



ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

2024

АО «Alatau City Bank»



ОГЛАВЛЕНИЕ

Обращение руководства	3	Ответственный бизнес	43	Указатель стандартов GRI	83
Об отчете	4	Ответственное отношение к клиентам	44	Глоссарий	93
Принципы подготовки Отчета	5	Информационная безопасность	46	Контактная информация	94
Существенные темы Отчета	6	Конфиденциальность данных	49		
О Банке	7	Цифровое развитие	51		
Общие сведения	8	Поддержка малого и среднего бизнеса	54		
География деятельности	9	Социальное воздействие	56		
Поддерживаемые лучшие практики устойчивого развития	10	Занятость	57		
Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН	11	Мотивация и оплата труда	58		
Участие в ассоциациях	13	Обучение и развитие работников	61		
Корпоративное управление и этика	14	Охрана труда и здоровья	63		
Обзор корпоративного управления	15	Волонтерство и корпоративные мероприятия	64		
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26	Благотворительность и поддержка регионов присутствия	66		
Деловая этика	29	Окружающая среда и климат	67		
Противодействие коррупции	31	Выбросы парниковых газов	68		
Противодействие финансовым преступлениям	34	Климатические риски и кредитование в секторах, которые являются основными источниками изменения климата	70		
Управление конфликтом интересов	37	Потребление топливно-энергетических ресурсов	71		
Права человека и недискриминация	38	Обращение с отходами и ответственное потребление ресурсов	72		
Механизмы обратной связи	39	Потребление водных ресурсов	73		
Управление рисками	40	Приложения	75		
Налоговая политика	42				



ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДСТВА

GRI 2-22, 201-4



Уважаемые читатели!

Представляем вашему вниманию очередной Отчет Alatau City Bank об устойчивом развитии.

В настоящем отчете раскрываются ключевые нефинансовые показатели деятельности Банка в 2024 году, в течение которого он работал под брендом Jusan Bank.

Alatau City Bank продолжает быть активным членом Глобального договора ООН – крупнейшей международной инициативы для бизнеса в сфере корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития. Банк руководствуется принципами Глобального договора в своей деятельности и участвует в глобальных образовательных программах.

В июле 2024 года Банком была принята Климатическая стратегия до 2030 года, в которой финансовый институт поставил себе четкие цели по сокращению углеродного следа и повышению устойчивости своей бизнес-модели к климатическим рискам.

Банк продолжает быть надежным партнером для казахстанских предпринимателей, на постоянной основе совершенствуя свои сервисы для оказания финансовых услуг клиентам из разных отраслей и сегментов экономики. По версии SME Banking Agency, Alatau City Bank вошел в топ-2 банков Казахстана с развитой экосистемой для бизнеса. Также Банк вошёл в топ-3 в номинациях Digital Onboarding, Online Banking и Beyond Banking среди мобильных сервисов для бизнеса в стране.

Проведенная работа по совершенствованию бизнес-процессов, повышению эффективности и прибыльности бизнеса позволила Банку как финансово устойчивому и социально-ответственному институту, надежному партнеру государства осуществить досрочный возврат части государственной помощи на 100 млрд тенге.

В отчетном году Банк продолжил вести бизнес на основе принципов социальной ответственности. В частности, Банк выступил одним из участников общереспубликанского проекта «Қарызсыз қоғам», нацеленного на повышение финансовой грамотности казахстанцев, а также оказал финансовую поддержку гражданам, пострадавшим от масштабных паводков в ряде регионов республики. Кроме того, Банк внес свой вклад в реализацию ряда проектов в области культуры и образования.

В частности, в рамках корпоративного волонтерского движения «Juz Jurek» были реализованы масштабные благотворительные акции, приуроченные к значимым датам – 1 июня (День защиты детей), 1 сентября (День знаний) и Новому году.

Кроме того, Банк поддерживает проекты, направленные на повышение благополучия своих сотрудников. Так, в 2024 году был запущен внутренний проект Jusan Sport, целью которого является укрепление здоровья и популяризация здорового образа жизни среди сотрудников Банка.

Банк продолжает реализацию собственного проекта по повышению финансовой грамотности для предпринимателей и лиц с предпринимательской инициативой. Бренд-медиа Ösim, издаваемое Банком как цифровой журнал о бизнесе в Казахстане, стало абсолютным победителем в рамках XIV Центрально-Азиатского конкурса корпоративных медиа 2024 года. Журнал одержал победу сразу в трех номинациях: «БЕДЕЛ-2024» – «Лучшее корпоративное медиа года», «Лучший контент» и «Лучший дизайн».

Банк намерен продолжать ведение деятельности в соответствии с передовыми практиками в области устойчивого развития, а также принципов экологической, социальной ответственности и корпоративного управления.

С уважением,
член Совета директоров, Председатель Правления

Джумадилаева Г. Д.



ОБ ОТЧЕТЕ



ПРИНЦИПЫ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА

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

АО «Alatau City Bank» (Банк) в четвертый раз выпускает ежегодный Отчет об устойчивом развитии. До 16 июня 2025 года Банк работал под брендом Jusan Bank.

Этот отчет охватывает деятельность Банка (Головной банк и филиальная сеть), без учета дочерних компаний, за период с 1 января 2024 года по 31 декабря 2024 года.

Отчет подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI) в редакции 2021 года. Требования стандарта GRI Основы 1 (2021) учтены при формировании Отчета и Указателя GRI. Отчет сформирован в соответствии с принципами стандартов GRI, а именно: контекста устойчивого развития, существенности, полноты, сбалансированности, сопоставимости, точности, своевременности, ясности и проверяемости.

В Отчете содержится информация о важнейших событиях и результатах работы, принципах деятельности в сфере социальной ответственности и устойчивого развития, воздействии Банка в экономической, социальной и экологической сферах в регионах присутствия, подходах к взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Там, где это необходимо и целесообразно, в Отчет включены существенные события в области устойчивого развития, произошедшие в 2025 году.

В Отчете раскрывается информация о вкладе Банка в достижение Целей ООН в области устойчивого развития, учтены отдельные требования международных рейтинговых агентств в области ESG и отдельные рекомендации TCFD.

Данные об экономических и финансовых показателях, содержащиеся в Отчете, основаны преимущественно на информации из отдельной финансовой отчетности Банка за 2024 год, которая подготовлена в соответствии с МСФО и проверена внешним аудитором. Финансовые показатели представлены в тенге.

Основными причинами изменения формулировок по некоторой информации служат развитие и совершенствование системы корпоративной отчетности, уточнение границ показателей.

В случае изменения в Отчете показателей по сравнению с прошлым годом приводятся пояснения.

Дата публикации Отчета: август 2025 года. Электронная версия Отчета доступна на официальном веб-сайте Банка.

Банк не использовал независимую проверку для подтверждения достоверности информации, предоставляемой в рамках нефинансовой отчетности, за исключением данных по выбросам парниковых газов. Ernst & Young проводит аудит финансовой отчетности Банка, составленной согласно требованиям МСФО.

Alatau City Bank намерен продолжать повышать качество и степень раскрытия информации в своей нефинансовой отчетности в соответствии с международными стандартами отчетности в области устойчивого развития.



СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ ОТЧЕТА

GRI 3-1, 2

Ключевые направления воздействия Банка на экономику, общество, окружающую среду и способы управления этим воздействием отражены в списке существенных тем Отчета. Список существенных тем был сформирован на основе анализа рекомендаций Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка:

GOVERNANCE	Корпоративное управление	Противодействие коррупции	Управление рисками	Цифровизация
	Деловая этика	Права человека и недискриминация	Налоговая политика	Конфиденциальность данных
SOCIAL	Поддержка малого и среднего бизнеса	Мотивация и оплата труда работников	Охрана труда и здоровья	Информационная безопасность
	Занятость	Обучение и образование	Благотворительность и поддержка регионов присутствия	
ENVIRONMENTAL	Выбросы парниковых газов			



О БАНКЕ



ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

GRI 2-1,6,7,9

Alatau City Bank (далее – Банк) является универсальной финансовой организацией, предоставляющей широкий спектр банковских услуг и продуктов для физических и юридических лиц. Деятельность Банка осуществляется на основании лицензии № 1.1.35 от 18 июля 2025 года, выданной Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

По состоянию на 1 января 2025 года филиальная сеть банка включала 18 региональных филиалов и 106 структурных подразделений. Общая численность работников составила свыше 4 000 человек. Количество клиентов банка превышает 4 миллиона.

В отчетном периоде банк продолжил развитие цифровых решений для клиентов, включая расширение функционала мобильного приложения. Приложение позволяет осуществлять онлайн-банкинг, управление личными финансами, инвестициями, оформление страховых продуктов, а также предоставляет доступ к маркетплейсу с возможностью приобретения товаров и услуг в кредит или рассрочку. Дополнительно развивались цифровые сервисы для малого и среднего бизнеса: онлайн-кредитование, пакетное обслуживание по подписке и инструменты для сопровождения предпринимательской деятельности.

Доля Банка в совокупных активах БВУ Казахстана составляет 5,4%. По этому показателю Банк удерживает 6 позицию среди финансовых институтов страны.

Банк является одним из самых финансово устойчивых банков страны и сохраняет 1-е место по отношению капитала к активам и 3-е место по размеру капитала (без учета дочерних компаний) среди крупнейших банков Казахстана.

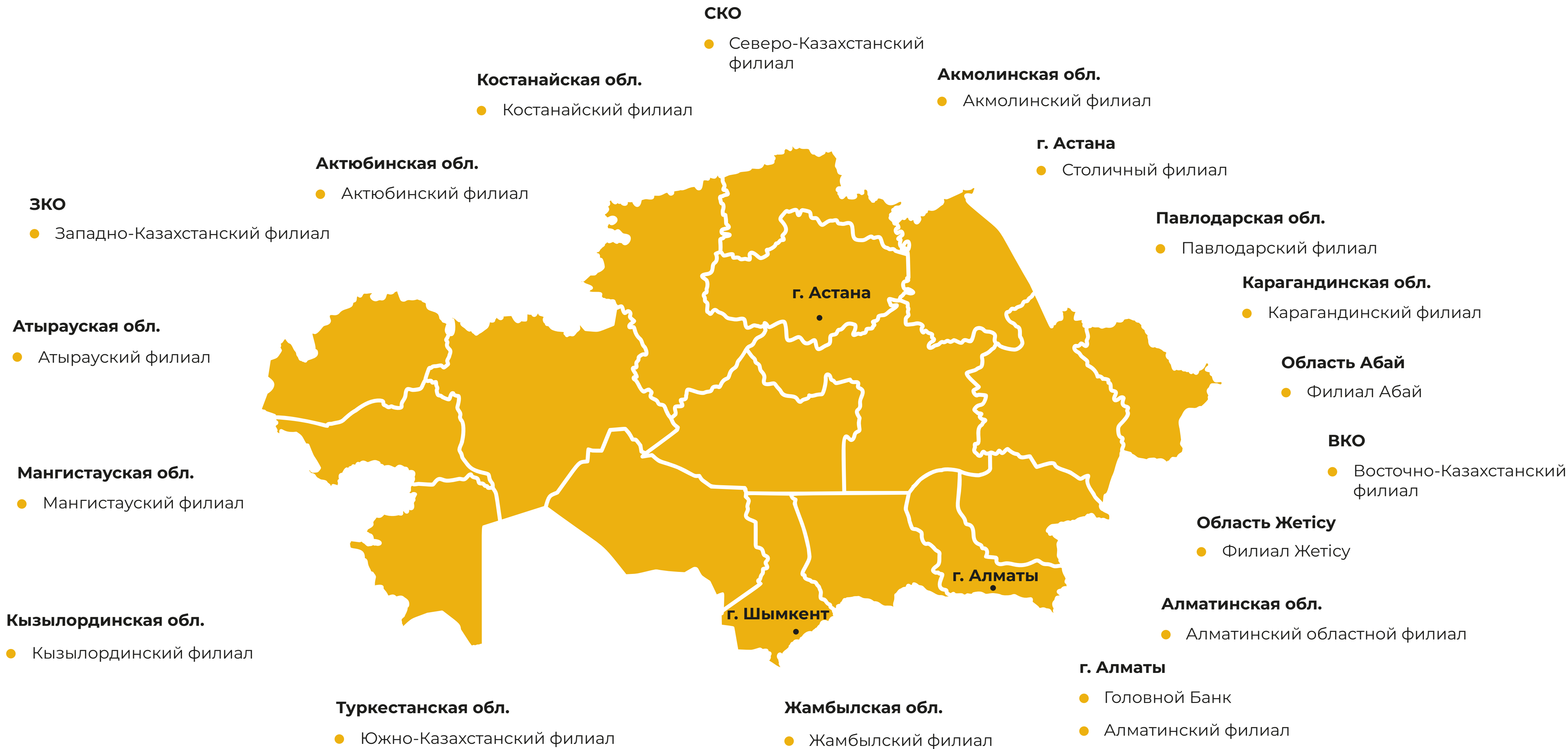
По состоянию на 31 декабря 2024 года у Банка имеется 8 дочерних организаций, в том числе в банковской, инвестиционной, страховой сферах, а также в области управления активами.

Банк имеет долгосрочные рейтинги по депозитам в иностранной и национальной валютах от международного рейтингового агентства Moody's Investors Service на уровне «Вa3». Базовая оценка кредитоспособности (BCA) и скорректированная BCA – на уровне «b1». Прогноз по долгосрочным рейтингам - «Позитивный».

В июле 2025 года 100% акций Банка у его бывшего собственника Галимжана Есенова приобрел бизнесмен Вячеслав Ким.



ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

GRI 2-23

Alatau City Bank в 2024 году продолжил реализацию стратегии устойчивого развития, рассматривая её как ключевую часть своей бизнес-модели, корпоративной культуры и социальной ответственности. Принципы устойчивого развития закреплены в Кодексе корпоративного управления Банка и отражают его стремление интегрировать экономические, социальные и экологические аспекты в управленческие и операционные процессы.



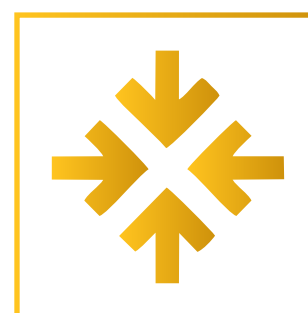
С 2023 года Банк является официальным подписантом Глобального договора ООН, что подтверждает его готовность следовать международным принципам устойчивого развития, добросовестного ведения бизнеса и соблюдения прав человека. В течение 2024 года Банк не только поддерживал эти обязательства, но и продвигал их на уровне внутренней культуры, политик, бизнес-практик и партнёрских инициатив.



ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

Принцип 1: Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека;

Принцип 2: Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека.



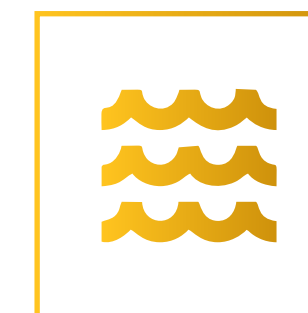
ТРУДОВЫЕ СТАНДАРТЫ

Принцип 3: Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров;

Принцип 4: Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда;

Принцип 5: Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда;

Принцип 6: Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.

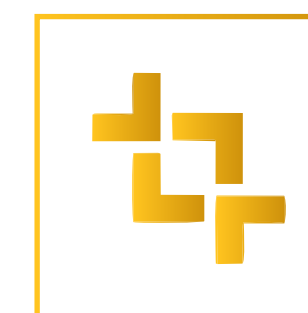


ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

Принцип 7: Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности;

Принцип 8: Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды;

Принцип 9: Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий.



БОРЬБА С КОРРУПЦИЕЙ

Принцип 10: Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.

ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН (ЦУР)

Alatau City Bank рассматривает Цели устойчивого развития (ЦУР), утверждённые ООН, как стратегические ориентиры для своей деятельности. Поддержка ЦУР способствует формированию устойчивого общества,

экономического роста и ответственного ведения бизнеса. Банк продолжает системно встраивать приоритетные цели в процессы принятия решений, инвестиции, кадровую политику, развитие продуктов и услуг.

В 2022 году Банк определил 4 приоритетных направления ЦУР, которые были масштабированы и расширены в 2023–2024 гг. Ниже представлена подробная информация о вкладе Банка по каждому направлению:



Alatau City Bank продолжает системно развивать человеческий капитал, рассматривая образование как фундамент устойчивости и конкурентоспособности. В 2024 году реализованы следующие ключевые инициативы:

- Проведено 1 389 обучающих мероприятий, включая 905 внутренних программ, охватывающих продуктовые знания, цифровые сервисы, антикоррупционную политику, клиентский опыт, управленческие и личностные компетенции;
- 484 сотрудника прошли внешнее повышение квалификации в таких областях, как информационная безопасность (ISO 27001, 27035, CNFI), ПОД/ФТ, бухгалтерия, HR, корпоративная культура, документооборот и промышленная безопасность;
- Активно внедрялись современные обучающие форматы — симуляторы ProductDo, курсы по алгоритмам и структурам данных, а также модули по OKR, продуктовому планированию и цифровым навыкам;
- Тематика программ охватила как стратегические, так и операционные компетенции: от антикризисного поведения до номенклатуры дел и работы с документами «ДСП»;
- Банк принял участие в проекте «Қарызсыз қоғам», нацеленном на повышение финансовой грамотности населения и снижение уровня закредитованности.



Поддержка занятости, гендерного равенства и развитие предпринимательства — ключевые приоритеты Банка в рамках ЦУР 8. Alatau City Bank обеспечивает доступ к финансированию, инфраструктуре и развитию карьеры на справедливых условиях.

Основные результаты 2024 года:

- Обеспечена стабильная занятость для более 4 000 сотрудников по всей стране;
- 62,92% сотрудников — женщины, что подчёркивает прогресс в достижении гендерного баланса и доступности карьерных возможностей;
- 29% персонала — молодёжь до 30 лет, что свидетельствует о политике вовлечения молодых специалистов и устойчивом кадровом обновлении;
- Филиальная сеть Банка охватывает различные регионы страны, способствуя росту региональной экономики и созданию рабочих мест.

ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН (ЦУР)



Инновации, цифровые технологии и развитие предпринимательской инфраструктуры — неотъемлемая часть стратегии Банка.

Основные инициативы и достижения:

- Обслужено 260 686 клиентов из сектора малого и среднего бизнеса (МСБ), включая индивидуальных предпринимателей и микробизнес.
- Выдано кредитов МСБ на общую сумму 237,2 млрд тенге, из которых 106,7 млрд тенге — в поддержку микробизнеса. Это способствовало расширению производственной базы, созданию рабочих мест и стимулированию деловой активности.
- В среднем 1,25 миллиона пользователей ежемесячно использовали мобильные приложения Jusan и Jusan Business, что усилило цифровую трансформацию МСБ и обеспечило доступность финансовых инструментов в регионах Казахстана.
- Выпущено 698 496 цифровых карт, включая 677 569 карт для физических лиц и 20 927 карт для юридических лиц, что расширило возможности безналичных расчетов в сегменте МСБ и розничного бизнеса.
- Участие в государственных программах поддержки бизнеса с совокупным кредитным портфелем более 184 млрд тенге, охватывающим следующие направления:
 - развитие микробизнеса и стартапов;
 - поддержку малого и среднего предпринимательства в регионах;
 - финансирование проектов АПК, строительства и промышленности;
 - стимулирование внешнеэкономической деятельности и экспортного потенциала.



Alatau City Bank признаёт, что устойчивое развитие невозможно без партнёрства. В 2024 году были предприняты усилия по углублению сотрудничества с государственными, международными и гражданскими структурами.

Основные действия в 2024 году:

- Продолжено участие в Глобальном договоре ООН, подтверждая приверженность 10 универсальным принципам;
- Ведётся работа в рамках инициативы SDG Ambition, направленной на интеграцию ЦУР в бизнес-стратегии и операционные процессы;
- Сформированы долгосрочные партнёрства с государственными органами; образовательными организациями и неправительственными организациями в рамках устойчивого развития регионов.

УЧАСТИЕ В АССОЦИАЦИЯХ

GRI 2-28



Alatau City Bank принимает активное участие в деятельности национальных и международных профессиональных объединений и ассоциаций, что способствует продвижению его позиции в сфере устойчивого развития, финансовой стабильности и корпоративного управления. Членство в этих структурах позволяет Банку выстраивать конструктивный диалог с государственными органами, участниками финансового рынка, бизнес-сообществом и международными институтами, а также участвовать в формировании стратегических инициатив и нормативной среды.

Участие в этих организациях позволяет Alatau City Bank активно обмениваться знаниями, внедрять лучшие практики в области устойчивого развития, финансовой прозрачности и соблюдения прав заинтересованных сторон, а также укреплять деловую репутацию на национальном и международном уровне.

