эффективности деятельности Банка, в том числе роста его активов, создание рабочих мест, поддержание финансовой стабильности и прибыльности.

Деятельность Банка в области корпоративного управления осуществляется в строгом соответствии с требованиями национального законодательства, Устава, Кодекса корпоративного управления и других внутренних нормативных документов.

С момента размещения акций Банка в форме глобальных депозитарных расписок (ГДР) на международном рынке в 2006 году мы придаем особое значение развитию корпоративного управления, основанному на приверженности наилучшим

международным практикам и стандартам, которым должен соответствовать современный финансовый институт мирового уровня. Для этой цели Банком постоянно проводится мониторинг документов по вопросам теории и практики корпоративного управления, выпущенных такими авторитетными международными организациями как Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР)<sup>3</sup>, Базельский комитет по банковскому надзору<sup>4</sup> и др.

Важным корпоративным событием для Банка стал тот факт, что 30 сентября 2019 года простые акции и ГДР Банка были включены в официальный список Astana International Exchange (AIX). Простые акции Банка листингованы под тикером (HSBK), ГДР – под тикером (HSBK.Y) с курсом и расчетами в долларах США и являются полностью конвертируемыми в ГДР на LSE (London Stock Exchange).

4 октября 2019 года крупный акционер Банка – АО «Холдинговая группа «АЛМЭКС» объявил об успешном завершении открытого предложения в рамках SPO (Secondary Public Offering) на рынке 29,3 млн ГДР (далее – Предложение ГДР), каждая из которых соответствовала 40 простым акциям Банка. Количество ГДР, проданных в рамках Предложения ГДР, соответствовало 10% размещенных (за исключением выкупленных) акций Банка. Сделка по размещению ГДР прошла успешно: Банк достиг цели по увеличению ликвидности ГДР путем увеличения их доли в свободном обращении с 17% до 27% от общего объема. Инвесторская база Банка расширилась практически в два раза за счет качественных инвесторов – крупных глобальных инвесторов и фондов развивающихся рынков.

<sup>3</sup> G20/OECD Principles of Corporate Governance (September 2015).

<sup>4</sup> BCBS Guidelines on Corporate governance principles for banks (July 2015).

## Наши достижения в сфере корпоративного управления:

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ряд положений Кодекса корпоративного управления Великобритании<sup>5</sup> были внедрены во внутренние нормативные документы Банка по корпоративному управлению;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ В 2019 году была принята Политика корпоративной социальной ответственности, представляющая систематизированный подход Банка к деятельности в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Для повышения квалификации корпоративных секретарей Банка был подготовлен обучающий курс по корпоративному управлению, организованы обучающие семинары и методическое обеспечение для корпоративных секретарей/Секретарей Совета директоров;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ В соответствии с ключевыми принципами Кодекса корпоративного управления Великобритании в Банке был сформирован эффективный состав Совета директоров, в котором более 50% от общего количества директоров являются независимыми директорами. Председателем Совета директоров является независимый директор;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ В Банке организовано эффективное функционирование служб внутреннего аудита, риск-менеджмента, комплаенс-контроля, а также институтов независимых директоров и корпоративного секретаря;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Совет директоров и Правление Банка понимают риски, возникающие из-за неверных или ошибочных управленческих решений или действий. Для ограждения акционеров от возможного ущерба от таких событий Банк на регулярной основе страхует ответственность Директоров и должностных лиц;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ В целях повышения привлекательности акций Банка для инвесторов и снижения уровня избыточной ликвидности была принята Дивидендная политика;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Для новых членов Совета директоров в Банке разработан вводный курс (Board Book);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ В целях обеспечения прозрачности корпоративного управления на официальном сайте Банка создан раздел, посвященный корпоративному управлению.</li> </ul>

<sup>5</sup> The UK Corporate Governance Code (September 2014).

## Структура корпоративного управления

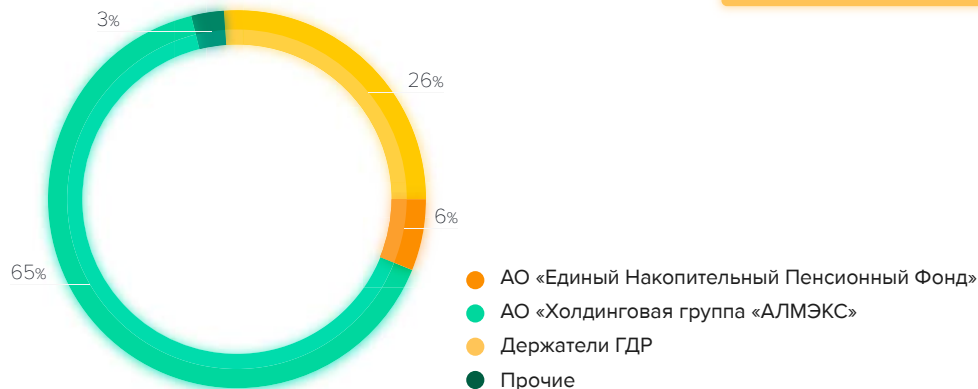
GRI 102-18

В соответствии с Уставом, органами корпоративного управления Halyk Bank являются:

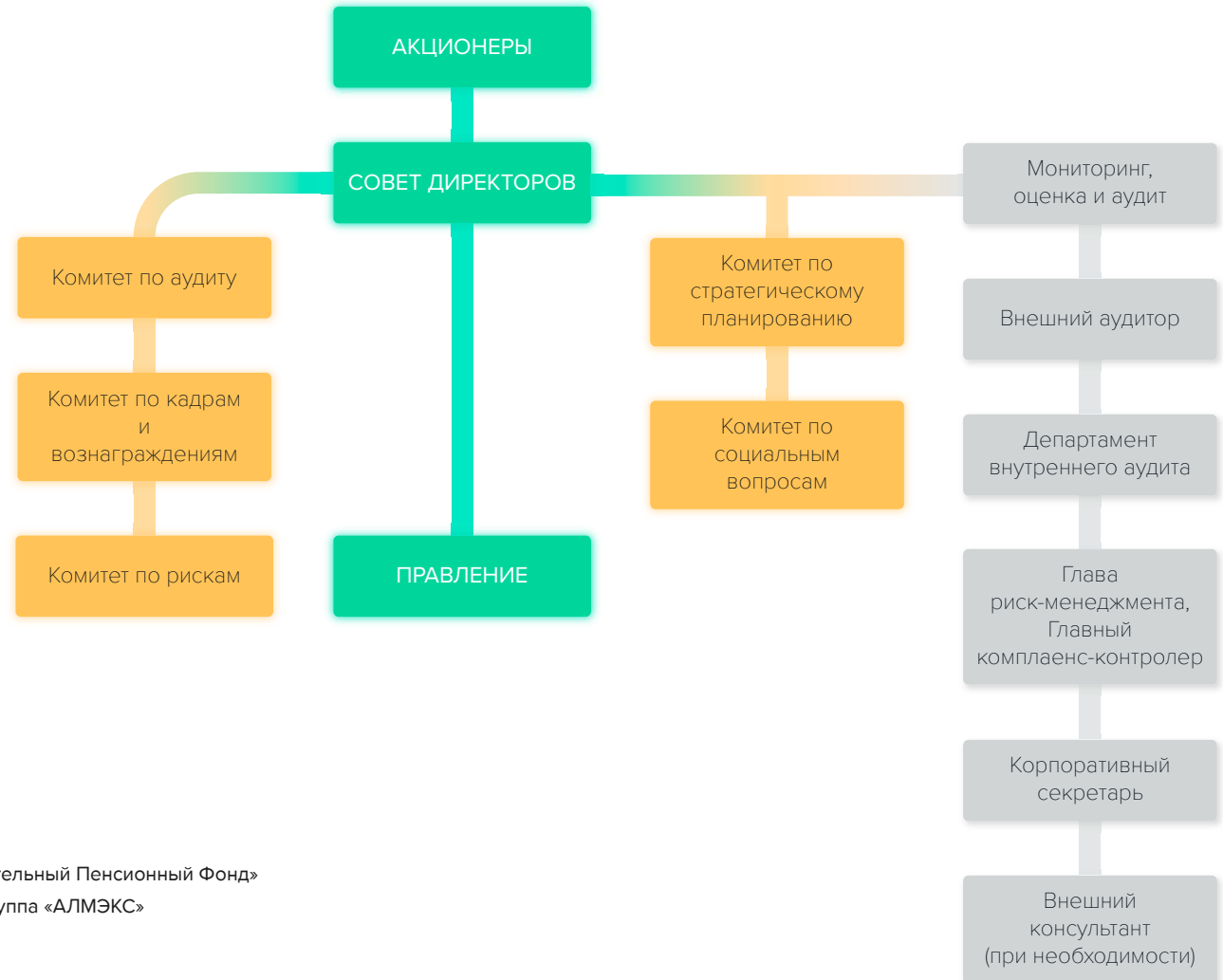
- Высший орган – Общее собрание акционеров;
- Орган управления – Совет директоров;
- Исполнительный орган – Правление.

Совет директоров является органом управления Банка, который осуществляет общее руководство его деятельностью, определяет долгосрочные приоритетные направления развития, и несет ответственность перед Общим собранием акционеров за осуществление своих руководящих функций. Руководство текущей деятельностью осуществляется Правлением, которое, в свою очередь, подотчетно Совету директоров.

Совету директоров оказывают содействие внутренние и внешние аудиторы, Глава риск-менеджмента, Главный комплаенс-контроллер, Корпоративный секретарь и другие службы Банка, обеспечивающие мониторинг и контроль эффективности корпоративного управления.



Структура акционеров АО «Народный Банк Казахстана»



Структура корпоративного управления АО «Народный Банк Казахстана»

## Комитеты Совета директоров

Для рассмотрения наиболее важных вопросов и подготовки рекомендаций Совету директоров в Банке были созданы следующие комитеты:

### Комитет по аудиту

Комитет оказывает содействие Совету директоров по вопросам полноты и достоверности финансовой отчетности, соответствия Банка требованиям законодательства и внутренних документов (комплаенс-контроль), выбора и независимости внешнего аудитора, адекватности и эффективности системы внутреннего контроля и системы управления рисками, а также координирует работу внутреннего аудита.

### Комитет по кадрам и вознаграждениям

Комитет вносит на рассмотрение Совету директоров рекомендации о кандидатах в Совет директоров, Правление и советы директоров дочерних компаний, о системе вознаграждений Совета директоров и Правления, оплаты труда советов директоров и исполнительных органов дочерних компаний.

### Комитет по стратегическому планированию

Комитет по стратегическому планированию оказывает содействие Совету директоров по вопросам рассмотрения стратегии Банка, анализа отчетов об исполнении стратегии, мониторинга внешней среды и ее влияния на стратегические планы Банка, осуществляет предварительное рассмотрение проекта бюджета Банка на соответствующий год, а также предварительное рассмотрение проекта политики управления рентабельностью Банка, а также осуществление мониторинга и контроля соблюдения Банком и его работниками указанной политики.

### Комитет по рискам<sup>6</sup>

Комитет по рискам является коллегиальным органом при Совете директоров Банка, основными целями которого является содействие Совету директоров Банка в осуществлении функций по формированию эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля, обеспечению ее функционирования и информирование Совета директоров Банка об уровне принимаемых Банком рисков.

### Комитет по социальным вопросам

Для оказания содействия Совету директоров по вопросам политики Банка в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития в апреле 2012 года создан Комитет по социальным вопросам. Комитет состоит из трех членов Совета директоров, которые были избраны большинством голосов всех членов Совета директоров, и двух экспертов – члена Правления, курирующего вопросы спонсорства и благотворительности и руководителя Департамента маркетинга и PR. Все члены Комитета за исключением экспертов являются независимыми директорами. Заседания Комитета проводятся по мере необходимости не реже одного раза в год.



<sup>6</sup> Комитет был создан в 2020 году.



### В задачи Комитета по социальным вопросам входит:

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ рассмотрение политики Банка в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития для последующего одобрения Советом директоров;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ мониторинг соответствия деятельности Банка требованиям законодательства в области корпоративной социальной ответственности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ подготовка рекомендаций Совету директоров для принятия решений по вопросам, находящимся в компетенции Комитета;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ рассмотрение возможных рисков в сфере корпоративной социальной ответственности и планы по минимизации отрицательных последствий указанных рисков;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ контроль за подготовкой и публикацией отчета о корпоративной социальной ответственности Банка;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ предварительное рассмотрение бюджета расходов в области социальной корпоративной ответственности на соответствующий период.</li> </ul>

### За 2019 год было проведено два очных заседания Комитета. Рассмотрены и приняты к сведению вопросы:

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ О рассмотрении отчета по спонсорству и благотворительности АО «Народный Банк Казахстана» и ЧФ «Благотворительный фонд «Халык» за 2018 год;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ О рассмотрении плана основных мероприятий по спонсорству и благотворительности АО «Народный Банк Казахстана» и ЧФ «Благотворительный фонд «Халык» на 2019 год;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ О принятии мер по развитию института корпоративной социальной ответственности в АО «Народный Банк Казахстана»;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ О рассмотрении отчета по спонсорству и благотворительности АО «Народный Банк Казахстана» и ЧФ «Благотворительный фонд «Халык» за 2019 год;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ О рассмотрении плана основных мероприятий по спонсорству и благотворительности АО «Народный Банк Казахстана» и ЧФ «Благотворительный фонд «Халык» на 2020 год.</li> </ul>	<p>Более детальная информация о составе органов корпоративного управления и подробный Отчет об их работе за 2019 год представлены в Годовом Отчете Halyk Bank за 2019 год и на сайте Halyk Bank в разделе «Корпоративное управление»:</p> <p><a href="https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB_AR_2019_RU_29.05.pdf">https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB_AR_2019_RU_29.05.pdf</a>  <a href="https://halykbank.kz/about-bank/korporativnoe-upravlenie">https://halykbank.kz/about-bank/korporativnoe-upravlenie</a>  <a href="https://halykbank.com/about">https://halykbank.com/about</a></p>

## Управление аспектами корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития

Осознавая социальную ответственность своего бизнеса перед народом Казахстана, мы принимаем добровольные обязательства по участию в жизни наших работников, населения в регионах присутствия и общества в целом. В целях разработки согласованного подхода к управлению социальными и экологическими воздействиями нашей деятельности в 2019 году была принята Политика корпоративной социальной ответственности (КСО). Политика КСО устанавливает общие принципы и приоритетные направления в области социальной ответственности и устойчивого развития Банка.

**Для обеспечения устойчивого развития мы уделяем особое внимание таким аспектам нашей деятельности, как:**

- эффективное урегулирование социально-трудовых отношений на основе принципа социального партнерства;
- формирование системы обучения и развития кадров;
- обеспечение экологической устойчивости и безопасности труда;
- определение единой политики в области реализации социальных проектов;
- определение единой политики оказания спонсорской и благотворительной помощи.

Оценка эффективности в области КСО и устойчивого развития осуществляется Советом директоров на ежегодной основе.

В своей работе по вышеперечисленным направлениям Банк руководствуется принципами соблюдения прав человека, развития трудовых отношений на основе равноправия и взаимоуважения между работниками и Банком, предупреждения любого негативного воздействия на окружающую среду, противодействия коррупции, социальной поддержки населения и учета интересов всех заинтересованных сторон.

**Показателями оценки эффективности деятельности в области устойчивого развития Банка являются**

- степень вовлеченности и степень удовлетворенности персонала, которые определяются на основе анкетирования персонала;
- количество работников Банка, прошедших обучение;
- объем средств, предусмотренных в Плане развития Банка на спонсорскую/благотворительную помощь;
- валовая сумма, затраченная Банком на оказание спонсорской и благотворительной помощи внешним заинтересованным сторонам;
- количество обращений работников по внутреннему телефону доверия по вопросам несоблюдения Правил корпоративной этики Банка;
- доля казахстанского содержания в закупках Банка.





## Система управления рисками

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

Для обеспечения эффективного функционирования системы риск-менеджмента нами была принята Политика управления рисками АО «Народный Банк Казахстана». Целями данной Политики является

внедрение единого подхода Банка к управлению рисками, достижение максимальной доходности при принятии управляемого уровня рисков и построение интегрированной системы управления рисками в Банке. Политика устанавливает основные понятия и виды рисков, возникающие в деятельности Банка, основные принципы, методы и способы управления рисками, а также определяет органы и подразделения Банка, ответственные за реализацию всех указанных положений. Политика обязательна к исполнению всеми структурными подразделениями Банка.

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

Управление рисками предполагает наличие в Банке трехуровневой системы защиты:

### Первая линия защиты

обеспечивается самими структурными подразделениями Банка, ответственными за выявление слабых сторон бизнес-процессов и возможных непредвиденных событий, доведение информации о них подразделениям второй линии защиты, а также управление рисками. Для обеспечения эффективности операционной деятельности на первой линии защиты разработаны процедуры контроля, позволяющие структурным подразделениям Банка своевременно реагировать и минимизировать выявленные риски.

### Вторая линия защиты

представлена подразделениями, комитетами и уполномоченными коллегиальными органами Банка. Основным звеном второй линии защиты является служба риск-менеджмента. Служба риск-менеджмента осуществляет регулярный независимый мониторинг рисков, разрабатывает инструментарий контроля для эффективного управления рисками на уровне первой линии защиты, совместно со службой комплаенс.

### Третья линия защиты

обеспечивается подразделением внутреннего аудита посредством независимой оценки эффективности системы внутреннего контроля, системы управления рисками и корпоративного управления в Банке.



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

## 01

### Идентификация рисков

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

## 03

### Контроль и мониторинг рисков

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

## 02

### Измерение или оценка рисков

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

## 04

### Принятие корректирующих бизнес-решений на основе анализа рисков

на основе анализа рисков и периодической отчетности уполномоченными лицами и органами Банка определяются способы снижения рисков.

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



Детальная информация об управлении ключевыми рисками Банка (кредитный риск, рыночный риск, риск потери ликвидности, операционный риск, риск информационных технологий, риск информационной безопасности и др.) отражена в Годовом Отчете Halyk Bank за 2019 год: [https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB\\_AR\\_2019\\_RU\\_29.05.pdf](https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB_AR_2019_RU_29.05.pdf)



## Внутренний контроль и аудит

Внутренний контроль и аудит являются важными элементами системы управления рисками.

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

- обеспечения эффективности деятельности Банка, включая эффективность управления банковскими рисками, активами и пассивами, обеспечения сохранности активов;
- обеспечения полноты, достоверности и своевременности финансовой, регуляторной и другой отчетности для внутренних и внешних пользователей, а также информационной безопасности;
- обеспечения соблюдения Банком требований законодательства Республики Казахстан, внутренних документов, в том числе по вопросам противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Для выполнения функций третьей линии защиты в Банке создан Департамент внутреннего аудита. В целях обеспечения независимости и объективности внутреннего аудита, функционально Департамент внутреннего аудита подчинен и подотчетен Совету директоров. Взаимодействие с членами Совета директоров осуществляется как посредством Комитета по аудиту, так и напрямую.

Деятельность внутреннего аудита соответствует стратегии и целям Банка. Департамент внутреннего аудита поддерживает соответствие деятельности внутреннего аудита законодательству Республики Казахстан, Стандартам Института внутреннего аудита, Положению о Департаменте внутреннего аудита, Кодексу этики внутренних аудиторов и иным внутренним нормативным документам Банка.

Департамент внутреннего аудита содействует Совету директоров и менеджменту Банка в последовательном подходе к оценке и повышению эффективности систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления посредством проведения проверок, предоставления рекомендаций по улучшению, а также мониторинга их исполнения. В 2019 году службой внутреннего аудита была проведена 71 проверка, по результатам которых был разработан ряд рекомендаций по совершенствованию процессов риск-менеджмента Банка.

## Соответствие законодательным требованиям

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

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

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



## Основными методами управления комплаенс-риском в Банке являются:

- постоянный мониторинг действующего законодательства РК и законодательств иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка;
- проведение комплаенс мониторинга (проверок) Департаментом комплаенс-контроля деятельности подразделений Банка;
- контроль соблюдения должностными лицами и работниками Банка требований законодательства РК и законодательств иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка;
- применение в Банке различных инструментов по выявлению/оценке комплаенс-рисков, в том числе инструментов по оценке/самооценке подконтрольными подразделениями своей деятельности;
- обеспечение правильного понимания и применения законодательства РК и внутренних документов Банка, а также законодательств иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка, структурными подразделениями и работниками Банка;
- осуществление контроля разграничения прав доступа к инсайдерской информации, соблюдения конфиденциальности и недопущения возможности неправомерного использования такой информации инсайдерами, включая контроль по ведению и поддержанию в актуальном состоянии списка лиц, обладающих доступом к инсайдерской информации Банка;
- идентификация, измерение, мониторинг и контроль комплаенс-рисков, в том числе при разработке и структурировании новых банковских продуктов и услуг, внедрении новых бизнес-процессов, технологий и т.д.;
- обеспечение соблюдения Банком мер, направленных на противодействие отмыванию доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма (ПОД/ФТ);
- контроль своевременного и качественного исполнения обязательных требований регулятора/уполномоченного органа;
- осуществление контроля соблюдения работниками установленных внутренними документами Банка требований по предупреждению конфликта интересов и т.д.

Департамент комплаенс-контроля на регулярной основе организывает обучение работников по комплаенс-контролю, противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), а также по вопросам соблюдения в Банке требований закона США «О налоговом контроле иностранных счетов» (FATCA). Ежегодно обучение по данному направлению проходят как вновь принятые работники Банка, так и действующие работники ответственных подразделений. В 2019 году такое обучение прошло более 23 500 сотрудников<sup>7</sup>. Стоит отметить, что Банк использует различные форматы обучения, как интерактивные, так и дистанционные (в режиме онлайн) в соответствии с утвержденными Планами обучения.

Все действия, предпринимаемые Банком, включая трехуровневую систему защиты и слаженную работу ответственных подразделений, позволяет сокращать вероятность реализации комплаенс-рисков и их возможных последствий. Так, по итогам 2019 года Банку удалось избежать существенных штрафов, санкций и мер надзорного реагирования за нарушение законодательных требований.

<sup>7</sup> Ряд сотрудников прошли несколько тренингов за отчетный период.



## Противодействие коррупции

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 205-2

Противодействие коррупции является одним из ключевых принципов корпоративной социальной ответственности Halyk Bank. Мы осуществляем свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Республики Казахстан в области противодействия коррупции<sup>8</sup>, применимыми нормами международного права и внутренними нормативными документами. В 2019 году нами была проведена большая работа по систематизации ключевых принципов и норм, направленных на противодействие коррупционным нарушениям и минимизацию коррупционных рисков, которые применяются в деятельности Банка. Данные принципы нашли отражение в новой Антикоррупционной политике АО «Народный Банк Казахстана»<sup>9</sup>.

### Подход Банка к противодействию коррупционным действиям основан на:

- противостоянии всем формам коррупции и другим противоправным действиям, включая вымогательство и взяточничество;
- недопущении коррупционных действий со стороны руководства и работников Банка;
- проведении антикоррупционных мер в соответствии с внутренними нормативными документами;
- соблюдении принципов честной конкуренции;
- противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.



Антикоррупционная деятельность Банка направлена на формирование нетерпимости ко всем проявлениям коррупции, проведении мероприятий по предотвращению и пресечению ситуаций, которые каким-либо образом могут привести к нарушению требований законодательства Республики Казахстан или применимых норм международного права.

Одной из мер предотвращения коррупционных рисков, применяемых в Банке, является обязательное антикоррупционное образование сотрудников посредством проведения семинаров, лекций с участием ответственных структурных подразделений по вопросам противодействия коррупции. В 2019 году 3 269 вновь принятых работников (22,5% от среднесписочной численности персонала), а именно 2 руководителя высшего звена, 42 руководителя среднего звена, 3 072 специалиста, 153 административно-хозяйственных работника, прошли вводный инструктаж по противодействию коррупции в Банке. Для повышения уровня антикоррупционной культуры ответственные сотрудники постоянно информируют других о важности недопущения коррупции и проводят разъяснительные беседы.

<sup>8</sup> Закон Республики Казахстан от 18 ноября 2015 года № 410-V «О противодействии коррупции».

<sup>9</sup> Антикоррупционная политика АО «Народный Банк Казахстана» была принята 27 мая 2020 года.



# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

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



## Минимизация риска

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



## Системность и интегрированность

обеспечивает эффективность и единый подход к управлению вопросами корпоративно-социальной ответственности и устойчивого развития;



## Открытость и реагирование

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



## Максимизация выгод

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



## Комплексность

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



## Подотчетность

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





## Взаимодействие с акционерами и инвесторами

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

## Взаимодействие с работниками

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

## Взаимодействие с партнерами и клиентами

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

## Взаимодействие с государственными органами

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



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

## Взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами в 2019 году

### Группа заинтересованных сторон

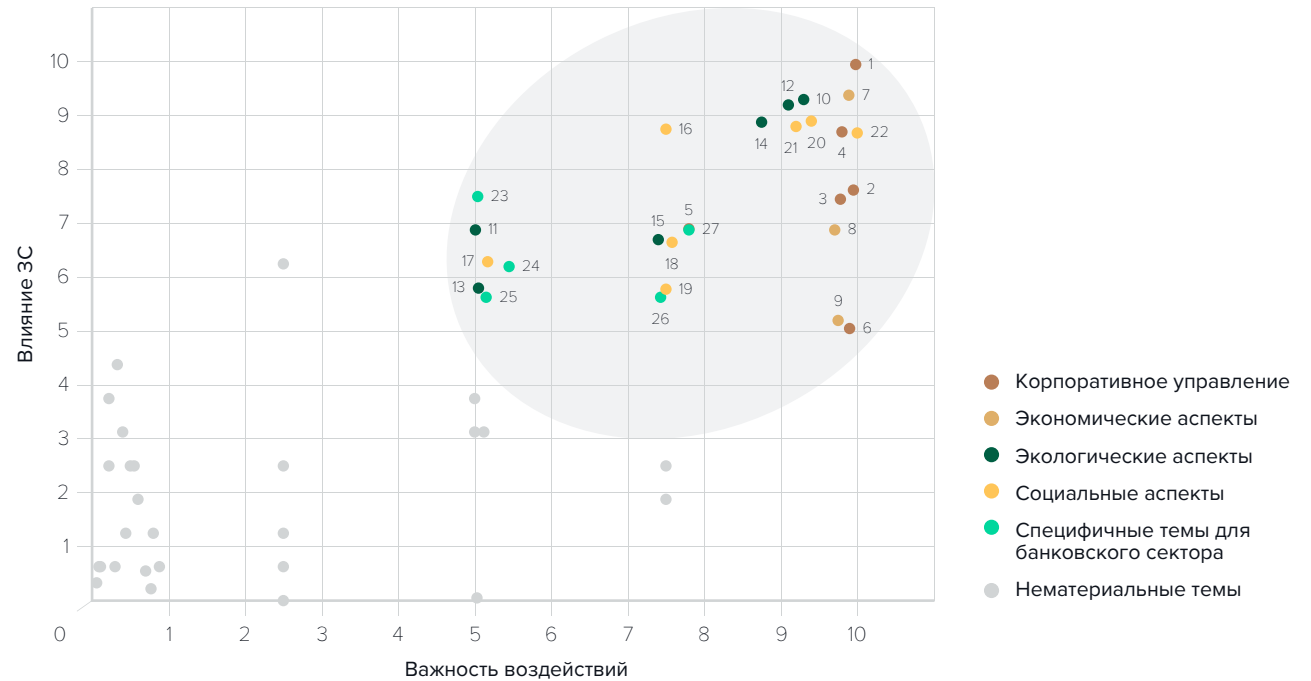
#### Способы / каналы взаимодействия и основные результаты

Акционеры	<ul style="list-style-type: none"> <li>Общее собрание акционеров</li> <li>Личное взаимодействие при регистрации акционеров Банка для участия в Годовом общем собрании акционеров Банка</li> <li>Предоставление материалов и форм бюллетеней для голосования</li> <li>Информационные сообщения и письменные обращения по электронной почте и/или телефону</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Письма</li> <li>Годовые отчеты и промежуточные финансовые отчеты</li> <li>Публикации на интернет-ресурсах Депозитария финансовой отчетности и АО «Казахстанская фондовая биржа»</li> <li>Пресс-релизы</li> <li>Корпоративный сайт</li> </ul>
Инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ежеквартальные презентации и пресс-релизы для инвесторов по итогам финансовых результатов</li> <li>Ежеквартальные телеконференции с инвесторами по итогам финансовых результатов</li> <li>День Инвестора с последующим Non-deal роудшоу</li> <li>Non-deal роудшоу</li> <li>Deal роудшоу в рамках вторичного публичного размещения (SPO) ГДР Банка</li> <li>Проведение общего собрания держателей облигаций в рамках получения согласия (Consent Solicitation) по изменению ковенантов в двух выпусках еврооблигаций</li> <li>Выплаты купонного вознаграждения и номинальной стоимости облигаций при их погашении</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Годовые отчеты и промежуточные финансовые отчеты</li> <li>Отчет о восприятии (Perception Report)</li> <li>Отчет по идентификации держателей ГДР (Shareholder Identification Report)</li> <li>Публикации на интернет-ресурсах Лондонской Фондовой Биржи, Astana International Exchange (AIX), Депозитария финансовой отчетности и АО «Казахстанская фондовая биржа»</li> <li>Пресс-релизы</li> <li>Электронные письма и встречи</li> <li>Сайт для международных инвесторов и аналитиков:</li> </ul> <div data-bbox="1310 987 1401 1070" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1408 1023 1573 1043" data-label="Text"> <p><a href="https://halykbank.com/">https://halykbank.com/</a></p> </div>
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> <li>Контактный центр</li> <li>Интернет-банкинг, а также мобильное приложение Банка</li> <li>Корпоративный сайт</li> <li>Рекламные кампании</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Льготные условия кредитования для отдельных категорий клиентов (например, молодые предприниматели, женщины-предприниматели)</li> <li>Социальные сети</li> <li>Пресс-релизы</li> <li>Оценка удовлетворенности клиентов качеством обслуживания</li> </ul>
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> <li>Исследования уровня удовлетворенности сотрудников и социально-психологического климата в подразделениях</li> <li>Корпоративная почта</li> <li>Горячая линия (телефон доверия)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Внутренняя коммуникация и объявления</li> <li>Обучение</li> <li>Добровольческая и волонтерская деятельность</li> <li>Корпоративные мероприятия</li> </ul>

## Определение существенных тем Отчета

Еще одним инструментом взаимодействия Банка с заинтересованными сторонами является подготовка и публикация настоящего Отчета об устойчивом развитии. Данный отчет подготовлен в соответствии с лучшими практиками раскрытия нефинансовой информации с целью объективного и прозрачного представления результатов деятельности Банка в области управления экологическими, социальными и корпоративными аспектами. Для того, чтобы Отчет отражал всю необходимую для ключевых заинтересованных сторон информацию, Банком была проведена процедура определения существенных тем. В ходе оценки были учтены мнения внутренних и внешних заинтересованных сторон (в том числе результаты интервью с высшим руководством Банка, а также полученные в течение отчетного года запросы инвесторов и рейтинговых агентств), практики банков-аналогов, обзоры СМИ и международные тренды развития банковской отрасли<sup>10</sup>. Результаты проведенной оценки представлены в матрице существенных тем, отражающей наиболее значимые аспекты деятельности Банка в области устойчивого развития.

По результатам оценки существенности, были определены 27 существенных тем в области корпоративного управления, экономических, экологических и социальных воздействий, а также специфичных для банковского сектора аспектов деятельности Halyk Bank.



Матрица существенных тем Halyk Bank

### Список существенных тем для раскрытий в Отчете об устойчивом развитии Банка

Корпоративное управление	Экономические аспекты	Экологические аспекты	Социальные аспекты	Специфичные темы для банковского сектора
1 Стратегия Банка	7 Экономическая результативность	10 Материалы	16 Занятость	23 Доступность и качество финансовых услуг
2 Этика и добропорядочность	8 Непрямые экономические воздействия	11 Потребление энергоресурсов / энергоэффективность	17 Безопасность и здоровье на рабочем месте	24 Реакция Банка на ситуацию с COVID в первой половине 2020 года
3 Корпоративное управление	9 Противодействие коррупции	12 Водопотребление	18 Обучение и образование	25 Цифровизация и инновации
4 Взаимодействие с заинтересованными сторонами		13 Выбросы	19 Разнообразие и равные возможности	26 IT системы и устойчивость к кибер-рискам
5 Внутренний контроль и аудит		14 Управление отходами	20 Конфиденциальность клиента	27 Ответственное финансирование
6 Риск менеджмент		15 Охрана окружающей среды	21 Социально-экономическое соответствие	
			22 Благотворительность и спонсорство	

<sup>10</sup> Детальное описание методологии определения существенных тем представлена в Приложении.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА

06

## Барометр развития экономики страны

МЫ

РЯДОМ В САМЫЙ НУЖНЫЙ И  
ВАЖНЫЙ МОМЕНТ

На сегодняшний день Halyk Bank является неоспоримым лидером банковской отрасли Казахстана, формируя внушительную долю рынка по размеру активов (совокупная рыночная доля 33%), размеру собственного капитала (34,2%) и чистой прибыли (39,9%). Кроме того, Банк обладает крупнейшей клиентской базой и сетью каналов продаж и представляет существенную часть рынка по всем ключевым бизнес-сегментам.

Будучи крупнейшим платежным агентом по выплатам социальных платежей с долей на рынке в 68,5%, мы обеспечиваем своевременную выплату пенсий и пособий 2,5 млн казахстанцев. В этом мы видим для себя особую социальную миссию Halyk Bank.

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



## Обзор основных экономических результатов

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

Как уже было отмечено ранее, Halyk Bank<sup>11</sup> оказывает значительное влияние на экономику Казахстана, которое формируется благодаря кредитованию физических и юридических лиц, сохранению и преумножению средств вкладчиков, уплате налогов и других обязательных платежей в бюджет страны, созданию и поддержанию рабочих мест, обеспечению платежной функции и других факторов. В данном разделе мы рассматриваем основные финансовые результаты деятельности на конец и за отчетный период.

В 2019 году чистая прибыль Halyk Bank возросла на 31,6% по сравнению с 2018 годом и составила 334,5 млрд тенге. Увеличение прибыли обусловлено, прежде всего, ростом чистых процентных доходов. Высокая прибыльность нашей деятельности позволяет нам обеспечивать сохранность депозитов наших клиентов, конкурентную заработную плату для наших сотрудников и осуществлять значительные платежи в государственный бюджет. Таким образом, в 2019 году расходы по налогу на прибыль составили 36 млрд тенге, по прочим налогам – 7,8 млрд тенге. На конец отчетного года ликвидные активы Halyk Bank составляли 44,3% совокупных активов, что говорит о способности своевременно выполнять свои обязательства.

Halyk Bank обеспечивает сохранность депозитов клиентов, высокую ликвидность активов, что позволяет нам даже во времена глобальных экономических кризисов продолжать финансирование государственных и частных проектов.

Halyk Bank не получает финансовую помощь от государства.

<sup>11</sup> Данные в разделе «Обзор основных экономических результатов» представлены по Группе АО «Народный Банк Казахстана».

## Созданная и распределенная экономическая стоимость<sup>12</sup>

Показатель	Ед. измерения	2019	2018
<b>Созданная прямая экономическая стоимость:</b>	млрд тенге	<b>606,1</b>	<b>545,3</b>
Чистый процентный доход	млрд тенге	367,9	316,3
Чистые доходы по услугам и комиссии	млрд тенге	68,6	74,2
Прочие непроцентные доходы	млрд тенге	169,6	144,0
Прибыль за год от прекращенной деятельности	млрд тенге	—	10,0
Прибыль, относящаяся к неконтролирующей доле	млрд тенге	—	0,8
<b>Распределенная экономическая стоимость:</b>	млрд тенге	<b>471,8</b>	<b>417,0</b>
Непроцентные расходы	млрд тенге	235,6	208,6
<i>В том числе операционные расходы</i>	млрд тенге	142,2	137,2
<i>в том числе заработная плата и премии работникам</i>	млрд тенге	79,2	77,6
<i>в том числе инвестиции в социальную сферу (благотворительность и социальные мероприятия)</i>	млрд тенге	2,3	1,2
<i>в том числе налоги, кроме налога на прибыль</i>	млрд тенге	7,8	8,4
Расходы по налогу на прибыль	млрд тенге	36,0	82,5
Выплаченные дивиденды за отчетный период	млрд тенге	200,2	125,9
<b>Нераспределенная экономическая стоимость = Созданная прямая экономическая стоимость - Распределенная экономическая стоимость</b>	млрд тенге	<b>134,3</b>	<b>128,3</b>

<sup>12</sup> Данные приняты из аудированной Консолидированной финансовой отчетности АО «Народный Банк Казахстана» за годы, закончившиеся 31 декабря 2019, 2018 и 2017 гг.





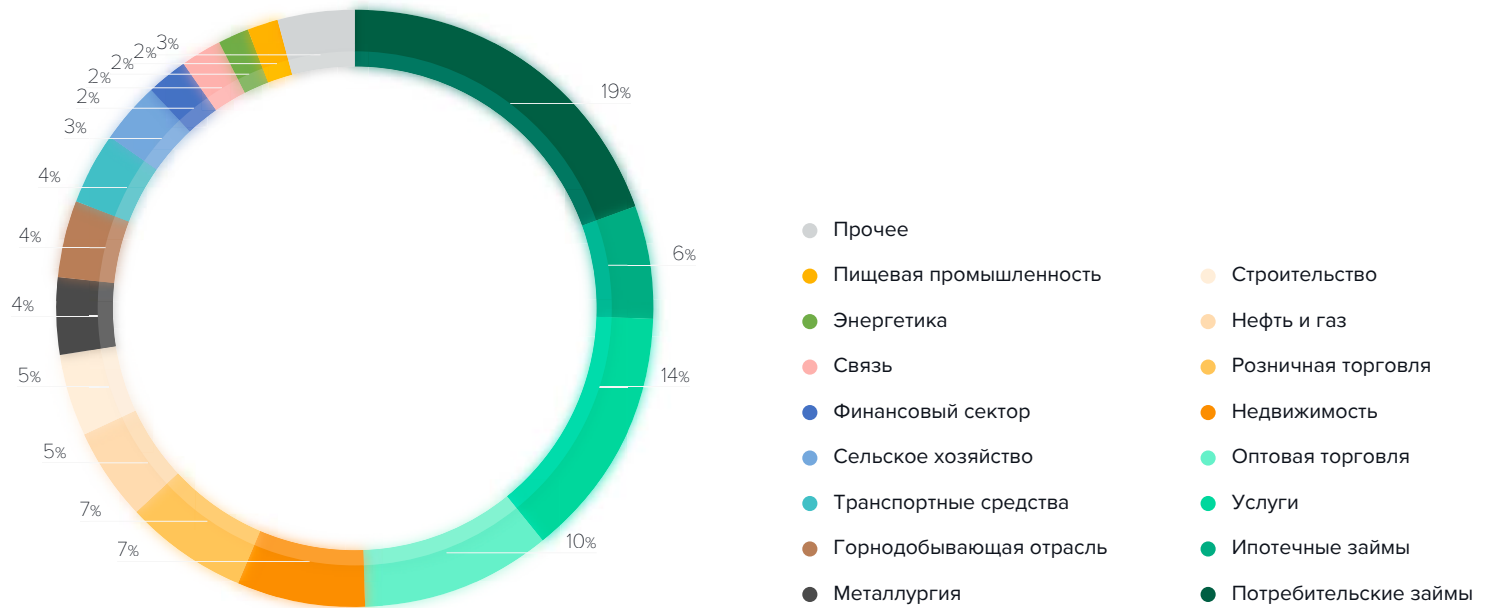
## Управление цепочкой поставок

GRI 102-9

Мы стремимся поддерживать казахстанских производителей товаров и услуг. Взаимоотношения Банка с поставщиками осуществляются в соответствии с Правилами о порядке и условиях закупок товаров, работ и услуг, а также действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка. Банк с уважением относится к своим деловым партнерам и выбирает поставщиков товаров, работ и услуг объективно и беспристрастно для создания условий честной конкуренции. Основными принципами нашей закупочной деятельности являются минимизация стоимости совокупных затрат, обеспечение добросовестности конкуренции и гласности процесса закупок, а также обеспечение поставщикам равных возможностей. На конец отчетного периода общая сумма закупок Банка у компаний-резидентов РК составила более 66 млрд тенге.

## Диверсифицированный кредитный портфель

В 2019 году объемы кредитования Halyk Bank выросли на 6,9% по сравнению с 2018 годом. Поддержку росту кредитного портфеля продолжил оказывать сектор физических лиц, подъем кредитования которого, произошел на фоне сохраняющегося роста ипотечных и потребительских займов. В 2019 году займы Halyk Bank были представлены в следующих секторах экономики:



Основную часть кредитного портфеля занимают физические лица (19%), а также юридические лица, которые ведут деятельность в сфере услуг (14%), оптовой торговле (10%) и недвижимости (7%). По состоянию на 31 декабря 2019 года, концентрация займов Halyk Bank по десяти самым крупным заемщикам составляла 775,2 млрд тенге, представляя 19% совокупного кредитного портфеля Halyk Bank (на 31 декабря 2018 года – 703,6 млрд тенге, 19%). В 2019 году объемы выданных займов в горнодобывающей отрасли и телекоммуникации выросли более чем в 2 раза

по сравнению с 2018 годом. Значительный рост объемов кредитования наблюдался также в финансовом секторе, в пищевой и легкой промышленности. Объем просроченных кредитов свыше 90 дней на конец отчетного периода составил 6,9% от общей суммы выданных займов (в 2018 году – 8,5%).



Подробная информация о финансовых результатах Halyk Bank доступна в Годовом отчете за 2019 год и в аудированной Консолидированной финансовой отчетности за годы, закончившиеся 31 декабря 2019, 2018 и 2017 гг. по ссылке: <https://halykbank.kz/about-bank/investoram>



Самые высокие долгосрочные кредитные рейтинги среди казахстанских банков второго уровня без иностранного участия в 2019 году:

**MOODY'S**  
INVESTORS SERVICE

Ba1 (позитивный)

**Fitch Ratings**

BB+ (негативный)

**STANDARD  
& POOR'S**

The McGraw-Hill Companies

BB (стабильный)



Существенная доля рынка в ключевых бизнес-сегментах:

**34%**

доля Halyk Bank на рынке розничных депозитов банков второго уровня

**37,6%**

доля на рынке депозитов юридических лиц банков второго уровня

**17,3%**

доля на рынке розничного кредитования

**28,8%**

доля рынка по займам брутто



## Инвестиции в социально-экономическое развитие страны

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

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

## Поддержка реализации государственных программ

В 2019 году Halyk Bank продолжил свое участие в реализации государственных программ развития предпринимательства, оператором по которым выступает Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее – Фонд). Так, в рамках Государственной программы развития продуктивной занятости и массового предпринимательства «Еңбек» мы предоставляем микрокредитование предпринимателям действующих и стартовых бизнесов без отраслевых ограничений. В приоритетном порядке займы предоставляются по проектам, реализуемым в соответствии с региональными картами развития предпринимательства. Так, например, в 2019 году Банком было выделено 10,4 млрд тенге для реализации проектов в 14 областях и городах Алматы, Нур-Султан и Шымкент, из которых 9,5 млрд тенге уже освоено. При этом, мы занимаем 2 место по сумме размещения средств по программе среди казахстанских банков. Мы гордимся, что наше активное сотрудничество с Фондом позволяет казахстанским предпринимателям воплощать свои бизнес-идеи: начинать собственное дело или развивать действующие проекты.

Одним из ключевых проектов, реализованных в рамках Государственной программы развития продуктивной занятости и массового предпринимательства «Еңбек», стало приобретение необходимых медицинских устройств и оборудования для многопрофильного медицинского центра в г. Караганды. В результате финансирования проекта Банком, в центре проводят высокотехнологические эндоскопические и диагностические процедуры и лечебные операции. Так, в год центр может обследовать до 600 пациентов, применяя современное оборудование экспертного класса.

Вместе с тем, мы предоставляем субъектам частного предпринимательства гарантирование по займам в рамках единой программы поддержки и развития бизнеса. С момента запуска этой программы было подписано 1 591 договоров гарантий с клиентами, что составляет 24% от общего объема гарантий (6 663 шт.), выпущенных в рамках программы. Таким образом Halyk Bank занимает первое место среди банков-участников программы как по количеству подписанных договоров гарантий, так и по совокупному объему гарантий Фонда. Кроме того, мы активно поддерживаем субъекты малого и среднего предпринимательства, работающих или обслуживающих сферу обрабатывающей промышленности, а также производства продуктов питания и напитков. Данная программа была запущена еще в 2014 году. Банк выдает займы на приобретение и создание новых основных средств, а также их модернизацию, на рефинансирование займов, не участвующих в государственных программах финансовой поддержки предпринимателей и на пополнение оборотных средств. В зависимости от цели, займы выдаются сроком от 5 до 10 лет и не превышают лимит в 1,85 млрд тенге. Всего за период участия в программе Банк профинансировал более 5 тыс. проектов на сумму 210 млрд тенге. По объему выделенных и освоенных средств Народный Банк находится в тройке лидеров.





>5 тыс. субъектов МСБ  
в сфере обрабатывающей  
промышленности получили финансовую  
поддержку от Банка

23,5 млрд тенге  
выделено Банком на финансирование  
МСБ в регионах Казахстана

В августе 2019 года Halyk Bank выделил кредит крупнейшему отечественному предприятию, занимающемуся производством и переработкой сельскохозяйственной продукции более 50 лет. Компания производит ряд молочной продукции исключительно из натурального сырья: от масла и творога до сливочного и фруктового мороженого. Компания является узнаваемым брендом во всему Казахстану, продукция предприятия поставляется во многие регионы страны. За счет кредитных средств в размере 1,1 млн тенге предприятие приобрело современное оборудование по производству мороженого, а также реконструировало ряд производственных мощностей. Финансирование позволило предприятию сохранить позиции крупнейшего регионального поставщика качественной натуральной молочной продукции, а также обеспечить рабочими местами до 200 работников завода.

В 2019 году мы продолжили участие в проекте Фонда, реализуемого совместно с акиматами областей – Программа регионального финансирования субъектов МСБ. Проект осуществляется в рамках целевых программ для регионов и отдельных отраслей и направлен на кредитование, субсидирование, гарантирование и грантовое финансирование предпринимателей. В рамках программы заемщик вправе получить кредит на покупку основных средств и пополнение

оборотных средств на сумму до 100 млн тенге. К концу отчетного периода Банком было заключено 66 соглашений на общую сумму 23,5 млрд тенге. Из 66 соглашений по 59 соглашениям первичное освоение средств уже завершено. В дополнение, в рамках реализации проекта мы оказываем нефинансовую поддержку предпринимателям в виде бесплатных обучающих программ, семинаров, мастер-классов и консалтинговой поддержки.

В рамках государственно-частного партнерства, Банком регулярно развивается сотрудничество с областными и городскими акиматами.

Отличным примером такого партнерства является проект по модернизации уличного освещения в г. Экибастуз, который Банк финансирует с 2017 года по сегодняшний день. Реализация данного проекта с поддержкой Банка позволила не просто модернизировать инженерные коммуникации уличного освещения города, но также значительно снизить показатели энергопотребления. Согласно оценкам акимата г. Экибастуз, по результатам проекта предусматривается до 50% экономии потребления электричества на уличное освещение за счет ввода нового оборудования и светодиодных светильников. Стоит отметить и высокие показатели казахстанского содержания в контрактах, как в части поставок оборудования, так и по отношению к привлеченному персоналу. Мы рады, что такие проекты позволяют не только улучшать городскую среду и экологию, но также развивать местный бизнес и человеческие кадры.





1 место

среди банков-участников по направлениям субсидирования и гарантирования в рамках программы «Дорожная карта бизнеса-2025»

14 областей и 3 города республиканского значения

Банк содействует развитию продуктивной занятости и предпринимательства во всех регионах Казахстана в рамках государственной программы «Енбек»

152 млрд тенге

общая сумма выделенных средств по государственным программам

Мы вносим вклад в улучшение жилищных условий населения путем реализации Государственной программы жилищно-коммунального развития «Нұрлы жер», субсидируя строительство жилья частными застройщиками. Данная программа нацелена на повышение доступности и комфорта жилья и развитие жилищной инфраструктуры, реализацию единой жилищной политики, рациональное обеспечение населения качественной питьевой водой и услугами водоотведения, модернизацию и капитальные ремонты жилищно-коммунального сектора и совершенствование градостроительной деятельности.

В 2019 году Банк продолжил участие в государственной программе «Механизм кредитования приоритетных проектов – экономика простых вещей» (далее – ЭПВ). Размеры субсидии в рамках программы менее 10% ставки вознаграждения, сумма выдается сроком до 10 лет. В качестве наиболее приоритетных отраслей финансирования выделены производство продовольственных товаров, одежды, изделий для дома и офиса, а также производство строительных материалов. На конец отчетного периода Банком приняты заявки от предпринимателей на сумму 47,8 млрд тенге, одобренная Банком сумма составляет 26,8 млрд тенге.

