

Что мы себе позволяем ради лучшего завтра?

Отчет об устойчивом
развитии 2023

**HOME
CREDIT
BANK**

Содержание

Обращение Председателя Совета директоров	3	Управление рисками	23	Об Отчете	63
Обращение Председателя Правления	4	Управление налогами	27	Оценка существенности	64
Профиль Банка	6	Деловая этика и добросовестность	29	Взаимодействие со стейкхолдерами	66
Корпоративный ESG профиль 2023 года	8	Противодействие коррупции	32	Дополнительные показатели	69
Вклад в Цели устойчивого развития ООН	9	Противодействие отмыванию доходов и финансированию терроризма	34	Указатель Стандартов GRI	71
Созданная и распределенная прямая экономическая ценность	12	Права человека и недискриминация	36	Глоссарий	82
Корпоративное управление	13	Благотворительность и поддержка местных сообществ	36	Контактная информация	84
Общее собрание акционеров	14	Информационная безопасность	37		
Совет директоров	15	Защита персональных данных	41		
Правление	17	Клиентский опыт	44		
Вознаграждение членов Совета директоров и Правления	17	Цифровизация	47		
Корпоративный секретарь	18	Управление персоналом	50		
Внутренний аудит	18	Вознаграждение и мотивация	54		
Внешний аудит	18	Обучение и развитие потенциала работников	56		
Управление устойчивым развитием	19	Охрана труда и безопасность на рабочем месте	58		
Структура корпоративного управления	20	Экология	59		
Состав Совета директоров	21	Выбросы парниковых газов	61		
Состав Правления	22				

Обращение Председателя Совета директоров



Уважаемые партнеры, клиенты и коллеги!

Несмотря на проявившиеся геополитические и рыночные вызовы, 2023 год стал еще одним сильным годом для нас – достигнутые результаты сделали Home Credit Bank одним из самых эффективных и динамично растущих банков в Республике Казахстан. У нас отличная команда, четко определенная стратегия, и, прежде всего, мы пользуемся доверием более 1 миллиона наших клиентов. Мы намерены и далее улучшать свои рыночные позиции, в том числе за счет внимания к передовым практикам устойчивого развития на корпоративном уровне.

Будучи частью глобального бренда PPF, Home Credit Bank позиционирует концепцию ESG, ответственное ведение банковской деятельности и практический вклад в глобальные Цели устойчивого развития ООН в качестве неотъемлемого стратегического элемента корпоративной культуры и философии нашего бизнеса. С самого начала своей деятельности в Республике

Казахстан Home Credit Bank придерживается передовых и устойчивых управленческих, социальных и экологических практик. Мы стремимся способствовать успешному и устойчивому экономическому развитию, и, ориентируясь на клиентоцентричный подход, предоставлять клиентам отличное и профессиональное обслуживание.

Совет директоров Home Credit Bank неизменно поддерживает сосредоточенность Банка на вопросах устойчивого развития, что позволяет повышать предсказуемость развития бизнеса, минимизировать подверженность рискам, более четко понимать интересы и потребности стейкхолдеров. Совет директоров также стремится к постоянному развитию внутренней ESG экспертизы в Home Credit Bank и поддержанию постоянного диалога со стейкхолдерами, включая акционеров, работников Банка и финансового регулятора, в рамках обсуждений текущих и долгосрочных экономических, управленческих экологических и социальных тем. Мы считаем крайне важным уметь слушать и взаимодействовать со стейкхолдерами, чтобы сосредоточиться на тех возможностях роста и направлениях устойчивого развития, которые наиболее актуальны и значимы как для Home Credit Bank, так и для стейкхолдеров.

Подчеркну, что банки играют ключевую роль в поддержке инклюзивного и устойчивого роста. Home Credit Bank учитывает, что ожидаемые в обозримой перспективе изменения в поведении клиентов и потребителей финансовых услуг в сторону более устойчивых решений открывают новые перспективы для бизнеса. Мы, как банк, будем стремиться поддержать наших клиентов и

контрагентов в осуществлении этого устойчивого перехода, в том числе за счет передовых финансовых решений. Home Credit Bank постоянно расширяет спектр цифровых опций, доступных клиентам, и продолжает искать возможности, чтобы оставаться цифровым лидером в финансовом секторе Республики Казахстан.

В 2023 году мы также предпринимали долгосрочные усилия и инвестиции, чтобы гарантировать себе хорошую позицию в том числе в таких областях как управление рисками, информационная безопасность, развитие человеческого капитала и предотвращение финансовых преступлений. Эти усилия и инвестиции укрепят нашу способность быть инновационным, безопасным, предсказуемым и надежным партнером для клиентов.

Выпуская дебютный корпоративный Отчет об устойчивом развитии, мы гордимся нашими достижениями в области ответственного и этичного банкинга, достигнутыми в 2023 году, наиболее существенные из которых изложены в настоящем Отчете. Мы осознаем, что впереди нас ждет много работы, в частности, по адаптации к формирующемуся регулятивному ландшафту, а также по дальнейшему внедрению ESG принципов и совершенствованию системы управления ESG рисками во всей организации. Мы полностью привержены устойчивому развитию на благо наших акционеров, клиентов, работников и общества в целом.

**Павел Розегнал,
Председатель Совета директоров**

Обращение Председателя Правления



Дорогие читатели!

Представляю Вашему вниманию первый Отчет АО «Home Credit Bank» по устойчивому развитию, который посвящен раскрытию существенных корпоративных событий и процессов в области ESG за 2023 год.

Ежегодное раскрытие нефинансовой информации на основе национальных и международных стандартов подчеркивает нашу ориентированность на открытость и является составной частью системы качественного корпоративного управления. Мы понимаем, что управленческие, социальные и экологические воздействия с каждым годом усиливают свою значимость при оценке результатов корпоративной деятельности и эффективности, в том числе их понимание позволяет акционерам, клиентам и другим стейкхолдерам получать более полную и сбалансированную картину о Home Credit Bank.

Home Credit Bank ведет этический и прозрачный бизнес, учитывающий потребности и интересы стейкхолдеров, включая акционеров, клиентов и работников. Мы стремимся быть ответственной, прозрачной и справедливой финансовой организацией, для которой приоритетом является ориентация на надежность и инновации. Home Credit Bank твердо привержен Целям устойчивого развития ООН.

Помимо устойчивого корпоративного управления, наше видение ответственной банковской деятельности в первую очередь включает в себя финансовую надежность, защиту данных клиентов и ответственное кредитование. Для нас важно качественное и адекватное управление рисками, в том числе в сферах, связанных с устойчивым развитием – таких как права человека, противодействие коррупции, информационная безопасность, и других.

Наш бренд всегда отличался особым вниманием к клиентам. Мы позиционируем себя именно в качестве партнера, и выстраиваем с клиентами честные, доверительные и долгосрочные отношения, в рамках которых Home Credit Bank стремится к формированию лучшего клиентского опыта, развитию финансовой инклюзии, продвижению удобных и надежных цифровых решений. Мы делимся своими идеями и используем свой опыт для удовлетворения меняющихся финансовых потребностей клиентов, от самых простых до самых сложных. Осуществляется постоянный мониторинг лояльности и удовлетворенности клиентов, налажены стабильные каналы обратной связи. Это позволяет нам активно наращивать клиентскую базу, выходить на новые сегменты бизнеса, где востребованы компетенции и опыт Home Credit Bank.

Мы понимаем, что цифровая трансформация уже произвела и продолжит стимулировать кардинальные изменения в работе банков. Поэтому Home Credit Bank активно инвестирует в цифровые решения и возможности, как на уровне внутренних бизнес-процессов, так и через вывод на рынок новых и конкурентоспособных цифровых сервисов, которые пользуются хорошим спросом у наших клиентов розничного и МСБ сегментов. Цифровизация является ключевым инструментом для расширения финансовой инклюзии, позволяя нам вовлекать новых клиентов, которые ранее были по тем или иным причинам ограничены в использовании финансовых продуктов и услуг. Кроме того, цифровизация означает дополнительный вклад Банка в декарбонизацию и снижение экологических воздействий наших стейкхолдеров.

Наша приверженность защите данных клиентов, работников и корпоративных данных отражается в постоянных усилиях по развитию информационной безопасности. Учитывая постоянно меняющийся характер ландшафта угроз кибербезопасности, мы реализуем надежный набор политик, процессов и инструментов, которые позволяют нам адаптировать и совершенствовать киберзащиту, обеспечивая безопасность как клиентов, так и нашей компании.

Хочу отметить, что Home Credit Bank всегда воспринимал своих работников в качестве важнейшего актива, который обеспечивает устойчивое и эффективное развитие бизнеса. Продвигая ценности инклюзивной и разнообразной рабочей среды, с нулевой терпимостью к дискриминации и нарушениям прав человека, мы стремимся обеспечивать нашим работникам комфортные и безопасные условия

для трудовой деятельности, способствовать их личному и профессиональному развитию, обеспечивать справедливые условия финансовой и нефинансовой мотивации. Мы постоянно прислушиваемся, учимся и адаптируемся, чтобы соответствовать потребностям наших работников. Среди прочего Home Credit Bank намерен расширять компетенции и знания работников по вопросам, связанным с устойчивым развитием.

Мы внедряем передовые практики управления нашим влиянием на экологию и климат, внося вклад в устойчивость регионов нашего присутствия. Так, Home Credit Bank проводит ежегодную оценку и независимую верификацию углеродного следа в соответствии с международными стандартами, осуществляется подготовка к оценке физических и переходных климатических рисков. Реализован проект по раздельному сбору отходов, проводится регулярное повышение осведомленности работников Банка по вопросам циркуляционной экономики. Банк ориентируется на повышение энергоэффективности своей деятельности – примером здесь выступает переезд Головного банка в новый комфортный и современный офис, позволяющий минимизировать энерго и водопотребление.

Мы намерены четко выполнять регулятивные требования в области устойчивого развития, которые формируются применительно к банковскому сектору Республики Казахстан. Как участник крупной международной финансовой группы, Home Credit Bank готов к развитию сотрудничества и диалога с национальным финансовым регулятором, банками второго уровня и иными участниками процесса ESG трансформации финансового сектора Республики Казахстан.

В заключении хочу поблагодарить своих коллег, нашу сплоченную и мотивированную команду, за их выдающуюся работу в 2023 году и выразить поддержку их приверженности укреплению Home Credit Bank в его роли ответственной и этичной банковской организации. Совместно с нашими стейкхолдерами мы продолжим развивать приверженность Home Credit Bank концепции устойчивого развития.

**Кирил Бачваров,
Председатель Правления**

Профиль Банка

на 31 декабря 2023 года

1.1 млн

Розничных клиентов

16.7 тыс.

МСБ клиентов

62%

Доля женщин среди розничных клиентов

9 тыс.

Клиенты с «нулевой» кредитной историей, впервые получившие банковский кредит в 2023 году

1.2 тыс.

Среднее количество ежедневно выдававшихся Банком кредитов в 2023 году

668

Количество действующих банкоматов

Акционерное Общество «Home Credit Bank» (далее по тексту Отчета – Home Credit Bank, Банк, мы) – действующий в Республике Казахстан частный банк, который входит в международную финансово-инвестиционную группу PPF со штаб-квартирой в городе Прага (Чешская Республика).

Головной офис находится в городе Алматы (Республика Казахстан). По состоянию на конец отчетного периода насчитывалось 17 филиалов и 50 отделений – в 2023 году число филиалов выросло за счет открытия отделения в городе Шымкент. Расширяя географию присутствия, Home Credit Bank улучшает доступность банковских услуг и формирует новые рабочие места. У Банка отсутствуют дочерние компании.

Лицензия на проведение банковских и иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг № 1.2.36/40 от 17 августа 2022 года выдана Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка. Деятельность Home Credit Bank связана с предоставлением розничного кредитования, привлечением депозитов и ведением счетов корпоративных и розничных клиентов, предоставлением гарантий, осуществлением расчетно-кассового обслуживания и операций с иностранной валютой.

БАНК ЯВЛЯЕТСЯ УЧАСТНИКОМ СИСТЕМЫ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО ГАРАНТИРОВАНИЯ ДЕПОЗИТОВ, ДЕЙСТВУЮЩЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН.

Ценные бумаги Home Credit Bank размещены на Казахстанской фондовой бирже и Бирже МФЦА (AIX).

По состоянию на конец отчетного периода Home Credit Bank находился на 13 месте среди действующих банков второго уровня Республики Казахстан по размеру активов – 803 млрд тенге, и входил в топ-десять крупнейших банков второго уровня по размеру собственного капитала – 157 млрд тенге. Достаточность капитала на конец отчетного периода составила 15,4%.

Банк характеризуется диверсифицированной продуктовой линейкой, стабильным источником фондирования в виде розничных депозитов клиентов бизнес и розничного сегментов.

В конце 2023 года Банк обслуживал более 1,1 млн клиентов бизнес и розничного сегментов. В рамках осуществляемой трансформации в универсальный банк Home Credit Bank намерен расширять линейку финансовых продуктов и услуг, доступных для клиентов разных категорий.

По состоянию на 31 декабря 2023 года количество объявленных обыкновенных акций составило 160 240 штук, из них выпущено и находилось в обращении 34 890 штук. Привилегированные акции отсутствуют.

По состоянию на 31 декабря 2023 года, 34,7% акций Home Credit Bank принадлежали Председателю Правления и миноритарному

акционеру PPF Group N.V. Иржи Шмейцу, 7,5% акций Банка – PPF Financial Holdings a.s., остальные 57,8% акций – шести физическим лицам, которые являлись топ-менеджерами PPF Group N.V. и Home Credit (Чешская Республика). Материнской компанией Банка является PPF Financial Holdings a.s., а конечной материнской компанией – PPF Group N.V.

Государство не участвует в акционерном капитале Home Credit Bank. В отчетном периоде Банк не получал прямую финансовую поддержку со стороны государства.

В 2023 году дивиденды не объявлялись и не выплачивались, при этом по состоянию на конец отчетного периода резервы, доступные к распределению, составили 50,5 млрд тенге. Информация о выплате дивидендов публикуется в рамках раскрытия годовой аудированной финансовой отчетности, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

По состоянию на 31 декабря 2023 года действовал кредитный рейтинг, присвоенный международным рейтинговым агентством Fitch Ratings. В октябре 2023 года Fitch Ratings подтвердило долгосрочный рейтинг дефолта эмитента в иностранной и национальной валютах на уровне «BB-», прогноз «Стабильный».

Розничный сегмент

Ключевые продукты:

Кредитование – онлайн кредит, товары в кредит, рефинансирование кредитов.

Депозиты и инвестиции – депозиты «Простой», «Сберегательный Хоум», «Сберегательный Хоум+», депозитный сертификат, облигации в долларах.

Карты – Home Card Lite, Home Card, карта рассрочки Ozen, премиальная карта Tau, пенсионная карта Tap.

НСВ Prime – персональный банкинг.

Страхование.

Цифровая платформа – мобильное приложение Home.kz с простой процедурой регистрации.

Бизнес-сегмент

Ключевые продукты:

Депозиты – сберегательный вклад Jaiyq, срочный вклад Syrdarya.

Карты для бизнеса.

Кабинет продаж и QR рассрочка.

Онлайн бухгалтерия.

Цифровая платформа – мобильное приложение НСВ Business с четырьмя вариантами тарифных пакетов (Standard, Silver, Gold и Platinum).

Корпоративный ESG профиль 2023 года

ПРИБЫЛЬ

млрд тенге



ТЕКУЩИЕ СЧЕТА И ДЕПОЗИТЫ КЛИЕНТОВ



СУММА НОВЫХ КРЕДИТОВ, ВЫДАННЫХ ЗА ГОД



на 31 декабря 2023 года

595.4 млрд тенге

Кредитование розничных клиентов*

41.2 млрд тенге

Текущие счета и депозиты корпоративных клиентов

338.2 млрд тенге

Текущие счета и депозиты розничных клиентов

78%

Доля женщин среди работников

19.7 млрд тенге

Суммарное вознаграждение работников**

109.9 тыс.

Общее количество часов обучения работников

0

Случаи коррупции

0

Коэффициент LTIFR

10 364.73 тонн CO₂ЭКВ

Углеродный след Банка (Score 1, Score 2 и Score 3)

4,8 млрд тенге

Расходы на информационные технологии

0

Значимые инциденты информационной безопасности

0

Нарушения в области персональных данных

В МАЕ 2023 ГОДА HOME CREDIT BANK СТАЛ ОБЛАДАТЕЛЕМ ПРЕМИИ «HR-БРЕНД ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ - 2022»

* без оценочного резерва под убытки.
** включая налоги по заработной плате.

Вклад в Цели устойчивого развития ООН

БУДУЧИ ЧАСТЬЮ ГЛОБАЛЬНОГО БРЕНДА PPF GROUP, HOME CREDIT BANK ПОНИМАЕТ ВАЖНОСТЬ АКТИВНОЙ ПОДДЕРЖКИ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН, КОТОРЫЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОРИЕНТИРОМ ДЛЯ РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН И МЕЖДУНАРОДНОГО СООБЩЕСТВА.

Через нашу деятельность мы стремимся к повышению благополучия и создание долгосрочной ценности для стейкхолдеров. Home Credit Bank намерен соблюдать баланс между доходностью для акционеров и положительным влиянием на общество в целом.

GRI 2-22

ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН ДЛЯ HOME CREDIT BANK

ВКЛАД HOME CREDIT BANK

Повсеместная ликвидация нищеты во всех ее формах



Приоритетная задача:

1.4 К 2030 году обеспечить, чтобы все мужчины и женщины, особенно малоимущие и уязвимые, имели равные права на экономические ресурсы, а также доступ к базовым услугам, владению и распоряжению землей и другими формами собственности, наследуемому имуществу, природным ресурсам, соответствующим новым технологиям и финансовым услугам, включая микрофинансирование.

- ▶ Развитие финансовой инклюзии и новых возможностей у клиентов, в том числе за счет продвижения цифровых сервисов.
- ▶ Реализация инициатив по развитию финансовой грамотности, благодаря чему мы помогаем людям принимать более обоснованные решения в отношении денег и улучшать свое финансовое благополучие.
- ▶ Предоставление социально ориентированных продуктов для отдельных категорий клиентов, к примеру Пенсионной карты Tap.

Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте



Приоритетная задача:

3.4 Уменьшить преждевременную смертность от инфекционных заболеваний посредством профилактики и лечения и поддержания психического здоровья и благополучия.

3.8 Обеспечить всеобщий охват услугами здравоохранения, доступ к качественным основным медико-санитарным услугам, лекарственным средствам и вакцинам для всех.

- ▶ Поддержка и развитие здорового образа жизни работников, реализация спортивных инициатив.
- ▶ Предоставление страховых услуг клиентам, в том числе страхования здоровья.
- ▶ Создание безопасных условий труда для работников в рамках корпоративной системы охраны труда, инструктажи и обучение работников по вопросам техники безопасности.

ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН ДЛЯ HOME CREDIT BANK

ВКЛАД HOME CREDIT BANK

ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН ДЛЯ HOME CREDIT BANK

ВКЛАД HOME CREDIT BANK

Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех



Приоритетная задача:

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.

- Обучение и повышение квалификации работников Банка, поддержка талантов.
- Реализация инициатив, направленных на повышение осведомленности и обучение стейкхолдеров в области финансовой и цифровой грамотности, информационной безопасности.
- Сотрудничество с высшими учебными заведениями, трудоустройство молодых специалистов.

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех



Приоритетная задача:

8.3. Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам.

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 за равноценный труд.

8.7. Принять срочные и эффективные меры для того, чтобы искоренить принудительный труд, покончить с современным рабством и торговлей людьми и обеспечить запрет и ликвидацию наихудших форм детского труда, включая вербовку и использование детей-сирот, а к 2025 году покончить с детским трудом во всех его формах.

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

- Стимулирование экономического роста и занятости через предоставление клиентам финансирования, в том числе потребительского, а также предоставление финансовых услуг и продуктов для МСБ.
- Развитие финансовой и социальной инклюзии.
- Достойные и недискриминационные условия труда для работников Банка, в том числе в области карьерного роста и оплаты труда.
- Недопущение Банком принудительного труда, всех форм современного рабства и торговли людьми, а также детского труда, который противоречит законодательству Республики Казахстан.
- Создание рабочих мест в регионах присутствия.

Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек



Приоритетная задача:

5.1. Повсеместно ликвидировать все формы дискриминации в отношении всех женщин и девочек.

- Недопущение дискриминации женщин в ходе осуществления трудовой деятельности в Банке – ориентация Банка на принципы равенства, инклюзии и равных возможностей.
- Создание карьерных возможностей для женщин и равная оплата труда за равноценный труд.



ПРИОРИТЕТНЫЕ ЦЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН ДЛЯ HOME CREDIT BANK

ВКЛАД HOME CREDIT BANK

Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями



Приоритетная задача:

13.2. Включить меры реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование на национальном уровне.

