

ОТВЕТСТВЕННОЕ
ФИНАНСИРОВАНИЕ
ОПРЕДЕЛЯЕТ
БУДУЩЕЕ



Eurasian
Bank



Отчет об устойчивом развитии за 2023 год

АО «Евразийский банк»

02 Содержание



Обращение Председателя Правления	04
Ключевые показатели устойчивого развития за 2023 год	08
Ключевые события в области устойчивого развития за 2023 год	10



О БАНКЕ

Общие сведения и структура Банка	14
География деятельности	16
Стратегия развития	18
Участие в ассоциациях	20
Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития	21



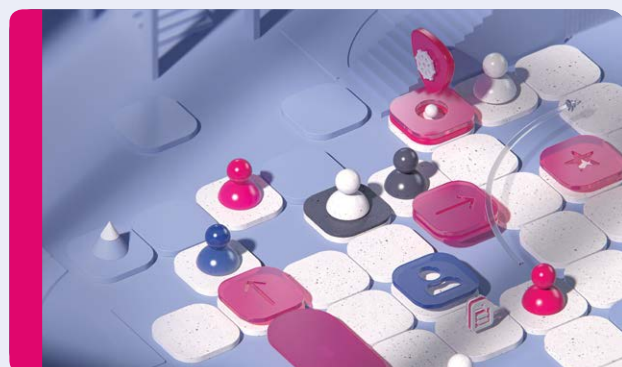
СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

Управление персоналом и ответственная трудовая практика	56
Многообразие, равенство и инклюзивность	64
Мотивация и оплата труда работников	68
Обучение и развитие работников	71
Охрана труда и техника безопасности	76



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МЕСТНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ

Социально значимые проекты	82
Социальное воздействие филиальной сети Банка	84



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Подход к управлению устойчивым развитием	26
Обзор корпоративного управления	28
Управление рисками	36
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	38



ОТВЕТСТВЕННЫЙ БИЗНЕС

Создание экономической стоимости	42
Устойчивое финансирование	43
Цифровизация и инновации	48
Конфиденциальность данных и кибербезопасность	50
Поддержка клиентов	51
Взаимодействие с поставщиками	52



ЭКОЛОГИЯ

Охрана окружающей среды	88
Энергоэффективность	90
Изменение климата	92
Водопотребление	94
Отходы	95



ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Об Отчете	98
Приложение 2. Указатель раскрытий стандарта GRI	100
Приложение 3. Глоссарий	108
Приложение 4. Контактная информация	110



04 Обращение Председателя Правления

GRI 2-22



“

Ляззат Сатиева

Председатель Правления
АО «Евразийский банк»

**УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ
И ГОСПОДА,**

**ДЛЯ МЕНЯ БОЛЬШАЯ ЧЕСТЬ
ПРЕДСТАВИТЬ ВАМ ПЕРВЫЙ
«ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ ЕВРАЗИЙСКОГО
БАНКА» – ЭТО ВАЖНАЯ ВЕХА
НА ПУТИ К ИНТЕГРАЦИИ ПРИНЦИПОВ
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ
В РАБОТУ БАНКА. ДАННЫЙ
ОТЧЕТ ОПИСЫВАЕТ НАШИ ПЕРВЫЕ
ШАГИ В ОБЛАСТИ ESG И
ОТРАЖАЕТ УСТРЕМЛЕНИЯ И
ОСНОВУ, КОТОРЫЕ МЫ ЗАКЛАДЫВАЕМ,
ЧТОБЫ УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ
СТАЛО НЕОТЪЕМЛЕМОЙ ЧАСТЬЮ
НАШЕЙ КОРПОРАТИВНОЙ ДНК.**

05

2,7 трлн тенге
активы Банка на конец 2023 года

>2,1 трлн тенге
база депозитов и счетов клиентов

1,4 трлн тенге
кредитный портфель Банка
на конец 2023 года

4,8 млн клиентов
доверяют нам свои финансовые
операции

>5 тыс. человек
по всему Казахстану обеспечиваются
работой в Евразийском банке

Мы заботимся о благополучии
и профессиональном росте
наших работников, формируя
поддерживающую и инклюзивную
рабочую обстановку.

Отчет соответствует ведущим международным стандартам раскрытия ESG-информации и представляет наши достижения и показатели по управленческим, экономическим, социальным и экологическим аспектам и воздействиям.

Повестка устойчивого развития является важным элементом нашей деятельности и стратегического планирования. Евразийский банк входит в семерку крупнейших банков страны. Активы Банка на конец 2023 года составили порядка 2,7 трлн тенге, кредитный портфель достиг 1,4 трлн тенге, а база депозитов и счетов клиентов превысила 2,1 трлн тенге. Порядка 4,8 млн клиентов доверяют нам свои финансовые операции. Имея широкий охват деятельности, мы осознаем свое воздействие на экономику и общество и стремимся реализовать наш потенциал для продвижения ESG-принципов и удовлетворения интересов всех заинтересованных сторон, включая акционеров, работников, клиентов, контрагентов, регулятора и местные сообщества.

Ключевым направлением развития финансовых услуг сегодня стало внедрение инновационных цифровых решений, которые повышают качество банковских сервисов и способствуют устойчивому развитию экономики и общества. В 2023 году мы, в частности, внедрили новые сервисы в приложение Smartbank, оптимизировали его работу и осуществили целый комплекс технологических изменений. Наши цифровые инициативы направлены на повышение качества жизни клиентов и создание для них новых возможностей за счет эффективных, доступных, безопасных и эргономичных банковских услуг. Мы всегда открыты для обратной связи и развиваем продукты и услуги, стремясь к наилучшему решению стоящих перед Банком задач.

Главный ориентир нашей социальной политики — создание достойных условий труда для работников. Евразийский банк обеспечивает работой более 5 тысяч человек по всему Казахстану. Мы заботимся об их благополучии и профессиональном росте, формируя поддерживающую и инклюзивную рабочую обстановку.

 **43** млн тенге

направлены в фонд
«Добровольное общество
«Милосердие»»

 **19** детей

получили необходимое лечение
за счет благотворительных
бонусов карты Visa

 **6%** от всего
портфеля

доля углеродоемких отраслей и связанных
с ними клиентов в Евразийском банке

Благотворительность и поддержка сообществ остаются важной составляющей нашей деятельности в рамках социального аспекта. Мы сотрудничаем с различными благотворительными проектами и организациями. Один из ярких примеров — проект, реализованный в рамках приват-клуба Eurasian Diamond Club. За счет благотворительных бонусов металлической карты Visa 43 миллиона тенге были направлены в фонд «Добровольное общество «Милосердие»». В результате 19 детей получили необходимое лечение за границей и теперь их жизни ничто не угрожает.

Для снижения воздействия на окружающую среду мы поддерживаем концепцию «зеленый офис», с каждым годом наращивая объемы переработки отходов и оптимизируя использование ресурсов. Банк также реализует зеленые инициативы в карточном бизнесе, которые уже удостоились престижной премии PLUS Award. Евразийский банк совместно с компанией Mastercard впервые в Казахстане эмитировал специальную и единственную Эко-карту из переработанного пластика, кеш-бек от которой

идет в экологический фонд на посадку деревьев и переработку мусора.

Мы внедряем принципы и подходы ответственного финансирования, создавая продукты и услуги, которые помогают отвечать на актуальные социальные и экологические вызовы. В Евразийском банке доля углеродоемких отраслей и связанных с ними клиентов не превышает 6% от всего портфеля. При этом даже среди этих клиентов ярко выражена приверженность практике ESG. Банк поддерживает развитие малого и среднего бизнеса и предлагает кредитные программы для индивидуальных предпринимателей и крестьянских хозяйств. Мы выдаем зеленые кредиты на покупку электромобилей, а также социальные кредиты пенсионерам.

Евразийский банк поддерживает усилия государственных органов и общественности по повышению финансовой грамотности среди населения и противодействию мошенничеству, — мы понимаем свою социальную ответственность за финансовую стабильность и благополучие граждан.

Мы стремимся к полноценной интеграции принципов устойчивого развития в нашу бизнес-модель и процессы. В настоящее время мы работаем над запуском полноценной стратегии ESG. Ее цель — выстроить эффективный механизм деятельности Банка, основанный на принципах экологической, социальной и корпоративной ответственности в интересах нынешнего и будущих поколений для достижения целей устойчивого развития ООН.

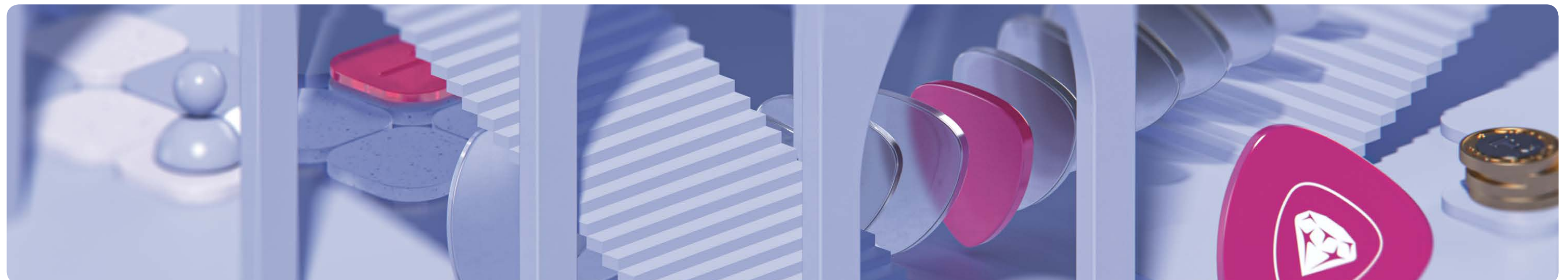
Банк внедряет механизмы оценки ESG рисков и интегрирует их в процессы управления. С 2024 года планируется включение ESG-рисков в ежегодный процесс стресс-тестирования.

В ДОЛГОСРОЧНОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ НАША АМБИЦИОЗНАЯ ЦЕЛЬ — СТАТЬ ОДНИМ ИЗ ЛИДЕРОВ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО БАНКОВСКОГО ДЕЛА, АКТИВНО СПОСОБСТВУЯ РАЗВИТИЮ ЗЕЛЕННОЙ ЭКОНОМИКИ И СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ.

Мы осознаем, что находимся только в начале пути интеграции принципов ESG в повседневную деятельность Банка и впереди еще много работы. При этом мы следуем передовым правилам и нормам, которые внедряет Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

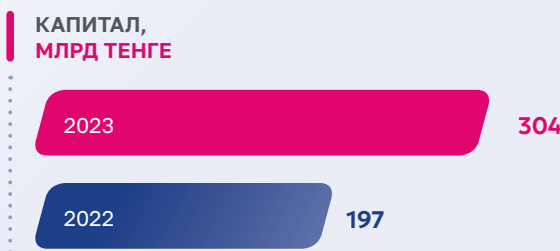
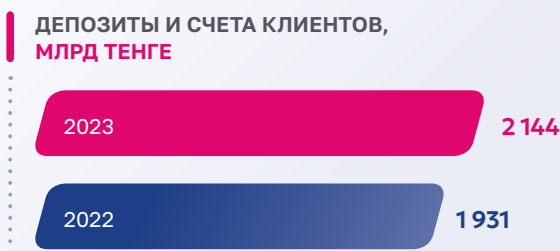
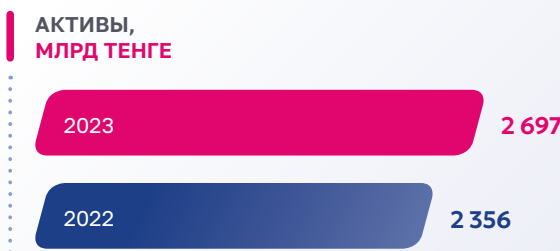
Я хотела бы искренне поблагодарить наших работников, клиентов, партнеров и акционеров за неизменную поддержку и доверие. Мы с нетерпением ждем возможности поделиться дальнейшими достижениями. Вместе мы можем достичь значительных успехов в продвижении устойчивого развития и создании лучшего будущего!

Ляззат Сатиева,
Председатель Правления
АО «Евразийский банк»

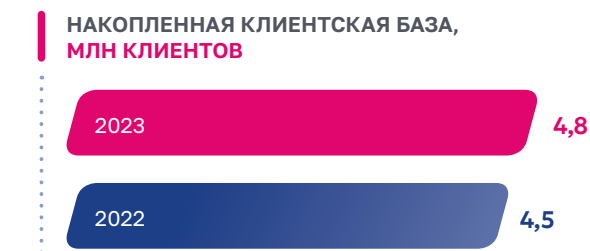


Ключевые показатели устойчивого развития за 2023 год

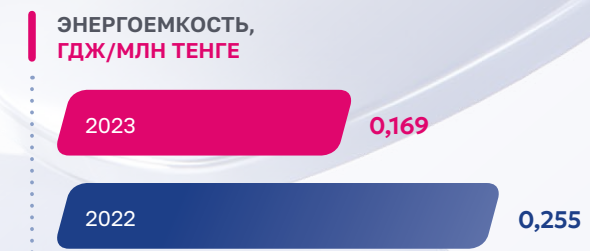
Финансовые показатели



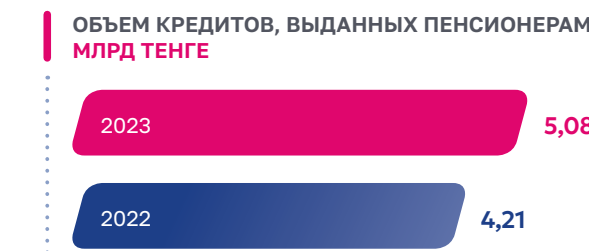
Социальные показатели



Экологические показатели



Ответственный бизнес



Ключевые события в области устойчивого развития за 2023 год

Март

- Подписание Меморандума о сотрудничестве в части снятия наличных средств в банкоматах АО «Казпочта» и АО «Евразийский банк»
- Вхождение в рейтинг 50 надёжных банков Центральной Азии и Кавказа по версии Forbes.ru на основе оценок международных рейтинговых агентств (Fitch, Moody's и Standard&Poor's)

РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ SMART BUSINESS ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Апрель

- Проведение мероприятий, направленных на улучшение городской среды, включая высадку яблоневой аллеи в центре города Алматы работниками Банка совместно с общественным движением Alma-Qala



Июнь

- Присуждение звания «Иноватор в потребительском кредитовании» от Global Finance за проект Broker 2.0. — оценка и одобрение товарного кредита за 4 секунды (в среднем по рынку 30-40 секунд)
- Настройка функции оперативного перевода средств в Национальную волонтерскую сеть в мобильном приложении Smartbank

Август

- Признание банком года в цифровой трансформации по версии бизнес-издания Asian Banking & Finance за разработку онлайн решения Broker 2.0

Сентябрь

- Адаптация корпоративного сайта eubank.kz для людей с нарушениями зрения. Внедрены специальные функции, включая аудиофункциональность и управление размером шрифта на экране
- Лучшее автокредитование в Республике Казахстан по мнению экспертов международного бизнес-издания International Business Magazine

Сентябрь

- Номинация «Самый быстрый товарный кредит 2023» по версии бизнес-издания International Business Magazine за рекордно короткий процесс одобрения кредита, разработанный Банком
- 17 место среди мобильных приложений Республики Казахстан в рейтинге Forbes ТОП-30 за приложение Smartbank



Октябрь

- УСПЕШНОЕ ПРОХОЖДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ВНЕШНЕГО АУДИТА И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТОВ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ PCI DSS И СИСТЕМЫ ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ И ПЛАТЕЖЕЙ SWIFT CSP**
- Банк списал кредиты семьям погибших от пожара в Абайской области на сумму свыше 10 млн тенге.
- Получение премии PLUS Award в номинации «Лучшая ESG-инициатива в финансах» за выпуск и продвижение Эко-карты из переработанного пластика

Октябрь

- Представление проекта с использованием искусственного интеллекта, направленного на работу с кредитным досье на форуме Digital Bridge 2023



- Разработка цифрового проекта в сфере долевого строительства для мониторинга целевого использования денежных средств дольщиков совместно с Казахстанской Жилищной Компанией
- Организация субботников во всех регионах Республики Казахстан, — более 600 работников, собравших 7,5 тонн отходов



Ноябрь

- ВЫПУСК НОВОЙ ДЕБЕТОВОЙ КАРТЫ В ЦИФРОВОМ ТЕНГЕ НА ПЛАТФОРМЕ MASTERCARD, СТАВШЕЙ ПЕРВОЙ В ЕВРАЗИИ КАРТОЙ В ЦИФРОВОЙ ВАЛЮТЕ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА**

О Банке

Общие сведения и структура Банка	14
География деятельности	16
Стратегия развития	18
Участие в ассоциациях	20
Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития	21



Общие сведения и структура Банка

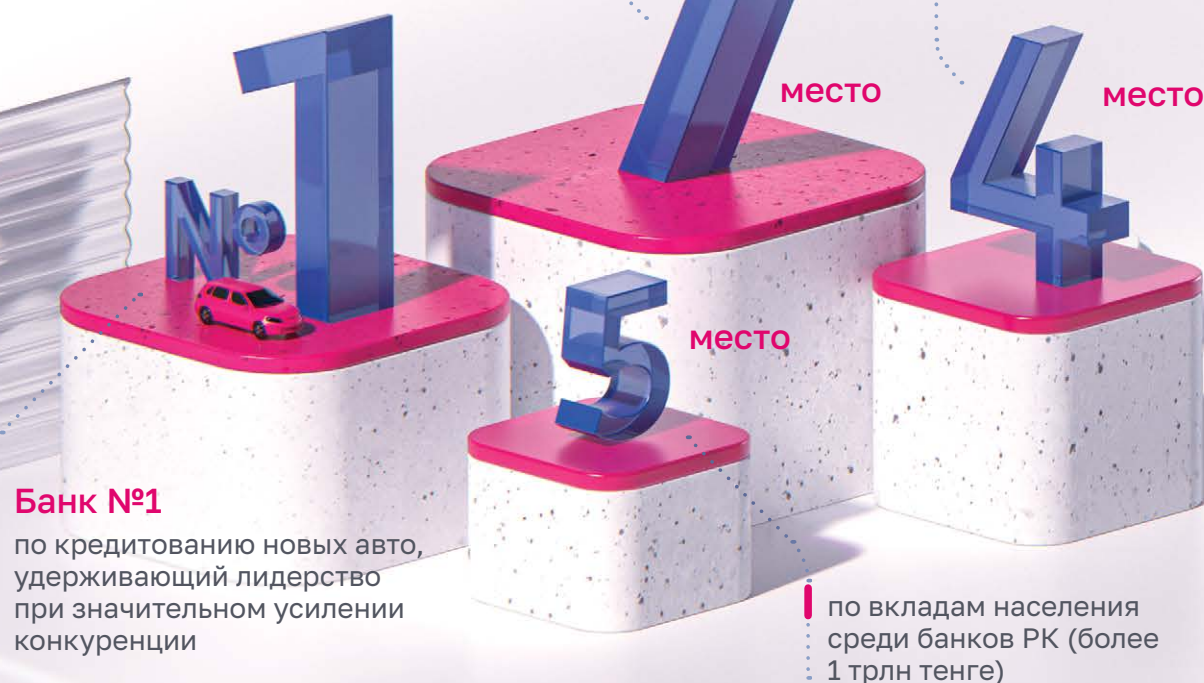
GRI 2-1

АО «ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК» – СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН, КОТОРЫЙ 26 ДЕКАБРЯ 2024 ГОДА ОТМЕТИТ СВОЁ 30-ЛЕТИЕ. БАНК ОТНОСИТСЯ К ЭКОСИСТЕМЕ ГРУППЫ ERG, ОДНОЙ ИЗ КРУПНЕЙШИХ КОМПАНИЙ В МИРЕ В СФЕРЕ ДОБЫЧИ И ПЕРЕРАБОТКИ МИНЕРАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ. АКЦИОНЕРОМ БАНКА ЯВЛЯЕТСЯ БАНКОВСКИЙ И СТРАХОВОЙ ХОЛДИНГ ЕВРАЗИЙСКАЯ ФИНАНСОВАЯ КОМПАНИЯ (ЕФК).

Достижения Банка в 2023 году

- по размеру активов среди банков РК
- по размеру капитала среди банков РК
- по размеру кредитного портфеля среди банков РК

по вкладам юридических лиц среди банков РК



14%

рост активов группы Евразийского банка за счет роста кредитного портфеля

11%

прирост средств на депозитах и счетах клиентов

54%

увеличение собственного капитала

80% кредитов оформлены в онлайн формате

45%

доля рынка автокредитования (выдачи) по новым авто в РК

50% депозитов оформлены в онлайн формате

БАНК ЗАНИМАЕТ ВЕДУЩИЕ ПОЗИЦИИ НА РЫНКЕ РОЗНИЧНОГО БАНКИНГА, ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ШИРОКИЙ СПЕКТР УСЛУГ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ И СУБЪЕКТАМ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА.

Награды и рейтинги Банка в 2023 году

«Лучший банк-кастодиан и суб-кастодиан в Казахстане» по версиям изданий Global Finance World's Best Banks Awards и Global Brands

«Самый быстрый товарный кредит 2023» по версии бизнес-издания International Business Magazine

«Банк года в цифровой трансформации» по версии бизнес-издания Asian Banking & Finance

Рейтинговое агентство Moody's Investors Service повысило долгосрочный рейтинг Банка по депозитам с B2 до Ba3, а базовый кредитный рейтинг с b3 до b1 с позитивным прогнозом, что отражает эффективную работу Банка по снижению проблемных активов и способность генерировать прибыль

«Инноватор в потребительском кредитовании» в рамках премии Innovators Awards Global Finance за проект Broker 2.0

«Лучший банк в автокредитовании в Республике Казахстан» по мнению экспертов международного бизнес-издания International Business Magazine

Приложение Smartbank Евразийского банка на 17 месте среди мобильных приложений Республики Казахстан в рейтинге Forbes ТОП-30, который ежегодно проводится компанией Intervale Kazakhstan

География деятельности

GRI 2-6



19

филиалов по Республике Казахстан



118

расчётно-кассовых офисов



393

аккредитованных точек продаж автокредитов



833

POS-терминала



510

банкоматов



490

платежных терминалов

Стратегия развития

Миссия и ценности Банка

Миссия Евразийского банка состоит в обеспечении стабильности, создании позитивных изменений для уверенности, счастья и благополучия людей.

Ценности Евразийского банка:

Здоровые амбиции

Мы ставим цели и стремимся к выдающимся результатам в их достижении

Творчество и созидание

Мы стремимся непрерывно улучшать действительность и создавать новое. Мы стремимся к созданию лучшей версии себя

Сила благодарности

Мы используем энергию благодарности, чтобы улучшить мир вокруг нас и сделать людей счастливыми

Доверие

Доверие — фундамент отношений и основа банковского бизнеса

Личная ответственность (Знаю. Могу. Делаю)

Банк несет ответственность за принимаемые решения и результат своих действий

Стратегия, показатели и цели

Банк продолжает реализацию Стратегии развития на 2021-2024 гг., стремясь закрепить свои позиции в числе ведущих технологических розничных банков Республики Казахстан.



Стратегическое видение

Стратегическое видение Евразийского банка заключается в развитии универсальной банковской модели с фокусом на розничных клиентах, предоставляя лучший клиентский опыт для всех типов клиентов, достигая максимальной финансовой эффективности.



Стратегический фокус

Стратегическим фокусом Банка является бимодальная модель бизнеса, позволяющая повысить маржинальность продуктов и достичь синергии от синхронизированного управления поддерживающими процессами. В цифровом направлении ведется работа по смещению стратегического фокуса с управления сетью и продажами на управление технологиями и продуктами. В аналоговом направлении осуществляется органическое развитие аналогового бизнеса и тиражирование лучших практик цифрового банка.

20 Участие в ассоциациях

GRI 2-28

УЧАСТИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ АССОЦИАЦИЯХ ДАЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ ЕВРАЗИЙСКОМУ БАНКУ СОТРУДНИЧАТЬ С ДРУГИМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ОТРАСЛИ, ВНОСИТЬ СВОЙ ВКЛАД В ФОРМИРОВАНИЕ СТАНДАРТОВ И РЫНОЧНЫХ ПРАКТИК, РАСШИРЯТЬ ДЕЛОВЫЕ СВЯЗИ. ПЛОДОТВОРНОЕ ПАРТНЕРСТВО ПОДДЕРЖИВАЕТ ДОСТИЖЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ БАНКА И ПОЗВОЛЯЕТ СОВМЕСТНЫМИ УСИЛИЯМИ УКРЕПЛЯТЬ БАНКОВСКИЙ СЕКТОР РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН.

КАЗАХСТАН
ҚАРЖЫҒЕРЛЕР
ҚАУЫМДАСТЫҒЫ



АССОЦИАЦИЯ
ФИНАНСИСТОВ
КАЗАХСТАНА

Миссия **Ассоциации финансистов Казахстана (АФК)** заключается в защите и содействии росту акционерной стоимости членов ассоциации. Цель АФК — представление интересов членов АФК в государственных органах, конструктивное взаимодействие с государственными органами и участие в работе по совершенствованию финансового законодательства Республики Казахстан.