В 2024 году Банк являлся участником следующих объединений:



Казахстанская
фондовая биржа (KASE);



Национальная палата
предпринимателей «Атамекен»;



АССОЦИАЦИЯ
ФИНАНСИСТОВ
КАЗАХСТАНА

Ассоциация финансистов
Казахстана (АФК);



Казахстанский фонд
гарантирования депозитов (КФГД);



United Nations
Global Compact

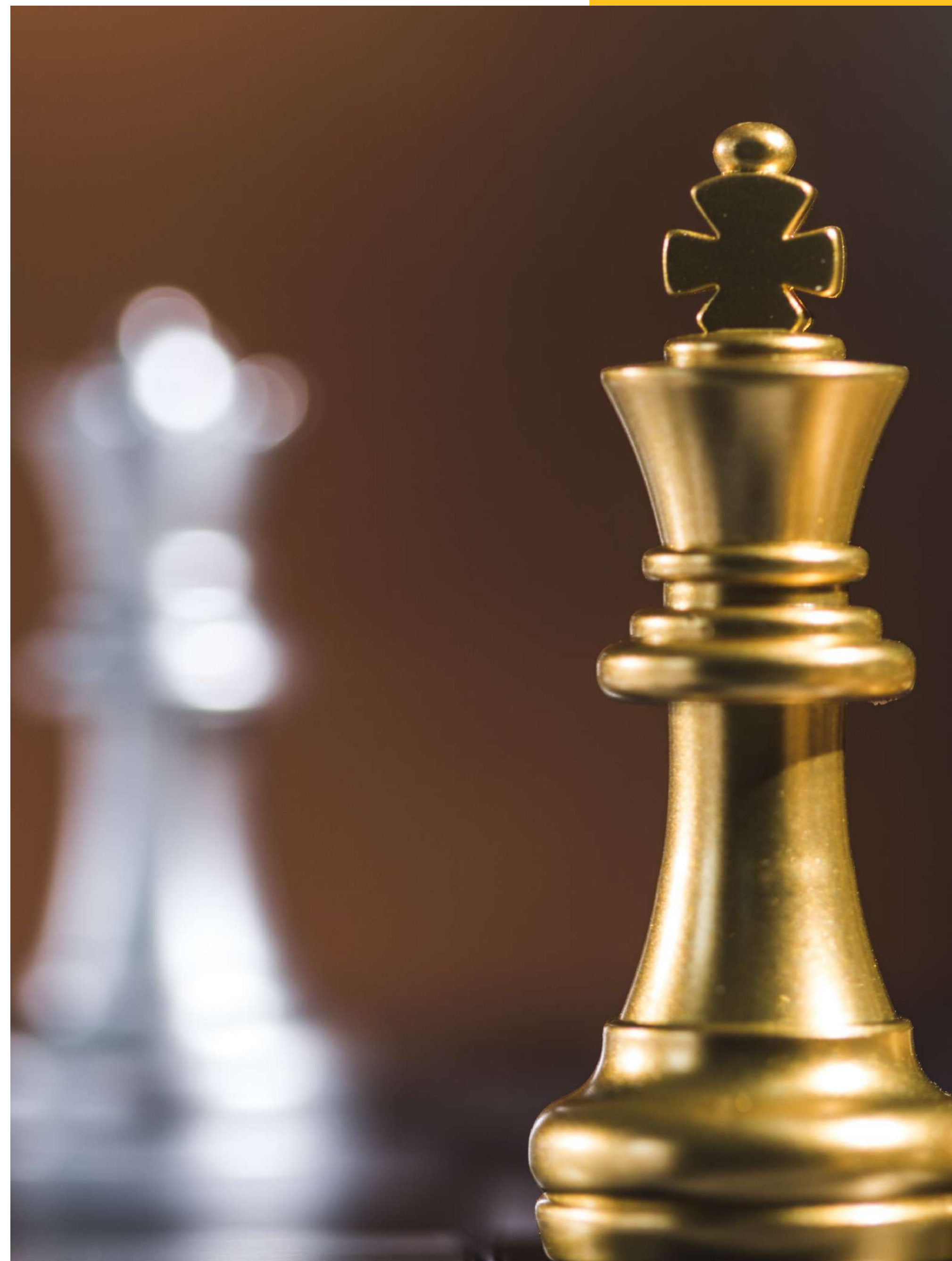
Глобальный договор ООН
(UN Global Compact);



Национальный
ESG-Клуб Казахстана.



КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ЭТИКА



ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

GRI 2-9, 2-10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 29, 3-3, 202-2, 405-1

Корпоративное управление в Alatau City Bank основывается на принципах эффективности и прозрачности. Банк последовательно улучшает свою систему корпоративного управления с целью достижения стратегических задач, повышения операционной эффективности и обеспечения устойчивого развития.

Alatau City Bank в сфере корпоративного управления руководствуется требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и ориентируется на лучшие мировые практики.

К основным внутренним документам Банка в области корпоративного управления относятся:

- Устав;
- Кодекс корпоративного управления;
- Положение о Совете директоров;
- Положение о Правлении.

Вместе с тем, в течение отчетного периода была проведена актуализация ряда политик, стратегий и других документов верхнего уровня, утверждаемых Советом директоров или Общим собранием акционеров, в целях улучшения управления рисками, соответствия изменениям законодательства, внутренним процессам Банка, устранения замечаний по итогам аудиторских проверок и исполнения поручений Совета директоров.

В частности, были обновлены Кодекс корпоративного управления, Положение о Совете директоров, Дивидендная политика, Учетная политика, Политика управления рыночным риском, Политика управления достаточностью собственного капитала, Политика по управлению конфликтом интересов, Политика по предупреждению и противодействию коррупционным действиям, Политика по оплате труда и вознаграждений руководящих работников, Стратегия развития Банка на 2024–2027 годы, Стратегия риск-аппетита и Стратегия хеджирования рыночного риска.

В рамках ESG-трансформации в Банке была разработана и утверждена новая Климатическая стратегия до 2030 года, направленная на интеграцию управления климатическими рисками в общую систему риск-менеджмента, снижение негативного воздействия на окружающую среду и повышение эффективности использования ресурсов.

Дополнительно в отчетном периоде были пересмотрены внутренние регламенты, регулирующие вопросы формирования управленческой отчетности, стратегического планирования, проведения стресс-тестирования, организации банковских операций и защиты информации. В числе актуализированных документов — Правила формирования и предоставления управленческой информации, Регламент разработки и мониторинга Стратегии развития Банка, Регламент проведения стресс-тестирования, Правила об общих условиях проведения операций, а также Правила о защите информации.

** В 2024 году изменений в перечне основных внутренних документов не происходило. Однако уже в мае 2025 года был утверждён новый Устав Банка. Учитывая значение данного документа для системы корпоративного управления, информация об этом включена в отчёт в соответствии с принципами существенности и полноты стандартов GRI.*

** В мае 2025 года, уже после окончания отчётного периода, в состав Совета директоров Банка был избран новый член. Учитывая, что изменения в составе органов управления являются существенными для оценки корпоративного управления, информация об этом представлена в настоящем отчёте, в соответствии с принципом существенности, предусмотренным стандартами GRI.*

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров (СД) является постоянно действующим коллегиальным органом управления, осуществляющим общее руководство деятельностью Банка за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания акционеров. Решения, принятые СД в пределах его компетенции, обязательны для исполнения Правлением, а также всеми структурными подразделениями и филиалами Банка.

Совет директоров обеспечивает прозрачность своей деятельности перед акционерами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и Уставом Alatau City Bank. Члены СД подотчетны Общему собранию акционеров и действуют добросовестно в интересах Банка и его акционеров.

Избрание членов СД осуществляется индивидуально в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка. Кандидаты могут выдвигаться как по инициативе акционеров, так и по инициативе Банка. Процедура избрания обеспечивает акционерам доступ к необходимой информации о кандидатах для формирования объективного представления об их личных и профессиональных качествах.

По состоянию на дату выхода отчета в состав Совета директоров входили пять человек:

Председатель СД, независимый директор Кожаметов К. Б., члены СД, независимые директора Азбеков Ж. К. и Джарболова С. Ш., а также члены СД Джумадилаева Г. Д. и Сагынаев К. Т.

Количество членов СД соответствует требованиям пункта 5 статьи 54 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах», согласно которому в составе совета директоров должно быть не менее трёх человек.

Доля независимых директоров в составе Совета директоров составляет 60%: три из четырёх членов СД являются независимыми директорами. Таким образом, Банк соответствует установленному законодательством требованию о наличии не менее 30% независимых директоров.

Формирование состава СД осуществляется без ограничений по признакам пола, этнической принадлежности или другим признакам. Срок полномочий членов СД устанавливается Общим собранием акционеров и истекает на момент проведения собрания, на котором избирается новый состав.

В соответствии с актуализированным Положением о Совете директоров, ограничения по сроку полномочий независимых директоров в один год были сняты, что позволило увеличить срок работы СД до трёх лет, обеспечивая большую стабильность и преемственность корпоративного управления.

По состоянию на дату выхода отчета продолжительность полномочий членов Совета директоров составляла:

Кожаметов К. Б. — 22 месяца (избран 11.09.2023 года)

Азбеков Ж. К. — 23 месяца (избран 10.08.2023 года)

Джарболова С. Ш. — 15 месяцев (избрана 07.05.2024 года)

Джумадилаева Г. Д. — 9,5 месяца (избрана 16.09.2024 года)

Сагынаев К. Т. — 2,5 месяца (избран 15.05.2025 года)

Средний срок нахождения членов Совета директоров в его составе составил **14,4 месяца**.

Члены Совета директоров — высококвалифицированные и многопрофильные специалисты, обладающие необходимыми компетенциями в финансовой сфере, стратегическом бизнес-планировании и корпоративном управлении. В 2024 году состав Совета директоров был сбалансирован по возрасту, опыту работы, стажу, профессиональным и образовательным компетенциям, в том числе с международной практикой. Это позволило обеспечивать всесторонний и объективный подход к рассмотрению ключевых вопросов деятельности Банка.

С точки зрения критериев независимости членов Совета директоров, Alatau City Bank регулярно проводит проверки наличия признаков связанности как у кандидатов в члены СД, так и у действующих членов.

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Критерии независимости закреплены в Кодексе корпоративного управления Банка и соответствуют требованиям Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах». Независимый директор должен:

- не являться аффилированным лицом Банка и не быть им в течение трёх лет до избрания в СД;
- не быть связанным подчинённостью с должностными лицами Банка или его аффилированными лицами;
- не являться государственным служащим;
- не быть представителем акционера на заседаниях органов Банка;
- не участвовать в аудите Банка в качестве аудитора в течение трёх лет до избрания в Совет директоров.

В 2024 году было проведено 42 заседания Совета директоров, на которых было рассмотрено 286 вопросов. Рассматриваемые темы охватывали все аспекты деятельности Банка, включая стратегическое развитие, управление рисками, внутренний контроль, кадровые вопросы, социальные инициативы и устойчивое развитие.

Средняя посещаемость заседаний Совета директоров в 2024 году составила 96,6%. В соответствии с Регламентом заседания считаются правомочными при участии не менее половины от общего числа членов Совета директоров.

Оценка эффективности деятельности членов Совета директоров Alatau City Bank осуществляется на регулярной основе, не реже одного раза в год. В соответствии с Положением о Совете директоров, оценка проводится по итогам работы за отчётный год в срок до 31 мая следующего года.

Ключевым критерием оценки эффективности работы членов Совета директоров являются финансовые результаты деятельности Банка, а также качественные показатели корпоративного управления. Оценка может проводиться двумя способами:

- собственными силами, путём анкетирования всех членов Совета директоров. Корпоративный секретариат Alatau City Bank формирует сводный отчёт на основе заполненных анкет, в котором по каждому критерию рассчитывается средний балл, осуществляется сравнение с результатами прошлых периодов и подводятся общие итоги оценки;

- с привлечением внешнего независимого эксперта, в соответствии с установленными внутренними процедурами закупки товаров, работ и услуг, с соблюдением норм по защите конфиденциальной информации.

Результаты проведённой оценки могут быть представлены Советом директоров на рассмотрение Общего собрания акционеров. При этом анкеты, заполненные членами СД, а также заключение внешнего эксперта, относятся к конфиденциальной информации и не подлежат разглашению третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, Уставом Alatau City Bank и внутренними нормативными документами Банка.

Такая система регулярной оценки позволяет поддерживать высокий уровень ответственности членов Совета директоров, способствует своевременной корректировке подходов к управлению и повышению эффективности деятельности органов управления Банка.

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



КОЖАХМЕТОВ КУАТ БАКИРОВИЧ

*Председатель Совета директоров,
независимый директор*

Дата рождения: 02 мая 1973 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата избрания в Совет директоров:
16 сентября 2024 года

Имеет богатый профессиональный опыт в финансовом секторе Республики Казахстан.

Начав карьеру с Ведущего экономиста Отдела финансового анализа Управления регулирования банковской деятельности Департамента банковского надзора, вырос до Заместителя Председателя Национального Банка Республики Казахстан. В разное время занимал руководящие должности в АО «Цесна-банк», АО «Корпорация «Цесна», Агентстве Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций, Комитете по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций Национального Банка Республики Казахстан, ОАО «Оптима Банк» (Кыргызская Республика), АО «ФНБ «Самрук-Казына» и АО «Администрация «МФЦА».

Окончил Казахский экономический университет им Т. Рыскулова по специальности «Бизнес и менеджмент», The University of Chicago Booth School of Business по программе Executive MBA,

IoD – институт директоров Великобритании и является Дипломированным директором международной квалификации IoD Chartered Director.

В настоящее время является Председателем и членом Совета директоров, независимым директором Банка, Председателем Комитета Совета директоров Банка по вопросам стратегического планирования, кадров и вознаграждения, членом Комитета Совета директоров Банка по вопросам аудита и Комитета Совета директоров Банка по вопросам управления рисками и внутреннего контроля, членом Совета директоров, независимым директором АО «Компания по страхованию жизни «Стандарт Life», АО «Казахстанская жилищная компания», АО «First Heartland Securities», членом Наблюдательного совета Ассоциации «Qazaq Independent Directors», а также членом Совета директоров, Председателем Совета директоров, независимым директором АО «Tin One Mining» (Тин Уан Майнинг).

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Должности, занимаемые за последние 3 (три) года и в настоящее время:

- март 2016 года – март 2023 года – член Совета директоров АО «Администрация МФЦА» (административная поддержка органов МФЦА, его участников и сотрудников, выработка стратегии развития центра, продвижение МФЦА на глобальных рынках и привлечение потенциальных участников);
- сентябрь 2020 года – март 2023 года – Главный консультант управляющего МФЦА АО «Администрация МФЦА» (административная поддержка органов МФЦА, его участников и сотрудников, выработка стратегии развития центра, продвижение МФЦА на глобальных рынках и привлечение потенциальных участников);
- апрель 2022 года – октябрь 2023 года – член Совета директоров, независимый директор АО «НК «Казахстан Инжиниринг» (разработка и реализация текущих и долгосрочных межотраслевых программ развития и производства продукции оборонного и двойного назначения для обеспечения внутренней потребности и экспорта);
- август 2022 года – настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «Компания по страхованию жизни «Стандарт Life» (страховая деятельность);
- октябрь 2022 года – настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «Казахстанская жилищная компания» (ипотечное кредитование на основании лицензии уполномоченного органа на осуществление банковских заемных операций);
- декабрь 2022 года – апрель 2024 года – член Совета директоров, независимый директор АО «Банк ЦентрКредит» (банковская деятельность);
- апрель 2023 года – июль 2024 года – член Совета директоров, независимый директор АО «Банковское сервисное бюро Национального Банка Казахстана» (развитие центра компетенции и инноваций в области цифровых технологий в рамках Национального Банка Республики Казахстан и его дочерних организаций);
- май 2023 года – август 2024 года – член Совета директоров, независимый директор АО «СК «Sinoasia B&R» (Синоазия БиЭндАр) (страховая деятельность);
- июнь 2023 года – настоящее время – член Наблюдательного совета Ассоциации «Qazaq Independent Directors» (развитие института независимых директоров);
- сентябрь 2023 года – настоящее время – член Совета директоров, независимый директор Банка (банковская деятельность);
- июль 2024 года – настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «First Heartland Securities» (брокерская и дилерская деятельность);
- сентябрь 2024 года – настоящее время – Председатель Совета директоров Банка (банковская деятельность);
- сентябрь 2024 года – настоящее время – Председатель Совета директоров АО «First Heartland Securities» (брокерская и дилерская деятельность);
- ноябрь 2024 года – настоящее время – член Совета директоров, Председатель Совета директоров, независимый директор АО «Tin One Mining» (Тин Уан Майнинг) (разведка и оценка руд цветных металлов).

СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



АЗБЕКОВ ЖАРКИНБЕК КЫДЫРБАЕВИЧ

*Член Совета директоров,
независимый директор*

Дата рождения: 15 июня 1966 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата избрания в Совет директоров:
10 августа 2023 года

Имеет богатый профессиональный опыт в финансовом секторе Республики Казахстан. Начав карьеру с кредитного инспектора Чимкентского коммерческого банка «Союз-Банк», вырос до Председателя Правления и Председателя Совета директоров крупной кредитной организации «Орда кредит» (с 03.08.2020 года – ТОО «ОРДА Кредит Плюс»), позже – до позиций члена Совета директоров, независимого директора таких финансовых структур, как АО «Сенім-Банк», АО «First Heartland Securities», АО «Jusan Invest», АО «АТФБанк», ОАО «Оптим Банк» (Кыргызская Республика) и Банк.

Окончил Алма-Атинский институт народного хозяйства (в настоящее время – Казахский экономический университет им. Т. Рыскулова) по специальности «Финансы и кредит».

В настоящее время является членом Совета директоров, независимым директором Банка, Председателем Комитета Совета директоров Банка по вопросам аудита, членом Комитета Совета директоров Банка по вопросам стратегического планирования, кадров и вознаграждения и Комитета Совета директоров Банка по вопросам управления рисками и внутреннего контроля, а также членом Совета директоров, независимым директором АО «First Heartland Securities», Председателем Наблюдательного совета ТОО «ОРДА Кредит Плюс», Независимым членом Наблюдательного совета ТОО «Сейф-Ломбард», независимым членом Совета директоров АО «МФО «Береке».

Должности, занимаемые за последние 3 (три) года и в настоящее время:

- февраль 2012 года – настоящее время – Председатель Наблюдательного совета ТОО «ОРДА Кредит Плюс» (переводные, заемные, сейфовые, кассовые операции участников, лизинговая деятельность, открытие и ведение банковских счетов участников, выдача гарантий, аккредитивов, поручительств и иных обязательств);
- октябрь 2017 года – настоящее время – член Совета директоров, независимый директор АО «First Heartland Securities» (брокерская и дилерская деятельность);
- июнь 2021 года – настоящее время – Независимый член Наблюдательного совета ТОО «Сейф-Ломбард» (выдача краткосрочных займов под залог движимого имущества);
- январь 2023 года – июль 2023 года – независимый член Наблюдательного совета ТОО «МФО «Береке»;
- июль 2023 года – настоящее время – независимый член Совета директоров АО «МФО «Береке» (ТОО «МФО «Береке» реорганизовано путем преобразования в АО «МФО «Береке» 20.07.2023 года);
- август 2023 года – настоящее время – член Совета директоров, независимый директор Банка (банковская деятельность).

СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



ДЖАРБОЛОВА САИДА ШЕРИЗАТОВНА

*Член Совета директоров,
независимый директор*

Дата рождения: 19 ноября 1969 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата избрания в Совет директоров:
7 мая 2024 года

Обладает обширным опытом работы в казахстанских и международных финансовых компаниях. Профессиональное портфолио включает позиции в таких организациях как PriceWaterhouseCoopers, Central Asian-American Enterprise Fund, Kazakhstan Asset Management, а также руководящие роли в ING Bank N.V. (Нидерланды), ING Kazakhstan (Представительство в Республике Казахстан), АО «ING Bank» (дочерний банк ING N.V. Украина), ING N.V. (Нидерланды). Она также была членом наблюдательных советов АО «КазТелеРадио», European Business Association of Ukraine (Украина).

Получила степень бакалавра в области автоматизированных систем управления в Казахстанском политехническом институте им. В.И. Ленина, степень магистра экономики в Kazakhstan Institute of Management, Economics and Strategic Research (KIMEP), степень Masters of International Finance в University of Amsterdam (Нидерланды), прошла программу для банковского руководства INSEAD Inter-Alpha Banking program.

С 07.05.2024 года по настоящее время является членом Совета директоров, независимым директором Банка, Председателем Комитета Совета директоров Банка по вопросам управления рисками и внутреннего контроля, членом Комитета Совета директоров Банка по вопросам стратегического планирования кадров и вознаграждения и Комитета Совета директоров Банка по вопросам аудита.

Кроме того, в настоящее время является Adjunct Associate Professor (внештатный доцент по совместительству) образовательной программы по направлению «Учет и аудит» Школы экономики и менеджмента при НАО «Университет Нархоз» и Независимым директором, членом Наблюдательного совета АКБ «Узпромстройбанк» (SQB), где она председательствует в Комитете по назначениям и вознаграждениям.