13.3. Улучшить просвещение, распространение информации и возможности людей и учреждений по смягчению остроты и ослаблению последствий изменения климата, адаптации к ним и раннему предупреждению.

- ▶ Внедрение на корпоративном уровне практики ежегодной оценки углеродного следа Банка на основе GHG Protocol.
- ▶ Развитие компетенций Банка в области оценки и управления климатическими рисками и возможностями.
- ▶ Развитие цифровых продуктов и услуг, мобильных приложений Банка, которые способствуют снижению выбросов парниковых газов их пользователями.
- ▶ Повышение осведомленности работников Банка и иных стейкхолдеров по вопросам, связанным с климатическими изменениями.

Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития



Приоритетная задача:

17.16 Укреплять Глобальное партнерство в интересах устойчивого развития, чтобы поддерживать достижение целей в области устойчивого развития во всех странах.

- ▶ Предоставление стейкхолдерам своевременной, прозрачной информации о деятельности Банка.
- ▶ Поддержка и участие в инициативах, направленных на устойчивое развитие.

Созданная и распределенная прямая экономическая ценность

Информация о создании и распределении экономической ценности дает базовое представление о том, как Home Credit Bank создает ценность для различных стейкхолдеров.

млн тенге, на 31 декабря 2023 года

Прямая созданная экономическая ценность	177 824.6
Процентные доходы	170 247.2
Комиссионные доходы	7 577.4

Распределенная экономическая ценность	126 343.0
Процентные расходы	63 402.4
Комиссионные расходы	13 259.1
Административные расходы, включая	42 799.3
<i>вознаграждение работников, включая соответствующие налоги</i>	19 669.8
<i>благотворительность и социальное спонсорство</i>	33.9
<i>налоги, за исключением налога на прибыль и налогов на заработные платы</i>	1 279.9
Налог на прибыль	6 882.2
Дивиденды объявленные	0

Нераспределенная экономическая ценность	51 481.6
--	-----------------

Корпоративное управление

HOME CREDIT BANK УДЕЛЯЕТ ПОВЫШЕННОЕ ВНИМАНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ, ПРИДЕРЖИВАЯСЬ ПРИЗНАННЫХ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ, ПРИМЕНИМЫХ К ПУБЛИЧНЫМ КОМПАНИЯМ, В ОБЛАСТИ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ И РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ.

Органами Банка являются:

Высший орган – Общее собрание акционеров

Надлежащее корпоративное управление позволяет нам поддерживать эффективный и методичный процесс принятия решений, обеспечивает ясность в распределении ролей и обязанностей, одновременно способствуя качественному управлению рисками и эффективному внутреннему контролю, что повышает прозрачность и ограничивает возникновение потенциальных конфликтов интересов.

Орган управления – Совет директоров

Действующая в Home Credit Bank система корпоративного управления полностью соответствует требованиям законодательства Республики Казахстан. Система корпоративного управления регулирует взаимоотношения между акционерами, Советом директоров и Правлением.

Испол- нительный орган – Правление

К основным внутренним документам, которые регулируют вопросы, связанные с корпоративным управлением, относятся Устав, Кодекс корпоративного управления, Положение о порядке проведения Общего собрания акционеров, Положение о Совете директоров и Положение о Правлении.

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21, 2-23, 2-24, 2-27, 202-2, 405-1

Существенные темы:
Корпоративное управление. Соблюдение законодательства и требований финансового регулятора.

Общее собрание акционеров



ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ ЯВЛЯЕТСЯ ВЫСШИМ ОРГАНОМ УПРАВЛЕНИЯ, КОТОРОЕ В ТОМ ЧИСЛЕ ВПРАВЕ ОТМЕНИТЬ ЛЮБОЕ РЕШЕНИЕ ДРУГИХ ОРГАНОВ БАНКА ПО ВОПРОСАМ, ОТНОСЯЩИМСЯ К ЕГО ВНУТРЕННЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

В соответствии с законодательством Республики Казахстан, годовое Общее собрание акционеров созывается Советом директоров, внеочередное Общее собрание акционеров созывается по инициативе Совета директоров и крупного акционера.

Голосование на Общем собрании акционеров осуществляется по принципу «одна акция - один голос», за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан. Общее собрание акционеров считается имеющим кворум, если в нем участвуют акционеры, которые в совокупности владеют 50% и более процентами голосующих акций.

Home Credit Bank ежегодно в обязательном порядке проводит годовое Общее собрание акционеров, в рамках которого утверждается аудированная годовая финансовая отчетность, определяется порядок распределения чистого дохода за истекший финансовый год, а также иные вопросы, принятие решений по которым отнесено к компетенции

Общего собрания акционеров в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Годовое Общее собрание акционеров созывается Советом директоров. В отчетном периоде годовое Общее собрание акционеров состоялось 30 мая.

Кроме того, по инициативе Совета директоров или крупного акционера может быть созвано внеочередное Общее собрание акционеров. В 2023 году внеочередные Общи собрания акционеров не проводились.

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21, 2-23, 2-24, 2-27, 202-2, 405-1

Существенные темы:
Корпоративное управление.
Соблюдение законодательства и требований финансового регулятора.

Совет директоров

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ НОМЕ CREDIT BANK, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ВОПРОСОВ, ОТНЕСЕННЫХ К ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ АКЦИОНЕРОВ. СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ НЕ ВПРАВЕ ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ, КОТОРЫЕ В СООТВЕТСТВИИ С УСТАВОМ БАНКА ОТНЕСЕНЫ К КОМПЕТЕНЦИИ ПРАВЛЕНИЯ, А ТАКЖЕ ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ, ПРОТИВОРЕЧАЩИЕ РЕШЕНИЯМ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ АКЦИОНЕРОВ.

HOME CREDIT BANK

на 31 декабря 2023 года

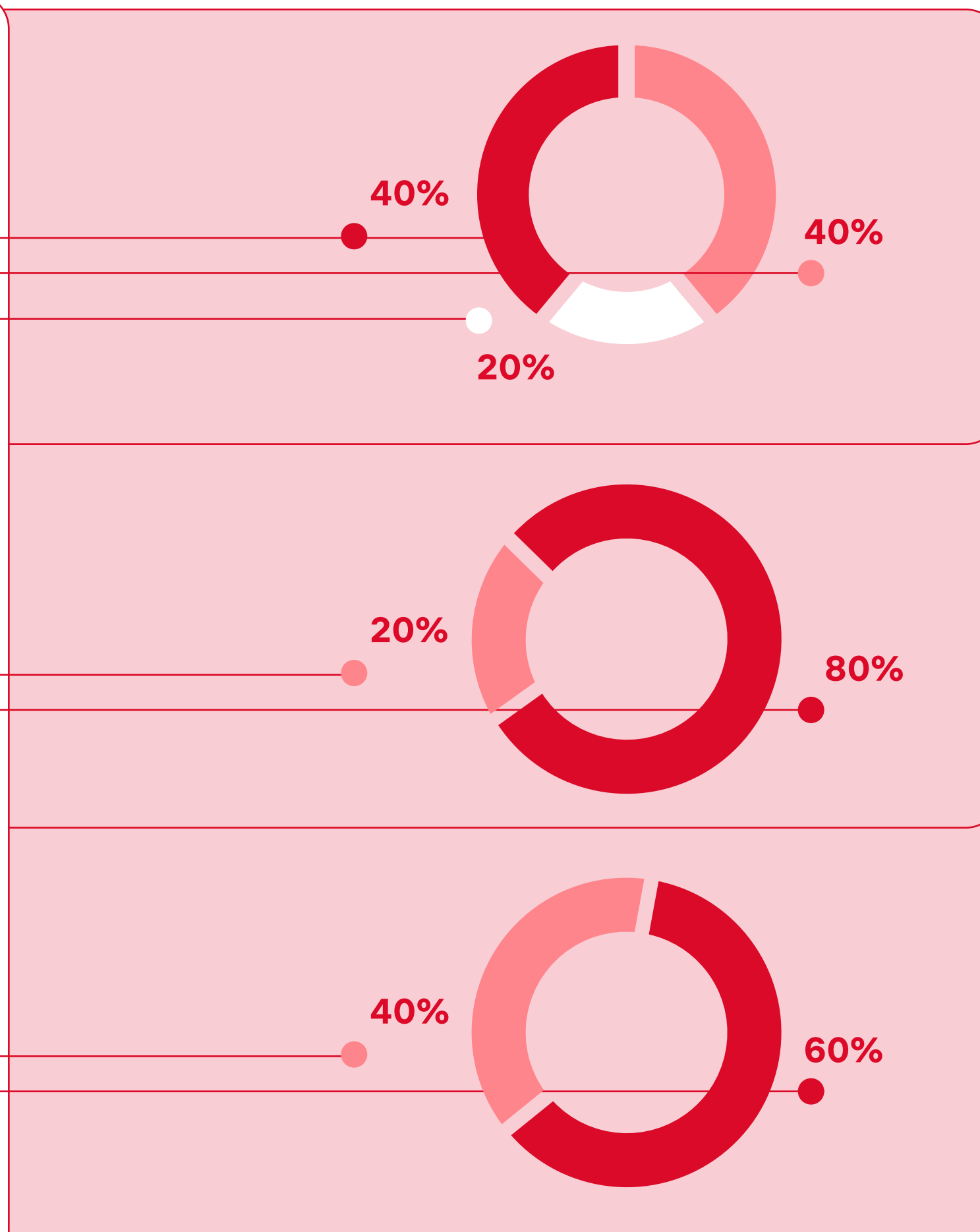
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ЧЛЕНАХ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

- Независимые директора
- Неисполнительные директора
- Исполнительные директора

Указанная градация членов Совета директоров приведена в соответствии со Стандартами GRI и используется только применительно к настоящему Отчету.

- Женщины
- Мужчины

- Возраст 30-50 лет
- Возраст старше 50 лет



Требования, предъявляемые к лицам, избираемым в состав Совета директоров, устанавливаются законодательством Республики Казахстан. Определение количественного состава, срока полномочий Совета директоров, избрание (переизбрание) его членов и досрочное прекращение их полномочий, а также определение размера и условий выплаты вознаграждений и компенсации расходов членам Совета директоров за исполнение ими своих обязанностей является исключительной компетенцией Общего собрания акционеров.

Выборы членов Совета директоров осуществляется кумулятивным голосованием, при этом лица, избранные в него, могут далее переизбираться неограниченное число раз, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. Председатель Совета директоров избирается из числа его членов Общим собранием акционеров. Кроме Председателя Правления, члены Правления не могут быть избраны в Совет директоров. При этом Председатель Правления не может быть избран Председателем Совета директоров.

Число членов Совета директоров не может быть менее трех человек. Не менее тридцати процентов от состава совета директоров общества должны быть независимыми директорами. Каждый член Совета директоров имеет один голос.

По состоянию на 31 декабря 2023 года в составе Совета директоров Home Credit Bank было 5 человек. Директора имеют высокую квалификацию, большой опыт и разностороннюю экспертизу в управлении финансовыми предприятиями, стратегическом планировании, управлении рисками. В данном контексте это дает возможность принимать обоснованные и взвешенные решения, позволяющие нам достигать стратегических целей.

По состоянию на 31 декабря 2023 года в составе Совета директоров было два независимых директора. Критерии независимости независимых директоров установлены в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» от 13 мая 2003 года¹. Участие независимых директоров в составе Совета директоров способствует формированию объективного и беспристрастного представления о деятельности и стратегии Home Credit Bank.

Заседания Совета директоров могут быть созваны по инициативе его Председателя или Правления либо по требованию крупного акционера, любого члена Совета директоров, Департамента внутреннего аудита, аудиторской организации, осуществляющей аудит Банка. Кворум для проведения заседания Совета директоров – участие не менее половины от числа членов Совета директоров.

В отчетном периоде состоялось 37 заседаний Совета директоров, на которых было рассмотрено 346 вопросов. Заседания проводятся не реже одного раза в месяц. Что касается функционирования Совета директоров, мы считаем важным поддерживать и укреплять высокий уровень, достигнутый в отношении качества повестки дня и динамики заседаний, с точки зрения их продолжительности и распределения времени в соответствии с тематикой различных пунктов повестки дня.

Банк разработал Политику об оценке деятельности Совета директоров, в рамках которой члены Совета директоров должны проходить ежегодную самооценку, при этом Председатель Совета директоров может привлекать третьи лица для проведения оценки деятельности Совета директоров.

ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2023 ГОДА ДЕЙСТВОВАЛИ СЛЕДУЮЩИЕ КОМИТЕТЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ:

📌 **КОМИТЕТ ПО ВОПРОСАМ КАДРОВ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ, СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ (20 ЗАСЕДАНИЙ И 31 РАССМОТРЕННЫЙ ВОПРОС В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ).**

📌 **КОМИТЕТ ПО ВОПРОСАМ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ (13 ЗАСЕДАНИЙ И 122 РАССМОТРЕННЫХ ВОПРОСА В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ).**

📌 **КОМИТЕТ ПО ВОПРОСАМ АУДИТА (10 ЗАСЕДАНИЙ И 22 РАССМОТРЕННЫХ ВОПРОСА В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ).**

В состав комитетов Совета директоров могут входить члены Совета директоров и эксперты, обладающие необходимыми профессиональными знаниями для работы в конкретном комитете. Комитеты могут возглавляться только членами Совета директоров. Предусмотрена периодическая ротация членов комитетов для недопущения концентрации полномочий и содействия продвижению новых взглядов.

Отдельные члены Совета директоров владели акциями Home Credit Bank по состоянию на 31 декабря 2023 года.

1 Независимый директор – член Совета директоров, который не является аффилированным лицом Банка и не являлся им в течение трех лет, предшествовавших его избранию в Совет директоров (за исключением случая его пребывания на должности независимого директора Банка), не является аффилированным лицом по отношению к аффилированным лицам Банка; не связан подчиненностью с должностными лицами Банка или организаций – аффилированных лиц Банка и не был связан подчиненностью с данными лицами в течение трех лет, предшествовавших его избранию в Совет директоров; не является государственным служащим; не является представителем акционера на заседаниях органов Банка и не являлся им в течение трех лет, предшествовавших его избранию в Совет директоров; не участвует в аудите Банка в качестве аудитора, работающего в составе аудиторской организации, и не участвовал в таком аудите в течение трех лет, предшествовавших его избранию в Совет директоров, а также соответствует иным требованиям, установленным законами Республики Казахстан.

Правление

КОМИТЕТЫ ПРИ ПРАВЛЕНИИ

- КРЕДИТНЫЙ КОМИТЕТ.

- КОМИТЕТ ПО УПРАВЛЕНИЮ АКТИВАМИ И ПАССИВАМИ.

- КОМИТЕТ ПО ВОПРОСАМ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

- КОМИТЕТ ПО РАЗВИТИЮ БИЗНЕСА.

- УПРАВЛЯЮЩИЙ КОМИТЕТ.

- КОМИТЕТ ПО ЗАКУПКАМ.

Правление является исполнительным органом, который осуществляет руководство текущей деятельностью Home Credit Bank, в том числе выполняет решения Общего собрания акционеров и Совета директоров. Правление вправе принимать решения по любым вопросам деятельности, не отнесенным законодательством Республики Казахстан и Уставом Home Credit Bank к компетенции других органов и должностных лиц Банка.

Определение количественного состава, срока полномочий Правления, избрание Председателя и членов Правления, а также досрочное прекращение их полномочий относится к исключительной компетенции Совета директоров. Членами Правления могут быть акционеры и работники Банка, не являющиеся его акционерами.

Члены Правления могут работать в других компаниях и организациях только с согласия Совета директоров, а Председатель Правления не вправе занимать должность руководителя исполнительного органа другого юридического лица.

Заседания Правления проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц. Заседание Правления может быть созвано по мере необходимости его

Председателем (либо лицом, его замещающим), или по требованию не менее одной трети членов Правления. Каждый член Правления имеет один голос.

В отчетном периоде состоялось 39 заседаний Правления, в рамках которых было рассмотрено 419 вопросов, касающихся различных тематик, связанных с текущей деятельностью Банка.

На 31 декабря 2023 года члены Правления не владели прямо или косвенно акциями Home Credit Bank.

Вознаграждение членов Совета директоров и Правления

Система вознаграждения членов Совета директоров и Правления разработана с целью достижения баланса между привлечением и удержанием высококвалифицированных руководителей и интересами акционеров Home Credit Bank. Принципы вознаграждения совместимы с надежным и эффективным управлением рисками и способствуют его достижению, а также не поощряют руководство Банка брать на себя риски, превышающие допустимый уровень.

Выплата вознаграждения членам Совета директоров и Правления регламентируется Политикой по оплате труда, начислению денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящих работников, работников, принимающих существенные риски и отдельных руководителей АО «Home Credit Bank».

Размер, условия выплаты вознаграждений и компенсации расходов членам Совета директоров за исполнение ими своих обязанностей определяет Общее собрание акционеров. Вопросы, касающиеся размеров должностных окладов, условий оплаты труда и премирования Председателя, членов Правления и лиц, подотчетных Совету директоров, определяет Совет директоров. Информация о размере и составе вознаграждения членов Совета директоров и Правления ежегодно предоставляется Общему собранию акционеров.

По решению Общего собрания акционеров может осуществляться премирование членов Совета директоров в соответствии с требованиями законодательства и корпоративных ВНД. По усмотрению Совета директоров

может начисляться нефиксированное вознаграждение (премии, надбавки и так далее) членам Правления при наличии положительной чистой прибыли по результатам финансового года и свободных денежных средств без ущерба для основной деятельности, с учетом индивидуальных результатов работы. Выплата нефиксированного вознаграждения может производиться в виде акций Home Credit Bank. По результатам оценки деятельности Правления Совет директоров вправе принять решение о премировании всех или отдельных членов Правления.

В 2023 году общий размер вознаграждения членов Совета директоров составил 483.87 млн тенге, членов Правления – 365.61 млн тенге.

Корпоративный секретарь

В Банке есть Корпоративный секретарь – работник, не являющийся членом Совета директоров и (или) Правления, который назначен Советом директоров и подотчетен Совету директоров, а также в рамках своей деятельности контролирует подготовку и проведение Общего собрания акционеров и заседаний Совета директоров, обеспечивает формирование материалов по вопросам повестки дня Общего собрания акционеров и материалов к заседанию Совета директоров, ведет контроль за обеспечением доступа к ним.

Совет директоров осуществляет назначение и досрочное прекращение полномочий корпоративного секретаря, а также определение размера должностного оклада и условий вознаграждения корпоративного секретаря. По состоянию на 31 декабря 2023 года Корпоративным секретарем являлся Данияр Ботбаев.

Внутренний аудит

Подразделением, на которое возложены функции внутреннего аудита, является Департамент внутреннего аудита.

Департамент внутреннего аудита и его руководитель подчиняется и подотчетен Совету директоров, который осуществляет определение количественного состава, срока полномочий подразделения внутреннего аудита, назначение его руководителя и членов, а также досрочное прекращение их полномочий, а также определение порядка работы подразделения внутреннего аудита, размера и условий оплаты труда и премирования его работников. Члены подразделения внутреннего аудита не могут быть избраны в состав Совета директоров и Правления, а также совмещать обязанности в Home Credit Bank.

Рассматриваемый Департамент с учетом рискориентированного подхода проводит независимую оценку эффективности системы корпоративного управления, управления рисками и внутреннего контроля в Home Credit Bank, выявляет недостатки в деятельности первой и второй линий защиты, вырабатывает предложения по совершенствованию системы

управления рисками и внутреннего контроля, а также реализует контроль осуществления корректирующих мероприятий, которые направлены на совершенствование системы управления рисками и внутреннего контроля. Внутренний аудит организуется на основе международных стандартов внутреннего аудита.

Эффективность деятельности Home Credit Bank и реализация операционного и финансового контроля обеспечивается, в частности, посредством осуществления Департаментом внутреннего аудита деятельности в рамках годового плана аудита, который утверждается Советом директоров. При этом возможно проведение внеплановых аудитов по поручению органов управления Банка, в рамках которых Департаментом внутреннего аудита представляется независимое мнение по направлениям, требующим дополнительного внимания. Департаменту внутреннего аудита предоставлен неограниченный доступ к любым документам, информации и объектам Home Credit Bank.

Внешний аудит

С учетом необходимости подтверждения результатов финансово-экономической деятельности и аудита финансовой отчетности Home Credit Bank на ежегодной основе привлекает независимую внешнюю аудиторскую организацию, которая не связана имущественными и финансовыми интересами с Банком и его аффилированными лицами.

Определение внешнего аудитора осуществляется Общим собранием акционеров, размер оплаты ее услуг аудиторской организации за аудит финансовой отчетности устанавливается Советом директоров.

В 2023 году внешним аудитором являлось ТОО «КПМГ Аудит», которое провело аудит финансовой отчетности Home Credit Bank за 2023 год по МСФО в соответствии с Международными стандартами аудита. По состоянию на 31 декабря 2023 года в отчетном периоде стоимость услуг по аудиту финансовой отчетности составила 92.5 млн тенге без учета НДС.