Основная цель **Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» (НПП «Атамекен»)** — защищать права и интересы бизнеса и обеспечивать широкое участие всех предпринимателей в процессе создания законодательных и нормативных правил для бизнеса. Деятельность НПП «Атамекен» направлена на улучшение делового и инвестиционного климата, обеспечение стабильности и развитие условий ведения бизнеса в стране как для отечественных, так и для иностранных инвесторов.

Ассоциация Налогоплательщиков Нового Казахстана (АННК) — некоммерческая организация, созданная для защиты законных прав и интересов налогоплательщиков, а также для повышения их осведомленности с целью обеспечения добровольной и своевременной уплаты налогов.

АННК защищает права и интересы своих членов в налоговых органах и судах, следит за соблюдением законности в налогообложении и налаживает взаимодействие с государственными органами.

ҚР ҰКП НПП РК
АТАМЕКЕН

Ассоциация
Налогоплательщиков
Нового
Казахстана



Вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития

GRI 2-6

Цели устойчивого развития, принятые членами Организации Объединенных Наций в 2015 году (ЦУР ООН), являются ключевым ориентиром в деятельности Евразийского банка на пути определения стратегических приоритетов и стали основой плана мероприятий в области устойчивого развития. Банк выделяет для себя 8 приоритетных Целей.

ВКЛАД ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА В ДОСТИЖЕНИЕ НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫХ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН



Ликвидация нищеты



Достойная работа и экономический рост

Задачи ЦУР ООН

1.b. Создать на национальном, региональном и международном уровнях надежные стратегические механизмы, в основе которых лежали бы стратегии развития, учитывающие интересы бедности и гендерные аспекты, для содействия ускоренному инвестированию в мероприятия по ликвидации нищеты.

8.5. К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату труда равной ценности.

8.10 Укреплять способность национальных финансовых учреждений поощрять и расширять доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех.

Подход Банка к достижению ЦУР ООН

Банк содействует развитию инструментов устойчивого финансирования и поддерживает корпоративное волонтерство.







Банк обеспечивает достойный уровень оплаты труда, комфортные условия работы и благоприятную корпоративную атмосферу и стремится к расширению доступа к финансовым услугам для населения и инклюзивности.

Предпринимаемые действия Банка по достижению значимых ЦУР ООН в 2023 году

- Расширение доступа к финансовым услугам для уязвимых групп населения.
- Работа над повышением финансовой грамотности, в том числе путем регулярной публикации статей и советов на [корпоративном сайте Банка](#).
- Проведение благотворительных мероприятий вместо корпоративных праздников и подарков клиентам.
- Развитие корпоративного волонтерства.
- Реализация социальных программ и проектов.

- Развитие системы мотивации персонала.
- Предоставление финансовых услуг для содействия экономическому развитию малого и среднего бизнеса.
- Сотрудничество с АО «Казпочта» в части снятия наличных средств в банкоматах, ориентированное на улучшение качества финансовых услуг.
- Успешная адаптация корпоративного сайта eubank.kz для людей с нарушениями зрения.

22 ВКЛАД ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА В ДОСТИЖЕНИЕ НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫХ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

 <p>16 МИР, ПРАВОСУДИЕ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТИТУТЫ</p> <p>Мир, правосудие и эффективные институты</p>	 <p>7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ</p> <p>Недорогая и чистая энергия</p>	 <p>13 БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА</p> <p>Борьба с изменением климата</p>	 <p>3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ</p> <p>Хорошее здоровье и благополучие</p>	 <p>4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ</p> <p>Качественное образование</p>	 <p>5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО</p> <p>Гендерное равенство</p>
---	--	---	--	--	--

Задачи ЦУР ООН

<p>16.5. Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах.</p>	<p>7.3. К 2030 году удвоить глобальный показатель повышения энергоэффективности.</p>	<p>13.3. Улучшить просвещение, распространение информации, возможности людей и учреждений по смягчению остроты и ослаблению последствий изменения климата, адаптации к ним и раннему предупреждению.</p> <p>13.b. Содействовать созданию механизмов по укреплению возможностей планирования и управления, связанных с изменением климата, в наименее развитых странах и малых островных развивающихся государствах, уделяя, в частности, повышенное внимание женщинам, молодежи, а также местным и маргинализированным общинам.</p>	<p>3.d. Нарращивать потенциал всех стран, особенно развивающихся стран, в области раннего предупреждения, снижения рисков и регулирования национальных и глобальных рисков для здоровья.</p>	<p>4.4. К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью.</p>	<p>5.1 Повсеместно ликвидировать все формы дискриминации в отношении всех женщин и девочек.</p> <p>5.5 Обеспечить всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства на всех уровнях принятия решений в политической, экономической и общественной жизни.</p>
--	---	---	---	--	--

Подход Банка к достижению ЦУР ООН

<p>Банк придерживается принципов верховенства права и высоких стандартов корпоративного управления, проводит необходимые меры по предупреждению коррупции и финансового мошенничества.</p>	<p>Банк стремится к экономному использованию энергоресурсов и работает над повышением энергоэффективности, а также поддерживает развитие и внедрение возобновляемых источников энергии.</p>	<p>Банк признает свою роль в работе над противодействием изменению климата и планирует развивать собственную экологическую политику, направленную на снижение углеродного следа.</p>	<p>Банк продвигает ценности здорового образа жизни среди своих работников, обеспечивает доступность медицинских услуг и поддерживает спортивно-оздоровительные мероприятия.</p>	<p>Банк занимает проактивную позицию в повышении уровня квалификации и личного роста своих работников, реализуя широкий перечень инициатив в сфере профессионального образования.</p>	<p>Банк следует принципам гендерного равенства в практике найма работников, продвижения по карьерной лестнице, и в условиях оплаты труда, и не приемлет любые проявления дискриминации или ущемления прав работников, а также стремится к преодолению гендерных стереотипов в обществе.</p>
--	---	--	---	---	---

Предпринимаемые действия Банка по достижению значимых ЦУР ООН в 2023 году

<ul style="list-style-type: none"> • Следование рекомендациям Базельского Комитета по банковскому надзору. • Следование правилам биржи в отношении листинга. • Исполнение требований регуляторных органов. • Соблюдение кодекса корпоративного управления и Кодекса этики и делового поведения. • Развитие кибербезопасности и защита данных. • Участие в пилотном проекте по созданию Антифрод Центра, инициированного Национальным банком Республики Казахстан. 	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение эко-акций. • Реализация концепции «зеленый офис». • Внедрение бесконтактных платежей. • Выпуск первой в стране Эко-карты из переработанного пластика. • Участие в конкурсе инновационных решений в сфере устойчивого банкинга от Mastercard и Tech Hub МФЦА в качестве партнера. • Проведение мероприятий по улучшению экологии городской среды. 	<ul style="list-style-type: none"> • Создание достойных условий труда и обеспечение равных карьерных возможностей. • Предоставление дополнительного медицинского страхования для работников. • Проведение внутрикорпоративного обучения. • Поддержка женского предпринимательства — участие в форуме Business Lady Aqmola для женщин-предпринимательниц в качестве партнера. • Привлечение девушек в IT сферу через форум TechnoWomen Central Asia: «Өзіңе сен!».
---	--	--

Корпоративное управление

Подход к управлению устойчивым развитием	26
Обзор корпоративного управления	28
Управление рисками	36
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	38

Вклад в достижение ЦУР ООН



Показатели GRI

2-9, 2-10, 2-15, 2-16, 2-18, 2-19, 2-20, 2-27, 2-29, 3-3, 205-3

Подход к управлению устойчивым развитием

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК ИНТЕГРИРУЕТ ПОДХОДЫ И ПРИНЦИПЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В СВОЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И В ПРОЦЕССЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ, СТРЕМЯСЬ К ДОСТИЖЕНИЮ ВЫСОКИХ РЕЗУЛЬТАТОВ КАК В ФИНАНСОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЯХ, ТАК И В СФЕРЕ ESG (ЭКОЛОГИЧЕСКИХ, СОЦИАЛЬНЫХ И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ВОПРОСАХ). ПОВЕСТКА УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ЯВЛЯЕТСЯ ВАЖНЫМ ОРИЕНТИРОМ РАЗВИТИЯ БАНКА И КЛЮЧЕВЫМ НАПРАВЛЕНИЕМ В СТРАТЕГИИ РОСТА.

Важная цель Банка в контексте управления устойчивым развитием — выстроить эффективную модель работы, основанную на принципах экологической, социальной и корпоративной ответственности в интересах текущего и будущих поколений, а также на реализации инициатив для достижения Целей устойчивого развития ООН.

Будучи частью финансового сообщества, Банк понимает свою значимость в экономике и социальной сфере Республики Казахстан и нацелен на реализацию своего потенциала и использование возможностей для продвижения ESG-принципов на благо широкого круга заинтересованных сторон, включая акционеров, работников, клиентов, контрагентов, местные сообщества и государство.

Банк не осуществляет выплаты в пользу политических кампаний, политических организаций, лоббистов, торговых ассоциаций или любых освобожденных от налогов групп, чья роль заключается во влиянии на политические решения.

Ключевыми задачами Банка в области устойчивого развития являются:

- Соответствие новым требованиям со стороны банковского надзора
- Эффективное управление собственными экологическими воздействиями
- Создание благоприятной среды для развития персонала
- Защита интересов клиентов
- Поддержка общества и решение насущных социальных проблем
- Развитие устойчивых финансовых продуктов и услуг
- Содействие повышению финансовой грамотности общества



БАНК ПРИДЕРЖИВАЕТСЯ СЛЕДУЮЩИХ ОСНОВОПОЛАГАЮЩИХ ПРИНЦИПОВ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ, СЛЕДУЯ ПРИНЦИПАМ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРА ООН:



1

Банк исповедует принципы справедливости и равенства для всех заинтересованных сторон — недопустимо ущемление интересов акционеров, клиентов, работников или партнеров во имя достижения целей Банка



4

Банк всегда следует продвижению принципов этического поведения и высоких стандартов корпоративного управления



2

Банк прилагает все усилия по сохранности и заботе об окружающей среде, стараясь всегда быть вовлеченным в экологическую повестку



5

Банк придерживается принципов открытости и прозрачности по отношению ко всем заинтересованным сторонам



3

Банк как ответственный участник финансового рынка нацелен соблюдать все нормы действующего законодательства, включая соблюдение прав человека, нетерпимость к коррупции и недопустимость конфликта интересов

Евразийский банк стремится оптимизировать процесс управления ESG-асpekтами, планируя поэтапное внедрение вопросов устойчивого развития в существующую структуру корпоративного управления. Подход Банка ориентирован на лучшую интеграцию устойчивого развития во все бизнес-процессы и в стратегическое планирование, включает разработку новых политик, процедур и практик, которые обеспечивают следование ESG-принципам на всех уровнях организационной структуры и системы принятия управленческих решений.

Обзор корпоративного управления



СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В ЕВРАЗИЙСКОМ БАНКЕ ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ СТРУКТУРУ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ И ПРОЦЕДУР, КОТОРАЯ ОХВАТЫВАЕТ АКЦИОНЕРОВ, СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ, ПРАВЛЕНИЕ И ДРУГИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ. ДАННАЯ СИСТЕМА СТРОИТСЯ НА ОСНОВЕ ПРИНЦИПОВ ПРОЗРАЧНОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТИ И УЧЕТА ИНТЕРЕСОВ ВСЕХ УЧАСТНИКОВ БАНКОВСКОГО ПРОЦЕССА.

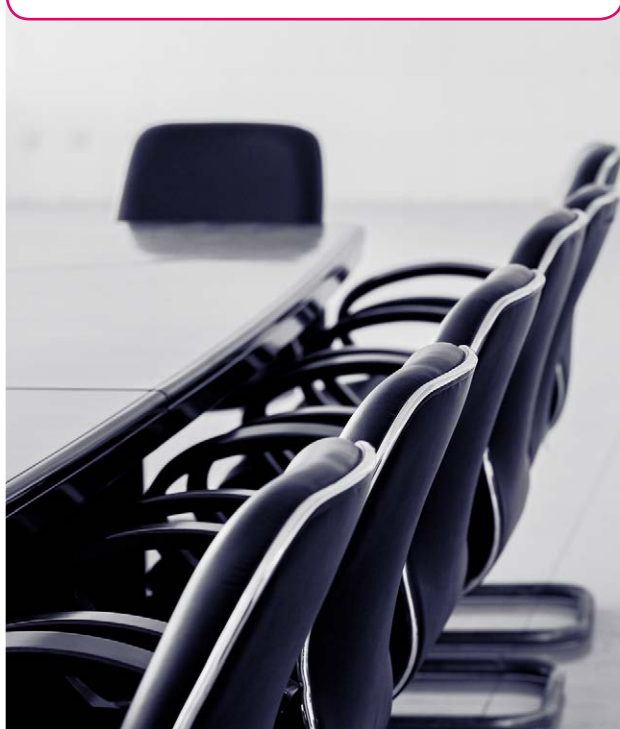
Одним из ключевых аспектов корпоративного управления в Банке является защита прав и законных интересов акционеров. Система корпоративного управления направлена на обеспечение эффективности деятельности Банка, включая рост его активов, создание новых рабочих мест и поддержание финансовой стабильности.

Важным элементом корпоративного управления является постоянное обновление и совершенствование корпоративных процедур и внутренних нормативных документов. Банк активно изучает и внедряет лучший мировой опыт корпоративного управления, что способствует повышению конкурентоспособности и адаптации к изменяющимся условиям рынка.

В июне 2020 года Кодекс корпоративного управления Банка был утвержден единственным акционером АО «Евразийская Финансовая Компания». Кодекс устанавливает основные принципы, которыми руководствуется Банк в процессе управления, включая взаимоотношения между акционером, Советом директоров, Правлением и аудиторами. Кодекс регулирует взаимоотношения между коллегиальными органами Банка и должностными лицами, структурными подразделениями и работниками.

Органами управления Банка являются:

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



Совет директоров и его комитеты

GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-16, GRI 2-18, GRI 2-27

Совет директоров осуществляет общее управление деятельностью Банка, за исключением вопросов, выделенных законодательством РК и/или Уставом Банка как исключительная компетенция Общего собрания акционеров. Осуществляя надзорные функции, Совет директоров определяет стратегические направления и приоритеты развития Банка. Совет директоров принимает решения о проведении годовых и внеочередных Общих собраний акционеров, о заключении крупных сделок и сделок с заинтересованностью (за исключением тех, которые требуют решения Общего собрания акционеров), об определении количественного состава и сроков полномочий Правления, о выборе его руководителя и членов и о других вопросах, не входящих в компетенцию Общего собрания акционеров.

Для внедрения передовых методов корпоративного управления Совет директоров работает совместно с внешними аудиторами, Главным комплаенс-контролером, Службой комплаенс и внутреннего контроля, Службой внутреннего аудита, Службой корпоративного управления, а также с руководителем направления по мониторингу инструментов капитала.

В целях повышения эффективности работы Совета директоров при нем сформированы комитеты и рабочие группы, которые занимаются анализом значимых вопросов по каждому направлению деятельности.

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА



30 Согласно действующему законодательству Республики Казахстан в Банке предусмотрена регулярная оценка работы Совета директоров и его членов, которая проводится не реже одного раза в год.

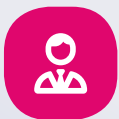
В процессе выдвижения и отбора кандидатов в члены Совета директоров и его комитетов Банк тщательно соблюдает требования законодательства Республики Казахстан и нормативных актов регулирующих органов. Данные требования включают в себя следующие критерии отбора:

- Предоставление соответствующих документов для получения согласия на назначение (избрание).

- Учет специфических требований к профессиональному опыту и сертификации для кандидатов с международными квалификациями.
- Наличие безупречной деловой репутации, высокого профессионализма и соответствующего опыта работы на финансовом рынке.
- Отсутствие конфликта интересов в сфере финансовой деятельности.

Перед назначением все кандидаты подвергаются предварительной проверке со стороны соответствующих структурных подразделений Банка, чтобы удостовериться в их соответствии внешним стандартам, внутренним нормативам и законодательству Республики Казахстан.

Члены Совета директоров²



МАШКЕВИЧ АЛЕКСАНДР

Председатель Совета директоров Банка и конечный бенефициар

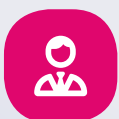
Владеет 33,33% долей от общего числа размещенных акций АО «Евразийская Финансовая Компания»



ИБРАГИМОВ ШУХРАТ АЛИДЖАНОВИЧ

Член Совета директоров Банка

Не обладает долей участия в капитале Банка, его дочерних или зависимых компаниях



БЕКЕНОВ ЖАНБОТА ТЕМИРГАЛИЕВИЧ

Член Совета директоров Банка в качестве независимого директора

Не обладает долей участия в капитале Банка, его дочерних или зависимых компаниях



РЕПЕЙ ВИТАЛИЙ НИКОЛАЕВИЧ

Член Совета директоров Банка в качестве независимого директора

Не обладает долей участия в капитале Банка, его дочерних или зависимых компаниях

При Совете директоров действует 4 комитета:

- **Аудиторский комитет** содействует повышению эффективности внутреннего аудита и сотрудничеству с внешним аудитором. Задачи комитета включают обеспечение достоверности финансовой отчетности и координацию ежегодного внешнего аудита.
- **Комитет по рискам и внутреннему контролю** работает над созданием эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля. Задачами комитета являются разработка политик управления рисками, оценка рисков, контроль за соблюдением уровней риск-аппетита и функционированием систем управления рисками.
- **Комитет по стратегическому планированию и социальным вопросам** отвечает за разработку и контроль стратегии Банка, адаптируя её к текущим рыночным условиям и законодательным требованиям. Также он осуществляет надзор за бюджетом и соответствием политике управления рентабельностью. Помимо этого, комитет заботится о социальной политике Банка, оценивая соответствие других политик и стратегий требованиям рынка.
- **Комитет по вознаграждениям** нацелен на минимизацию конфликта интересов и формирование эффективной системы управления оплатой труда в Банке. Комитет разрабатывает организационную структуру, процедуры по управлению конфликтом интересов и политику по оплате труда в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Процесс уведомления Совета директоров о критически значимых финансовых и нефинансовых вопросах организован в соответствии с применимым законодательством и внутренними правилами. В 2023 году критических вопросов, требующих информирования Совета директоров, не возникало.

Управление конфликтом интересов

GRI 2-15

Совет директоров, другие уполномоченные коллегиальные органы и все работники Банка придерживаются политики нулевой толерантности к проявлению конфликта интересов при осуществлении своих функций.

Устав Банка, Кодекс этики и делового поведения, Правила регулирования конфликта интересов, а также иные внутренние нормативные документы Банка определяют необходимость и создают все условия для выявления и устранения любых возможных проявлений конфликта интересов в деятельности Банка еще на ранней стадии его возможного появления.

Основные принципы управления конфликтом интересов в Банке включают в себя законность, профессионализм, независимость, добросовестность, конфиденциальность, порядочность, объективность, четкое распределение обязанностей и непримиримость к любым проявлениям конфликта интересов.

Системная работа в Банке позволила исключить факты проявления конфликта интересов в деятельности Банка и его персонала в течение 2023 года.

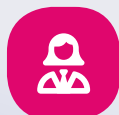


² Детальная информация о биографии членов Совета директоров представлена в Годовом отчете Евразийского банка за 2023 год.

32 Правление

ПРАВЛЕНИЕ БАНКА, ВО ГЛАВЕ С ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ, ЯВЛЯЕТСЯ КОЛЛЕГИАЛЬНЫМ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОРГАНОМ, ОТВЕТСТВЕННЫМ ЗА ОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ БАНКА. ПРАВЛЕНИЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ОПЕРАТИВНЫЙ КОНТРОЛЬ, ЗАКЛЮЧАЕТ СДЕЛКИ ОТ ИМЕНИ БАНКА В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ И УСТАВОМ, ОБЕСПЕЧИВАЕТ СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОВ РАБОТНИКАМИ БАНКА, УТВЕРЖДАЕТ ДОКУМЕНТЫ И ПРИНИМАЕТ РЕШЕНИЯ, ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ. ПРАВЛЕНИЕ ВЫПОЛНЯЕТ И ДРУГИЕ ФУНКЦИИ, НЕ ОТНЕСЕННЫЕ К КОМПЕТЕНЦИИ ДРУГИХ ОРГАНОВ БАНКА, В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНАМИ, УСТАВОМ И ВНУТРЕННИМИ ПОЛОЖЕНИЯМИ.

Члены Правления³



**САТИЕВА ЛЯЗЗАТ
АДЫЛОВНА**

Председатель Правления Банка



**ҚАППАР ЕРЛАНБЕК
ЖАНДАРБЕКҰЛЫ**

Заместитель Председателя
Правления Банка



**АЛЬТАМИРОВ ИБРАГИМ
АЛИМБЕКОВИЧ**

Заместитель Председателя
Правления Банка



**БЕКБОСУНОВ САБЫРЖАН
МАДИЕВИЧ**

Заместитель Председателя
Правления Банка



**ЕРМЕКОВ ГАЗИЗ
МАРАТОВИЧ**

Заместитель Председателя
Правления Банка

³ Детальная информация о биографии членов Правления представлена в Годовом отчете Евразийского банка за 2023 год.

Вознаграждение органов управления

GRI 2-19, GRI 2-20

Вознаграждение членов Совета директоров определяется и утверждается Общим собранием акционеров. Размер вознаграждения членов Правления устанавливается Советом директоров по рекомендации Комитета по вознаграждениям. Определение величины вознаграждения для работников служб, подотчетных Совету директоров, также относится к компетенции Совета директоров. Размер вознаграждения всех остальных работников определяется Председателем Правления.

По итогам 2023 года сумма выплаченного вознаграждения членам Совета директоров составила⁴ 541,4 млн тенге, а членам Правления — 1 026,0 млн тенге

Противодействие коррупции

GRI 3-3, GRI 205-3, АРРФ

Банк придерживается нулевой толерантности к любым проявлениям коррупции и работает над тем, чтобы предотвратить ее возникновение. Внутренние политики и процедуры Банка строго соответствуют законодательству и регуляторным требованиям.

Внутренние нормативные документы, которые регламентируют действия по предотвращению коррупционных действий:

- Кодекс корпоративного управления;
- Кодекс этики и делового поведения.

За отчетный период в Банке не было зафиксировано подтвержденных случаев коррупции, а также отсутствовали судебные разбирательства, связанные с мошенническими действиями, уголовными преследованиями или иными аналогичными нарушениями.

⁴ Без учета расходов на выплату социального налога, социальных отчислений и отчислений на обязательное социальное медицинское страхование.



34 Противодействие финансовым преступлениям

АРРФР

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК ВЕДЕТ ПОСТОЯННУЮ РАБОТУ ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ И МОШЕННИЧЕСТВУ И СТРЕМИТСЯ К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ МЕХАНИЗМОВ ОБНАРУЖЕНИЯ И ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ МОШЕННИЧЕСКИХ ДЕЙСТВИЙ.

В Евразийском банке функционирует Департамент антифрод, деятельность которого нацелена на обеспечение безопасности финансовых операций Банка. Для эффективного реагирования на новые критические ситуации разрабатываются и реализуются планы действий с определением сроков и ответственных лиц, и контролем по их исполнению.

Помимо планируемого внедрения нового программного обеспечения, применяется ряд мер по защите средств клиентов от мошенничества, включающих непрерывный мониторинг транзакций в режиме 24/7, ручную обработку подозрительных операций, формирование черных списков и активное взаимодействие с платежными системами, такими как MasterCard и VISA.

В целях предотвращения возможных материальных убытков и репутационных рисков в Банке разработаны Правила работы со списком клиентов с признаками мошенничества. Создан новый отдел по мониторингу спящих счетов. С целью выявления клиентов и операций, требующих дополнительного внимания, были разработаны специализированные отчеты.

Изменилась процедура верификации клиентов, разделяющая как клиентов, так и операции по категориям и сферам деятельности. Данная процедура позволяет эффективно обслуживать клиентов, соблюдая все необходимые нормативные требования и обеспечивая безопасность финансовых операций.

Во второй половине 2023 года Департамент безопасности и Управление стратегических коммуникаций и маркетинга инициировали информационную кампанию о важности открытой коммуникации с клиентами. Во всех филиалах Банка размещены плакаты с контактными данными городского и внутреннего телефонов доверия. Клиенты, оказавшиеся под давлением мошенников, имеют возможность обратиться в Банк через различные каналы связи, включая систему мгновенных обращений (СМО), официальный веб-сайт и социальные сети. Банк внимательно анализирует все обращения, предоставляя эффективное реагирование на возникающие у клиентов затруднения и проблемы.

БАНК УЧАСТВУЕТ В ПИЛОТНОМ ПРОЕКТЕ С АНТИФРОД ЦЕНТРОМ, ИНИЦИИРОВАННОМ НАЦИОНАЛЬНЫМ БАНКОМ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН. ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК ПОДПИСАЛ СОГЛАШЕНИЕ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ И В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ПРОВОДИТ ТЕСТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ ОБ ИНЦИДЕНТАХ МЕЖДУ БАНКАМИ-УЧАСТНИКАМИ ПИЛОТА, ВКЛЮЧЕННЫМИ В ПРОЕКТ.