Должности, занимаемые за последние 3 (три) года и в настоящее время:

- июль 2022 года – июль 2024 года – Глава по стратегическим преобразованиям региона Европы, Ближнего Востока и Африки ING N.V. (Нидерланды);
- май 2024 года – настоящее время – член Совета директоров, независимый директор Банка (банковская деятельность);
- февраль 2025 года – настоящее время – Adjunct Associate Professor (внештатный доцент по совместительству) по Корпоративному Управлению Школы экономики и менеджмента при Университете Нархоз (научно-образовательная деятельность);
- апрель 2025 года – настоящее время – Независимый директор, член Наблюдательного совета АКБ «Узпромстройбанк» (SQB) (банковская деятельность).

СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



ДЖУМАДИЛЛАЕВА ГУЛЬМИРА ДЖАНИБЕКОВНА

*Член Совета директоров,
Председатель Правления*

Дата рождения: 20 февраля 1965 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата избрания в Совет директоров:
16 сентября 2024 года

Обладает многолетним опытом работы в государственном управлении, финансовом секторе, включая руководящие должности в АО «Атамекен» (ДО АО «Нурбанк»), АО «Нурбанк» и АО «Kaspi Bank».

Получила степень бакалавра в области планирования народного хозяйства со специализацией по планированию цен и квалификацией экономиста.

С 03.04.2024 года по настоящее время является Председателем Правления Банка.

Кроме того, с 16.09.2024 года по настоящее время занимает должность члена Совета директоров Банка.

Должности, занимаемые за последние 3 (три) года и в настоящее время:

- апрель 2024 года – настоящее время – Председатель Правления Банка (банковская деятельность);
- сентябрь 2024 года – настоящее время – член Совета директоров Банка (банковская деятельность).

СОСТАВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ



САГЫНАЕВ КАНАТ ТОЛГАТОВИЧ

Член Совета директоров

Дата рождения: 09 ноября 1973 года

Гражданство: Республика Казахстан

Дата избрания в Совет директоров:
15 мая 2025 года

Обладает многолетним опытом работы в банковской и коммерческой сферах. Профессиональное портфолио включает позиции в таких организациях как Целинный региональный филиал «Темирбанк», Акмолинский областной филиал Народного Банка, а также руководящие роли в ТОО «АКА Электроникс», ЗАО «Мир Фантазий Астана», ТОО «Азия Техникс Астана», ТОО «Планета Электроники», АО «Kaspi Bank», ОО «Казахстанская федерация Таеквондо» (WT), ЧФ «ANSA» Foundation».

Получил степень бакалавра в области экономики и управления в строительстве в Строительном институте Акмолинского университета им. С. Сейфуллина, степень мастера делового администрирования по специальности «Стратегический менеджмент» в Негосударственном образовательном частном учреждении высшего образования «Московский финансово-промышленный университет «Синергия».

С 15.05.2025 года по настоящее время является членом Совета директоров Банка, членом Комитета Совета директоров Банка по вопросам управления рисками и внутреннего контроля, Комитета Совета директоров Банка по вопросам стратегического планирования кадров и вознаграждения и Комитета Совета директоров Банка по вопросам аудита.

Должности, занимаемые за последние 3 (три) года и в настоящее время:

- июнь 2006 года – апрель 2025 года – Управляющий директор АО «Kaspi Bank» (банковская деятельность);
- ноябрь 2013 года – август 2024 года – Вице-президент по экономике и финансам ОО «Казахстанская федерация Таеквондо» (WT) (спортивная деятельность);
- апрель 2024 года – настоящее время – Директор ЧФ «ANSA» Foundation» (благотворительная деятельность);
- май 2025 года – настоящее время – член Совета директоров Банка (банковская деятельность).

ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

КОМИТЕТЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Количественные и персональные составы комитетов Совета директоров, включая избрание председателей комитетов и сроки их полномочий, определяются решением Совета директоров. Комитеты состоят из членов Совета директоров, обладающих необходимыми профессиональными знаниями для работы в соответствующем комитете.

Все комитеты Совета директоров возглавляются независимыми директорами Банка.

В АО «Alatau City Bank» функционируют следующие комитеты Совета директоров:

- Комитет по вопросам стратегического планирования, кадров и вознаграждения;
- Комитет по вопросам аудита;
- Комитет по вопросам управления рисками и внутреннего контроля.

Деятельность комитетов Совета директоров регулируется законодательством Республики Казахстан и Положением о Комитетах Совета директоров Банка, с учётом внедрения передовых практик и стандартов корпоративного управления, а также международных принципов в области ESG (Environmental, Social, and Corporate Governance), основанных на принципах социальной, экологической и корпоративной ответственности.

В 2024 году было осуществлено обновление Положения о Совете директоров с целью актуализации действующих норм в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, внутренних документов Банка и лучшими практиками корпоративного управления, включая стандарты в сфере ESG.

Основные изменения включают:

- расширение задач и принципов деятельности Совета директоров, в том числе в части управления рисками и внутреннего контроля;
- конкретизацию полномочий Совета директоров, включая утверждение новых видов стратегий, таких как ESG-стратегия, стратегия инвестиционной деятельности, стратегия фондирования, стратегия хеджирования;
- установление возможности избрания членов Совета директоров на срок до трёх лет для обеспечения стабильности состава и преемственности решений;
- введение требований к предварительной проверке кандидатов в члены Совета директоров;
- закрепление механизмов минимизации и урегулирования конфликтов интересов в деятельности членов Совета директоров.

Эти изменения направлены на повышение эффективности деятельности органов управления Банка и развитие устойчивого корпоративного управления.



ОБЗОР КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

ПРАВЛЕНИЕ

Правление Банка является постоянно действующим коллегиальным исполнительным органом, подотчётным Совету директоров. Количественный и персональный состав Правления, а также досрочное прекращение полномочий его членов осуществляются по решению Совета директоров.

Члены Правления Банка, за исключением его Председателя, не могут одновременно являться членами Совета директоров. Председатель Правления не вправе занимать должность руководителя исполнительного органа или лица, единолично осуществляющего функции исполнительного органа другого юридического лица, а также должность члена исполнительного органа в других банках, включая банки-нерезиденты Республики Казахстан, за исключением случаев, когда такие банки являются родительской или дочерней организацией по отношению к Банку.

Правление организует реализацию решений Общего собрания акционеров и Совета директоров, осуществляет руководство текущей деятельностью Банка в соответствии с выбранной бизнес-моделью и риск-профилем. Правление несёт ответственность за эффективное управление Банком в рамках законодательства Республики Казахстан, Устава и своих полномочий, действуя в интересах акционеров, работников и других заинтересованных сторон.

В 2024 году изменений в Положении о Правлении не происходило.

По состоянию на дату выхода отчета состав Правления Банка входили 5 человек, включая 1 женщину:



Джумадиллаева Гульмира Джанибековна – Председатель Правления



Джабаев Алан Ерикович – Член Правления, Заместитель Председателя Правления – Финансовый директор



Шерматов Шиддат Жамалбекович – Член Правления, Заместитель Председателя Правления



Палий Александр Олегович – Член Правления, Заместитель Председателя Правления - Глава риск-менеджмента



Ахметов Ербол Есембайұлы – Член Правления, Управляющий директор

Заседания Правления проводятся по мере необходимости по инициативе Председателя Правления или его заместителя. В течение 2024 года проведено 130 заседаний, на которых рассмотрен широкий спектр вопросов, касающихся операционной, финансовой и стратегической деятельности Банка.

В рамках Правления функционируют специализированные комитеты и рабочие группы, обеспечивающие координацию работы по ключевым направлениям операционной деятельности. Под председательством Председателя Правления обеспечивается реализация инициатив в сфере ESG, разработка и внедрение мероприятий по устойчивому развитию, а также координация работы подразделений Банка в рамках корпоративной ESG-повестки.

Информация о вознаграждениях

Выплата вознаграждения руководящим работникам Банка осуществляется в соответствии с Постановлением Правления Национального Банка РК от 24.02.2012 г. № 74 «Об установлении Требований к внутренней политике по оплате труда, начислению денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящих работников банков второго уровня, страховых (перестраховочных) организаций и формы отчетности о доходах, выплаченных всем руководящим работникам банков второго уровня и страховых (перестраховочных) организаций» и «Политикой по оплате труда, начислению и выплате денежных вознаграждений, а также других видов материального поощрения руководящих работников», утвержденной Советом директоров Банка от 20 декабря 2024 года. В 2024 году размер вознаграждения, выплаченного Банком ключевому управленческому персоналу (членам Совета директоров и Правления), составил 632 429 тыс. тенге с учетом налогов.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2-26, 29

Alatau City Bank рассматривает взаимодействие с заинтересованными сторонами как важное направление своей деятельности в сфере устойчивого развития и корпоративной ответственности. Регулярная вовлечённость, диалог и обратная связь позволяют Банку учитывать потребности и ожидания различных аудиторий при разработке продуктов, формировании внутренних политик и принятии управленческих решений.

В 2024 году Банк продолжал системную работу с основными категориями заинтересованных сторон, включая клиентов, сотрудников, акционеров, инвесторов, государственные органы, общественные организации, СМИ, поставщиков и широкую общественность.

Заинтересованные стороны	Цели взаимодействия	Механизмы взаимодействия
Клиенты	● Повышение уровня удовлетворённости качеством обслуживания; ● Своевременное и достоверное информирование клиентов о продуктах, услугах и политике Банка; ● Обеспечение прозрачности и безопасности обработки персональных данных; ● Повышение финансовой грамотности клиентов; ● Укрепление лояльности к бренду и доверия к Банку.	● Регулярные замеры удовлетворенности клиентов при обслуживании в отделениях и call-центре; ● Использование метода «Тайный покупатель» для оценки уровня сервиса; ● Обратная связь через интернет-банкинг, мобильные приложения, страницы в соцсетях; ● Работа call-центра и мобильных точек обслуживания; ● Публикация материалов о продуктах и услугах на официальном сайте; ● Образовательные инициативы и участие в проектах повышения финансовой грамотности; ● Открытые публичные отчёты о деятельности Банка и изменениях в политике.
Сотрудники	● Сбор обратной связи о корпоративной культуре и условиях труда; ● Повышение вовлечённости и доверия к руководству; ● Своевременное информирование о стратегии и результатах деятельности; ● Повышение квалификации и развитие персонала;	● Проведение регулярных опросов вовлечённости, включая анонимные формы; ● Личное общение с руководством, встречи и электронная почта; ● Корпоративный портал (интранет) и новостная рассылка; ● Анонимный канал подачи обращений по вопросам этики, условий труда и соблюдения прав; ● Внутренние тренинги, образовательные программы, коучинг и вебинары;

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Заинтересованные стороны	Цели взаимодействия	Механизмы взаимодействия
	Укрепление идентичности и лояльности к Банку как работодателю.	- Мероприятия по развитию корпоративной культуры: тимбилдинги, профессиональные праздники, награждение сотрудников; - Публичная отчётность по результатам HR-деятельности и внутренним инициативам.
Акционеры и инвесторы	- Своевременное информирование о результатах финансовой и нефинансовой деятельности; - Прозрачность в принятии стратегических решений; - Демонстрация ответственности в вопросах устойчивого развития; - Поддержание доверия со стороны инвесторов и аналитиков.	- Ежегодные и внеочередные общие собрания акционеров; - Финансовая и ESG-отчётность, размещённая на сайте Банка и KASE; - Пресс-релизы, презентации и IR-материалы; - Коммуникация через электронную почту, прямые встречи, видеоконференции; - Участие руководства в инвестиционных форумах и отраслевых мероприятиях; - Обновление корпоративных стратегий с учётом международных стандартов корпоративного управления.
Государственные органы и регуляторы	- Обеспечение соблюдения законодательства; - Своевременное раскрытие отчётности и информации; - Минимизация регуляторных рисков; - Вклад в развитие нормативной базы банковского сектора.	- Подача отчётности и информации через официальные каналы; - Участие в совещаниях, рабочих группах, парламентских слушаниях; - Получение лицензий, разрешений, согласований; - Обратная связь через обращения, уведомления, публичные документы; - Диалог с надзорными органами по вопросам регулирования и устойчивого развития.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Заинтересованные стороны	Цели взаимодействия	Механизмы взаимодействия
Поставщики и партнёры	● Выполнение обязательств по договорам; ● Повышение прозрачности закупочной деятельности; ● Формирование долгосрочных и взаимовыгодных партнёрств; ● Совместное развитие инновационных решений.	● Публикация закупочной информации (тендеры, процедуры) на сайте; ● Прямые переговоры, совещания, заключение контрактов; ● Ведение базы надёжных поставщиков с оценкой по ESG-критериям; ● Обратная связь по качеству поставляемых услуг и товаров; ● Участие партнёров в совместных проектах и конференциях.
Некоммерческие и общественные организации	● Повышение доверия к бренду; ● Развитие корпоративной социальной ответственности; ● Участие в жизни сообществ и регионов присутствия; ● Реализация программ благополучия и образования.	● Благотворительные и волонтёрские проекты (в том числе IT и финансовое образование); ● Сотрудничество с учебными заведениями, школами и вузами; ● Поддержка местных инициатив и молодёжных программ; ● Распространение информации через соцсети, СМИ, сайт; ● Участие в форумах, круглых столах и общественных слушаниях.
СМИ и информационное пространство	● Поддержание репутации Банка; ● Повышение узнаваемости и открытости; ● Информирование об услугах, проектах и социальных инициативах.	● Публикация новостей и пресс-релизов на сайте и в СМИ; ● Проведение пресс-конференций, интервью, медиабрифингов; ● Поддержка коммуникации через соцсети и официальные каналы; ● Реагирование на информационные запросы от журналистов.

ДЕЛОВАЯ ЭТИКА

GRI 2-23, 24, 25, 27, 3-3

Alatau City Bank ведёт свою деятельность на основе этичности и справедливости, придерживаясь принципов добросовестности, честности и открытости во взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами. Банк строго соблюдает законодательство Республики Казахстан и поддерживает культуру прозрачности и открытого диалога.

Банк демонстрирует абсолютную нетерпимость к любым формам коррупции, мошенничества, нарушений конкуренции, дискриминации или притеснений.

Банк не финансирует политические кампании, политические организации, лоббистов, торговые ассоциации или иные группы, деятельность которых направлена на влияние на политические решения. Также Alatau City Bank не поддерживает благотворительные и спонсорские проекты в целях получения коммерческих преимуществ в конкретных проектах.

В 2024 году в Банке не были зафиксированы случаи нарушения деловой этики, включая вопросы коррупции, соблюдения Кодекса корпоративной культуры и корпоративного поведения.

Управление вопросами деловой этики входит в сферу ответственности Блока комплаенс. В Банке действует Кодекс корпоративной культуры, утверждённый Советом директоров и доступный для публичного ознакомления на корпоративном веб-сайте. Контроль за соблюдением Кодекса осуществляют Совет директоров, Правление и руководители структурных подразделений.

Кодекс корпоративной культуры является основой системы корпоративного управления, направленной на повышение эффективности работы сотрудников, развитие взаимопонимания и укрепление деловой культуры. Он распространяется на всех работников без исключения и закрепляет обязательные правила поведения.

Кодекс способствует созданию открытой, разнообразной и инклюзивной рабочей среды, в которой сотрудники понимают ожидания Банка в отношении их профессионального поведения. Для эффективного внедрения Кодекса в 2024 году продолжалась реализация онлайн-тренингов, направленных на повышение осведомлённости о Ценностях и Компетенциях Банка.

В случае нарушений деловой этики в Банке предусмотрены дисциплинарные меры. Сотрудники несут ответственность за ненадлежащее или несвоевременное исполнение обязанностей, предусмотренных Кодексом.

В Alatau City Bank создана эффективная система внутренних каналов для сообщения о нарушениях требований Кодекса корпоративной культуры. Сотрудники могут передавать информацию через Портал Alatau City Bank или сервис I-Manager, направляя обращения как открыто, так и анонимно, либо обращаться напрямую к Главному комплаенс-контролеру. Все обращения рассматриваются конфиденциально, при этом обеспечивается полная защита заявителей от любых форм дисциплинарного давления, дискриминации или иных

неблагоприятных последствий. Работники осведомлены о своих правах на подачу сообщений, а также о механизмах защиты. Подаче сообщений подлежат такие факты, как несоблюдение законодательства Республики Казахстан или внутренних документов Банка, нарушения норм корпоративного поведения и профессиональной этики, злоупотребление служебными полномочиями, подделка или подлог документов, раскрытие инсайдерской информации, наличие конфликтов интересов, коррупционные проявления, мошенничество, отмывание денег или иные противоправные действия. Система функционирует на постоянной основе, а все сообщения рассматриваются в установленном порядке с проведением соответствующих проверок. Таким образом, в Alatau City Bank обеспечивается высокая степень защиты прав сотрудников и поддерживается культура открытости и ответственности.



МЕХАНИЗМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ СОТРУДНИКОВ И КЛИЕНТОВ

Для защиты прав сотрудников и клиентов Alatau City Bank использует комплекс эффективных механизмов:

1 Защита прав сотрудников:

- Соблюдение Трудового кодекса Республики Казахстан, включая условия труда, оплаты, отпусков и увольнения;
- Реализация норм корпоративной этики: Кодекс корпоративной культуры, антикоррупционные меры, недопустимость дискриминации;
- Наличие каналов подачи жалоб и обращений о нарушениях прав человека: сотрудники могут сообщать о нарушениях конфиденциально или анонимно через внутренние каналы связи;
- Примеры информации, о которой может быть сообщено: нарушение законодательства и внутренних документов, злоупотребление полномочиями, подделка документов, конфликты интересов, коррупция, раскрытие инсайдерской информации;
- Прямая защита заявителей: запрещены любые ответные меры или давление на сотрудников, сообщивших о нарушениях;
- Обучение и повышение квалификации сотрудников по вопросам соблюдения прав и этических стандартов.

2 Защита прав клиентов:

- Строгое соблюдение Закона Республики Казахстан «О персональных данных»;
- Обеспечение безопасности счетов и транзакций за счёт использования многофакторной аутентификации, шифрования данных и антифрод-систем;
- Прозрачность условий банковских продуктов: ясное и доступное информирование о тарифах, комиссиях и условиях обслуживания;
- Регулирование деятельности Банка Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР);
- Постоянная работа по предупреждению мошенничества и защите интересов клиентов.

Соответствие требованиям законодательства

Общий размер существенных штрафов, полученных Банком за 2024 год, составил 12 922 000 тенге, количество нефинансовых санкций 18 штук. За отчетный период Банк не имел случаев разбирательств, связанных с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства.



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

GRI 2-23, 24, 25, 27, 3-3, 205-1, 2, 3

Alatau City Bank уделяет особое внимание мерам по предупреждению коррупционных действий, стремясь минимизировать случаи противоправного, неэтичного поведения сотрудников, в том числе при взаимодействии с третьими лицами.

В течение 2024 года в Банке не были зафиксированы случаи подтверждённых нарушений, связанных с коррупцией.

Также в отчетном году не применялись штрафы или нефинансовые санкции в связи с коррупционными проявлениями. По каналам обратной связи не поступало обоснованных обращений от работников и клиентов о фактах коррупции.

Alatau City Bank руководствуется действующим законодательством Республики Казахстан о противодействии коррупции, а также принципами Глобального договора ООН.



Политика по предупреждению и противодействию коррупционным действиям, утверждённая Советом директоров Банка, обязательна для исполнения всеми работниками. В 2024 году в Политику были внесены дополнения, направленные на усиление подходов к предупреждению коррупции и введение дополнительных ограничений для сотрудников. При приеме на работу все работники обязаны ознакомиться с требованиями Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям.

Политика по предупреждению и противодействию коррупционным действиям разработана в целях выявления, предотвращения и минимизации случаев противоправного, неэтичного, коррупционного поведения работников Банка, и направлена на формирование у всех работников Банка единообразного понимания сути коррупционных действий, их форм и проявлений для предотвращения и пресечения ситуаций и действий, которые, в том числе потенциально, могут нарушить требования законодательства РК и применимых норм международного права. В рамках требований Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям, Банком проведен опрос работников в целях выявления, оценки и минимизации рисков совершения коррупционных действий. Общее количество работников, прошедших опрос, составило 94%. По результатам анализа опросника нарушений не установлено.

Основу противодействия коррупции в Банке составляют следующие принципы:

- соблюдение норм законности и этики;
- абсолютное непринятие коррупционных проявлений в любой форме;
- нулевую терпимость к коррупции на всех уровнях управления;
- предотвращение конфликтов интересов;
- вовлечение всех уровней сотрудников в процессы предотвращения коррупционных рисков.

Вся операционная деятельность Банка проходит антикоррупционную оценку. Сотрудникам строго запрещено осуществлять действия, которые могут трактоваться как коррупционные — дача и получение взяток, посредничество во взяточничестве, коммерческий подкуп, злоупотребление служебными полномочиями или использование должностного положения в личных интересах.