Управление устойчивым развитием

Home Credit Bank стремится рассматривать устойчивое развитие в качестве важного долгосрочного направления и неотъемлемого компонента корпоративной культуры, в том числе обращая внимание на усиление соответствующих регулятивных требований в Республике Казахстан и глобальном масштабе.

Общее руководство деятельностью Home Credit Bank в области устойчивого развития, включая определение стратегического видения и приоритетных направлений, осуществляется Советом директоров. В частности, в компетенцию Совета директоров входит утверждение ключевых ВНД, которые касаются вопросов устойчивого развития, в том числе в сфере деловой этики, противодействия коррупции, информационной безопасности и так далее.

На операционном уровне управление устойчивым развитием осуществляется Правлением, которое в рамках руководства текущей деятельностью Банка организует исполнение решений Совета директоров и отвечает за достижение приоритетов Home Credit Bank в области устойчивого развития, в том числе связанных с интересами материнской компании, а также осуществляет распределение между структурными подразделениями обязанностей, связанных с устойчивым развитием.

Основным ответственным подразделением, на которое возложены функции непосредственной реализации корпоративной ESG повестки и выстраивания деятельности Банка по вопросам, касающимся основных направлений устойчивого развития, включая подготовку нефинансовой отчетности, выступает Отдел по связям с общественностью. Указанный Отдел в том числе прорабатывает инициативы, связанные с социальной и экологической ответственностью Банка. В целях координации деятельности в области устойчивого развития на операционном уровне Банк изучает возможность создания Рабочей группы по устойчивому развитию.

В НОМЕ CREDIT BANK ДЕЙСТВУЕТ РЯД ВНУТРЕННИХ ДОКУМЕНТОВ, КОТОРЫЕ РЕГЛАМЕНТИРУЮТ И РЕГУЛИРУЮТ РАЗЛИЧНЫЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СВЯЗАННЫЕ С УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ:

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ АО «НОМЕ CREDIT BANK».

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ В АО «НОМЕ CREDIT BANK».

ПОЛИТИКА ПО ПРОТИВОДЕЙСТВИЮ ВЗЯТОЧНИЧЕСТВУ И КОРРУПЦИИ В АО «НОМЕ CREDIT BANK».

ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ КОМПЛАЕНС-РИСКОМ И РИСКОМ ОТМЫВАНИЯ ДОХОДОВ И ФИНАНСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА АО «НОМЕ CREDIT BANK».

КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА АО «НОМЕ CREDIT BANK».

ПОЛИТИКА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ АО «НОМЕ CREDIT BANK».

ПРАВИЛА О ПОРЯДКЕ СБОРА И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ В АО «НОМЕ CREDIT BANK».

ПРАВИЛА ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ АО «НОМЕ CREDIT BANK».

Банк стремится к совершенствованию системы внутренних нормативных документов, включая разработку и актуализацию кодексов, политик, правил и положений по существенным аспектам деятельности в области устойчивого развития.

При этом мы учитываем ключевые положения Групповой Политики в области ESG и устойчивого развития, принятой международной Группой Home Credit, которая направлена на внедрение устойчивых методов ведения бизнеса в контексте международно-признанных принципов ESG.



на 31 декабря 2023 года

Структура корпоративного управления



HOME CREDIT BANK

Состав Совета директоров

на 31 декабря 2023 года

Павел Розегнал



Председатель Совета директоров,
неисполнительный директор



Гражданство: Чешская Республика.
Дата избрания: 30 июля 2013 года.

1977 года рождения.
Чешская Республика.
30 июля 2013 года.

УЧАСТИЕ В КОМИТЕТАХ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ

- Председатель Комитета по вопросам управления рисками.
- Член Комитета по вопросам аудита.

Бохумил Полачек



Член Совета директоров,
независимый директор



Гражданство:
Дата избрания:

1967 года рождения.
Чешская Республика.
01 августа 2012 года.

УЧАСТИЕ В КОМИТЕТАХ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ

- Председатель Комитета по вопросам кадров и вознаграждения, стратегического планирования.
- Председатель Комитета по вопросам аудита.

Анвар Галимуллаевич Сайденов



Член Совета директоров,
независимый директор



Гражданство:
Дата избрания:

1960 года рождения.
Республика Казахстан.
01 февраля 2018 года.

Кирил Бачваров



Член Совета директоров,
Председатель Правления



Гражданство:
Дата избрания:

1973 года рождения.
Республика Болгария.
04 апреля 2022 года.

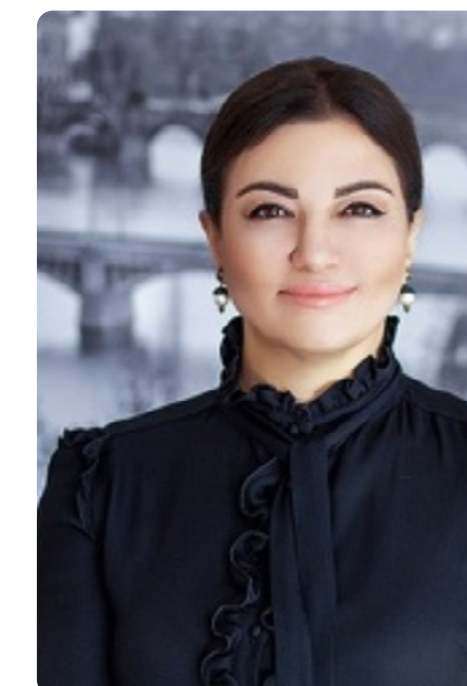
УЧАСТИЕ В КОМИТЕТАХ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ В ОТЧЕТНОМ ПЕРИОДЕ

- Член Комитета по вопросам кадров и вознаграждения, стратегического планирования.
- Член Комитета по вопросам аудита.
- Член Комитета по вопросам управления

Нарине Князовна Надирова



Член Совета директоров,
неисполнительный директор



Гражданство:
Дата избрания:

1970 года рождения.
Республика Казахстан.
13 октября 2022 года.

Состав Правления

Кирил Бачваров

Член Совета директоров,
Председатель Правления



Гражданство: Республика Болгария.
Дата избрания: 04 апреля 2022 года.

Зденек Фоукал



Член Правления



Гражданство: Чешская Республика.
Дата избрания: 31 марта 2022 года.

Виктор Владимирович Батрак



Член Правления,
Управляющий директор



Гражданство: Республика Казахстан.
Дата избрания: 02 марта 2023 года.

на 31 декабря 2023 года



Управление рисками

Home Credit Bank рассматривает эффективное управление рисками в качестве первоочередного приоритета, который обеспечивает стабильность и предсказуемость бизнеса, минимизируя подверженность наших стейкхолдеров потенциальным негативным последствиям.



GRI 2-12, 2-13

Существенные темы:
Корпоративное управление.
Управление рисками.

В Home Credit Bank организована комплексная система внутреннего контроля, среди основных целей которой – защита активов Банка, совершенствование бизнес-процессов, соблюдение требований законодательства и внутренних документов в ходе осуществления деятельности. Home Credit Bank стремится поддерживать свой риск-профиль на низком уровне, с комфортным коэффициентом достаточности капитала и показателями ликвидности в соответствии со своей бизнес-моделью.

Функционирующая система управления рисками является неотъемлемой частью системы корпоративного управления и системы внутреннего контроля Банка. Система управления рисками позволяет принимать обоснованные решения о принятии риска в соответствии с целевым профилем риска и уровнем аппетита, утвержденным Советом директоров.

Качество и эффективность управления рисками регулярно проверяется финансовым регулятором. В частности, по итогам проведенной АРРФР надзорной оценки Supervisory Review and Evaluation Process за 2023 год Банку присвоен итоговый рейтинг «2» (удовлетворительный уровень системы управления рисками и внутреннего контроля) и оценка текущего уровня риска, присущего деятельности Банка, на уровне «умеренно низкий риск».

Банк выделяет следующие существенные риски:

Кредитный риск

Процентный риск банковской книги

Операционный риск

Риск ликвидности

Управление рисками осуществляется по вертикальному принципу в соответствии с регламентирующими документами, которые формируют порядок функционирования и обязанности участников процесса управления рисками. В отношении управления рисками и капиталом действует ряд внутренних документов, в том числе:

ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ АО «HOME CREDIT BANK».

ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЮ КАПИТАЛОМ И РЕНТАБЕЛЬНОСТЬЮ АО «HOME CREDIT BANK».

ПОЛИТИКА ВНУТРЕННЕГО ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ ДОСТАТОЧНОСТИ КАПИТАЛА АО «HOME CREDIT BANK».

Банк ориентируется на принцип разделения функций и полномочий органов управления, подразделений и ответственных сотрудников при принятии и управлении рисками, а также независимости решения о принятии риска от оценки риска и контроля над ним. Система управления рисками (включая комплаенс риски) и ее участники выстроены на основе трех линий защиты. Организационная структура управления рисками соответствует законодательным и нормативным требованиям, действующим в Республике Казахстан.

Совет директоров осуществляет стратегическое управление Банком и несет ответственность за надлежащее функционирование системы контроля по управлению рисками, одобрение политик и процедур по управлению рисками, а также за одобрение крупных сделок. Советом директоров ежегодно определяются количественные и качественные показатели, характеризующие уровень принимаемых рисков для Home Credit Bank в целом и по отдельным подразделениям. Совет директоров утверждает Стратегию риск-аппетита и уровни риск-аппетита, осуществляет контроль за их соблюдением. В целях определения риск-аппетита Совет директоров устанавливает агрегированный уровень риск-аппетита и уровни риск-аппетита по каждому виду существенного риска. Совет директоров ежеквартально

получает управленческую отчетность по вопросам управления рисками.

При Совете директоров действует Комитет по вопросам управления рисками, который оказывает поддержку Совету директоров по вопросам функционирования корпоративной системы управления рисками, реализует функции мониторинга и контроля деятельности Банка.

Правление ответственно за мониторинг и внедрение мер по снижению рисков, а также следит за тем, чтобы Home Credit Bank осуществлял деятельность в установленных пределах рисков. Кредитный и рыночный риски и риск ликвидности на уровнях портфеля и операций контролируются Кредитным комитетом и Комитетом по управлению активами и пассивами, которые действуют при Правлении. Департамент внутреннего аудита, подотчетный Совету директоров, формирует третью линию защиты посредством независимой оценки эффективности системы управления рисками, включая комплаенс-риски, в том числе проверяет эффективность установленных подходов и выявляет недостатки внутреннего процесса оценки достаточности капитала, оценивает соответствие деятельности Home Credit Bank стратегии риск-аппетита и процедурам определения риск-аппетита.

Отчеты о результатах внутреннего аудита направляются Правлению на ознакомление, а выявленные существенные факты и сделанные выводы направляются на рассмотрение Совета директоров и Комитета по вопросам аудита.

Вторая линия защиты обеспечивается независимыми подразделениями по управлению рисками, комплаенс-контролю и другими подразделениями, осуществляющими контрольные функции, включая в рамках своей компетенции подразделения, осуществляющие функции безопасности, финансового контроля, кадрового обеспечения, управления юридическим и операционным риском.

В рамках второй линии защиты в структуру Банка входит Управляющий Директор блока рисков и безопасности (далее – Глава риск-менеджмента), контролирующей Департамент рисков, который регулярно отчитывается перед Советом директоров по вопросам, связанным с управлением рисками. Глава риск-менеджмента назначается и освобождается от должности Советом директоров и обладает беспрепятственным доступом к нему. Кроме того, Глава риск-менеджмента уполномочен информировать Совет директоров о наличии существенных расхождений между мнением Департамента рисков и решением Правления относительно уровня рисков, принимаемых

Банком. В обязанности Главы риск менеджмента входит общее управление рисками, а также, совместно с руководителем юридического подразделения и руководителем подразделения комплаенс, осуществление контроля за применением общих принципов и методов по обнаружению, оценке, управлению и составлению отчетов как по финансовым, так и по нефинансовым рискам. В отношении управления комплаенс-риском второй линией защиты выступает Управление комплаенс службы.

Система управления рисками в рамках внутреннего процесса достаточности капитала и внутреннего процесса достаточности ликвидности построена на международном опыте и по рекомендациям Европейской службы банковского надзора, которые применяются в материнской Группе PPF Financial Holdings a.s. А именно: управление кредитными рисками основано на передовых предиктивных моделях, качество которых верифицируется на стороне Группы Home Credit International с постоянной поддержкой качества скоринговых моделей и модели резервирования. В части процентного риска банковской книги Банк использует концепцию моделирования бессрочных депозитов (non maturing deposits modelling), что позволяет оценивать поведенческую реакцию вкладчиков на изменения ставок по депозитам и более точно оценивать процентные гэпы во временных корзинах и принимать решения по требуемой срочности фондирования.

Первая линия защиты обеспечивается структурными подразделениями, ответственными за своевременное выявление, оценку рисков, доведение информации о них подразделениям второй линии защиты, а также управление рисками. Первая линия защиты осуществляет операции в соответствии с утвержденными уровнями риск-аппетита и функционирует на основе утвержденных политик в области управления рисками.

Департамент рисков регулярно проводит стресс-тестирование для оценки устойчивости баланса и достаточности капитала, а также для предоставления практической информации о том, как могут вести себя ключевые элементы портфелей при различных сценариях. Результаты стресс-тестов используются для калибровки готовности Банка к рискам, чтобы пересматривать и корректировать по мере необходимости корпоративные стратегические и финансовые планы, помогая повысить качество принятия управленческих решений. Банком проводится обязательная оценка рисков при внедрении новых продуктов, услуг и технологий. Общие правила процесса утверждения новых процессов, продуктов, видов деятельности, а также процесс внедрения существенных изменений в них регламентирован Политикой по управлению процессом утверждения продуктов, процессов, видов деятельности и источников данных, утвержденной Советом директоров.

С учетом кредитования исключительно физических лиц Банк в существенно меньшей степени подвержен негативному воздействию ESG рисков в рамках кредитной и финансовой деятельности в сравнении с банками второго уровня, активно вовлеченными в кредитование бизнеса, особенно углеродоемких секторов экономики.

Вместе с тем Банк прогнозирует значительное усиление регуляторных требований в области управления ESG рисками, включая физические и переходные климатические риски, а также в области регулярного раскрытия нефинансовой информации. При этом отмечается рост заинтересованности в ESG повестке и управлении ESG рисками со стороны стейкхолдеров, в том числе акционеров Банка. В связи с указанными обстоятельствами Банк намерен развивать компетенции и внутренние процедуры в области управления ESG рисками и риск-факторами (наряду с возникающими ESG возможностями) с применением международных стандартов и опыта.

В целях снижения подверженности Home Credit Bank рискам и повышения эффективности управления рисками руководители и работники проходят регулярное обучение по вопросам анализа, оценки и управления разными видами рисков.



Управление налогами

Мы считаем, что своевременное и полное выполнение налоговых обязательств является неотъемлемой ответственностью любого бизнеса, в том числе учитывая важность налогов для финансирования достижения Целей устойчивого развития ООН.



GRI 2-27, 207-1, 207-2, 207-3

Существенные темы: Управление налогами. Корпоративное управление. Соблюдение законодательства и требований финансового регулятора.

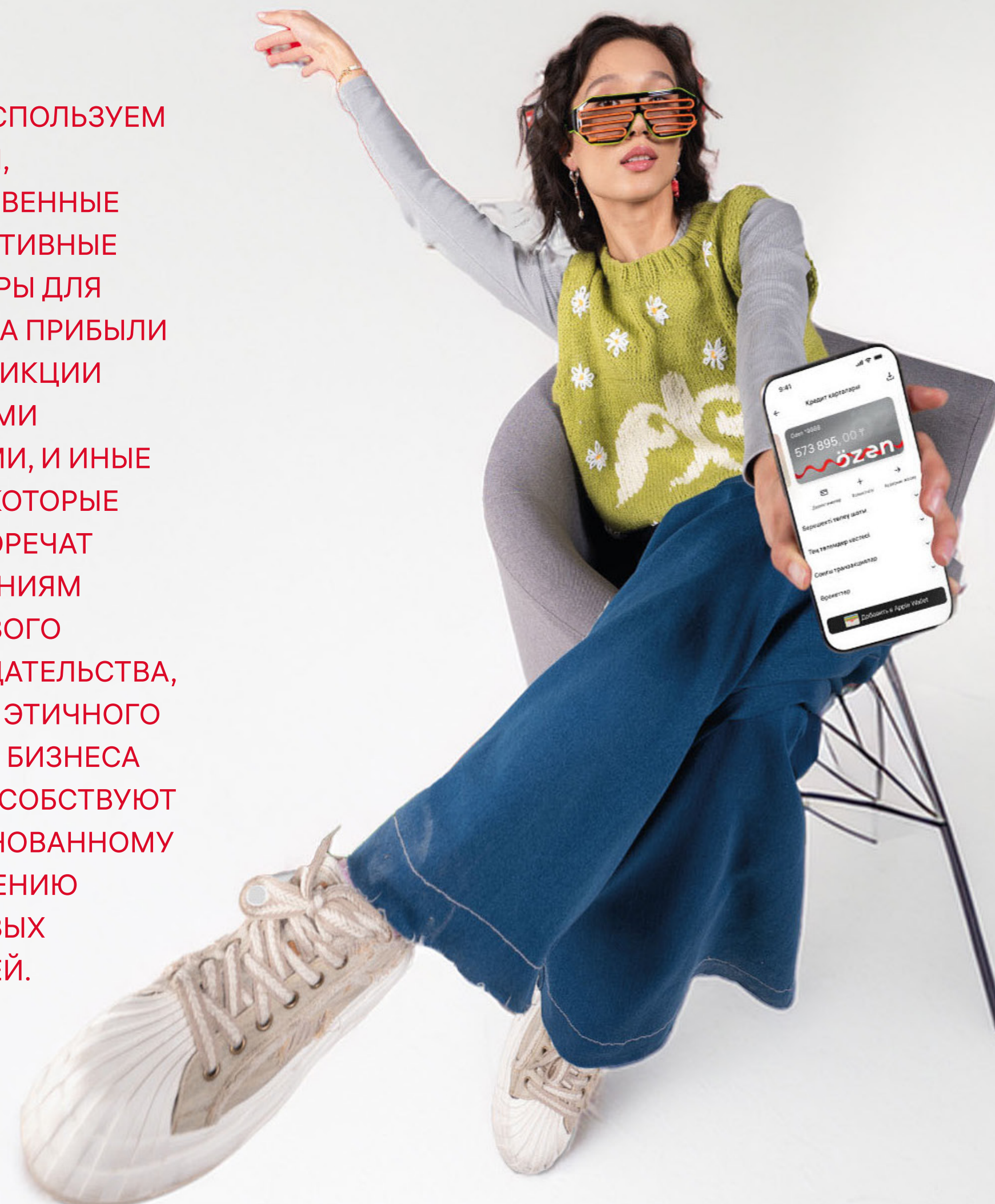
HOME CREDIT BANK

Home Credit Bank является налоговым резидентом Республики Казахстан. Мы неукоснительно соблюдаем законодательство Республики Казахстан в области налогообложения, а также обеспечиваем своевременное предоставление необходимой информации налоговым органам и другим государственным регуляторам.

В отчетном периоде не было отмечено случаев какого-либо нарушения законодательных требований по налоговым вопросам. Мы прозрачно и конструктивно сотрудничаем с государственными налоговыми органами. Банк имеет статус низкой («зеленой») категории налогового риска, который присваивается главной штаб-квартирой налоговых органов Казахстана.

В Банке утверждена Налоговая учетная политика.

**МЫ НЕ ИСПОЛЬЗУЕМ
ОФШОРЫ,
ИСКУССТВЕННЫЕ
КОРПОРАТИВНЫЕ
СТРУКТУРЫ ДЛЯ
ПЕРЕВОДА ПРИБЫЛИ
В ЮРИСДИКЦИИ
С НИЗКИМИ
НАЛОГАМИ, И ИНЫЕ
СХЕМЫ, КОТОРЫЕ
ПРОТИВОРЕЧАТ
ТРЕБОВАНИЯМ
НАЛОГОВОГО
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА,
НОРМАМ ЭТИЧНОГО
ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА
ИЛИ СПОСОБСТВУЮТ
НЕОБОСНОВАННОМУ
СОКРАЩЕНИЮ
НАЛОГОВЫХ
ПЛАТЕЖЕЙ.**



Банк регулярно осуществляет публикацию налоговой информации с использованием финансовой отчетности. Банком осуществляется подготовка и проверка корректности налоговой отчетности и информации о налогах в рамках финансовой отчетности на основе внутренних процедур и внутренних контрольных методов. Финансовая отчетность проходит через регулярный внешний аудит.

Ставка корпоративного подоходного налога для юридических лиц, зарегистрированных в Республике Казахстан, составляет 20%. По итогам отчетного периода расходы Банка по подоходному налогу составили 6.88 млрд тенге, при этом подоходный налог уплаченный (в соответствии с аудированным Отчетом о движении денежных средств за год, закончившийся 31 декабря 2023 года) – 5.09 млрд тенге.