Содействие укреплению продовольственной безопасности в Сайрамском районе Туркестанской области – наглядный пример проекта, который кредитовался в рамках программы ЭПВ. В 2018 году Банком было выделено более 1 млрд тенге на строительство откормочной площадки на 4 000 голов крупного рогатого скота, а в 2019 году дополнительные средства были выделены для увеличения производственной мощности до 9 000 голов единовременного содержания. Благодаря выданному кредиту, предприятие построило современную откормочную площадку с применением лучших мировых технологий. Теперь население региона обеспечено высококачественным мясом, а 50 сельчан трудоустроены на предприятии.

В рамках программы ЭПВ мы также поддержали проект по расширению сети детских дошкольных учреждений в Восточном Казахстане. Уже в 2020 году в г. Усть-Каменогорск откроется новый детский сад на 250 детей, строительство которого было профинансировано Банком по схеме государственно-частного партнерства совместно с Фондом.

Малый и средний бизнес играют большую роль в экономике любой страны. Понимая это, Банк предоставляет сниженную ставку кредитования бизнесам, которые осуществляют свою деятельность в рамках единой программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2025» (ранее «Дорожная карта бизнеса-2020»). Целью программы является поддержка новых бизнес инициатив предпринимателей моногородов, малых городов и сельских населенных пунктов, а также отраслевая поддержка предпринимателей приоритетных секторов экономики и обрабатывающей промышленности. Halyk Bank уверенно занимает первое место среди банков-участников программы как в направлении субсидирования (по количеству подписанных договоров субсидирования – 3 858), так и в направлении гарантирования (по совокупному объему гарантий – 23,5 млрд тенге или 23% от общей суммы гарантий, выпущенных по данной программе).

Одним из критериев кредитования является реализация эффективных инвестиционных проектов, а именно сохранение или увеличение среднегодовой численности рабочих мест, увеличение объемов фонда оплаты труда, роста дохода или увеличение объема уплачиваемых налогов в государственный бюджет. Объем кредитования в рамках программы составляет 7 млрд тенге сроком до 5 лет.

Для качественного контроля участия по каждой государственной программе Банком разрабатываются правила процесса выдачи и последующего контроля займов, ведется отчетность контроля освоения и временно свободных остатков.

Наряду с поддержкой бизнеса в рамках государственных программ мы также реализуем собственные инициативы по развитию индивидуального предпринимательства и МСБ.



## Развитие женского предпринимательства

Женское предпринимательство в Казахстане имеет богатую историческую основу. Так, в ряде отраслей, например, в пищевой промышленности, розничной торговле, образовании и медицине – количество женщин-предпринимательниц сопоставимо или даже превышает число предпринимателей-мужчин. Принимая во внимание высокий потенциал развития женского бизнеса, в 2018 году совместно с Советом деловых женщин НПП РК «Атамекен» мы начали реализацию льготной программы развития женского предпринимательства. Целью программы стало создание эффективной системы микрокредитования субъектов женского предпринимательства для дополнительного стимулирования производства и наполнения рынка товарами и услугами, а также содействие начинающим предпринимательницам в обретении опыта ведения собственного дела. Мы предлагали кредиты по самым низким процентным ставкам на рынке – 5% годовых на срок до двух лет и 7% на срок до семи лет. Максимальная сумма кредита составляла 10 млн тенге. Отметим, что финансирование предоставлялось на любые виды бизнеса, включая стартапы. Условием для получения займа являлось наличие действующего бизнеса на протяжении 6 месяцев и залогового имущества. В случае нехватки собственных средств для залога, до 85% требуемых средств заемщице могли быть выданы по гарантии фонда «Даму».

В рамках программы каждая женщина, обратившаяся в Банк за кредитом, могла получить необходимую поддержку в виде написания бизнес-плана, проведения маркетингового исследования для определения потенциальной рентабельности проекта. Консультации и оформление кредита по программе были доступны в 24 филиалах Банка, расположенных в областных

центрах по всему Казахстану. Кроме того, благодаря нашему сервису «Halyk Курьер», клиенты могли сдать документы на кредит дистанционно, без посещения отделения.

Важно отметить, что за весь период реализации программы мы наблюдали высокий спрос на льготные кредиты со стороны женской половины бизнес-сообщества. При этом качество бизнес-планов оказалось довольно высоким, а сами проекты – интересными и социально важными.

Например, благодаря поддержке Halyk Bank в 2019 году одна из наших клиенток смогла открыть коррекционный центр для лечения и социальной реабилитации детей с особыми потребностями. Специализированный центр предлагает услуги логопеда, психолога и репетитора. Маленькие посетители центра могут получать процедуры лечебного массажа, физиотерапии и ЛФК. Другим проектом, получившим финансирование в рамках программы женского предпринимательства, стал бизнес по производству мороженого. Владелица бизнеса за счет полученных средств смогла расширить производство и ассортимент выпускаемой продукции.

На сегодняшний день, наибольшее количество бизнес-проектов по выданным займам реализуется в таких отраслях как розничная торговля, услуги, операции с недвижимостью, образование и медицина. С начала реализации программы 372 женщины получили поддержку своего бизнеса, а общий объем финансирования составил 3 млрд тенге. Мы рады возможности удовлетворить большой социальный заказ на поддержку и развитие предпринимательской активности среди казахстанских женщин.



## Zhas Halyk

Мы верим, что залогом построения успешного и устойчивого будущего нашей страны является создание благоприятных условий для развития бизнеса среди молодого поколения казахстанцев. Именно поэтому в 2019 году мы запустили программу льготного кредитования молодежного предпринимательства «Zhas Halyk». Реализация данной инициативы явилась нашим ответом на главные проблемы, с которыми сталкивается почти каждый молодой человек, решившийся начать свое дело – отсутствие стартового капитала и залогового обеспечения. Halyk Bank стал первым банком в Казахстане, который сделал шаг навстречу молодежному бизнесу и предложил уникальные условия кредитования, при которых важнейшим критерием отбора проектов стала интересная бизнес-идея и стремление воплотить ее в жизнь. В рамках программы начинающие и действующие предприниматели Казахстана, возрастом 21-30 лет, имеют возможность получить

кредиты до 15 млн тенге сроком до 7 лет на реализацию своего проекта. Предприниматели могут брать кредит как на новый бизнес, так и в рамках существующего. Важно отметить, что кредитные средства выдаются без залогового обеспечения, страховок, комиссий и по выгодной процентной ставке в 5% годовых. Всего на реализацию данной программы Банком было выделено 1 млрд тенге.

Прием заявок на участие в программе осуществлялся через специально созданный сайт – zhashalyk.kz. Для удобства наших заемщиков мы разместили на сайте образец бизнес-плана, который необходимо было заполнить как можно подробнее, чтобы обосновать идею и получить финансирование. При этом, при рассмотрении заявок от молодых предпринимателей мы не руководствовались какими-либо отраслевыми ограничениями. Равные возможности в получении финансовой поддержки от Банка имели самые разнообразные проекты – от маленьких пекарен до IT-стартапов.

### Конкурсный отбор проходил в три этапа:

- 01 Оценка привлекательности бизнес-идеи и соответствия заявляемых показателей проекта действующим аналогичным проектам;
- 02 Отбор комиссией лучших заявок из общего пула проектов, прошедших первый этап;
- 03 Проверка кредитной истории заявителей и проведение экспертизы отобранных проектов службой безопасности Банка.

За период с 17 июня по 31 декабря 2019 года, мы получили более 600 заявок от предпринимателей по всей стране, было отобрано 97 лучших бизнес-идей, из которых по 54 проектам были выделены и освоены средства в сумме 467,9 млн тенге (47% от общего лимита программы).

Так, за счет средств, полученных по программе Zhas Halyk молодая предпринимательница из Кызылординской области смогла открыть аптеку, ориентированную на обеспечение лекарственными средствами по доступным ценам социально незащищенных слоев населения региона – многодетных семей, пенсионеров, инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны. Также в 2019 году благодаря Zhas Halyk другая наша молодая клиентка смогла открыть хостел в г. Петропавловск на 30 номеров. Удобное расположение и демократичные цены позволяют получать стабильную прибыль. Реализация данного проекта решила сразу несколько задач, таких как создание рабочих мест, удовлетворение потребности населения и туристов в недорогих гостиничных услугах.

Мы уверены в успехе бизнес-начинаний наших клиентов и в дальнейшем намерены продолжить оказывать поддержку молодежному предпринимательству в Казахстане.



Мы хотим сделать реальный шаг навстречу молодежному бизнесу со стороны банковского сектора. Это важный социальный и, одновременно, инвестиционный вклад в будущее Казахстана!

У. Б. Шаяхметова  
Председатель Правления



кейс

## Повышение доступности и качества медицинского обслуживания в г. Актау

В 2019 году Halyk Bank профинансировал проект ТОО Многопрофильная клиника «Sofie Medgroup» по организации центра первичной медико-санитарной помощи в г. Актау. Проект субсидируется в рамках Механизма кредитования приоритетных проектов, утвержденного Правительством Республики Казахстан. Новая поликлиника открыла свои двери для жителей г. Актау в январе 2020 года и на сегодняшний день обслуживает более 26 тыс. человек. Центр предоставляет широкий спектр медицинских услуг, в том числе амбулаторно-поликлиническую помощь, медицинские услуги в дневном стационаре и профилактические скрининги.



Мы уделяем особое внимание финансированию социально значимых проектов, которые повышают доступность и качество медицинских услуг как в Мангистауской области, так и по всему Казахстану в целом. Ранее Банк оказал поддержку другому проекту «Sofie Medgroup», благодаря которой в августе 2015 года в Актау заработала инновационная многопрофильная клиника, построенная по европейским стандартам качества. Данный проект также субсидировался в рамках Государственной программы поддержки и развития бизнеса «Дорожная карта бизнеса-2020».

В результате реализации данных проектов жители г. Актау получили доступ к высококачественным медицинским услугам, а специалисты сферы здравоохранения – новые рабочие места.

кейс

## Возрождая яблоневые сады Алматы

В своей деятельности мы уделяем большое внимание поддержке развития агробизнеса в стране. Одним из примеров нашей работы в данном направлении является финансирование проекта компании Alma Green Fields по созданию высокоинтенсивных яблоневых садов близ г. Алматы. Данный проект мы финансируем с 2016 года по схеме государственно-частного партнерства совместно с корпорацией КазАГРО. На первом этапе проекта Alma Green Fields было высажено 35 га яблоневых садов на территории Енбекшиказахского района Алматинской области. За счет кредитных средств в размере 2 251 млн тенге компанией были возведены шпалерные системы и защитные сетки, была проведена современная линия капельного орошения для обеспечения высокого качества продукции. За несколько лет успешной работы площадь яблоневых садов достигла 258 га.



В 2018 году Halyk Bank дополнительно выделил компании 1 016 млн тенге на строительство фруктохранилища с автоматизированной системой отопления и охлаждения. На эти средства были возведены сортировочные зоны, закуплено специализированное оборудование и спецтехника. Новое фруктохранилище компании с регулируемой газовой средой позволяет сохранять урожай до 8–12 месяцев и обеспечивать поставки свежих яблок на прилавки круглый год.

Сегодня компания Alma Green Fields является одним из крупных поставщиков разных сортов яблок на территории Казахстана и сибирского региона России и поддерживает до 280 рабочих мест в сезон.

Поддержка данного проекта очень важна для нас еще и потому, что наш родной город Алматы издревле славился своими яблоневыми садами. И мы рады внести свой вклад в развитие главного его символа – яблока!

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА



НАМ

07

**В фокусе  
нашего  
внимания —  
клиенты**



ВАЖНЫ ТЕ, КТО ДОРОГ И  
ВАЖЕН ДЛЯ ВАС



## Доступность и качество услуг

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

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

### Развитие сети распространения

В 2019 году наша филиальная сеть насчитывала 626 точек обслуживания по всему Казахстану, включая:

**24** филиала  
областных и региональных

**3** VIP  
центра

**282**  
отделения

**120**  
районных управления

**52** центра  
банковского обслуживания  
(ЦБО)

**34**  
центра бизнеса для  
предоставления услуг  
юридическим лицам

**111** центров  
персонального сервиса  
(ЦПС)

Кроме того, мы представляем широкий выбор дистанционных каналов самообслуживания для наших розничных и бизнес-клиентов. В 2019 году общее количество банкоматов сети Halyk Bank составило 4 459 единиц, что делает наш парк банкоматов крупнейшим в Казахстане, с рыночной долей в 39%. Для замены парка морально и физически устаревших моделей банкоматов, за отчетный период в имиджевых точках было установлено 504 единиц новых банкоматов.

Halyk Bank также является лидирующим банком-эквайером на рынке – наша сеть насчитывает 88 463 POS-терминалов, 1 000 платежных терминалов и 32 мультикиоска. Наши POS-терминалы предоставляют ряд преимуществ клиентам, а именно: возможность приема к оплате всех видов платежных карт, построение системы лояльности клиентов и получение детализированной отчетности об операциях.

В 2019 году мы провели оптимизацию парка платежных терминалов – на замену арендованным автоматам было приобретено 290 собственных терминалов. Для пользователей платежных терминалов стали доступны такие новые услуги и сервисы, как прием добровольных пенсионных взносов, направление заявок на предварительное решение по кредиту для физических лиц, прием обязательных социальных медицинских взносов. Кроме того, мы оптимизировали систему навигации и поиска сервисов, а также упростили процедуру пополнения карточного счета для того, чтобы сделать пользование терминалами Банка максимально удобными для наших клиентов.

Мы предлагаем широкий спектр банковских услуг посредством ряда каналов обслуживания для физических и юридических лиц, включающих:

Канал обслуживания	Категория клиента	Доступные банковские сервисы
Интернет-банкинг	Частные клиенты	<p>Веб-версия и мобильное приложение Homebank<sup>13</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>простая регистрация</li> <li>доступ к онлайн сервисам Банка (Halyk Info, Онлайн-чат 24/7, Halyk Club, вся карта банкоматов и отделений и многое другое)</li> <li>управление настройками (установка лимитов по карте, настройка Push-уведомлений, смена пароля в приложении, смена PIN кода)</li> <li>онлайн открытие мультивалютной карты с бесплатной доставкой</li> </ul>
	Бизнес-клиенты	<p>Веб-версия и мобильное приложение Onlinebank – управление счетами компании 24/7:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>платежи и переводы без выходных</li> <li>справки, выписки по счетам и терминалам</li> <li>онлайн бухгалтерия и торговая площадка бесплатно</li> <li>конвертация и валютные платежи</li> </ul>
Офисы обслуживания	Частные клиенты	<ul style="list-style-type: none"> <li>центры банковского обслуживания</li> <li>центры персонального сервиса</li> </ul>
	Бизнес-клиенты	<ul style="list-style-type: none"> <li>центры банковского обслуживания</li> <li>VIP центры</li> </ul>
Каналы самообслуживания	Частные клиенты	<ul style="list-style-type: none"> <li>банкоматы</li> <li>мультикиоски</li> </ul>
	Бизнес-клиенты	<ul style="list-style-type: none"> <li>POS-терминалы</li> <li>интернет эквайринг ePay</li> </ul>



<sup>13</sup> Полный список банковских сервисов, доступных в Homebank, представлен на сайте Halyk Bank: <https://halykbank.kz/homebank>







В 2019 году Банк продолжил освоение капиталовложений в развитие и модернизацию своей филиальной сети и обеспечение материально-технической базы. С целью расширения доступности своих услуг для клиентов, был открыт новый областной филиал Банка в Туркестанской области, куда перенесен административный центр Южно-Казахстанской области. За 2019 год были открыты шесть каналов продаж, среди которых: два Центра персонального сервиса в Туркестанском и Жанаозенском филиалах, два Центра банковского обслуживания в Акмолинском и Туркестанском филиалах и три отделения в Алматинском, Мангистауском и Западно-Казахстанском филиалах. Завершена реконструкция и модернизация 33 региональных объектов, среди которых канал продаж с digital-концепцией в ТПЦ «MEGA Alma-Ata».

Также в 2019 году в Алматы были открыты 2 ипотечных центра Halyk Bank, основная специализация которых – предоставление максимального перечня профильных банковских услуг и продуктов, связанных с ипотечным кредитованием. В центрах наши клиенты могут воспользоваться услугами нотариуса, получить оценку недвижимого имущества и профессиональную консультацию по действующим государственным и банковским программам кредитования жилья на первичном и вторичном рынках.

Кроме того, в феврале отчетного года было открыто наше третье по счету отделение в формате Business, предназначенное для обслуживания юридических лиц в Алматы. Центр оказывает весь спектр банковских услуг для организаций, включая выгодные решения по финансированию субъектов малого и среднего предпринимательства в рамках государственных программ; операционное обслуживание предпринимателей и сопровождение зарплатных проектов. Новое отделение рассчитано на обслуживание более чем 5 тыс. клиентов.

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

Кроме того, помимо банковских сервисов, мы предлагаем нашим клиентам комплекс финансовых услуг по страхованию, лизингу, брокерскому обслуживанию и управлению активами.



Подробнее о нашей деятельности в других сегментах финансового рынка читайте в Годовом Отчете Halyk Bank за 2019 год:  
[https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB\\_AR\\_2019\\_RU\\_29.05.pdf](https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB_AR_2019_RU_29.05.pdf)



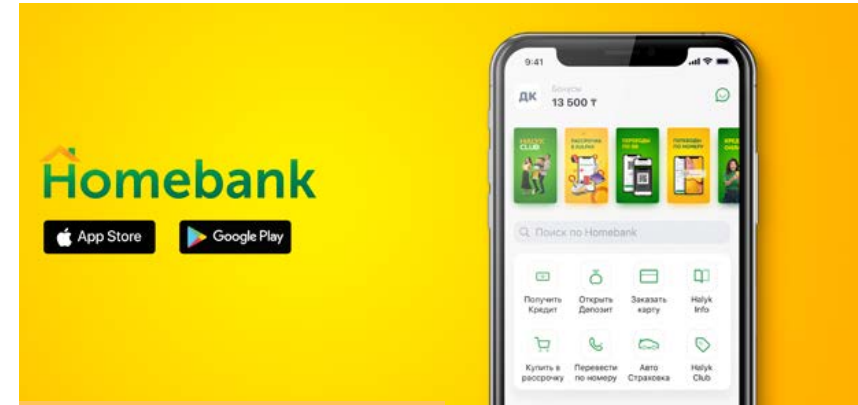
кейс

## Homebank



<https://homebank.kz>

Homebank является лидирующей интернет-банкинг платформой в Казахстане с аудиторией в 4,2 млн пользователей. Приложение Homebank предоставляет возможность каждому получить весь спектр банковских услуг онлайн – без необходимости посещения отделения Банка. Пользователи Homebank могут дистанционно открыть карту или депозит, оформить кредит или взять рассрочку, производить мгновенные переводы и легко управлять всеми своими счетами. Кроме того, в приложении Homebank можно оплачивать коммунальные услуги, мобильную связь, налоги, штрафы, кредиты, авиабилеты, транспорт, детские сады и более 5 тыс. других сервисов без комиссий и получать до 1% бонусов.



81 млн  
онлайн транзакций

до 17,9 млн  
клиентских онлайн посещений ежемесячно

## Homebank

топ-3 среди бесплатных мобильных приложений в категории «Финансы» в Google Play и App Store

кейс

## Onlinebank



<https://www.onlinebank.kz>

Onlinebank является ключевым сервисом для обслуживания клиентов малого и среднего бизнеса. Компании-пользователи системы могут легко, быстро и безопасно производить все взаиморасчеты в любое время суток. Посредством Onlinebank наши бизнес-клиенты имеют возможность совершать переводы в национальной и иностранной валюте, перечислять заработную плату сотрудникам, проводить оплату налоговых платежей и социальных взносов, получать выписки по счетам и многое другое.

ONLINEBANK



162,3 ТЫС.

количество пользователей Onlinebank в 2019 году

24/7

управление счетами компании  
в круглосуточном режиме

кейс

## HalykZalog



<https://halykzalog.kz>

Halykzalog – самая большая база актуальных предложений о продаже залогового имущества, принятого на баланс Банка. Портал представляет возможность приобрести дом, квартиру, автотранспорт и другие коммерческие объекты по приемлемым ценам. Информация о продажах, торгах и аукционах обновляется оперативно и регулярно.

**HALYKZALOG.KZ**



### Преимущества Halykzalog:

- имущество Банка, размещенное на сайте halykzalog.kz, освобождено от арестов и других видов обременений;
- в каждой странице объекта представлены контакты ответственных менеджеров, которые предоставят клиенту оперативный и подробный ответ на возникшие вопросы;
- на сайте представлена возможность провести расчет ежемесячного платежа в случае выбора покупки имущества путем кредитования с помощью кредитного калькулятора;
- для удобства клиентов имеется возможность регистрации в личном кабинете, где отображаются интересующие объявления, информация об участиях в аукционе и многое другое.

кейс

## Halyk Info



[https://halykbank.kz/knowledge\\_base](https://halykbank.kz/knowledge_base)

Halyk Info – информационная платформа о предоставляемых услугах и сервисах Банка. Мы постарались собрать ответы на все вопросы, которые интересуют наших клиентов, начиная от видов кредитования до расположения каждого банкомата.

Преимуществами платформы являются удобный интерфейс, доступный язык повествования и логичность ссылок и вкладок.

## Halyk Info



### В платформе также отражены:

- топ-10 вопросов по каждой продуктовой линейке Банка;
- интерактивная карта всех отделений, банкоматов и терминалов Halyk Bank;
- информация по всем видам доступных банковских продуктов и услуг и условиям их предоставления.

кейс

## Halyk Club



<https://halykbank.kz/halyclub>

Halyk Club – клуб привилегий для держателей карт Halyk Bank, где клиенты могут зарабатывать бонусы, расплачиваться накопленными бонусами и приобретать товары в рассрочку. Партнерами бонусного клуба GO!Bonus становятся юридические лица, предоставляющие бонусы, скидки и купоны клиентам Банка. Все наши розничные клиенты-пользователи платежных карт являются почетными членами клуба и получают доступ к выгодным покупкам в сети более 13 тыс. точек партнеров Halyk Club.



При оплате товаров и услуг клиенты могут получить бонусы в размере от 1% до 25% от суммы покупки. Накопленными бонусами можно оплачивать покупки и услуги в сети партнеров Halyk Club, а также использовать их для оплаты коммунальных услуг, мобильной связи, интернета, штрафов и других сервисов в приложении Homebank. Партнерами клуба на постоянной основе проводятся различные акции и специальные программы.

В дополнение, для держателей кредитной карты Halyk Light доступно приобретение товаров и услуг в рассрочку на 4 месяца без процентов в сети более чем 10 тыс. точек партнеров программы.

## Количество клиентов Halyk Bank за 2018-2019 годы

	2018	2019	Годовой прирост
Розничные клиенты (активные), тыс.	7 239	7 695	6%
Кредитующиеся стандартные клиенты МСБ	4 885	5 563	14%
Корпоративные клиенты	2 670	2 884	8%

Более **4,5** тыс. банкоматов  
самый большой парк банкоматов в Казахстане

Каждый **2** POS  
терминал в торговой сети относится к Halyk Bank

**7,7** млн  
активных розничных клиентов

**5,5** тыс.  
кредитующихся стандартных клиентов МСБ

Почти **3** тыс.  
корпоративных клиентов

Более **9** млн  
платежных карточек в обращении



Главным вызовом для нас является качественная трансформация банковского сервиса. Наши усилия направлены на то, как упростить и облегчить клиентам обслуживание, прежде всего, в филиальной сети.

У. Б. Шаяхметова  
Председатель Правления





## Доступный Банк

GRI FS13 | FS14

Одной из приоритетных задач Halyk Bank является повышение доступности финансовых услуг для всех наших клиентов – независимо от региона их проживания и возможностей. Особое внимание мы уделяем развитию точек обслуживания в небольших и удаленных населенных пунктах нашей страны. В Казахстане к данной категории поселений можно отнести малые и моногорода<sup>14</sup>. Согласно Государственной программе развития регионов на 2020–2025 годы в Казахстане 41 населенный пункт относится к малым городам и 27 – к моногородам.

В малых и моногородах страны расположена 1/5 часть всех отделений Банка. Из них 95% отделений предоставляют услуги для физических лиц, а 60% – являются филиалами полного обслуживания, то есть предоставляют услуги как для физических, так и для юридических лиц.

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

Мы стремимся обеспечить равный доступ к своим услугам для всех клиентов. Новые точки обслуживания и точки, в которых проводятся работы по капитальному ремонту, оборудуются инфраструктурой для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста.

В 2019 году 93 % всех отделений Банка были адаптированы для нужд людей с ограниченными возможностями. Для маломобильных людей предусмотрены пандусы, наружные звонки вызовов, удобное обустройство касс. Для людей с нарушением или отсутствием зрения установлены тактильные дорожки, указатели и наружные звонки вызова сотрудника. Все сотрудники Банка обучены правилам работы и оказания помощи людям с ограниченными возможностями.