В случае нарушения предусмотрена ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

РОЛЬ ОРГАНОВ УПРАВЛЕНИЯ:

Контроль за соблюдением антикоррупционных требований в Alatau City Bank осуществляют Правление и Совет директоров. Они несут ответственность за обеспечение соответствия всей деятельности Банка требованиям законодательства Республики Казахстан в области противодействия коррупции, а также внутренним нормативным документам.

Совет директоров осуществляет стратегическое руководство антикоррупционной политикой, утверждает ключевые документы и контролирует эффективность их внедрения. Правление Банка отвечает за организацию выполнения антикоррупционных мер на уровне операционной деятельности, обеспечивает распространение норм корпоративной этики среди работников, организует регулярные мониторинги и оценку рисков.

Руководители всех подразделений и филиалов Банка обязаны осуществлять постоянный контроль за соблюдением антикоррупционных стандартов среди сотрудников, своевременно выявлять и предотвращать потенциальные нарушения, а также информировать Блок комплаенс-контроля о выявленных рисках. Внутри Банка действует культура нулевой терпимости к коррупционным проявлениям, поддерживаемая на всех уровнях управления.

МЕРЫ ПО ОБУЧЕНИЮ И ПРОФИЛАКТИКЕ:

В 2024 году Банк продолжил системную реализацию мер по снижению коррупционных рисков. Особое внимание уделялось развитию корпоративной культуры честности и соблюдению антикоррупционных принципов на всех уровнях.

В рамках антикоррупционной программы были организованы:

- проведение ежеквартальных анкетирований и опросов среди сотрудников для оценки уровня восприятия антикоррупционных стандартов и выявления потенциальных рисков нарушений;
- проведение обязательных ежегодных обучений для всех работников Банка по вопросам противодействия коррупции, включая обновлённые требования законодательства, внутренние политики, этические стандарты, предотвращение конфликтов интересов и ответственность за правонарушения.

Подразделение	% вовлеченности в обучение по ПОД/ФТ
Головной Банк	92
Акмолинский филиал	100
Актюбинский филиал	99
Алматинский областной филиал	100

Алматинский филиал	92
Атырауский филиал	92
Восточно-Казахстанский филиал	100
Жамбылский филиал	100
Западно-Казахстанский филиал	100
Карагандинский филиал	99
Костанайский филиал	100
Кызылординский филиал	100
Мангистауский филиал	100
Павлодарский филиал	98
Северо-Казахстанский филиал	100
Столичный филиал	99
Туркестанский филиал	100
Филиал Абай	100
Филиал Жетісу	100
Южно-Казахстанский филиал	100
Общий итог	99

Обучение направлено на формирование у сотрудников осознанного подхода к соблюдению норм корпоративной этики и антикоррупционной политики.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

МЕХАНИЗМЫ ПОДАЧИ ИНФОРМАЦИИ О НАРУШЕНИЯХ:

Alatau City Bank обеспечивает наличие доступных и безопасных каналов для сообщения о предполагаемых коррупционных действиях.

Сотрудники, располагающие информацией о фактах или подозрениях на коррупционные действия со стороны работников, клиентов или партнёров, обязаны уведомлять об этом Блок комплаенс-контроля через электронную систему документооборота либо через анонимные каналы связи.

Все обращения обрабатываются с соблюдением строгой конфиденциальности. Банк гарантирует защиту сотрудников, сделавших сообщения о нарушениях, от любых репрессивных мер, включая дисциплинарные взыскания, увольнения или иное давление, даже если факты коррупции в ходе проверки не подтвердятся.

РАБОТА С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЁРАМИ:

Alatau City Bank активно продвигает принципы антикоррупционной политики и среди своих контрагентов. Все партнёры и поставщики информируются о недопустимости любых форм коррупционных практик.

В каждом договоре с контрагентами содержатся обязательные условия, предусматривающие соблюдение норм антикоррупционного законодательства Республики Казахстан и соответствующих международных стандартов.

Банк оставляет за собой право приостанавливать или прекращать сотрудничество с партнёрами, нарушающими антикоррупционные требования.



ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

GRI 2-23, 24, 25, 205-1,2

Alatau City Bank, как субъект финансового мониторинга, активно участвует в реализации государственной политики Республики Казахстан по противодействию легализации (отмыванию) преступных доходов и финансированию терроризма (ПОД/ФТ). Банк строго соблюдает требования регуляторов и следует лучшим международным практикам в сфере комплаенс и ПОД/ФТ.

В соответствии с законодательством Республики Казахстан по ПОД/ФТ Банком разработана система по управлению риском отмывания денег и финансирования терроризма (далее - ОД/ФТ).

Система управления риском ОД/ФТ основана на риск-ориентированном подходе и соблюдении трех линий защиты, где:

- 1 первой линией защиты выступают все работники Alatau City Bank (осуществляют текущий контроль при проведении клиентами ежедневных операций, доводят до второй линии защиты информацию о нарушениях, недостатках, событиях, сделках, операциях, которые могут привести к возникновению риска ОД/ФТ);
- 2 вторая линия защиты – подразделение финансового мониторинга (осуществляет контроль и организацию работы по исполнению требований в области ПОД/Ф);
- 3 третья линия защиты – подразделение внутреннего аудита, (осуществляет независимую оценку эффективности системы управления рисками ОД/ФТ).

В Банке действуют Политика управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма и Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Положения данных документов обязательны для исполнения должностными лицами и работниками Банка, и рекомендованы к соблюдению в дочерних организациях Alatau City Bank.

Эффективный контроль и знания о наших клиентах в рамках процедур идентификации и надлежащей проверки клиентов являются важными компонентами системы управления рисками ОД/ФТ.

В Банке действуют Регламент идентификации клиентов по надлежащей проверке клиента и реализации программы идентификации клиентов, Регламент мониторинга и изучения операций клиентов. Контроль через процедуры «Знай своего клиента» гарантирует, что все клиенты подлежат надлежащей идентификации, оценке рисков и периодическим проверкам. Предусмотрена надлежащая проверка клиента при дистанционном установлении деловых отношений. Элементы управления транзакциями предотвращают или обнаруживают рискованные транзакции и генерируют предупреждения, которые анализируются и расследуются.

С учетом требований Политики управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, Банком, среди прочего, предусмотрен:

- запрет либо особый усиленный финансовый мониторинг при обслуживании внешнеторговых контрактов, при приеме платежей и переводов в иностранной валюте к исполнению с участием клиентов и/или контрагентов, являющихся резидентами иностранных государств, включенных в перечень государств и территорий, не выполняющих, либо недостаточно выполняющих рекомендации Группы разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (Financial Action Task Force, FATF) (далее -ФАТФ);
- идентификация и проверка политически значимых лиц, вне зависимости от гражданства такого лица, и/или членов его семьи и близких родственников на причастность к случаям ПОД/ФТ при установлении или продолжении деловых отношений;
- отказ от установления деловых отношений с клиентом, в случае наличия клиента (его представителя) и/или бенефициарного собственника в перечне террористов и экстремистов, санкционных списках.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

В связи с введениями международных экономических санкций, руководствуясь собственным риск-ориентированным подходом и Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 12 ноября 2019 года № 188 Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан, которые предусматривают в том числе обязанность по организации процедур для соблюдения требований законодательства иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка, рекомендациями ФАТФ, рекомендациями Санкционной программы (Sanctions compliance program, SCP), в Банке действует Политика по управлению санкционными рисками.

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПОЛИТИКИ:

- недопущение вовлечения Банка в операции/сделки клиентов/собственные операции Банка, связанные с проведением операций, имеющих высокий санкционный и страновой риск;
- исключение преднамеренного или непреднамеренного вовлечения Банка и его дочерних организаций, его должностных лиц и работников в процессы содействия третьим лицам, субъектам и объектам (странам, юридическим и физическим лицам), на которые распространяются санкции;
- поддержание высокого уровня информированности работников Банка, вовлеченных в процесс управления санкционными и страновыми рисками, о содержании рисков, а также о существующих процессах и процедурах по управлению рисками;

- недопущение несоблюдения требований законодательств иных иностранных государств, актов международных организаций, решения судов и других компетентных органов иностранных государств, которые могут повлечь за собой риск применения вторичных санкций к Банку.

В связи с регулярной оптимизацией комплаенс-процессов (разработкой новых подходов и методов в сфере ПОД/ФТ, приведением в соответствие с изменениями в законодательство Республики Казахстан, автоматизацией процессов ПОД/ФТ, выявлением новых схем ОД/ФТ, своевременным реагированием на геополитические изменения в мире, особенно расширение и ужесточение санкционных режимов) на постоянной основе разрабатываются и актуализируются внутренние документы Блока комплаенс.

Так, в отчетном периоде подразделениями Блока комплаенс актуализированы:

- 01 Политика внутреннего контроля, утвержденная решением Совета директоров № 25/04/24-01 от 25.04.2024 года;
- 02 Политика по управлению санкционными рисками, утвержденная решением Совета директоров № 22/11/24-01 от 22.11.2024 года;
- 02 Регламент обучения работников АО «Alatau City Bank» по вопросам управления рисками легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма и санкционными рисками, утвержденный протоколом Правления № 117-24 от 21.11.2024 года;

- 03 Программа оценки и управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма и санкционными рисками, утвержденная Протоколом Правления № 120-24 от 28.11.2024 года.

С учетом требований Политики управления риском легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, Банком, среди прочего, предусмотрен:

ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ В ОБЛАСТИ ПОД/ФТ И САНКЦИОННЫХ РИСКОВ

Блоком комплаенс регулярно актуализируется профессиональная подготовка работников в области ПОД/ФТ. В Alatau City Bank действует Регламент обучения работников по вопросам управления рисками легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма и санкционными рисками, который включает в себя Программу подготовки и обучения в сфере ПОД/ФТ (далее - Программа) с учетом требований Закона о ПОД/ФТ.

Программа содержит изучение нормативных правовых актов Республики Казахстан в области ПОД/ФТ, международных стандартов в сфере ПОД/ФТ.

Обучение работников проводят ответственные работники Блока комплаенс, обладающие соответствующей квалификацией.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ФИНАНСОВЫМ ПРЕСТУПЛЕНИЯМ

В рамках Программы проводятся следующие виды обучений работников:

Обязательное обучение всех работников Банка, при приеме/переводе на работу в рамках вводного курса по ПОД/ФТ и санкционных рисков;

Тематическое плановое обучение для работников Банка, занятых в сфере обслуживания/проведения/сопровождения операций клиентов, подразделений Блока комплаенс, задействованных в сфере ПОД/ФТ, иных работников Банка (при необходимости) в рамках основного курса по ПОД/ФТ;

Дополнительное обучение;

Обучение работников подразделений Блока комплаенс в целях ПОД/ФТ.

Обязательное обучение проводится 1 (один) раз в год в рамках вводного курса по ПОД/ФТ и представляет собой дистанционное обучение всех работников Банка, оформляемое в виде презентационного материала.

В рамках актуализированного «Вводного курса по ПОД/ФТ и санкционным рискам» успешно прошли обучение 95% работников Банка (от общего количества Работников Банка). По новым работникам — 93%.

В рамках тематического планового обучения для работников Банка, занятых в сфере обслуживания/проведения/сопровождения операций клиентов, Блоком комплаенс был актуализирован Основной курс "Идентификация клиента" (физические лица). 97% работников филиалов/работников подразделений Головного Банка, ответственных за обслуживание /сопровождение в сфере розничного бизнеса, успешно прошли обучение.

Кроме того, были разработаны три новых курса:

«Основной курс по ПОД/ФТ "Мониторинг и изучение клиентов"(физические лица). 98% работников филиалов/работников подразделений Головного Банка, ответственных за обслуживание /сопровождение в сфере розничного бизнеса, успешно прошли обучение;

Основной курс по ПОД/ФТ "Мониторинг и изучение клиентов"(юридические лица). 96% работников ответственных за обслуживание /сопровождение в сфере корпоративного бизнеса успешно прошли обучение;

«Санкционные риски». 99% работников филиалов/работников подразделений Головного Банка, ответственных за обслуживание /сопровождение в сфере розничного и корпоративного бизнеса, успешно прошли обучение.

Презентационный материал курсов по ПОД/ФТ содержит информацию по вопросам процедур финансового мониторинга и изучений операций клиента, описание действий работников Банка при обнаружении клиента в списках в целях ПОД/ФТ, по выявлению необычных, сомнительных, имеющих признаки подозрительности операций (сделок), типологиям, схемам и способам ОД/ФТ, действия работников при отказе в проведении операций, а также меру ответственности за неисполнение требований Закона о ПОД/ФТ.

Презентационный материал по санкционным рискам содержит информацию по вопросам минимизации рисков наложения на Банк вторичных санкций, примеры схем обходов санкционных режимов, основные источники проверки по санкционным ограничениям, примеры применения санкций в отношении казахстанских компаний.

В рамках дополнительного обучения ответственными работниками по ПОД/ФТ и санкционным рискам проводилось обучение посредством Zoom и выездов в филиалы – всего 23 тренинга/лекции по ПОД/ФТ и санкционным рискам за 2024 год.

Для работников Блока комплаенс предусмотрено обучение с привлечением внешних экспертов и организаций, по результату которого выдаются сертификаты, дипломы, приобретаемые к личным делам работников при ведении учета HR.

В ходе внешнего обучения в целях повышения квалификации 30 работников Блока комплаенс приняли участие в семинарах, тренингах, иных обучающих мероприятиях, проводимых внешними организациями, осуществляющими подготовку и обучение кадров в области ПОД/ФТ, международных экономических санкций и подтвердили свое участие сертификатами.

В рамках национального тестирования на базе АО «Национальный центр по управлению персоналом государственной службы», определенного в соответствии с постановлением Правительства РК от 31.12.2008 года № 1305, все работники подразделения финансового мониторинга имеют национальные сертификаты.

Усилия по повышению осведомленности работников позволяют заблаговременно выявлять риски, связанные с отмыванием денег, финансированием терроризма и обходом международных санкций, а также принимать быстрые и упреждающие меры по их недопущению.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ ИНТЕРЕСОВ

GRI 2-15

Alatau City Bank последовательно реализует комплекс мер по строгому контролю и предотвращению конфликтов интересов. За 2024 год не было выявлено подтверждённых случаев конфликта интересов, приведших к финансовому ущербу или нанесению репутационного вреда Банку.

Управление конфликтом интересов остаётся важнейшим элементом системы корпоративного управления и направлено на предотвращение недобросовестных практик при принятии решений.

В Банке действует Политика управления конфликтом интересов, утверждённая в обновлённой редакции в октябре 2024 года. Механизмы, предусмотренные документом, обеспечивают комплексное выявление и урегулирование потенциальных конфликтов интересов, которые могут возникать у работников в процессе исполнения ими профессиональных обязанностей.



Alatau City Bank уделяет особое внимание предупреждению ситуаций, при которых личные интересы сотрудников могут противоречить их должностным обязанностям. Важнейшими мерами управления конфликтами интересов являются:

- неукоснительное соблюдение работниками требований законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов и должностных инструкций;
- наличие сбалансированной организационной структуры с чётким разграничением обязанностей и полномочий;
- ограничение трудоустройства родственников в случае прямого подчинения или влияния на оценку деятельности;
- запрет на участие в сделках или операциях, где задействованы лица, с которыми работники имеют личные связи или финансовую заинтересованность;
- строгий запрет на передачу конфиденциальной информации третьим лицам для использования в коммерческих целях;
- запрет на предложение, принятие или передачу вознаграждений, способных повлиять на деловую репутацию Банка.

В 2024 году Банк продолжил реализацию системных мер по профилактике конфликтов интересов. В течение года все работники проходили обязательное ежегодное обучение по вопросам управления конфликтами интересов. Дополнительно раз в полгода проводился опрос среди работников в рамках контроля за соблюдением положений Политики.

На постоянной основе осуществляется экспертиза кандидатов и работников, у которых имеются родственники в структуре Банка, а также проверка дополнительной занятости. При необходимости даются заключения о допустимости их приёма или перевода.

Особое внимание уделяется контролю конфликта интересов на уровне высшего руководства. Члены Совета директоров и Правления Alatau City Bank регулярно обновляют перечень заинтересованных лиц и обязаны раскрывать факты наличия заинтересованности при рассмотрении соответствующих вопросов. В соответствии с Положением о Совете директоров, в случае конфликта интересов член Совета воздерживается от голосования и информирует о факте наличия заинтересованности.

Любая деятельность работников и должностных лиц Банка не должна противоречить их обязанностям перед Банком или наносить ущерб его деловой репутации.

Запрещается использовать ресурсы Банка в личных целях. Работники должны избегать ситуаций, которые могут даже потенциально восприниматься как наличие конфликта интересов.

Контроль за процессами выявления, мониторинга и минимизации конфликтов интересов возложен на Блок комплаенс, который обеспечивает регулярный контроль процедур и оценку рисков.

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА И НЕДИСКРИМИНАЦИЯ

GRI 2-23, 24, 27, 30, 3-3, 406-1, 414-1

Alatau City Bank рассматривает защиту прав человека как неотъемлемую часть своей корпоративной ответственности и деловой этики. Принцип уважения человеческого достоинства лежит в основе внутренней корпоративной среды и всех взаимодействий с клиентами, партнёрами и поставщиками. В условиях трансформации рынка труда, цифровизации и роста общественных ожиданий, Банк последовательно демонстрирует приверженность международным стандартам и принципам недискриминации.

Банк осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией и законодательством Республики Казахстан, а также руководствуется положениями:

- Всеобщей декларации прав человека (1948 г.),
- Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах (1966 г.),
- Глобального договора ООН, участником которого Банк является с 2023 года.

Как активный участник ГД ООН, Банк придерживается следующих принципов:

- 01 Поддержание и уважение защиты прав человека;
- 02 Непричастность к их нарушениям.

В 2023 году была утверждена Политика в области прав человека, разнообразия и равных возможностей, обязательная для всех структурных единиц Банка. Ответственность за соблюдение этой политики возложена на руководителей филиалов, подразделений и всех работников. Нарушения влекут за собой дисциплинар-

ную ответственность. Политика охватывает недопущение дискриминации, обеспечение равных возможностей в найме, обучении, карьерном продвижении и оплате труда.

Подход Alatau City Bank основан на признании всех людей равными в достоинстве и правах независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, социального статуса и других признаков. В Банке действует запрет на любые формы дискриминации, принудительного и детского труда, а также нулевая терпимость к торговле людьми. Соблюдаются права работников на свободу выражения мнений и участие в коллективных переговорах. Обеспечивается регулярная обратная связь между сотрудниками и руководством, а также доступ к информации о стратегических целях Банка.

Для обеспечения реализации подхода в повседневной деятельности ответственность распределена следующим образом:

- Совет директоров и Правление контролируют соблюдение ценностей и утверждают ключевые документы;
- Руководители филиалов и подразделений обеспечивают соблюдение норм на местах;
- HR и служба комплаенс координируют обучение, мониторинг и реагирование на обращения.

В Банке действует внутренний канал для анонимных или открытых обращений по вопросам нарушения прав человека или этических стандартов. Гарантируются конфиденциальность и защита от репрессий. Все сотрудники проходят обучение по правам человека при приёме на работу и регулярно обновляют знания.

По итогам 2024 года в Банке не было зафиксировано подтверждённых инцидентов дискриминации. Это стало результатом системной профилактики, строгих регламентов, доверия к внутренним каналам и развитой культуры взаимного уважения. Мониторинг включает анонимные опросы удовлетворённости, анализ HR-показателей (текучесть, доступ к обучению, причины увольнений) и интеграцию ESG-метрик в отчётность.

Банк активно развивает практики социальной устойчивости: обеспечивает прозрачные процедуры оформления, оплаты, отпусков и продвижения. В 2024 году:

- женщины составили 62,92% от общего персонала;
- 29% сотрудников — молодёжь до 30 лет;
- проведено свыше 1 389 обучающих мероприятий, включая тренинги по правам человека и корпоративной этике.

Alatau City Bank также учитывает принципы соблюдения прав человека при взаимодействии с внешними заинтересованными сторонами. При выборе поставщиков учитываются соблюдение трудового законодательства и недопущение принудительного труда. Партнёры информируются о политике Банка, соответствующие положения включаются в договоры. Клиенты имеют доступ к каналам обратной связи и защите персональных данных в соответствии с законодательством.

Такой комплексный подход позволяет Банку поддерживать устойчивую деловую репутацию и вносить вклад в развитие справедливого и инклюзивного делового окружения.

МЕХАНИЗМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

GRI 2-25, 2-26

Alatau City Bank обеспечивает эффективную работу механизмов обратной связи, которая является важной составляющей системы внедрения принципов деловой этики, соблюдения корпоративных стандартов и выполнения антикоррупционной политики в повседневной деятельности. Благодаря функционированию системы обработки обращений Банк оперативно выявляет случаи нарушения требований Кодекса корпоративной культуры, Политики по предупреждению и противодействию коррупционным действиям, а также иных внутренних документов.