Банк придерживается ответственного подхода к планированию и контролю налоговых обязательств, управлению налоговыми рисками, что позволяет дополнительно обеспечивать финансовую устойчивость бизнеса. Структурное подразделение, в обязанности которого входит управление вопросами налогообложения, реализует действия по недопущению или минимизации рисков в рамках применимого налогового законодательства.

Деловая этика и добросовестность

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-30, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1, 415-1

Существенные темы: Деловая этика, противодействие коррупции и незаконным финансовым практикам. Соблюдение законодательства и требований финансового регулятора. Права человека.

Соблюдение деловой этики, противодействие коррупции и защита прав человека является неотъемлемой характеристикой современного и конкурентоспособного бизнеса, ориентированного на полноценный учет интересов акционеров и других ключевых стейкхолдеров. При этом репутация является одной из важнейших ценностей и играет значительную роль в успехе деятельности.

В данном контексте Home Credit Bank неукоснительно выполняет применимые требования и нормы законодательства Республики Казахстан, выстраивает комплексную комплаенс-систему, которая основывается на принципе нулевой терпимости к нарушениям, в том числе коррупционного характера. Корпоративная система управления деловой этикой и противодействием коррупции соответствует требованиям законодательства Республики Казахстан и распространяется на руководство и работников Банка вне зависимости от занимаемой ими должности. Мы ориентируемся на минимизацию комплаенс-рисков не только внутри Банка, но и при выстраивании отношений с деловыми партнерами и другими стейкхолдерами.

Ключевыми ВНД в области деловой этики являются:

Кодекс корпоративного поведения и этики в АО «Home Credit Bank».

Политика по противодействию взяточничеству и коррупции в АО «Home Credit Bank».

Политика управления комплаенс-риском и риском отмыывания доходов и финансированию терроризма АО «Home Credit Bank».

Политика информирования о нарушениях, касающихся деятельности АО «Home Credit Bank».

Правила по урегулированию конфликта интересов АО «Home Credit Bank».

Руководство Home Credit Bank задает тон для формирования сильной культуры честного и этичного ведения дел в Банке.

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ В ОБЛАСТИ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ, ВКЛЮЧАЯ УТВЕРЖДЕНИЕ ПРОФИЛЬНЫХ КОДЕКСОВ И ПОЛИТИК БАНКА, КОНТРОЛЬ ЗА НАДЕЖНОСТЬЮ И ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ КОМПЛАЕНС-СИСТЕМЫ, А ТАКЖЕ ПОДДЕРЖИВАЕТ СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ВНУТРИ БАНКА.

на 31 декабря 2023 года

О

Случаев нарушения требований и принципов деловой этики и корпоративного поведения членами Совета директоров и Правления, а также работниками Банка

Главный комплаенс-контролер и Управление комплаенс службы несут ответственность за организацию процессов и процедур по комплаенс, корпоративному поведению и этике в Банке, включая надлежащее обучение работников, а также ответственны за обработку информации о нарушениях в деятельности Home Credit Bank. Управление потенциально конфликтными отношениями осуществляется Департамент по работе с персоналом, который в том числе обязан сообщать о потенциально конфликтных отношениях в Управление комплаенс службы, которое должно оказывать содействие в оценке степени конфликта интересов и помочь в принятии соответствующих мер по смягчению последствий при необходимости.

Правила и принципы, которыми обязаны руководствоваться все работники независимо от их статуса, направления деятельности, должностных обязанностей и иных характеристик закреплены в Кодексе корпоративного поведения и этики. Home Credit Bank исходит из того, что все работники должны выполнять свои обязанности честно, добросовестно, а также вести себя с должным вниманием, компетентностью, благоразумием и

усердием, всегда придерживаясь своего лучшего независимого суждения. Повышенные этические требования относятся к руководителям, которым важно своим персональным примером демонстрировать высокие стандарты поведения и деловой этики.

Банк обеспечивает соблюдение действующего законодательства и регулятивных норм (включая регулятивные требования в области ESG), в том числе через проведение постоянного мониторинга изменений в их рамках и осуществление своевременной подготовки к вступлению в действие новых требований.

Мы стремимся превзойти наших конкурентов честно и справедливо, ищем конкурентные преимущества благодаря превосходному исполнению, а не через неэтичную или незаконную деловую практику. Банк соблюдает принципы справедливой конкуренции и требования антимонопольного законодательства. В 2023 году в отношении Home Credit Bank не подавались судебные иски или претензии со стороны регуляторов в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства.

Home Credit Bank не финансирует политические партии и организации, а также их представителей, воздерживается от оказания прямого или косвенного давления на политических деятелей. Банк также не финансирует благотворительные и спонсорские проекты, направленные на получение незаконных преимуществ.

В Банке имеются утвержденные процедуры выявления и расследования нарушений деловой этики, по результатам которых могут осуществляться корректирующие меры.

В случае если работнику стала известна информация о нарушении в деятельности Home Credit Bank, в том числе в области этичного ведения бизнеса, он вправе довести ее до сведения руководства в соответствии с Политикой информирования о нарушениях.

Кроме того, клиенты, работники и любые другие стейкхолдеры Home Credit Bank могут отправить обращения, в том числе анонимного характера, на электронный адрес compliance@homecredit.kz, в случае наличия сведений и информации о фактических или потенциальных нарушениях корпоративного Кодекса корпоративного поведения и этики, нарушении стандартов обслуживания, некорректном поведении при обращении и обслуживании в Home Credit Bank, нарушении работниками законодательства Республики Казахстан и нормативных правовых актов Национального банка Республики Казахстан, внутренних нормативных документов, мошеннических действиях с участием работников Банка, неправомерном раскрытии охраняемой законом информации, а также выявлении конфликта интересов с участием работников.

Home Credit Bank рассматривает все обращения на конфиденциальной основе и в случае необходимости проводит служебные расследования по установленным процедурам. Управление комплаенс службы представляет отчет по полученной информации, касающейся нарушений корпоративного поведения и этики, в Совет Директоров (или его комитеты), а также Председателю Правления. Мы гарантируем отсутствие каких-либо негативных действий и преследования в отношении заявителей, сообщивших о фактических или потенциальных нарушениях, касающихся деятельности Банка.

К работникам, нарушившим требования Кодекса корпоративного поведения и этики, могут быть применены меры дисциплинарного взыскания в пределах, допустимых действующим законодательством Республики Казахстан и ВНД Home Credit Bank.

Банк информирует работников о корпоративных этических стандартах и о подходах к противодействию коррупции и конфликту интересов, в том числе о действующих ВНД, через различные инструменты информирования, а также проводит обучение работников по различным аспектам деловой этики.

Противодействие коррупции

HOME CREDIT BANK ОРИЕНТИРУЕТСЯ НА РЕАЛИЗАЦИЮ КОМПЛЕКСНЫХ МЕР ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ КОРРУПЦИИ. ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ УДЕЛЯЕТСЯ КОНФЛИКТАМ ИНТЕРЕСОВ, КОТОРЫЕ МОГУТ ЯВЛЯТЬСЯ КЛЮЧЕВЫМ ДРАЙВЕРОМ ДЛЯ КОРРУПЦИОННЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЙ.

Банк соблюдает антикоррупционное законодательство Республики Казахстан и не приемлет любые виды коррупции и взяточничества, в том числе включающие в себя нематериальные выгоды, такие как предоставление информации, консультации или помощь в организации коммерческой сделки. Мы не допускаем подкупа публичных должностных лиц, включая выплаты публичному должностному лицу для ускорения административных процедур. В договоры с поставщиками и деловыми партнерами включается антикоррупционная оговорка.

В Home Credit Bank утверждены Политика по противодействию взяточничеству и коррупции и Правила по урегулированию конфликта интересов.

Структурным подразделением, в зону ответственности которого входит обеспечение соблюдения антикоррупционных норм, определено Управление комплаенс службы. Главный комплаенс-контролер несет основную и повседневную ответственность за реализацию корпоративной Политики по противодействию взяточничеству и коррупции, а также за мониторинг ее использования и эффективности.

При обнаружении потенциально коррупционных действий инициируются проверки и в случае подтверждения нарушений организуется служебное расследование с передачей материалов в правоохранительные органы.

Работники несут ответственность за соблюдение антикоррупционных норм и Политики по противодействию взяточничеству и коррупции, и в том числе должны сообщать о любых подозрениях или правонарушениях. Кроме того, работники, которые подозревают о нарушении или потенциальном нарушении законодательства или Политики по противодействию взяточничеству и коррупции, или узнали о подозрительном, рискованном или коррупционном поведении любого другого лица, должны незамедлительно сообщать об этом в комплаенс-подразделение или Главному комплаенс-контролеру.

Вместе с тем Home Credit Bank поддерживает стремление работников вносить предложения по улучшению Политики по противодействию взяточничеству и коррупции через направление соответствующих комментариев, предложений и запросов Главному комплаенс-контролеру.

на 31 декабря 2023 года

0

Случаев коррупции в Банке в 2023 году

0

Случаев расторжения договоров с контрагентами Банка в связи с выявлением коррупционных правонарушений в 2023 году

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ВЕДЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА В ЧЕСТНОЙ И ЭТИЧЕСКОЙ МАНЕРЕ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ ЭТИЧЕСКОЕ ОБРАЩЕНИЕ С ФАКТИЧЕСКИМИ, ОЧЕВИДНЫМИ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ КОНФЛИКТАМИ ИНТЕРЕСОВ В ЛИЧНЫХ И ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЯХ. ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ БАНК ОРИЕНТИРУЕТСЯ НА ПРИОРИТЕТ ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТОВ НАД СВОИМИ СОБСТВЕННЫМИ ИНТЕРЕСАМИ И ИНТЕРЕСАМИ СВОИХ РАБОТНИКОВ.

Предотвращение возникновения конфликта интересов в Home Credit Bank осуществляется в том числе путем:

Проведения мониторинга областей возникновения потенциального конфликта интересов в целях минимизации рисков.

Установления на всех этапах процесса проведения банковских операций механизмов внутреннего контроля, обеспечивающих контроль предыдущего этапа последующим.

Возложения на соответствующих работников персональной ответственности за обеспечение конфиденциальности при использовании служебной информации в процессе проведения сделки.

Проведения сделки с лицом, связанным особыми отношениями с Банком, только по решению Совета директоров.

Работники должны следовать следующим минимальным требованиям для предотвращения возникновения конфликта интересов:

Не составлять конкуренцию Home Credit Bank и не использовать возможность получить финансовые преимущества или извлечь личную выгоду, возникающую в ходе работы в Банке. Например, не использовать возможность использовать деловую информацию или осуществлять частные инвестиции в бизнес клиента или поставщика, или в бизнес Банка.

Не осуществлять никакую деятельность, которая потенциально может привести к возникновению конфликта интересов.

Не принимать подарки или приглашение участвовать в развлечениях от третьих лиц либо иную финансовую прибыль за осуществление должностных обязанностей.

Работники подписывают Заявление по предотвращению конфликта интересов, а содержание Правил по урегулированию конфликта интересов в обязательном порядке доводится до сведения каждого члена трудового коллектива в порядке, определенном ВНД Home Credit Bank. Предусмотрена дисциплинарная ответственность, соответствующая трудовому законодательству Республики Казахстан, за нарушение работниками требований Правил по урегулированию конфликта интересов. Следует также отметить, что члены Совета директоров и члены Правления на ежегодной основе должны подтверждать отсутствие конфликта интересов.

Работники Home Credit Bank, которые находятся в отношениях потенциального конфликта интересов, или работники, которым известны такие случаи, вправе сообщать об этом в Департамент по работе с персоналом.

Противодействие отмыванию доходов и финансированию терроризма

HOME CREDIT BANK
НЕУКОСНИТЕЛЬНО
ВЫПОЛНЯЕТ УСТАНОВЛЕННЫЕ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
ТРЕБОВАНИЯ В ОБЛАСТИ
ПОД/ФТ.

С учетом требований Закона Республики Казахстан «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 28 августа 2009 года в Банке утверждены Политика управления комплаенс-риском и риском отмывания доходов и финансированию терроризма АО «Home Credit Bank» и Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения в АО «Home Credit Bank», которые в том числе регламентируют осуществление финансового мониторинга и внутреннего контроля в целях противодействия ОД/ФТ и описывают процедуры управления риском ОД/ФТ. Действие указанных выше документов распространяется на все внутренние структурные подразделения, а также на филиалы Банка.

Главный комплаенс-контролер, назначаемый решением Совета директоров, является ответственным работником в области ПОД/ФТ и за реализацию и осуществление мониторинга за соблюдением в Банке требований ПОД/ФТ. Управление комплаенс службы позиционируется как структурное подразделение, в компетенцию которого входят вопросы ПОД/ФТ, включая принятие решений о признании операций клиентов в качестве подозрительных, а также вопросы управления риском ОД/ФТ. Функции Главного комплаенс-контролера и работников Управления комплаенс службы не могут совмещаться с функциями службы внутреннего аудита, а также функциями подразделений, осуществляющих операционную деятельность. Работники Управления комплаенс службы не занимают должности по совместительству в иных структурных подразделениях Банка. Департамент внутреннего аудита является третьей линией защиты в системе управления рисками ОД/ФТ, и в том числе проводит регулярную оценку эффективности внутреннего

контроля в целях ПОД/ФТ, по результатам которой подготавливает и предоставляет управленческую отчетность Совету директоров в порядке, предусмотренном внутренними нормативными документами.

В Home Credit Bank действуют детальные процедуры надлежащей проверки клиентов, их представителей, бенефициарных собственников, а также надлежащей проверки публичных должностных лиц – в частности, при установлении деловых отношений с клиентом в обязательном порядке осуществляется проверка принадлежности данного лица к публичным должностным лицам. Разработана программа принятия и обслуживания клиентов (customer acceptance policy), которая учитывает факторы риска. Сведения, полученные в рамках идентификации клиента, его представителя, бенефициарного собственника, хранятся в Банке на протяжении всего периода деловых отношений с клиентом и не менее пяти лет со дня прекращения деловых отношений с клиентом.

Home Credit Bank на ежегодной основе осуществляет оценку степени подверженности своих банковских продуктов и услуг рискам ОД/ФТ, при этом такая оценка также проводится до запуска новых продуктов

и услуг, деловой практики или использования новых (развивающихся) технологий.

Работники Управления комплаенс службы в обязательном порядке проходят внешнее обучение по вопросам ПОД/ФТ, а также тестирование по полученным знаниям. Остальные работники, прежде всего работники Департамента банковских операций и структурных подразделений, непосредственно взаимодействующих с клиентами, для получения знаний и формирования навыков, необходимых для исполнения ими требований законодательства в сфере ПОД/ФТ, а также внутренних документов Банка в сфере ПОД/ФТ, проходят внутреннее обучение посредством корпоративной системы дистанционного обучения.

Home Credit Bank ориентируется на обеспечение участия всех работников независимо от занимаемой должности в рамках их компетенции в выявлении в деятельности клиентов операций, подлежащих обязательному контролю, и иных операций, связанных с ОД/ФТ. Работники, которым стали известны факты нарушения законодательства Республики Казахстан в области ПОД/ФТ, допущенные другими работниками Банка, обязаны письменно доводить эти факты до сведения Управления комплаенс службы.

Банк гарантирует, что работники не будут подвержены критике со стороны руководства Home Credit Bank за какие-либо потери бизнеса или возможностей, возникших в результате соблюдения требований в области ПОД/ФТ, а также не будут подвергнуты негативному обращению в результате того, что добросовестно довели до сведения комплаенс подразделения известное или предполагаемое нарушение в области ПОД/ФТ.

В случае несоблюдения работниками требований в области ПОД/ФТ, они, а также руководители структурных подразделений несут ответственность в соответствии с законодательством и ВНД Home Credit Bank.

Права человека и недискриминация

Home Credit Bank рассматривает соблюдение прав человека в качестве обязательной ключевой составляющей в рамках ответственного ведения бизнеса. Этот подход относится не только к взаимодействию с трудовым коллективом, но и со всеми стейкхолдерами, в том числе клиентами, деловыми партнерами и местными сообществами.

В области соблюдения прав человека мы руководствуемся Конституцией и законодательством Республики Казахстан, и учитываем положения Всеобщей декларации прав человека, Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда и иными общепризнанными международными документами.

Вопросы прав человека и недискриминации регулируются в Home Credit Bank Кадровой политикой и другими ВНД. Курирующим подразделением выступает Департамент по работе с персоналом. В отчетном период Банк не допускал случаев нарушения прав человека и дискриминации.

Банк не допускает любых проявлений дискриминации, психологического давления (травли), домогательств, в том числе в отношениях с работниками и клиентами. Работники демонстрируют взаимное уважение к правам своих коллег и правам стейкхолдеров. При этом руководство Home Credit Bank ориентируется на формирование долгосрочных недискриминационных отношений с работниками на основе уважения их прав.

Home Credit Bank не ограничивает право работников на свободу объединений и ведение коллективных переговоров в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Банком обеспечивается недопущение принудительного труда и детского труда в своей деятельности. Мы ориентируемся на формирование достойных и равных условий труда.

Стейкхолдеры Home Credit Bank могут подать обращение по любым вопросам, связанным с правами человека, включая информацию о возможных нарушениях, на Горячую линию комплаенса compliance@homecredit.kz.

Благотворительность и поддержка местных сообществ

Ориентируясь на принципы социальной ответственности, Home Credit Bank внимательно относится к реализации благотворительных инициатив в регионах присутствия.

Мы не могли остаться в стороне от поддержки пострадавших в ходе крупного бедствия – природных пожаров, охвативших в 2023 году Абайскую область. Нами было принято решение о списании имевшихся в Home Credit Bank кредитов семьям тех, кто погиб из-за этой природной катастрофы.

В 2023 году Банк продолжил уже устоявшуюся традицию поддержки медицинских работников Службы скорой помощи, прежде всего закупки и передачи им качественной специализированной униформы, в благодарность за общественно необходимый и ответственный труд.

Работники Home Credit Bank в Международный день защиты детей приняли участие в благотворительном проекте «Малыш, я с тобой», направленном на поддержку мам, недоношенных новорожденных. Участие наших волонтеров и собранная гуманитарная помощь позволила поддержать этот социально-значимый проект. Кроме того, накануне Нового года работники также участвовали в благотворительной акции «Елка желаний», постаравшись осуществить желания и подарив подарки для детей, проходящих лечение в онкологической больнице в городе Алматы.

Информационная безопасность



на 31 декабря 2023 года

0 Утечек
конфиденциальной
информации в 2023
году

0 Штрафов и предписаний
регулирующих органов, которые
связаны с нарушениями в области
информационной безопасности

100%

Доля работников, информированных
о правилах информационной
безопасности

GRI 2-23, 418-1
Существенные темы:
Информационная
безопасность.

В условиях цифровизации общества и финансовых процессов Home Credit Bank уделяет информационной безопасности и защите конфиденциальной информации повышенное внимание с учетом критической важности указанных направлений для деятельности Банка, обеспечения непрерывности бизнеса и соблюдения интересов стейкхолдеров. Стратегической целью в области информационной безопасности является защита интересов Банка и предотвращение возможностей нанесения ущерба нашей деятельности посредством вмешательства в процесс функционирования критичных информационных активов, в том числе способного повлиять на наших клиентов и других стейкхолдеров.

Мы соблюдаем все применимые требования законодательства Республики Казахстан и регуляторов в области информационной безопасности.

Основные ВНД, которые находятся в основе управления информационной безопасностью и сохранности конфиденциальной информации:

Политика информационной безопасности АО «Home Credit Bank».

Политика управления рисками информационной безопасности АО «Home Credit Bank».

Политика управления рисками информационных технологий АО «Home Credit Bank».

Правила по реагированию на инциденты информационной безопасности АО «Home Credit».

Правила обеспечения сохранности конфиденциальной информации.

Процедуры управления рисками информационной безопасности АО «Home Credit Bank».

В целях обеспечения конфиденциальности, сохранности и доступности информации в Home Credit Bank действует система управления информационной безопасностью, которая в том числе охватывает процесс управления рисками. Управление рисками информационной безопасности осуществляется в соответствии с регулятивными требованиями, действующими в Республики Казахстан, и позиционируется Банком как составная часть системы управления операционным риском.

Среди прочего Банком обеспечивается соблюдение требований стандартов безопасности платежных карт и данных о держателях платежных карт в соответствии с PCI DSS. В частности, Home Credit Bank ежегодно проходит сертификацию PCI DSS. Также полностью выполняются требования, установленные в рамках SWIFT Customer Security Programme.

В рамках принятой многоуровневой структуры, ключевыми участниками системы управления информационной безопасностью Home Credit Bank являются:

Совет директоров.

Правление и Комитет по вопросам информационной безопасности.

Департамент внутреннего аудита.

Управление информационной безопасности.

Департамент информационных технологий.

Департамент по работе с персоналом.

Бизнес-владельцы информационных систем или подсистем.