Отделения Банка в моногородах Казахстана

<sup>14</sup> Малый город - город с численностью населения до 50 тыс. человек;

Моногород - город, где основная часть (20% и более) промышленного производства и трудоспособного населения сосредоточена на одном или нескольких (немногих) средобразующих предприятиях, как правило, одного профиля и сырьевой направленности (моноспециализация), которые при этом определяют все экономические и социальные процессы, происходящие в городе.

## Повышение качества обслуживания

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

Банк ведет системный учет обращений от клиентов в соответствии с внутренними Правилами рассмотрения обращений. Мы стараемся обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение всех обращений и жалоб, информировать заявителей о результатах и предпринятых мерах. Обращения от клиентов принимаются в письменном, устном и электронном форматах. Обращения, поступившие в устной форме (оператору или при личном визите клиента), рассматриваются незамедлительно, и при возможности, ответ предоставляется сразу. Письменные и электронные обращения обрабатываются в течение 15–30 календарных дней. Ответственными структурными подразделениями Банка осуществляется контроль исполнения сроков подготовки ответов, анализ и обобщение обращений в целях выявления и устранения причин, а также определения

превентивных мер для недопущения подобных нарушений в дальнейшей деятельности Банка.

За отчетный период в Банк поступило 48 392 обращений от клиентов, из них 3 тыс. жалоб и почти 4 тыс. благодарностей. Основными тематиками обращений стали жалобы по поводу работы платежей и переводов, смс-банкинга, карточных продуктов и времени обслуживания.

Повышение качества услуг невозможно без обратной связи от клиентов. С 2019 года Банком ведется учет показателя удовлетворенности клиентов CSI (Customer Satisfaction Index) в целях выявления ключевых направлений для повышения качества обслуживания и оперативного управления сервисом.

Оценка удовлетворенности розничного сегмента осуществляется путем определения среднего значения оценок, поставленных клиентами по завершению разговора с оператором Колл-центра. Оценка качества услуг в сегменте МСБ производится посредством телефонного опроса клиентов, получивших финансирование от Банка. По результатам исследований в отчетном году оценка удовлетворенности розничных клиентов составила 85%, клиентов МСБ – 97%. Дополнительно, по всем займам, выдаваемым клиентам МСБ проводится оценка лояльности NPS (Net Promoter Score). Показатель NPS в 2019 году составил 91%.

жалобы

2 951

77 3 028

благодарности

3 930

● жалобы физических лиц ● жалобы юридических лиц ● благодарности

Количество жалоб и благодарностей за 2019 год



## Развитие инноваций и цифровизация

Одной из наших стратегических задач является усиление позиций в сфере цифрового банкинга и развитие инновационных решений. В 2019 году в рамках работы в данном направлении Банком были внедрены новые цифровые банковские сервисы и инновационные финансовые продукты во всех ключевых клиентских сегментах.

### Инновации в розничном сегменте

Основным направлением развития интернет-банкинга Homebank в 2019 году стало расширение доступных сервисов и предоставление максимального спектра услуг онлайн для сокращения количества посещений клиентами отделений Банка. Так, была внедрена служба онлайн-поддержки клиентов через чат-бот, позволяющий дать ответы на самые популярные вопросы, и, в случае необходимости, перенаправить пользователя на менеджера контакт-центра для детального консультирования.

В течение 2019 года мы также внедрили решение виртуального ассистента – голосового робота, функционирующего на интеллектуальной системе интерактивного голосового ответа (Interactive Voice Response – IVR), которая позволяет клиентам Банка получать динамические, статические сервисы самообслуживания, используя голосовые запросы.

Наша IVR система предоставляет 13 динамических сервисов:

- 01 информация об остатке, задолженности и количестве бонусов на карте;
- 02 снятие лимитов по карте;
- 03 блокировка карт;
- 04 обнуление попыток неверного набора PIN-кода;
- 05 получение временного PIN-кода по карте;
- 06 получение номера счета по SMS;
- 07 информация об остатке задолженности на текущем счете;
- 08 получение информации по кредитной карте;
- 09 информация о просроченной задолженности по кредитной карте;
- 10 информация по кредиту;
- 11 информация о просроченной задолженности по кредиту;
- 12 информация по арестам и блокировкам;
- 13 адреса отделений и банкоматов (SMS).





Данные сервисы позволяют клиентам Банка получать необходимую информацию самостоятельно 24/7 без участия консультантов Контакт-центра. За 2019 год доля обслуженных IVR системой обращений составила 36% от общего потока обращений клиентов в Контакт-центр.

Для обеспечения безопасности клиентов, а именно предотвращения мошенничества при обращении в Контакт-центр, мы внедрили передовую технологию – систему голосовой биометрии «голос твой пароль». Мы осуществляем сбор голосовых слепков клиентов для дальнейшего использования голосовой биометрии при аутентификации клиента.

Благодаря интеграции технологических решений мы значительно оптимизировали процесс обслуживания клиентов и повысили операционную эффективность нашего Контакт-центра посредством снижения объема поступающих звонков и обращений напрямую к нашим консультантам, а также обеспечили рациональную загрузку операторов в соответствии с их специализацией. В дальнейшем мы планируем изучать возможности использования искусственного интеллекта для виртуальной поддержки наших клиентов; реализовать программу «единое окно оператора» для повышения результативности коммуникаций с клиентами; подготовки и внедрения базы данных для операторов с удобным поисковиком ответов и необходимой информации.

Банком также был внедрен сервис заказа справок для посольств с доставкой, где пользователи направляют заявку онлайн и справка доставляется по месту нахождения клиента в течение трех рабочих дней. Кроме того, клиентам доступны такие популярные сервисы, как открытие карт, открытие депозитов и оформление кредитов онлайн. Необходимо отметить, что сервис оформления кредита онлайн позволяет пользователям не посещать отделения Банка: скоринг настроен онлайн, а подписать согласие клиент может посредством электронно-цифровой подписи (ЭЦП), которая также выпускается через Homebank. Время оформления займа до момента зачисления денег на карту клиента составляет не более 3 минут. Что касается оформления карт, теперь наши клиенты могут заказать карту не только через Homebank, но и через сайт Банка и получить карту с адресной доставкой в любую точку по территории Республики Казахстан.

Благодаря оснащению офисов Банка мобильными эмбоссерами (картоматами) наши клиенты в городах Алматы, Нур-Султан и Шымкент получили возможность мгновенно выпустить персонализированную карту. Мы продолжаем работу по установке самоэмбоссеров в наших отделениях по всей стране.

С помощью технологий видео-подтверждения личности теперь можно стать клиентом нашего Банка и без посещения отделений. Пройдя видео-регистрацию и проверку представленной информации в государственных базах, у нового клиента банка будет возможность открыть карту, оплачивать покупки смартфоном, снимать наличные без карты, а также получать иные услуги, доступные через интернет-банкинг.





В Банке также был запущен сервис по быстрым переводам по мобильному номеру любому держателю карт банков второго уровня (БВУ) Казахстана: система распознает клиента и, если он не является клиентом Halyk Bank, генерирует ссылку, по которой держатель карты другого БВУ проходит, вводит номер карты и получает перевод.

Наш Банк также предлагает сервис по переводу денег и снятия наличных в банкомате Halyk Bank без карты. Данная услуга интегрирована в приложение Homebank и клиенту необходимо только ввести номер телефона получателя и использовать специальный SMS-код для получения денег в банкомате.

Не прекращается работа по расширению списка поставщиков услуг в раздел «Платежи»: по состоянию на конец декабря 2019 в системе Homebank доступно 3 703 сервиса, общий прирост составил более 2 500 сервисов за 2019 год. Для повышения лояльности клиентов одним из способов оплаты услуг в пользу поставщиков добавлена возможность «Оплата бонусами», которые клиенты Банка получают за транзакционную активность.

В рамках развития экосистемных услуг для розничных клиентов Банк активно расширяет программу лояльности клуба Halyk club. В октябре 2019 года мы запустили начисление 1% бонуса на все безналичные транзакции по всем картам клиентов в Казахстане и за рубежом, на всех своих и чужих POS-терминалах, на интернет платежи и платежи в Homebank.

На сегодняшний день, количество торговых точек в сети партнеров программы лояльности достигло 13 тыс. единиц, где наши клиенты могут получать помимо 1% постоянно бонуса до 25% дополнительных бонусов. Значительно выросла транзакционная активность, а также увеличилось количество мест, где клиенты могут тратить заработанные бонусы, включая платежи в Homebank.

К клубу Halyk Club добавились 90% сервисов Homebank, и уже сейчас за большинство услуг на web-сервисе возможна оплата бонусами, таких как: мобильная связь, коммунальные услуги, интернет, телевидение, детские сады, транспорт, паркинг и прочее.

## Развитие экосистемных услуг для бизнеса

В 2019 году Halyk Bank стал первым банком второго уровня, обрабатывающим платежи в режиме 24/7. Теперь всем клиентам Onlinebank стала доступна возможность рассчитываться с поставщиками, начислять заработную плату и получать платежи в любое удобное для них время.

Мы начали реализацию проекта «Экосистема», в рамках которого был запущен сервис по проверке благонадёжности контрагента совместно с компанией Копрга. За 2019 год клиенты Банка воспользовались данной услугой более 125 тыс. раз.

Еще одним важным шагом по выстраиванию экосистемы для бизнеса стала успешная реализация следующих масштабных сервисов в Onlinebank:

- ◆ внедрена система онлайн-бухгалтерии «ОБухгалтер» для сдачи налоговой отчётности с интеграцией с кабинетом налогоплательщика и заполнения первичной документации. Сервис также позволяет проводить автоматический расчет суммы налогов и отчислений;
- ◆ запущен сервис «Светофор» для проверки благонадёжности компаний из Российской Федерации, реализованный нами совместно с компанией СКБ Контур;
- ◆ запущена торговая площадка для сегмента B2B «HalykMarket», посредством которой компании могут найти надежных партнеров, поставщиков и покупателей по всему рынку Казахстана. На HalykMarket наши бизнес-клиенты совершенно бесплатно размещают информацию о компании, своих товарах и услугах;
- ◆ введен сервис HR помощник, который позволяет проверить соискателей перед приемом на работу, проверив информацию по всем открытым государственным источникам данных.



## Другие достижения Halyk Bank в области развития инновационных финансовых продуктов за отчетный год:

- ◆ Внедрение процесса выдачи онлайн-траншей в рамках кредитных линий через Onlinebank Business. Данный процесс предусматривает дистанционное получение заемщиком онлайн траншей в рамках кредитной линии без посещения Банка, путем подачи заявки, а также подписания договора займа по ЭЦП.
- ◆ Внедрение сервиса ДОК24 для дистанционного подписания договоров субсидирования и гарантирования в рамках государственных программ с заемщиками и Фондом Даму с использованием ЭЦП.
- ◆ Создание продукта по финансированию клиентов малого и среднего бизнеса под уступку права денежного требования на проведение факторинговых операций. Продукт предполагает финансирование переуступки дебиторской задолженности клиентов МСБ, возникшей в рамках договоров поставок/оказания услуг клиентам корпоративного, среднего бизнеса.
- ◆ Разработка нового беззалогового кредитного продукта для активных транзакционных клиентов Банка, позволяющего получить финансирование на пополнение оборотных средств. При рассмотрении заявки на получение средств решение принимается на базе скоринга, оценивающего активность и обороты клиента в Банке, что позволяет ускорить время принятия решения по кредиту, а также улучшить условия кредитования для клиентов.
- ◆ Разработка нового продукта, предусматривающего установление кредитного лимита на корпоративную карту клиентов МСБ, в рамках которого взаимодействие с клиентами полностью происходит в дистанционном формате.
- ◆ Подготовка нашего сервиса Халык-Курьер, предназначенного для быстрого получения и подписания документов от клиентов МСБ в режиме онлайн, к полному переводу на Onlinebank.





В 2020–2021 годах Банк планирует продолжить развивать сервисы для клиентов МСБ. В рамках данной работы планируется внедрение цифрового онлайн кредитования индивидуальных предпринимателей. Заявители (в том числе не клиенты Банка) смогут без посещения отделений и подачи каких-либо документов, оформить заявку на кредит, получить решение по кредиту, подписать необходимые документы и получить кредит на счет. В ходе процесса, если у клиента нет текущего счета в Банке, ему будет открыт текущий счет, а также открыт аккаунт в Onlinebank Halyk. Весь процесс будет проходить удаленно, через web-портал Банка или мобильное приложение Onlinebank.

## Бухгалтер



Кроме того, в наши планы на ближайшую перспективу входит:

- ◆ развитие новых систем «ОБухгалтер» и «HalykMarket», которые позволят клиентам сегмента МСБ в одном окне получить лучшие продукты и все необходимое для развития своего бизнеса;
- ◆ масштабирование процесса выдачи онлайн траншей через Onlinebank;
- ◆ внедрение сервиса для дистанционного подписания договоров с клиентами МСБ;
- ◆ оптимизация процесса досрочного погашения кредитов.



## Безналичные платежи

Halyk Bank активно развивает безналичные платежи, используя инновационные технологии бесконтактной оплаты для разных видов смартфонов. В 2019 году мы запустили такие популярные платежные сервисы как Apple pay и Samsung pay, а также создали свой собственный сервис – Homebank Pay для мобильных устройств на базе Android. Эта новая технология позволяет использовать для оплаты Android-устройства с функцией NFC (ближней бесконтактной связи), на которых установлено мобильное приложение Homebank с привязанной картой Visa. Пользователь в любой точке мира может осуществлять бесконтактные платежи в торговых точках и на сервисных предприятиях, оснащенных POS-терминалами с функцией бесконтактной оплаты. Важно отметить, что подключенное к приложению устройство не сохраняет номер банковской карты, что делает технологию NFC-оплаты совершенно безопасной.

В сервисах Apple pay и Samsung pay также реализована надежная защита, обеспечивающая безопасность платежных операций.

Так, например, в сервисе Samsung Pay используется надежная трехуровневая защита, включающая авторизацию по отпечатку пальца, токенизацию и Samsung KNOX. Samsung KNOX – встроенная система безопасности, которая защищает смартфон от попыток вредоносных атак и непрерывно отслеживает возможные уязвимости в смартфоне.

Еще одним бесконтактным платежным решением от Visa, реализованным Банком, является оплата платежей с помощью QR-кода. Удобная и безопасная технология QR платежей Visa Scan&Pay позволяет мгновенно проводить безналичные операции с помощью мобильного приложения на смартфоне, без необходимости ручного ввода данных платежных карт. Данная технология разработана на базе Onlinebank для юридических лиц.

В конце 2019 года нами совместно с АО «Национальные информационные технологии» была внедрена возможность оплаты госуслуг с помощью QR-кода для всех пользователей на портале «Электронного правительства».

Для того, чтобы воспользоваться оплатой при помощи QR-кода клиентам необходимо:



заказать услугу на веб-портале «электронного правительства» и на странице оплаты выбрать «QR-code» – Homebank;



отсканировать сформированный код в мобильном приложении Homebank;



выбрать карту, с которой производится оплата и оплатить услугу.

Мы продолжаем активно развивать инновационные сервисы для физических и юридических лиц. Предлагая рынку новые услуги, мы активно работаем над главной задачей цифровизации – обеспечением быстрого, удобного и безопасного доступа к финансовым услугам для всех клиентов Банка.

кейс

## Открытие канала продаж с Digital концепцией в ТРЦ «MEGA Alma-Ata»

Halyk Bank понимает важность инноваций в современном мире, и поэтому всегда открыт к переменам и более современному подходу в обслуживании клиентов. В 2019 году мы открыли новый канал продаж с digital-концепцией в ТРЦ «MEGA Alma-Ata».

**Нестандартным решением для реализации концепта инновационного канала продаж стало использование таких элементов, как:**

- большой Led Экран (видеостена) снаружи отделения для трансляции роликов Банка и привлечения внимания клиентов;
- отказ от печатной полиграфии в пользу электронного каталога всех брошюр и лифлетов I-Panel. Для получения необходимой информации клиент может привести смартфон на то или иное изображение и скачать на свой телефон информацию о продукте через QR код. При этом, консультанты зала всегда готовы прийти на помощь в данном вопросе;



- сенсорная презентационная панель – пространство, позволяющее консультантам Банка проводить презентации, демонстрировать новые продукты, показывать видеоролики и интерактивные обучающие материалы для клиентов;
- встроенные в рабочий стол планшеты у менеджеров для проведения качественных консультаций, перевода клиентов на дистанционное банковское обслуживание и подключения к услуге Homebank. В будущем данную технологию можно будет использовать для сбора биометрии, подписей и согласий клиентов. При этом клиент будет видеть все происходящее на экране перед собой;
- зона цифровых инноваций – пространство с гаджетами для демонстрации Apple Pay, Android Pay. Сотрудники отделения всегда готовы предложить помощь в обучении использования зоны самообслуживания.

В интерьер digital-отделения интегрированы интерактивные элементы и создана атмосфера прогрессивного технологического будущего. Клиенты могут сами поучаствовать в тестировании продукта. Данный подход может показаться наиболее интересным для молодого поколения, которое живет в быстром темпе, предпочитает управлять своими решениями самостоятельно и быстро принимает и внедряет в свою повседневную жизнь новые гаджеты, продукты и услуги.



## Информационная безопасность и защита данных клиентов

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

Безопасность информационных систем Банка и персональных данных наших клиентов является для нас приоритетом. Для обеспечения системного подхода к решению вопросов защиты информации в Банке в 2012 году была принята Политика информационной безопасности. Кроме того, в Банке выстроена эффективная система управления рисками информационных технологий и информационной безопасности, обеспечивающая предотвращение и своевременное реагирование на возможные кибер-угрозы.

Банк постоянно совершенствует систему управления информационной безопасностью, применяемые средства и

способы защиты от угроз информационной безопасности, а также обеспечивает непрерывное обучение работников Банка для поддержания компетенции в области защиты информации на высоком уровне. Так, все вновь принятые работники в обязательном порядке проходят ознакомление с Правилами обеспечения информационной безопасности. Периодически осуществляются рассылки по электронной корпоративной почте информационных сообщений о необходимости соблюдения требований по защите информационных ресурсов Банка. Два раза в год для всех сотрудников Банка проводится обучение и тестирование в области информационной безопасности.

### К числу угроз информационной безопасности, с которыми Банк может столкнуться в своей деятельности, относятся:

- утрата информации, составляющей банковскую тайну, коммерческую тайну Банка и иную защищаемую информацию;
- искажение (несанкционированная модификация, подделка) защищаемой информации;
- утечка – несанкционированное ознакомление с защищаемой информацией посторонних лиц (несанкционированный доступ, копирование, хищение и т.д.);
- несанкционированное использование информационных ресурсов (злоупотребления привилегированными доступами и т.п.);
- недоступность информации в результате ее блокирования, сбоя оборудования или программ, дезорганизации функционирования операционных систем рабочих станций, серверов, активного сетевого оборудования, систем управления баз данных, распределенных вычислительных сетей, воздействия вирусов, стихийных бедствий и иных форс-мажорных обстоятельств, и злонамеренных действий.





Банк ведет учет количества случаев утечки, утраты и кражи данных клиента. За отчетный период случаев утечек данных вследствие нарушения режима информационной безопасности не зафиксировано, в Банке установлена эшелонированная система защиты информации, а доступы к клиентским данным строго разграничены. В 2019 году в Банке была запущена система защиты информации класса DLP, которая в автоматическом режиме предотвращает утечки. В 2019 году количество инцидентов, связанных с утечкой информации, сократилось до 0, что говорит

об эффективности работы системы. За отчетный период случаев кражи данных, произошедших вследствие нарушений безопасности информационных систем Банка не зафиксировано. За отчетный период не было зарегистрировано случаев потери клиентских данных в результате нарушения режима информационной безопасности Банка. На критичные информационные системы Банка распространяются процедуры резервного копирования и отказоустойчивости, таким образом, если данные будут утрачены, они могут быть восстановлены в минимальные сроки.

### Случаи нарушения конфиденциальности клиента, выявленных утечек, краж или потери данных клиента

Показатель	2018	2019
Общее количество зарегистрированных случаев утечек, мошенничества и утери данных клиента, в том числе:	3	0
Случаи утечки данных	3	0
Случаи кражи данных	0	0
Случаи утери данных	0	0

Для поддержания надежности информационных систем Банка производится постоянное выявление и устранение различных рисков и уязвимостей, влияющих на безопасность данных. Ежегодно проводятся оценки безопасности компьютерных систем и сетей Банка путем моделирования атак злоумышленников (penetration test) и внешних QSA (Qualified Security Assessor) аудитов на предмет соответствия требованиям стандартов безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS/3DS.

Для предотвращения случаев несанкционированного доступа третьих лиц к персональным данным клиентов на сайте Halyk Bank размещены памятки по информационной безопасности при пользовании различными банковскими сервисами<sup>15</sup>.



<sup>15</sup> <https://halykbank.kz/about-bank/bezopasnost>



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА

08

## Развитие человеческого капитала

МЫ

РАСТЕМ, ЖИВЕМ И РАЗВИВАЕМСЯ  
ВМЕСТЕ С ВАМИ



## Управление персоналом

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

Работники Банка являются нашим самым ценным активом и залогом успешности бизнеса в долгосрочной перспективе. Поэтому мы стремимся обеспечить для них условия труда, способствующие профессиональному росту, поддержанию высокого уровня мотивации и ответственности, а также уделяем большое внимание построению долгосрочных трудовых отношений, основанных на взаимном доверии и уважении.

Принципы и подходы Банка к управлению и развитию персонала определены в Кадровой политике, которая обеспечивает:

- 01 создание эффективной корпоративной культуры, ориентированной на достижение высоких результатов, объективности в оценке вклада и достижений каждого, внедрение инноваций;
- 02 вовлеченность в деятельность компетентных работников;
- 03 наличие персонала, обладающего необходимым опытом, квалификацией и безупречной деловой репутацией, способного управлять процессами и предотвращать риски, связанные с

деятельностью Банка;

- 04 поддержание достаточного количества ресурсов и бюджета для эффективного осуществления функций и обязанностей;
- 05 исключение конфликта интересов в ходе выполнения своих обязанностей;
- 06 минимизацию риска «ключевого работника».





## Основными направлениями Кадровой политики Банка являются:

- совершенствование организационной структуры, кадровое планирование;
- подбор и расстановка работников;
- обучение и развитие персонала, формирование кадрового резерва работников;
- управление результативностью и мотивацией работников, оплата труда;
- формирование корпоративной культуры и социальная поддержка работников.

Управление персоналом осуществляет Департамент управления персоналом и каждое подразделение в отношении своих работников. Система организации труда Банка выстраивается в соответствии с Трудовым кодексом РК, Кодексом РК «О налогах и других обязательных платежах в бюджет», Законом РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» и другими нормативными актами.

С целью оценки эффективности управления персоналом в Банке на регулярной основе проводится внутренний аудит, исследования уровня удовлетворенности сотрудников и социально-психологического климата в подразделениях. Так, по результатам данных исследований в 2019 году мнения и предложения работников были учтены при совершенствовании системы оплаты труда в Банке.

В дополнение, учет мнений работников проводится в рамках действующего механизма подачи жалоб. Каждый сотрудник Банка имеет возможность обратиться напрямую в Департамент управления персоналом, отправить жалобу по электронной почте или позвонить по специальному телефону доверия. Все поступающие жалобы направляются в Департамент управления персоналом и рассматриваются на конфиденциальной основе. В целом, ежегодное количество поступающих жалоб и обращений по Банку не превышает 0,5% от численности персонала. Все жалобы сотрудников за отчетный период были урегулированы в рабочем порядке. В настоящее время разрабатывается внутренний чат-бот, который позволит нам оперативно проводить анализ поступающих жалоб и повысить скорость реагирования на них.



Списочная численность сотрудников Банка на конец 2019 года составила 14 876 человек, что на 3% больше, чем в 2018 году. При этом доля женщин составляет 73%, а мужчин – 27%. В возрастной структуре персонала половина приходится на сотрудников в возрасте от 30 до 50 лет, доля молодежи младше 30 лет составляет 41%, а работники старше 50 лет – 9%.