В целях минимизации риска возникновения мошенничества по транзакционным операциям Банк планирует внедрить специализированное программное обеспечение по транзакционному антифроду и совершенствовать действующие правила, процессы и процедуры для повышения уровня безопасности.

35 Комплаенс

АРРФР

Банк предпринимает шаги для противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее — ПОД/ФТ). В целях реализации требований законодательства о ПОД/ФТ в Банке

разработаны и утверждены «Правила внутреннего контроля для противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее — Правила).

Организационная структура управления вопросами комплаенс и ПОД/ФТ выглядит следующим образом:

- Служба комплаенс и внутреннего контроля отвечает за соблюдение регуляторных требований и вопросы ПОД/ФТ
- Директор Службы комплаенс и внутреннего контроля осуществляет мониторинг за соблюдением Правил и функционированием системы внутреннего контроля в Банке в области ПОД/ФТ
- Управляющий директор — Главный комплаенс-контролер отвечает за координацию и организацию процесса построения системы внутреннего контроля в соответствии с законодательством Республики Казахстан в области ПОД/ФТ

В 2023 году работники Службы комплаенс и внутреннего контроля прошли тестирование согласно «Требованиям к субъектам финансового мониторинга по подготовке и обучению в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», которые утверждены Приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по финансовому мониторингу. Прохождение тестирования обеспечивает квалификацию работников на следующие три года.

Согласно Правилам реализация внутреннего контроля в рамках ПОД/ФТ осуществляется посредством следующих программ:

- Программы организации системы внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ
- Программы идентификации и фиксации сведений
- Программы управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма
- Программы мониторинга и изучения операций клиента
- Программы подготовки и обучения в сфере ПОД/ФТ

Банк не имеет счетов в банках, зарегистрированных в государствах (территориях), которые не участвуют в международном сотрудничестве в сфере ПОД/ФТ, а также не устанавливает отношения и не поддерживает корреспондентские отношения с банками-ширмами.

Евразийский банк участвует в совместной работе с другими финансовыми учреждениями, регулятором и уполномоченным органом в области ПОД/ФТ, и принимает все необходимые меры для соблюдения соответствующего законодательства Республики Казахстан.



36 Управление рисками

БАНК ПРОВОДИТ АНАЛИЗ И ОЦЕНКУ КЛЮЧЕВЫХ РИСКОВ, НА ОСНОВЕ КОТОРЫХ СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ УСТАНОВЛИВАЕТ НОРМАТИВЫ РИСК-АППЕТИТА. ПОЛИТИКА БАНКА В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ НАПРАВЛЕНА НА ВЫЯВЛЕНИЕ, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИМИ ПОТЕНЦИАЛЬНУЮ УГРОЗУ ДЛЯ БАНКА, НА УСТАНОВЛЕНИЕ ЛИМИТОВ РИСКОВ И СООТВЕТСТВУЮЩИЙ КОНТРОЛЬ, А ТАКЖЕ НА ПОСТОЯННУЮ ОЦЕНКУ УРОВНЯ РИСКОВ И ИХ СООТВЕТСТВИЕ УСТАНОВЛЕННЫМ ЛИМИТАМ.

Совет директоров несет ответственность за эффективное функционирование системы контроля по управлению рисками, одобрение политик и процедур управления рисками и за утверждение крупных сделок. Предварительно данные вопросы рассматривает Комитет по рискам и внутреннему контролю или другие Уполномоченные коллегиальные органы, которые разрабатывают соответствующие рекомендации для Совета директоров.

Правление несет ответственность за мониторинг и внедрение мер по снижению рисков, а также за обеспечение работы Банка в рамках установленных рискованных пределов.

Банк использует концепцию «трех линий защиты» в организации управления рисками, которая включает в себя:

- Первичный анализ со стороны иницирующего подразделения.
- Анализ со стороны контролирующего подразделения.
- Проверку эффективности системы управления рисками независимой оценкой.

В планах Банка — интеграция ESG-критериев в процесс управления рисками и начало идентификации ESG-рисков, включая риски и возможности, связанные с изменением климата.

СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ И МИТИГИРОВАНИЯ РИСКОВ

Группа рисков

Кредитные риски

Мероприятия по митигированию риска

- Банк применяет утвержденные политики и процедуры для управления кредитным риском, включая установление и соблюдение лимитов концентрации кредитного риска для признанных финансовых активов и договорных обязательств
- В Банке действуют Уполномоченные коллегиальные органы, ответственные за принятие решений по кредитному риску и его управлению
- Для контроля уровня кредитного риска разработаны внутренние нормативные документы, регламентирующие процессы, связанные с принятием и мониторингом кредитного риска, а также с контролем исполнения требований этих документов каждым работником или подразделением

СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ И МИТИГИРОВАНИЯ РИСКОВ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Группа рисков

Рыночные риски

Мероприятия по митигированию риска

- Банк управляет рыночным риском путем установления лимитов по открытой позиции в отношении величины портфеля по отдельным финансовым инструментам, срокам изменения ставок вознаграждения, валютной позиции и лимитов потерь
- Банк использует различные стресс-тесты для моделирования возможного финансового влияния исключительных рыночных сценариев на отдельные торговые портфели и общую позицию
- Банк применяет методологию оценки стоимости под риском (VaR) для управления рыночным риском по своим торговым позициям

Риски ликвидности

- Банк поддерживает высокий уровень ликвидности, чтобы всегда иметь достаточно денежных средств для своих обязательств
- Для оперативного реагирования на изменения уровня ликвидности Банк стремится к разнообразной и стабильной структуре финансирования, включая выпущенные долговые ценные бумаги, кредиты других банков, депозиты корпоративных клиентов и физических лиц, а также высоколиквидные активы
- Управление активами и обязательствами (ALM) ежедневно мониторит ликвидность, а риск-менеджмент проводит регулярные стресс-тесты, учитывая различные сценарии рыночных условий, в том числе и неблагоприятные

Операционные риски

- Управление операционным риском включает группу инструментов, предусмотренных Правилами Национального Банка РК №188, которые обеспечивают координацию внутренних процедур, политик и структурных подразделений Банка, что позволяет эффективно выявлять, измерять, оценивать, мониторить и контролировать операционные риски, минимизируя их воздействие на финансовую устойчивость и стабильность Банка

Комплаенс-риски

- Служба комплаенс координирует работу по развитию и улучшению системы управления комплаенс-риском в Банке, разрабатывая превентивные меры для снижения уровня и воздействия этого риска на банковскую деятельность

Юридические риски

- Юридическое подразделение Банка осуществляет постоянный контроль за соответствием своей деятельности действующему законодательству
- Банк осуществляет управление юридическими рисками путем выявления и снижения юридических рисков на этапе установления деловых отношений с клиентами
- Банк защищает свои интересы при возникновении юридических рисков

Риски информационной безопасности и информационных технологий

- Учитывая внешнюю операционную среду, стратегию, организационную структуру и объем активов, Банк создает и внедряет эффективную систему, направленную на минимизацию рисков информационной безопасности

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-29

Важное место в практике устойчивого развития Евразийского банка занимает взаимодействие с заинтересованными сторонами, — установление и поддержание связей с различными группами людей, чьи интересы пересекаются с деятельностью Банка. В своей работе, при развитии стратегии и принятии управленческих решений, Банк стремится учитывать интересы всех ключевых групп заинтересованных сторон, включая клиентов, инвесторов, персонал, регулирующие органы, партнеров, общественные организации или общественность в целом.

Установление открытого, прозрачного и взаимовыгодного диалога с заинтересованными сторонами позволяет лучше понимать и удовлетворять их потребности, реагировать на изменения во внешней среде, адаптироваться к новым требованиям и ожиданиям рынка. Для обеспечения эффективной коммуникации Банк поддерживает различные каналы обратной связи, давая возможность всем заинтересованным сторонам получать необходимую информацию, задавать вопросы или выражать свои замечания и предложения.



Заинтересованные стороны	Способы взаимодействия	Результаты взаимодействия
Акционеры и инвесторы	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение Общего собрания акционеров • Письменные информационные обращения • Публикация ежеквартальных и годовых отчетов, включая финансовую отчетность • Распространение инвесторских релизов и пресс-релизов 	<ul style="list-style-type: none"> • Годовые отчеты Банка • Консолидированная финансовая отчетность за год, закончившийся 31 декабря 2023 года • Неконсолидированная финансовая отчетность за год, закончившийся 31 декабря 2023 года • Информационные сообщения по эмиссионным ценным бумагам Банка
Работники	<ul style="list-style-type: none"> • Личные консультации с топ-менеджментом • Корпоративный сайт • Обращения в контакт-центр • Публикация ежеквартальных и годовых отчетов, включая финансовую отчетность • Публикация пресс-релизов • Социальные медиа • Проведение опросов и исследований вовлеченности работников 	<ul style="list-style-type: none"> • Эффективная практика трудовых отношений • Индекс удовлетворенности «Голос внутреннего клиента» — 4,8 • Участие в рейтингах работодателей

Заинтересованные стороны	Способы взаимодействия	Результаты взаимодействия
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> • Обращения в контакт-центр • Корпоративный сайт • Социальные медиа • Публикация пресс-релизов • Исследования удовлетворенности клиентов качеством обслуживания • Публикация ежеквартальных и годовых отчетов • Консультации в отделениях 	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка малого и среднего бизнеса • Цифровизация • Рост клиентской базы
Поставщики и партнеры	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение совещаний, встреч, конференц-звонков • Корпоративный сайт • Публикация пресс-релизов 	<ul style="list-style-type: none"> • Единая база договоров с поставщиками и партнерами
Общество	<ul style="list-style-type: none"> • Участие в благотворительных программах и социальных инициативах • Корпоративный сайт • Публикация пресс-релизов • Обращения в контакт-центр и на почтовый адрес 	<ul style="list-style-type: none"> • Эко-карта Евразийского банка — «Лучшая ESG-инициатива в финансах» • Пожертвования в благотворительные фонды • Участие работников Банка в субботниках и акциях по высадке деревьев • Повышение грамотности местных сообществ в области финансов на официальном сайте Банка eubank.kz • Волонтерская деятельность
Государственные органы, регуляторы	<ul style="list-style-type: none"> • Внедрение нормативных требований в сфере банковского сектора • Публикация ежеквартальных и годовых отчетов, включая финансовую отчетность • Участие в совещаниях, встречах и форумах по развитию финансового сектора и совершенствованию законодательства • Осуществление всех требуемых законодательством платежей и налогов 	<ul style="list-style-type: none"> • Получение необходимых лицензий, разрешений, заключений • Предоставление регуляторной, статистической и финансовой отчетности
Средства массовой информации	<ul style="list-style-type: none"> • Корпоративный сайт • Публикация пресс-релизов • Пресс-конференции и брифинги • Социальные медиа 	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение осведомленности общественности о деятельности Банка • Укрепление репутации • Получение обратной связи

Ответственный бизнес

Создание экономической стоимости	42
Устойчивое финансирование	43
Цифровизация и инновации	48
Конфиденциальность данных и кибербезопасность	50
Поддержка клиентов	51
Взаимодействие с поставщиками	52

Вклад в достижение ЦУР ООН

1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ

7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ

8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

16 МИР, ПРАВОСУДИЕ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТИТУТЫ

Показатели GRI

3-3, 201-1, 203-1, 203-2, 204-1, 418-1



42 Создание экономической стоимости

GRI 3-3, GRI 201-1

428,7 млрд тенге

составила прямая экономическая стоимость Банка созданная в 2023 году, увеличившись на 46% относительно 2022 года (292,7 млрд тенге)

Увеличение прямой экономической стоимости связано с ростом процентного дохода, который органично отражает прирост кредитного портфеля Банка.

Эффективная операционная деятельность и улучшение финансовых результатов позволяет Банку инвестировать в проекты с социально-экономической значимостью, и вносить свой вклад в решение актуальных проблем общества.



43 Устойчивое финансирование

Финансовые решения, отвечающие принципам устойчивого развития, имеют решающее значение для долгосрочной стабильности и роста экономики. Интегрируя экологические, социальные и управленческие факторы и критерии (ESG) в свою финансовую практику, Банк помогает преодолевать глобальные и локальные вызовы, и обеспечивает устойчивую и ориентированную на будущее финансовую экосистему.

В рамках развития практики устойчивого финансирования Евразийский банк стремится поддерживать проекты и предприятия, развивать финансовые продукты и услуги, которые помогают в борьбе с изменением климата, адаптации к нему и спо-

собствуют социальному благополучию. Работа в этом направлении соответствует корпоративным ценностям Банка и отвечает растущим ожиданиям заинтересованных сторон, включая инвесторов, клиентов и регулирующие органы и общество.

Одновременно с этим, инвестируя в устойчивые инициативы, Банк снижает риски, связанные с экологическими и социальными факторами, тем самым создавая основу для долгосрочного успешного развития. Внедряя принципы устойчивого финансирования и ответственного банковского дела, Евразийский банк прокладывает путь к более устойчивому и процветающему будущему для всех.

СОЗДАННАЯ И РАСПРЕДЕЛЕННАЯ ПРЯМАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТОИМОСТЬ, МЛРД ТЕНГЕ⁵

GRI 201-1

Показатель	2021	2022	2023
1. Созданная прямая экономическая стоимость	159,8	292,7	428,7
Процентные доходы	119,5	190,3	326,4
Комиссионные доходы	29,0	47,4	44,9
Прочие доходы	11,3	55,0	57,4
2. Распределенная экономическая стоимость	146,8	209,4	333,2
Операционные расходы ⁶	44,3	74,3	89,1
- в том числе заработная плата и льготы работникам	23,9	33,1	43,4
- в том числе расходы по налогам	6,9	25,8	27,3
Процентные расходы	63,7	84,5	153,7
Прочие расходы	38,8	50,6	90,5
3. Нераспределенная экономическая стоимость⁷	13,1	83,3	95,4

⁵ Незначительные расхождения между итогом и суммой слагаемых объясняются округлением данных.

⁶ Сумма операционных расходов включает расходы по налогу на прибыль.

⁷ Созданная прямая экономическая стоимость минус распределенная экономическая стоимость.

ESG-продукты и услуги

АРРФР

Евразийский банк развивает портфель продуктов и услуг, ориентированных на устойчивое развитие. Ярким результатом этой работы является присуждение в 2023 году Банку престижной награды PLUS Award в категории «Лучшая ESG-инициатива в финансах» за запуск Эко-карты, изготовленной из переработанного пластика. При использовании данной карты 0,5% от безналичных транзакций клиентов перечисляется на посадку деревьев в городах Алматы и Астана, а также на переработку мусора. Каждый клиент Банка таким образом получает возможность поддержать озеленение и сортировку мусора в стране. PLUS Award — это первая премия, вручаемая в СНГ, направленная на выявление лучших кейсов в области финансовых технологий и платежных сервисов и на привлечение внимания к инновационным и социально значимым проектам.



44 Розничные ESG-продукты

Банк разрабатывает и предлагает своим розничным клиентам различные зеленые и социальные ESG-продукты. В категории зеленых продуктов особое место занимают автокредиты на приобретение электромобилей, способствующие сокращению экологического следа транспортного сектора — одного из главных источников парниковых газов, вносящего значительный вклад в изменение климата. Развивая социально значимые финансовые продукты, Евразийский банк предлагает программу беззалогового кредитования с привлекательными условиями для пенсионеров. Кроме того, Банк вне-


дрил карты со специальными счетами для выплаты социальных пособий, предоставляя защиту и удобство для получателей.

В 2023 году объем выданных зеленых кредитов составил 0,16 млрд тенге, а объем социальных — 5,08 млрд тенге. В сумме портфель соответствующих продуктов на 24,5% превысил показатель 2022 года. Общая сумма зеленых и социальных кредитов, находящихся в обращении в отчетном году, составила 5,77 млрд тенге, что на 38,0% больше уровня 2022 года.

 **0,16** млрд тенге
объем выданных зеленых кредитов в 2023 году

 **5,08** млрд тенге
объем выданных социальных кредитов в 2023 году

 **5,77** млрд тенге
общая сумма зеленых и социальных кредитов, находящихся в обращении в 2023 году

 **38%**
увеличение суммы зеленых и социальных кредитов, находящихся в обращении, по сравнению с 2022 годом

РОЗНИЧНЫЕ ЗЕЛЕННЫЕ КРЕДИТЫ, МЛРД ТЕНГЕ

АРРФР

Показатель	2021	2022	2023
Объем выданных автокредитов на электромобили по состоянию на конец года	0	0	0,16
Общая сумма кредитов, находящихся в обращении	0	0	0,13

РОЗНИЧНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ КРЕДИТЫ, МЛРД ТЕНГЕ

АРРФР

Показатель	2021	2022	2023
Объем кредитов, выданных пенсионерам, по состоянию на конец года	2,88	4,21	5,08
Доля от общего объема выданных кредитов	2,59%	1,52%	2,09%
Общая сумма займов пенсионерам, находящихся в обращении	1,92	4,18	5,64
Доля от общего числа кредитов, находящихся в обращении	0,57%	1,24%	1,74%

ESG-продукты для малого и среднего бизнеса

АРРФР

Евразийский банк предлагает широкий спектр услуг субъектам малого и среднего бизнеса. Банк развивает кредитные программы, направленные на стимулирование развития малого бизнеса и местных сообществ и поддерживает предпринимательскую инициативу, предлагая, в частности, кредитные программы для индивидуальных предпринимателей и крестьянских хозяйств. Взаимодействие с данным клиентским кластером стимулирует бизнес-активность, содействуя укре-

плению региональных экономик и созданию новых возможностей для общества.

В отчетном году количество кредитов, выданных по программам поддержки малого бизнеса и местных сообществ, выросло на 8%, — это свидетельствует как о растущем интересе к предпринимательству, так и об улучшении доступа к финансовым ресурсам для малого и среднего бизнеса.

КРЕДИТНЫЕ ПРОГРАММЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА РАЗВИТИЕ МАЛОГО БИЗНЕСА И МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ

АРРФР

Показатель	2021	2022	2023
Количество кредитов, ед.	3 202	2 537	2 742
- в т. ч. Гос. Программы	401	127	157
Сумма кредитов, млн тенге	72 945,1	198 398,9	253 853,2
- в т. ч. Гос. Программы	6 484,2	2 970,8	6 730,9
Количество просроченных и невыплаченных кредитов, ед.	118	147	143
- в т. ч. Гос. Программы	11	15	10
Сумма просроченных и невыплаченных кредитов, млн тенге	19 183,2	3 261,2	644,1
- в т. ч. Гос. Программы	330,1	1 015,5	32,1

 **9,6** млрд тенге

объем выданных социальных займов МСБ в 2023 году

В 2023 году объем выданных социальных займов МСБ составил 9,6 млрд тенге. Объем социальных кредитов, находящихся в обращении, вырос на 1,5% по сравнению с 2022 годом, достигнув 13,6 млрд тенге.

ОБЪЕМ ВЫДАННЫХ И НАХОДЯЩИХСЯ В ОБРАЩЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ КРЕДИТОВ МСБ, МЛРД ТЕНГЕ

АРРФР

Показатель	2021	2022	2023
Объем выданных кредитов ИП/КХ	6,8	9,5	9,6
Доля от общего объема выданных кредитов	3,1%	2,4%	1,5%
Объем кредитов ИП/КХ, находящихся в обращении	8,1	13,4 (в т. ч. Приват — 0,2)	13,6 (в т. ч. Приват — 0,2)
Доля от общего числа находящихся в обращении кредитов	1,0%	1,1%	0,9%

46 Удовлетворенность клиентов

АРРФР

ДЛЯ ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ КЛИЕНТОВ ИГРАЕТ КЛЮЧЕВУЮ РОЛЬ В УКРЕПЛЕНИИ ПРИНЦИПОВ ОТВЕТСТВЕННОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ И ПОСТРОЕНИИ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ.

Понимая потребности и ожидания клиентов, Банк стремится повышать качество обслуживания и развивать финансовые продукты, соответствующие высочайшим стандартам устойчивого развития, интересам и запросам различных категорий клиентов, и способствующие расширению финансовой доступности.

В Банке функционируют как прямые, так и дистанционные каналы коммуникации и обратной связи для клиентов. Прямые каналы обеспечивают клиентам возможность получения обслуживания в отделениях, точках продаж, а также в автосалонах через персональных менеджеров. Дистанционные каналы включают контакт-центр с возможностью позвонить в Банк или написать свое обращение в чат поддержки. Для клиентов приват-банкинга обслуживание предоставляется как в специальных отделениях, так и через персонального менеджера.

Дистанционные каналы связи предусматривают специальные механизмы для обработки отзывов

клиентов, включая платформу для решения инцидентов и систему жалоб (Complaint Platform). Использование подобных инструментов коммуникации позволяет Банку своевременно реагировать на запросы клиентов и регулятора.

Банк на регулярной основе проводит исследования удовлетворенности клиентов продуктами и сервисами Банка. Предметом исследования, в частности, являются эргономичность мобильного приложения, качество обслуживания во всех каналах взаимодействия с клиентами, а также эффективность обратной связи. Расширение сети банкоматов, внедрение опции досрочного погашения кредитов в приложении и совершенствование чата поддержки для оперативного обслуживания клиентов стали успешно реализованными кейсами в ответ на обратную клиентскую связь в 2023 году.

Для анализа удовлетворенности и лояльности клиентов Банк использует **индекс NPS (Net Promoter Score)** — показатель, который определяет уровень приверженности потребителей товару, компании или бренду, основанный на готовности их рекомендовать. Информация для расчета NPS собирается через ежеквартальные опросы, и позволяет Банку оценить и улучшить качество обслуживания. Ниже представлены расчетные данные по показателю NPS в корпоративном блоке в разрезе филиалов за отчетный год.

ПОКАЗАТЕЛИ NPS В КОРПОРАТИВНОМ БЛОКЕ В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ В 2023 ГОДУ, %

Филиал	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
Актау	76%	78%	72%	83%
Актобе	73%	83%	86%	74%
Алматы	69%	75%	64%	54%
Астана	62%	71%	73%	69%
Атырау	73%	89%	80%	73%
Караганда	65%	75%	80%	58%
Кокшетау	79%	81%	83%	88%
Костанай	71%	89%	93%	78%
Кызылорда	81%	85%	95%	80%
Павлодар	61%	81%	68%	69%
Петропавловск	82%	88%	90%	90%
Талдыкорган	85%	75%	88%	88%
Тараз	77%	85%	89%	82%
Туркестан	85%	95%	94%	56%
Уральск	72%	81%	88%	79%
Усть-Каменогорск	77%	64%	85%	77%
Шымкент	75%	87%	82%	82%

Помимо регионального анализа удовлетворенности и лояльности клиентов, Банк проводит исследование показателей NPS по различным продуктам в рамках розничного блока. Различия в показателях NPS между 1-2 и 3-4 кварталами обусловлено внедрением новой методики расчета во второй половине 2023 года:

- Замена 10-балльной шкалы оценивания на 5-балльную с целью элиминации клиентских ошибок.

- Приоритизация опросов на мессенджер Whatsapp в качестве основного канала замеров.
- Внедрение опросов по оценке единого NPS продукта/услуги без деления на отдельные шаги клиентского пути с целью получения результатов, максимально отражающих уровень лояльности клиентов к Банку.

ПОКАЗАТЕЛИ NPS В РОЗНИЧНОМ БЛОКЕ ПО ПРОДУКТАМ, %

Продукт	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
DEPOSIT	72%	74%	48%	46%
CASH (Денежный кредит)	63%	59%	54%	54%
POS (Товарный кредит)	55%	61%	52%	55%
AUTO (Авто-кредит)	37%	24%	42%	42%
CREDIT CARD (Кредитные карты)	22%	19%	44%	44%
DebitCard	43%	41%	34%	29%
SmartBank	72%	74%	16%	28%
NPS РБ	59%	59%	32%	32%

CSAT (Customer Satisfaction Score) — еще один из показателей оценки уровня удовлетворенности клиентов, успешно применяемый Банком. CSAT измеряет качество обслуживания, которое предоставляют менеджеры через прямые каналы, а также опе-

раторы Контакт-центра в процессе дистанционного обслуживания и обработки отзывов. Опрос проводится среди активных клиентов розничного бизнеса и партнеров-юридических компаний по качеству услуг дистанционного банковского обслуживания.

ПОКАЗАТЕЛИ CSAT В КОРПОРАТИВНОМ БЛОКЕ В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ ЗА 4 КВАРТАЛ 2023 ГОДА⁸, %

Филиал	CSAT
Актау	64%
Актобе	63%
Алматы	52%
Астана	54%
Атырау	56%
Караганда	68%
Кокшетау	77%
Костанай	74%
Кызылорда	95%
Павлодар	48%
Петропавловск	75%
Талдыкорган	84%
Тараз	70%
Туркестан	71%
Уральск	52%
Усть-Каменогорск	63%
Шымкент	69%

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

- Развитие цифрового процесса кредитования для сегмента среднего бизнеса и быстрого оборотного кредитования на рынке (3-5 дней).
- Внедрение моментальных онлайн кредитов для микробизнеса с одобрением за 5 минут и чеком до 50 млн тенге.
- Обеспечение полного цифрового обслуживания: 100% доступность транзакционных продуктов малого бизнеса.
- Внедрение повышенной ставки по депозитам клиентов зарплатных проектов Банка.
- Дальнейшее продвижение онлайн-каналов и перевод процесса автокредитования в онлайн формат.
- Расширение программ по депозитам с повышенными ставками для пенсионеров.
- Внедрение Концепции повышенных бонусов за покупку экологичных продуктов.