В частности, руководство Home Credit Bank осуществляет стратегическое планирование, координацию деятельности всех подразделений для организации и поддержания соответствующего уровня информационной безопасности бизнеса и отвечает за общее состояние информационной безопасности. Председатель Правления осуществляет общий контроль за вопросами, связанными с информационной безопасностью.

Как третья линия защиты, Департамент внутреннего аудита проводит оценку состояния системы управления информационной безопасностью, в рамках годового плана аудиторских проверок в соответствии с внутренними документами, регламентирующими организацию корпоративной системы внутреннего аудита.

Основным профильным структурным подразделением, которое осуществляет деятельность по защите критичных информационных активов Home Credit Bank, а также контроль за соблюдением требований Политики информационной безопасности, выступает Управление информационной безопасности, подотчетное Правлению. Данное Управление, среди прочего, организует систему управления информационной безопасностью, осуществляет координацию и контроль деятельности структурных подразделений в области информационной безопасности и мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и расследованию инцидентов информационной безопасности. Департамент информационных технологий осуществляет надлежащее администрирование информационных активов, с целью обеспечения безопасности и доступности информационных активов Home Credit Bank. Департамент информационных технологий является бизнес-владельцем системы управления рисками информационных технологий.

Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за обеспечение информационной безопасности в возглавляемых ими подразделениях. В свою очередь работники персонально отвечают за соблюдение требований к информационной безопасности, принятых в Банке. При этом разглашение работником конфиденциальной информации, ее незаконное использование, а также утрата документов, содержащих данную информацию, влечет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе дисциплинарную, уголовную, а также гражданско-правовую, в части возмещения убытков, причиненных Home Credit Bank, его клиентам и другим стейкхолдерам в результате разглашения конфиденциальной информации. Home Credit Bank осуществляет постоянный мониторинг и реагирование на угрозы информационной безопасности, в регулярном формате проводится анализ корпоративных информационных систем и их тестирование на непрерывность деятельности. В частности, Управление информационной безопасности проводит периодические проверки с целью выявления слабых мест информационной безопасности и их локализации. По результатам проводимых мероприятий готовятся рекомендации по повышению уровня информационной безопасности и устойчивости IT инфраструктуры. Налажен непрерывный мониторинг обращений работников к данным и

их использованию, а также анализ соответствия подобных действий должностным обязанностям работников. Банк ориентируется на эффективное использование IT-ресурсов, в частности через планирование и обеспечение потребности в оборудовании.

В случае выявления нарушений в области информационной безопасности ответственные подразделения проводят внутренние расследования. В соответствии с процедурами планирования и реализации мер в области информационной безопасности выявляются причины инцидентов, реализуются технические и дисциплинарные меры по предотвращению аналогичных ситуаций в расчете на перспективу. Оценка и анализ информации о событиях информационной безопасности, регистрация инцидентов информационной безопасности осуществляется в соответствии с Правилами по реагированию на инциденты информационной безопасности. Срок хранения в Банке информации об инцидентах информационной безопасности составляет не менее 5 лет. Работники должны извещать Управление информационной безопасности и своего непосредственного руководителя обо всех подозрительных ситуациях и нарушениях при работе с информационными активами Home Credit Bank.

Реализуются системные мероприятия по обучению и развитию компетенций работников по вопросам, связанным с информационной безопасностью, в процессе которого основными ответственными структурными подразделениями выступают Управление информационной безопасности совместно с Департамент по работе с персоналом. Применяются следующие методы повышения осведомленности работников:

Ознакомление с ВНД Банка, регламентирующими вопросы информационной безопасности, а также внесенными в них изменениями и дополнениями.

Проведение тестирования работников на знание требований ВНД по информационной безопасности в соответствии с планом проведения тестирования работников, утвержденным Правлением.

Иные методы, к примеру распространение памяток, обучающих материалов, проведение инструктажей.

В частности, при приеме нового работника, проводится вводный инструктаж по основам информационной безопасности в период не позднее пяти рабочих дней с даты его приема на работу. Результат ознакомления фиксируется в соответствующем документе, подтверждающем прохождение инструктажа. Руководители структурных подразделений обеспечивают ознакомление работников с ВНД, содержащими требования к информационной безопасности. До ознакомления работника с требованиями к информационной безопасности ему предоставляется доступ только к некритичным информационным активам. При этом программа повышения осведомленности подразумевает обязательное ежегодное обучение всех работников, в том числе при приеме на работу, по вопросам безопасности и защиты данных платежных карт. С увольняющимися работниками проводится инструктаж по неразглашению конфиденциальной информации.

В Home Credit Bank внедрена процедура обязательного подписания работниками, стажерами, практикантами, а также лицами, привлеченными к работе с Банком по договорам об оказании услуг, обязательства о неразглашении конфиденциальной информации.

Кроме того, мы повышаем осведомленность работников о рисках и угрозах информационной безопасности, регулярно информируя их о различных вопросах в области информационной безопасности через корпоративные коммуникации.

Используя доступные каналы взаимодействия, включая официальный вебсайт и корпоративные страницы в социальных сетях, Home Credit Bank активно развивает практику регулярного информирования клиентов и других стейкхолдеров о способах и мерах информационной безопасности в рамках использования финансовых продуктов и

возможных рисках, предоставляет советы и рекомендации о том, как они могут защитить свои данные в постоянно меняющемся цифровом ландшафте. В частности, мы стремимся повысить осведомленность о мошеннических операциях и продвигаем наше видение ответственного банка для клиентов, подчеркивая способы обеспечения безопасности в Интернете. Это позволяет снижать подверженность клиентов различным рискам, связанным с использованием финансовых продуктов и услуг, информационных и цифровых технологий, социальной инженерии. При этом нами осуществляется мониторинг подозрительных операций для раннего выявления и предупреждения мошеннических операций.



Защита персональных данных



GRI 2-23, 418-1

Существенные темы: Защита персональных данных. Информационная безопасность. Права человека.

HOME CREDIT BANK ОТВЕТСТВЕННО ОТНОСИТСЯ К УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ ДЛЯ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПОТЕРЬ, НЕСАНКЦИОНИРОВАННОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ РАСКРЫТИЯ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И СОПУТСТВУЮЩИХ РИСКОВ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА НАШИХ СТЕЙКХОЛДЕРОВ. СЛЕДУЕТ ОТМЕТИТЬ – ФОКУСНОЙ ГРУППОЙ КЛИЕНТОВ БАНКА ЯВЛЯЮТСЯ ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА, ЧТО УСИЛИВАЕТ ВАЖНОСТЬ КАЧЕСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ.

Мы обеспечиваем разумные и надлежащие меры безопасности в области защиты персональных данных, в том числе используем информационные системы, позволяющие обеспечивать конфиденциальность и целостность информации. Home Credit Bank сформировал команду профессионалов в области конфиденциальности и безопасности данных – из числа работников различных структурных подразделений, которые вовлечены в защиту, сбор и обработку персональных данных, разработку новых функций конфиденциальности и предоставление субъектам персональных данных возможности реализовывать свои права в отношении своих персональных данных.

на 31 декабря 2023 года

0

Подтвержденных случаев нарушения конфиденциальности персональных данных клиентов и работников Банка, их незаконной передачи третьим лицам в 2023 году

0 тенге

Существенных штрафов, наложенных на Банк в связи с нарушением законодательства в сфере персональных данных в 2023 году

ОСНОВНЫЕ ВНД, КОТОРЫЕ РЕГУЛИРУЮТ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ:

Правила о порядке сбора и обработки персональных данных в АО «Home Credit Bank».

Правила о персональных данных и их защите в АО «Home Credit Bank» (применительно к работникам Банка).

Правила обеспечения сохранности конфиденциальной информации в АО «Home Credit Bank».

Политика конфиденциальности и обработки персональных данных мобильного приложения АО «Home Credit Bank» (публичный доступ).

Ответственным подразделением с точки зрения организации системы управления персональными данными является Управление комплаенс службы. Общий контроль соблюдения работниками мер защиты персональных данных обеспечивают руководители структурных подразделений. Держателем персональных данных работников выступает Департамент по работе с персоналом.

Мы обеспечиваем постоянный контроль за защищенностью персональных данных, реализацию разумных и надлежащих мер безопасности для предотвращения потери и несанкционированного использования или раскрытия персональных данных лицам, не имеющим прав доступа к такой информации. Банк ориентируется на своевременное обнаружение и реагирование на факты несанкционированного доступа к персональным данным.

Home Credit Bank собирает и обрабатывает только те персональные данные, которые необходимы для обслуживания клиентов, трудовых отношений с работниками или взаимодействия с другими стейкхолдерами-физическими лицами.

Сбор и обработка персональных данных субъектов персональных данных осуществляются непосредственно от них либо их законных представителей только при наличии согласия на их сбор и обработку. В частности,

согласие на сбор и обработку персональных данных, среди прочего, включает срок/ период действия согласия на сбор и обработку персональных данных, перечень собираемых персональных данных, связанных с субъектом персональных данных. Распространение персональных данных третьим лицам и трансграничная передача персональных данных осуществляется только с письменного согласия субъектов персональных данных или их законных представителей, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Субъекты персональных данных имеют право отозвать свое согласие, а также требовать блокирования своих персональных данных в случае наличия информации о нарушении условий сбора, обработки персональных данных – в такой ситуации Банк в обязательном порядке прекращает обработку соответствующих персональных данных в порядке, предусмотренном ВНД Home Credit Bank.

Субъекты, персональные данные которых обрабатываются в Home Credit Bank, имеют право знать о наличии у Банка, а также у третьего лица своих персональных данных, а также в сроки, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, получать информацию, содержащую подтверждение факта, цели, источников, способов обработки персональных данных, перечень персональных данных и сроки их обработки.

Хранение персональных данных субъектов персональных данных в структурных подразделениях Банка, работники которых имеют право доступа к персональным данным, осуществляется в порядке, исключающем к ним доступ третьих лиц. После завершения необходимого срока хранения персональные данные субъектов персональных данных уничтожаются в соответствии с установленными процедурами.

Работники и иные лица, виновные в нарушении норм, регулирующих сбор, обработку и защиту персональных данных, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

Для Home Credit Bank важно, чтобы работники понимали права клиентов и других стейкхолдеров в области персональных данных и осознавали важность конфиденциальности и уважения основополагающего права субъектов персональных данных на защиту персональных данных. По этой причине мы обучаем своих работников по вопросам, связанным с управлением и защитой персональных данных, и проводим кампании по повышению их осведомленности, чтобы подчеркнуть важность соблюдения соответствующих правил, требований и обязательств.

Клиентский ОПЫТ

на 31 декабря 2023 года

51

Уровень лояльности клиентов NPS в 2023 году (результат на конец отчетного периода)

2.6 млн

Количество обращений клиентов через контакт центр для получения сервисной и консультационной поддержки в 2023 году

Существенные темы:
Клиентоориентированность.

Ориентируясь на продвижение гибридной phygital-модели отношений с клиентами (сбалансированное совмещение современного цифрового формата и традиционного живого взаимодействия в банковских офисах) Home Credit Bank рассматривает клиентоориентированность, где клиенты – центральный элемент успешности нашего бизнеса, в качестве долгосрочного стратегического приоритета. Клиенты доверяют Home Credit Bank, потому что мы ставим их интересы на первое место в нашей деятельности и деловом поведении.

Мы предлагаем клиентам лучшие инструменты и экспертные консультации для принятия решений, которые составляют основу финансового благополучия, и позволяют им правильно планировать текущие расходы, покрывать непредвиденные события, поддерживать покупательную способность. Содействуя финансовому благополучию наших клиентов, мы поддерживаем прогресс экономики и общества.

При взаимодействии с клиентами мы ориентируемся на следующие важные аспекты:

Понимание профиля риска и финансовых потребностей клиентов для предоставления продуктов и услуг, качественных консультаций.

Обеспечение соответствия финансовых продуктов и услуг целевым сегментам клиентов.

Быстрое и честное реагирование на запросы и отзывы наших клиентов.

Home Credit Bank стремится постоянно повышать качество клиентского сервиса, скорость и эффективность обслуживания, обеспечивать безопасность денежных средств и данных клиентов, предоставлять кастомизированные решения для различных категорий клиентов. По состоянию на 2023 год, в целях совершенствования взаимодействия Банка с клиентами и улучшения клиентского опыта действовал Департамент клиентского сервиса.

Для удобства клиентов, которые относятся к ключевым стейкхолдерам Банка, предоставляется полный спектр банковских продуктов и услуг, доступных в формате 24/7 через мобильные сервисы. Мы ориентируемся на совершенствование предлагаемых клиентам продуктов и услуг, в том числе через цифровые решения – главный канал взаимодействия с нашими клиентами являются мобильные приложения. Home Credit Bank считает, что предлагаемые клиентам продукты и услуги должны быть простыми, понятными и соответствовать конкретным потребностям клиентов.

7979
ЕДИННЫЙ
КОНТАКТ-
ЦЕНТР
HOME
CREDIT
BANK

Подход к взаимоотношениям с клиентами, вне зависимости выстраиваются ли они с отдельными физическими лицами в банковских отделениях и дистанционно, или развиваются с коммерческими клиентами, направлен на поддержку их выявленных потребностей и интересов с помощью соответствующих продуктов, информации и персонального внимания. Наше обслуживание клиентов и маркетинг предназначены для поддержки осведомленности и понимания наших сервисов и соответствия правовым и нормативным требованиям. Все новые или значительно измененные продукты и услуги проходят в Home Credit Bank строгую риск-ориентированную оценку перед их выпуском на рынок.

Мы учитываем в своей деятельности принципы ответственного кредитования международной Группы Home Credit, которые направлены на справедливое отношение к клиентам, формирование у них необходимой информации об условиях и четкого понимания всех деталей о финансовых продуктах и услугах, которые они получают.

Мы стремимся постоянно улучшать опыт клиентов с помощью сбора и анализа обратной связи практически в каждой точке их взаимодействия с Банком, проведения дополнительных CX исследований. Будучи клиентоцентричным финансовым учреждением, мы регулярно измеряем уровень лояльности клиентов (NPS) и уровень удовлетворенности качеством обслуживания (CSAT). Эти метрики помогают нам своевременно реагировать на потребности клиентов, адаптироваться к изменениям на рынке и выстраивать эффективное взаимодействие на всех этапах клиентского пути. Получаемые по различным каналам обращения клиентов официально идентифицируются, отслеживаются и рассматриваются. Подразделения Банка регулярно анализируют обращения на предмет

тенденций и выполняют анализ первопричин для разработки планов действий.

Home Credit Bank ожидает от своих работников уважения к клиентам, их достоинству, а также недопущения какой-либо дискриминации и попыток нарушения фундаментальных прав человека при взаимодействии с ними. При этом доскональное знание работниками, взаимодействующими с клиентами, специфики и характеристик предоставляемых Банком продуктов и услуг является важной составляющей для эффективных коммуникаций с клиентами и для их удержания – мы проводим регулярное обучение и повышение осведомленности наших коллег в указанной сфере.

Продолжается адаптация офисов для обслуживания клиентов с ограниченными возможностями.

Действуют надежные сервисы для коммуникации клиентов с Home Credit Bank. В отчетном периоде наиболее востребованными каналами, которые использовались клиентами для направления обращений, являлись колл центр и отделения Банка, а также цифровые каналы – мобильные приложения и корпоративный сайт (чат-бот и оператор). Любые обращения и жалобы клиентов регистрируются и анализируются, и в случае выявления проблемных ситуаций мы стремимся эффективно реагировать в соответствии с утвержденными внутренними процедурами, предпринимая при необходимости достаточные и своевременные корректирующие меры. Кроме того, мы отслеживаем отзывы о Банке в информационном пространстве и социальных сетях, и принимаем во внимание обратную связь при разработке новых продуктов и услуг, а также внесения общих улучшений в нашу деятельность. Клиенты своевременно информируются о существенных

изменениях, касающихся их взаимодействия с Home Credit Bank и его деятельности, различными способами – через корпоративный вебсайт, цифровые приложения, социальные сети и мобильные рассылки, в том числе с задействованием искусственного интеллекта. Мы оперативно информируем клиентов обо всех значимых изменениях в предлагаемых продуктах и услугах.

При этом поскольку большинство клиентов используют именно цифровые продукты и услуги Home Credit Bank, необходимо гарантировать, чтобы они неизменно доверяли нашим мобильным и онлайн продуктам и услугам. Home Credit Bank обеспечивает надежную защиту конфиденциальной информации и персональных данных клиентов. Совершенствование систем и процессов информационной безопасности с фокусом на конфиденциальность данных клиентов остается важным долгосрочным приоритетом. В целях дополнительной защиты клиентов в рамках противодействия мошенничеству и повышения эффективности обмена данными о мошеннических транзакциях мы участвуем совместно с другими казахстанскими банками в работе Антифрод-центра, который создан на базе Национальной платежной корпорации Национального банка Республики Казахстан.

Home Credit Bank ориентируется на недопущение закредитованности клиентов, что, наряду с нашим отказом от использования незаконных практик мисселинга и навязывания финансовых услуг, позиционируется нами как важная социальная функция.

Помимо процедур дью-дилиденс, позволяющих своевременно определять клиентов с высокой долговой нагрузкой, клиентам также предоставляется

развернутая ключевая информация о кредите в документальном виде, которая помогает понять его характеристики, включая общую сумму кредита и выплачиваемых процентов, дату выдачи и срок кредита, график погашения с основными суммами и процентами, количество и даты всех платежей по погашению, штрафы за просрочку. Клиенты также могут воспользоваться кредитным калькулятором, который позволяет сформировать у них четкое понимание финансовой нагрузки на личный или семейный бюджет в случае получения кредита в Банке.

В рамках своего призвания к высокому качеству обслуживания и социальной ответственности, Home Credit Bank вывел на рынок отдельные финансовые продукты и услуги, отвечающие конкретным потребностям наиболее уязвимых социальных субъектов и групп. Для примера стоит отметить пенсионную карту Tap с бесплатным обслуживанием, по которой люди пенсионного возраста могут получать пенсии и зарабатывать бонусы, в том числе повышенные – на покупки в аптеках.

Мы придерживаемся практики повышения осведомленности клиентов и общества в целом о различных вопросах финансовой грамотности, кибер безопасности, защиты от мошенничества и иных востребованных направлений. Для этого используются различные каналы и инструменты взаимодействия. Особо выделим, что на нашем корпоративном сайте созданы и постоянно обновляются не только специализированные рубрики «Частые вопросы» по ключевым продуктам и услугам Банка, но и детализированный раздел «Блог», где любой желающий может ознакомиться с интересной и написанной доступным языком информацией, которая позволяет читателям более эффективно управлять и приумножать свое финансовое благополучие.

Цифровизация

Существенные темы:
Клиентоориентированность.

на 31 декабря 2023 года

860 тыс.

Ежемесячных активных пользователей мобильных приложений Банка

37%

Доля одобренных кредитных заявок, оформленных через мобильное приложение, в общем количестве одобренных кредитных заявок Банка в 2023 году

254.7 тыс.

Количество цифровых банковских карт, выпущенных в 2023 году

ВНЕДРЕННЫЕ БАНКОМ ЦИФРОВЫЕ ИННОВАЦИИ НЕ ТОЛЬКО ПОЗВОЛЯЮТ РАСШИРЯТЬ ПРОДУКТОВУЮ ЛИНЕЙКУ, НО И СОЗДАЮТ УНИКАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО РЕШЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КЛИЕНТСКИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ЗАДАЧ БЕЗ ПОСЕЩЕНИЯ БАНКОВСКИХ ОТДЕЛЕНИЙ – ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ БИЗНЕС И РОЗНИЧНОГО СЕГМЕНТОВ, А ТАКЖЕ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ.

Система дистанционного банковского обслуживания позволяет клиентам управлять своими финансами и работать с комплексом продуктов и услуг Home Credit Bank, при этом обеспечивается работа цифрового банка в режиме 24/7. Тем самым, благодаря цифровым сервисам у большого числа клиентов появляется возможность без посещения банковского офиса решать свои финансовые потребности.

Мы учитываем, что развитие технологий и другие причины продолжают способствовать появлению новых участников банковской отрасли, а также появлению новых продуктов и услуг, предлагаемых конкурентами. Это стимулирует Home Credit Bank продолжать внедрять инновации с новыми цифровыми возможностями и адаптировать наши продукты и услуги, чтобы привлекать, удерживать и наилучшим образом обслуживать клиентов. Наряду с возможностями, цифровизация и новые технологии могут создавать риски, и мы стремимся обеспечить их понимание и управление с помощью соответствующих средств контроля.

Вопросы управления цифровизацией и инновациями в Home Credit Bank координируются подразделениями Блока стратегии, стратегических партнерств и диджитал, Блока по развитию банкинга МСБ,

Департаментом информационных технологий и другими вовлеченными подразделениями. В целях развития цифрового направления и целевой работы с клиентами организовано Управление по привлечению и развитию клиентов онлайн.