В своей деятельности Банк руководствуется Правилами обработки конфиденциальных и анонимных обращений о нарушениях. Все поступающие конфиденциальные сообщения регистрируются Департаментом комплаенс-контроля, хранятся отдельно и рассматриваются в рамках строгого соблюдения режима конфиденциальности. Доступ к такой информации ограничен и предоставляется исключительно сотрудникам Департамента комплаенс-контроля. Обработка анонимных сообщений осуществляется напрямую Главным комплаенс-контролёром.

Организация и поддержание эффективного внутреннего контроля в части обработки обращений о возможных нарушениях возложены на руководителя Департамента комплаенс-контроля. Он несёт персональную ответственность за соблюдение всех процедур, установленных внутренними нормативными документами Банка и законодательством Республики Казахстан.

В целях обеспечения доступности коммуникации для сотрудников функционируют внутренние каналы подачи информации о предполагаемых нарушениях

законодательства и внутренних нормативных документов. Работники имеют возможность сообщать о фактах коррупции, конфликта интересов и иных противоправных действиях через:

- внутренний портал Банка для анонимной отправки сообщений Главному комплаенс-контролёру;
- внешний канал — электронную почту **compliance@alataucitybank.kz**.

Alatau City Bank поддерживает принцип защиты информаторов от любых форм неблагоприятного воздействия, включая дисциплинарные взыскания, увольнение или иные меры давления, даже в случае неподтверждения заявленных фактов по результатам проверки. Банк ориентирован на добросовестное, своевременное уведомление работников о выявленных или предполагаемых нарушениях.

Дополнительно, Alatau City Bank стремится совершенствовать механизмы и процедуры подачи сообщений о нарушениях, чтобы обеспечить максимально эффективное информирование о подозрительных действиях, фактах ненадлежащего поведения и неэтичной деловой практике.

Взаимодействие с клиентами в вопросах подачи обращений и жалоб также строится на принципах открытости и оперативности. Клиентам предоставлены различные каналы для направления жалоб и претензий:

- отделения Банка;
- корпоративная почта **info@alataucitybank.kz**;

- call-центр по номеру 7711;
- официальные страницы в социальных сетях (SMM).

По каждому поступившему обращению клиенту предоставляется итоговый ответ с результатами рассмотрения, а также возможными вариантами разрешения вопроса. Ответ может быть направлен устно, по электронной почте либо предоставлен в виде письменного документа.

На постоянной основе осуществляется анализ обращений и подготовка планов корректирующих мероприятий ответственными подразделениями Банка. Эти мероприятия направлены на устранение выявленных недостатков и повышение качества клиентского обслуживания, а также на предотвращение повторения аналогичных жалоб в будущем.



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

GRI 2-12,13, 3-3

В Alatau City Bank функционирует многоступенчатая система управления рисками и внутреннего контроля, охватывающая все бизнес-процессы и операции. Система направлена на своевременную идентификацию, оценку и мониторинг внутренних и внешних рисков, поддерживая устойчивость и надёжность операционной деятельности Банка. Управление рисками осуществляется в соответствии с требованиями национального регулятора и международными стандартами.

В 2024 году в Банке произошли следующие изменения в части системы управления рисками и внутреннего контроля:

01 В рамках управления банковскими рисками:

утвержден отчёт по соблюдению внутреннего процесса оценки достаточности капитала и внутреннего процесса оценки достаточности ликвидности, а также утвержден расчет экономического капитала, включенный в данный отчет;

утвержден агрегированный уровень риск-аппетита и уровни риск-аппетита по каждому виду основного (существенного) риска АО «Alatau City Bank»;

утверждена в новой редакции Методика проведения стресс-тестирования в АО «Alatau City Bank». Данная Методика включает в себя реализацию всех существенных видов риска (кредитный, рыночный, операционный, риск ликвидности) и предусмотрено проведение стресс-тестирования по 3-м сценариям (базовый, негативный и стрессовый).

02 В рамках управления рыночным риском:

утверждена в новой редакции Политика управления рыночным риском в АО «Alatau City Bank»;

утверждена в новой редакции Стратегия хеджирования рыночных рисков в АО «Alatau City Bank». Стратегией предусмотрено уточнение этапов процесса хеджирования и УКО, ответственного за оперативное управление рисками, в том числе принятие решения о хеджировании;

утверждены в новой редакции Правила выявления, измерения, мониторинга и контроля рыночного риска в АО «Alatau City Bank», согласно которым добавлена оценка процентного риска банковской книги в соответствии с требованиями НПА.

03 В рамках управления риском ликвидности:

утверждена в новой редакции Политика управления риском ликвидности;

утверждены в новой редакции Правила выявления, измерения, мониторинга и контроля за риском ликвидности в АО «Alatau City Bank», согласно которым уточнены инструменты контроля за риском ликвидности, а также порядок утверждения индикаторов раннего предупреждения.

04 В процессе управления операционными рисками:

автоматизированы инструменты выявления операционных рисков;

разработана и внедрена новая База событий по операционному риску, которая содержит модули по всем инструментам операционного риска;

проведена ежегодная процедура по категорированию информационных активов с переоценкой потенциального ущерба при нарушении свойств ИБ.

Alatau City Bank формирует риск-аппетит и систему лимитов, ограничивающих максимальный уровень принимаемых рисков. Стратегия риск-аппетита очерчивает границы объема принимаемых рисков, в которых осуществляется деятельность Банка в рамках реализации общей стратегии развития, а также определяет риск-профиль с целью недопущения реализации рисков либо минимизации их отрицательного влияния на финансовое положение.

Процесс регулярной идентификации рисков регламентируется Стратегией риск-аппетита. Стратегия риск-аппетита предусматривает, что в целях анализа рисков, присущих деятельности Банка, не реже одного раза в год осуществляется пересмотр ранее выявленных рисков для определения их актуальности и уровня значимости для Банка. В результате некоторые из ранее выявленных рисков могут признаваться неактуальными ввиду ослабления подверженности Банка их воздействию.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

В рамках системы управления рисками Банк определяет риск-аппетит по основным (существенным) видам риска, а на основании всех видов рисков — и агрегированный риск-аппетит. Уровни риск-аппетита определяются путем установления количественных критериев (кредитный, рыночный, операционный риски) и качественных заявлений (репутационный риск, комплаенс-риск, юридический риск). При определении уровней риск-аппетита Alatau City Bank проводит оценку того, насколько установленный риск-аппетит приемлем в текущий период времени и насколько он будет приемлем в будущем, учитывая ожидания акционеров в отношении уровня доходности; международные регуляторные стандарты (Basel); текущие и будущие объемы финансовых операций; текущие и ожидаемые объемы значимых рисков; текущий и будущий объем совокупного капитала; текущее состояние и прогнозы развития экономики Республики Казахстан.

В организации системы управления рисками в 2024 году сделаны следующие изменения: с целью повышения эффективности управления рисками и усиления контроля в ключевом направлении развития Банка организована передача функции взыскания розничных займов, а также займов малого и микробизнеса — из Блока управления рисками в Блок взыскания.

При внедрении в Банке новых и изменении существующих продуктов обязательно осуществляется комплексный анализ рисков. Процедура согласования и оценки новых и действующих продуктов на предмет наличия рисков предусмотрена в Правилах управления бизнес-процессами и в Регламенте разработки, внедрения и исключения продуктов. В частности, Регламент разработки, внедрения и исключения продуктов определяет порядок взаимодействия структурных подразделений

при разработке и внедрении новых продуктов, модификации, исключении действующих продуктов из продуктовой линейки Банка. Подразделения по управлению рисками осуществляют оценку и доводят данную информацию до владельца продукта.

Alatau City Bank обеспечивает распределение между структурными подразделениями функций, связанных с принятием и управлением рисками, таким образом, чтобы осуществление операций, связанных с принятием рисков, и управление рисками не входило в функции одного подразделения. Контроль функционирования системы управления рисками осуществляется на всех уровнях организационной структуры в соответствии с функциональными обязанностями и внутренними документами по управлению рисками. Организационная структура управления рисками Банка соответствует требованиям национального финансового регулятора. Функции управления рисками структурно независимы от бизнес-направлений.

Совет директоров Alatau City Bank участвует в определении подходов к принятию рисков и обеспечивает их соответствие корпоративной стратегии развития Банка и размеру капитала. В структуре Совета директоров действует специализированный Комитет по управлению рисками и внутреннему контролю, который координирует процесс управления рисками в Банке. С учетом приоритетов корпоративной стратегии развития и решений Совета директоров, Правление осуществляет исполнительный контроль над системой управления рисками, процессами и процедурами управления рисками, в том числе в целях соответствия законодательству Республики Казахстан, требованиям финансового регулятора и внутренним документам.

ТРЕТЬЯ ЛИНИЯ ЗАЩИТЫ

к которой относится Служба внутреннего аудита, осуществляет независимую оценку эффективности системы управления рисками.

ВТОРАЯ ЛИНИЯ ЗАЩИТЫ

представлена независимым Блоком управления рисками, осуществляющим функции мониторинга, анализа и контроля за рисками, а также иными структурными подразделениями, отвечающими за управление рисками.

ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ЗАЩИТЫ

представлена структурными подразделениями, принимающими риски в рамках операционной деятельности и совершающими операции в рамках утвержденных уровней риск-аппетита Банка.

Работники Банка обязаны информировать непосредственных руководителей и подразделения по управлению рисками о реализовавшихся или потенциальных рисках, которые они выявили в процессе своей деятельности или о которых им стало известно, посредством имеющихся каналов коммуникаций.

НАЛОГОВАЯ ПОЛИТИКА

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

Alatau City Bank является одним из крупнейших налогоплательщиков Республики Казахстан, ведущим деятельность на основе принципов прозрачности и добросовестного соблюдения налогового законодательства. В 2024 году эффективная налоговая ставка Банка составила 7,29%. Банк демонстрирует приверженность своевременному и полному выполнению своих налоговых обязательств, обеспечивая корректность расчётов и соблюдение установленных законодательством сроков подачи налоговой отчётности и уплаты налогов.

В 2024 году существенных изменений в налоговом управлении, контроле и управлении рисками в Банке, а также в налоговой стратегии и подходах к налогообложению не произошло. При этом Банк учёл изменения налогового и социального законодательства, вступившие в силу в отчётном году, в том числе:

- с 1 марта 2024 года была отменена возможность уменьшения налогооблагаемого дохода по доходам, полученным банками второго уровня от государственных эмиссионных ценных бумаг Национального Банка Республики Казахстан;
- с января 2024 года введены обязательные пенсионные взносы работодателя (ОПВР) в размере 1,5% от дохода работников, рождённых после 1 января 1975 года, осуществляемые за счёт средств работодателя.

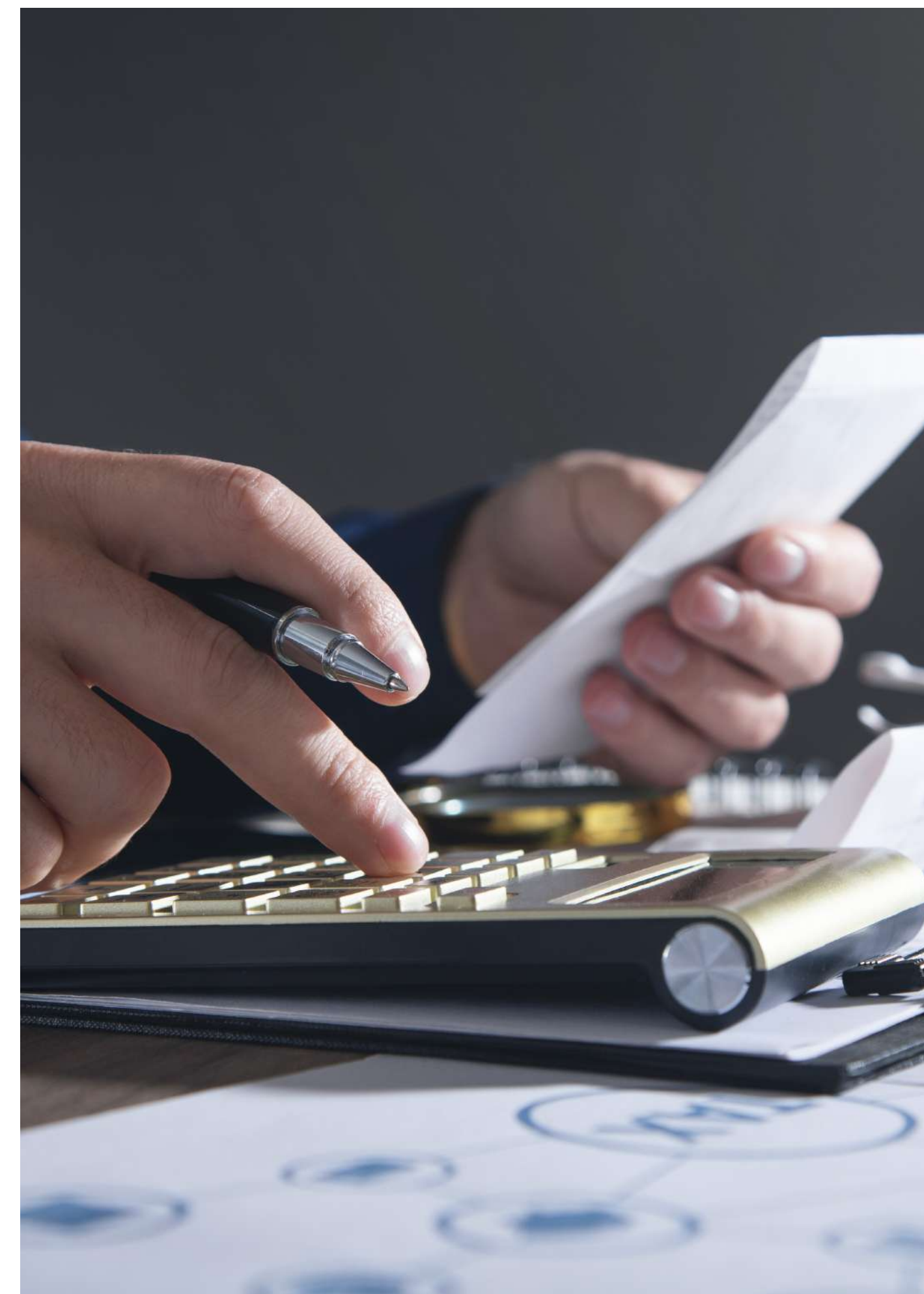
Структура налогового управления и система контроля в Банке построены на основе утверждённой Налоговой

учётной политики и Положения об управлении налогами. Ответственность за соблюдение налоговой дисциплины возложена на Председателя Правления и Главного бухгалтера Банка. Налоговая политика разрабатывается с учётом требований Налогового кодекса Республики Казахстан, международных стандартов финансовой отчётности, а также внутренней учётной политики и иных нормативных документов, регулирующих банковские операции.

Принятие решений по вопросам признания объектов налогообложения, доходов и расходов осуществляется с применением принципов разумной осмотрительности. Профессиональное суждение специалистов формируется на основе анализа официальных позиций налоговых органов, практики налогового контроля и анализа аналогичных ситуаций у других налогоплательщиков.

Alatau City Bank придерживается консервативного подхода к учёту неопределённых налоговых позиций, признавая приоритетную силу официального толкования норм законодательства. Банк не применяет схем агрессивного налогового планирования, не использует оффшорные юрисдикции и не предоставляет клиентам консультаций, связанных с уклонением от налогообложения.

Таким образом, налоговая политика Банка направлена на обеспечение высокого уровня налоговой прозрачности, соблюдение законодательства и поддержание устойчивых отношений с налоговыми органами и заинтересованными сторонами.





Alatau City Bank

ОТВЕТСТВЕННЫЙ БИЗНЕС



ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

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

Основа бренда Alatau City Bank — безупречное обслуживание клиентов, основанное на уважении, профессионализме и долгосрочном партнёрстве. Мы стремимся не только предоставлять высококачественные финансовые и нефинансовые сервисы, но и выстраивать доверительные отношения, включая ответственную маркетинговую коммуникацию. По состоянию на конец 2024 года количество клиентов Банка составило около 4 миллиона человек, из которых 289 тысяч — юридические лица.

Экосистема Банка строится вокруг трёх ключевых платформ — Jusan Retail, Jusan Business и Jusan Private Banking, через которые клиенты получают доступ к финансовым и нефинансовым продуктам. Мы стремимся к тому, чтобы каждый пользователь мог удовлетворить свои потребности независимо от места проживания или социального статуса.

Ответственное отношение Банка к клиентам отражается в следующих принципах:

- предоставление качественных и доступных финансовых решений;
- разработка специализированных продуктов для различных групп клиентов;
- полное раскрытие информации о рисках и условиях;
- соблюдение требований законодательства Республики Казахстан при формировании договоров и предоставлении услуг;
- участие в системе Казахстанского фонда гарантирования депозитов.

В Банке действуют Правила по стандартам обслуживания, обязательные для всех сотрудников, контактирующих с клиентами. Эти стандарты касаются поведения, деловой этики и качества коммуникации. За их нарушение предусмотрены дисциплинарные меры в соответствии с Гражданским и Трудовым кодексами Республики Казахстан.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Мы регулярно измеряем уровень удовлетворенности клиентов. По итогам 2024 года:

- t-NPS (отделения) составил 91,24%;
- CSAT (колл-центр) — 85% (физические и юридические лица);
- результат «Тайного покупателя» — 90,75%.

Эти показатели демонстрируют стабильное качество обслуживания. Мы ценим обратную связь, оперативно реагируем на обращения и рассматриваем их как основу для постоянного совершенствования. Работает система обработки жалоб и претензий, охватывающая как устные, письменные так и электронные обращения.

Банк активно внедряет технологии для упрощения клиентского пути и повышения доступности сервисов. В 2024 году 26,11% звонков в колл-центр (более 400 000 сессий) были обработаны с использованием ИИ.

Среди новых решений:

- интеграция с Telegram для уведомлений о технических работах;
- интеллектуальные подсказки на основе CRM и Help Desk (например, при наличии заявки или блокировки);
- возможность обнуления PIN по карте и информирование об обременениях;
- интеграция с Colvir — перенаправление клиентов с просрочками на взыскание;
- динамическая маршрутизация — автоматическая передача обращения в нужную скилл-группу;
- бот: приветствие по имени, поздравление с днём рождения.

Для повышения финансовой инклюзии Банк предлагает цифровые карты, которыми можно пользоваться даже в отдалённых районах без физического присутствия Банка. Новые банкоматы оснащены функцией озвучивания операций для незрячих клиентов. Все сотрудники проходят инструктаж по взаимодействию с маломобильными группами населения.

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА

Для клиентов работает сервис FAQ с видеоуроками, интерактивная карта банкоматов и отделений, а также современные интерфейсы обратной связи. Мы стремимся быть рядом с каждым клиентом — вовремя, точно, профессионально.

ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ

СОЦИАЛЬНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ

В Alatau City Bank особое внимание уделяется развитию социально-ориентированных финансовых решений, обеспечивающих доступность банковских услуг для широких слоёв населения.

Банк предлагает следующие социально-ориентированные продукты:

- **Мультивалютная детская карта** для клиентов в возрасте от 6 до 17 лет. Карта обеспечивает родительский контроль операций, а также позволяет детям самостоятельно управлять своими средствами и обучаться основам финансовой грамотности через мобильное приложение Jusan Family. В 2024 году экосистема Jusan Family пополнилась 3 385 новыми пользователями, что свидетельствует о растущей востребованности продукта среди семей.
- **Образовательный накопительный вклад AQYL**, доступный онлайн, предоставляет возможность накапливать средства на обучение с одной из наиболее привлекательных ставок на рынке. Вклад позволяет получить дополнительное вознаграждение в виде государственной премии и служит удобным инструментом для долгосрочного планирования образовательных расходов.

Банк активно поддерживает молодёжь, студентов и пенсионеров: предоставляются кредитные решения для клиентов в возрасте от 18 до 70 лет без дополнительных условий, что подчёркивает социальную направленность кредитной политики Alatau City Bank.

Кроме того, в рамках развития цифровых решений для населения, в 2024 году Банком было выпущено 677 569 цифровых карт для физических лиц, что значительно расширило доступ к финансовым услугам без необходимости посещения отделений.

Услуги Private Banking

Alatau City Bank предлагает персонализированные услуги Private Banking как важную часть своей социальной ответственности и ориентации на высокие стандарты обслуживания. Это самостоятельное направление, основанное на принципах доверия, уважения, прозрачности и конфиденциальности.