⁸ По филиалам Семей и Жезказган замеры не проводились. Опросы клиентов филиала Жезказган включены в оценку по филиалу Караганды. Филиал Семей участвует в оценке качества с 1 квартала 2024 года.

Цифровизация и инновации

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СЕГОДНЯ ЯВЛЯЕТСЯ КЛЮЧЕВЫМ НАПРАВЛЕНИЕМ МОДЕРНИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ, СУЩЕСТВЕННО ПОВЫШАЯ ИХ ЭФФЕКТИВНОСТЬ, БЕЗОПАСНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ. ВАЖНЫМ СТРАТЕГИЧЕСКИМ ПРИОРИТЕТОМ ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА ЯВЛЯЕТСЯ ПОСТУПАТЕЛЬНЫЙ ПЕРЕХОД ОТ ТРАДИЦИОННЫХ МЕТОДОВ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ.

49% клиентов предпочитают получать услуги через мобильное приложение

17 место заняло приложение SmartBank среди мобильных приложений РК в рейтинге Forbes ТОП-30

Развивая стратегическое направление цифровизации, Банк делает упор на цифровое взаимодействие со своими клиентами посредством чат-ботов, роботов и других технологий, и активно работает над повышением стабильности и улучшением клиентского пути в мобильном приложении для физических лиц SmartBank. Оптимизация SmartBank стала одним из приоритетных направлений работы для Евразийского банка в 2023 году и это дало свои результаты. Приложение заняло 17 место среди мобильных приложений Республики Казахстан в рейтинге Forbes ТОП-30, ежегодно проводимом компанией Intervale Kazakhstan. Благодаря обновлению приложения процесс регистрации новых пользователей был сокращен с 11 до 3 шагов, а также добавилась возможность возврата перевода отправителю.

Сегодня 49% клиентов Банка предпочитают получать услуги через мобильное приложение.

При этом Евразийский банк уделяет особое внимание безопасности всех своих цифровых решений. В частности, Банк внедряет надежные методы аутентификации и защиты данных, что снижает риски мошенничества и утечки информации.

Важным достижением в 2023 году стала полноценная интеграция SmartBank с государственными цифровыми сервисами. С реализацией данной инициативы клиенты Банка смогли оплачивать штрафы и получать другие государственные услуги непосредственно через приложение.

Среди новых сервисов, успешно запущенных Банком в 2023 году, стоит выделить Forex и торговлю на курсах. Forex-платформа, доступная в мобильном приложении Smartbank, предоставляет возможность физическим лицам покупать и продавать валюту по текущим курсам биржи, которые обновляются в режиме реального времени.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТОВ ПО ЦИФРОВИЗАЦИИ В КОРПОРАТИВНОМ БЛОКЕ

Сервис SMS информирования

- Сервис SMS информирования по поступлениям/расходам по счетам, включая аресты
- Сервис SMS информирования по поступлению валютной выручки

Открытие счетов онлайн

- Открытие счета ИП с сайта Банка
- Открытие счета ТОО с сайта Банка

Регистрация ИП

- сервис регистрации ИП как субъекта предпринимательства

Сервис ведения бухгалтерии

- сервис подключения услуги ведения бухгалтерского учета с сайта Банка

Система Дистанционного Обслуживания (ДБО)

- онлайн открытие депозита
- онлайн выпуск тендерных гарантий по госзакупкам
- самостоятельное подключение клиентов к системе
- сервис проверки контрагента
- отображение расчета выплаты заработной платы работнику
- возможность выставить счет на оплату контрагенту
- реализация раздела госуслуг

В 2023 году Евразийский банк осуществил адаптацию онлайн-сервисов для товарного кредитования под брокерские кредитные платформы ведущих ретейлеров РК и СНГ, а интеграция с маркетплейсами партнеров и агрегаторами открыла новые возможности для клиентов Банка.

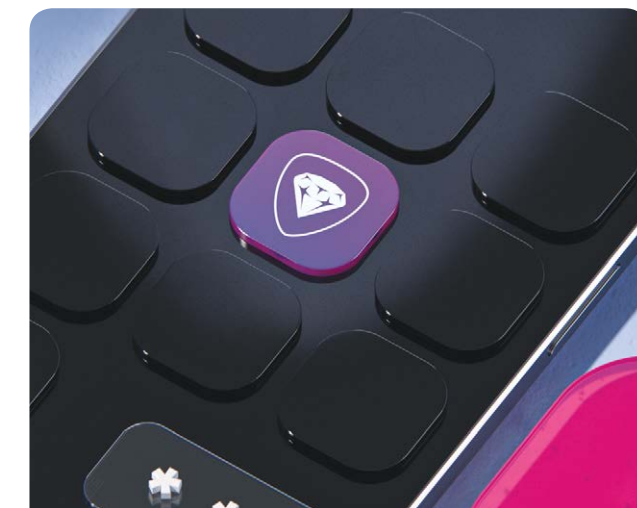
В рамках выполнения стратегических проектов в отчетном году произведена переработка архитектуры Корпоративного хранилища данных (КХД), включая формирование логической модели и структуры, а также подключение новых систем для загрузки данных в КХД.

Банк укрепил свои лидерские позиции в регионе, успешно реализовав проект по цифровому тенге. Евразийский банк первым в Евразии выпустил платежную карту в цифровой валюте центрального банка (CBDC) и осуществил первую карточную транзакцию с использованием цифрового тенге.

В 2023 году Банк провёл первую криптофиатную операцию между биржей и клиентом-банком на Евразийском континенте, открыв доступ к легальной покупке криптовалют за тенге гражданам Республики Казахстан.

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

В 2024 году планируется продолжить развитие цифровых решений, включая модернизацию систем и внедрение новых технологий, таких как подпись через ЭЦП и безбумажный офис. Банк продолжит работу над улучшением приложения Банка и добавлением нового функционала для удобства клиентов.





Конфиденциальность данных и кибербезопасность



APPФР, GRI 3-3, GRI 418-1

Для обеспечения высокого уровня конфиденциальности данных и кибербезопасности Евразийский Банк регулярно внедряет новые технологии и проводит мероприятия, направленные на защиту информации от несанкционированного доступа и утечек.

Вопросами выявления и устранения рисков безопасности данных занимаются два подразделения Банка: Служба ИТ безопасности и Блок риск-менеджмента.

Банк придерживается комплексного подхода к обеспечению безопасности, который включает:

- Внедрение и развитие специализированных технических средств кибербезопасности.
- Мониторинг активности в инфраструктуре Банка.
- Проведение тестирования на проникновение внешними специалистами и внутренней командой пентестеров.
- Ежегодное прохождение независимых проверок и сертификаций, таких как PCI DSS.
- Обязательное регулярное обучение работников по вопросам кибербезопасности и защиты конфиденциальных данных.

В 2023 ГОДУ СОВЕТОМ ДИРЕКТОРОВ БАНКА УТВЕРЖДЕНА СТРАТЕГИЯ КИБЕРБЕЗОПАСНОСТИ НА 2023-2025 ГОДА.

Поставлена задача повышения уровня зрелости всех процессов кибербезопасности, сформированы дорожная карта и бюджет, а также определены следующие ключевые области развития:

- Защита данных и контроль доступа.
- Безопасная разработка.
- Инфраструктурная безопасность.
- Управление инцидентами.

- Управление уязвимостями.
- Осведомленность персонала.

В рамках работы подразделений Банка в области кибербезопасности в 2023 году проводилась модернизация системы обеспечения сетевой безопасности и системы противодействия утечкам информации. Помимо этого, Банк внедрил процессы обеспечения безопасности систем контейнеризации.

GRI 418-1

В отчетном году зафиксирована одна жалоба с подозрением на нарушение конфиденциальности данных клиентов, однако фактических утечек информации не произошло.

Для выявления и минимизации рисков Банк идентифицирует критические системы и периодически проверяет их безопасность, постоянно обновляя процедуры безопасности и внедряя новые инструменты. Банк разрабатывает стратегический план и утверждает годовой план мероприятий для эффективного контроля и управления рисками.

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

- Внедрение систем повышения безопасности разработки.
- Запуск специальной программы обучения вопросам кибербезопасности администраторов и разработчиков.
- Автоматизация процессов классификации и управления доступом к данным.
- Усиление политики доступа с мобильных устройств и сегментирование сетей.

Поддержка клиентов

Доступность финансовых услуг

GRI 203-1, GRI 203-2, APPФР

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК ПОДДЕРЖИВАЕТ ФИНАНСОВУЮ ИНКЛЮЗИВНОСТЬ, ОБЕСПЕЧИВАЯ ДОСТУП К БАНКОВСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ДЛЯ ВСЕХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН И ВСЕХ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП. В ЧАСТНОСТИ, БАНК УСПЕШНО АДАПТИРОВАЛ СВОЙ КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ EUBANK.KZ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ.

Для удобства слабовидящих клиентов Евразийский банк внедрил специальные опции аудиофункциональности и управления размером шрифта на экране. Более того, с целью соответствия стандарту СТ РК 3844-2023 «Требования к доступности отделений финансовых организаций по предоставлению услуг лицам с инвалидностью и другим маломобильным группам населения», Банк проводит значительную работу по обеспечению удобства отделений, включая кассовые зоны.

Повышение финансовой грамотности

Евразийский банк ведет постоянную работу по повышению финансовой грамотности среди населения, направленную на защиту пользователей финансовых услуг и рост их благополучия.

Банк сотрудничает с различными финансовыми институтами и Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР) в части разработки и реализации программ по финансовой грамотности. В рамках данного сотрудничества участники рынка обмениваются информацией о новых видах мошенничества и предпринимают совместные действия для защиты интересов клиентов.

Евразийский банк предоставляет информационную поддержку через различные каналы связи, в том числе корпоративные издания и внутренние коммуникационные сети. Работники Банка регулярно публикуют статьи, советы и информацию о различных финансовых схемах мошенничества на корпоративном сайте [в разделе «Финансовая грамотность»](#). В отделениях Банка используются рекламные баннеры и ролики для привлечения внимания клиентов к вопросам финансовой безопасности. Кроме того, Евразийский банк участвует в процессе повышения финансовой грамотности среди работников крупных корпоративных клиентов.

Взаимодействие с поставщиками

GRI 3-3, GRI 204-1



ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК ПРИДЕРЖИВАЕТСЯ ПРИНЦИПОВ ОТВЕТСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЗАКУПОК, СТРЕМЯСЬ КАК К ПОВЫШЕНИЮ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ, ТАК И К ЗАЩИТЕ ИНТЕРЕСОВ ПОСТАВЩИКОВ.

Ответственными за управление закупками в Банке являются 3 коллегиальных рабочих органа, подотчетные Правлению Банка:

- Комиссия по вопросам бюджета и списания основных средств и нематериальных активов принимает решения по закупкам, связанным с административно-хозяйственной деятельностью Банка
- Цифровой комитет отвечает за закупки для административно-хозяйственных нужд, а также за закупки по информационным технологиям и информационной безопасности, которые не затрагивают ИТ архитектуру всего Банка
- Технологический комитет рассматривает вопросы приобретения товаров, работ и услуг в сфере информационных технологий и информационной безопасности

Взаимоотношения Банка с поставщиками регулируются «Инструкцией проведения закупок товаров, работ и услуг», действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.

В процессе закупочной деятельности Банк придерживается уважительное отношение к своим деловым партнерам, обеспечивает объективный подбор поставщиков для поддержания принципов честной конкуренции, стремясь развивать партнерские отношения с теми поставщиками, которые следуют высоким стандартам деловой этики.

При осуществлении закупок Банк придерживается следующих принципов:

- Закупка рационально необходимых товаров, работ и услуг.
- Соблюдение интересов Банка при взаимоотношениях с поставщиками/подрядчиками.
- Открытость и прозрачность процесса.
- Доступность информации для потенциальных поставщиков о проводимых Банком закупках.
- Равные условия для всех участников-потенциальных поставщиков.
- Независимость принятия решений.
- Приобретение качественных товаров, работ и услуг.
- Соблюдение бюджета операционных и капитальных затрат.
- Соблюдение законодательства Республики Казахстан и норм международного права.

В целях минимизации рисков при выборе поставщиков, улучшения качества поставок и повышения прозрачности закупочного процесса в Банке ведется реестр неблагонадежных поставщиков.

В 2023 году общее количество поставщиков достигло 824, что превышает значения прошлого года на 15,7% (в 2022 году – 712 поставщиков). Евразийский банк стремится поддерживать отечественных производителей товаров и услуг. В отчетном году доля местных поставщиков в общем числе поставщиков достигла 93,4%, а доля закупок у местных поставщиков в общем объеме закупок составила 90,9%.



824

общее количество поставщиков в 2023 году



93,4%

доля местных поставщиков в 2023 году

КОЛИЧЕСТВО ПОСТАВЩИКОВ⁹

GRI 204-1

Показатель	2021	2022	2023
Общее количество поставщиков	677	712	824
Количество местных поставщиков	666	663	770
Доля местных поставщиков	98,4%	93,1%	93,4%

СУММА ЗАКУПОК У ПОСТАВЩИКОВ¹⁰, ТЫС. ТЕНГЕ

GRI 204-1

Показатель	2021	2022	2023
Общая сумма закупок у поставщиков	10 223 506	11 245 250	18 582 141
Сумма закупок у местных поставщиков	8 402 912	9 903 378	16 894 768
Доля закупок у местных поставщиков по сумме	82,2%	88,1%	90,9%

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

В среднесрочной перспективе Евразийский банк планирует продолжить совершенствовать процесс закупочной деятельности, включая:

- Создание единой базы данных договоров с налаженной системой доступов.
- Внедрение механизмов безопасности для защиты конфиденциальности и целостности данных в базе.
- Совершенствование и пересмотр существующих требований к поставщикам.
- Оценку эффективности новых требований к поставщикам и их влияние на закупочные операции.



⁹ Данные по количеству поставщиков представлены по Головному офису Евразийского банка и не включают филиалы.

¹⁰ Данные по сумме закупок у поставщиков представлены по Головному офису Евразийского банка и не включают филиалы.

Социальный аспект

Управление персоналом и ответственная трудовая практика	56
Многообразие, равенство и инклюзивность	64
Мотивация и оплата труда работников	68
Обучение и развитие работников	71
Охрана труда и техника безопасности	76

Вклад в достижение ЦУР ООН

1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ

3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПЛУЧИЕ

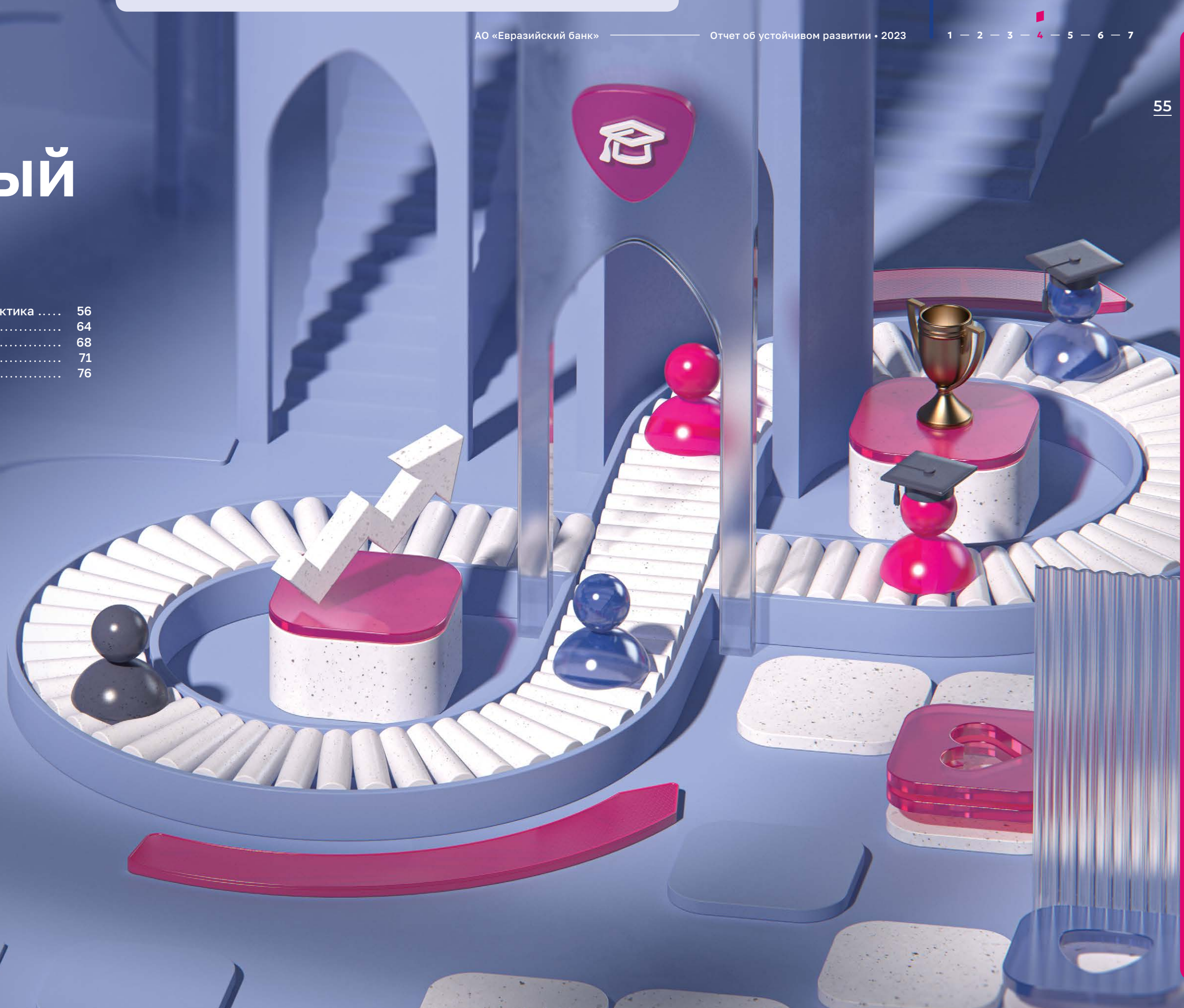
4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО

8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

Показатели GRI

2-7, 2-8, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 3-3, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-8, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2, 406-1



Управление персоналом и ответственная трудовая практика

GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-27, АРРФР

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК, ЯВЛЯЯСЬ ОДНИМ ИЗ КРУПНЫХ РАБОТОДАТЕЛЕЙ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН, ПОСТОЯННО СОВЕРШЕНСТВУЕТ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ. ОБЩЕКОРПОРАТИВНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ СФОКУСИРОВАНА НА СОЗДАНИИ ПОЗИТИВНОГО ОПЫТА ДЛЯ КАЖДОГО РАБОТНИКА. БАНК ВЫПОЛНЯЕТ СВОИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПЕРЕД РАБОТНИКАМИ И СОТРУДНИЧАЕТ С НИМИ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ОБЩИХ ЦЕЛЕЙ.

Приоритетом Кадровой политики Евразийского банка является улучшение условий труда и соблюдение норм социальной защиты работников. Кадровая политика направлена на формирование благоприятной атмосферы для развития профессиональных навыков в коллективе и расширение карьерных возможностей. Банк придерживается законодательства Республики Казахстан и международных норм в сфере защиты прав человека и обеспечивает защиту прав работников.

Основные корпоративные ценности и принципы Евразийского банка изложены в Кодексе этики

и делового поведения. Корпоративная культура Банка ориентирована на формирование эффективной и мотивированной команды.

За вопросы управления персоналом отвечает Управление по работе с персоналом Евразийского банка. Управление занимается организацией ответственной трудовой практики, включающей подбор и адаптацию кадров, оценку эффективности, развитие и обучение работников, а также обеспечение комфортных трудовых условий. Кроме того, в Банке функционирует Кадровая служба, ответственная за кадровое администрирование.

5 352 чел.

списочная численность персонала Евразийского банка на конец 2023 года

67,7%

доля женщин в структуре персонала Евразийского банка

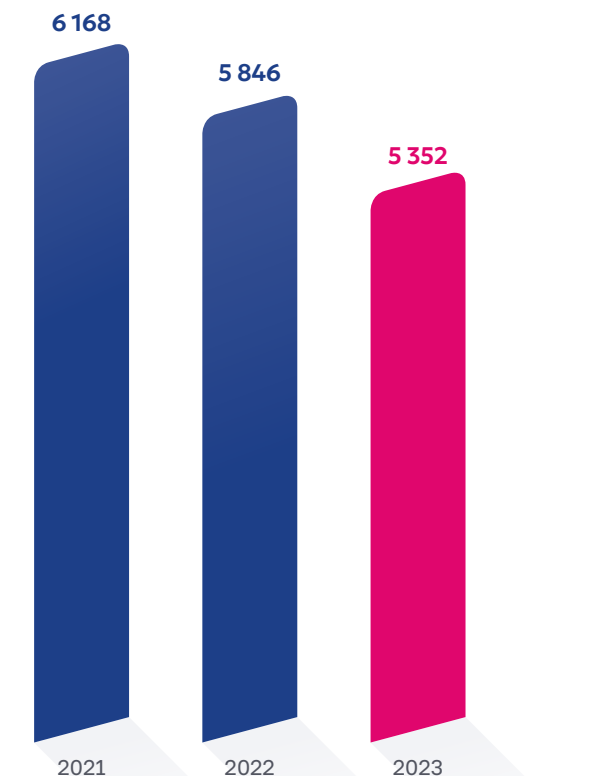


Численность персонала

GRI 2-7, GRI 2-8

На конец 2023 года списочная численность персонала Евразийского банка сократилась на 8,5% в сравнении с 2022 годом и составила 5 352 человека.

ДИНАМИКА СПИСОЧНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ, ЧЕЛОВЕК



8,5%

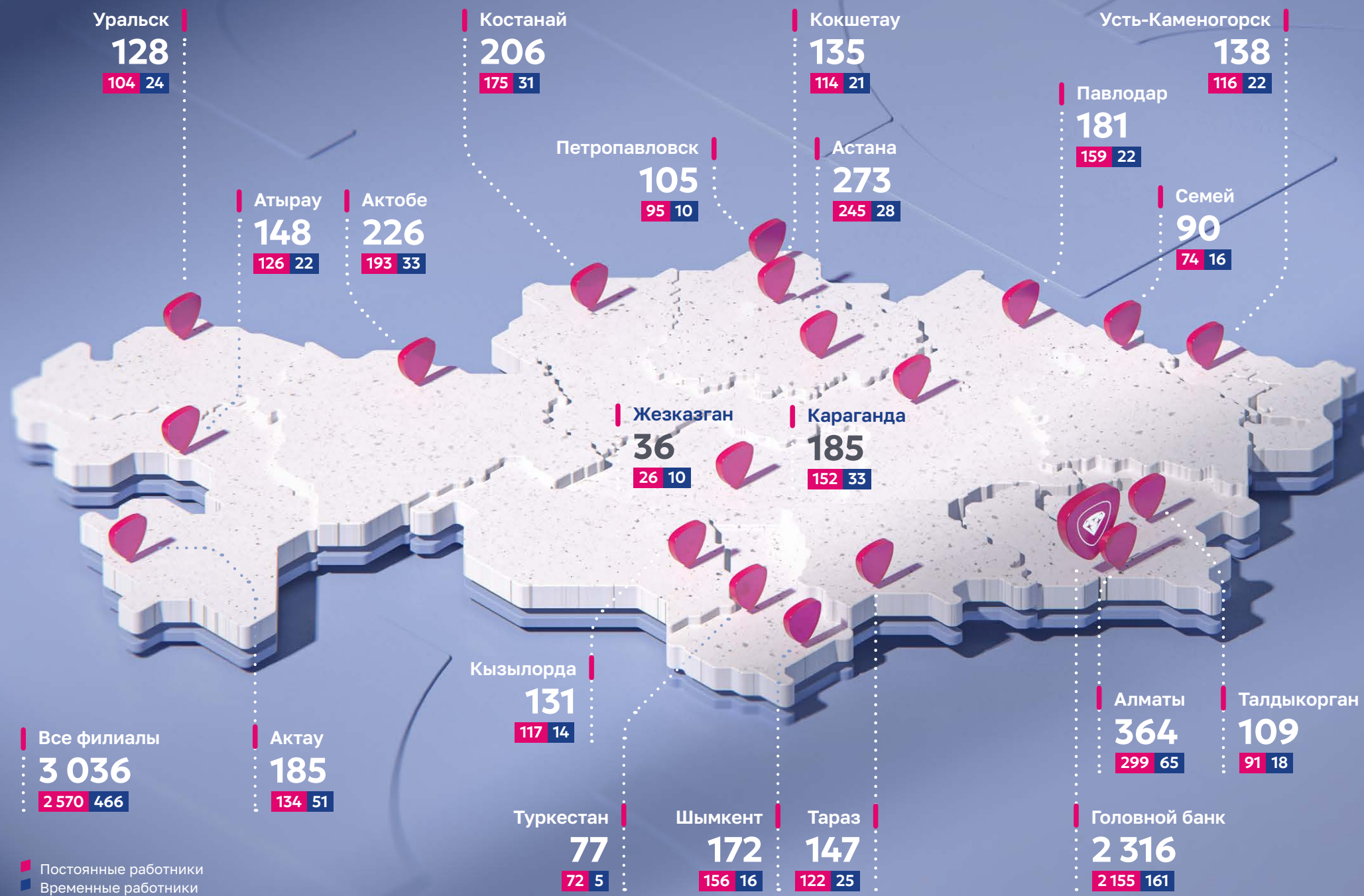
сокращение списочной численности персонала Евразийского банка в 2023 году

Ключевыми корпоративными документами, которые регулируют социальный аспект в Банке, являются:

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

Списочная численность работников Головного банка по итогам 2023 года составляет 2 316 человек. Численность работников в филиалах, которые функционируют в крупных городах Республики Казахстан, достигает 3 036 человек. Большая часть персонала Банка работает в филиалах Астаны и Алматы, что напрямую связано с высокой численностью населения крупных городов.

СПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ В ГОЛОВНОМ БАНКЕ И В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ ЗА 2023 ГОД, ЧЕЛОВЕК

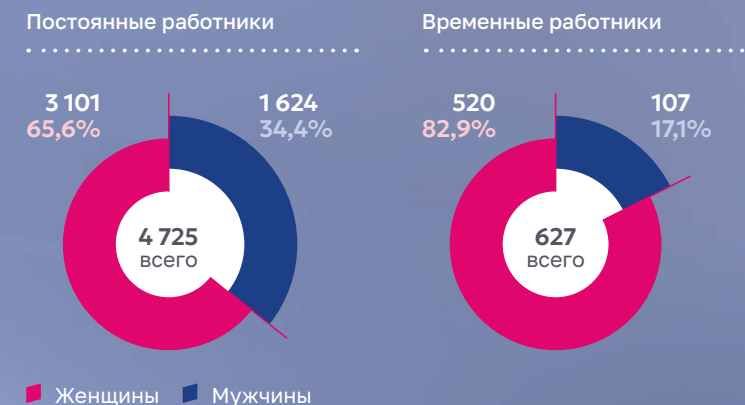


■ Постоянные работники
■ Временные работники

3 036 чел.
численность работников в филиалах Евразийского банка

ЧИСЛЕННОСТЬ ПОСТОЯННЫХ И ВРЕМЕННЫХ РАБОТНИКОВ ЗА 2023 ГОД, ЧЕЛОВЕК

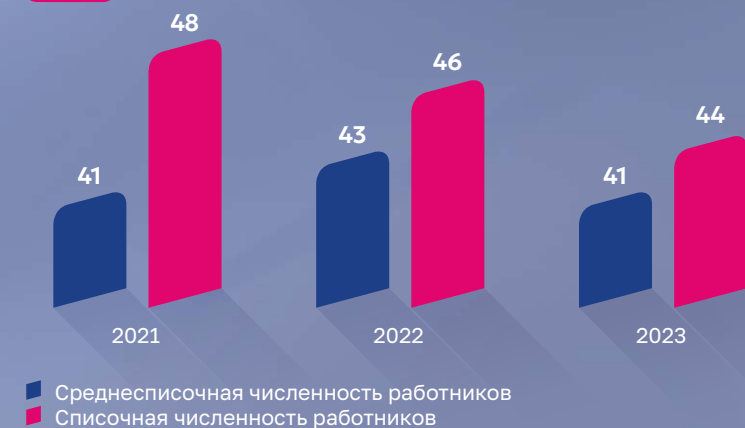
GRI 2-7



В подразделениях Банка на конец 2023 года работают 44 внештатных работника, которые в основном занимаются взысканиями по кредитам, и 5 человек с графиком неполного рабочего дня, работающие по договору гражданско-правового характера между исполнителем и Банком.

ЧИСЛЕННОСТЬ ВНЕШТАТНЫХ РАБОТНИКОВ, ЧЕЛОВЕК

GRI 2-8



ЧИСЛЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ПО ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ВРЕМЕНИ РАБОЧЕГО ДНЯ, ЧЕЛОВЕК

GRI 2-7

Показатель	2021	2022	2023
Численность работников с нормальной продолжительностью времени рабочего дня	6 168	5 836	5 347
Численность работников с неполным рабочим днем	-	10	5

60 Подбор персонала

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ – ОДНА ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ЗОН ВНИМАНИЯ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ. БАНК СТРЕМИТСЯ К СОЗДАНИЮ СИНХРОНИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ, ОХВАТЫВАЮЩЕЙ ПОДБОР, УДЕРЖАНИЕ, МОТИВАЦИЮ И РАЗВИТИЕ РАБОТНИКОВ.

Евразийский банк осуществляет подбор персонала в соответствии с установленным порядком, определенным в Правилах подбора, приема и адаптации персонала. Все кандидаты рассматриваются на одинаковых условиях. Банк исключает дискриминацию по любым признакам, включая происхождение, социальное, должностное и имущественное положение, пол, расу, национальность, язык, религиозные убеждения и другие факторы.

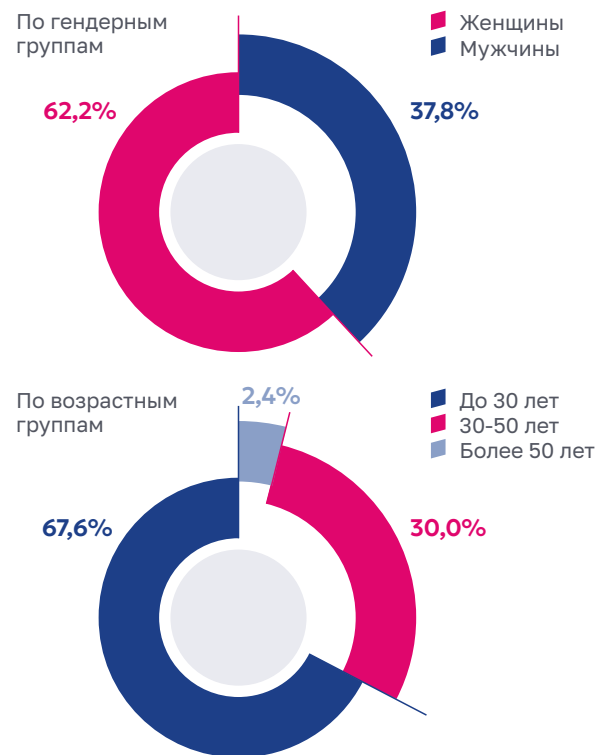
При подборе персонала на вакантные должности Банк учитывает соответствие профессиональных навыков и личностных качеств кандидата выдвигаемым требованиям к должности. Работники подразделения по подбору персонала на общих ос-

нованиях оценивают знания и квалификации кандидатов. В случае равных результатов при отборе внешних и внутренних кандидатов предпочтение отдается внутреннему кандидату.

В течение 2023 года Евразийский банк принял на работу 2 146 работников, из которых 812 (37,8%) – мужчины и 1 334 (62,2%) – женщины. Фокусом внимания Банка является поддержка молодых специалистов: 68% или 1 450 вновь принятых работников представляют возрастную группу до 30 лет. При этом Банк стремится принимать на работу и опытных специалистов: количество нанятых работников старше 50 лет увеличилось на 10% по сравнению с 2022 годом, а их доля составила 2% от общего найма в 2023 году.

СТРУКТУРА РАБОТНИКОВ, ПРИНЯТЫХ НА РАБОТУ В 2023 ГОДУ, %

GRI 401-1, АРРФФ



ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО РАБОТНИКОВ, ПРИНЯТЫХ НА РАБОТУ В ГОЛОВНОМ БАНКЕ И В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ ЗА 2023 ГОД, ЧЕЛОВЕК

GRI 401-1, АРРФФ

Регион	Количество
Республика Казахстан	2 146
Головной банк	976
Филиалы:	1 170
Актау	72
Актобе	80
Алматы	131
Астана	144
Атырау	45
Жезказган	8
Караганда	82
Кокшетау	52
Костанай	87
Кызылорда	25
Павлодар	67
Петропавловск	56
Семей	49
Талдыкорган	42
Тараз	42
Туркестан	25
Уральск	30
Усть-Каменогорск	68
Шымкент	65

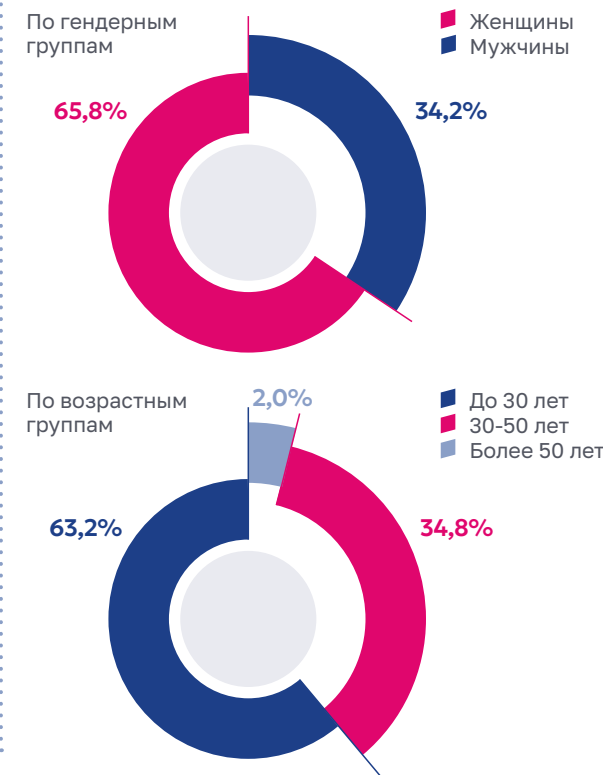
Текущая текучесть кадров

GRI 401-1, АРРФФ

В 2023 году количество работников, с которыми были прекращены трудовые отношения, снизилось на 19,0% по сравнению с 2022 годом, составив 2 635 человек. Среди них в гендерном разрезе преобладают женщины (1 735 человек или 65,8%), а по возрастным группам наибольшее число расторжений трудовых договоров наблюдается среди работников в возрасте до 30 лет (1 667 человек или 63,2%).



СТРУКТУРА РАБОТНИКОВ, С КОТОРЫМИ БЫЛИ РАСТОРГНУТЫ ТРУДОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ В 2023 ГОДУ, %



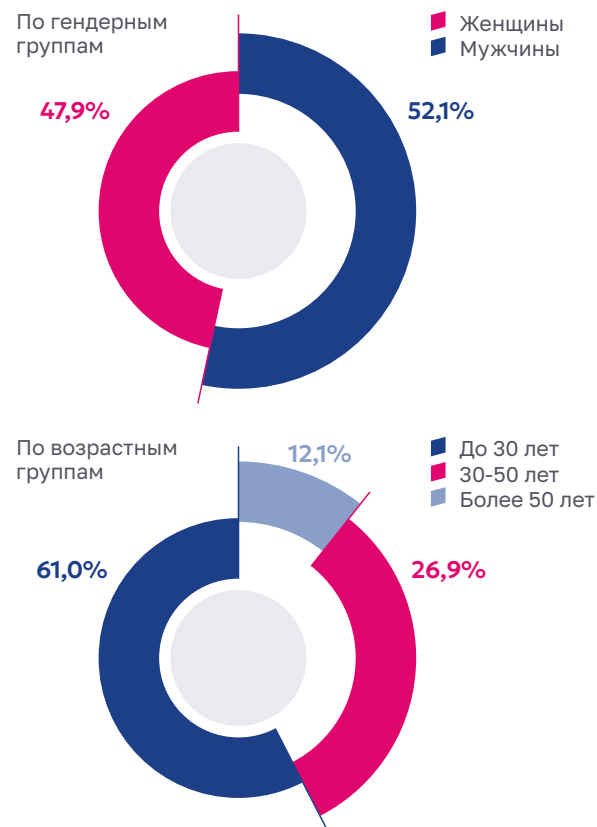
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО РАБОТНИКОВ, С КОТОРЫМИ БЫЛИ РАСТОРГНУТЫ ТРУДОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ В ГОЛОВНОМ БАНКЕ И В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ ЗА 2023 ГОД, ЧЕЛОВЕК

GRI 401-1, АРРФФ

Регион	Количество
Республика Казахстан	2 635
Головной банк	1 019
Филиалы:	1 616
Актау	102
Актобе	110
Алматы	182
Астана	195
Атырау	72
Жезказган	13
Караганда	106
Кокшетау	78
Костанай	108
Кызылорда	58
Павлодар	88
Петропавловск	60
Семей	63
Талдыкорган	63
Тараз	65
Туркестан	38
Уральск	48
Усть-Каменогорск	78
Шымкент	89

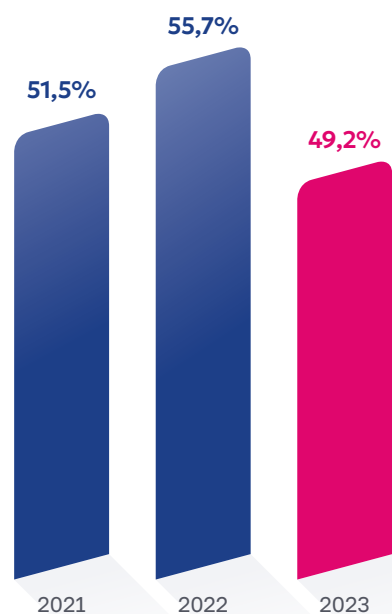
СТРУКТУРА ТЕКУЧЕСТИ РАБОТНИКОВ ЗА 2023 ГОД, %

GRI 401-1, АРРФР



ДИНАМИКА ТЕКУЧЕСТИ ПЕРСОНАЛА, %

GRI 401-1, АРРФР



Мероприятия по удержанию и мотивации высококвалифицированных работников оказали положительное влияние на снижение показателя текучести кадров в 2023 году. Показатель текучести кадров по итогам отчетного года составил 49,2%, что на 11,7% ниже аналогичного показателя за 2022 год. Главная причина – улучшение условий труда и создание программ обучения по разным направлениям.

Наибольший показатель текучести в разрезе филиалов Банка приходится на филиал в Астане и Семей, тогда как наименьшие показатели текучести отмечаются в филиалах в Уральске и Жезказгане.

↓ 11,7%
снижение показателя текучести кадров по сравнению с 2022 годом

GRI 402-1

В случае расторжения трудовых договоров в связи с сокращением штата работников минимальный срок уведомления составляет один месяц в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан.

ТЕКУЧЕСТЬ ПЕРСОНАЛА В ГОЛОВНОМ БАНКЕ И В РАЗРЕЗЕ ФИЛИАЛОВ ЗА 2023 ГОД, %

GRI 401-1, АРРФР

Регион	Количество
Республика Казахстан	49,2%
Головной банк	44,0%
Филиалы:	
Актау	55,1%
Актобе	48,7%
Алматы	50,0%
Астана	71,4%
Атырау	48,6%
Жезказган	36,1%
Караганда	57,3%
Кокшетау	57,8%
Костанай	52,4%
Кызылорда	44,3%
Павлодар	48,6%
Петропавловск	57,1%
Семей	70,0%
Талдыкорган	57,8%
Тараз	44,2%
Туркестан	49,4%
Уральск	37,5%
Усть-Каменогорск	56,5%
Шымкент	51,7%

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

Управлением по работе с персоналом планируется внедрение Программы кадрового резерва на период с 2024 по 2025 годы с целью решения следующих задач:

- Уменьшение времени закрытия вакансий на ключевых должностях.
- Снижение уровня текучести персонала.
- Оптимизация затрат на подбор и адаптацию новых работников.
- Создание перспектив и мотивации для профессионального развития.
- Поддержание непрерывности рабочего процесса.
- Инвестирование в развитие и подготовку кадров.
- Предотвращение кризисных ситуаций при уходе ключевых работников.
- Снижение рисков в процессе поиска и отбора новых кандидатов.



Многообразие, равенство и инклюзивность

GRI 2-27, GRI 406-1, АРРФ

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК СТРОГО СОБЛЮДАЕТ ВСЕ НОРМЫ ТРУДОВОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН И УСЛОВИЯ ТРУДОВЫХ ДОГОВОРОВ, А ТАКЖЕ ПРИЗНАЕТ И ЗАЩИЩАЕТ ЛИЧНЫЕ СВОБОДЫ И ПРАВА ЧЕЛОВЕКА. БАНК ПРЕДОСТАВЛЯЕТ РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КАРЬЕРНОГО РОСТА И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КАЖДОГО РАБОТНИКА И ПРОТИВОДЕЙСТВУЕТ ДИСКРИМИНАЦИИ ПО ЛЮБЫМ ПРИЗНАКАМ.

В отчетном периоде не было зафиксировано ни одного случая дискриминации по расовым, половым, религиозным, политическим или социальным признакам и других нарушений в области прав человека.

GRI 405-1, АРРФ

Женщины традиционно составляют значительную долю работников в банковской сфере, и Евразийский банк не является исключением. В структуре

персонала в гендерном разрезе женщины составляют 67,7% от общего числа работников. В возрастной структуре преобладает категория от 30 до 50 лет (51,9%). При этом доля работников в возрасте свыше 50 лет выросла на 12,2% в 2023 году.

Доля женщин на руководящих должностях составляет 55,6%, а на линейных — 68,4%. На руководящих позициях доля работников в возрастной категории от 30 до 50 лет достигает 79,8%, в то время как на линейных должностях — 50,4%.



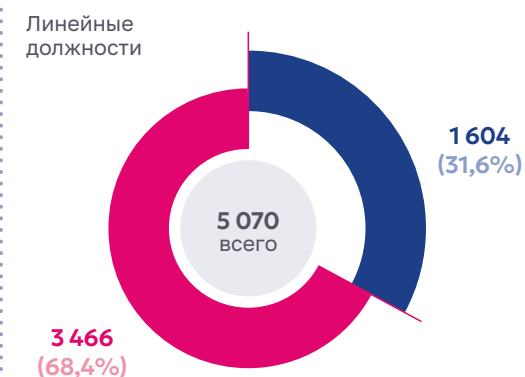
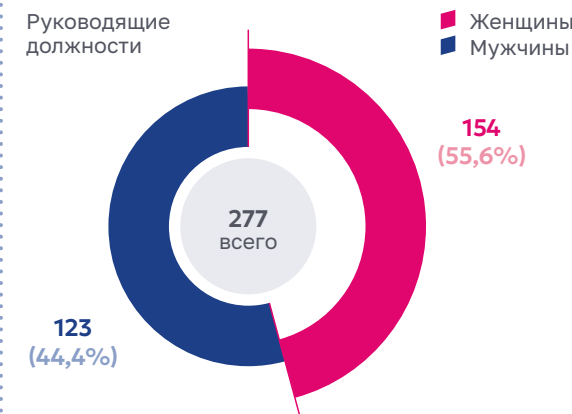
ДИНАМИКА СПИСОЧНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ В ГЕНДЕРНОМ И ВОЗРАСТНОМ РАЗРЕЗЕ, ЧЕЛОВЕК

GRI 405-1

Показатель	2021	2022	2023
По гендерным группам:			
Мужчины	1 903	1 821	1 731
Женщины	4 265	4 025	3 621
По возрастным группам:			
до 30 лет	3 140	2 684	2 242
30-50 лет	2 754	2 866	2 778
более 50 лет	274	296	332
Всего	6 168	5 846	5 352

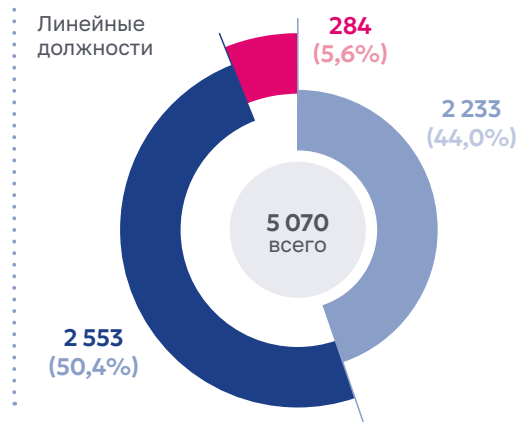
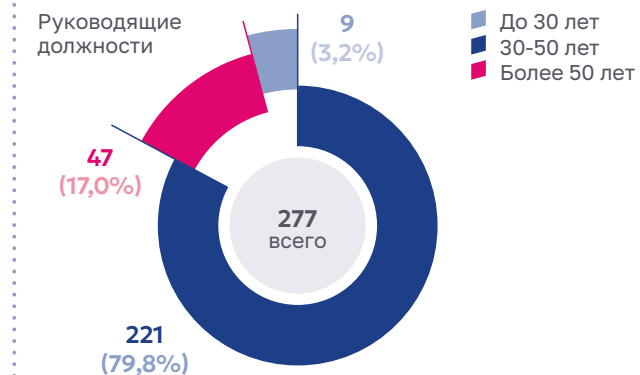
СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО ГЕНДЕРНЫМ ГРУППАМ НА КОНЕЦ 2023 ГОДА ПО КАТЕГОРИЯМ РАБОТНИКОВ, ЧЕЛОВЕК

GRI 405-1



СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПО ВОЗРАСТНЫМ ГРУППАМ НА КОНЕЦ 2023 ГОДА ПО КАТЕГОРИЯМ РАБОТНИКОВ, ЧЕЛОВЕК

GRI 405-1



СТРУКТУРА РУКОВОДЯЩИХ ОРГАНОВ УПРАВЛЕНИЯ В РАЗБИВКЕ ПО ГЕНДЕРНЫМ И ВОЗРАСТНЫМ ГРУППАМ НА КОНЕЦ 2023 ГОДА, ЧЕЛОВЕК

GRI 405-1, АРРФ

Показатель	Всего	Совет директоров		Правление ¹¹	
		Численность	Доля	Численность	Доля
По гендерным группам:					
Мужчины	8	4	100%	4	80%
Женщины	1	0	0%	1	20%
По возрастным группам:					
до 30 лет	0	0	0%	0	0%
30-50 лет	6	2	50%	4	80%
более 50 лет	3	2	50%	1	20%

¹¹ Категория включает Главного бухгалтера и Заместителей главного бухгалтера.

66 Евразийский банк стремится обеспечивать равные карьерные возможности для всех и прилагает усилия для инклюзивного трудоустройства. В отчетный период количество работников с ограниченными возможностями здоровья увеличилось на 22,2% по сравнению с 2022 годом и составило 77 человек.

ДИНАМИКА ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ, ЧЕЛОВЕК

GRI 405-1

Показатель	2021		2022		2023	
	Численность	Доля	Численность	Доля	Численность	Доля
Руководящие должности (управляющие директора, директора департаментов и начальники управлений)	3	1,1%	4	1,5%	5	1,8%
Линейные должности	43	0,7%	59	1,1%	72	1,4%

GRI 405-2

Показатель отношения базового оклада женщин к базовому окладу мужчин на линейных должностях остается неизменным последние несколько лет. На руководящих должностях отношение среднего вознаграждения женщин к среднему вознаграждению мужчин в отчетном году повысилось на 12,5% с 0,8 до 0,9, а отношение размера бонуса женщин к размеру бонуса мужчин — на 25,0% с 0,4 до 0,5.

ОТНОШЕНИЕ БАЗОВОГО ОКЛАДА И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ЖЕНЩИН И МУЖЧИН

GRI 405-2

Показатель	2021	2022	2023
Отношение среднего размера оклада женщин к среднему размеру оклада мужчин, в т. ч. ¹² :	0,6	0,6	0,6
- Линейные должности	0,6	0,6	0,6
- Руководящие должности ¹³	0,8	0,8	0,8
Отношение среднего размера вознаграждения женщин к среднему размеру вознаграждения мужчин, в т. ч. ¹⁴ :	0,6	0,5	0,6
- Линейные должности	0,7	0,5	0,5
- Руководящие должности	0,7	0,8	0,9
Отношение среднемесячного / квартального / годового размера бонуса женщин к бонусам мужчин	0,4	0,4	0,5

↑ 22,2%

увеличение числа сотрудников с ограниченными возможностями в 2023 году

↑ 12,5%

увеличение отношения среднего вознаграждения женщин к среднему вознаграждению мужчин на руководящих должностях в 2023 году

¹² Данные согласно окладам штатных работников на конец 2023 года.

¹³ Данные без учета Правления и Совета директоров.

¹⁴ Данные учитывают все фиксированные и нефиксированные вознаграждения, выплаченные в 2023 году в среднем за месяц, за исключением выплат к отпускам, компенсации и удержаниям.

В 2023 году размер среднего оклада составил 225,4 тыс. тенге для женщин и 397,2 тыс. тенге для мужчин на линейных должностях, а на руководящих должностях — 610,2 тыс. тенге для женщин и 763,1 тыс. тенге для мужчин. За отчетный период наблюдается повышение среднего размера вознаграждения женщин на 38,3% и мужчин на 29,1% по сравнению с 2022 годом.