На протяжении 2023 года Home Credit Bank продолжал совершенствовать функционал, удобство использования и безопасность своего мобильного приложения для розничных клиентов, которое доказало свою конкурентоспособность на казахстанском рынке, в том числе благодаря нашему детальному вниманию потребностей и запросов клиентов. Помимо возможности управлять депозитами, оформлять кредиты и реализовывать другие финансовые шаги, для пользователей в мобильном приложении размещен контент, охватывающий развернутые сведения о продуктах и платежах, информационные сообщения, полные отчеты по проводимым операциям, советы по финансовой грамотности, и иные полезные функции. Отметим, что в 2024 году это мобильное приложение эволюционировало в новую мобильную розничную платформу Home.kz.

С учетом высокой значимости МСБ в экономике Республики Казахстан и высокого спроса с

его стороны на качественные финансовые продукты и услуги, Банк намерен далее активно совершенствовать цифровые сервисы для малого и среднего бизнеса. С учетом этого организован специализированный Блок по развитию банкинга малого и среднего бизнеса.

В июле 2023 года Home Credit Bank презентовал HCB Business – цифровой банк для малого и среднего бизнеса, который упростил ведение ежедневных финансовых операций для казахстанских предпринимателей. С августа 2023 года приложение HCB Business стало доступно в Play Market и AppStore. В частности, приложение HCB Business предоставляет предпринимателям возможности онлайн-бухгалтерии, продажи товаров в рассрочку, ведения внешнеэкономической деятельности с возможностью проводить переводы и конвертацию. Среди флагманских продуктов для МСБ в данном контексте – мерчант-кабинет, где предприниматели могут быстро подключить свой кабинет к платформе и продавать в рассрочку товары или услуги клиентам любых банков второго уровня, даже если они не являются клиентами Home Credit Bank.

ПО ИТОГАМ 2023 ГОДА В HCB BUSINESS ОБСЛУЖИВАЛОСЬ БОЛЕЕ 9 ТЫС. АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ СО 100% ПРОНИКНОВЕНИЕМ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ.

Помимо B2C и B2B цифровизации в Home Credit Bank осуществляется совершенствование и цифровизация рабочих мест и процессов, к примеру, введение системы электронного документооборота, оптимизация и цифровизация таких внутренних процессов, как закупки, рекрутинг, система целеполагания и оценки, бэк офис, обслуживание клиентов с применением искусственного интеллекта. Это в комплексе позволяет повышать эффективность деятельности и расширять конкурентоспособность Банка.



ОСНОВНОЙ ЦИФРОВОЙ КАНАЛ B2C

Система дистанционного банковского обслуживания для клиентов из числа физических лиц – мобильное приложение Home.kz для операционных систем iOS и Android.

ОСНОВНОЙ ЦИФРОВОЙ КАНАЛ B2B

Система дистанционного банковского обслуживания для клиентов из числа бизнес-субъектов с акцентом на МСБ – мобильное приложение HCB Business для операционных систем iOS и Android.

Управление персоналом



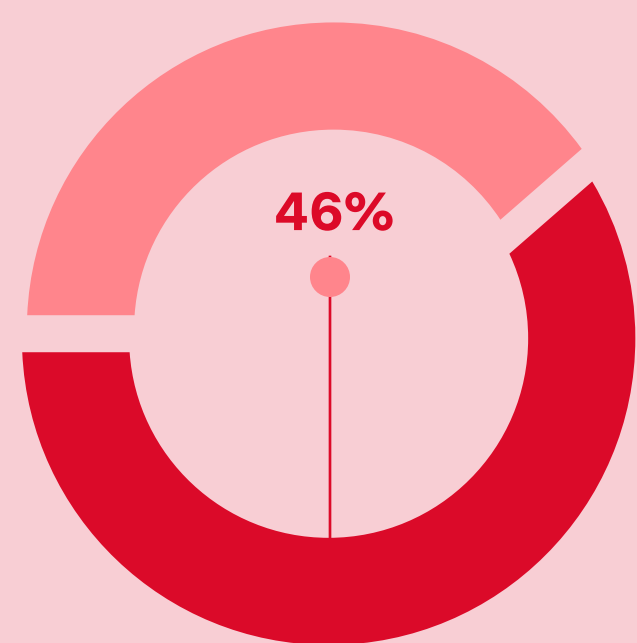
GRI 2-7, 2-19, 2-20, 401-1, 401-3, 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2, 406-1

Существенные темы: Мотивация работников. Обучение и профессиональное развитие работников. Охрана труда и здоровья на рабочем месте. Соблюдение законодательства и требований финансового регулятора. Права человека.

HOME CREDIT BANK

Общие сведения о трудовом коллективе

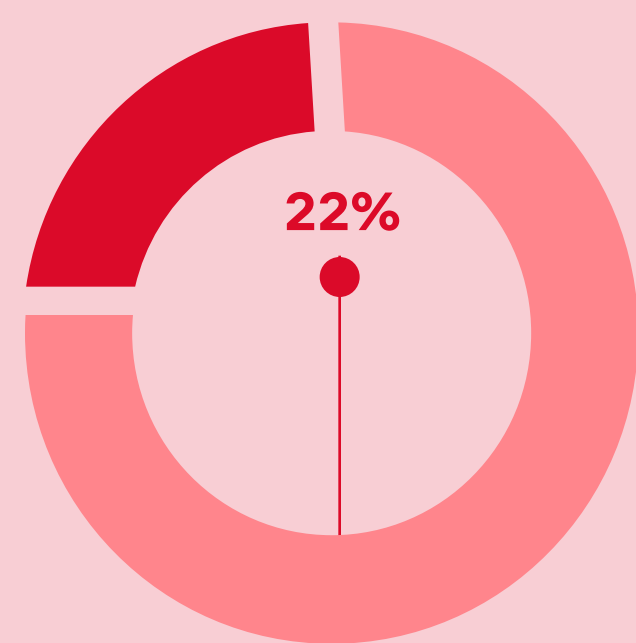
на 31 декабря 2023 года



54%

Работники
филиальной
сети

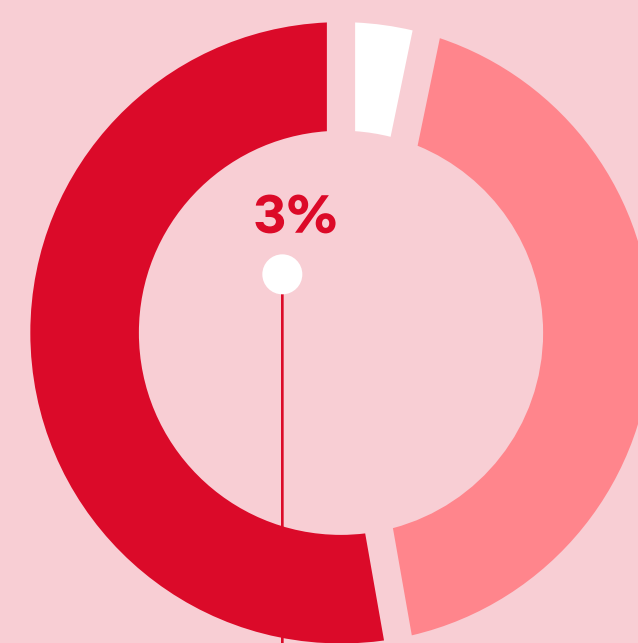
Работники
Головного
банка



78%

Женщины

Мужчины



3%

52%

Возраст
30-50
лет

Возраст
старше
50

45%

Возраст
моложе
30 лет

РАБОТНИКИ ЯВЛЯЮТСЯ СТРАТЕГИЧЕСКИМ АКТИВОМ ДЛЯ HOME CREDIT BANK. МЫ СТРЕМИТСЯ ИМЕТЬ ЛУЧШУЮ КОМАНДУ ПРОФЕССИОНАЛОВ ПУТЕМ РЕАЛИЗАЦИИ КАЧЕСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ ПО НАЙМУ, ОБУЧЕНИЮ И МОТИВАЦИИ РАБОТНИКОВ И ПОВЫШЕНИЯ ИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УРОВНЯ, А ТАКЖЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЛАГОПРИЯТНЫХ УСЛОВИЙ ТРУДА.

Будучи крупным и ответственным работодателем, мы ориентируемся на создание рабочей среды, не допускающей каких-либо форм дискриминации, с ответственной культурой, где каждый может чувствовать себя частью команды, делиться мнениями, учиться и развиваться, оставаясь самим собой. Home Credit Bank продвигает принципы многообразия и инклюзивности, равные возможности при приеме на работу, карьерном продвижении, обучении, вознаграждении для всех работников, вне зависимости от национального происхождения, религиозной принадлежности, пола, возраста, социального или семейного положения, или любых иных характеристик. Развитие бренда работодателя позволяет нам привлекать и удерживать профессиональные кадры.

Мы считаем, что развитие открытой культуры является ключом к стимулированию инноваций и непрерывному совершенствованию. Открытая культура позволяет нам слышать мнения, предложения и отзывы работников регулярно и напрямую. Это позволяет нам определять, расставлять приоритеты и создавать решения совместно с нашими коллегами. Работники не ограничены в возможностях для реализации права на информирование, в том числе и анонимное, о проблемах и возможных нарушениях в области соблюдения законодательства, деловой этики и правил корпоративного поведения и другим направлениям, которые важны для стабильной и эффективной работы Банка и трудового коллектива.

Возможность создания и сохранения рабочих мест – с положительными социально-экономическими выгодами для отдельных лиц и регионов – также является существенным приоритетом для нас.

В отчетном периоде не было зафиксировано ни одного существенного случая нарушения трудового законодательства Республики Казахстан и ВНД Home Credit Bank, регулирующих трудовые отношения.

Ключевым внутренним документом, регламентирующим трудовые отношения и управление человеческими ресурсами, является Кадровая политика АО «Home Credit Bank».

Вопросам HR уделяется внимание на самом высоком управленческом уровне. В частности, в рамках системы управления трудовым коллективом в Банке функционирует комитет Совета директоров, оказывающий содействие ему путем выработки рекомендаций по вопросам в области кадров и вознаграждения работников, а также по социальным вопросам. При этом Департамент по работе с персоналом является ответственным структурным подразделением в области управления человеческими ресурсами, включая определение и организацию служебных обязанностей, профессиональное

развитие и подготовку персонала, оплату труда и планирование окладов. Между топ-менеджерами и работниками налажены качественные коммуникации, в том числе в формате регулярных открытых встреч по различным актуальным корпоративным вопросам, что способствует стратегическому развитию Банка.

По состоянию на 31 декабря 2023 года общая численность работников Home Credit Bank превышала 4 тыс. человек. 52% работников были сконцентрированы в городе Алматы – ведущем регионе нашего присутствия. Среднесписочная численность в отчетном периоде, которая не включает работников, находящихся в отпусках по уходу за ребенком, а также ряд других категорий работников, – 3 162 человека, из которых 80 человек работали на условиях неполной занятости. Для всех работников Банк являлся основным местом работы. Возраст наиболее молодого работника – 18 лет. В Банке трудоустроено 12 человек с ограниченными возможностями, включая 5 женщин. В 2023 году общее количество новых работников Home Credit Bank составило 1 432 человека, в том числе 942 женщины. Показатель текучести кадров в отчетном периоде – 54%. Дополнительная информация о трудовом коллективе предоставлена в разделе «Дополнительные показатели» настоящего Отчета.

47%

Доля женщин на руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности

41%

Доля женщин на руководящих должностях по направлениям деятельности Банка, приносящих доход

42%

Доля женщин на руководящих должностях CEO-1 и CEO-2

23%

Доля женщин на должностях, связанных со STEM

Создавая комфортную рабочую среду, мы предоставляем работникам возможности дистанционной и частичной занятости. Для эффективного онбординга новых работников реализуется программа адаптации, которая помогает им освоиться в более сжатые сроки и понять внутренние рабочие процессы, а также создает основу для профессионального роста.

В Home Credit Bank в рамках системы планирования кадровых ресурсов и внутренней мобильности организуется кадровый резерв для непрерывности бизнеса и минимизации операционных рисков, преемственности системы управления, обеспечения подразделений квалифицированным персоналом в установленные сроки и в количестве, необходимом для достижения наших корпоративных стратегических целей. Порядок работы с кадровым резервом регулируется Положением о кадровом резерве.

Банк продолжает автоматизировать процессы управления персоналом через развитие электронного документооборота. Кроме того, мы имплементируем внутренние цифровые HR-сервисы для повышения эффективности и удобства работников.

Home Credit Bank считает, что продвижение вовлеченности и лояльности работников приводит к повышению производительности и удовлетворенности работой с их стороны. Мы работаем над тем, чтобы наши специалисты чувствовали себя ценными и услышанными, в том числе через такие меры как:

Проведение исследований и опросов для понимания опыта, потребностей и ожиданий работников.

Поощрение открытого общения, чтобы работники чувствовали себя комфортно, делясь своими идеями и проблемами.

Предоставление возможностей и каналов обратной связи для выражения работниками своего мнения и предложений.

Мотивация работников посредством признания и вознаграждения за хорошую работу.

В данном контексте отметим, что в 2023 году среди работников уровень eNPS составил 32.

Для нас важна забота о корпоративном климате, физическом и психическом здоровье работников. Реализуются различные коллективные корпоративные ивенты, в том числе культурного характера. В крупных офисах размещены комфортные зоны отдыха для работников. Мы также стремимся мотивировать работников заниматься спортом в различных формах, как с точки зрения участия во внешних спортивных мероприятиях, так и во внутренних спортивных активностях, включая такие клубы по интересам, как киберспорт, шахматы, бег, настольный теннис. Многие работники Банка, придерживаясь принципов волонтерства, являются активными участниками различных благотворительных, экологических и иных инициатив.

Отметим, что каждый работник вне зависимости от пола имеет право на отпуск по уходу за ребенком в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В отчетном периоде 447 работников Home Credit Bank ушли в отпуск по уходу за ребенком, в том числе 444 женщины и 3 мужчин.

Вознаграждение и мотивация

СПРАВЕДЛИВЫЙ УРОВЕНЬ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПОЗВОЛЯЮТ НАМ ПРИВЛЕКАТЬ И УДЕРЖИВАТЬ ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫЕ КАДРЫ. HOME CREDIT BANK УЧИТЫВАЕТ, ЧТО СИСТЕМА ОПЛАТЫ ТРУДА РАБОТНИКОВ НАПРЯМУЮ ВЛИЯЕТ НА ДОСТИЖЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫХ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ. ПРИДЕРЖИВАЯСЯ ПРИНЦИПА СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА С ТРУДОВЫМ КОЛЛЕКТИВОМ, МЫ СТРЕМИМСЯ ОБЕСПЕЧИВАТЬ СВОИМ РАБОТНИКАМ ДОСТОЙНЫЙ УРОВЕНЬ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ВЫШЕ СРЕДНЕРЫНОЧНОГО УРОВНЯ, ЧТО СПОСОБСТВУЕТ УСИЛЕНИЮ ИХ МОТИВАЦИИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ТРУДА.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОПЛАТЫ ТРУДА

Условия оплаты труда устанавливаются таким образом, чтобы мотивировать работников к эффективной деятельности, и быть конкурентными по рынку для привлечения специалистов с высокой квалификацией.

Система оплаты труда должна быть прозрачной.

Уровень оплаты труда зависит от достижения Банком в целом и отдельными работниками согласованных целей и задач.

ПРИНЦИПЫ, УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ТРУДА И ВЫПЛАТЫ ПРЕМИЙ РЕГУЛИРУЮТСЯ:

Правилами об оплате труда.

Правилами о премировании работников АО «Home Credit Bank».

Политикой по оплате труда, начислению денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящих работников, работников, принимающих существенные риски, и отдельных руководителей АО «Home Credit Bank».

Размер вознаграждения работников зависит исключительно от их профессиональных качеств и показателей эффективности выполненной работы. Оплата труда работников производится на основании трудового договора в соответствии с законодательством Республики Казахстан и ВНД Home Credit Bank. Вознаграждение работников соответствует Конвенции №100 Международной организации труда, которая формулирует применение принципа равного вознаграждения мужчин и женщин за труд равной ценности.

Основной формой оплаты труда работников в Home Credit Bank является должностной оклад. По итогам оценки деятельности работников за определенный период и с учетом результатов деятельности Банка могут выплачиваться мотивационные выплаты (премии). Вместе с тем также возможны отдельные виды нефиксированного вознаграждения, не связанного с оценкой эффективности за выполнение индивидуальных показателей и целей Банка, к примеру, единовременное вознаграждение, выплачиваемое при приеме в Банк (welcome bonus) и, в исключительных случаях, вознаграждение за лояльность (loyalty bonus).

В 2023 году расходы на вознаграждение работников составили в общей сложности 19,7 млрд тенге. Средний оклад (включая бонусы) работников оценивается в отчетном периоде в 489 тыс. тенге на одного работника в месяц, в том числе работников-женщин – 375 тыс. тенге в месяц. Более низкий показатель по работникам-женщинам обуславливается прежде всего более высоким представительством работников-мужчин на руководящих высокооплачиваемых должностях, в то время как работники-женщины значительно чаще представлены на массовых должностях менеджеров младшего звена и специалистов.

Средний прирост заработной платы работников в отчетном периоде оценивается в 19%, при этом почти 40% работников (показатель без учета уволенных работников) получили повышение оклада.

Особо отметим, что для мотивации работников, имеющих определенный непрерывный стаж работы в Банке, предусмотрен конструктор льгот OLZHA, позволяющий частично компенсировать

расходы на добровольное медицинское страхование, спорт, образование, и по другим направлениям. Для каждого работника устанавливается ежемесячный лимит на льготы в соответствии с категорией должностей. Конструктор льгот OLZHA демонстрирует высокую востребованность среди наших коллег. Кроме того, работники могут воспользоваться Merch Store, ориентированным на брендированную продукцию с корпоративной символикой.

В Home Credit Bank внедрена оценка эффективности деятельности работников по индивидуальным KPI, в целях стимулирования работников на достижение корпоративных целей, выполнение утвержденных планов, а также обеспечение прозрачности политики вознаграждения и дальнейшего карьерного роста работников. Порядок оценки деятельности работников определяется в соответствии с Правилами оценки эффективности персонала. Оценка и подтверждение соответствия работников квалификационным требованиям производится путем проведения аттестации.

Данные об аттестации используются при продвижении работников по службе, повышению оплаты труда. Для оценки компетенций и потенциала используют инструменты SHL.

У ключевых руководителей установлены годовые цели, промежуточная оценка работы происходит после первого полугодия, а итоговая оценка – в конце года. Для линейных руководителей и специалистов действует квартальная мотивация. Специалисты массовых позиций, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами, проходят оценку эффективности ежемесячно.

Обучение и развитие потенциала работников

на 31 декабря 2023 года

МЫ СЧИТАЕМ, ЧТО РЕГУЛЯРНОЕ ОБУЧЕНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ЯВЛЯЕТСЯ КЛЮЧЕВЫМ ФАКТОРОМ, ПОМОГАЮЩИМ НАШИМ РАБОТНИКАМ АДАПТИРОВАТЬСЯ К БЫСТРО МЕНЯЮЩЕЙСЯ СРЕДЕ, А БАНКУ – БЫТЬ ИННОВАЦИОННЫМ И РАЗВИВАТЬ СВОЮ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ.

на 31 декабря 2023 года

109.9 тыс.

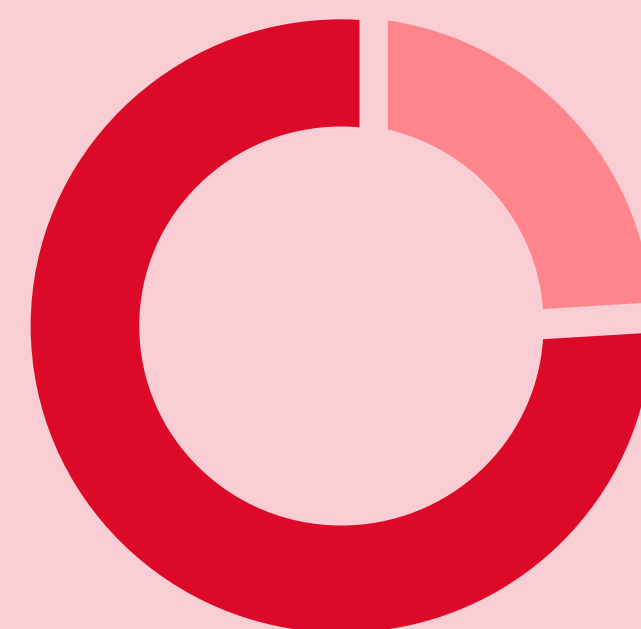
Общее количество часов обучения работников в 2023 году

34.8

Среднее количество часов обучения на 1 работника в 2023 году

Примечание: В настоящем Отчете используется академический час обучения.