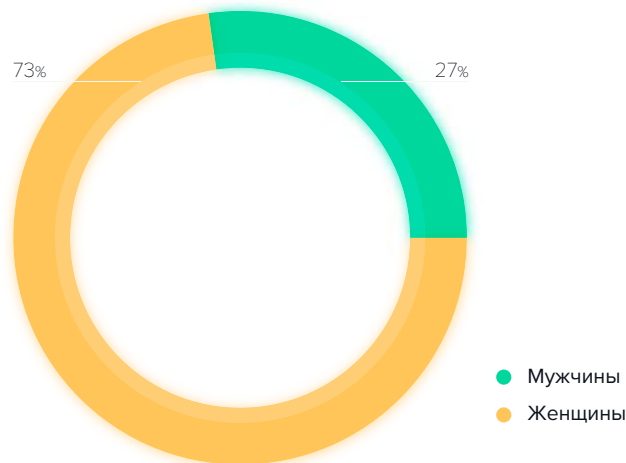
В 2019 году из 13 224 сотрудников, работавших на условиях постоянного<sup>16</sup> трудового договора (89% от общей численности персонала), 73% составили женщины, 27% – мужчины. За отчетный период 1 652 сотрудника (11% от общей численности персонала) осуществляли трудовую деятельность по временному<sup>17</sup> трудовому договору, из них 21% приходился на мужчин, 79% – на женщин.

При этом, в отчетном году 99% сотрудников были заняты на полный рабочий день и 1% – на неполный рабочий день. Структура занятости в разбивке по полу была представлена следующим образом: при занятости на полный рабочий день 73,3% работников

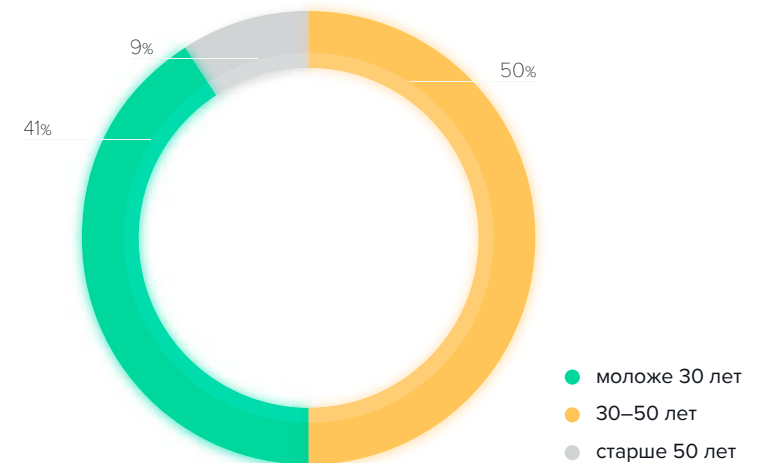
составили женщины, 26,7% – мужчины; при занятости на неполный рабочий день на долю женщин приходилось 75,8%, на долю мужчин – 24,2%. Количество внештатных сотрудников составило 185 человек (около 1% от общей численности персонала Банка).

Одним из приоритетных направлений кадровой политики Банка является поиск и подбор высококвалифицированных специалистов. Для построения эффективной системы найма персонала в Банке разработаны квалификационные требования и карты компетенций по категориям сотрудников. Банк участвует в ярмарках вакансий, а также сотрудничает с ведущими казахстанскими вузами с целью привлечения молодых кадров.

Поскольку одной из стратегических задач Банка является усиление позиций в сфере цифрового банкинга, в 2019 году Банком было принято решение по усилению ИТ-блока: проведено преобразование ИТ-подразделений, создана проектная команда «Go Digital», проведен подбор и прием высококлассных ИТ-специалистов.



Структура персонала по полу в 2019 году, %



Возрастная структура персонала в 2019 году, %

<sup>16</sup> Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок согласно ст. 30 ТК РК.

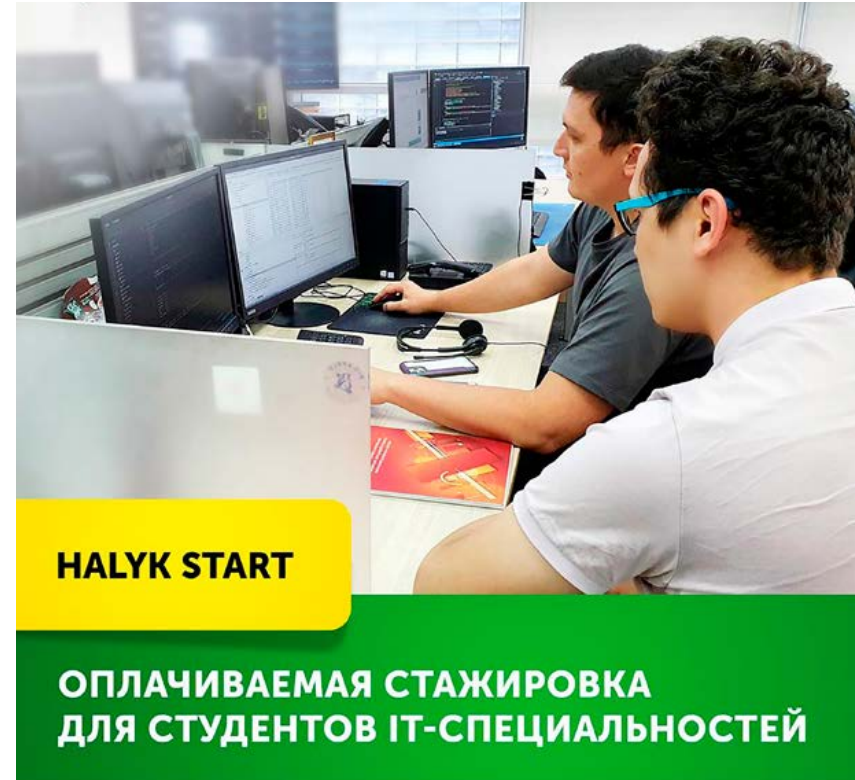
<sup>17</sup> Трудовые договоры, заключенные на определенный срок (не менее 1 года), на время выполнения определенной и/или сезонной работы, на время замещения временно отсутствующего работника согласно ст. 30 ТК РК.

кейс

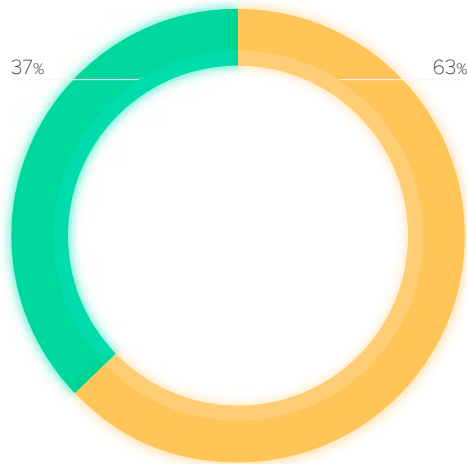
## Проект HalykStart – открывая возможности для молодых талантов

В 2019 году с целью привлечения талантливых кадров мы запустили пилотный проект HalykStart. В рамках данной инициативы студенты старших курсов и выпускники вузов ИТ-специальностей получили уникальную возможность пройти оплачиваемую стажировку и в будущем стать частью команды Halyk Bank.

Для участия в программе стажировки отбирались молодые специалисты с активной жизненной позицией, высокой успеваемостью и отличными знаниями в области информационных технологий и программирования. За время работы в Банке ребята обучались ключевым профессиональным навыкам по методу «learning by doing». По итогам реализации программы в 2019 году наиболее успешные стажеры получили предложения по работе. Так, 18 молодых специалистов были приняты на постоянные должности в ИТ-подразделения Банка.

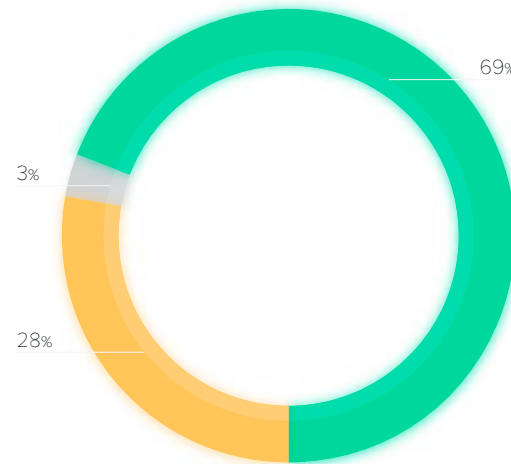


В 2019 году было принято 3 269 новых сотрудников, что составило 22,5% от среднесписочной численности персонала. Трудовые отношения были прекращены с 2 449 сотрудниками.



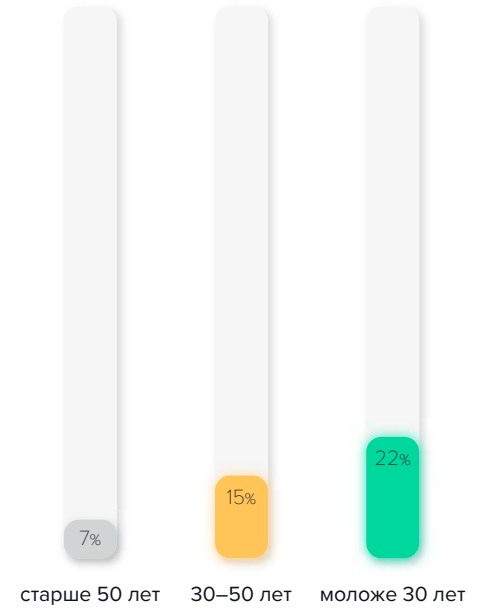
Структура вновь принятых сотрудников в 2019 году по полу, %

- Мужчины
- Женщины



Возрастная структура вновь принятых сотрудников в 2019 году, %

- моложе 30 лет
- 30–50 лет
- старше 50 лет



Текущность кадров по возрастным категориям персонала в 2019 году, %

Текущность кадров за 2019 год составила 16,9%, из них 23,1% пришелся на мужчин, 14,6% – на женщин. В разрезе возрастной структуры персонала текущность кадров составила 21,6% среди сотрудников младше 30 лет, 14,5% – среди сотрудников от 30 до 50 лет и 7,2% – среди сотрудников старше 50 лет.

Численность работников, находящихся в отпуске без сохранения заработной платы по уходу за ребенком, на конец 2019 года составила 2 384 человек, из них 2 380 женщин (99,8%) и 4 мужчин (0,2%). При этом в отчетном периоде из декретного отпуска вернулся 301 сотрудник (100% женщины), из которых 93%

продолжили трудовую деятельность в Банке в течение 12 месяцев после возвращения на работу. Кроме того, для сотрудников при выходе в декретный отпуск Банком выплачивается единовременная льгота в размере до 300 тыс. тенге. Всего за 2019 год сумма компенсаций работникам, находящимся в отпуске по беременности и родам, составила 39,4 млн тенге.

Всем работникам Банка представляется социальный пакет в рамках действующей системы льгот и компенсаций, направленной на поддержание у каждого члена коллектива чувства защищенности, стабильности и заботы.



## Виды социальных льгот и компенсаций, доступные для работников Банка:



### Страхование жизни

В целях защиты жизни и здоровья работников Банк осуществляет страхование жизни всех работников полностью за счет собственных средств.



### Медицинское страхование

Забываясь о здоровье работников и получении ими своевременного медицинского обслуживания, Банк предоставляет работникам право на добровольное страхование на случай болезни на основе долевого участия по программам, предусмотренным договором со страховой организацией. В 2019 году было застраховано 540 сотрудников на сумму 27,9 млн тенге.



### Поддержка спорта

Для работников действуют корпоративные скидки в различные фитнес клубы, информирование о которых производится через интрасайт и электронную почту. Кроме того, Банком ежегодно проводятся различные спортивные и оздоровительные мероприятия (турниры, арендуются спортивные залы). Значимыми спортивно-развлекательными событиями, организованными Банком в 2019 году для работников, стали:

- спартакиада, в которой принял участие 551 работник;
- турнир по шахматам компании KPMG среди работников финансовых институтов г. Алматы;
- VIII благотворительный марафон «Смелость быть первым!», в котором приняли участие 378 работников Головного банка;
- турниры «Битва титанов» (бильярд, картинг, боулинг, караоке);
- турнир по большому теннису среди работников Головного банка.



### Поощрение сотрудников за выслугу лет

Работникам со стажем работы в Банке от 15 лет и более выплачивается премия за выслугу лет. В 2019 году такое поощрение получили 347 сотрудников.





### Материальная поддержка

Выплачивается в связи со смертью близких, на погребение в связи со смертью работника (не относящейся к страховым случаям) и при уходе на пенсию по возрасту. Работникам Банка, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, оказывается материальная помощь на основании решения Комитета по оказанию материальной помощи. В 2019 году 57 сотрудников, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, получили выплаты на общую сумму 7,2 млн тенге.



### Социальные отпуска

Работникам предоставляется дополнительные оплачиваемые дни отпуска: 3 рабочих дня при вступлении в брак, 3 рабочих дня в связи со смертью близких работника и 1 день в связи с рождением ребенка.



### Компенсации при переезде/переводе работника в другой регион

Банк может компенсировать работникам расходы, связанные с переездом при переводе между филиалами Банка. В 2019 году сумма выплат по внутренней ротации персонала составила 101,8 млн тенге.



### Мобильная связь

Банк компенсирует расходы работников на пользование корпоративной мобильной связью.



### Программа признания достижений работников

Банк с целью поощрения профессионализма работников организует и проводит конкурс признания достижений и награждение лучших работников Банка по следующим номинациям: «Лучший работник Банка», «Профессионализм и верность ценностям Банка», «Усердие и стремление к успеху», «Лучший работник года», «Лучший операционно-кассовый работник», «Лучший работник розничного бизнеса». В 2019 году Банком были отмечены успехи 234 сотрудников.



### Конкурс «Лучшее подразделение по направлению деятельности»

Банк с целью мотивации и поощрения филиалов и подразделений филиалов организует конкурс «Лучшее подразделение по направлению деятельности». Подразделения-победители по итогам года получают почетные грамоты и премию в размере 100 тыс. тенге. В 2019 году 11 подразделений были признаны лучшими.





## Корпоративные мероприятия

В целях сплочения команды, развития коммуникаций и формирования командного духа у работников Банк организует различные корпоративные мероприятия. В 2019 году были проведены следующие мероприятия и конкурсы для работников:

- Международный женский день 8 марта;
- Наурыз мейрамы;
- День победы – 9 Мая и День защитника Отечества – 7 Мая;
- День Halyk Bank – 10 октября;
- День национальной валюты – тенге;
- Новогодние мероприятия;
- Корпоративный выезд на природу в «Центр активного отдыха, форелевое хозяйство «Нурлы Тау»;
- Фотоконкурс на самое оригинальное «Предложение руки и сердца»;
- Конкурс на «Лучший национальный образ»;
- Конкурс «Национальные традиции»;
- Конкурс на лучшее стихотворение о Банке;
- Интерактивная мини-викторина, приуроченная ко Дню Halyk Bank;
- Конкурс на лучшее новогоднее оформление.



## Субсидирование ипотечных займов работников

Банк возмещает до 40% от суммы вознаграждения в зависимости от ставки кредитования.



## Благотворительные и социальные акции

Банк и его работники активно участвуют в социально значимых проектах. На регулярной основе проводятся благотворительные акции и оказание помощи неработающим пенсионерам Банка к 9 мая и к 1 октября, к юбилейным датам, организуются благотворительные выезды работников в детские дома. За 2019 год в качестве благотворительной помощи для детских домов было собрано 1,7 млн тенге.

Мы также поддерживаем наших работников при окончании их карьеры в связи с выходом на пенсию. При увольнении в связи с достижением пенсионного возраста, работникам выплачивается разовая материальная помощь, размер которой ранжирован

и зависит от возраста выхода на пенсию. Кроме того, Банк поддерживает неработающих пенсионеров путем выплаты материальной помощи к памятным датам.



## Обучение и развитие сотрудников

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

Банк предоставляет своим работникам широкие возможности для обучения и непрерывного развития профессиональных компетенций на протяжении всей карьеры. Для сотрудников Банка на регулярной основе проводятся обучающие курсы и тренинги как в очном, так и в дистанционном формате.

Обучение работников осуществляется по следующим видам:

### Индивидуальное обучение:

повышение квалификации, программы профессиональной сертификации, программы MBA и дистанционное обучение, проводимое внешним провайдером.

### Корпоративное обучение:

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

### Стажировка:

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

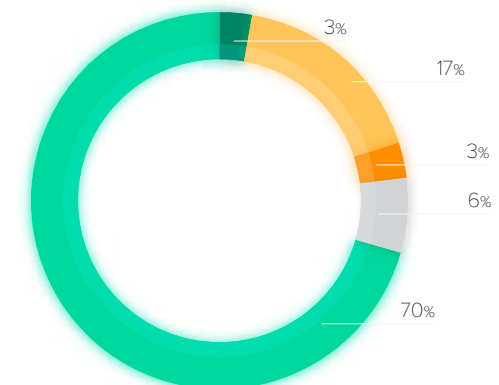
За отчетный период сотрудники Банка прошли обучающие курсы и семинары по различным направлениям обучения, в том числе менеджмент, работа с клиентами и продажи, безопасность и охрана труда, информационные технологии.

В 2019 году в среднем на одного сотрудника приходилось 44 часа обучения, в том числе:

- на одного мужчину – 48 часов, на одну женщину – 43 часа;
- на одного руководителя высшего звена<sup>18</sup> – 29 часов, на одного руководителя среднего звена – 55 часов, на одного специалиста – 43 часа.



Среднее количество часов обучения на одного сотрудника за 2018–2019 гг.



- Прочие семинары
- Работа с клиентами, продажи
- ИТ-обучение
- Управление и менеджмент, в том числе MBA
- Безопасность и охрана труда

Основные направления обучения сотрудников в 2019 году, %

<sup>18</sup> Директора ССП ГБ, кураторы под-блоков и директора филиалов.



В 2019 году бизнес-тренерами Департамента управления персоналом было проведено внутреннее корпоративное обучение для более чем 3 000 сотрудников и руководителей филиалов Банка, работающих в подразделениях розничного, малого и среднего бизнеса. Приоритетными направлениями внутреннего корпоративного обучения для работников Розничного бизнеса филиальной сети стали развитие навыков продаж и повышение уровня сервиса, для работников МСБ – бухгалтерский учет предприятий, а для работников Головного банка – обучение по Agile и Scrum, проводимое в рамках реализации стратегической инициативы «Смена парадигмы управления проектами – внедрение Agile».

Банк полностью финансирует прохождение работниками индивидуального и корпоративного обучения, предоставляемого внешними провайдерами. В 2019 году 335 сотрудника Головного офиса Банка приняли участие в семинарах, тренингах, конференциях и форумах, проводимых как на территории Казахстана, так и за рубежом.

Нашим работникам предоставляется возможность пройти курсы повышения квалификации и овладеть новыми профессиональными навыками. Так, например, Банк поощряет прохождение сотрудниками обучения по программам MBA и магистратуры, покрывая до 50% расходов и предоставляя дополнительные дни учебного отпуска.

В 2019 году нами была продолжена работа по развитию системы дистанционного обучения и тестирования. Все сотрудники Банка имеют доступ к системе СДО Webtutor и могут самостоятельно выбирать курсы для изучения из каталога общедоступных курсов и проходить обучение по ним в любое удобное время. В 2019 году мы зафиксировали стремительный рост популярности данного формата обучения. Так, за отчетный период в рамках СДО прошли обучение более 160 тыс. сотрудников<sup>19</sup>.

<sup>19</sup> Общая численность обученных сотрудников по всем курсам СДО (с учетом того, что работники могут проходить обучение повторно).



## Оценка персонала

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

Работники Банка на ежегодной основе проходят оценку трудовой деятельности и компетенций для определения эффективности выполняемой работы и потенциала в реализации стратегических и оперативных целей.

Система оценки работников включает три формы оценки для разных категорий сотрудников. Полная форма оценки с обязательным применением ключевых показателей эффективности (КПЭ) применяется для руководителей и работников, чья деятельность предполагает постановку индивидуальных целей. Упрощенная форма основана на оценке стандартов и нормативов выполнения работы, не предполагает постановку целей и предназначена для работников, чья деятельность заключается в выполнении стандартных, повторяющихся функций. В 2019 году была введена третья форма оценки по задачам для работников департамента Homebank и департамента Onlinebank блока Транзакционного бизнеса, чья деятельность находит полное отражение в системе Jira. В этой системе фиксируются все поставленные перед работниками задачи и статус их выполнения.

### Ключевые компетенции, установленные для оценки деятельности работников Банка по целям, включают в себя:

- аналитическое мышление;
- работа в команде и сотрудничество;
- ориентация на результат и качество;
- лояльность;
- ориентация на клиента;
- гибкость поведения;
- межличностное взаимодействие и общение;
- инновационность и стремление к развитию.

Требования к компетенциям руководителей дополнены такими показателями как лидерство, умение убеждать и оказывать влияние, стратегическое видение.

### Упрощенная форма оценки предполагает оценку по 4 стандартам выполнения работы и нормативу:

- 01 точность, скорость и своевременность выполнения работ;
- 02 самостоятельность и инициатива;
- 03 клиентоориентированность (на внутренних и внешних клиентов);
- 04 коммуникации и работа в команде;
- 05 выполнение норматива.







Оценка трудовой деятельности и компетенций проводится в автоматизированном формате на портале ОТК. По результатам годовой оценки работникам присваивается рейтинг по шкале от 1 – «неприемлемо» до 5 – «превосходно».

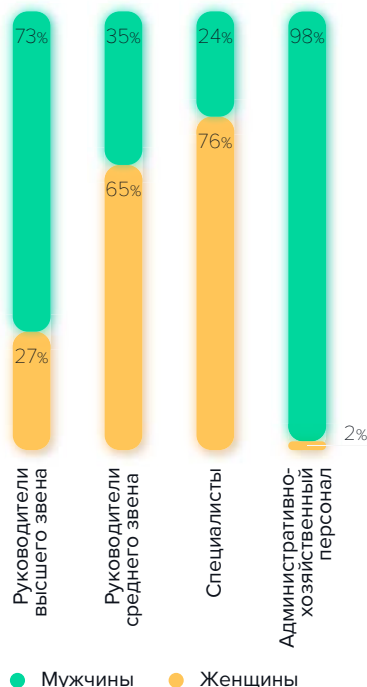
Оценку не проходят сотрудники, работающие менее 6 месяцев; работники, находившиеся в состоянии временной нетрудоспособности или в отпуске по уходу за ребенком более 6 месяцев в течение оцениваемого периода; а также вспомогательный и технический персонал (водители, рабочие).

Члены Правления и руководители высшего звена проходят оценку по системе сбалансированных показателей (ССП). ССП – инструмент, применяемый для представления действующей стратегии развития Банка в виде многоуровневого дерева измеримых и взаимосвязанных показателей всех уровней организационной структуры подразделений, успешное выполнение которых должно обеспечить достижение стратегических целей. Данная система обеспечивает четкую формализацию стратегических и оперативных целей и задач Банка в виде утвержденной карты ССП, а также устанавливает прозрачный механизм зависимости между степенью достижения целевых значений каждого из показателей подразделения Головного банка, областного и регионального филиала Банка по итогам года и уровнем премирования руководителей Банка по итогам работы за год.

В 2019 году оценка эффективности работы была проведена по 10 594 сотрудникам, что составило 71% от общей численности персонала. Оценкой были охвачены 76% мужчин и 70% женщин. За отчетный период оценку эффективности прошли все члены Правления и руководители высшего звена, 90% руководителей среднего звена и 69% специалистов.

В дополнение к стандартной процедуре оценки персонала, в 2019 году впервые за последние 5 лет, была организована оценка методом «360 градусов». Метод оценки 360 градусов основан на комплексном анализе субъективных оценок окружающих руководителя людей. Именно в этом состоит главное достоинство метода, поскольку он позволяет понять, как другие люди внутри организации воспринимают его личные и профессиональные компетенции, особенности поведения и взаимодействия с окружающими людьми. Целевой группой для проведения оценки стали директора филиальной сети Банка. Для оценки использовалась утвержденная корпоративная модель компетенций. По этим компетенциям проводилась оценка (8 ключевых компетенций и 3 дополнительные – для руководителей). Каждая компетенция оценивалась по 4-х бальной шкале: 1 – качество не проявляется, 2 – качество проявляется не всегда, 3 – качество развито на хорошем уровне, 4 – качество развито на уровне мастерства. Оценка, проведенная методом «360 градусов», позволила определить, какие компетенции у директоров филиалов являются их сильными сторонами, а какие компетенции требуют развития.

Следует отметить, что проводимая в Банке оценка деятельности работников прямо не влияет на карьерное развитие, но способствует формированию ответственности работников за результаты деятельности, повышению производительности труда и эффективности работы структурных подразделений и Банка в целом, а также влияет на ряд управленческих и мотивационных решений, например, возможность включения работников в кадровый резерв, номинирование работников как лучших, участие работников в программе субсидирования.



Гендерный состав персонала по категориям сотрудников за 2019 год

Мы гордимся, что женщины играют ключевую роль в управлении деятельностью Банка, представляя 27% руководителей высшего звена и 65% руководителей среднего звена.

<sup>20</sup> Согласно п.2 ст.156 Трудового Кодекса РК коллективный договор заключается на добровольной основе по предложению одной из сторон.