ДИНАМИКА БАЗОВОГО ОКЛАДА И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ, ТЫС. ТЕНГЕ

GRI 405-2

Показатель	2021		2022		2023	
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины
Средний размер оклада, в т. ч. ¹⁵ :	290,2	174,5	376,6	220,1	475,0	282,4
Линейные должности	228,3	140,8	312,6	175,4	397,2	225,4
Руководящие должности ¹⁶	544,5	424,9	623,3	511,1	763,1	610,2
Средний размер вознаграждения, в т. ч. :	361,8	220,3	940,4	486,8	1 214,4	673,2
Линейные должности	298,2	195,8	836,0	435,2	1 113,3	599,3
Руководящие должности ¹⁷	1 191,0	888,3	2 350,3	1 806,7	2 539,0	2 247,0
Среднемесячный / квартальный / годовой размер бонуса в гендерном разрезе	100,8	42,0	596,0	266,1	762,9	370,7

Евразийский банк стремится к поддержке и продвижению местных специалистов и экономическому развитию на местном уровне. В 2023 году доля руководителей, нанятых из числа представителей местного населения, составляет 77,8%.

ДИНАМИКА ДОЛИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ВЫСШЕГО РАНГА, НАНЯТЫХ ИЗ ЧИСЛА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ МЕСТНОГО НАСЕЛЕНИЯ, %

GRI 202-2



↑ 25,0%

увеличение отношения размера бонуса женщин к размеру бонуса мужчин в 2023 году

👤 77,8%

доля руководителей, нанятых из числа представителей местного населения в 2023 году

¹⁵ Данные согласно окладам штатных работников на конец 2023 года.

¹⁶ Данные без учета Правления и Совета директоров.

¹⁷ Данные учитывают все фиксированные и нефиксированные вознаграждения, выплаченные в 2023 году в среднем за месяц, за исключением выплат к отпускам, компенсации и удержаниям.

Мотивация и оплата труда работников

GRI 3-3

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОПЛАТЫ ТРУДА И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ РАБОТНИКОВ ЯВЛЯЕТСЯ ОДНОЙ ИЗ КЛЮЧЕВЫХ ЗАДАЧ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА.

Система оплаты труда отражена в Политике по оплате труда работников. Политика основана на принципах внутренней справедливости, внешней конкурентоспособности и индивидуального стимулирования. Оплату труда и другие виды материального поощрения Банк производит в соответствии с законодательством и внутренними документами.

ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛА БАНК ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ЛЬГОТНЫЕ ПРОГРАММЫ, ТАКИЕ КАК МЕДИЦИНСКАЯ СТРАХОВКА, КОМПЕНСАЦИИ НА ПРОВЕДЕНИЕ СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И ДРУГИЕ, ЧТО ЯВЛЯЕТСЯ ВАЖНЫМ СТИМУЛОМ ДЛЯ УДЕРЖАНИЯ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОТНИКОВ.

Банк использует различные формы материального поощрения. Взаимосвязь между оценкой производительности работника и индивидуальным вознаграждением осуществляется через систему

Оценка труда

Евразийский банк проводит оценку труда на основе объективных данных о профессиональных навыках, уровне квалификации, эффективности труда и соответствии личных качеств работников требованиям должностей. Оценка работников проводится в соответствии с Правилами по организации и проведению оценки персонала. Основные принципы оценки включают стратегическую ориентацию, целенаправленность, комплексность,

премирования. Система предусматривает выплату индивидуального вознаграждения в соответствии с оценкой производительности труда и выполнением ключевых показателей эффективности, основанных на индивидуальных планах развития работников. Вознаграждение работников Банка осуществляется на ежегодной, ежемесячной или ежеквартальной основе.

С 10 января 2023 года в Евразийском банке реализуется проект «Атланты Евразийского банка», который нацелен на повышение профессионального уровня руководителей среднего звена в розничном бизнесе. Проект решает задачи, связанные с управлением персоналом, обучением и развитием. Участники проекта ежемесячно выполняют задания как индивидуально, так и в команде, получая баллы по 14 критериям. Они также предоставляют отчеты о своих достижениях своим бизнес-тренерам региона. После подачи отчета до 10 числа каждого месяца участники могут проверить свои итоговые результаты и увидеть финальные показатели своих коллег в разделе «Лидеры месяца» на сайте проекта.

объективность, демократичность и конфиденциальность.

Процедура оценки применяется при карьерном планировании, заполнении вакансий, перемещении персонала, повышении квалификации, материальном и нематериальном поощрении, а также при разработке индивидуальных планов развития для работников.



Социальная политика

GRI 401-2

Социальная политика для работников — это неотъемлемая часть стратегии управления персоналом и формирования корпоративной культуры.

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК СТРЕМИТСЯ К СОЗДАНИЮ БЛАГОПРИЯТНЫХ УСЛОВИЙ ТРУДА, ОБЕСПЕЧЕНИЮ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РАБОТНИКОВ И ПОДДЕРЖАНИЮ ИХ БЛАГОПОЛУЧИЯ.

Мероприятия и программы включают медицинское страхование, компенсации на спортивные меро-

приятия, социальные льготы, пенсионные выплаты и многое другое.

Льготы и компенсации, включенные в социальный пакет, определены Инструкцией по предоставлению льгот работникам и распространяются как на работников с полной продолжительностью рабочего времени, так и с временной. Инструкция разработана в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан, Политикой внутреннего регулирования, Правилами внутреннего трудового распорядка и другими внутренними нормативными документами Евразийского банка.

Социальные льготы включают в себя:

- Организацию медицинского страхования
- Оказание медицинской помощи
- Возмещение расходов на горюче-смазочные материалы
- Оплату услуг корпоративной связи
- Предоставление трансфера
- Организацию посещения тренажерного зала
- Оказание материальной помощи

Оказание материальной помощи осуществляется по усмотрению Председателя Правления, в случае:

- Смерти члена семьи работника (родители, дети, супруг(-а))
- Рождения ребенка
- Болезни работника, требующей дорогостоящего лечения
- Ущерба здоровью работника в связи с несчастным случаем
- Утраты/повреждения жилья работника вследствие стихийного бедствия

GRI 401-3, АРРФР

В 2023 году 100% работников Банка имели право на отпуск в связи с беременностью или уходом за ребенком согласно Трудовому законодательству РК. В среднесрочной перспективе планируется введение статистики численности работников Банка, оформивших или вернувшихся из отпуска по материнству/отцовству.



Обучение и развитие работников

GRI 2-27, GRI 3-3, APPФФ

ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ – КЛЮЧЕВОЕ НАПРАВЛЕНИЕ HR-ПОЛИТИКИ ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА, В РАМКАХ КОТОРОГО ВЕДЕТСЯ РАБОТА НАД РАЗВИТИЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ КОМАНДЫ, ЧТО ПОДДЕРЖИВАЕТ РАЗВИТИЕ БАНКА И РАСШИРЯЕТ КАРЬЕРНЫЕ ПЕРСПЕКТИВЫ РАБОТНИКОВ.

Основополагающим документом в области обучения и развития персонала Евразийского банка является Инструкция по организации обучения и повышения квалификации работников. Планирование обучения проводится в соответствии с законодательством Республики Казахстан и стратегическими приоритетами Банка.

В 2023 году 27 работников на линейных должностях получили оценку эффективности работы.

Всего в 2023 году общее количество участников курсов обучения Банка составило 18 583, с учетом случаев, когда один и тот же работник проходил несколько курсов.

18 583 чел.
общее количество участников курсов обучения Банка в 2023 году

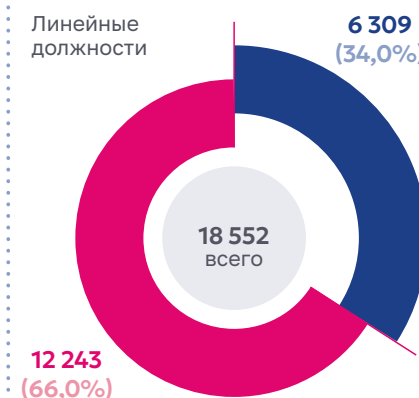
КОЛИЧЕСТВО РАБОТНИКОВ¹⁸, ПРОШЕДШИХ ОБУЧЕНИЕ НА КОНЕЦ 2023 ГОДА, ЧЕЛОВЕК

APPФФ

Руководящие должности¹⁹



Линейные должности



¹⁸ При расчете количества обученных работников учитываются каждые пройденные курсы обучения (например, если 1 работник прошел три вида обучения, количество обученных – 3).

¹⁹ К руководящим должностям относятся Председатель Совета директоров, члены Совета Директоров, Председатель Правления, члены Правления, Главный бухгалтер, заместители Главного бухгалтера.

70 Механизмы обратной связи

APPФФ, GRI 2-26

Для соблюдения этических принципов в деятельности Евразийского банка используется механизм реагирования на инциденты и информирования о нарушениях со стороны работников. В Банке организована система приема жалоб и предложений от работников, которая позволяет эффективно обнаруживать случаи нарушения внутренних нормативов и правил. Основными каналами обратной связи являются HR Help – Отдел подбора и адаптации персонала, а также Департамент безопасности.

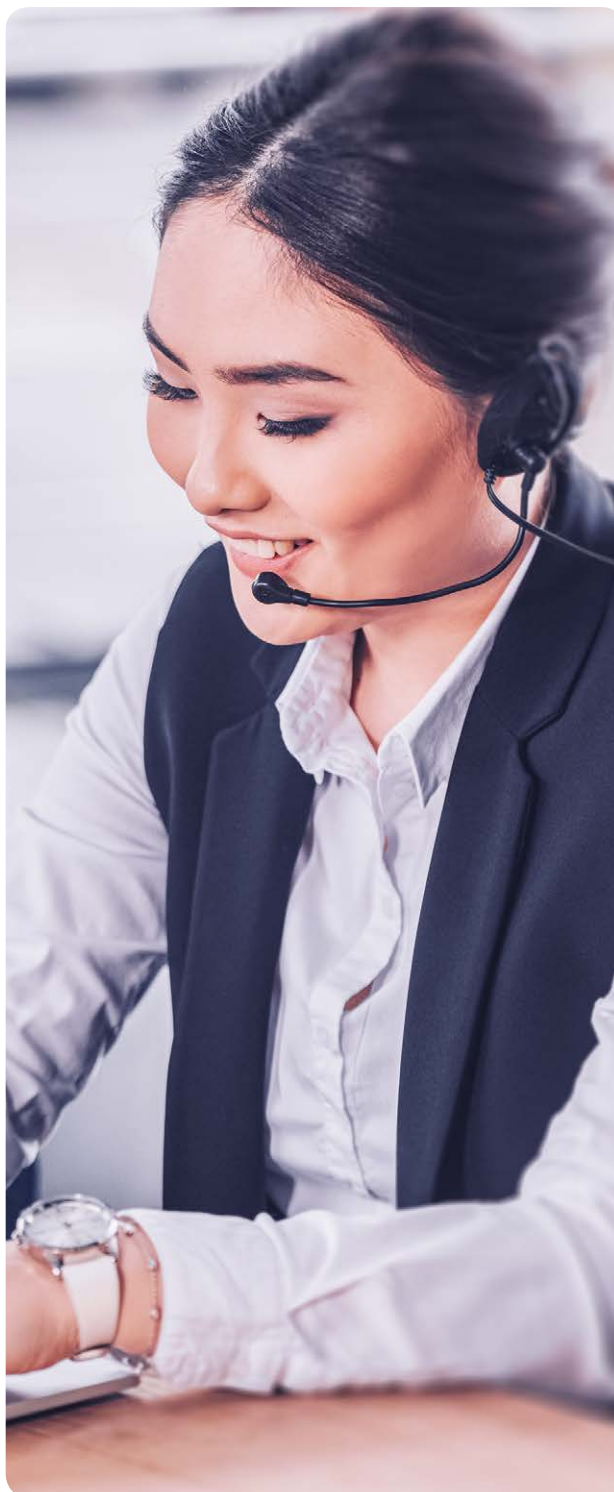
В соответствии с Кодексом этики и делового поведения работники должны сообщать о нарушениях в деятельности Банка своим непосредственным руководителям. При необходимости работники вправе использовать конфиденциальные каналы связи:

- Телефон: +7 (727) 244 54 00.
- Многоканальный телефон: 911.

Кроме того, в Евразийском банке функционирует Служба внутреннего аудита, обеспечивающая контроль за соблюдением установленных процедур и норм. При возникновении или подозрении на нарушения работники могут сообщить о них по телефонному номеру +7 701 035 32 64.

КАЖДОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ О НАРУШЕНИЯХ ПОДЛЕЖИТ ОБЯЗАТЕЛЬНОМУ РАССМОТРЕНИЮ В УСТАНОВЛЕННЫЕ СРОКИ, ПОСЛЕ ЧЕГО ЗАЯВИТЕЛЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В СООТВЕТСТВИИ С ВЫБРАННЫМ ИМ СПОСОБОМ ОБРАЩЕНИЯ.

В 2023 году основная часть обращений была связана с общекорпоративными вопросами и поступала от работников, недавно принятых на работу.



46 670 часов

общее количество часов обучения за 2023 год

8,7 часов

в среднем посвятил прохождению курсов обучения 1 работник Банка

86%

от общего объема обучающих активностей составили аудиторные тренинги

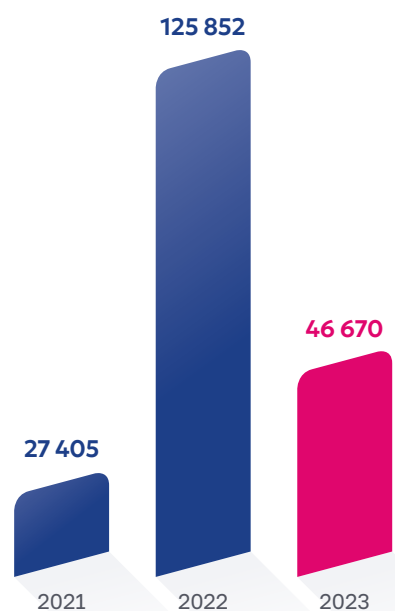
14 332 сессии

проведено в рамках массового дистанционного самостоятельного обучения

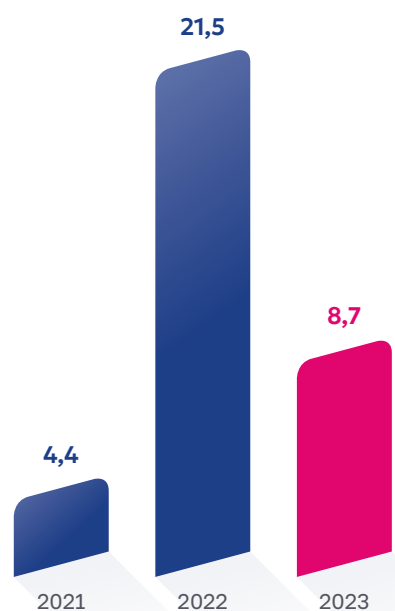
ДИНАМИКА ОБЩЕГО И СРЕДНЕГО КОЛИЧЕСТВА ЧАСОВ ОБУЧЕНИЯ, ЧАСЫ

GRI 404-1, АРРФР

Общее количество часов обучения



Среднее количество часов обучение на одного работника в год



КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ ОБУЧЕНИЯ ПО КАТЕГОРИЯМ РАБОТНИКОВ ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД, ЧАСЫ

GRI 404-1, АРРФР

Категория	Мужчины		Женщины	
	Общее количество часов обучения	Среднее количество часов обучения на одного работника	Общее количество часов обучения	Среднее количество часов обучения на одного работника
Руководящие должности (управляющие директора, директора департаментов и начальники управлений)	94	0,7	836	5,4
Линейные должности	17 209	10,7	28 531	8,2

GRI 404-2

Обучение в Банке осуществляется в различных форматах, включая вебинары, аудиторные тренинги, работу с наставниками и онлайн курсы. Живой формат обучения представлен широким перечнем методик: вебинары составляют 4% от общего объема обучающих активностей, бизнес-игры – 10%, а аудиторные тренинги занимают 86%. В 2023 году Банк реализовал массовое дистанционное самостоятельное обучение, в рамках которого было проведено 14 332 сессии. Таким образом, Банк обеспечивает разнообразие и доступность обучения для всех работников в соответствии с индивидуальными потребностями и предпочтениями, а также поддерживает закрепление знаний.

Внутреннее обучение организовано через Учебный центр Банка, который позволяет работникам повышать свою квалификацию в областях Soft и Hard Skills. Учебный центр включает как теоретические занятия, так и последующее посттренинговое сопровождение. На портале Учебного центра размещены тренинги, направленные на развитие навыков менеджмента, мотивации персонала, лидерства, навыков коммуникации и эмоционального интеллекта работников. Учебная программа включает такие тренинги, как: «Менеджмент», «Нематериальная мотивация», «Лидерство. Командные роли», «Коучинговый стиль управления», «Критическое мышление» и другие. В рамках программ работникам предоставляются практические инструменты и знания для улучшения работы в команде, повышения производительности и эффективности взаимодействия с коллегами и подчиненными. Наряду с этим тренинги направлены на обучение руководителей действенным

стратегиям управления персоналом, а также подбор, адаптацию, мотивацию и обратную связь, что способствует созданию более результативных рабочих процессов и развитию позитивной корпоративной культуры.

Для централизованного и надежного хранения обучающих информационных материалов под руководством Учебного центра действует Единая база знаний Евразийского банка. В данной базе размещаются новые материалы и актуализируется информация по изменениям в продуктах или процедурах.

Внешние тренинги проводятся с участием внешних образовательных центров и ориентированы на потребности конкретных подразделений Банка.

В 2023 году работники Банка прошли внешнее обучение по 17 различным направлениям, в том числе участие в конференциях и форумах, семинарах по корпоративному управлению, управлению персоналом, тренингах личностного роста, информационных тренингах по работе с персоналом и многое другое. Всего было проведено 344 тренинга в живом формате по 42 темам, включая такие темы, как активные продажи, вебинары по продукту Smartcard, развитие навыков продуктивной коммуникации, основы менеджмента, личная эффективность, процессы подбора и адаптации персонала и т. д. Широкий выбор обучающих мероприятий позволяет работникам Банка развивать разнообразные навыки и компетенции, которые способствуют их профессиональному росту и улучшают результативность работы.

17 направлений

охват по внешнему обучению работников Банка в 2023 году

344 тренинга

было проведено в живом формате по 42 темам

Направления обучения и мероприятия, организованные в 2023 году:

- Кайдзен («Вовлечение и мотивация работников к непрерывному совершенствованию», «Картирование процессов», «Карта потока создания ценности», «Решение проблем», «Организация рабочего пространства: система 5С» и т. д.)
- Компьютерные программы (Excel, Power BI, SQL, Power Point и т. д.)
- Конференции и форумы по направлениям структурных подразделений Банка
- Корпоративное управление («Основы корпоративного управления и финансы», «Совет директоров и Правление», «Служба внутреннего аудита» и «Корпоративный секретарь», «Основы корпоративного управления», «Роль корпоративного секретаря в компаниях»)
- Оценка («Оценка движимого имущества», «Оценка недвижимого имущества», «Оценка интеллектуальной собственности, стоимости нематериальных активов», «Оценка бизнеса и прав участия в бизнесе»)
- ПОД/ФТ («Сертификационная программа в области противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма», «Современный комплаенс в условиях санкций ЕС и Великобритании: разбор ситуаций из практики, ESG», «Укрепление финансовой системы Казахстана за счет повышения устойчивости к незаконному финансированию»)
- Полиграф («Курс повышения квалификации для полиграфологов»)
- Продажи («Навыки продаж по телефону», «Презентуйте и продавайте»)
- «Пожарно-технический минимум», «Безопасность и охрана труда»

Программа адаптации

ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ И УСТАНОВЛЕНИЯ СИСТЕМАТИЧЕСКОГО ПОДХОДА К ПЕРЕДАЧЕ ЗНАНИЙ ВНУТРИ БАНКА ВНЕДРЕНА СИСТЕМА НАСТАВНИЧЕСТВА. НАСТАВНИК — ЭТО РАБОТНИК БАНКА, КОТОРЫЙ ОБЛАДАЕТ ГЛУБОКИМИ ЗНАНИЯМИ, НАВЫКАМИ И ОПЫТОМ В НУЖНОЙ ОБЛАСТИ И ПЕРЕДАЕТ ИХ ПОДОПЕЧНОМУ НА РЕГУЛЯРНОЙ ОСНОВЕ.

При выборе кандидатов в наставники учитывается их личная мотивация, высокие коммуникативные и квалификационные навыки и стаж работы, при этом наставником могут быть лишь старшие или ведущие финансовые консультанты.

Для новых работников Банка предусмотрены различные обучающие мероприятия. Организуется обязательное вводное обучение (Welcome training), которое проводится в формате живого общения. Курс может быть реализован как на онлайн в платформе Teams, так и в офлайн формате. В Банке предусмотрено обучение через самостоятельную дистанционную систему с последующим тестированием по двум направлениям. К ним относятся «Комплаенс-курс», посвященный противодействию отмывания преступных доходов и финансированию терроризма и «Курс по чрезвычайным ситуациям (ЧС)», который знакомит с требованиями безопасности и последующими действиями при угрозах или возникновении ЧС на объектах Банка.

Кроме того, в программу обучения включены курсы по информационной безопасности. Они охватывают следующие темы: «Безопасная работа с электронной почтой», «Безопасные пароли — это просто!», «Безопасность в сети Интернет», «Дистанционная работа, мобильные устройства и съемные носители информации», «Социальная инженерия», «Основы информационной безопасности».

Исследование уровня вовлеченности персонала и уровня удовлетворенности внутренними сервисами Банка

Помимо выявления уровня удовлетворенности клиентов сервисами Банка важное внимание уделяется исследованию уровня удовлетворенности и вовлеченности персонала. В Банке с 2021 года регулярно проводится исследование «Голос внутреннего клиента», в рамках которого работники участвуют в опросах, отражающих их уровень удовлетворенности внутренними сервисами. Исследование проводится четыре раза в год и охватывает более 2 000 человек.

Основные цели этой модели включают оценку состояния внутренних процессов и сервисов, реализацию мероприятий по улучшению внутренних сервисов, разработку сервисной модели, культурное изменение и мотивацию к предоставлению качественного обслуживания. В рамках исследования все подразделения Банка оценивают внутренние сервисы друг друга. Критерии оценки включают время предоставления сервиса, качество информации, соответствие результатов ожиданиям внутреннего клиента, а также общую удовлетворенность процессом.

По итогам каждого опроса утверждается План мероприятий, включающий рекомендации в областях улучшения, мероприятия, сроки их выполнения и ответственные лица.

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОЦЕНКИ 170 СЕРВИСОВ ПО 15 НАПРАВЛЕНИЯМ ОБЩИЙ ИНДЕКС В 2023 ГОДУ СОСТАВИЛ 4,8 ИЗ 5,0 МАКСИМАЛЬНЫХ БАЛЛОВ.

В 2023 году в Банке был проведен опрос вовлеченности Блока информационных технологий (БИТ), целью которого являлось определение уровня вовлеченности работников БИТ в рабочие процессы. Банком был утвержден План действий по результатам проведения опроса вовлеченности в Блоке информационных технологий, включающий рекомендации в областях улучшения, мероприятия, сроки их выполнения и ответственные лица. План направлен на совершенствование практики в области продуктов и услуг, управления персоналом и корпоративной культуры.



Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

В среднесрочной перспективе Банк планирует продолжить развитие персонала через следующие программы:

- Программа развития работников категории «СЕО-2» на внутренних и внешних тренингах.
- Программа обучения по развитию гибких навыков для всего персонала Банка.
- Мотивационная программа «Атланты-2024» для Финансовых консультантов для Отделений и Отделов розничного бизнеса по Республике Казахстан.
- Пилотная программа «Наставничество».
- Программа «Кадровый резерв».

Охрана труда и техника безопасности

GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-8, APPФР

Охрана труда — это фундаментальный аспект обеспечения благополучия работников и поддержания высокой производительности на рабочем месте. Евразийский банк уделяет особое внимание созданию комфортных условий труда, включающих заботу о безопасности и здоровье работников. Отдел по охране труда, пожарной безопасности, мобилизационной работе, делам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций отвечает за вопросы безопасности на рабочем месте. Все работники Банка охвачены системой управления охраны труда и техникой безопасности и получают информирование о мерах безопасности и правилах поведения. В связи с утратой силы ПП РК по техническому регламенту о пожарной безопасности, Банк внедряет собственные нормативно-правовые документы в области охраны труда и техники безопасности.

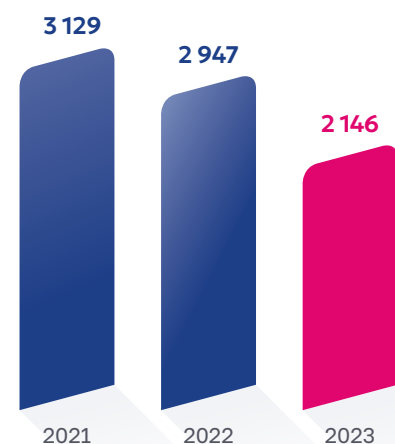
Деятельность Банка в области охраны труда регулируется следующими внутренними и внешними документами:

- Инструкция по безопасности и охране труда.
- Правила обеспечения пожарной безопасности и гражданской защиты, а также осуществления мероприятий по предотвращению противоправных действий на объектах АО «Евразийский Банк» (ежегодно актуализируется).
- Приказ о Пожарной безопасности (контроль за исполнением возложен на заместителя Председателя Правления, курирующего подразделение безопасности).
- Служебные записки для руководителей (по вопросу аудита пожарной безопасности, о взаимодействии в случае террористических угроз и об организации обучения по вопросам безопасности и охраны труда).