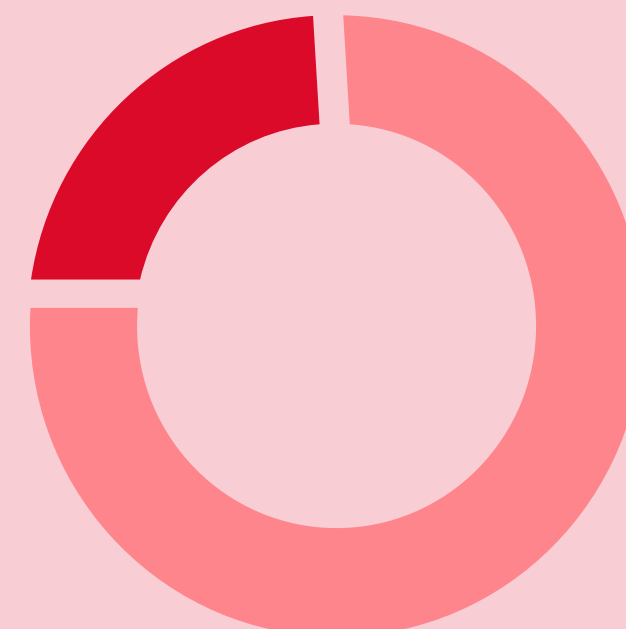
Общее количество часов обучения работников по категориям работников



Руководители (высшего, среднего и младшего звена) **28 042**

Специалисты **81 864**

Общее количество часов обучения работников по гендеру



Женщины **69 253**

Мужчины **40 653**

Home Credit Bank предоставляет работникам широкие возможности для развития и обучения. Реализуются внутренние и внешние образовательные программы и мероприятия, которые направлены на совершенствование профессиональных и лидерских навыков и компетенций работников. Система развития охватывает как обязательное, так и факультативное обучение.

Подразделением, ответственным за обучение работников, является Управление развития и карьерных возможностей Департамент по работе с персоналом. Обучение организуется в соответствии с Политикой по обучению и развитию персонала.



Валовые расходы Home Credit Bank на внутренние и внешние мероприятия и программы обучения работников в отчетном периоде составили 112.5 млн тенге.

Система обучения распространяется на все категории и уровни персонала, включая представителей руководства, кадровый резерв и молодых перспективных работников. В частности, каждый работник через личный кабинет корпоративного портала может принимать участие в электронных курсах и иных дистанционных обучающих мероприятиях. Мы способствуем развитию наших работников посредством регулярных встреч и бесед работников с их руководителями по вопросам развития и эффективности. Кроме того, мы оцифровали процесс обучения кандидатов на трудоустройство перед их приемом на работу. Этот подход дает будущим работникам больше гибкости и позволяет дополнительно совершенствовать процесс подбора персонала.

В 2023 году обучение прошли более 3 тыс. работников Home Credit Bank. В общем количестве академических часов обучения учтена фактическая длительность проведенных учебных мероприятий и средняя длительность пройденных работниками стандартизированных электронных курсов.

В частности, семинар по корпоративным ценностям «Зажигая сердца» о наших принципах взаимодействия как внутри Банка, так и с клиентами. Семинар прошли более 2,8 тыс. работников, а курс по информационной безопасности – почти 2,3 тыс. наших коллег, причем по результатам тестов работники в среднем показали знания стандартов информационной безопасности на уровне 89%.

Охрана труда и безопасность на рабочем месте

Благополучие и здоровье работников, безопасные условия их труда критически важны для Home Credit Bank. Поэтому мы обращаем особое внимание на обеспечение надлежащего функционирования системы охраны труда на корпоративном уровне.

Home Credit Bank соблюдает требования законодательства Республики Казахстан в области функционирования систем управления охраной труда и безопасности в целях недопущения травматизма и чрезвычайных ситуаций, снижения риска несчастных случаев и иных инцидентов в ходе нашей деятельности.

на 31 декабря 2023 года

0
Подтвержденных случаев травматизма и профессиональных заболеваний у работников Банка в 2023 году

Система управления охраной труда действует в отношении всех работников Банка, а положения по безопасности, относящиеся к нахождению и перемещению по офисам и объектам Home Credit Bank, распространяются на всех лиц, находящихся на его территории и объектах, включая работников подрядных организаций, допущенных к осуществлению деятельности на территории и объектах Банка.

Основным регулятивным внутренним документом является Инструкция по технике безопасности и охране труда для работников АО «Home Credit Bank».

Ответственность за надлежащее функционирование системы управления охраной труда возложена на Главного специалиста по охране труда и пожарной безопасности, а также ответственных сотрудников филиалов, которые постоянно оценивают потенциальные зоны риска и немедленно решают возникающие проблемы.

Мы осуществляем регистрацию, учет и анализ несчастных случаев, связанных с трудовой деятельностью. При возникновении инцидентов в области охраны труда Банк, в соответствии с внутренними процедурами, проводит служебное расследование, по результатам которого в случае необходимости реализуются корректирующие мероприятия и организуется дополнительный инструктаж для персонала. Разработан порядок действий персонала при возникновении аварий и несчастных случаев.

Работники вправе обращаться за консультацией по вопросам охраны труда к своим непосредственным руководителям или в профильное структурное подразделение Home Credit Bank.

Мы исходим из того, что работникам важно информировать Банк о выявляемых ими нарушениях в области охраны труда, что позволяет вносить вклад в безопасную трудовую среду. Home Credit Bank предоставляет своим работникам различные варианты действий, если они наблюдают рискованные ситуации или хотят внести свой вклад в улучшения. Проактивное выявление и сообщение о рисках позволяет быстро оценить их и устранить по мере необходимости. Работники обязаны немедленно сообщать о каждой производственной травме, а также о ситуации, которая создает угрозу жизни и здоровью людей. У работников есть право на отказ от выполнения работы в случае возникновения ситуации, которая создает угрозу их здоровью или жизни.

С учетом установленных законодательством Республики Казахстан требований Банком организуется проведение обучения и повышения квалификации персонала по вопросам охраны труда, в том числе осуществляются обязательные вводные инструктажи для новых работников для их ознакомления с корпоративными требованиями в отношении безопасности на рабочем месте. Регулярность и частота обучения регламентируются применимым законодательством и внутренними требованиями Home Credit Bank, при этом обучение и проверка знаний по вопросам безопасности и охраны труда работников, ответственных за обеспечение безопасности и охраны труда, производится не реже одного раза в три года.

ЭКОЛОГИЯ



Потребление основных типов энергии в 2023 году

5 300 тыс. кВт/ч
Электрическая энергия

737 Гкал
Тепловая энергия

22 155 ГДж
Общее потребление энергии
(тепловая и электрическая энергия)

GRI 2-25, 2-27, 302-1, 302-2,
303-2, 303-3, 305-4, 306-1
Существенные темы: Управление
климатическим воздействием.

Home Credit Bank уделяет вопросам экологической устойчивости значительное внимание. Мы ориентируемся на переход к практикам регулярной оценки своего воздействия на экологию и климат, в соответствии с лучшими национальными и международными практиками и инициативами. В отчетном периоде нами не было допущено ни одного нарушения требований природоохранного законодательства Республики Казахстан.

Система управления экологическим воздействием в Home Credit Bank образована, прежде всего, административно-хозяйственным подразделением и подразделением, координирующим корпоративную ESG повестку.

В нашем подходе к экологии мы учитывает то, что ввиду специфики бизнеса Банк оказывает низкое прямое воздействие на экологию и климат через операционную деятельность, к примеру эксплуатацию офисов, автомобильного парка и разнообразного электрооборудования. В собственной деятельности Home Credit Bank не использует уголь и мазут, которые отличаются сильным негативным влиянием на окружающую среду.

При этом на фоне ориентации бизнес-модели на финансирование розничных клиентов и отсутствия кредитования бизнеса, в том числе энергоемких и углеродоемких секторов экономики, косвенное воздействие Home Credit Bank является минимальным. Более того, развивая цифровые сервисы, мы вносим вклад в декарбонизацию наших стейкхолдеров, прежде всего клиентов.

Несмотря на вышеуказанные факторы, будучи ответственным бизнесом, Банк намерен проводить систематическую работу по повышению

энергоэффективности офисов, контролю и оптимизации расхода воды, электроэнергии и других ресурсов, эффективному управлению отходами, модернизации оборудования, а также тщательно отслеживать динамику показателей деятельности, способных влиять на окружающую среду. Развитие культуры энергосбережения среди работников также играет свою роль.

Среди прочего в рамках содействия развитию циркуляционной экономики мы приступили к разделному сбору отходов в нашем Главном офисе и ряде отделений в регионах, где развита инфраструктура по повторному обращению с отходами, а также к реализации инициатив по повышению осведомленности персонала по вопросам, связанным с устойчивыми практиками потребления и минимизацией образования отходов. По мере развития инфраструктуры по повторному обращению с отходами в регионах присутствия, мы будем стремиться расширять охват наших филиалов данной программой. Наряду с цифровизацией бизнес-процессов это позволяет повышать долгосрочную эффективность управления отходами на корпоративном уровне.

Продолжается переход на безбумажный документооборот, что дает возможность не

только сокращать использование бумаги во внутренних операциях и при взаимодействии со стейкхолдерами, но и уменьшать время на обслуживание клиентов. Отметим также, что выпуск цифровых карт значительно минимизирует потребление Home Credit Bank пластика, используемого для изготовления «традиционных» банковских карт, – в отчетном периоде оно составило только около 1,6 тыс. килограммов вместо 2,8 тыс. килограммов пластика в случае, если бы цифровые карты не выпускались.

В 2023 году не было отмечено каких-либо инцидентов, связанных с водоснабжением, которые могли бы существенно повлиять на деятельность и финансовую стабильность Home Credit Bank. Водозабор в регионах присутствия осуществляется у специализированных организаций через систему центрального водоснабжения, а вода из поверхностных или подземных водных источников не используется. Сточные воды, которые формируются в процессе нашей деятельности, также направляются сторонним организациям на очистку, без их сброса непосредственно Банком в природные водные объекты.

Выбросы парниковых газов



НОМЕ CREDIT BANK ПРОДОЛЖАЕТ РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ В ОБЛАСТИ КЛИМАТИЧЕСКОЙ ПОВЕСТКИ, УЧИТЫВАЯ ЕЕ ЗНАЧИМОСТЬ ДЛЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН И ДЛЯ МЕЖДУНАРОДНОГО СООБЩЕСТВА. ОТДЕЛ ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ КООРДИНИРУЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ БАНКА ПО КЛИМАТИЧЕСКОМУ ТРЕКУ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ЕЖЕГОДНОЙ ОЦЕНКИ ВЫБРОСОВ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ.

По итогам 2023 года нами проведена добровольная оценка выбросов парниковых газов на основе международного стандарта GHG Protocol и стандарта СТ РК ISO 14064-1-2019, которая прошла процедуру независимой верификации.

Для оценки выбросов использованы:

Протокол выбросов парниковых газов: корпоративный стандарт учета и отчетности (GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard).

Методология учета области охвата 2 (Scope 2 Guidance).

Корпоративный стандарт учета и отчетности о цепочке создания стоимости (Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard).

Технический регламент подсчета выбросов области охвата 3 (Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions).

Сведения об объеме выбросов парниковых газов в 2023 году

	Всего, тонн CO ₂ экв	CO ₂ , тонн	CH ₄ , тонн	N ₂ O, тонн	HFCs, тонн
Score 1	4 012.53	73.14	0.004	0.006	2.12
Score 2 (location-based)	4 579.53	4 579.53	-	-	-
Score 3 (опционно)	1 772.67	1 737.95	0.096	0.121	-
Совокупные выбросы по категориям Score 1, Score 2, Score 3	10 364.73 тонн CO ₂ экв				
Совокупные выбросы по категориям Score 1, Score 2	8 592.06 тонн CO ₂ экв				
Интенсивность выбросов парниковых газов Score 1 и Score 2, тонн CO ₂ экв на одного работника	2.11 тонн CO ₂ экв				
Интенсивность выбросов Score 1 и Score 2, тонн CO ₂ экв на 1 млн долларов США активов за отчетный период	4.93 тонн CO ₂ экв				

Комментарий 1. Score 3 рассчитан по категориям «отходы, образующиеся в процессе деятельности», «приобретенные товары и услуги», «поездки работников на работу», «деловые командировки работников».

Комментарий 2. Согласно данным Национального Банка Республики Казахстан, на 31 декабря 2023 года обменный курс составил: 1 доллар США = 454.56 тенге.

Активы Банка по состоянию на 31 декабря 2023 года: 792 951 519 000 тенге или 1 744 437 520 долларов США.

Home Credit Bank использует подход, основанный на операционном контроле над источниками выбросов парниковых газов. В отчетном периоде мы осуществляли выбросы парниковых газов только на территории Республики Казахстан.

В рамках оценки выбросов парниковых газов Home Credit Bank были учтены выбросы CO₂, CH₄, N₂O, HFC. На момент проведения оценки отсутствовала информация о выбросах SF₆ и PFC на объектах Банка. Источники прямых выбросов парниковых газов, находящиеся в границах организации, не используют биомассу или биотопливо в процессе сжигания.



GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-12, 2-14, 3-1, 3-2



Об Отчете

Принципы подготовки Отчета

Существенность.

Контекст устойчивого развития.

Полнота раскрытия информации.

Своевременность раскрытия информации.

Взаимодействие со стейкхолдерами.

Количественная оценка.

Последовательность.

Сбалансированность.

В настоящем Отчете об устойчивом развитии вниманию стейкхолдеров представлена информация о результатах деятельности Home Credit Bank (дочерние организации отсутствуют) в рамках отчетного периода с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года, который совпадает с отчетным периодом финансовой отчетности Банка за 2023 год. Для соблюдения принципов полноты и своевременности раскрытия информации Отчет также охватывает некоторые важные события и результаты, которые выходят за рамки указанного отчетного периода.

В Отчет включается информация, которая, по нашему мнению, имеет существенное значение для стейкхолдеров и бизнеса.

Отчет подготовлен в соответствии с международными стандартами Глобальной инициативы по отчетности (GRI) в актуальной редакции 2021 года, а также с учетом рекомендаций, изложенных в Руководстве по раскрытию информации в области экологического, социального и корпоративного управления (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) для банков и других финансовых организаций, утвержденном АРРФР в 2023 году. В Отчете предоставляется информация о вкладе Банка в достижение Целей устойчивого развития ООН.

Процесс подготовки Отчета координировался Отделом по связям с общественностью. Ответственные структурные подразделения Банка

обеспечивали предоставление проверенных количественных и качественных данных и статистики для раскрытия в Отчете.

Финансовые данные в Отчете выражены преимущественно в тенге. Сведения о финансово-хозяйственной деятельности раскрываются в Отчете на основе аудированной финансовой отчетности Банка за период, закончившийся 31 декабря 2023 года, составленной в соответствии с МСФО. Отчет не проходил внешнее ограниченное заверение, однако корпоративные данные по выбросам парниковых газов верифицированы независимой внешней стороной.

Отчет утвержден Правлением Home Credit Bank и размещен на официальном вебсайте Home Credit Bank в электронной форме. Дата публикации Отчета – IV квартал 2024 года.

Оценка существенности

Home Credit Bank внедряет практику ежегодного проведения оценки существенности соответствии со Стандартами GRI в редакции 2021 года для определения приоритетов раскрытия нефинансовой информации.

В рамках подготовки Отчета предварительно был составлен расширенный перечень потенциально существенных тем в рамках анализа международных стандартов раскрытия нефинансовой информации, хозяйственной деятельности Банка и ключевых отраслевых тенденций, практик банков-бенчмарков и сопоставимых банков-аналогов, идентификации негативных и позитивных воздействий Банка и его ключевых стейкхолдеров.

На основе расширенного перечня потенциально существенных тем Банк организовал опрос стейкхолдеров

для оценки и определения приоритетности своих воздействий в области устойчивого развития и ответственного ведения банковской деятельности. В нем приняли участие представители различных групп стейкхолдеров. Мнения стейкхолдеров учитывались Банком при определении финального перечня существенных тем.

По итогам указанной оценки воздействия были сгруппированы в 14 существенных тем, которые при поддержке ESG консультантов были проранжированы по значимости и разделены на три группы приоритетов (где первый приоритет – это существенные темы с наибольшим воздействием).

Финальный перечень существенных тем был рассмотрен Правлением Home Credit Bank.

1 Существенные темы первого приоритета

Управление рисками.

Деловая этика, противодействие коррупции и незаконным финансовым практикам.

Права человека.

Информационная безопасность.

Защита персональных данных.

Соблюдение законодательства и требований финансового регулятора.

Клиентоориентированность.

2 Существенные темы второго приоритета

Корпоративное управление.

Цифровизация.

Обучение и профессиональное развитие работников.

Управление налогами.

3 Существенные темы третьего приоритета

Мотивация работников.

Охрана труда и здоровья на рабочем месте.

Управление климатическим воздействием.



Взаимодействие со стейкхолдерами

Home Credit Bank обеспечивает профессиональные, уважительные и прозрачные отношения со всеми стейкхолдерами, в том числе ответственно подходит к раскрытию финансовой и нефинансовой, а также рекламной информации. Через использования разных подходов к взаимодействию мы стремимся учитывать интересы и реагировать на ожидания стейкхолдеров, управлять фактическими и потенциальными негативными воздействиями от своей деятельности.

Группа стейкхолдеров	Интересы и ожидания стейкхолдеров	Примеры подходов к взаимодействию со стейкхолдерами
Акционеры	<ul style="list-style-type: none"> • Положительная динамика финансовых/ операционных показателей, высокая рентабельность бизнеса. • Соблюдение законодательства, эффективная система корпоративного управления и управления рисками. • Надлежащее обеспечение и защита всех прав акционеров. • Достоверная, своевременная и полная отчетность о деятельности Банка, в том числе нефинансовая. • Обязательства в области охраны окружающей среды, социальных и управленческих вопросов (ESG). 	<ul style="list-style-type: none"> • Регулярные коммуникации, в том числе с использованием электронных средств связи. • Публикация финансовой и нефинансовой отчетности. • Доведение до сведения акционеров информации о деятельности Банка, затрагивающей интересы акционеров. • Предоставление информации по запросам акционеров. • Своевременное предоставление качественных материалов для общих собраний акционеров.
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> • Стабильность и предсказуемость деятельности Банка как финансовой организации. • Лучший клиентский опыт. • Получение консультаций в онлайн и офлайн каналах. 	<ul style="list-style-type: none"> • Множественные каналы коммуникаций, в том числе цифровой банкинг, колл-центры и банковские отделения. • Получение Банком персональной обратной связи и анализ клиентского опыта, замеры через CX-метрики. • Предоставление консультаций и информации по запросам клиентов. • Оперативное и качественное реагирование на обращения и жалобы клиентов.



<p>Работники</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Стабильность и предсказуемость деятельности Банка как работодателя. • Отсутствие дискриминации и неукоснительное соблюдение Банком трудового законодательства. • Профессиональное развитие и безопасные условия труда. 	<ul style="list-style-type: none"> • Система контроля за соблюдением трудового законодательства, включая противодействие дискриминации. • Внутренний портал для работников и корпоративная горячая линия. • Ежегодная оценка Банком уровня лояльности работников (eNPS). • Программы обучения и развития работников. • Проведение корпоративных мероприятий.
<p>Население регионов присутствия (местные сообщества)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Доступное кредитование. • Финансовая и социальная инклюзия. • Создание рабочих мест в регионах присутствия. 	<ul style="list-style-type: none"> • Диверсифицированная линейка финансовых продуктов и услуг, цифровизация. • Интеграция принципов устойчивого развития в бизнес-процессы. • Оказание благотворительной помощи. • Наличие эффективной системы обратной связи и коммуникаций.
<p>Органы государственной власти, регуляторы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Стабильность и предсказуемость деятельности Банка как бизнеса. • Неукоснительное соблюдение законодательства, требований регуляторов, в том числе в области трудовых отношений, налогообложения и защиты персональных данных. • Своевременное предоставление отчетности. • Внедрение передовых практик корпоративного управления. 	<ul style="list-style-type: none"> • Раскрытие финансовой и нефинансовой информации в рамках отчетности. • Предоставление доступа и необходимой информации регулятору и надзорным органам. • Обработка и направление ответов на официальные запросы. • Активное участие в отраслевых форумах и мероприятиях, в том числе посвященных финансовому регулированию и вопросам ESG.