Private Banking охватывает широкий спектр продуктов и решений, которые соответствуют ожиданиям клиентов в устойчивом управлении капиталом и долгосрочном финансовом планировании:

- Надёжные депозитные продукты Jusan Elite и Elite+, предусматривающие гибкие условия пополнения, снятия, капитализации процентов и размещения в национальной или иностранной валюте;
- Премиальные платёжные карты (Mastercard World Elite, Visa Infinite, Visa Signature), сопровождаемые программами привилегий, страховками и удобными условиями для международных поездок;
- Инвестиционные решения, включая неаллокированные металлические счета и покупку золотых слитков — как доступную форму долгосрочного сбережения;

- Консультационные услуги по вопросам управления активами, налогового планирования и финансового благополучия;
- Цифровой доступ к продуктам, включая мобильное приложение Private Banking с индивидуальными предложениями, премиальными условиями и дистанционной поддержкой;
- Сопутствующие услуги, включая круглосуточную клиентскую линию, юридическую помощь, life-style-сервисы и образовательные возможности.

Такой подход способствует не только высокому уровню удовлетворённости клиентов, но и созданию надёжных, долгосрочных взаимоотношений, соответствующих ценностям Alatau City Bank в области социальной ответственности и устойчивости.



ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

GRI 3-3

Банк уделяет приоритетное внимание вопросам информационной безопасности, обеспечивая соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан, а также международным стандартам, включая PCI DSS и SWIFT. Приоритетами Банка остаются защита персональных данных клиентов, обеспечение бесперебойной и безопасной работы информационных систем, а также своевременное реагирование на инциденты в сфере кибербезопасности.

Ответственным подразделением в области информационной безопасности является Департамент защиты информационных систем (ДЗИС), во главе с директором, равнозначным Chief Information Security Officer (CISO). Департамент организует систему управления информационной безопасностью, осуществляет координацию и контроль деятельности структурных подразделений по обеспечению защиты информации, реализации мероприятий по выявлению и анализу угроз, противодействию атакам и реагированию на инциденты. В 2024 году в Банке действовала актуализированная Политика информационной безопасности, определяющая стратегические направления и требования к защите корпоративной и клиентской информации. Каждый работник Банка несёт персональную ответственность за соблюдение установленных процедур. Нарушение положений Политики влечёт дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.

В целях обеспечения устойчивости бизнес-процессов в Банке внедрены и ежегодно тестируются планы обеспечения непрерывности деятельности и реагирования на инциденты информационной безопасности.

В том числе действует утверждённый Регламент управления инцидентами информационной безопасности, в котором детально прописаны механизмы выявления, классификации и эскалации инцидентов, а также действия работников при обнаружении подозрительных событий.

КЛЮЧЕВЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ, РЕАЛИЗОВАННЫЕ В 2024 ГОДУ

В рамках системного подхода к обеспечению информационной безопасности и киберустойчивости в 2024 году в Банке были реализованы следующие мероприятия:

- 1 Проведена плановая проверка критичных информационных активов (КИА) на предмет уязвимостей и угроз;
- 2 Проведён независимый внешний аудит информационной безопасности с привлечением KPMG;
- 3 Осуществлена сертификация Банка на соответствие международным стандартам SWIFT и PCI DSS;
- 4 Проведена оценка актуальных угроз информационной безопасности для наиболее значимых ИТ-ресурсов;
- 5 Актуализированы внутренние документы (ВД) по информационной безопасности в соответствии с требованиями регулятора;

- 6 Проведено фишинговое тестирование среди работников Банка с последующим анализом уровня осведомлённости;
- 7 Организовано обучение и тестирование по вопросам ИБ для сотрудников, включая вновь принятых и действующих работников;
- 8 Сотрудники ДЗИС прошли курсы повышения квалификации, 11% персонала сертифицированы по ISO/IEC 17024:2012;
- 9 Разработан и внедрён шаблон оговорки об обеспечении ИБ для включения в договоры с контрагентами;
- 10 В ИТ-подразделения Банка направлялась информация о выявленных уязвимостях с рекомендациями по устранению;
- 11 Автоматизированы проверки соответствия требованиям ИБ в рамках жизненного цикла ИТ-проектов;
- 12 Обновлён и оптимизирован чек-лист оценки ИБ-рисков при запуске новых ИТ-инициатив;
- 13 Внутренние документы по ИБ приведены в соответствие с законодательными изменениями, включая требования Закона РК «О персональных данных»;
- 14 Разработаны и успешно протестированы планы реагирования на инциденты, направленные на повышение оперативности и слаженности действий при инцидентах.

В 2024 году на ранних стадиях были выявлены и своевременно остановлены попытки совершения атак, а также инциденты в следующем количестве:

- по электронной почте — 20 015;
- по антивирусам — 3 737;
- по WAF (web application firewall) — 695 970.

Специалистами Банка проводится системная работа по своевременному выявлению и предотвращению инцидентов, связанных с информационной безопасностью и киберугрозами. Реагирование на инциденты осуществляется в круглосуточном режиме 24/7.

В ходе проведения плановых учений по тестированию планов реагирования на инциденты ИБ среднее время реагирования с полным решением инцидента составило 1 час 3 минуты. По итогам отчётного периода было зафиксировано 4 инцидента информационной безопасности, которые были локализованы без ущерба для клиентов, работников или инфраструктуры Банка.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ЗАЩИТЫ, ФУНКЦИОНИРУЮЩИЕ В БАНКЕ В 2024 ГОДУ

Для обеспечения комплексной защиты ИТ-инфраструктуры, данных клиентов и сотрудников в Банке эксплуатируется 23 специализированных решения и технологических платформы, охватывающие ключевые векторы кибербезопасности:

- 1 Система антивирусной защиты серверов — защита критичных хост-систем и баз данных от вредоносного кода;
- 2 Система антивирусной защиты рабочих станций — предотвращение заражений пользовательских ПК и ноутбуков;
- 3 Система антивирусной защиты банкоматов — обеспечивает безопасную работу фронтальных устройств;
- 4 Система контроля действий привилегированных учетных записей (PAM) — мониторинг и управление доступом администраторов;
- 5 Web Application Firewall (WAF) — первый эшелон — защита публичных веб-сервисов от атак на уровне HTTP;
- 6 Web Application Firewall (WAF) — второй эшелон — дополнительный барьер для внутренних веб-приложений;
- 7 Защищённый прокси-сервер — фильтрация и контроль доступа пользователей к внешним ресурсам;
- 8 Система предоставления удалённого доступа — безопасная организация подключения к внутренним ресурсам банка;
- 9 Межсетевой экран / система предотвращения вторжений (IPS) — обнаружение и блокировка попыток несанкционированного доступа;
- 10 Система контроля целостности файлов — отслеживание изменений в критически важных файлах и конфигурациях;
- 11 Система анализа конфигураций сетевого оборудования — аудит и контроль соответствия политик ИБ;
- 12 Система контроля целостности рабочих станций — обеспечивает стабильность и корректность работы конечных устройств;
- 13 Сканер уязвимостей — регулярный поиск и выявление технических уязвимостей в инфраструктуре;
- 14 Система аутентификации для сетевого оборудования — многофакторная идентификация для управления сетями;
- 15 Система управления событиями информационной безопасности (SIEM) — централизованный сбор, анализ и корреляция событий ИБ;
- 16 Система хранения секретов (Vault) — безопасное хранение паролей, сертификатов, токенов и ключей;
- 17 Система статического анализа исходного кода — проверка разработок на уязвимости до выхода в продуктивную среду;
- 18 Система предотвращения утечек конфиденциальной информации (DLP) — защита от несанкционированного вывода данных из периметра;
■ В 2024 году система DLP была введена в промышленную эксплуатацию и интегрирована в процесс защиты клиентской, финансовой и внутренней информации.

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

- 19** Система защиты удалённого доступа к почтовым ящикам клиентов — предотвращает компрометацию коммуникационных каналов;
- 20** Система защиты электронной почты — фильтрация вредоносных вложений и спама;
- 21** Система защиты от DDoS-атак — устойчивость публичных сервисов к сетевым перегрузкам и атакам;
- 22** Песочница для анализа файлов — изоляция и исследование подозрительных вложений без риска заражения;
- 23** Система анализа сторонних библиотек и компонентов ПО — контроль безопасности при использовании open-source решений и SDK.

ОБУЧЕНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЁННОСТИ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Банк рассматривает человеческий фактор как одну из критически важных составляющих системы информационной безопасности. В связи с этим в 2024 году продолжалась реализация комплексной программы повышения осведомлённости работников по вопросам кибербезопасности. Программа охватывает как базовые знания, необходимые для всех сотрудников, так и специализированную подготовку для технического и управленческого персонала.

Обучение проводится на регулярной основе с обязательным прохождением электронных курсов, интерактивных лекций, тестирования, а также вводного инструктажа при приёме на работу. Внутренние курсы адаптированы под специфические роли и уровни доступа: операционный персонал получает знания по работе с защищённой информацией, сотрудники фронт-офиса — по безопасному взаимодействию с клиентами и цифровыми каналами, а ИТ-специалисты и сотрудники ДЗИС проходят углублённое обучение по технической защите инфраструктуры.

Особое внимание в 2024 году уделялось тренингам по распознаванию фишинга и социального инжиниринга. В рамках повышения устойчивости к этим угрозам было проведено тестовое фишинговое моделирование, позволившее выявить уязвимости в поведенческих паттернах и скорректировать программы обучения. Также были разработаны практические инструкции и памятки по действиям в случае обнаружения подозрительной активности, доступные через внутренний портал Банка.

Кроме того, руководители направлений, сотрудники с доступом к критически важной информации, а также участники ИТ-проектов проходили специализированные курсы по вопросам киберрисков, законодательных требований и методик реагирования на инциденты. Обучение сопровождалось контрольным тестированием, результаты которого использовались при планировании индивидуальных траекторий повышения квалификации.

Банк продолжает формировать внутрикорпоративную культуру кибербезопасности, где каждый сотрудник осознаёт свою роль в защите информационных активов и соблюдении норм внутренней и внешней регуляторной политики.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ

GRI 3-3, 418-1

АО «Alatau City Bank» строго придерживается законодательства Республики Казахстан в области защиты конфиденциальности данных. В 2024 году в Департамент защиты информационных систем не поступало жалоб со стороны клиентов, работников или третьих лиц, связанных с нарушением конфиденциальности или утечкой персональных данных. Работа с персональными данными в Банке регламентируется Правилами о сведениях, составляющих защищаемую информацию, и основных мерах по организации её защиты в Банке, требования которых являются обязательными для исполнения всеми подразделениями и работниками Банка.

Указанные Правила регулируют, в том числе, порядок работы с персональными данными клиентов и их представителей, персональными данными контрагентов, работников, должностных лиц Банка, акционеров — физических лиц, а также лиц, связанных с Банком особыми отношениями. В 2024 году Правила были пересмотрены и утверждены Советом директоров (выписка № 06/12/24-01 от 6 декабря 2024 года) в связи с актуализацией требований законодательства Республики Казахстан. В рамках пересмотра был обновлён перечень защищаемой информации и определены новые владельцы защищаемых данных с учётом изменений организационной структуры Банка.

Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных в Банке, назначается Председателем Правления посредством издания соответствующего приказа. Сбор и обработка персональных данных осуществляется только с согласия субъекта персональных данных или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

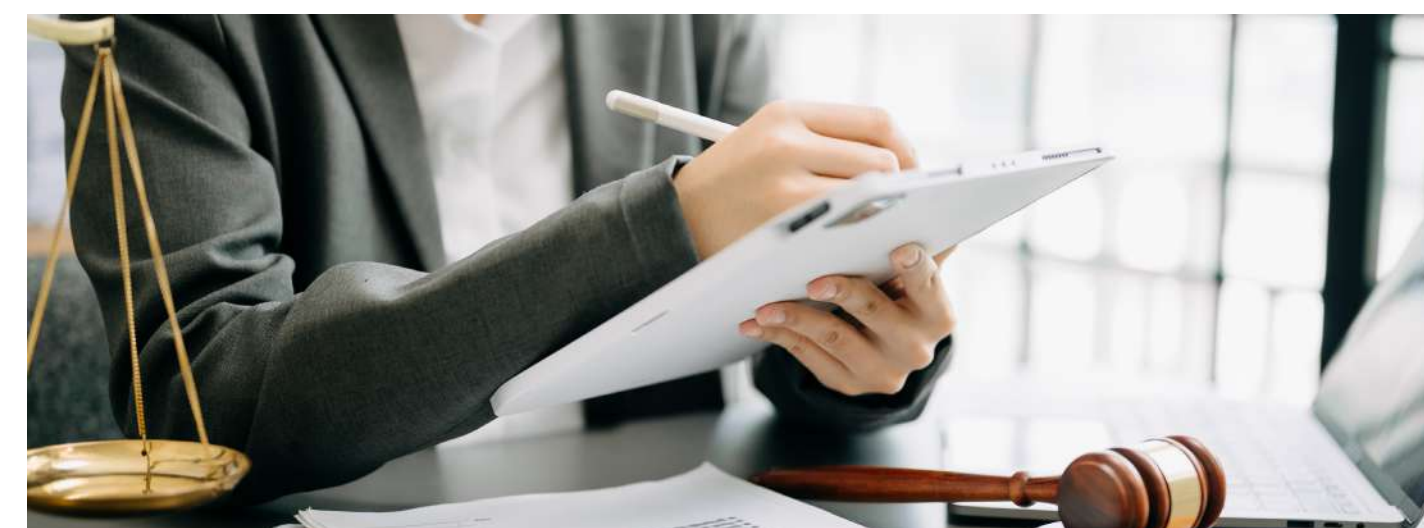
Все процессы обработки персональных данных в Банке ограничиваются достижением конкретных, заранее определённых и законных целей.

Под персональными данными ограниченного доступа нами понимаются персональные данные, доступ к которым ограничен законодательством Республики Казахстан.

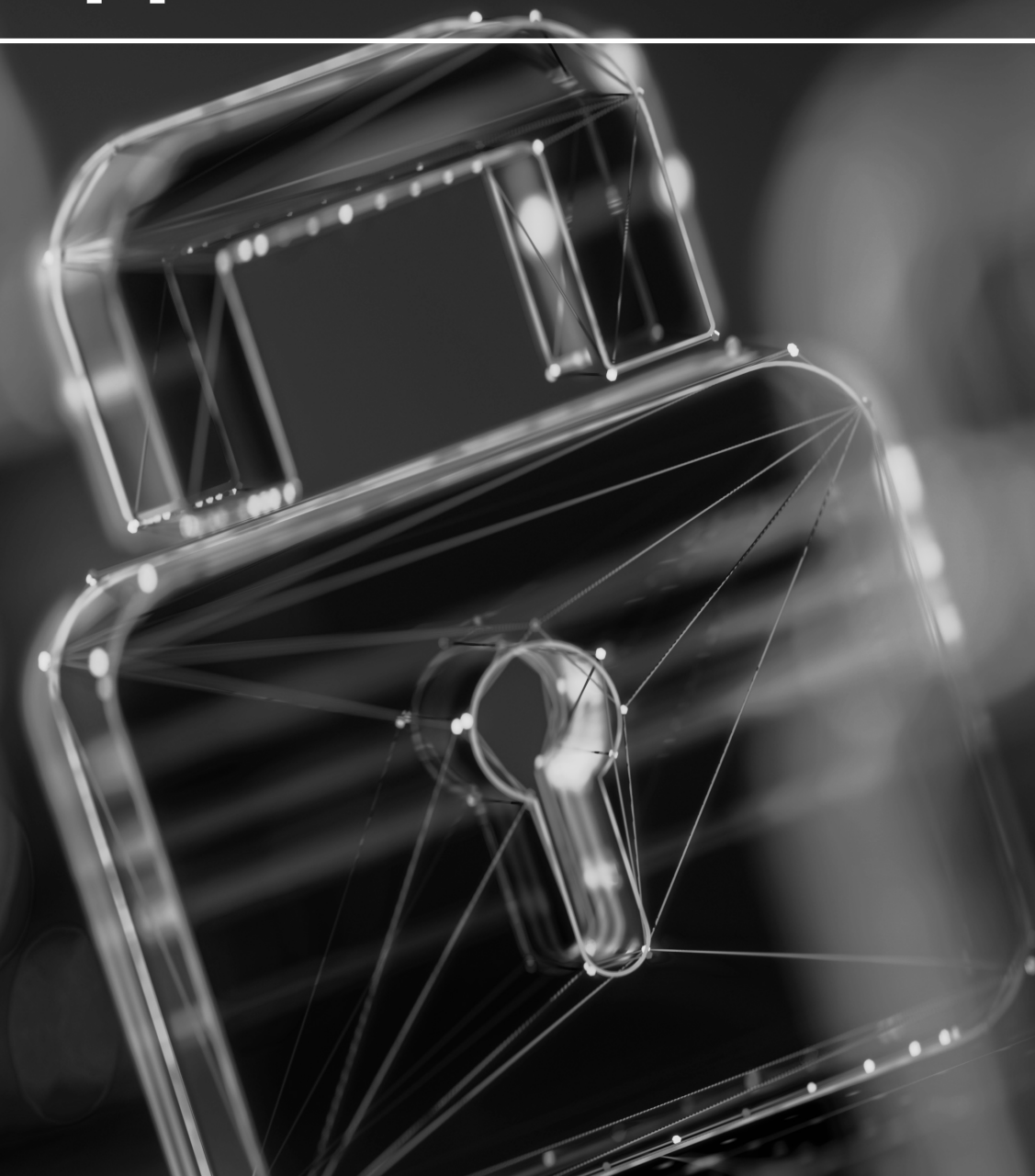
В соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», клиенты и другие субъекты персональных данных имеют право на доступ к своим персональным данным и право на получение информации, касающейся обработки их персональных данных. При работе с персональными данными в Банке обеспечивается соблюдение прав субъекта персональных данных, среди которых, в том числе:

- право на получение информации о наличии у Банка его персональных данных, включая подтверждение факта, цели, источников и способов их сбора и обработки;
- право на получение сведений о перечне персональных данных, обрабатываемых Банком, источниках их получения и сроках их хранения;
- право требования уточнения, изменения и дополнения персональных данных при наличии оснований, подтверждённых соответствующими документами;

- право на блокирование персональных данных в случае наличия информации о нарушении условий их сбора или обработки;
- право на уничтожение персональных данных, если их сбор или обработка произведены с нарушением законодательства;
- право требования извещения всех лиц, которым ранее были сообщены недостоверные или неполные персональные данные, обо всех произведённых в них исправлениях или дополнениях;
- право на отзыв ранее предоставленного согласия на сбор, обработку, распространение в общедоступных источниках, передачу третьим лицам и трансграничную передачу персональных данных, за исключением случаев, когда это противоречит применимому законодательству либо при наличии неисполненного обязательства перед Банком;
- право на защиту своих прав и законных интересов, включая возмещение убытков и (или) компенсацию морального вреда в судебном порядке.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ



Доступ работников и должностных лиц Банка к персональным данным предоставляется исключительно в пределах, необходимых для исполнения ими своих должностных, функциональных и иных обязанностей. В Банке применяется принцип минимизации доступа и реализованы процедуры постоянного контроля за соблюдением установленных ограничений.

При взаимодействии с поставщиками и третьими лицами Банк обеспечивает контроль безопасности персональных данных клиентов, работников и контрагентов. Заключаются соответствующие соглашения о неразглашении и соблюдении норм информационной безопасности. Разглашение персональных данных работников, должностных лиц, связанных лиц, клиентов и контрагентов в нарушение законодательства Республики Казахстан, условий согласия или договорных обязательств, а также несанкционированное использование или утрата документов, содержащих персональные данные, влечёт ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Ответственность за нарушение положений в области конфиденциальности может включать: дисциплинарные взыскания, вплоть до расторжения трудового договора; уголовную ответственность; а также гражданско-правовую — в части возмещения убытков, причинённых Банку и его клиентам в результате незаконной обработки или разглашения персональных данных.

ЦИФРОВОЕ РАЗВИТИЕ

GRI 3-3

По состоянию на 31 декабря 2024 года количество ежемесячных активных пользователей (MAU) основных цифровых платформ Банка — мобильных приложений Jusan и Jusan Business — составило более 1,2 млн пользователей.

Средний MAU в течение года достиг:

1 141 680 пользователей в приложении Jusan;

106 330 пользователей в приложении Jusan Business.

За отчетный период было выпущено более 698 тысяч цифровых карт, в том числе:

677 569 карт для физических лиц;

20 927 карт для юридических лиц.

В Банке за развитие цифровых платформ отвечает Департамент разработки продуктов.

В 2024 году были реализованы новые цифровые решения:

- расширение функций P2P-переводов, включая возможность переводов за рубеж через систему Золотая Корона;

- внедрение дополнительных возможностей по обслуживанию цифровыми документами в отделениях;
- запуск нового платёжного продукта - co-brand карты Jusan&Shymbulak;
- обновление программы лояльности с выбором до 4 категорий повышенных бонусов;
- развитие экосистемы через Jusan Магазин, Jusan Travel, Jusan Invest и Jusan Garant;
- улучшение функции выставления счетов мерчантами через сервис Jusan Tole;
- поддержка регистрации ИП и открытия счетов через мобильное приложение Jusan Business.