Банк на постоянной основе проводит вводный инструктаж по безопасности и охране труда в электронном формате для всех вновь принятых работ-

ников. Каждый работник обязан соблюдать нормы документов, регулирующие деятельность Банка по вопросам охраны труда и безопасности. Инструкция по безопасности и охране труда охватывает вопросы общих правил поведения работников в помещениях, требования к помещению и к территории Банка, а также вопросы освещения и электробезопасности и т. д. В 2023 году все 2 146 вновь принятых работника прошли вводный инструктаж.

РАБОТНИКИ, ПРОШЕДШИЕ ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ, ЧЕЛОВЕК



Эффективную организацию системы управления вопросами охраны труда и техники безопасности обеспечивают:

- Ежеквартальное уведомление руководителей всех структурных подразделений Головного банка и филиальной сети о проведении первичного/повторного инструктажа.
- Делегирование полномочий в области безопасности и охраны труда одному из заместителей директора филиала, имеющему доступ во все критичные зоны.



- Обмен опытом с руководством региональных подразделений Банка. Например, в 2023 году оказана практическая помощь руководству присоединенных отделений к филиалу №6 (Каскелен-Талгар-Узынагаш) по вопросам соблюдения противопожарных нормативов.

Таким образом, Банк соблюдает алгоритм первичного/повторного инструктажа, а также сверку лиц,

имеющих доступ в критичные зоны. При несчастном случае или при подозрении на профессиональные заболевания работникам необходимо обращаться к руководителю своего подразделения. Для идентификации и своевременного реагирования на риски в Банке организована система Ашық, через которую работники имеют возможность подачи жалобы при обнаружении опасностей на рабочем месте.

Обучение по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте

GRI 403-5, APPФР

С целью повышения квалификации и последующего предотвращения опасных производственных факторов, Банк проводит обучение всех работников по вопросам охраны труда и техники безопасности как своими усилиями, так и через взаимодействие со специализированными обучающими центрами. Обучение проводится в Банке через систему самостоятельного дистанционного обучения (СДО) и тестирования.

В 2023 году 4 339 работников прошли обучение по вопросам охраны труда и безопасности. Среднее количество часов обучения на одного работника составило 1,6 часов, что меньше на 24,8 часа по сравнению с 2022 годом. В отчетном году Отдел

по охране труда разработал самостоятельный курс под названием «Требования безопасности и действия при угрозах, либо возникновении ЧС на объектах АО «Евразийский банк», в результате чего весь персонал Банка дважды прошел дистанционное обучение/тестирование. Обучение через систему СДО назначается всем новым работникам до прохождения испытательного срока и 1 раз в полугодие всем текущим работникам Банка. На дистанционном обучении длительность курса меньше по времени, а количество значительно больше, поэтому среднее количество часов обучения на 1 человека снизилось в 2023 году. С запуском СДО количество работников, прошедших обучение, выросло с 181 до 4 339 человек.

РАБОТНИКИ, ПРОШЕДШИЕ ОБУЧЕНИЕ ПО ВОПРОСАМ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ²⁰

GRI 403-5, GRI 403-8

Показатель	2021	2022	2023
Среднее количество часов обучения по ОТ и ТБ на одного работника, часов	15,4	26,4	1,6
Количество работников, прошедших обучение по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте, человек	140	181	4 399
Количество человек, охваченных системой управления ОТ и ТБ и прошедших процедуру независимого аудита/сертификации ²¹ третьей стороной, человек	140	181	179

Банк стремится проводить и внешнее обучение — 179 работников получили сертификат от привлеченного учебного центра. Обучающимися курсами охвачены почти все специалисты разного направления внутри Банка, в том числе специалисты кассиры, ИТ-специалисты и т. д.

На постоянной основе в Головном банке и в филиальной сети проводится учебная эвакуация работников по пожарной тревоге. С учетом конструкций в зданиях Банка размещены специальные указатели о безопасных местах при землетрясении и эвакуационных пунктах сбора.

²⁰ Данные 2021 и 2022 года отражают только работников, прошедших внешнее обучение.

²¹ Внешнее обучение.

78 Охрана здоровья

GRI 403-3, АРРФР

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК ОСОЗНАЕТ ВАЖНОСТЬ СОХРАНЕНИЯ И УКРЕПЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ ПЕРСОНАЛА В ПРОЦЕССЕ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПОСТОЯННО СОВЕРШЕНСТВУЕТ КОРПОРАТИВНУЮ СИСТЕМУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ. РАБОТНИКИ БАНКА ПРОХОДЯТ БАЗОВУЮ ПРОВЕРКУ СОСТОЯНИЯ ЗДОРОВЬЯ, ПРОВОДИМУЮ САНЭПИДЕМСТАНЦИЕЙ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН.

Банк предпринимает ряд внутренних инициатив в области охраны здоровья персонала, который включает следующие мероприятия:

- Для работников Банка в Алматы доступен бесплатный тренажерный зал, который могут посещать все работники при отсутствии медицинских противопоказаний
- Банк предусматривает дополнительное медицинское страхование работников помимо обязательного
- Банк обеспечивает все свои здания аптечками в металлических футлярах, что гарантирует большую надежность и долговечность по сравнению с пластиковыми
- Банк регулярно информирует своих работников об опасностях, не связанных с трудовой деятельностью, через информационный портал. Дополнительно осуществляются информационные разъяснения о клещевом сезоне, правилах поведения на водоемах и о других потенциальных опасностях, встречающихся в отпускной период у работников

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

Для предотвращения несчастных случаев и совершенствования системы охраны труда, безопасности и здоровья, Банк ставит следующие цели на 2024 год:

- Усиление обучающих мероприятий в филиалах Банка.
- Улучшение взаимодействия с руководителями, заместителями руководителей филиалов по вопросам охраны труда и безопасности.
- Проведение учений по эвакуации всех филиалов.



Взаимодействие с местными сообществами

Социально значимые проекты	82
Социальное воздействие филиальной сети Банка	84

Вклад в достижение ЦУР ООН

1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ

4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

Показатели GRI

3-3, 203-1, 203-2



Социально значимые проекты

GRI 3-3

ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК УЧАСТВУЕТ В РЕШЕНИИ АКТУАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ НАСЕЛЕНИЯ ЧЕРЕЗ ИНСТРУМЕНТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С МЕСТНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ. БАНК ВНОСИТ ЗНАЧИТЕЛЬНЫЙ ВКЛАД В ПОДДЕРЖКУ МЕСТНОГО НАСЕЛЕНИЯ ЧЕРЕЗ СВОИ СОЦИАЛЬНЫЕ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ В РЕГИОНАХ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН, А ТАКЖЕ УДЕЛЯЕТ БОЛЬШОЕ ВНИМАНИЕ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ И РАЗВИТИЮ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

Благотворительность

GRI 203-1, GRI 203-2

Евразийский банк поддерживает регионы присутствия всеми доступными способами. Банк не остался в стороне от существенных событий 2023 года, затронувших местное население.

ВО ВРЕМЯ КРУПНЫХ ПОЖАРОВ В АБАЙСКОЙ ОБЛАСТИ БАНК СПИСАЛ КРЕДИТЫ СЕМЬЯМ ПОГИБШИХ ПРИ СТИХИЙНОМ БЕДСТВИИ НА ОБЩУЮ СУММУ В 10 МЛН ТЕНГЕ, ЧТОБЫ ПОДДЕРЖАТЬ ИХ В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ.

Кроме того, Банк настроил функцию для оперативного перевода пожертвований пострадавшим от пожара в мобильном приложении Smartbank, включив раздел «Национальная волонтерская сеть». В результате все работники и клиенты Банка имели возможность сделать пожертвование в пользу тех, кого коснулись трагические события. Помимо финансовой поддержки работники филиалов Банка в городах Усть-Каменогорск и Семей предоставили прямую помощь в виде продуктов питания и товаров первой необходимости для жителей Абайской области.

С 2020 года Банк участвует в традиционной благотворительной акции «Дорога в школу», которая направлена на поддержку решения долгосрочных проблем в регионах. Каждый год Головной банк



и все филиалы оказывают помощь школам и детям из малообеспеченных семей. Среди работников осуществляется сбор средств для поддержки образовательных учреждений, а также на приобретение канцелярских принадлежностей для детей.

В 2023 году Евразийский банк поддержал своих работников, которым требуется помощь в подготовке детей к школе. Банк выделил 8 млн тенге для многодетных семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья и для родителей, воспитывающих детей в одиночку. В результате акции 133 работника, в основном из филиальной сети Банка, получили ощутимую помощь при подготовке детей к новому учебному году.

²² Подробная информация об экологических инициативах представлена в разделе Охрана окружающей среды.



Банк стремится поддержать преодоление гендерных стереотипов в обществе. В марте 2023 года Евразийский банк стал генеральным спонсором второго Алматинского форума TechnoWomen Central Asia: «Әзіне сен!», который прошел в Almaty Management University (AlmaU) с участием Председателя Правления. Кроме того, Банк поддержал конкурс среди школьниц, представивших свои стартапы в IT сфере.

Евразийский банк поддерживает и участвует в различных социальных волонтерских инициативах, а также в эко-ориентированных акциях, с которыми можно более подробно ознакомиться в разделе Экологические проекты.²²



Инициативы в сфере медицины и здорового образа жизни

GRI 203-1, GRI 203-2

Банк поддерживает проекты в сфере здравоохранения через свои продукты и услуги и продвигает культуру здорового образа жизни.

В 2023 году клиенты персонального приват-клуба Eurasian Diamond Club внесли вклад в спасение жизней 19 детей. 1% от суммы каждой покупки через премиальную металлическую карту Visa перечислялся в Фонд «Добровольное общество «Милосердие», что позволило собрать более 43 млн тенге пожертвований.

Евразийский банк участвует в развитии донорства органов и трансплантологии в стране. Порядка 3 000 казахстанцев ежегодно стоят в очереди на пересадку сердца и других жизненно важных органов. В августе 2023 года при поддержке Евразийского банка в Астане прошел благотворительный забег и музыкальный фестиваль «Ты — чемпион моего сердца», организованный Фондом «Центр сердца».



43 млн тенге
пожертвования, собранные
в Фонд «Добровольное общество
«Милосердие»

Поддержка культуры и искусства

Евразийский банк способствует продвижению отечественной культуры, в частности через поддержку казахстанской киноиндустрии. В 2023 году Евразийский банк совместно с Mastercard спонсировал выход романтической комедии «Байдың қызын аламын», снятой продюсерской компанией Tiger Films.

Социальное воздействие филиальной сети Банка

GRI 203-1, GRI 203-2

ДИРЕКТОРА И РАБОТНИКИ ФИЛИАЛОВ БАНКА НЕЗАВИСИМО ПОДДЕРЖИВАЮТ НАСЕЛЕНИЕ РЕГИОНОВ ЧЕРЕЗ УЧАСТИЕ В СОЦИАЛЬНО-БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВАХ, ПООЩРЕНИЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И УЛУЧШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ СРЕДИ МЕСТНЫХ ЖИТЕЛЕЙ.

Социально-благотворительные проекты

Филиал Банка в городе Актобе поддержал работников скорой медицинской помощи. В июле 2023 года были закуплены и предоставлены бытовая техника и средства индивидуальной защиты на подстанции скорой помощи по 5 районам.

В декабре 2023 года филиал Банка в городе Кокшетау организовал праздник с подарками детскому дому в районе Саумалколь.

Филиал города Караганды совместно с организацией местного самоуправления №2 Карагандинской области организовал поездку-экскурсию детям с ограниченными возможностями здоровья в город Туркестан.

Поддержка предпринимательства

В 2023 году карагандинский филиал Банка совместно с Фондом Даму и Управлением Предпринимательства по Улытауской области организовал в городе Жезказгане конференцию по действующим кредитным продуктам Банка и программам по поддержке Предпринимательства для бизнесменов Улытауской области.

В апреле 2023 года директор филиала города Кокшетау выступила на Республиканском форуме для женщин-предпринимательниц Business Lady Aqmola в качестве представителя генерального партнера форума — Евразийского банка.



Финансовая грамотность

Мошеннические действия являются всеобщей проблемой как по миру, так и в Республике Казахстан. Банк стремится решать данные проблемы, взаимодействуя с местными сообществами по вопросам повышения финансовой грамотности. Руководители филиалов регулярно участвуют в региональных мероприятиях на уровне акиматов и маслихатов в формате «круглых столов» и презентаций и выступают в местных СМИ.

В декабре 2023 года в центре соцподдержки «Тең қоғам» в городе Туркестане прошла встреча экспертов Евразийского банка с населением в рамках работы над повышением финансовой грамотности. В частности, эксперты обсудили вопросы о преимуществе депозитов, необходимости чистой кредитной истории, преимуществе цифровых денег, а также механизме защиты от мошенников. Дополнительно была предоставлена информация о бонусной системе, преимуществах дебетовых

и кредитных карт. На данной встрече работники Банка уделили особое внимание вопросам защиты данных клиентов и предотвращению мошеннических действий со стороны третьих лиц. Материалы об этом событии, как и о многих других событиях Банка, размещены в местных СМИ и социальных сетях региона. Кроме того, Банк периодически публикует на своем сайте и страницах в социальных сетях информацию о новых видах мошенничества и предупреждения по предотвращению фрода.

Филиал Банка в Туркестане и отдел образования города Туркестан заключили соглашение о проведении работы по повышению финансовой грамотности работников школ и дошкольных учреждений.

Все филиалы Банка участвуют в мероприятиях Департамента полиции областей по противодействию финансовому мошенничеству.

Взаимодействие с местным населением

Деятельность Банка по взаимодействию с местным населением в регионах присутствия регулируется «Правилами предоставления банковских услуг и рассмотрения банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг», утвержденным постановлением Правления Национального

Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136. В Банке определены уполномоченные лица по взаимодействию с физическими и юридическими лицами.

Предварительная запись на личный прием к уполномоченным лицам осуществляется по телефону: **+7 (727) 259 79 00 (внутренний номер 3220).**

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

Банк реализует ряд проектов и инициатив, направленных на взаимодействие с местным населением и его деятельность не ограничивается этим. В дальнейших планах Банка — расширение сотрудничества с крупными фондами и организациями. Евразийский банк планирует поддержать [проект «Қарызсыз Қоғам»](#), который нацелен на повышение финансовой грамотности и, как следствие, снижение уровня задолженности населения.

В дополнение планируется поддержка следующих благотворительных и социально-значимых инициатив:

- Благотворительный розыгрыш в рамках проекта «Bolashak Bright» [Корпоративного фонда «Болашақ»](#).

- Сбор в поддержку благотворительного фонда «Тепло», ориентированный на организацию сбора одежды для людей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации.
- Оказание помощи в виде оргтехники (ноутбуки, принтеры, компьютерные столы и кресла) общественному объединению «Общество лиц с ограниченными возможностями «Jomart Jurek» для создания рабочих мест лицам с инвалидностью.
- Совместный проект с Альянсом женских сил по Костанайской области на тему «Финансовая грамотность и безопасность».
- Продвижение культуры волонтерства среди работников Банка.

ЭКОЛОГИЯ

Охрана окружающей среды	88
Энергоэффективность	90
Изменение климата	92
Водопотребление	94
Отходы	95

Вклад в достижение ЦУР ООН

7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ
И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ



13 БОРЬБА
С ИЗМЕНЕНИЕМ
КЛИМАТА



Показатели GRI

2-25, 2-27, 3-3, 302-1, 302-3, 302-4,
303-3, 305-1, 305-2, 305-4, 306-1,
306-2, 306-3, 306-4



Охрана окружающей среды



Подход к управлению

АППФР, GRI 2-25, GRI 3-3

Евразийский банк ввиду специфики деятельности не оказывает значительного воздействия на экосистемы, однако Банк может способствовать решению экологических проблем через свою экономическую активность. Банк уменьшает косвенные воздействия на окружающую среду через управление кредитным портфелем и внедрение принципов ответственного финансирования и устойчивого инвестирования. Углеродоемкие отрасли не являются фокусом кредитного портфеля Банка. В отношении прямого воздействия Банк прилагает усилия для умень-

шения своего углеродного следа и рационального использования природных ресурсов.

Отдельные вопросы экологического аспекта, такие как энергоэффективность, водопотребление и образование отходов в Банке контролирует Управление контроллинга административно-хозяйственной деятельности (АХД). Банк строго выполняет положения экологического законодательства, — в 2023 году контролирующие природоохранные органы не зафиксировали нарушений для наложения взысканий и штрафов.

Экологические проекты

БАНК ВНОСИТ СВОЙ ВКЛАД В СОХРАНЕНИЕ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И УЛУЧШЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ ПОСРЕДСТВОМ ПОДДЕРЖКИ И РЕАЛИЗАЦИИ ЭКОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ.

Одним из таких проектов выступает концепция «зеленого офиса», которую реализует Департамент управления стратегических коммуникаций и маркетинга. В сотрудничестве с компанией «Eco Network» в офисах Банка установлены боксы для раздельного сбора отходов: макулатуры, стекла, пластика и алюминия. Банк провел обучающие семинары по раздельному сбору отходов для повышения осознанности работников. В 2023 году данную инициативу распространили еще на 4 филиала Банка. За все время действия акции, начиная с 2021 года, офисы Евразийского банка сэкономили 75 926 литров воды, 12 445 кВт электроэнергии, сократили выбросы CO₂ на 6,45 тонн, и спасли 38 деревьев от вырубki.²³

Евразийский банк — единственный банк в Республике Казахстан, который совместно с международной платежной системой Mastercard выпускает Эко-карту из переработанного пластика. Эко-карта позволяет каждому казахстанцу поддерживать озеленение и сортировку мусора в стране, оплачивая покупки. Банк направляет 0,5% бонусов от безналичных транзакций за использование Эко-карты в Eurasian Environmental Fund (EEF) для реализации эко-проектов. Дополнительно Банк начисляет 0,5% бонусов клиенту за бесконтактные платежи.



²³ Результаты сотрудничества с Eco Network по состоянию на май 2024 года.

75 926 литров
объем сэкономленной воды с 2021 года

12 445 кВт
объем сэкономленной электроэнергии с 2021 года

6,45 тонн
объем сокращенных выбросов CO₂ с 2021 года

38 деревьев
количество спасенных от вырубki деревьев с 2021 года

В 2023 году Евразийский банк получил премию PLUS Award в номинации «Лучшая ESG-инициатива в финансах» за выпуск и продвижение Эко-карты. Помимо выпуска Эко-карты Банк представил уникальный NFC-постер, через который держатели платежной карты любого банка одним касанием могли направить один или несколько платежей размером в 500 тенге на посадку дерева. Таким образом, за последние два года с помощью данного проекта высажено пять аллей различных деревьев,

около 200 деревьев в Астане, Алматы, Усть-Каменогорске, Кызылорде и других городах страны.

В апреле 2023 года в Алматы накануне Международного дня Земли работники Евразийского банка совместно с общественным движением Alma-Qala высадили 15 яблонь Сиверса на исторической пешеходной улице города — Панфилова и поддержали субботник в алматинской школе №125 микрорайона Алмагуль, где высадили 50 деревьев и 57 кустарников.



Энергоэффективность

GRI 3-3

Энергоэффективность и снижение энергопотребления играют значимую роль в снижении углеродного следа Банка и сокращении операционных затрат. Широкая сеть филиалов Банка нуждается в значительных объемах электро- и тепло-энергии. Банк минимизирует потребление энергии через мероприятия по энергоэффективности и проведение разъяснительных работ среди работников.

Общий объем потребления энергоресурсов в 2023 году составил 71 782,8 ГДж, что на 3,9% ниже, чем в 2022 году. Основной объем энергопотребления в офисах Банка занимает электрическая энергия. Топливные ресурсы потребляют автотранспорт, дизельные генераторы и котельные Банка. С 2022 года Банк прекратил использование угля для теплоснабжения, чтобы снизить углеродный след.



ПОТРЕБЛЕНИЕ ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ, ГДЖ²⁴

GRI 302-1

Вид энергоресурса	2021	2022	2023
Жидкое топливо, включая:	13 591,3	12 354,6	11 935,7
- Бензин	13 527,9	12 053,0	11 832,7
- Дизельное топливо	63,4	301,6	103,0
Уголь	267,0	-	-
Природный газ	5 208,9	4 643,8	3 823,8
Электроэнергия	38 576,3	35 660,7	35 550,9
Тепловая энергия	23 705,7	22 020,4	20 472,4
Всего	81 349,2	74 679,5	71 782,8

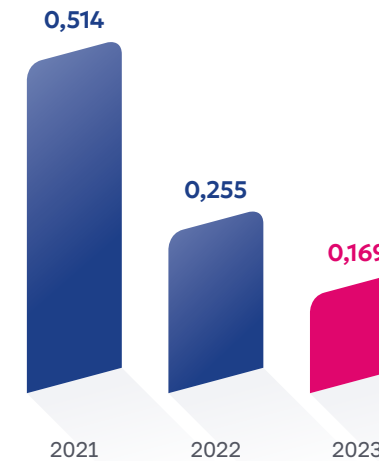
Энергоемкость Банка составила 0,169 ГДж/млн тенге и снизилась на 33,7% по сравнению с 2022 годом в связи с ростом выручки и снижением энергопотребления.

71 782,8 ГДж
общий объем потребления энергоресурсов в 2023 году

3,9%
снижение объема потребления энергоресурсов в 2023 году

ЭНЕРГОЕМКОСТЬ, ГДЖ/МЛН ТЕНГЕ

GRI 302-3

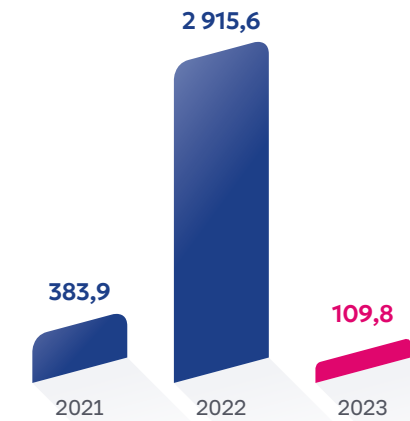


APPФР

Евразийский банк следует принципам устойчивого развития и усердно снижает потребление энергоресурсов, внедряя передовые технологии и энергоэффективные решения. По итогам реализованных инициатив сокращение потребления электроэнергии составило 109,8 ГДж за год. В 2023 году в Банке

СОКРАЩЕНИЕ ЭНЕРГОПОТРЕБЛЕНИЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИНИЦИАТИВ ПО ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЮ, ГДЖ

GRI 302-4



проводилась замена ламп накаливания и ртутьсодержащих ламп на LED технологии, что сократило электропотребление и уменьшило негативное воздействие на окружающую среду при утилизации ламп. Кроме того, Банк заменил систему кондиционирования на инверторную систему.

Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

Банк планирует продолжать работу по снижению энергопотребления в среднесрочной перспективе, включая оптимизацию использования энергетических ресурсов, модернизацию оборудования и внедрение передовых технологий для повышения эффективности энергопотребления.

0,169 ГДж/млн тенге
энергоемкость Банка в 2023 году

33,7%
снижение энергоемкости Банка в 2023 году

²⁴ Для расчета энергопотребления использовалась Методика по формированию топливно-энергетического баланса и расчету отдельных статистических показателей, характеризующих отрасль энергетики (утверждена приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан № 160 от 11 августа 2016 года).

Изменение климата

АРРФР

ИЗМЕНЕНИЕ КЛИМАТА – ЭТО НЕ ТОЛЬКО ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ, НО И ВАЖНЕЙШАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА. БАНК СОДЕЙСТВУЕТ МИРОВОМУ СООБЩЕСТВУ В БОРЬБЕ С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА И ПЛАНИРУЕТ РАСШИРИТЬ КРЕДИТОВАНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИ УСТОЙЧИВЫХ ПРОЕКТОВ И ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАМКАХ ПРИНЦИПОВ ОТВЕТСТВЕННОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ.

Повышение глобальной температуры, увеличение частоты и тяжести экстремальных погодных явлений и долгосрочные изменения климатических моделей могут привести к широкомасштабным катастрофам. Изменения затрагивают все отрасли, включая финансовую, изменяя динамику рынка, стоимость активов и общую картину рисков.

В кредитном портфеле Евразийского банка преобладают такие сегменты, как автомобилестроение, торговля и складское хозяйство, которые в мень-

шей степени подвержены климатическим рискам. Евразийский банк планирует интегрировать управление климатическими рисками и их финансовую оценку в Стратегию развития, в соответствии с рекомендациями АРРФР. Банк стремится адаптировать свою деятельность к климатическим изменениям, оказать поддержку клиентам в переходе к низкоуглеродной экономике и внести вклад в устойчивое будущее. Адаптация позволит Банку использовать новые возможности, связанные с изменением климата и соответствовать ожиданиям заинтересованных сторон.



Выбросы парниковых газов

АРРФР, GRI 3-3

Углеродный след Евразийского банка весьма незначителен. При этом Банк планирует постепенно внедрять управление выбросами парниковых газов в свою операционную деятельность и проводит мероприятия в данной области в соответствии с международными практиками и национальными требованиями регулятора.