<sup>21</sup> Председатель Совета директоров, Председатель Правления, Заместители Председателя Правления.



## Обеспечение равных прав и возможностей

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

Банк строит отношения с работниками на принципах законности, взаимного уважения и доверия, гарантируя каждому сотруднику защиту от любых форм дискриминации в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. При реализации кадровой политики и политики оплаты труда запрещены любые формы дискриминации по национальности, полу, возрасту, политическим, религиозным мотивам и другим признакам.

Банк обеспечивает условия для того, чтобы работники, считающие, что им не обеспечена защита от дискриминации, имели возможность обратиться по телефону доверия, номер которого размещен на интрасайте Банка «Халык-инфо». В отчетном периоде подтвержденных случаев дискриминации в Банке выявлено не было.

### Состав сотрудников в разбивке по возрасту, человек

Категория персонала	до 30 лет	30–50 лет	после 50 лет
Руководители высшего звена <sup>21</sup>	–	7	4
Руководители среднего звена	150	1 163	232
Специалисты	5 994	6 069	931
Административно-хозяйственный персонал	40	177	109

Для повышения мотивации и лояльности сотрудников Банк стремится обеспечить прозрачную и справедливую систему оплаты и вознаграждения труда. При установлении оплаты труда и продвижении работников Банк руководствуется исключительно их профессиональными качествами и трудовыми результатами, исключая какие-либо различия в базовом окладе по гендерному признаку.

Каждый работник Банка имеет равные возможности в реализации своих прав и свобод в трудовой деятельности. Для повышения компетенций сотрудников в области применения норм трудового законодательства Банком на регулярной основе проводятся обучающие курсы и семинары.

Банк признает права работников на участие через своих представителей в коллективных переговорах и разработке проекта коллективного договора, а также ознакомление с подписанным коллективным договором. По состоянию на конец 2019 года между Банком и работниками коллективный договор не заключался по причине того, что ни от одной из сторон не поступало предложения о начале коллективных переговоров<sup>20</sup>.

Банк стремится обеспечить равные карьерные возможности для всех своих сотрудников независимо от их пола и возраста.

### Возрастной состав руководителей представлен следующим образом:

- сотрудники младше 30 лет составляют 10% руководителей среднего звена;
- сотрудники в возрасте от 30 до 50 лет составляют 64% высшего руководства, 75% руководителей среднего звена;
- сотрудники в старше 50 лет составляют 36% руководителей высшего звена и 15% руководителей среднего звена.

В 2019 году с целью совершенствования системы оплаты труда должностные оклады работников Банка были увеличены, в среднем, на 15%.



## Безопасность и здоровье на рабочем месте

GRI | 103-1 | 103-2 | 103-3 | 403-2\* | 403-3\*

Халык Банк стремится создать безопасную и благоприятную рабочую среду для всех работников. Поэтому охрана труда и техника безопасности (ОТиТБ) являются важным направлением деятельности Банка. Банк в обязательном порядке анализирует состояние ОТиТБ в структурных подразделениях Головного Банка и областных филиалах, проводит обучение сотрудников и ежегодное медицинское освидетельствование.

В 2017 году Правление Банка утвердило ряд инструкций по безопасности и охране труда для определенных профессий и видов работ, наиболее подверженных риску возникновения несчастных случаев. Так, требования распространяются на электриков, сантехников, водителей, рабочих склада и других сотрудников, работающих в условиях повышенной опасности (например, проводят работы с электронным и иным оборудованием, проводят работы на высоте). Данные инструкции являются ключевыми документами в области охраны труда. Они составлены с учетом требований законодательства РК и строго регулируют подход различных работников к выполнению должностных обязанностей.

В целях повышения осведомленности работников об ОТиТБ на рабочем месте, Банк проводит специальное обучение персонала, деятельность которых связана с выполнением работ и обслуживанием оборудования повышенной опасности.

В 2019 году 191 работник прошел внешнее обучение в области безопасности и охраны труда, электробезопасности и промышленной безопасности. При этом инструктаж по технике безопасности и охране труда в дистанционном формате прошел 481 работник. Банком также была проведена обязательная проверка знаний по вопросам ОТиТБ у 508 работников через банковскую систему дистанционного обучения и тестирования.

Стоит отметить, что все вновь принятые сотрудники и работники подрядных организаций обязаны проходить вводный инструктаж. Таким образом, формирование навыков безопасного поведения среди сотрудников и подрядчиков является приоритетным для нас.

По мнению Банка, наиболее подвержены риску возникновения физической опасности работники дочерней организации, предоставляющей услуги по хранению, перевозке и инкассации банкнот, монет и ценностей. При приеме на работу инкассаторы проходят обязательную стажировку, позволяющую получить необходимые знания и навыки для обеспечения бесперебойной и безопасной деятельности. При этом, работники должны постоянно повышать уровень профессиональной подготовки и проходить ежегодный медицинский осмотр.

\* «согласно GRI Standards 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016».



Дочерняя организация в обязательном порядке предоставляет инкассаторам средства индивидуальной защиты, специальные одежду и обувь. Сотрудники обязаны следовать правилам дорожного движения и соблюдать скоростной режим при исполнении служебных обязанностей. При этом весь спецтранспорт оснащен аптечками и огнетушителями для быстрого реагирования на случай чрезвычайных происшествий, а также для обеспечения транспортной безопасности. Стоит отметить, что вся деятельность строго регламентирована внутренними правилами и стандартами Банка, разработанными в соответствии с нормативными правовыми актами и требованиями Национального Банка Республики Казахстан.

При возникновении несчастного случая Банк в обязательном порядке проводит служебное расследование, составляет акт и представляет материалы расследования в надзорные органы. Все процедуры соответствуют требованиям законодательства и государственных органов. В 2019 году один работник получил травму с потерей рабочего времени, связанную с производственной деятельностью в Западно-Казахстанском областном филиале Банка. Также, одному работнику была оказана медицинская помощь. За отчетный год также произошли 3 несчастных случая, связанных с трудовой деятельностью, в результате которых 5 сотрудников нашей дочерней организации получили травмы различных степеней. Два несчастных случая произошли в результате дорожно-транспортных происшествий и классифицировались как групповые<sup>22</sup>. По всем несчастным случаям были предприняты специальные меры во избежание повторения подобных инцидентов.

### Показатели травматизма Банка и дочерней организации ТОО «Налук Инкассация» за 2018–2019 гг.

Показатель	Единицы измерения	Отчетный период	
		2018	2019
Общее количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью:		7	6
Налук Банк	количество травмированных	2	1
Дочерняя организация «Налук Инкассация»		5	5
Количество потерянных дней трудоспособности в результате несчастных случаев:		115	238
Налук Банк	количество дней	41	27
Дочерняя организация «Налук Инкассация»		74	211
Коэффициент травматизма с потерей рабочего времени (LTIR)	коэффициент на 1 млн отработанных человеко-часов	0,23	0,19

<sup>22</sup> В результате каждого ДТП травмы получили по два сотрудника из Алматинского и Восточно-Казахстанского филиалов «Налук Инкассация». Еще один несчастный случай произошел с сотрудником Северо-Казахстанского филиала.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА



09

## Окружающая среда и общество

МЫ ГОДИМСЯ ТЕМ,  
В КАКОМ МИРЕ ЖИВЕМ



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

Забота об окружающей среде является одним из ключевых аспектов деятельности Банка в области корпоративной социальной ответственности. Наш подход к управлению экологическими вопросами основан на принципе предосторожности и предупреждения негативного воздействия на окружающую среду. Мы стремимся содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий, а также снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности, как напрямую, так и посредством финансирования экологических проектов наших клиентов.

Помимо прочего мы активно поддерживаем открытый диалог со всеми заинтересованными сторонами и информируем их о нашей деятельности в области экологической безопасности.

В 2019 году мы начали работу по разработке Экологической политики, направленной на определение приоритетных направлений в области обеспечения экологической безопасности и устойчивого развития Банка в долгосрочной перспективе. Принятие Экологической политики АО «Народный Банк Казахстана» планируется в ближайшее время.



## Ответственное потребление ресурсов

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

Потребление бумаги является одним из наиболее значимых экологических воздействий Банка. В 2019 году в целях оптимизации бумажного документооборота нами была рассмотрена возможность автоматизации и перевода ряда процессов делопроизводства в электронный формат, были

пересмотрены и обновлены нормативы потребления бумаги, проведен мониторинг предприятий по сбору макулатуры для заключения договоров о передаче бумаги в переработку по всей филиальной сети Банка в Казахстане.

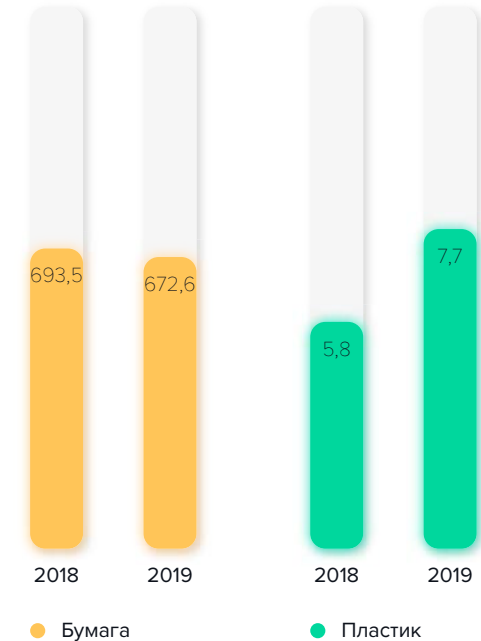
В результате проведенных мероприятий объем потребления бумаги в 2019 году сократился на 3% по сравнению с 2018 годом и составил 672,6 тонн. Объем собранной и переданной в переработку специализированной организации макулатуры составил 33,4 тонны.



В 2019 году Банком было выпущено 1 538 479 платежных карт, что составило 7,7 тонн пластика. Рост потребления пластика по сравнению с 2018 годом на 32% связан, главным образом, с увеличением числа розничных клиентов Банка.

За отчетный период Банком и всеми его филиалами в регионах Казахстана было потреблено 179 245 тыс. м<sup>3</sup> воды, что на 2,6% больше, чем в 2018 году. Стоит отметить, что 52 137 тыс. м<sup>3</sup> воды было потреблено в Мангистауской, Актюбинской, Жамбылской и Карагандинской областях<sup>23</sup>, где вопрос дефицита природных водных ресурсов особенно актуален для местного населения.

В целях рационального расхода воды во всех объектах Банка установлены водомерные счетчики, ведется контроль за исправным состоянием сантехнических приборов и водопроводных сетей, а также автоматизирована существующая система полива. Объектами Банка не осуществляется сброс сточных вод в водные объекты: сточные воды, образуемые в городской местности, сливаются в общую канализационную сеть, а сточные воды объектов в сельской местности вывозятся специализированными организациями по контракту. Ввиду особенностей системы экологического регулирования сбросов сточных вод в Казахстане, а именно, отсутствия законодательных требований к получению экологического разрешения на сбросы сточных вод в канализационные сети Банк не устанавливает нормативы сбросов загрязняющих веществ.



Потребление пластика и бумаги в 2018–2019 гг., тонн

<sup>23</sup> Выбор регионов Казахстана с дефицитом природных водных ресурсов основан на оценках Института мировых природных ресурсов, а именно показателях «базового водного дефицита» (baseline water stress), представленных как соотношение общего водозабора в каждом регионе к доступным объемам водных ресурсов из возобновляемых источников. Показатель в 52 137 тыс. м<sup>3</sup> отражает данные по водопотреблению только в тех регионах, где показатель базового водного дефицита характеризуется, как «высокий» (более 3).

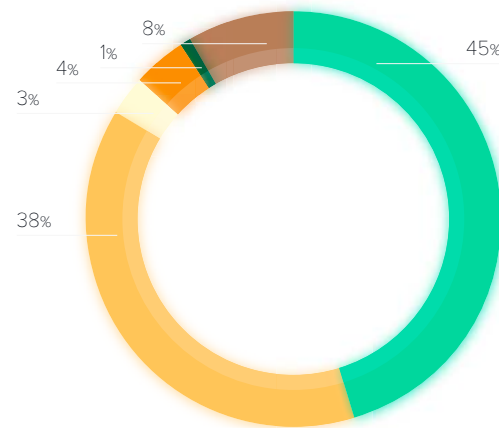




## Энергоэффективность и выбросы парниковых газов

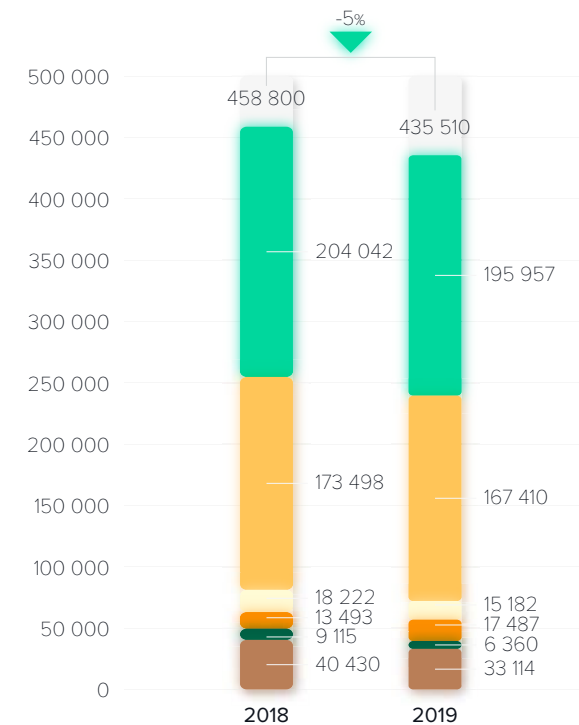
Являясь субъектом Государственного энергетического реестра<sup>24</sup>, Банк ведет планомерные работы по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности. В 2019 году суммарное потребление энергии составило 435 510 ГДж, в том числе:

- электрическая энергия – 195 957 ГДж;
- тепловая энергия – 167 410 ГДж;
- природный газ – 33 144 ГДж;
- бензин – 17 486 ГДж;
- дизельное топливо – 15 182 ГДж;
- уголь – 6 360 ГДж.



Потребление энергоресурсов в 2019 году по видам, %

По сравнению с 2018 годом объем потребления топливно-энергетических ресурсов сократился на 5%. При этом нам удалось снизить объем потребления дизельного топлива на 17%, а объем потребления угля – на 30%. Значительный объем данного сокращения был достигнут за счет реализации инициативы по переходу к более экологичным источникам энергии. Так, с 2017 года 14 зданий Банка, ранее отапливаемых твердым и жидким топливом, были переведены на природный газ и центральное отопление.



- газ природный
- бензин
- тепло
- уголь
- дизельное топливо
- электричество

Потребление энергоресурсов по видам в 2018–2019 гг., ГДж

<sup>24</sup> Согласно Закону РК «Об энергосбережении и энергоэффективности» от 13 января 2012 года № 541-IV субъектами Государственного энергетического реестра (ГЭР) являются индивидуальные предприниматели и юридические лица, потребляющие энергетические ресурсы в объеме, эквивалентном тысяче пятистам и более тонн условного топлива в год. На субъектов ГЭР распространяются требования по обязательному проведению мероприятий по энергосбережению и энергоэффективности.

## Дополнительные мероприятия в области энергосбережения и энергоэффективности:



замена ртутьсодержащих люминесцентных ламп на светодиодные в целях сбережения электрической энергии, сокращения затрат на потребление электричества и минимизации негативного воздействия ртути на окружающую среду при утилизации ламп. Перевод зданий на энергоэффективное LED-освещение производится во время проведения капитального ремонта и реконструкции помещений. С начала реализации данной инициативы в 2016 году нам удалось сократить долю зданий Банка с люминесцентным освещением с 85% до 48%;



производится автоматизация систем кондиционирования в зданиях Головного офиса Банка для снижения потребления энергии;

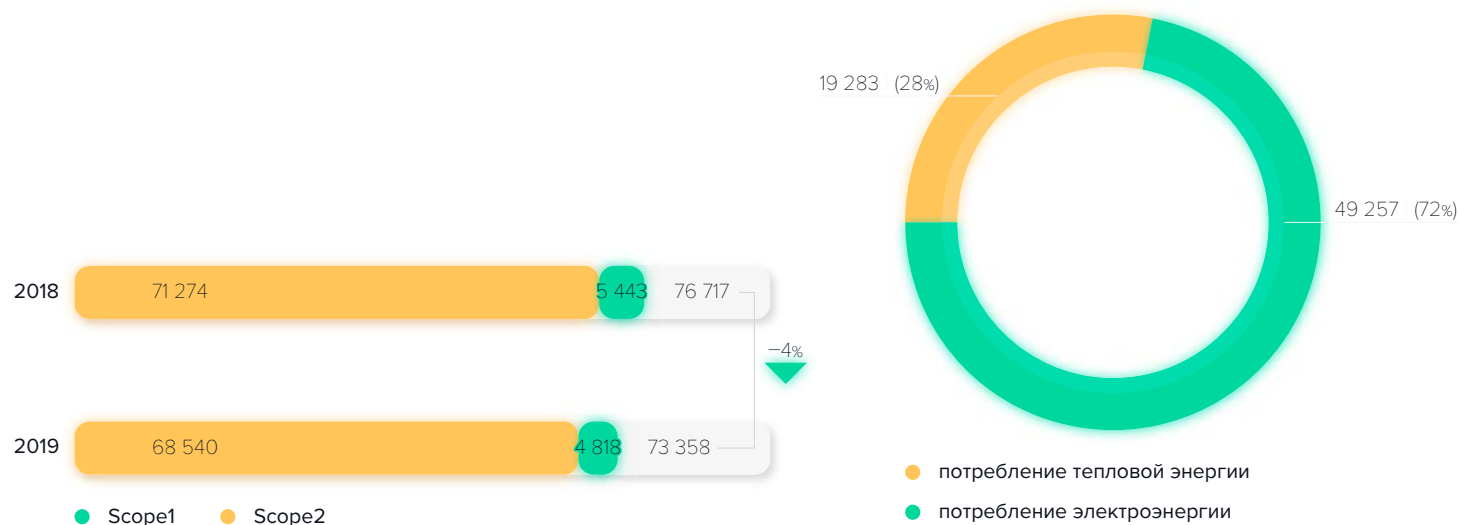


поощряется использование экологически чистого транспорта среди сотрудников. В общей сложности в зданиях Головного офиса Банка в 2019 году было оборудовано 63 парковочных места для стоянки велосипедов и электрических самокатов с местами для подзарядки аккумуляторов. Данное мероприятие способствовало сокращению количества работников, использующих для поездок на работу личный автотранспорт.

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

В 2019 году прямые выбросы ПГ (score 1) составили 4 818,2 тонн CO<sub>2</sub> экв., что на 11,5% ниже уровня 2018 года в 5 443,2 тонн CO<sub>2</sub> экв. Основными источниками выбросов ПГ Банка являются автотранспортные средства и стационарные энергетические установки (отопительные котлы, генераторы).

Объем косвенных энергетических выбросов (score 2), образуемых в результате потребления электрической и тепловой энергии объектами Банка, в 2019 году составил 68 540,3 тонн CO<sub>2</sub> экв. По сравнению с 2018 годом выбросы score 2 сократились на 4%, что связано с соответствующим сокращением потребления электрической и тепловой энергии.



Суммарные выбросы ПГ Halyk Bank за 2018–2019 гг., тонн CO<sub>2</sub> экв.

Выбросы score 2 в 2019 году, по видам потребляемой энергии, тонн CO<sub>2</sub> экв. и %

### Выбросы ПГ Halyk Bank за 2018–2019 гг.

	2018	2019
<b>Прямые выбросы ПГ (score 1), тонн CO<sub>2</sub> экв., в том числе:</b>	<b>5 443,2</b>	<b>4 818,2</b>
выбросы CO <sub>2</sub>	5 429,4	4 805,7
выбросы CH <sub>4</sub>	4,0	3,9
выбросы N <sub>2</sub> O	9,8	8,6
<b>Косвенные энергетические выбросы ПГ (score 2), тонн CO<sub>2</sub> экв., в том числе:</b>	<b>71 273,7</b>	<b>68 540,3</b>
электричество	51 289,3	49 257,0
тепло	19 984,4	19 283,3
<b>Всего выбросы ПГ:</b>	<b>76 716,9</b>	<b>73 358,5</b>

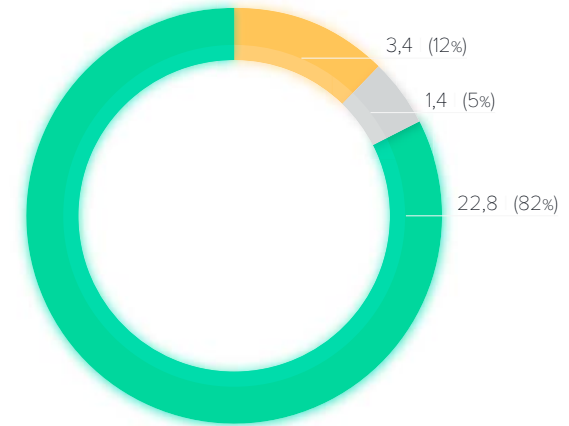
Методология расчета выбросов ПГ представлена в Приложении.



## Управление отходами

В 2019 году в результате деятельности Банка было образовано 2 641,5 тонн отходов (на 30% меньше, чем в 2018 году), из них опасных отходов – 27,7 тонн, неопасных – 2 613,8 тонн соответственно. Опасные отходы Банка включают использованные ртутьсодержащие лампы, автомобильные шины, аккумуляторные батареи, тогда как неопасные полностью представлены твердыми бытовыми отходами (ТБО)<sup>25</sup>.

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



- ртутьсодержащие лампы
- аккумуляторные батареи
- авторезина

Структура образованных опасных отходов Банка в 2019 г., в % по видам и тоннаж

В Банке на постоянной основе практикуется **раздельный сбор и безопасное хранение опасных отходов и макулатуры**. В 2020 году планируется запустить пилотный проект по **раздельному сбору пластиковых отходов** в Головном офисе Банка.

<sup>25</sup> Подход Банка к классификации отходов на «опасные» и «неопасные» основан на требованиях Экологического кодекса Республики Казахстан от 9 января 2007 года № 212-III, согласно которому:

Неопасные отходы – отходы, не обладающие опасными свойствами;  
 Опасные отходы – отходы, которые содержат вредные вещества, обладающие одним или несколькими опасными свойствами (токсичностью, взрывоопасностью, радиоактивностью, пожароопасностью, высокой реакционной способностью) и могут представлять непосредственную или потенциальную опасность для окружающей среды и здоровья человека самостоятельно или при вступлении в контакт с другими веществами.

кейс

## Halыk Bank – за чистую окружающую среду!

Проведение экологических акций и субботников является неотъемлемой частью корпоративной жизни Банка. В июне 2019 года сотрудниками Головного офиса был проведен выездной эко-субботник в предгорьях Алматы. За один день совместными усилиями было собрано более 250 мешков мусора. Важно отметить, что во время субботника работники также научились правильно сортировать мусор для его дальнейшей переработки.



В результате, более 130 мешков с собранными отходами было принято во вторичную переработку, в том числе:

- 111 кг стеклянной тары;
- 64 кг пластиковых бутылок;
- 15 кг жестяных банок.

В дальнейшем, мы планируем системно внедрять и развивать практики раздельного сбора и сортировки отходов в офисном пространстве Банка для того, чтобы внести свой вклад в обеспечение чистой и безопасной окружающей среды для всех казахстанцев.



## Наш вклад в развитие общества

Реализация благотворительных и спонсорских проектов является неотъемлемой частью бизнеса Halyk Bank. В своей деятельности мы привержены идее создания ценности для всего общества посредством поддержки различных социально ориентированных проектов как на национальном, так и на региональном уровнях.

### Подход Halyk Bank к оказанию благотворительной помощи

Банк осуществляет свою деятельность в сфере социальной поддержки и благотворительности в соответствии с Политикой оказания спонсорской и благотворительной помощи АО «Народный Банк Казахстана». При этом мы руководствуемся принципами открытости, диалога, взаимодействия, партнерства, прозрачности и финансовой устойчивости, поощряя участие работников в благотворительной деятельности на добровольной основе.

Приоритетными направлениями нашей социальной деятельности являются финансирование проектов в детском здравоохранении, образовании, поддержка культуры, искусства, массового и профессионального спорта, охрана окружающей среды и забота о детях, оставшихся без попечения родителей.



В апреле 2016 года по решению акционеров группы Halyk для проведения благотворительной и спонсорской деятельности на системном уровне, реализации социальных проектов и общественно значимых мероприятий в области культуры, спорта и образования в Республике Казахстан был создан Благотворительный фонд «Halyk» (Фонд Halyk). Главная задача фонда – достижение максимальной эффективности социальных и благотворительных инвестиций и стимулирование позитивных перемен в решении важных социальных задач. В 2018 году Фондом была разработана и запущена краудфандинговая интернет-платформа Birgemiz.kz.