Максимальные рейтинги мобильных приложений Jusan по итогам 2024 года подтвердили высокий уровень доверия пользователей: приложение **Jusan** получило оценку **4,8 из 5 в App Store** и **4,7 из 5 в Google Play**, а приложение **Jusan Business** — **4,9 из 5** в обеих платформах. По результатам ежегодного исследования SME Banking Agency, **Jusan Business занял 2-е место** в категории **Mobile Banking**, а также вошёл в **топ-3 в номинациях Digital Onboarding, Online Banking и Beyond Banking** среди мобильных сервисов для бизнеса в Казахстане. Развитие цифровых платформ в 2024 году подтвердило стратегический фокус Банка на расширение доступности финансовых и нефинансовых услуг, повышение качества клиентского опыта и внедрение современных технологий для обеспечения удобства пользователей.



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ JUSAN

По состоянию на 31.12.2024 г.

MAU: 1 110 762

Средний MAU за год: 1 141 680

Количество выпущенных цифровых карт: 677 569

В результате эффективной операционной деятельности в 2024 году Банк продолжил развитие собственной цифровой экосистемы, комплексно удовлетворяя потребности клиентов в финансовых и нефинансовых сервисах. Приложение Jusan обеспечивает покрытие ежедневных нужд казахстанцев, предлагая широкий спектр цифровых решений.

Банк активно развивал направление дистанционных переводов, кредитования и карточных продуктов, уделяя особое внимание повышению удобства использования мобильных сервисов. Расширение функциональности, внедрение новых платёжных решений и запуск экосистемных сервисов способствовали дальнейшему укреплению позиций Банка в цифровом сегменте.

Цифровые продукты для розничных клиентов:

01

Переводы:

- между своими счетами;
- P2P (на карты в Казахстане и за рубежом);
- переводы по номеру счёта внутри Банка и в другие банки второго уровня (БВУ);
- переводы через систему Золотая Корона;
- переводы по номеру телефона;
- переводы через систему мгновенных платежей (СМП).

02

Экспресс-кредитование

03

Товарное кредитование через Jmart

04

Платёжные карты:

- Jusan Pay;
- co-brand карты Jusan&Shymbulak;
- Программа лояльности с выбором до 4 категорий повышенных бонусов.

05

Детские карты Jusan Family

(в 2024 году — 3 385 новых пользователей)

06

Экосистемные сервисы:

- Jusan Магазин;
- Jusan Travel;
- Jusan Invest;
- Jusan Garant.



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ JUSAN BUSINESS

По состоянию на 31.12.2024 г.

MAU: 110 411

Средний MAU за год: 106 330

Количество выпущенных цифровых карт: 20 927

В 2024 году Jusan Business продолжил активное развитие цифровых сервисов для малого и среднего бизнеса. Внедрение новых функций, улучшение пользовательского интерфейса и расширение экосистемы цифровых решений позволили укрепить позиции на рынке бизнес-обслуживания.

Согласно исследованию SME Banking Agency:

- Jusan Business занял 2-е место в категории Mobile Banking;
- вошёл в топ-3 в номинациях Digital Onboarding, Online Banking и Beyond Banking среди мобильных сервисов для бизнеса в Казахстане.

Цифровые продукты Jusan Business:

01

Онлайн-кредитование:

- оформление бизнес-кредитов онлайн;
- онлайн-рефинансирование кредита, полученного в другом банке.

02

Платежи и переводы:

- переводы между своими счетами;
- P2P-переводы;
- налоговые и бюджетные платежи;
- зарплатные платежи;
- внешние расчёты;
- подключение тарифа Bastau и дополнительных опций при завершении лимита по тарифу.

03

Внешекономическая деятельность:

- платежи по валютным контрактам;
- платежи без валютных контрактов;
- регистрация валютного контракта;
- отслеживание платежей через SWIFT GPI Tracker;
- подключение тарифного пакета Olja для операций по внешнеэкономической деятельности.

04

Открытие счёта:

- открытие текущего счёта для ИП и ТОО с одним учредителем;
- онлайн-регистрация ИП через приложение.

05

Открытие цифровой бизнес-карты и платёжные сервисы:

- выпуск цифровой бизнес-карты Visa;
- предоставление сервиса Visa Stop Payment;
- выпуск цифровой бизнес-карты MasterCard;
- возможность выбора специального предложения (special offer) от Visa или MasterCard для ведения бизнеса.

06

Торговый эквайринг:

- предоставление POS-терминалов;
- сервис Jusan Tole для выставления счетов физическим лицам.

07

Экосистемные сервисы для бизнеса:

- открытие кабинета мерчанта в Jusan Магазине для осуществления онлайн-торговли.

ПОДДЕРЖКА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

GRI 3-3, 203-2

Банк продолжает активно развивать направления поддержки малого и среднего бизнеса, предлагая удобные и доступные решения на основе мобильного приложения Jusan Business. Содействие занятости населения через поддержку МСБ с помощью качественных кредитных, транзакционных и цифровых инструментов остаётся одной из стратегических целей Банка в области устойчивого развития.

По состоянию на 31 декабря 2024 года клиентская база МСБ, включая микробизнес, составила 260 686 компаний и предпринимателей. За 2024 год объем кредитования сегмента МСБ достиг 237,2 млрд тенге, из которых 106,7 млрд тенге пришлось на поддержку микробизнеса.

Основные структурные подразделения, ответственные за реализацию стратегии развития МСБ в Банке, вклю-

чают Департамент малого и среднего бизнеса (в части кредитования) и Департамент развития и сопровождения продаж (в части транзакционного бизнеса).

Банк предлагает широкий спектр продуктов и услуг для клиентов МСБ, направленных на обеспечение доступности финансовых решений и стимулирование роста предпринимательства.

КРЕДИТОВАНИЕ

Залоговое:

- Бизнес стандарт
- Бизнес Лайт
- Бизнес-деньги

Беззалоговые:

- Овердрафт

ДЕПОЗИТЫ

Срочный:

- Овернайт
- Удобный

Сберегательный:

- Сберегательный

Условный:

- Недра
- Тұрғын үй
- Заемщики АКК
- Эскроу
- Новый клиент
- Депозит-гарантия

До востребования:

- До востребования

БАНКОВСКИЕ СЧЕТА

Текущий счет:

- Текущий счет
- Транзитный счет
- Лимитированный счет
- Эскроу-счет
- Счет кондоминиума

- Текущий счет Финансового управляющего
- Текущий счет ЧСИ для взыскания денег
- Депозит нотариуса
- Текущий счет в ограниченном режиме
- Текущий счет для учета неинвестированных остатков клиентов лица, осуществляющего функции номинального держателя
- Текущий счет для управления инвестиционным портфелем
- Текущий счет в ограниченном режиме для факторинговых договоров

ПЛАТЕЖНЫЕ КАРТЫ

Для ЮЛ:

- Корпоративная платежная карта

Для ИП:

- Платежная карта для ИП

ЭКВАЙРИНГ

Текущий счет:

- POS-терминал
- Jusan Tole
- Удаленная оплата

ДОКУМЕНТАРНЫЕ ОПЕРАЦИИ

Аккредитивы:

- Импортные
- Экспортные

Гарантии:

- Тендерные гарантии
- Гарантии исполнения обязательств
- Гарантия платежа, в т.ч. гарантия возврата аванса платежа
- Контргарантия

ПОДДЕРЖКА МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

ПРОЧИЕ УСЛУГИ

Кассовые операции:

- Прием и выдача наличных денег
- Прием и пересчет инкассированных наличных денег

Переводные операции:

- Переводы в национальной валюте
- Переводы в иностранной валюте
- Прием и перевод платежей от физических лиц в пользу ЮЛ/ИП

Валютные операции:

- Конвертация
- Валютный контроль

Система электронного банковского обслуживания:

- JB
- JB API
- JHOST

УЧАСТИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММАХ ПОДДЕРЖКИ БИЗНЕСА

Банк в 2024 году участвовал в следующих государственных программах поддержки бизнеса, кредитные портфели по которым на 01.01.2025 г. составили:

Постановление Правительства Республики Казахстан от 17 сентября 2024 года №754 «О некоторых мерах государственной поддержки частного предпринимательства» (инструменты: субсидирование и гарантирование):

1. направление «Поддержка микро- и малого предпринимательства»: 1 125 проектов, остаток основного долга составляет 9 596,4 млн тенге;

2. направления «Поддержка малого и среднего предпринимательства» / «Поддержка предпринимательства в моно- и малых городах, сельских населённых пунктах» / «Поддержка субъектов социального предпринимательства»: — просубсидировано 1 187 проектов, остаток основного долга составляет 99 308,83 млн тенге; — Предоставлены гарантии по 598 проектам, остаток основного долга по которым составляет 54 226,93 млн тенге;

3. направление «Поддержка малого, среднего и крупного предпринимательства (Экономика простых вещей)» (инструменты: субсидирование и гарантирование): 57 проектов, остаток основного долга составляет 13 232,3 млн тенге.

Государственная программа жилищного строительства «Нұрлы жер» (инструмент: субсидирование):

1 проект, остаток основного долга составляет 833,33 млн тенге.

Программа субсидирования ставок вознаграждения при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса, а также лизинге на приобретение сельскохозяйственных животных, техники и технологического оборудования:

12 проектов, остаток основного долга составляет 2 140,67 млн тенге.

Программа гарантирования «ДАМУ - ОПТИМА»:

гарантировано 63 проекта, остаток основного долга по которым составляет 4 635,59 млн тенге.



СОЦИАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ



ЗАНЯТОСТЬ

GRI 2-7, 3-3, 401-1, 3, 405-1

Будучи одним из крупных работодателей, Банк придаёт большое значение постоянному развитию своей команды, рассматривая это как неотъемлемое условие устойчивого успеха. Мы формируем коллектив из мотивированных, квалифицированных и талантливых специалистов, объединённых общими целями и этическими принципами.

По состоянию на 31.12.2024 года, фактическая численность работников Банка составила 4 097 человек. Все сотрудники осуществляют свою деятельность в Республике Казахстан. Доля сотрудников в возрасте до 30 лет составляет 29% всего персонала.

Как и в предыдущих отчетных периодах, в 2024 году абсолютное большинство сотрудников работало на условиях полной занятости. Вместе с тем сотрудникам доступны опции гибкого рабочего графика или временного перехода на частичную занятость в случае возникновения обстоятельств, которые не позволяют работать полный день. Добровольная текучесть кадров составила 97,86%, вынужденная — 2,14%.

Предоставление работникам равных возможностей вне зависимости от индивидуальных характеристик, таких как национальность, пол, социальное положение и прочие, является важным приоритетом для кадровой политики Банка. Мы стремимся использовать этот подход на всех стадиях взаимоотношений работника с Банком.

Все кадровые процедуры основываются исключительно на уровне развития компетенций работника и его трудовой эффективности, не допуская преференций по причинам, отличным от профессионально значимых. Отметим, что доля женщин среди всех работников Банка составляет 62,92%, что демонстрирует устойчивую тенденцию гендерного баланса. Доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие уровни управления, составляет 56,27%, что подтверждает приверженность Банка принципам равных возможностей при карьерном продвижении.

Право на отпуск по уходу за ребенком имеют все работники Банка. В соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан, право на отпуск по уходу за ребенком до достижения им трех лет имеют: мать либо отец ребенка; родитель, один воспитывающий ребенка; опекун или родственник, фактически воспитывающий ребенка, оставшегося без попечения родителей; работник, усыновивший или удочеривший новорожденного ребенка. На время указанного отпуска по уходу за ребенком за работником сохраняется место работы. Кроме того, беременным женщинам, а также женщинам, родившим ребенка, предоставляется отпуск по беременности и родам. Стандартный отпуск по беременности и родам предоставляется продолжительностью 70 календарных дней до родов и 56 календарных дней после родов, женщинам, проживающим на территориях, подвергшихся воздействию ядерных испытаний, при нормальных родах - девяносто один календарный день до родов и семьдесят девять календарных дней (в случае осложненных родов или рождения двух и более детей - девяносто три календарных дня) после родов.

Структурным подразделением, ответственным за организацию системы управления персоналом и исполнение решений органов управления в области трудовых отношений и кадровой политики, является Департамент развития человеческого капитала. В Банке действует Кадровая политика, определяющая основные подходы, принципы, требования и направления развития функции управления персоналом и обязательная для исполнения всеми работниками. В отчетном периоде случаи использования принудительного труда или не предусмотренного законодательством Республики Казахстан детского труда в Банке отсутствовали. Банк не ведет деятельность в странах с повышенным риском принудительного или детского труда.

Доля женщин на всех руководящих должностях, включая младшие, средние и высшие руководящие должности, составляет 56,43% от общего числа руководящих позиций.

Доля женщин на младших руководящих должностях — 60,89%.

Доля женщин на высших руководящих должностях (не более чем на два уровня ниже Председателя Правления) — 38,89%.

Доля женщин на руководящих должностях в направлениях деятельности Банка, приносящих доход, — 56,43%.

Для более подробной информации, включая распределение сотрудников по филиалам, полу, национальности, а также данные по отпускам по уходу за ребёнком, принятым и уволенным сотрудникам, вы можете ознакомиться с приложениями А, В, С, D.

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

GRI 3-3, 402-1, 404-3

В 2024 году расходы Банка на оплату труда работников составили 41,4 млрд тенге с учетом налогов работодателем. Система оплаты труда в Банке остаётся прозрачной и единой в отношении всех категорий трудового коллектива. Общие положения и направления в области оплаты труда работников определяются Политикой по оплате труда, значительных изменений в которой в 2024 году не происходило. Система вознаграждения руководителей высшего ранга подробно описана в разделе «Обзор корпоративного управления».

Участниками процесса управления системой оплаты труда являются:

Совет директоров Банка;

Комитет Совета директоров, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов по кадрам, оплате труда и вознаграждениям;

Правление Банка;

Председатель Правления Банка;

Департамент развития человеческого капитала;

Финансовый департамент;

другие подразделения Банка в соответствии с полномочиями, определенными положениями о них и/или иными внутренними документами, регламентирующими их деятельность.

Для поддержания конкурентоспособного уровня финансовой обеспеченности работников и соответствия рынку оплаты труда банков второго уровня Республики Казахстан, в Банке проводится индивидуальный пересмотр заработных плат работников. Внешняя конкурентоспособность оплаты труда основывается на ежегодном изучении референтного рынка труда по совокупному размеру вознаграждения работников и сравнению с группой сопоставимых организаций. В 2024 году в качестве референтного был определён банковский сектор Республики Казахстан, прирост средней заработной платы составил 10%.

В Банке предусмотрена повременно-премиальная система оплаты труда работников в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан, Политикой по оплате труда и другими внутренними нормативными документами Банка. Система оплаты труда является унифицированной для всех структурных подразделений и филиалов Банка. Одним из базовых принципов политики по оплате труда является поддержание обоснованности оплаты за результаты деятельности. Данный принцип предполагает соответствие оплаты труда индивидуальной эффективности деятельности работника, достижению запланированных показателей эффективности подразделения и достижению бизнес-целей Банка, а также взаимосвязь размера нефиксированного вознаграждения работников с результатами их деятельности, включая негативные финансовые последствия, возникшие в связи с реализацией рисков.

Для обеспечения справедливого вознаграждения к работникам Банка применяется тарифная сетка – совокупность тарифных разрядов и коэффициентов, предусматривающая дифференциацию по признаку сложности выполняемых работ, квалификации и возложенных обязанностей. Тарифная сетка служит ориентиром при установлении фиксированной части вознаграждения.

В структуру оплаты труда, используемую в Банке, входят следующие основные составляющие:

- 01 Основная фиксированная заработная плата** определяет величину оплаты труда в соответствии с его сложностью и ответственностью при нормальных условиях работы и соответствующих затратах рабочей силы, и состоит из должностного оклада и переменной части, которая устанавливается в размере 20% от основной фиксированной заработной платы, определенной в трудовом договоре, заключенном между работником и Банком, и непосредственно связана с соблюдением норм дисциплины труда.
- 02 Компенсационные выплаты (доплаты)** – устанавливаются как возмещение дополнительных затрат рабочей силы при отклонениях условий труда, носят персонализированный характер, то есть устанавливаются для конкретного работника.

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

- 03 Социальные выплаты** – предоставляются лицам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском испытательном полигоне, а также в связи с экологическим бедствием в Приаралье в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
- 04 Стимулирующие выплаты** – направлены на усиление материальной заинтересованности в повышении эффективности и качества работы, формирование ответственности за достижение коллективных и корпоративных целей, формирование стандартов поведения, основанных на корпоративных ценностях и культуре Банка.

Стимулирующие выплаты устанавливаются в виде:

- **единовременных премий** (однократных выплат) за выполнение разовых, особо важных и ответственных заданий, связанных с улучшением деятельности Банка, а также к юбилейным и праздничным датам;
- **ежемесячных, квартальных и годовых стимулирующих выплат (бонусов)** в зависимости от достигнутых результатов Банка, качества и своевременности выполнения задач, а также личного вклада работников в конечные результаты работы.

Периодические стимулирующие выплаты выплачиваются в соответствии с мотивационными программами, утвержденными в Банке.

При этом в Банке осуществляются иные выплаты, включая:

- оплату за работу в ночное время, праздничные и выходные дни;
- другие выплаты, предусмотренные трудовым законодательством Республики Казахстан и условиями трудового договора.

В Банке действует Мотивационная программа, основанная на ключевых показателях эффективности (КПЭ). Программа ориентирована на достижение как коллективных результатов на уровне подразделений и всего Банка, так и индивидуальной эффективности работников. Подведение итогов производится ежеквартально с использованием карты КПЭ. При расчёте бонуса учитываются:

- итоговое значение КПЭ;
- базовый размер бонуса в зависимости от уровня должности;
- процент отработанного времени;
- наличие дисциплинарных взысканий.

Гибкость условий труда поддерживается через практику гибкого графика и дистанционной работы, в случаях, не препятствующих надлежащему исполнению должностных обязанностей. Также предусмотрена возможность неполного рабочего дня.

Банк привержен принципам справедливого и равного вознаграждения за труд. Оплата труда сотрудников определяется исходя из занимаемой должности, уровня ответственности, квалификации и результатов работы, независимо от пола. Банк соблюдает все трудовые нормы и стремится обеспечивать конкурентоспособный уровень заработной платы, соответствующий рыночным стандартам. Также предпринимаются меры по обеспечению равных возможностей в карьерном росте и профессиональном развитии.

В соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан, Банк:

- уведомляет работников об изменении условий труда, связанных с технологическими, организационными или экономическими причинами, не позднее чем за 15 календарных дней;
- уведомляет о предстоящем расторжении трудового договора не менее чем за 1 месяц, если не предусмотрено иное в договоре.

Банк предоставляет сотрудникам весь перечень льгот и гарантий, установленных законодательством, включая:

- ежегодный оплачиваемый отпуск — 24 календарных дня;

МОТИВАЦИЯ И ОПЛАТА ТРУДА

- дополнительный оплачиваемый отпуск для работников, проживающих в зонах радиационного и экологического риска, и для работников с инвалидностью I–II группы;
- пособия по временной нетрудоспособности;
- обязательное ежегодное страхование от несчастных случаев на производстве (с учётом класса профессионального риска).

Банк также оказывает социальную поддержку в виде:

- материальной помощи в случае смерти работника или близкого родственника;
- помощи при чрезвычайных ситуациях, таких как пожар или затопление;
- компенсации расходов на лечение по онкологии, диабету, туберкулёзу и лучевым поражениям.

Кроме того, сотрудники Банка могут пользоваться услугами фитнес-центров по льготным корпоративным ценам.

В 2024 году Банк также продолжал оказывать поддержку работникам, находящимся в отпуске по уходу за ребёнком. Всего в 2024 году из такого отпуска вернулся 131 сотрудник, из которых 85 женщин продолжили работу более 12 месяцев. Для поддержки их реинтеграции предоставлялись дополнительные перерывы на кормление ребёнка. В соответствии с законодательством, такие же меры применяются к отцам, воспитывающим ребёнка без матери.

Банк применяет современные подходы к управлению человеческим капиталом, используя инструменты оценки персонала и People Analytics для повышения эффективности и обоснованности кадровых решений. В 2024 году Банк активно применял оценку компетенций с использованием платформы SHL Tools, включающей профессиональные личностные опросники и тесты способностей. Эти инструменты позволяют глубоко анализировать потенциал сотрудников и формировать персонализированные траектории развития, особенно в отношении руководящих позиций.

В дополнение к этому используется метод оценки «360 градусов», при котором информация о профессиональной деятельности работника собирается на основе отзывов от его делового окружения — руководителей, коллег и подчинённых. Это позволяет получить целостную картину компетенций и степени соответствия занимаемой должности, а также служит основой для принятия решений по развитию персонала и выстраиванию карьерного роста.