В 2023 году Евразийский банк впервые рассчитал прямые и косвенные выбросы парниковых газов (Охват 1 и Охват 2). Углеродный след²⁵ Евразийского банка составил 7 586,0 тонн CO₂-экв. Выбросы парниковых газов рассчитывались в соответствии с Руководящими принципами национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК и Перечнем

бенчмарков в регулируемых секторах экономики по Приказу и.о. Министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 19 июля 2021 года № 260.

Объем прямых выбросов Охвата 1 составил 1 165,1 тонн CO₂-экв. Основной источник эмиссий (853,6 тонны CO₂-экв.) – собственный парк автомобилей. Стационарное сжигание топлива осуществлялось в котельных установках для производства теплоэнергии и в дизельных генераторах для генерации электроэнергии, обеспечивая энергоснабжение офисов Банка. Для снижения выбросов ПГ Банк реализует меры по энергоэффективности и сокращению потребления ресурсов.

ПРЯМЫЕ ВЫБРОСЫ ПГ (ОХВАТ 1) ПО КАТЕГОРИЯМ И ВЕЩЕСТВАМ В 2023 ГОДУ, ТОНН CO₂-ЭКВ.

АРРФР, GRI 305-1

Категория источников выбросов ПГ	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	Суммарные выбросы
Мобильное сжигание	832,1	11,0	10,5	853,6
Стационарное сжигание	311,1	0,2	0,2	311,5
Всего	1 143,3	11,2	10,7	1 165,1

Отдельно от прямых выбросов, объем косвенных выбросов от покупной электроэнергии и тепла составил 6 420,9 тонн CO₂-экв. Большую часть выбросов (84,0%) составили эмиссии от потребления электроэнергии офисами Банка. Ввиду введения Единого закупщика электроэнергии с 1 июля

2023 года компании могут применять только территориальный метод (location-based method) расчета косвенных энергетических выбросов ПГ Охвата 2. Для успешного применения территориального метода используются национальные коэффициенты, определенные Перечнем бенчмарков.²⁶

КОСВЕННЫЕ ВЫБРОСЫ ПГ (ОХВАТ 2) В 2023 ГОДУ, ТОНН CO₂-ЭКВ.

АРРФР, GRI 305-2

Виды энергии	Объем выбросов ПГ
Электроэнергия	5 395,5
Тепловая энергия	1 025,5
Всего	6 420,9

GRI 305-4

Интенсивность выбросов ПГ Охвата 1 и 2 рассчитана по отношению к выручке и в сумме составила 0,0178 тонн CO₂-экв./млн тенге.

²⁵ Учитывалась сумма прямых (Охват 1) и косвенных (Охват 2) выбросов ПГ за 2023 год.

²⁶ Перечень бенчмарков в регулируемых секторах экономики, утвержденный приказом Вице-министра экологии, геологии и природных ресурсов Республики Казахстан от 19 июля 2021 года № 260.

Водопотребление



Подход к управлению

GRI 3-3, GRI 2-27

В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНО РАСТУЩЕГО ДЕФИЦИТА ВОДНЫХ РЕСУРСОВ ЕВРАЗИЙСКИЙ БАНК ПРИДЕРЖИВАЕТСЯ РАЗУМНОГО И БЕРЕЖЛИВОГО ОБРАЩЕНИЯ С ВОДОЙ.

Банк не осуществляет забор воды с природных источников, а получает её из городских систем водоснабжения. Для точного учета объемов потребляемой воды в офисах установлены счетчики. За 2023 год у Евразийского банка отсутствовали какие-либо нарушения водного законодательства.

Вода потребляется офисами Банка для хозяйственно-бытовых нужд. Общий объем водопотребления в отчетном году составил 39,2 Мл, что на 2,5% ниже прошлого года. Банком не осуществляется забор воды из дефицитных регионов.

ОБЩИЙ ОБЪЕМ ЗАБИРАЕМОЙ ВОДЫ, ТЫС. М³ (МЛ)

GRI 303-3

Показатель	2021	2022	2023
Пресная вода ²⁷	25,7	29,5	28,1
Другая вода	10,5	10,6	11,1
Всего	36,2	40,2	39,2

Банк не производит сброс воды в поверхностные и подземные природные источники. Использованная вода поступает в централизованную канализационную сеть. В целях сокращения потребления

водных ресурсов Банком предпринимаются меры по установке арматуры с отдельным сливом воды на сливные бачки и обеспечению отсутствия протечек.



²⁷ К пресной воде относится холодная вода, а к другой – горячая химически очищенная.

Отходы



3,5 тонн

объем отходов, направленных на переработку и повторное использование в 2023 году

6,6%

снижение показателя использования офисной бумаги в 2023 году, по сравнению с 2022 годом

GRI 3-3, GRI 306-1, GRI 306-2, APPФР

Эффективное управление отходами позволяет снижать экологический след и потребление ресурсов, что в перспективе позволит Евразийскому банку снизить операционные затраты. В результате деятельности офисов Банка образуются незначительные объемы отходов, большую часть которых составляют бумага и твердые бытовые отходы. Бумагу собирают отдельно для передачи на переработку и повторное использование. Управление контроллинга АХД осуществляет сбор данных об объемах образования отходов и контролирует их передачу специализированным организациям.

Евразийский банк придерживается принципов ответственного управления отходами и регулярно проводит акции и мероприятия по снижению объемов отходов и сбору мусора. В 2023 году на переработку и повторное использование было отправлено 3,5 тонн отходов, из которых 1,8 тонн составила макулатура. Количество переработанных отходов выросло более чем в 2 раза по сравнению с предыдущим годом. На это повлияло присоединение к проекту филиалов Банка в городах Кокшетау, Атырау, Актобе и Усть-Каменогорск, а также повышение осведомленности работников Банка.

ОБЩИЙ ОБЪЕМ ОТХОДОВ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ВТОРИЧНУЮ ПЕРЕРАБОТКУ, ТОНН

GRI 306-4

Показатель	2021	2022	2023
Повторное использование:	0,8	1,5	3,5
макулатура	0,6	1,0	1,8
стекло	0,1	0,3	0,9
пластик	0,1	0,2	0,8

В Банке активно ведется процесс цифровизации и переход на безбумажное производство. Объем использованной офисной бумаги в 2023 году составил 167 600 пачки А4, что на 6,6% меньше показателя 2022 года.

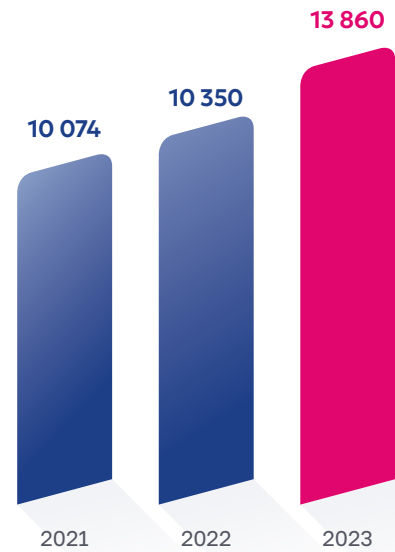
ФАКТИЧЕСКОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ БУМАГИ

Показатель	2021	2022	2023
Количество использованной офисной бумаги, пачки А4	185 900	179 400	167 600
Вес использованной офисной бумаги формата А4, тонн	464,8	448,5	419,0

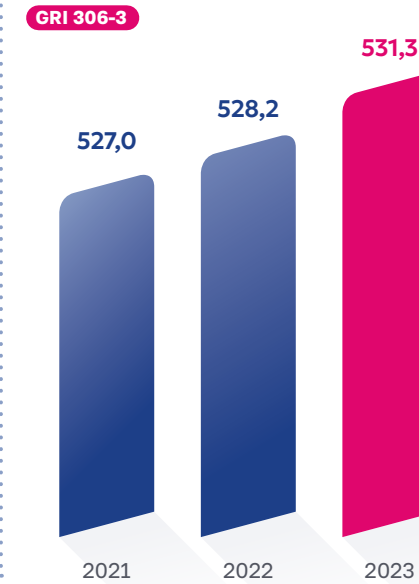
96 КРУПНОЙ ЭКО-АКЦИЕЙ, ОБЪЕДИНЯЮЩЕЙ РАБОТНИКОВ, ЯВЛЯЕТСЯ ПРОВЕДЕНИЕ СУББОТНИКОВ. В ОКТЯБРЕ 2023 ГОДА КОЛЛЕКТИВЫ ВСЕХ ФИЛИАЛОВ И ГОЛОВНОГО ОФИСА ЕВРАЗИЙСКОГО БАНКА ПРОВЕЛИ СУББОТНИКИ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ СТРАНЫ. К АКЦИИ ПРИСОЕДИНИЛОСЬ БОЛЕЕ 600 РАБОТНИКОВ, КОТОРЫЕ СОБРАЛИ 7,5 ТОНН ОТХОДОВ И ПОСАДИЛИ 30 САЖЕНЦЕВ ДЕРЕВЬЕВ.

Особое внимание уделяется утилизации опасных отходов. Банк передает отработанные ртутьсодержащие лампы компании ТОО «ECO Almaty», а для уменьшения количества опасных отходов производит замену ртутьсодержащих ламп на LED технологии.

РАСХОДЫ НА ОХРАНУ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ (УТИЛИЗАЦИЯ ОТХОДОВ), ТЫС. ТЕНГЕ



ОБЩИЙ ОБЪЕМ ОБРАЗОВАНИЯ НЕОПАСНЫХ ОТХОДОВ, ТОНН



Общий объем образования неопасных отходов составил 531,3 тонны в отчетном году, что на 0,6% больше, чем в 2022 году. Специализированные организации полностью вывозят данный объем отходов для обезвреживания и размещения.

Утилизацию оборудования Банка, включая мониторы, компьютеры, ноутбуки, принтеры и т. д., проводит сторонняя организация в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических, ветеринарно-санитарных, экологических и иных норм и правил Республики Казахстан.

В 2023 году расходы на утилизацию отходов составили 13 860 тыс. тенге, увеличившись на 33,9% по сравнению с предыдущим годом.



Планы на 2024 год и среднесрочную перспективу

Банк планирует наращивать масштабы программы «зеленый офис», а также минимизировать потребление бумаги и увеличивать объемы отходов, передаваемых на переработку.

Приложения

Приложение 1. Об Отчете

GRI 2-3

Евразийский банк стремится к обеспечению высокого уровня прозрачности в своей деятельности и нацелен обеспечивать полное и эффективное раскрытие информации для всех заинтересованных сторон. Данный отчет за 2023 год является первым Отчетом об устойчивом развитии Банка (далее – Отчет). Отчет посвящен ключевым экологическим, социальным и управленческим аспектам устойчивого развития и отражает деятельность Евразийского банка с 1 января по 31 декабря 2023 года.

С 1998 года Банк регулярно публикует годовые отчеты, в которых описывается операционная и финансовая деятельность, а также отдельные аспекты социальных и управленческих практик. Годовые отчеты, публикуемые в электронном виде с 2012 года, размещены на корпоративном веб-сайте Банка по ссылке: <https://eubank.kz/about/for-investors/>. Решение о разработке отдельного отчета, посвященного деятельности в области устойчивого развития, обусловлено стремлением Банка к повышению уровня раскрытия информации в данной области.

GRI 3-1

В рамках подготовки Отчета Евразийский банк использовал подход к определению существенных тем, рекомендованных стандартом GRI 2021.

Ключевые этапы выбора существенных тем

- На первом этапе Банк провел анализ своей деятельности в области устойчивого развития, проанализировал требования рейтинговых агентств в области ESG, провел сравнительный анализ раскрываемых существенных тем в шести аналогичных банках, а также выполнил анализ требований APPФР и KASE.
- На втором этапе был подготовлен уточненный список существенных тем на основе результатов проведенных интервью с представителями Банка и на основе экспертного анализа предварительного списка существенных тем.
- Третий этап заключался в формировании согласованного списка существенных тем.

Настоящий Отчет не проходил процедуру внешнего заверения, однако Банк осознает значимость данного процесса для подтверждения информации в области устойчивого развития и рассматривает возможность его реализации в будущем.

Отчет об устойчивом развитии подготовлен в соответствии со стандартами Global Reporting Initiative (GRI) и отражает вклад Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН, а также учитывает отдельные требования «Руководства по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций» Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка и требования KASE.

Отчет об устойчивом развитии рассматривается уполномоченным органом Банка и доводится до сведения заинтересованных сторон путем публикации на корпоративном веб-сайте.

ПОДХОД К ОПРЕДЕЛЕНИЮ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ

1. Анализ контекста и идентификация воздействий

- Анализ деятельности Банка в области ESG
- Анализ требований рейтинговых агентств в области ESG (S&P Global Ratings, MSCI ESG Ratings)
- Бенчмарк анализ существенных тем, раскрываемых шестью аналогичными компаниями
- Анализ требований APPФР и KASE

Предварительный список существенных тем

2. Оценка воздействий и определение списка существенных тем

- Проведение интервью с представителями Банка
- Экспертный анализ предварительного списка существенных тем

Уточненный список существенных тем

3. Финальное формирование списка существенных тем

- Согласование списка существенных тем стороной, ответственной за устойчивое развитие

Согласованный список существенных тем

GRI 3-2

В результате проведенного анализа Банком определены следующие существенные темы:

Аспект	№	Существенные темы
Экологический аспект	1	Энергоэффективность
	2	Выбросы парниковых газов
	3	Отходы
Социальный аспект	4	Доступность финансовых услуг и поддержка финансовой грамотности
	5	Управление персоналом и ответственная трудовая практика
	6	Обучение и развитие работников
	7	Многообразие, равенство и инклюзивность
	8	Охрана труда и здоровья
	9	Взаимодействие с местными сообществами
	10	Устойчивое финансирование
Управленческий (экономический) аспект	11	Конфиденциальность данных и кибербезопасность
	12	Создание экономической стоимости
	13	Взаимодействие с поставщиками
	14	Противодействие коррупции

Границы Отчета

GRI 2-2

Границы Отчета об устойчивом развитии включают деятельность Головного офиса и филиалов Евразийского банка, за исключением случаев, когда указано иное. Для существенных тем, границы которых отличаются от установленных, в Отчете предоставляются дополнительные пояснения. Показатель

созданной прямой и распределенной экономической стоимости представлен согласно аудируемой консолидированной финансовой отчетности, границы которой включают АО «Евразийский банк» и его дочерние предприятия – ТОО «Евразийский проект 1» и ТОО «Евразийский проект 2».

100 Приложение 2. Указатель раскрытий стандарта GRI

101

Заявление о соответствии: АО «Евразийский банк» подготовило Отчет об устойчивом развитии за 2023 год (с 1 января по 31 декабря) в соответствии со Стандартами GRI

GRI 1: Основы 2021

Отраслевой стандарт: не применимо

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете/Комментарий	Исключения		
			Показатель	Причина	Пояснение
GRI 2: Общие раскрытия 2021					
GRI 2. Общие раскрытия 2021	1. Организация и практика отчетности				
	2-1 Сведения об организации	Общие сведения и структура Банка			
	2-2 Предприятия, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	Приложение 1. Об Отчете			
	2-3 Период отчетности, периодичность и контактное лицо	Приложение 1. Об Отчете Приложение 4. Контактная информация			
	2-4 Пересмотр информации		Показатель не раскрыт	Не применимо	Ввиду отсутствия отчета за прошлый год пересмотр информации за предыдущие отчетные периоды не является возможным
	2-5 Внешнее заверение				
	2. Деятельности и работники				
	2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	География деятельности			
	2-7 Работники	Управление персоналом и ответственная трудовая практика			
	2-8 Работники, не являющиеся штатными работниками	Управление персоналом и ответственная трудовая практика			
	3. Управление				
	2-9 Структура и состав руководства	Совет директоров и его комитеты			
	2-10 Выдвижение и выбор высший руководящий орган	Совет директоров и его комитеты			
	2-11 Председатель высшего руководящего органа	Председатель Совета директоров не является Председателем Правления.			
	2-12 Роль высшего руководящего органа в надзоре за управлением воздействием		Показатель не раскрыт	В отчетном году за высшим руководящим органом Банка не были закреплены функции по надзору за управлением воздействием	
	2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями		Показатель не раскрыт	В отчетном году в Банке отсутствовала практика делегирования ответственности за управление воздействиями	
	2-14 Роль высшего руководящего органа в отчетности в области устойчивого развития		Показатель не раскрыт	В отчетном году за высшим руководящим органом Банка не были закреплены функции в рассматривании отчетности в области УР	
	2-15 Конфликты интересов	Совет директоров и его комитеты			
	2-16 Передача информации о важнейших проблемах	Совет директоров и его комитеты			

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете/Комментарий	Исключения		
			Показатель	Причина	Пояснение
GRI 2. Общие раскрытия 2021					
	2-17 Коллективные знания высшего руководящего органа		Показатель не раскрыт	В отчетном периоде обучение членов Совета директоров по вопросам в области устойчивого развития не проводилось	
	2-18 Оценка эффективности работы высшего руководящего органа	Совет директоров и его комитеты			
	2-19 Политика вознаграждения	Вознаграждение органов управления			
	2-20 Процесс определения размера вознаграждения	Вознаграждение органов управления			
	2-21 Коэффициент годового общего вознаграждения		Показатель не раскрыт	Информация является конфиденциальной	
	4. Стратегия, политики и практики				
	2-22 Заявление в области устойчивого развития	Обращение Председателя Правления			
	2-23 Обязательства в области политики ведения бизнеса	Подход к управлению устойчивым развитием			
	2-24 Внедрение обязательств в области политик ведения бизнеса	Управление персоналом и ответственная трудовая практика			
	2-25 Процессы по устранению негативных воздействий	Охрана окружающей среды			
	2-26 Механизмы обращения за советом и выражения озабоченности	Мотивация и оплата труда работников Приложение 4. Контактная информация			
	2-27 Соблюдение законов и нормативных актов	Водопотребление Управление персоналом и ответственная трудовая практика Многообразие, равенство и инклюзивность Обучение и развитие работников Совет директоров и его комитеты			
	2-28 Членство в ассоциациях	Участие в ассоциациях			
	5. Взаимодействие с заинтересованными сторонами				
	2-29 Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
	2-30 Коллективные соглашения		Показатель не раскрыт	Практика заключения Коллективного договора не применяется	
Процесс определения существенных тем					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-1 Процесс определения существенных тем	Приложение 1. Об Отчете			
	3-2 Перечень существенных тем	Приложение 1. Об Отчете			
Экономическая результативность					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Создание экономической стоимости			
GRI 201 Экономическая результативность 2016	201-1 Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная	Создание экономической стоимости			
Присутствие на рынках					
GRI 202 Присутствие на рынках	202-2 Доля высшего руководства, нанятого из числа представителей местного населения	Многообразие, равенство и инклюзивность			
Непрямые экономические воздействия					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Взаимодействие с местными сообществами Благотворительность Инициативы в сфере медицины и здорового образа жизни			
GRI 203 Непрямые экономические воздействия 2016	203-1 Разработка и воздействие инвестиций в инфраструктуре и оказываемые услуги	Доступность финансовых услуг и поддержка финансовой грамотности Социальное воздействие филиальной сети Банка			

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете/Комментарий	Исключения		
			Показатель	Причина	Пояснение
GRI 203 Непрямые экономические воздействия 2016	203-2 Значительные непрямые экономические воздействия	Благотворительность Инициативы в сфере медицины и здорового образа жизни Доступность финансовых услуг и поддержка финансовой грамотности Социальное воздействие филиальной сети Банка			
Практика закупок					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Взаимодействие с поставщиками			
GRI 204 Практика закупок 2016	204-1 Соотношение закупок у местных поставщиков	Взаимодействие с поставщиками			
Противодействие коррупции					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Противодействие коррупции			
GRI 205 Противодействие коррупции 2016	205-3 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые меры	Противодействие коррупции			
Энергия					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Энергоэффективность			
GRI 302 Энергия 2016	302-1 Потребление энергии внутри организации	Энергоэффективность			
	302-3 Энергоемкость	Энергоэффективность			
	302-4 Сокращение энергопотребления	Энергоэффективность			
Водные ресурсы					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Водопотребление			
GRI 303 Вода и сбросы 2018	303-3 Общее количество забираемой воды	Водопотребление			
Эмиссии					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Изменение климата			
GRI 305 Эмиссии 2016	305-1 Прямые выбросы парниковых газов (Область охвата 1)	Изменение климата			
	305-2 Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (Область охвата 2)	Изменение климата			
	305-4 Интенсивность выбросов парниковых газов	Изменение климата			
Отходы					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Отходы			
GRI 306 Отходы 2020	306-1 Воздействия, связанные с отходами	Отходы			
	306-2 Управление воздействиями	Отходы			
	306-3 Объем образования отходов	Отходы			
	306-4 Отходы, которые были перенаправлены от утилизации	Отходы			
Занятость					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Управление персоналом и ответственная трудовая практика			
GRI 401 Занятость 2016	401-1 Вновь нанятые работники и текучесть кадров	Управление персоналом и ответственная трудовая практика			
	401-2 Льготы, предоставляемые работникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются временным работникам на условиях или работникам на условиях неполной занятости	Мотивация и оплата труда работников			
Управление персоналом					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Управление персоналом и ответственная трудовая практика			
GRI 402 Управление персоналом 2016	402-1 Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	Управление персоналом и ответственная трудовая практика			

Стандарт GRI	Показатель	Раздел в Отчете/Комментарий	Исключения		
			Показатель	Причина	Пояснение
Охрана труда и безопасность					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Охрана труда и техника безопасности			
GRI 403 Охрана труда и безопасность 2018	403-1 Система управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда и техника безопасности			
	403-2 Идентификация опасности, оценка рисков, расследование несчастных случаев	Охрана труда и техника безопасности			
	403-3 Службы охраны здоровья	Охрана труда и техника безопасности			
	403-5 Профессиональная подготовка по вопросам охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда и техника безопасности			
	403-8 Работники, охваченные системой управления вопросами охраны труда и безопасности на рабочем месте	Охрана труда и техника безопасности			
Тренинги и обучение					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Обучение и развитие работников			
GRI 404 Тренинги и обучение 2016	404-1 Среднее количество часов обучения в год на одного работника	Обучение и развитие работников			
	404-2 Программы повышения квалификации работников и программы помощи при переходе на другие должности	Обучение и развитие работников			
Равные возможности					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Многообразие, равенство и инклюзивность			
GRI 405 Разнообразие и равные возможности 2016	405-1 Разнообразие руководящих органов и персонала	Многообразие, равенство и инклюзивность			
	405-2 Отношение базового оклада и вознаграждения мужчин и женщин	Многообразие, равенство и инклюзивность			
Недопущение дискриминации					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Многообразие, равенство и инклюзивность			
GRI 406 Недопущение дискриминации 2016	406-1 Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Многообразие, равенство и инклюзивность			
Местные сообщества					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Взаимодействие с местными сообществами			
Защита персональных данных					
GRI 3 Существенные темы 2021	3-3 Управление существенными темами	Конфиденциальность данных и кибербезопасность			
GRI 418 Неприкосновенность частной жизни 2016	418-1 Обоснованные жалобы на нарушение неприкосновенности частной жизни клиентов и потерю их данных	Конфиденциальность данных и кибербезопасность			

108 Приложение 3. Глоссарий

ALM	Asset-Liability Management (Управление активами и пассивами)
CBDC	Central Bank Digital Currency
CSAT	CSAT – Customer Satisfaction Score
EEF	Eurasian Environmental Fund
ERG	Eurasian Resources Group
ESG	Environment, social and government
NPS	Net Promoter Score
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard – стандарт безопасности данных индустрии платежных карт
POS	Торговые точки
SWIFT CSP	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications' Customer Security Programme (CSP) – Программа безопасности пользователей Общества всемирных межбанковских финансовых каналов связи
VaR	Value at risk
АННК	Ассоциация Налогоплательщиков Нового Казахстана
АО	Акционерное общество
АРРФР	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, Руководство по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций
АХД	Административно-хозяйственная деятельность
БИТ	Блок информационных технологий

109

ГДж	Гигаджоуль
ИП	Индивидуальное предпринимательство
ИП/КХ	Индивидуальное предпринимательство/Крестьянское хозяйство
ИТ	Информационные технологии
КХД	Корпоративное хранилище данных
МГЭИК	Межправительственная группа экспертов по изменению климата
МСБ	Малый и средний бизнес
МФЦА	Международный финансовый центр «Астана»
НПП	Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан
ООН	Организация Объединённых Наций
ОТ и ТБ	Охрана труда и техника безопасности
ОЮЛ АФК	Объединение юридических лиц «Ассоциация финансистов Казахстана»
ПГ	Парниковые газы
ПП РК	Постановление Правительства Республики Казахстан
РК	Республика Казахстан
СДО	Самостоятельное дистанционное обучение
СНГ	Содружество Независимых Государств
ЦУР	Цели устойчивого развития ООН

110 Приложение 4. Контактная информация

GRI 2-3, GRI 2-26

Евразийский банк ценит обратную связь, в связи с чем, при наличии вопросов и предложений по Отчету об устойчивом развитии за 2023 год просим связаться с нами по доступным каналам связи, представленных ниже.



**Eurasian
Bank**



Акционерное общество «Евразийский банк»

Адрес: A25Y5K2, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Кунаева, 56

Телефон: +7 (727) 332 7722

Факс: +7 (727) 244-39-24

Е-mail для обратной связи: info@eubank.kz

Сайт: <https://eubank.kz/>

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

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

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