## Birgemiz: делать добро вместе – просто и доступно!

Фонд Halyk создал уникальную онлайн платформу поддержки благотворительных проектов, которые на протяжении многих лет помогают, облегчают и спасают жизни наших соотечественников разных возрастов. С помощью Birgemiz.kz, нуждающиеся могут найти средства, меценаты – интересные проекты для поддержки, волонтеры – выбрать, кому помочь своим временем и силами.

Краудфандинговая онлайн платформа и ее мобильное приложение позволяют делать пожертвования в два клика, без регистрации, с карты любого банка, в адрес социальных проектов из различных сфер: здоровье, охрана животных, помощь пожилым. Минимальный размер пожертвования установлен в сумме 500 тенге. Сбор пожертвований в реальном времени можно отслеживать по установленному счетчику каждого проекта.

Birgemiz обеспечивает прямую и доступную связь благотворителей с фондами и способствует решению проблемы прозрачности благотворительных переводов, укрепления доверия к фондам-участникам, за счет открытости механизма распределения пожертвований до просителей и нуждающихся. На сегодняшний день на платформе зарегистрировано 22 социальных проекта 10 благотворительных фондов, шесть из этих проектов уже успешно завершены.

Фонд Halyk не только администрирует платформу, но и участвует в софинансировании проектов. К уже собранным средствам фонд добавляет 20%, а в «Щедрый вторник», эта доля возрастает до 40%. Только за 2 года существования платформы Birgemiz.kz по всем благотворительным проектам в виде пожертвований было собрано свыше 17 млн тенге, из которых Фонд Halyk выделил 5,5 млн тенге.



<https://birgemiz.kz/>

10

фондов

>20

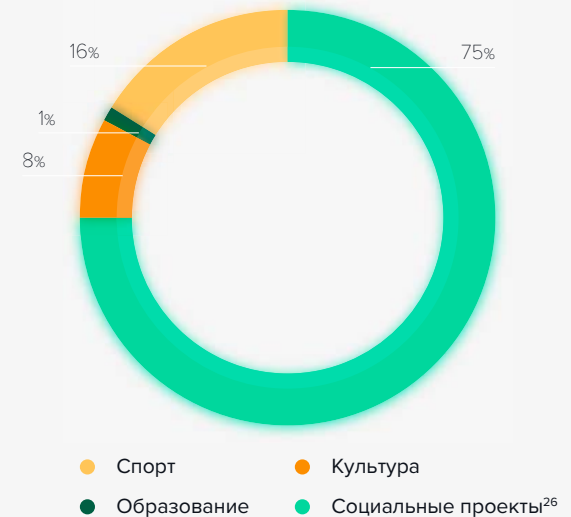
проектов

6 536

добрых людей

7

млн тенге собранных пожертвований за 2019 год



Расходы Банка на спонсорство и благотворительность в 2019 году, %



Мы хотим побудить людей быть активнее, чтобы создать мультипликативный эффект щедрости. Сообща, мы всегда сможем больше — это миссия «Біргеміз».

А.С. Павлов  
Председатель Совета директоров

<sup>26</sup> В том числе оказание поддержки ветеранам, приобретение медицинского оборудования для перинатального центра, проведение социально значимых мероприятий.



## Ключевые благотворительные и спонсорские проекты в 2019 году

В 2019 году мы продолжили активную поддержку общественно значимых проектов в сфере обеспечения здорового образа жизни населения, социальной адаптации людей с ограниченными возможностями, развития культуры и образования.



собрано: **1 324 000** тенге

### Щедрый вторник

Ежегодно Halyk Фонд совместно с платформой Birgemiz проводит акцию «Щедрый вторник». «ЩедрыйВторник» – международное благотворительное движение, основная цель которого – дать импульс развитию благотворительности в мире и привлечь как можно больше сторонников. В последний вторник ноября миллионы людей во всем мире объединяются, чтобы стать частью большого благотворительного флешмоба. Так, 26 ноября 2019 года на платформе Birgemiz было собрано 1 324 000 тенге, которые были направлены, в основном, на помощь больным детям. К каждому благотворительному взносу в этот день Фондом Halyk было добавлено +40%.



### Инватакси

В 2019 году в рамках реализации социального проекта «Инватакси» было приобретено 15 специализированных автомобилей для перевозки маломобильных граждан. Автомобили были безвозмездно переданы в региональные общества инвалидов в города Кульсары, Аксай, Мугалжар, Аксу, Зыряновск, Балхаш, Жетысай, Шу, Щучинск, Тайынша, Сатпаев, Рудный, Капшагай и Байконыр. За все время с начала проекта регионы Казахстана получили 36 спецавтомобилей общей стоимостью свыше 336 млн тенге. Спецтранспорт адаптирован под потребности людей с ограниченными возможностями – оборудован подъемными устройствами для инвалидных колясок, располагает салоном с круговым остеклением, с правой сдвижной и задними распашными на 180° дверями, мягкими сиденьями, установленными по ходу движения.



### «Halyk Art Prize»

Halyk Art Prize – это премия от Halyk Bank на основе творческого конкурса для художников, целью которой является развитие современного казахстанского искусства и общества.

Призовой фонд премии Halyk Art Prize был разделен на две номинации: «Гран-при», присуждаемый решением жюри конкурса, в размере 700 тыс. тенге и «Народный выбор», определяемый путем открытого голосования в социальных сетях – в размере 500 тыс. тенге.

Тематикой конкурса и премии в 2019 году стало «Искусство и общество». К участию приглашались художники с работами, выполненными в любой технике и любом жанре, кроме монументальных. За месяц на специальный адрес конкурса было принято 345 заявок от художников.

Из всех присланных заявок лучшей в номинации «Гран-при» экспертным жюри была признана работа «Батыр» художника из г. Алматы. Номинацией «Народный выбор» была удостоена работа алматинской художницы, получившая большинство голосов пользователей социальных сетей.

Итогом премии Halyk Art Prize стала выставка, прошедшая с 7 по 20 декабря 2019 года и церемония награждения номинантов.



## «Кубок Надежды»

Ежегодный Чемпионат Республики Казахстан по баскетболу среди детских домов и школ-интернатов «Кубок Надежды», который проводится при поддержке Национальной федерации баскетбола. Это часть масштабного социального проекта Народного Банка и благотворительного фонда Halyk – «Народная Лига», который включает в себя ежегодное оснащение подшефных детских учреждений спортивным инвентарем, экипировкой, подбор и оплату работы тренерского состава. Юные спортсмены имеют возможность тренироваться под руководством профессиональных тренеров по баскетболу.

Halyk Bank выступает основным спонсором и организатором Чемпионата с 2005 года, покрывая расходы, связанные с проездом детей и сопровождающих, размещением (проживание и питание) участников, покупкой призового фонда для победителей, оплатой судейского персонала.

В течение года воспитанники 17 детских домов из 15 городов и поселков республики занимаются в баскетбольных секциях под руководством профессиональных тренеров. Чемпионат проводится на ежегодной основе. В 2019 году в

Чемпионате приняли участие более 170 подростков, многие из которых завершают свое пребывание в детском доме и начинают самостоятельную жизнь.

В течение недели на базе спорткомплекса Казахской Международной школы «Мирас» семнадцать детских команд в напряженной борьбе отстаивали свое право называться лучшей сборной Чемпионата. Между спортивными состязаниями детей ждала насыщенная культурно-развлекательная программа – путешествия в горы, оздоровительные процедуры в бассейне, встречи с ветеранами спорта, поездка в музей «Алтын Адам», сотрудники которого провели детям бесплатные экскурсии.

По итогам соревнований судьи Национальной федерации баскетбола назвали команду-чемпиона – сборную г. Павлодар. Все десять ребят получили заслуженное звание кандидатов в мастера спорта.

На проведение Чемпионата в 2019 году было выделено более 33 млн тенге. Фонд Halyk намерен продолжить поддержку проекта «Народная лига» и «Уміт Кубогы – Кубок Надежды» и в следующем году. За 14 лет через баскетбольные секции прошли порядка 3 тыс. детей, более 300 стали кандидатами в мастера спорта.



## «Halyk SMART»

Halyk Smart – образовательный youtube-канал, на котором публикуются научно-популярные видео на казахском и русском языках. Подписчики образовательной платформы могут в увлекательной форме пополнить свои знания в самых разных областях науки – астрофизике, нейробиологии, теории эволюции и мировой экономике. Контент канала постоянно пополняется и на сегодняшний день, насчитывает около 100 познавательных видео-уроков.

За 2019 год число подписчиков YouTube-канала достигло более 137 тыс. человек, а количество просмотров превысило 13 млн. На эти цели нами было выделено 8 млн тенге, а всего за 3 года реализации проекта сумма оказанной поддержки составила 21,4 млн тенге.



<https://www.youtube.com/channel/UCd2xCvSoriuPtpdhiXkTnw/featured>  
Подробнее обо всех наших социальных проектах, реализованных в 2019 году, читайте в Годовом Отчете Halyk Bank за 2019 год:  
[https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB\\_AR\\_2019\\_RU\\_29.05.pdf](https://halykbank.kz/storage/app/media/Investoram/HB_AR_2019_RU_29.05.pdf)



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА



10

**Событие после  
отчетной даты:  
реакция Банка  
на пандемию  
COVID-19**

МЫ УМЕЕМ ПОДДЕРЖИВАТЬ, СОПЕРЕЖИВАТЬ И  
ВМЕСТЕ ВЫХОДИТЬ ИЗ СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЙ

Мы выпускаем наш первый Отчет об устойчивом развитии во время глобального кризиса: COVID-19. Пандемия коронавирусной инфекции стала проверкой устойчивости, как для государства в целом, так и всего бизнес-сообщества в Казахстане.

По результатам нашей деятельности за 1 и 2 кв. 2020 года мы можем уверенно заявить, что Halyk Bank достойно ответил на вызовы, возникшие в связи с пандемией COVID-19. С объявлением режима карантина в Казахстане в марте текущего года нам удалось мобилизовать все свои усилия на обеспечение непрерывности бизнес-процессов, чтобы обеспечить всем нашим клиентам круглосуточный доступ к банковским услугам и продуктам, а также постоянную возможность осуществлять все необходимые банковские операции в режиме масштабного локдауна по причине биологической опасности – объявленной ВОЗ пандемии COVID-19.

В рамках Президентского пакета мер государственной поддержки мы дистанционно открыли для казахстанцев около 600 тыс.<sup>27</sup> платежных карт и карточных счетов для получения социального

пособия. Являясь платежным агентом №1 по объему пенсий и социальных выплат, с начала года нами было перечислено более 38,5 млн платежей на сумму в почти 1,8 трлн тенге<sup>28</sup>.

Нашим розничным клиентам, потерявшим источники дохода в связи со снижением экономической активности, была предоставлена отсрочка на срок до 3 месяцев, которой воспользовалось около 131 тыс. человек. Чтобы поддержать своих клиентов-предпринимателей, на бизнес которых повлияли ограничительные меры, мы предоставили им отсрочку по действующим кредитам МСБ на срок до 1 октября 2020 года. На сегодняшний день кредитные каникулы от Банка получили более 4 тыс. клиентов МСБ.

В марте 2020 года НБРК и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка совместно с банками второго уровня была разработана программа льготного кредитования. Для реализации данной Программы выделено 600 млрд тенге сроком на один год по ставке для заемщика 8%. Определены 12 банков-участников, из которых наибольшая сумма (180 млрд тенге) на утилизацию была выделена нашему Банку.

## Программа льготного кредитования МСБ

### Рынок

**600** млрд тенге

- ставка 8%
- участников – 12 банков

### Банк

**180** млрд тенге

- №1 по выделенной сумме на Банк
- 356 клиентов профинансировано<sup>29</sup>
- 107,9 млрд утилизировано<sup>29</sup>

<sup>27</sup> По состоянию на 30.04.2020.

<sup>28</sup> Предварительные данные за январь-август 2020 года.

<sup>29</sup> По состоянию на 01.07.2020.





Финансирование действующих и новых клиентов МСБ в рамках Программы даст возможность предпринимателям развивать свой бизнес во время неустойчивого рынка.

Банк активно сотрудничает с Фондом «Даму» и предпринимателями в период кризиса для поддержки казахстанского бизнеса. Предлагаемые инструменты поддержки позволяют отечественным производителям товаров и услуг безболезненно преодолеть кризис, а в случае с некоторыми предприятиями, как показывает практика, даже увеличить производство товарной продукции, способствуя не только росту продовольственной безопасности, но и укреплению социальной составляющей в виде создания и сохранения рабочих мест. В дополнение, совместно с АО «Аграрная кредитная корпорация» мы направили 24 млрд тенге на поддержку сельского хозяйства.

В период карантина мы оказали финансовую поддержку в размере 105 млн тенге собственных средств более 1 тыс. медицинским работникам<sup>30</sup>, стоящим на передовой в борьбе с COVID-19. Фондом Halyk было закуплено 20 тыс. продуктовых наборов для малообеспеченных и многодетных семей, оказавшихся в сложном финансовом положении из-за режима ЧП и карантинных мер. Каждая семья получила по 60 кг продуктов первой необходимости.

Первоочередным приоритетом для нас стало обеспечение безопасности сотрудников. Так, мы перевели 64%<sup>31</sup> персонала Головного офиса на удаленную работу. Сотрудники Банка, продолжившие работу на местах, были обеспечены средствами санитарной защиты и антисептиками. В офисах организован пропускной режим с замером температуры, установлены антибактериальные лампы. Мы контролируем соблюдение социальной дистанции и всех мер безопасности во всех наших офисах и точках обслуживания клиентов.

Нашей основной задачей неизменно остается решение вопроса клиента в максимально короткий срок и в максимально доступной форме. Мы постоянно совершенствуем механизмы и формы общения с нашими клиентами, стремясь находиться рядом с ними там, где им удобно. Так, мы видим, что все большее количество пользователей выбирают digital формат взаимодействия с Банком,

активно пользуются чатом в приложениях Homebank (РБ) и Onlinebank для (МСБ и КБ) для оперативной связи, поэтому развиваем функционал в данном направлении.

Прделанная нами в 2019 году работа в области усиления цифровых сервисов, позволила нам оперативно перейти на удаленный режим работы и адаптировать наши онлайн-каналы обслуживания к повышенной нагрузке. За месяц до начала карантина мы начали оптимизировать наше мобильное приложение, чтобы сделать его более комфортным для наших клиентов. За шесть месяцев 2020 года мы зафиксировали стремительный рост популярности дистанционных и онлайн-сервисов Банка. Так, количество активных клиентов Homebank увеличилось в 2,1 раз, а объемы онлайн-платежей и переводов возросли на 30% и 190% соответственно.

В условиях самоизоляции, связанной с распространением коронавирусной инфекции, дистанционное оформление договоров и возможность получить онлайн дополнительные сервисы особенно актуальны для наших клиентов.

Во время пандемии мы запустили ряд стратегических проектов, направленных на улучшение цифровых сервисов и создание комплексной онлайн-платформы для наших клиентов. С апреля выдача депозитов, кредитов и денежные переводы Western Union стали доступны через наше мобильное приложение. С конца июля наши клиенты могут воспользоваться автоматами самообслуживания для получения карт за пять минут. Мы активно поощряем использование нашими клиентами цифровых каналов, предлагая различные бонусные программы и акции. Например, до конца мая текущего года наши клиенты могли получить до 5% бонуса за каждую транзакцию<sup>32</sup> в приложении Homebank, а до конца 2020 года действует акция, в рамках которой клиентам начисляется 2% бонус при оплате QR-кодом<sup>33</sup>.

Мы поддерживаем партнерские отношения с ведущими казахстанскими ритейлерами, такими как Technodom, Sulpak, Alser, а также запустили онлайн-рассрочку, позволяющую совершать покупки, не посещая магазины и отделения банка. Наша платежная платформа теперь включает более 5,2 тыс. сервисов для онлайн-платежей.

<sup>30</sup> По состоянию на 13.04.2020.

<sup>31</sup> По состоянию на 30.07.2020.

<sup>32</sup> Срок действия акции — до 31 мая 2020 года.

<sup>33</sup> Срок действия акции — до 31 декабря 2020 года.







Наш сервис Onlinebank для МСБ и корпоративного бизнеса предоставляет полный спектр транзакционных банковских услуг, финансовых онлайн-продуктов и различных вспомогательных бизнес-услуг онлайн. С июня 2020 года предприятия малого бизнеса могут стать клиентами Банка удаленно, а с августа 2020 года – оформить онлайн кредиты.

Финансовые показатели деятельности Halyk Bank также остаются устойчивыми. Так, чистый процентный доход составил 104,1 млрд тенге и 104,3 млрд тенге за первый и второй кварталы 2020 года соответственно. Более того, доля просроченных займов сроком более 90 дней также остается стабильной и по состоянию на 1 июля 2020 года равна 6,9% от общего объема займов. Высокий уровень ликвидности наших активов в 44,8%<sup>34</sup> позволяет противостоять последствиям экономического кризиса, вызванного пандемией,

выполнять все наши обязательства и продолжать движение к стратегическим целям.

Важно отметить, что по результатам внеочередного общего собрания акционеров Банка, прошедшего 23 июля 2020 года, было принято решение о выплате дивидендов по простым акциям Банка (ISIN KZ000A0LE0S4) за 2019 год из нераспределенного чистого дохода прошлых лет в размере 17,08 тенге на одну простую акцию. Сумма фактически выплаченных дивидендов акционерам Банка составила 200,2 млрд тенге.

Сегодня Банк уверенно смотрит в будущее и готов к эффективной работе в условиях кризиса. Наши планы на ближайшую перспективу включают дальнейшее развитие цифровых сервисов и экосистемных услуг, постоянное повышение качества обслуживания наших клиентов и укрепление лидерских позиций на рынке.

## Банк в период чрезвычайного положения:

**1,9** млн

социальных выплат в размере минимальной месячной заработной платы перечислено на общую сумму 75,5 млрд тенге<sup>35</sup>

**>413** тыс.

платежей на общую сумму в 20,7 млрд тенге<sup>36</sup> перечислено социально незащищенным слоям населения от фонда Birgemiz

**>1** млн клиентов

клиентов открыли счета для платежных карт удаленно

**>700** тыс. карт

были доставлены клиентам на дом

**77** % наших филиалов

были открыты, что позволило нашим клиентам получать все необходимые им услуги

**90** % банкоматов

были в обслуживании

**X7,6** рост

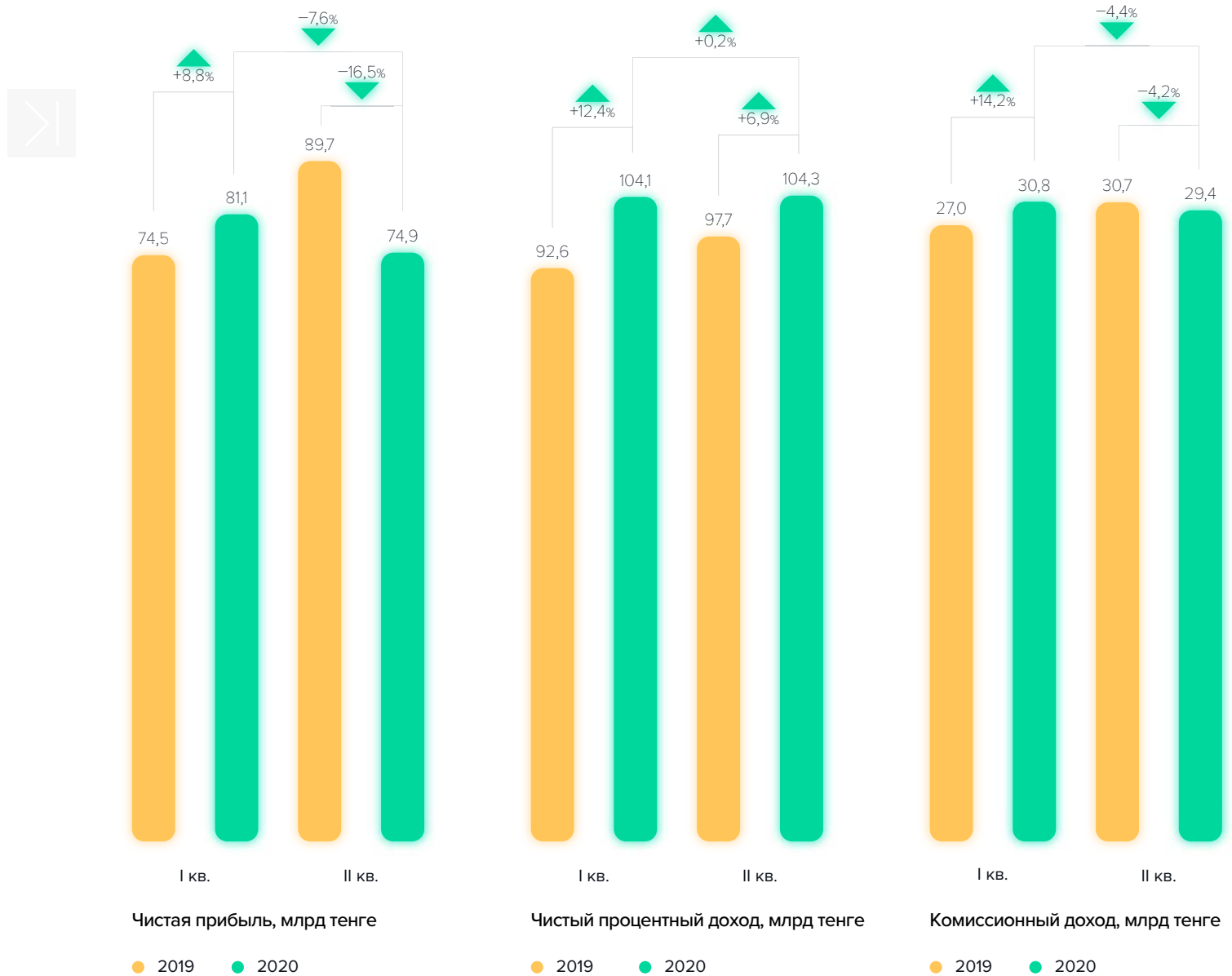
объемов онлайн кредитования за 6 месяцев 2020 года

<sup>34</sup> По состоянию на 01.07.2020.

<sup>35</sup> По состоянию на 16.08.2020.

<sup>36</sup> По состоянию на 16.08.2020.







Платежи через Homebank за первые полгода 2020 года, млрд тенге



Переводы через Homebank за первые полгода 2020 года, млрд тенге



Количество активных клиентов Homebank, тыс.



Количество открытых онлайн депозитов, штук

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И  
ЗАБОТА



11

Приложения

МЫ ВСЕГДА  
РЯДОМ



## ИНИЦИАТИВЫ И ЧЛЕНСТВА

GRI 102-12 | 102-13

### Ассоциация финансистов Казахстана (АФК)



<http://www.afk.kz/>

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

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

#### Основными стратегическими задачами АФК являются:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>представление членов АФК в государственных и иных органах, выражение и защита общих интересов субъектов финансового рынка;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>содействие повышению имиджа (рейтинга) финансового сообщества;</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>мониторинг и участие в работе по совершенствованию законодательства Республики Казахстан, касающегося деятельности и затрагивающие интересы членов АФК;</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>сбор, анализ и консолидация предложений членов АФК по решению проблемных вопросов в финансовом секторе и совершенствованию законодательства, затрагивающего интересы субъектов финансового рынка;</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>конструктивное взаимодействие с государственными органами в целях создания условий для эффективной деятельности членов АФК и развития финансовой системы Республики в целом;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>создание Рабочих групп с участием представителей членов АФК по приоритетным и проблемным направлениям, выработка консолидированных предложений и их проработка с уполномоченными органами.</li> </ul>        |

### Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»



<https://atameken.kz/>

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

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

## Индикаторы по персоналу АО «Народный Банк Казахстана» по Головному банку и филиалам в регионах Казахстана

Таблица 1. Общее количество сотрудников по трудовому договору (постоянному и временному)

GRI 102-8

Филиал	Постоянный вид занятости	Временный вид занятости	Общая численность сотрудников
Головной банк	2 797	169	2 966
Филиалы Halyk Bank	10 427	1 483	11 910
Всего	13 224	1 652	14 876

Таблица 2. Новые сотрудники и текучесть кадров за отчетный период

GRI 401-1

Филиал	Общее количество принятых сотрудников	Доля новых сотрудников от среднесписочной численности персонала	Общее количество вышедших сотрудников	Текучесть кадров
Головной банк	556	19,3%	450	15,6%
Филиалы Halyk Bank	2 713	23,3%	1 999	17,2%
Всего	3 269	22,5%	2 449	16,9%

Таблица 3. Обучение (инструктаж) принятых сотрудников по вопросам противодействия коррупции за 2019 год, в разбивке по категориям персонала

GRI 205-2

Филиал	Руководители высшего звена	Руководители среднего звена	Специалисты	Административно-хозяйственный персонал	Всего
Головной банк	2	13	531	10	556
Филиалы Halyk Bank	0	29	2 541	143	2 713
Всего	2	42	3 072	153	3 269





# МЕТОДОЛОГИЯ СБОРА, КОНСОЛИДАЦИИ И РАСЧЕТА ДАННЫХ

Представленная в данном разделе информация описывает подход Банка к сбору, консолидации и расчету данных и показателей в Отчете об устойчивом развитии (далее – Отчет). В случае применимости, для отдельных раскрытий даны пояснения о границах, принятых допущениях и исключениях. Для обеспечения сопоставимости во времени данные в Отчете представлены в сравнении с 2018 годом<sup>37</sup>, который принят в качестве «базового» для всех показателей устойчивого развития Банка.