Дополнительные показатели

Трудовой коллектив по состоянию на 31 декабря 2023 года

Общая численность работников	4 072
Структура персонала по полу	
Женщины	3 188
Мужчины	884
Структура персонала по возрасту	
До 30 лет	1 828
<i>в том числе женщины</i>	1 416
<i>в том числе мужчины</i>	412
30-50 лет	2 134
<i>в том числе женщины</i>	1 692
<i>в том числе мужчины</i>	442
Старше 50 лет	110
<i>в том числе женщины</i>	80
<i>в том числе мужчины</i>	30
Структура персонала по должности	
Руководители высшего, среднего и младшего звена	231
<i>в том числе женщины</i>	108
<i>в том числе мужчины</i>	123
<i>в том числе до 30 лет</i>	21
<i>в том числе 30-50 лет</i>	197
<i>в том числе старше 50 лет</i>	13
Специалисты	3 833
<i>в том числе женщины</i>	3 080

<i>в том числе мужчины</i>	753
<i>в том числе до 30 лет</i>	1 807
<i>в том числе 30-50 лет</i>	1 932
<i>в том числе старше 50 лет</i>	94
Административно-хозяйственный персонал	8
<i>в том числе женщины</i>	0
<i>в том числе мужчины</i>	8
<i>в том числе до 30 лет</i>	0
<i>в том числе 30-50 лет</i>	5
<i>в том числе старше 50 лет</i>	3
Структура персонала по трудовому договору	
Работники с бессрочным трудовым договором	1 931
<i>в том числе женщины</i>	1 575
<i>в том числе мужчины</i>	356
Работники со срочным трудовым договором	2 141
<i>в том числе женщины</i>	1 613
<i>в том числе мужчины</i>	528
Структура персонала по национальности, %	
Казахи	83%
Русские	8%
Уйгуры	2%
Другие национальности в совокупности	7%

Работники Банка по регионам присутствия по состоянию на 31 декабря 2023 года

	Женщины	Мужчины	Общая численность
Головной банк	1 340	545	1 885
Управление по городу Алматы	186	40	226
Филиал в городе Актау	80	14	94
Филиал в городе Актобе	120	15	135
Филиал в городе Астана	134	29	163
Филиал в городе Атырау	119	11	130
Филиал в городе Жезказган	41	4	45
Филиал в городе Караганда	102	9	111
Филиал в городе Кокшетау	97	8	105
Филиал в городе Костанай	82	11	93
Филиал в городе Кызылорда	100	16	116
Филиал в городе Павлодар	96	17	113
Филиал в городе Петропавловск	57	13	70
Филиал в городе Семей	118	15	133
Филиал в городе Талдыкорган	80	12	92
Филиал в городе Тараз	106	29	135
Филиал в городе Уральск	92	17	109
Филиал в городе Усть-Каменогорск	61	15	76
Филиал в городе Шымкент	177	64	241
Общий итог	3 188	884	4 072

Указатель Стандартов GRI

ОТЧЕТ

АО «HOME CREDIT BANK»

ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ ЗА 2023
ГОД ПОДГОТОВЛЕН В СООТВЕТСТВИИ
СО СТАНДАРТАМИ GRI В РЕДАКЦИИ
2021 ГОДА. ИСПОЛЬЗОВАННЫЙ
СТАНДАРТ GRI 1 – GRI 1: FOUNDATION
2021.

Раскрытие	Стандарт GRI	Раздел Отчета и дополнительная информация
GRI 2 ОБЩИЕ РАСКРЫТИЯ 2021		
1. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОРПОРАТИВНЫЕ ПРАКТИКИ ОТЧЕТНОСТИ		
2-1	Подробная информация об организации	Профиль Банка. Об Отчете. Контактная информация.
2-2	Периметр отчетности организации в области устойчивого развития	Об Отчете.
2-3	Отчетный период, частота предоставления отчетности и контактная информация	Об Отчете.
2-4	Уточнение информации	Комментарий: Отчет подготовлен впервые, поэтому уточнение информации не предусмотрено.
2-5	Внешнее заверение отчетности	Комментарий: внешнее заверение Отчета не проводилось, однако проведена внешняя независимая верификация выбросов парниковых газов.
2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СОТРУДНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ		
2-6	Сведения о деятельности, цепочке создания добавленной стоимости и об иных деловых связях организации	Профиль Банка.
2-7	Штатные сотрудники организации	Управление персоналом. Дополнительные показатели.
2-8	Сотрудники, не являющиеся штатными сотрудниками организации	Комментарий: Банк планирует раскрытие информации в последующих нефинансовых отчетах.

Указатель Стандартов GRI

3. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ		
2-9	Структура и состав управления	Корпоративное управление.
2-10	Порядок избрания и утверждения высшего органа управления	Корпоративное управление.
2-11	Глава высшего органа управления	Корпоративное управление.
2-12	Роль высшего органа управления в обеспечении контроля над управлением воздействиями	Корпоративное управление. Управление рисками. Об Отчете.
2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	Корпоративное управление. Управление рисками.
2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии	Об Отчете.
2-15	Конфликт интересов	Корпоративное управление. Деловая этика и добросовестность.
2-16	Коммуникация/информирование о критически важных проблемах	Деловая этика и добросовестность.
2-17	Коллективное знание высшего органа управления	Корпоративное управление. Комментарий: для расширения отраслевых знаний у членов Совета директоров, развития их профессиональных навыков, а также надлежащего выполнения ими своих обязанностей Банк в случае необходимости организует обучение или содействует в обучении членов Совета директоров.
2-18	Оценка работы высшего органа управления	Комментарий: Совет директоров производит периодическую (не реже одного раза в год) оценку деятельности каждого члена Совета директоров.
2-19	Политика вознаграждения	Корпоративное управление. Управление персоналом.

Указатель Стандартов GRI

2-20	Порядок определения вознаграждения	Корпоративное управление. Управление персоналом.
2-21	Общий коэффициент годовой компенсации	Комментарий: Банк не ведет учет соотношения годового совокупного вознаграждения самого высокооплачиваемого работника к медианному годовому совокупному вознаграждению всех работников (за исключением самого высокооплачиваемого работника).
4. СТРАТЕГИЯ, ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ		
2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	Обращение Председателя Совета директоров. Обращение Председателя Правления. Вклад в Цели устойчивого развития ООН.
2-23	Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	Корпоративное управление. Деловая этика и добросовестность. Информационная безопасность. Защита персональных данных.
2-24	Внедрение политик и обязательств	Корпоративное управление. Деловая этика и добросовестность.
2-25	Механизмы снижения негативного воздействия	Деловая этика и добросовестность. Экология.
2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	Деловая этика и добросовестность.
2-27	Соблюдение законодательства	Корпоративное управление. Управление налогами. Деловая этика и добросовестность. Экология.
2-28	Членство в ассоциациях	Банк является членом Ассоциации финансистов Казахстана.

Указатель Стандартов GRI

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

2-29	Подход к взаимодействию со стейкхолдерами	Взаимодействие со стейкхолдерами.
2-30	Коллективные договоры	Комментарий: Коллективный договор отсутствует. Вместе с тем Банк не препятствует работникам в инициировании коллективных переговоров в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

GRI 3 СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2021

3-1	Порядок определения существенных тем	Об Отчете.
3-2	Перечень существенных тем	Об Отчете.
3-3	Управление существенными темами	Управление существенными темами детализируется в соответствующих разделах Отчета.

GRI 200: Экономическая категория

GRI-201: ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2016

201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая ценность	Созданная и распределенная прямая экономическая ценность.
201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности, связанные с изменением климата	Комментарий: Банк планирует проведение оценки переходных и физических климатических рисков.
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	Профиль Банка.

Указатель Стандартов GRI

GRI 202: ПРИСУТСТВИЕ НА РЫНКЕ 2016

202-2	Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения	Комментарий: Банк рассматривает в качестве руководителей высшего звена членов Совета директоров и членов Правления. По состоянию на 31 декабря 2023 года, доля руководителей высшего звена, нанятых из числа представителей местного сообщества (граждан Республики Казахстан), в общем числе руководителей высшего звена составила 37.5%.
-------	--	--

GRI 204: ЗАКУПКИ 2016

204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Комментарий: Общее количество поставщиков Банка по состоянию на 31 декабря 2023 года составляло 2.2 тыс., доля МСБ – 12%. Доля местных поставщиков в общем объеме закупочного бюджета – 82%. Совокупная доля 10 крупнейших поставщиков в общем объеме закупок Банка – 59%. Среднее количество участников конкурентных (тендерных) процедур – 5.
-------	--------------------------------------	---

GRI 205: БОРЬБА С КОРРУПЦИЕЙ 2016

205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Деловая этика и добросовестность. Комментарий: 100% работников Банка прошли ознакомление с ВНД по противодействию коррупции.
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Деловая этика и добросовестность. Комментарий: в отчетном периоде отсутствовали судебные дела в отношении работников по коррупционным правонарушениям.

GRI 206: АНТИКОНКУРЕНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ 2016

206-1	Правовые действия в отношении антиконкурентного поведения, антитрастовая и антимонопольная практика	Деловая этика и добросовестность.
-------	---	-----------------------------------

Указатель Стандартов GRI

GRI 207: НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ 2019

207-1	Подход к налогообложению	Управление налогами.
207-2	Управление налогами, контроль и управление рисками	Управление налогами.
207-3	Взаимодействие со стейкхолдерами и управление вопросами налогообложения	Управление налогами.

GRI 300: ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ КАТЕГОРИЯ

GRI 302: ЭНЕРГИЯ 2016

302-1	Энергопотребление внутри организации	Экология.
302-2	Энергопотребление за границами организации	Комментарий: учет потребления энергии за пределами организации не ведется.

GRI 303: ВОДА 2018

303-3	Общее количество забираемой воды	Комментарий: В практике Банка водозабор и водопотребления расцениваются как равнозначные показатели. В соответствии с действующими в Республике Казахстан нормами водопотребления произведена оценка расчетным методом объема водопотребления Банка за отчетный период (246 рабочих дней) на основе среднесписочной численности работников (3 162 человека) – 3.9 млн литров горячей воды, 5.4 млн литров холодной воды. Потребление бутилированной пресной воды, закупаемой у сторонних организаций, в отчетном периоде составило 98.8 тыс. литров.
-------	----------------------------------	--

Указатель Стандартов GRI

GRI 400: СОЦИАЛЬНАЯ КАТЕГОРИЯ

304-1	Операционные площадки, находящиеся в собственности, в аренде или под управлением организации и расположенные на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия, находящихся вне границ охраняемых природных территорий или примыкающие к таким территориям	Комментарий: Банк не имеет операционных площадок, которые расположены на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия.
GRI 305: ВЫБРОСЫ 2016		
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Экология.
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Экология.
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (Охват 3)	Экология.
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	Экология.
305-6	Выбросы озоноразрушающих веществ в атмосферу	Комментарий: Деятельность Банка не связана с генерацией существенных объемов выбросов озоноразрушающих веществ в атмосферу.
GRI 306: ОТХОДЫ 2020		
306-1	Образование отходов и связанные с ними существенные воздействия	Экология.
306-3	Общий вес образованных отходов	Комментарий: Банк планирует раскрытие информации в последующих нефинансовых отчетах.
306-4	Утилизация отходов	Комментарий: Банк планирует раскрытие информации в последующих нефинансовых отчетах.

Указатель Стандартов GRI

GRI 308: ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ 2016		
308-1	Новые поставщики, прошедшие оценку по экологическим критериям	Комментарий: оценка по экологическим критериям не проводилась.
GRI 400: СОЦИАЛЬНАЯ КАТЕГОРИЯ		
GRI 401: ЗАНЯТОСТЬ 2016		
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	
401-2	Льготы для сотрудников, работающих на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Комментарий: указанные льготы отсутствуют.
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	Комментарий: Информация представлена частично, так как Банк не осуществляет консолидацию данных в соответствии с подходом, предусмотренным стандартом GRI.
GRI 402 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СОТРУДНИКОВ И РУКОВОДСТВА 2016		
402-1	Минимальные периоды уведомления об изменениях в хозяйственной деятельности	Комментарий: сроки информирования установлены законодательством Республики Казахстан для всех работников вне зависимости от их категории.
GRI 403: ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ 2018		
403-1	Система управления вопросами охраны труда	Управление персоналом.
403-2	Выявление опасностей, оценка рисков, расследование происшествий	Управление персоналом.
403-4	Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам гигиены труда и техники безопасности	Управление персоналом.

Указатель Стандартов GRI

403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	Управление персоналом.
403-6	Поддержание здоровья работников	Управление персоналом.
403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере охраны труда и промышленной безопасности, напрямую связанных с деловыми отношениями	Управление персоналом.
403-8	Сотрудники, на которых распространяется деятельность системы управления охраной труда и промышленной безопасностью	Управление персоналом.
403-9	Производственный травматизм	Управление персоналом.
403-10	Профессиональные заболевания	Управление персоналом.
GRI 404: ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ 2016		
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	Управление персоналом.
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста	Управление персоналом. Комментарий: Банк не реализует программы помощи в переходный период (программах содействия продолжению трудоустройства уволенных работников или управления завершением карьеры в результате выхода на пенсию), как следствие информация о таких программах в Отчете не раскрывается.
GRI 405: СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ПЕРСОНАЛА И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ 2016		
405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	Корпоративное управление. Управление персоналом.
405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин	Корпоративное управление. Управление персоналом.

Указатель Стандартов GRI

GRI 406: НЕДОПУЩЕНИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ 2016

406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Деловая этика и добросовестность. Управление персоналом.
-------	---	---

GRI 407: СВОБОДА АССОЦИАЦИЙ И ВЕДЕНИЯ КОЛЛЕКТИВНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ 2016

407-1	Подразделения и поставщики, у которых право на свободу ассоциаций и ведения коллективных переговоров может подвергаться риску	Комментарий: в отчетном периоде в структурных подразделениях Банка не выявлено существенных рисков или нарушений права работников на свободу объединений и ведение коллективных переговоров в структурных подразделениях Банка. В отношении поставщиков такая оценка не проводилась.
-------	---	--

GRI 408: ДЕТСКИЙ ТРУД 2016

408-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования детского труда	Комментарий: в отчетном периоде в структурных подразделениях Банка не было выявлено существенных рисков или случаев использования детского труда. В отношении поставщиков такая оценка не проводилась.
-------	--	--

GRI 409: ПРИНУДИТЕЛЬНЫЙ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ТРУД 2016

409-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования принудительного или обязательного труда	Комментарий: в отчетном периоде в структурных подразделениях Банка не было выявлено существенных рисков или случаев использования принудительного или обязательного труда. В отношении поставщиков такая оценка не проводилась.
-------	---	---

GRI 410 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ 2016

410-1	Сотрудники службы безопасности, прошедшие обучение политикам и процедурам в области соблюдения прав человека	Комментарий: служба безопасности не вовлечена в обучение по вопросам соблюдения прав человека.
-------	--	--

Указатель Стандартов GRI

GRI 415 ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА 2016

415-1	Пожертвования на политическую деятельность	Деловая этика и добросовестность.
-------	--	-----------------------------------

GRI 416: ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ КЛИЕНТОВ 2016

416-2	Случаи несоответствия продуктов или услуг требованиям к их воздействию на здоровье и безопасность	Комментарий: в отчетном периоде не зафиксированы случаи несоответствия продуктов или услуг требованиям к их воздействию на здоровье и безопасность.
-------	---	---

GRI 417: МАРКЕТИНГ И МАРКИРОВКА 2016

417-2	Случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг	Комментарий: в отчетном периоде не выявлены случаи несоответствия информации, предоставленной Банком о своих продуктах и услугах, нормативным требованиям.
417-3	Случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций	Комментарий: в отчетном периоде не зафиксированы случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций.

GRI 418: НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ ЧАСТНОЙ ЖИЗНИ ПОТРЕБИТЕЛЯ 2016

418-1	Подтвержденные жалобы по поводу нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя или потери информации	Комментарий: в отчетном периоде не зафиксированы подтвержденные жалобы по поводу нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя или потери информации.
-------	--	--

Глоссарий

АО – акционерное общество.

АРРФР – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

Банк – АО «Home Credit Bank».

ВНД – Внутренний нормативный документ Банка.

Деловая этика – совокупность этических принципов, ценностей и норм делового поведения, которыми в своей деятельности руководствуется АО «Home Credit Bank», а также работники АО «Home Credit Bank».

Дискриминация – любое незаконное ограничение или ущемление прав и свобод человека по индивидуальным признакам, а также предоставление любых преимуществ в зависимости от обстоятельств, не связанных с деловыми качествами человека.

Информационная безопасность – устойчивость к кибератакам и предотвращение утечек данных и информации.

Исполнительный директор (термин используется применительно к настоящему Отчету) – член Совета директоров, который также занимает должность в исполнительном руководстве Банка.

Клиентский опыт – суммарное восприятие клиентами их взаимодействия с Банком в любой точке соприкосновения клиентов с Банком. Клиентский

опыт измеряет насколько данное взаимодействие соответствует ожиданиям клиентов.

Конфликт интересов – ситуация, при которой личные интересы работника (включая руководящих работников Банка и членов Совета директоров) влияют либо могут повлиять на надлежащее выполнение своих должностных обязанностей, в том числе неправомерное использование собственности Банка и злоупотребление при совершении сделок.

Мобильное приложение – спектр решений для дистанционного банковского обслуживания клиентов Банка, представленных в программном обеспечении, разработанные на площадках мобильных устройств для систем Android и iOS.

МСБ – малый и средний бизнес.

МСФО – Международные стандарты финансовой отчетности.

Неисполнительный директор (термин используется применительно к настоящему Отчету) – член Совета директоров, который не занимает должность в исполнительном руководстве Банка, но вместе с тем также не является независимым директором.

ООН – Организация Объединенных Наций.

Отчет – Отчет АО «Home Credit Bank» об устойчивом развитии за 2023 год.

Отчет об устойчивом развитии – публичное, достоверное и сбалансированное описание основных аспектов деятельности и результатов Банка за отчетный период в области устойчивого развития, по направлениям, которые представляют существенный интерес для ключевых стейкхолдеров. В Отчете об устойчивом развитии стейкхолдеры информируются о том, каким образом и насколько эффективно Банк реализует цели, инициативы и меры в отношении экономической устойчивости, корпоративного управления, социального благополучия и экологии.

ПОД/ФТ – противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма, финансированию распространения оружия массового уничтожения.

Права человека – неотъемлемые права каждого человека, в основе которых лежит признание достоинства, присущего человеческой личности, а также свободы и равенства всех людей.

Противодействие коррупции и отмыванию денег – предотвращение использования предоставляемых Банком продуктов и услуг для содействия совершению преступлений.

Стейкхолдеры – физические и юридические лица, а также группы таких лиц, в разной степени вовлеченные во взаимодействие с АО «Home Credit Bank», которые влияют на деятельность АО «Home Credit Bank» и/или испытывают влияние на свои решения и деятельность со стороны АО «Home Credit Bank».

Глоссарий

Существенный риск – риск, реализация которого приведет к ухудшению финансовой устойчивости Банка.

ТРУ – товары, работы, услуги.

Устойчивое развитие – развитие, при котором АО «Home Credit Bank» управляет влиянием своей деятельности на окружающую среду, экономику, общество и принимает решения с учетом соблюдения интересов стейкхолдеров. Устойчивое развитие должно отвечать потребностям настоящего времени, без ущерба для способности будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности.

Финансовая инклюзивность – обеспечение более легкого доступа к полезным, доступным и ответственным финансовым продуктам и услугам.

Цели устойчивого развития ООН– глобальные цели развития, определенные Декларацией «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области Устойчивого развития на период до 2030 года», которая принята резолюцией Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций № 70/1 25 сентября 2015 года.

CO₂ – диоксид углерода.

CO₂-экв. – эквивалент диоксида углерода.

ESG – международная концепция по снижению негативного влияния результатов деятельности Банка и его клиентов на экологию и поддерживающая глобальное повышение социальной и управленческой ответственности.

GRI (Global Reporting Initiative) – Глобальная инициатива отчетности.

LTIFR (Lost Time Injury Frequency Rate) – коэффициент частоты травм с потерей рабочего времени.

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) – стандарт безопасности данных индустрии платежных карт.

Scope 1 – прямые выбросы из источников, которые находятся в собственности и аренде, включают выбросы парниковых газов от сжигания топлива на оборудовании, находящемся непосредственно на объектах Банка, а также летучие выбросы парниковых газов от промышленного или бытового оборудования (например, утечки хладагента из систем кондиционирования стационарных). Кроме того, выбросы парниковых газов от мобильных источников, которые находятся в собственности Home Credit Bank.

Scope 2 – косвенные выбросы от приобретенной электрической и тепловой энергии для объектов, находящихся в собственности и аренде Банка.

Scope 3 – косвенные выбросы, в контексте Банка образующиеся в результате командировок работников и их передвижения «дом-офис», а также захоронение отходов, передаваемых сторонней организации, учет потребления Банком питьевой воды в офисе, бумаги.

TCFD – Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.



Контактная информация

АО «HOME CREDIT BANK»

Адрес

050059, Республика Казахстан, г. Алматы, проспект Нұрсұлтан Назарбаев, 248

Телефон

7979 (Контакт центр по общим вопросам)

Email

PR@homecredit.kz

с темой письма «Отчет об устойчивом развитии 2023 года»

Официальный вебсайт

home.kz

Дополнительную информацию об АО «Home Credit Bank», операционных и финансовых результатах, внутренних документах и системе корпоративного управления Вы можете найти в финансовой отчетности МСФО, годовых отчетах и иных документах, которые доступны на официальном сайте АО «Home Credit Bank».