## Определение существенных тем Отчета

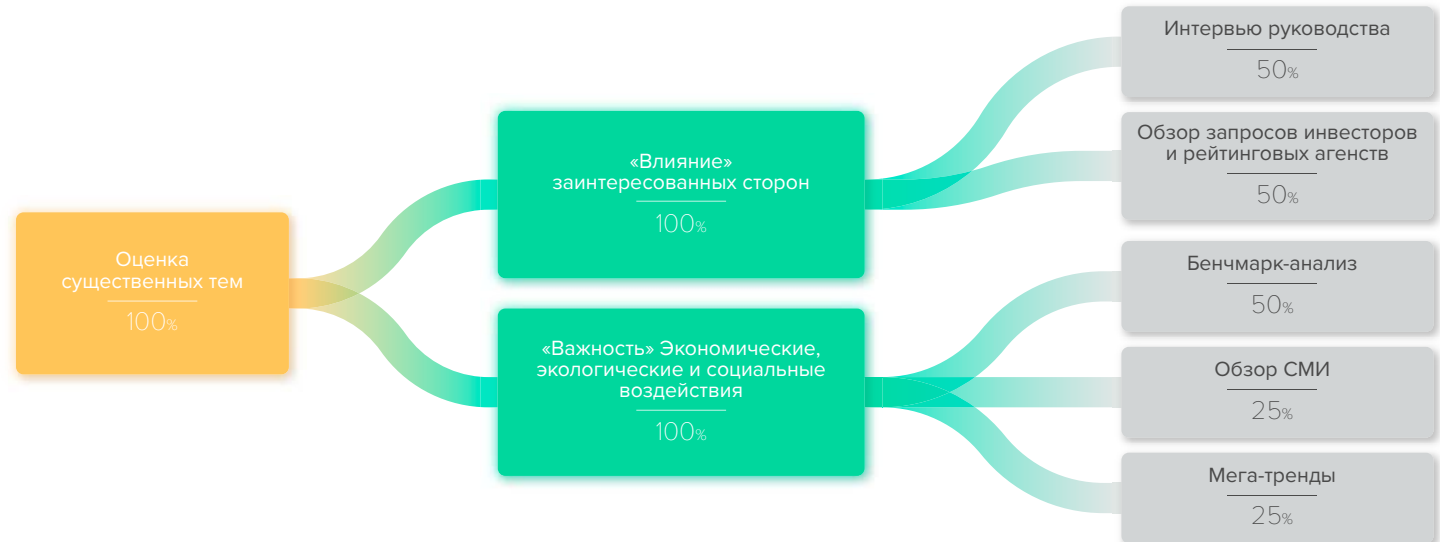
GRI 102-46

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

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

Для каждого фильтра были применены корректирующие коэффициенты (веса) от 1 до 10. Далее, «взвешенные» значения использовались для построения матрицы: ось X «Важность воздействий», ось Y «Влияние ЗС».

На рисунке ниже показано распределение весов по каждому из критериев.



<sup>37</sup> Данные за 2017 год не включены, т.к. не учитывают объединение активов АО «Народный Банк Казахстана» с АО «Казкоммерцбанк», завершившиеся в 2018 году.

Матрица и список из 27 существенных тем представлены в главе «Наш подход к управлению устойчивым развитием».

## 05 Глава «Наш подход к управлению устойчивым развитием»

GRI 205-2



### Противодействие коррупции

В Банке обучение по вопросам противодействия коррупции и информирование сотрудников о принятых антикоррупционных политиках проводится в рамках инструктажа при приеме новых сотрудников. Практика информирования бизнес-партнеров о принятых политиках и процедурах противодействия коррупции в Банке не применяется, с связи чем по подпункту с) «Количество бизнес-партнеров, проинформированных об имеющихся политиках и методах противодействия коррупции, принятых в Банке» раскрытия GRI 205-2 сделано исключение.

## 07 Глава «В фокусе нашего внимания – клиенты»

GRI 103-1 | 418-1



### Развитие информационной безопасности и защита данных клиентов

По теме «Конфиденциальность клиента», раскрытие 418-1 представлено частично. По подпункту а) «Количество обоснованных жалоб, полученных от сторонних лиц и регулирующих органов» сделано исключение, т.к. Банком не ведется систематизированный учет и мониторинг числа жалоб, связанных с нарушением конфиденциальности клиентских данных. Сбор этих данных за период подготовки Отчета был признан нецелесообразным с учетом временных ограничений и трудоемкости процесса.

# 08 Глава «Развитие человеческого капитала»

## Управление персоналом

GRI 102-8 | 401-1

Коэффициент текучести работников рассчитывается согласно формуле  $Kt = A / B \times 100\%$ , где А – количество сотрудников, уволившихся по собственной инициативе, по соглашению сторон и по вине работника на конец отчетного периода; В – среднесписочная численность за период.

В Отчете представлена списочная численность работников Банка. При сборе, консолидации и расчете показателей использовались данные из системы SAP.

## Безопасность и здоровье на рабочем месте

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

Раздел подготовлен в соответствии с GRI Standards «GRI 403: Occupational Health and Safety» версии 2016 года, а также согласно требованиям Казахстанской фондовой биржи «KASE» в части раскрытия нефинансовой информации в области здоровья и безопасности на рабочем месте.

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

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

В Банке не зарегистрированы случаи возникновения профессиональных заболеваний. В Банке на данный момент не ведется учет и расчет данных по коэффициентам отсутствия на рабочем месте (absentee rate & lost day rate) в соответствии с требованиями «GRI 403: Occupational Health and Safety 2016».

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

$$LTIR = \text{Травмы} / \text{Отработанные чел-часы} * 1\,000\,000$$

При этом количество травм с потерей рабочего времени, связанных с производственной деятельностью в 2019 году = 6

Отработанные человеко-часы в 2019 году = 31 085 024 часов

В части видов травм, в Банке и дочерней организации «Halyk Инкассация» были зарегистрированы 6 травм с потерей рабочего времени, из которых 4 перелома костей, 1 ушиб мягких тканей и 1 случай сотрясения мозга. Все пострадавшие были сотрудниками мужского пола.

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



# 09 Глава «Окружающая среда и общество»

## Ответственное потребление ресурсов

GRI 103-1 | 303-2 | 303-3 | 303-5

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

Ввиду специфики деятельности организации, Банк не осуществляет прямой забор воды из природных источников. Соответственно, представление и раскрытие данных по форме «GRI 303-3 Water withdrawal» неприменимо к отчетной организации. Как указано в соответствующем разделе, Банк также не устанавливает нормативы сбросов загрязняющих веществ и не осуществляет сброс сточных вод в природные водные объекты в соответствии с требованиями экологического законодательства РК («GRI 303-2 Management of water discharge-related impacts»).

Ввиду того, что Банк осуществляет свою деятельность в регионах РК, где существует проблема дефицита водных ресурсов, в отчете выделен показатель, отражающий общий объем потребления воды в таких регионах, как Мангистауская, Актюбинская, Жамбылская и Карагандинская области. Определение данных регионов как «вододефицитных» осуществлялось на основе Атласа рисков в области управления водными ресурсами Aqueduct<sup>38 39</sup>, подготовленного Институтом мировых природных ресурсов (World Resources Institute – WRI). Банком были выбраны только те регионы, у которых показатель «базового водного дефицита» оценивался, как «высокий».

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



<sup>38</sup> World Resources Institute, Aqueduct Water Risk Atlas, [www.wri.org/our-work/project/aqueduct/](http://www.wri.org/our-work/project/aqueduct/).

<sup>39</sup> <https://www.wri.org/applications/aqueduct/country-rankings/?country=KAZ>.

## Энергоэффективность и выбросы парниковых газов

GRI 302-1 | 302-4 | 305-1 | 305-2

Учет потребления электрической и тепловой энергии ведется на основании показаний приборов учета. Отчетность по потреблению других топливно-энергетических ресурсов представляется по фактическим данным потребления следующих видов топлива: дизельное топливо, бензин, уголь, природный газ. Для перевода данных по потреблению топлива использованы соответствующие коэффициенты из Методики по формированию топливно-энергетического баланса и расчету отдельных статистических показателей, характеризующих отрасль энергетики, утвержденной Приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 11 августа 2016 года № 160<sup>40</sup>.

При расчете прямых выбросов ПГ (score 1) использовались значения коэффициентов выбросов из Руководящих принципов национальных инвентаризаций МГЭИК 2006 года<sup>41</sup>. Расчет косвенных энергетических выбросов (score 2) основан на национальных коэффициентах выбросов CO<sub>2</sub> при производстве электрической и тепловой энергии<sup>42</sup>. Для перевода выбросов ПГ в тонны CO<sub>2</sub> экв. были приняты значения потенциалов глобального потепления из 5-го Оценочного доклада МГЭИК.



<sup>40</sup> <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1600014230>.

<sup>41</sup> [https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2\\_Volume2/V2\\_2\\_Ch2\\_Stationary\\_Combustion.pdf](https://www.ipcc-nggip.iges.or.jp/public/2006gl/pdf/2_Volume2/V2_2_Ch2_Stationary_Combustion.pdf).

<sup>42</sup> <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700015396/links>.





## Указатель содержания GRI CONTENT INDEX

GRI 102-55

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
101	Основы			
102	Общие раскрытия			
102-1	Наименование организации	О Банке		11
102-2	Деятельность, бренды, продукты и услуги	О Банке		11
102-3	Расположение штаб-квартиры	Контактная информация		117
102-4	География операционной деятельности	Доступность и качество услуг		46–48
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Банке		11
102-6	Рынки обслуживания	О Банке		11
102-7	Масштаб организации	О Банке		11
		Обзор основных экономических результатов		33–34
		Доступность и качество услуг		46
102-8	Информация о сотрудниках и других работниках	Управление персоналом		70
		Индикаторы по персоналу АО «Народный Банк Казахстана» по Головному банку и филиалам в регионах Казахстана		103
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		106
102-9	Цепочка поставок	Управление цепочкой поставок		35
102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	Корпоративное управление		17–18
		Доступность и качество услуг		46–48
102-11	Принцип или подход предосторожности	Окружающая среда и общество		84
102-12	Внешние инициативы	Инициативы и членства		102
102-13	Членство в ассоциациях	Инициативы и членства		102
<b>Стратегия</b>				
102-14	Обращение высшего руководства	Обращение Председателя Совета директоров		6–7
		Обращение Председателя Правления		8–9
		Стратегия роста		12–13

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
<b>Этика и добропорядочность</b>				
102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	Наши ценности		14–15
<b>Корпоративное управление</b>				
102-18	Структура управления	Структура корпоративного управления		19–22
<b>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		28–31
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		28–31
103-3	Оценка управленческого подхода	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		28–31
102-40	Список групп заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		29–30
102-41	Коллективные договоры	Обеспечение равных прав и возможностей		80
102-42	Идентификация и определение заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		28–30
102-43	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		28–30
102-44	Ключевые темы и поднятые проблемы	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		30
<b>Практика отчетности</b>				
102-45	Перечень юридических лиц, включенных в консолидированную финансовую отчетность		Аудированная Консолидированная финансовая отчетность за годы, закончившиеся 31 декабря 2019, 2018 и 2017 гг.	
102-46	Определение содержания Отчета и границы тем	О данном Отчете		5
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		104
102-47	Список существенных тем	Взаимодействие с заинтересованными сторонами		31
102-48	Корректировка информации		Неприменимо	
102-49	Изменения в отчетности		Неприменимо	
102-50	Отчетный период	О данном Отчете		5
102-51	Дата выпуска последнего отчета		Данный Отчет об ОУР является первым для Банка	
102-52	Цикл отчетности	О данном Отчете		5



Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
102-53	Контактная информация для вопросов относительно отчета	Контактная информация		117
102-54	Заявления об отчетности в соответствии с GRI Standards	О данном Отчете		5
102-55	Таблица показателей GRI	Указатель содержания GRI CONTENT INDEX		108–114
102-56	Внешнее заверение		Внешнее заверение нефинансовой информации не осуществляется. Банк рассмотрит возможность проведения внешнего аудита Отчета об устойчивом развитии в будущем.	
<b>Экономическая результативность</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Обзор основных экономических результатов		33
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Обзор основных экономических результатов		33
103-3	Оценка управленческого подхода	Обзор основных экономических результатов		33
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Обзор основных экономических результатов		34
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	Обзор основных экономических результатов		33
<b>Непрямые экономические воздействия</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		38–44
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		38–44
103-3	Оценка управленческого подхода	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		38–44
203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Инвестиции в социально-экономическое развитие страны		38–44
<b>Противодействие коррупции</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Противодействие коррупции		27
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Противодействие коррупции		27
103-3	Оценка управленческого подхода	Противодействие коррупции		27
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Противодействие коррупции		27
		Индикаторы по персоналу АО «Народный Банк Казахстана» по Головному банку и филиалам в регионах Казахстана		103
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		105

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
<b>Материалы</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		84–85
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		84–85
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		84–85
301-1	Использование материалов по массе или объему	Окружающая среда и общество		84–85
<b>Потребление энергоресурсов/энергоэффективность</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		84, 86–87
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		84, 86–87
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		84, 86–87
302-1	Потребление энергии внутри организации	Окружающая среда и общество		86–87
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
302-4	Сокращение энергопотребления	Окружающая среда и общество		86–87
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
<b>Водопотребление</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		84–85
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		84–85
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		84–85
303-2	Воздействия, связанные с водоотведением	Окружающая среда и общество		85
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
303-3	Общее количество забираемой воды с разбивкой по источникам	Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
303-5	Потребление воды	Окружающая среда и общество		85
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
<b>Выбросы</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		84, 86–87
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		84, 86–87
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		84, 86–87

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (Score 1)	Окружающая среда и общество		88
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Score 2)	Окружающая среда и общество		88
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		107
305-7	Выбросы NOx, SOx и других значимых загрязняющих веществ		Консолидированные данные о выбросах загрязняющих веществ по филиальной сети Банка в Казахстане недоступны	
<b>Сбросы и отходы</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Окружающая среда и общество		84, 89
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Окружающая среда и общество		84, 89
103-3	Оценка управленческого подхода	Окружающая среда и общество		84, 89
306-2	Общая масса отходов по видам и способу обращения	Окружающая среда и общество		89
<b>Занятость</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Управление персоналом		68–70
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Управление персоналом		68–70
103-3	Оценка управленческого подхода	Управление персоналом		68–70
401-1	Новые сотрудники и текучесть кадров	Управление персоналом		70–72
		Индикаторы по персоналу АО «Народный Банк Казахстана» по Головному банку и филиалам в регионах Казахстана		103
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		106
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не представляют сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Управление персоналом		73–75
401-3	Отпуск по материнству/отцовству	Управление персоналом		72
<b>Безопасность и здоровье на рабочем месте</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Безопасность и здоровье на рабочем месте		81–82
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Безопасность и здоровье на рабочем месте		81–82
103-3	Оценка управленческого подхода	Безопасность и здоровье на рабочем месте		81–82

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
403-2	Типы травм, показатели травматизма, профессиональные заболевания, дни нетрудоспособности, а также количество смертельных случаев, связанных с производством	Безопасность и здоровье на рабочем месте		82
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		106
403-3	Работники, подверженные высокому риску производственного травматизма или профессиональной заболеваемости	Безопасность и здоровье на рабочем месте		81–82
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		106
403-4	Вопросы охраны здоровья и безопасности труда, включенные в официальные соглашения с профсоюзами	Методология сбора, консолидации и расчета данных		106
<b>Обучение и образование</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Обучение и развитие сотрудников		76–77
		Оценка персонала		78–79
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Обучение и развитие сотрудников		76–77
		Оценка персонала		78–79
103-3	Оценка управленческого подхода	Обучение и развитие сотрудников		76–77
		Оценка персонала		78–79
404-1	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	Обучение и развитие сотрудников		76
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы поддержки при завершении карьеры	Обучение и развитие сотрудников		76–77
404-3	Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Оценка персонала		79
<b>Разнообразие и равные возможности</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Обеспечение равных прав и возможностей		80
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Обеспечение равных прав и возможностей		80
103-3	Оценка управленческого подхода	Обеспечение равных прав и возможностей		80
405-1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Обеспечение равных прав и возможностей		80
405-2	Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	Обеспечение равных прав и возможностей		80

Индекс	Показатель	Глава/подглава	Ссылка/комментарий	стр
<b>Конфиденциальность клиента</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Информационная безопасность и защита данных клиентов		65–66
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		105
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Информационная безопасность и защита данных клиентов		65–66
103-3	Оценка управленческого подхода	Информационная безопасность и защита данных клиентов		65–66
418-1	Количество обоснованных жалоб на нарушения конфиденциальности клиента и потери данных клиента	Информационная безопасность и защита данных клиентов		66
		Методология сбора, консолидации и расчета данных		105
<b>Социально-экономическое соответствие</b>				
103-1	Объяснение существенной темы и ее границ	Соответствие законодательным требованиям		25–26
103-2	Управленческий подход и его компоненты	Соответствие законодательным требованиям		25–26
103-3	Оценка управленческого подхода	Соответствие законодательным требованиям		25–26
419-1	Несоблюдение законов и нормативных актов в социально-экономической сфере	Соответствие законодательным требованиям		25–26
<b>Существенные темы не в рамках GRI Standards</b>				
БиС	Благотворительность и спонсорство	Наш вклад в развитие общества		91–94
		Доступность и качество финансовых услуг	Доступность и качество услуг	46–56
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах по типам	Доступный Банк		55
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	Доступный Банк		55
	Ответственное финансирование	Окружающая среда и общество		84
		Кейсы «Повышение доступности и качества медицинского обслуживания в г. Актау»		43
		«Возрождая яблоневые сады Алматы»		44
IT	IT-системы и устойчивость к кибер-рискам	Информационная безопасность и защита данных клиентов		65–66
		Развитие инноваций и цифровизация		57–64
	Реакция Банка на ситуацию с COVID в первой половине 2020 года	Событие после отчетной даты: реакция Банка на пандемию COVID-19		95–100
	Риск менеджмент	Система управления рисками		23–24
	Внутренний контроль и аудит	Внутренний контроль и аудит		25
ООС	Охрана окружающей среды	Окружающая среда и общество		84–90

## Аббревиатуры и сокращения

<b>АО</b>	Акционерное общество	<b>НПП</b>	Национальная палата предпринимателей
<b>АФК</b>	Ассоциация финансистов Казахстана	<b>ООН</b>	Организация Объединенных Наций
<b>БВУ</b>	Банк второго уровня	<b>ОТиТБ</b>	Охрана труда и техника безопасности
<b>вуз</b>	Высшее учебное заведение	<b>ОТК</b>	Оценка трудовых компетенций
<b>ГБ</b>	Головной банк	<b>ОЭСР</b>	Организация экономического сотрудничества и развития
<b>ГДР</b>	Глобальная депозитарная расписка	<b>ПГ</b>	Парниковые газы
<b>ГЭР</b>	Государственный энергетический регистр	<b>ПОД</b>	Противодействие отмыванию дохода
<b>ДТП</b>	Дорожно-транспортное происшествие	<b>РА</b>	Рейтинговое агентство
<b>ЕНПФ</b>	Единый накопительный пенсионный фонд	<b>РБ</b>	Розничный бизнес
<b>ЗС</b>	Заинтересованная сторона	<b>РК</b>	Республика Казахстан
<b>ИТ</b>	Информационные технологии	<b>СДО</b>	Система дистанционного обучения
<b>КБ</b>	Корпоративный бизнес	<b>СКБ</b>	Специальное конструкторское бюро
<b>КПЭ</b>	Ключевые показатели эффективности	<b>СМИ</b>	Средство массовой информации
<b>КСО</b>	Корпоративная социальная ответственность	<b>ССП</b>	Система сбалансированных показателей
<b>ЛФК</b>	Лечебная физическая культура	<b>США</b>	Соединенные Штаты Америки
<b>МГЭИК</b>	Межправительственная группа экспертов по изменению климата	<b>ТБО</b>	Твердые бытовые отходы
<b>МСБ</b>	Малый и средний бизнес	<b>ТОО</b>	Товарищество с ограниченной ответственностью
<b>НБРК</b>	Национальный банк Республики Казахстан	<b>ТРЦ</b>	Торгово-развлекательный центр







<b>ФТ</b>	Финансирование терроризма	<b>LED</b>	Light-emitting diode (светодиод)
<b>ЧП</b>	Чрезвычайное положение	<b>LSE</b>	London Stock Exchange (Лондонская фондовая биржа)
<b>ЧФ</b>	Частный фонд	<b>LTIR</b>	Lost Time Incident Rate (коэффициент травматизма с потерей рабочего времени)
<b>ЭПВ</b>	Экономика простых вещей	<b>MBA</b>	Master of Business (мастер делового администрирования)
<b>ЭЦП</b>	Электронно-цифровая подпись	<b>NFC</b>	Near Field Communication (ближняя бесконтактная связь)
<b>3DS</b>	Three-Domain Secure (трёхсторонняя защита)	<b>NPS</b>	Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности)
<b>AIX</b>	Astana International Exchange (Международный финансовый центр «Астана»)	<b>OECD</b>	Organisation for Economic Co-operation and Development (Организация экономического сотрудничества и развития)
<b>B2B</b>	Business to business («бизнес для бизнеса»)	<b>PCI DSS</b>	Payment Card Industry Data Security Standard (стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт)
<b>BCBS</b>	Basel Committee on Banking Supervision (Базельский комитет по банковскому надзору)	<b>PIN-код</b>	Personal Identification Number (персональный идентификационный номер)
<b>CSI</b>	Customer Satisfaction Index (показатель удовлетворенности клиентов)	<b>POS-терминалы</b>	Point of sale терминал (точка продажи)
<b>DLP</b>	Data leak prevention (технология предотвращения утечек)	<b>PR</b>	Public relations (связи с общественностью)
<b>ESG</b>	Environmental, Social and Governance (экологические, социальные и управленческие критерии)	<b>QR</b>	Quick Response (быстрое реагирование)
<b>FATCA</b>	Foreign Account Tax Compliance Act (Закон США О налоговой отчётности по зарубежным счетам)	<b>QSA</b>	Qualified Security Assessor (квалифицированный инспектор безопасности)
<b>G20</b>	The Group of Twenty («Большая двадцатка»)	<b>SAP</b>	Автоматизированная информационная система для планирования ресурсов и рабочих процессов предприятия
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative (Глобальная инициатива отчетности)	<b>SPO</b>	Secondary Public Offering (вторичное размещение акций)
<b>HR</b>	Human Resources (человеческие ресурсы)	<b>UK</b>	United Kingdom (Соединённое Королевство)
<b>HSBK</b>	простая акция АО «Народный сберегательный банк Казахстана»	<b>UN</b>	United National (Организация Объединенных Наций)
<b>IVR</b>	Interactive Voice Response (интерактивное голосовое меню)	<b>VIP</b>	Very important person (высокопоставленное лицо)
<b>KASE</b>	Kazakhstan Stock Exchange (Казахстанская фондовая биржа)	<b>WRI</b>	World Resources Institute (Институт мировых природных ресурсов)
<b>KPMG</b>	Международная аудиторская компания		



## Контактная информация

GRI 102-3 | 102-53

### Акционерное общество «Народный Банк Казахстана»

Почтовый адрес: А26МЗК5, Республика Казахстан, г. Алматы, пр. Аль-Фараби, д. 40

Телефон: + 7 727 259 0777

Факс: + 7 727 259 0271

Для предложений и замечаний: info@halykbank.kz

Официальные веб-сайты:



<https://halykbank.kz/>  
<https://halykbank.com/>

Электронная почта по вопросам устойчивого развития:

MIRAK@halykbank.kz  
EKATERINAS@halykbank.kz

Дата выхода Отчета: сентябрь 2020 года