На регулярной основе в Банке проводится ежеквартальная оценка эффективности сотрудников, являющаяся частью системы выплаты бонусов. Оценка осуществляется по пятибалльной буквенной шкале, при этом основное внимание уделяется уровню проявления корпоративных компетенций и соблюдению ценностей Банка. Каждой оценке присваивается соответствующий коэффициент, положительно или отрицательно влияющий на итоговый результат по карте ключевых показателей эффективности (КПЭ).

Эти инструменты обеспечивают объективность и прозрачность оценки труда, формируют культуру высокой вовлечённости и ответственности, а также способствуют устойчивому профессиональному росту сотрудников Банка.



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РАБОТНИКОВ

GRI 2-7, 3-3, 404-1

Банк в 2024 году последовательно развивал систему корпоративного обучения, рассматривая её как ключевой инструмент достижения стратегических целей и укрепления устойчивости организации. Образовательные инициативы охватили все категории работников, способствуя формированию профессиональных, управленческих и поведенческих компетенций, необходимых для эффективной работы в условиях цифровой трансформации и растущих ожиданий заинтересованных сторон.

За отчётный период было проведено 1 389 обучающих мероприятий, включая 905 программ внутреннего обучения. Внешние курсы повышения квалификации прошли 484 сотрудника. Общее количество часов обучения составило 63 880. Из них 24 616 часов пришлось на руководителей высшего и среднего звена, а 39 264 часа — на работников структурных подразделений. В среднем один сотрудник Банка прошёл 13 часов обучения за год.

	2024
Общее количество часов обучения, всего	63 880
Общее количество часов обучения работников по категориям	
Руководители высшего и среднего звена	24 616
Работники структурных подразделений	39 264
В среднем на одного работника, часов (с учетом среднесписочной численности работников за 2023 год)	13,0

Hard Skills

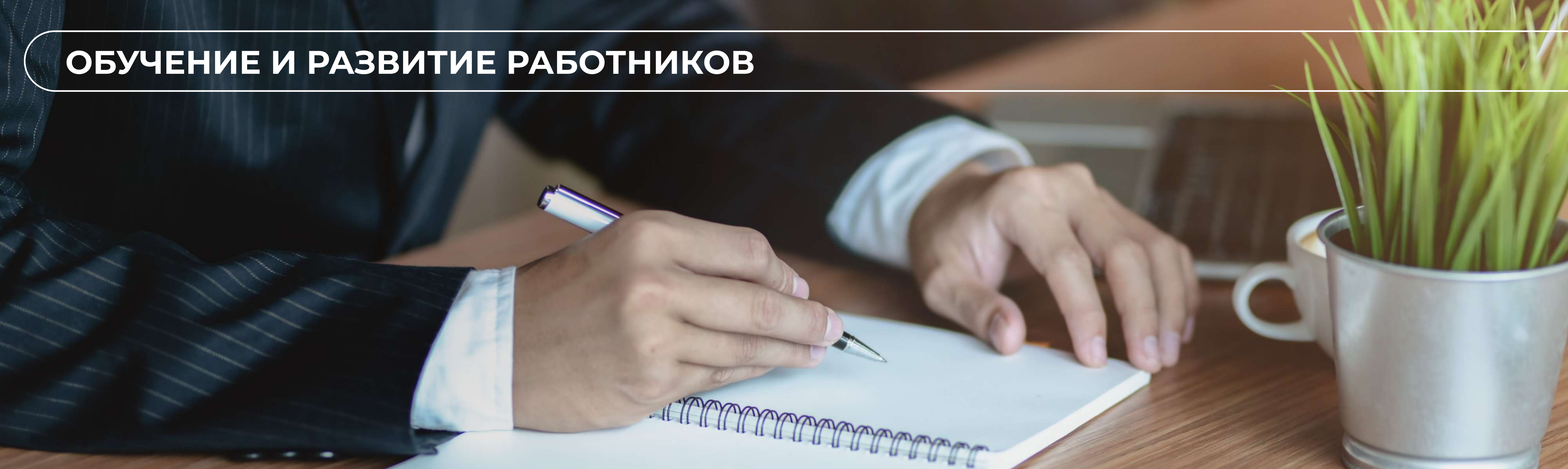
Особое внимание в 2024 году уделялось развитию профессиональных навыков (hard skills). Было реализовано около 600 мероприятий, направленных на освоение банковских продуктов и процессов, обучение работе с внутренними ИТ-системами, кассовой дисциплине, основам бухгалтерского и налогового учёта, а также подготовке к работе с клиентами через цифровые каналы. Значимую часть программ составили курсы по информационной безопасности, включая внедрение и аудит стандартов ИСО 27001 и ISO/IEC 27035, исследование инцидентов (CHFI), обучение по ПОД/ФТ и антифроду. Сотрудники также обучались юридическим аспектам деятельности, включая административно-процессуальный кодекс (АППК РК), комплаенс, делопроизводство и документооборот, архивное дело и охрану труда.

Soft Skills

Наряду с этим, около 300 обучающих мероприятий были направлены на развитие поведенческих и управленческих компетенций (soft skills). Сотрудники проходили тренинги по продажам, клиентскому сервису, клиентоориентированности и эмоциональному интеллекту. Отдельный блок программ был посвящён развитию лидерства, управлению командами, построению эффективной обратной связи и менторства. Также проводились тренинги по внутренним коммуникациям, фасилитации, управлению временем и стрессом, формированию корпоративной культуры и укреплению ценностей Банка.



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ РАБОТНИКОВ



Значительное внимание было уделено внешним образовательным программам. В 2024 году 484 сотрудника прошли курсы повышения квалификации по таким направлениям, как управление информационной безопасностью (ISO 27001), антикоррупционный комплаенс, ProductDo и OKR, работа с программами симуляционного планирования, алгоритмы и структуры данных (nFactorial), документооборот, административное право, архивное дело, антифрод, CHFI, HR-форумы и промышленная безопасность.

В рамках развития управленческого кадрового резерва в 2024 году продолжена реализация программы «JUSAN LEADER». По итогам года 58 руководителей прошли сертификацию, а 8 сотрудников получили карьер-

ное повышение — от заместителей начальников управлений до директоров и заместителей директоров департаментов. Также была запущена новая программа «JUSAN LEADERS STAR», ориентированная на развитие сотрудников с высоким потенциалом, претендующих на управленческие позиции. Программа включает индивидуальные планы развития, менторство, участие в кросс-функциональных проектах и стратегических сессиях. Внутри программы также проводятся онлайн-встречи в формате «Лидер — Лидеру».

Для оценки качества и эффективности обучения в Банке реализована система дистанционного тестирования. **В 2024 году средний результат по итогам тестирования работников фронт-офиса составил 89%, что превышает установленное целевое значение**

не менее 80%. Результаты анализа позволяют оперативно корректировать учебные программы, выявлять потребности в дообучении и выстраивать индивидуальные треки развития.

Банк будет и далее инвестировать в развитие персонала, обеспечивая формирование устойчивого кадрового резерва, соответствующего задачам корпоративной стратегии, требованиям регуляторов и ожиданиям клиентов. Обучение рассматривается как инвестиция в устойчивость бизнеса, корпоративную ответственность и будущее Банка.

ОХРАНА ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

GRI 3-3, 403-1,2,3,4,5,6,7,9,10

Банк заботится об охране труда и безопасности работников и клиентов, строго соблюдая законодательные требования в данной области. Мы ориентируемся на создание рабочих мест, оснащенных современным оборудованием и технологиями, отвечающих безопасным и комфортным условиям труда.

Соблюдаются требования по безопасности и охране труда и пожарной безопасности: регулярно проверяются системы пожарной автоматики, проводятся инструктажи с сотрудниками Банка, наглядно демонстрируются правила применения огнетушителей, извещателей и т.д., соблюдаются установленные требования к проходам, эвакуационным путям, проводится ежегодный противопожарный аудит с целью проверки состояния пожарной безопасности на объектах Банка.

Также на ежедневной основе проводятся инструктажи с сотрудниками по безопасности и охране труда, разбираются причины возникновения несчастных случаев в Банках, работникам объясняются действия при возникновении несчастных случаев, а также доводятся до сведения правила по безопасности и охране труда с целью профилактики травматизма. При прохождении инструктажа работники уведомляются о необходимости информировать соответствующие службы Банка об обнаруженных неисправностях и ситуациях, способных привести к неблагоприятным последствиям и рискам в сфере охраны труда и здоровья, с целью своевременного реагирования данных служб для незамедлительного устранения.

Приветствуются инициативные обращения работников, информирующих об опасных и вредных производственных факторах, которые способны привести к травмам или ухудшению здоровья. Проводится регулярный инструктаж о действиях при чрезвычайных ситуациях.

Внутренним документом, который регулирует сферу охраны труда и здоровья, являются Инструкция по безопасности и охране труда и Приказы Председателя Правления Банка, которые применяются ко всей деятельности и работникам Банка, а также к подрядчикам, оказывающим услуги на территории Банка. Председатель Правления осуществляет общий контроль над процессами по безопасности и охране труда. Проводится регулярное обсуждение документации по вопросам здоровья и оценки рисков между подразделениями кадров и руководителями. В 2024 году были утверждены приказы Председателя Правления, регламентирующие правила и ответственность сотрудников Банка.

В соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан внутренний контроль по безопасности и охране труда включает контроль за состоянием условий труда, проведение оперативного анализа данных производственного контроля, оценку профессионального риска и принятие мер по ликвидации обнаруженных несоответствий с требованиями по безопасности и охране труда.

В Банке назначены ответственные лица за безопасность и охрану труда, пожарную безопасность и электробезопасность. Их права и обязанности прописаны в должностных инструкциях, закреплены Приказами Председателя Правления, которые соответствуют требованиям законодательства и внутренних нормативных документов Банка. Информация о назначении ответственных лиц направляется всем работникам. На внутреннем информационном портале размещены контакты ответственных лиц.

Утверждены инструкции по охране труда и безопасности для офисных работников, в том числе для работ, которые подвержены повышенному риску несчастных случаев (водители, работы в архивах и так далее). По данным видам работ проводятся дополнительные инструктажи в установленные законодательством сроки.

Организуются внутренние проверки по безопасности и охране труда, пожарной безопасности для выявления и устранения несоответствий законодательным требованиям. Ответственные лица за эксплуатацию зданий на ежедневной основе осуществляют проверку помещений. Один раз в три года Банк осуществляет профилактические работы по электробезопасности. Руководители и лица, ответственные за обеспечение безопасности и охраны труда, направляются Банком на обязательное обучение по безопасности и охране труда и пожарно-техническому минимуму один раз в три года.

За отчетный период обстоятельства, при которых несчастный случай привел к смерти сотрудника, отсутствуют. Не было диагностированных случаев профессиональных заболеваний. Рабочие места с вредными условиями труда в Банке, как финансовом учреждении, отсутствуют.

ВОЛОНТЁРСТВО И КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

GRI 3-3, 403-1,2,3,4,5,6,7,9,10, 413-1

Банк придаёт приоритетное значение развитию социальной активности, укреплению корпоративной культуры, а также заботе о здоровье и благополучии сотрудников. Корпоративное волонтерство и участие в спортивных инициативах рассматриваются как важные инструменты повышения вовлечённости персонала, развития командного духа и укрепления партнёрства с локальными сообществами.

ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО И УЧАСТИЕ В ЖИЗНИ ОБЩЕСТВА

Банк продолжает развивать волонтерское движение «Juz Jurek», объединяя сотрудников по всей стране и способствуя формированию социальной ответственности как части корпоративной идентичности.

В 2024 году в рамках волонтерского движения «Juz Jurek» были реализованы масштабные благотворительные акции, приуроченные к значимым датам — 1 июня (День защиты детей), 1 сентября (День знаний) и Новый год.

В рамках этих акций была оказана адресная помощь детям-инвалидам и воспитанникам кризисного центра «Убежище» (Мать и дитя). Сотрудники Банка закупили и вручили подарки, игрушки, школьные принадлежности и канцелярию, сделав праздники для детей более радостными и тёплыми. Праздничные мероприятия проводились при активном участии волонтеров из Головного офиса, что подчеркнуло личную вовлечённость работников в корпоративные социальные инициативы.

Филиалы Банка также активно принимали участие в региональных волонтерских программах. Оказывалась поддержка детским домам через организацию акций и предоставление гуманитарной помощи. Банк уделял особое внимание помощи школам для детей с особыми образовательными потребностями, передавая им необходимые материалы и поддержку. Важным направлением деятельности оставалась помощь кризисным центрам и многодетным семьям, направленная на улучшение их условий жизни и создание атмосферы заботы и поддержки.

Общее количество вовлечённых сотрудников превысило 120 человек, что демонстрирует высокий уровень социальной ответственности и единства коллектива.

ВОЛОНТЁРСТВО И КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

КОРПОРАТИВНЫЕ СПОРТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Забота о здоровье и физическом благополучии сотрудников является одним из приоритетов системы устойчивого управления персоналом Банка. В 2024 году были организованы инициативы по профилактике профессионального выгорания, снижению стресса и укреплению здорового образа жизни.

Сотрудники Банка приняли активное участие в крупнейших спортивных мероприятиях страны:

- **Almaty Half Marathon 2024** — 35 участников и свыше 80 болельщиков;
- **Almaty Marathon 2024** — 142 участника и 323 болельщика;
- **Qazaq Marathon в г. Семей** — участие сотрудников филиалов Восточного Казахстана.
- **Shymkent Marathon** — 36 участников и свыше 60 болельщиков.

Участие в марафонах способствовало укреплению внутрикорпоративной поддержки. Совместные спортивные мероприятия стали важным элементом формирования команды и укрепления связи между сотрудниками различных подразделений. Неформальное общение на спортивных событиях усилило взаимодействие между различными департаментами, способствовало развитию доверительных отношений и улучшению внутренней коммуникации.

Также участие в марафонах способствовало повышению вовлечённости в ценности устойчивого развития. Поддерживая здоровый образ жизни и корпоративные ценности, сотрудники демонстрировали приверженность принципам устойчивого развития, что является одной из стратегических целей Банка.

Все мероприятия сопровождались строгим соблюдением требований охраны труда. Для всех участников была организована обязательная регистрация, что позволило учесть и проконтролировать количество вовлечённых сотрудников. Присутствовало медицинское сопровождение, обеспечивающее безопасность участников на протяжении всего мероприятия. Перед началом событий проводились инструктажи по технике безопасности, разъясняющие правила поведения на дистанции и в случае чрезвычайных ситуаций. Дополнительно сотрудники были проинформированы о маршрутах и ключевых точках безопасности на трассе.

КОРПОРАТИВНЫЙ ПРОЕКТ JUSAN SPORT

В 2024 году Банк запустил масштабный корпоративный проект Jusan Sport, объединивший более 150 участников из головного офиса, а также филиалов в Абайской, Акмолинской, Костанайской и Южно-Казахстанской областях. Проект был направлен на всестороннее укрепление физического и ментального здоровья сотрудников. В его рамках сотрудники: внедряли регулярные тренировки в повседневную рутину, корректировали питание и режим сна, участвовали в тренировках с профессионалами и мотивационных сессиях.

Банк намерен продолжить расширение волонёрских программ и участие в спортивных мероприятиях, охватывая ещё большее количество сотрудников.



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И ПОДДЕРЖКА РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

GRI 3-3, 203-1, 413-1

В отчетном году Банк продолжил вести бизнес на основе принципов социальной ответственности. В частности, Банк выступил одним из участников общереспубликанского проекта «Қарызсыз қоғам», нацеленного на повышение финансовой грамотности казахстанцев. Этот проект вносит вклад в достижение **Цели устойчивого развития 4 — «Качественное образование»**, поскольку способствует формированию ключевых жизненных навыков, расширяет доступ населения к знаниям в сфере финансов, а также повышает способность граждан принимать ответственные экономические решения.

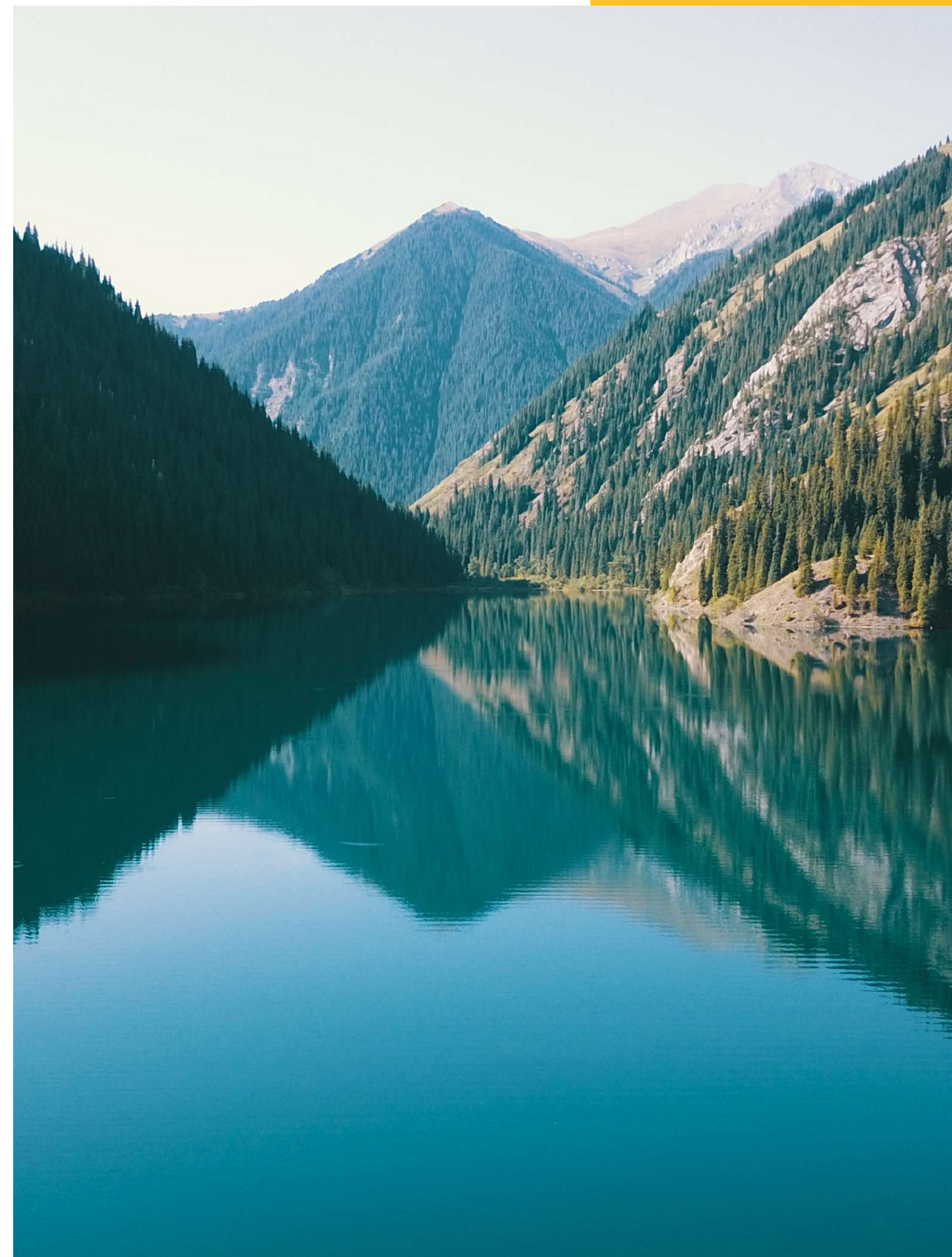
Также была оказана финансовая помощь гражданам, пострадавшим от масштабных паводков в ряде регионов Республики Казахстан. Поддержка затронутых сообществ усиливает устойчивость к последствиям чрезвычайных ситуаций и может рассматриваться как дополнительный вклад в социальную стабильность.

Кроме того, Банк внёс вклад в реализацию ряда проектов в области культуры и образования. Поддержка образовательных и просветительских инициатив способствует развитию инклюзивной и справедливой образовательной среды, тем самым укрепляя вклад в достижение **Цели устойчивого развития 4.**





ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА И КЛИМАТ



ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

GRI 3-3, 305-1, 2, 3, 4

С 2021 года Банк осуществляет оценку выбросов парниковых газов в соответствии с требованиями Протокола по парниковым газам (GHG Protocol). Границы оценки выбросов парниковых газов включают все объекты, которые находятся под операционным контролем Банка. В операционные границы отчетности включаются прямые выбросы парниковых газов от объектов, находящихся в собственности Банка (Scope 1), выбросы от потребления электрической и тепловой энергии (Scope 2), а также косвенные выбросы парниковых газов на арендуемых стационарных и мобильных объектах и другие косвенные выбросы, которые производятся не самим Банком и не являются результатом деятельности активов, находящихся в его собственности или под его контролем (Scope 3).

Начиная с 2021 года, все отчеты по выбросам парниковых газов верифицированы в соответствии с принципами и требованиями СТ РК ISO 14064-3-2019 «Требования и руководство по верификации и валидации утверждений, связанных с парниковыми газами».

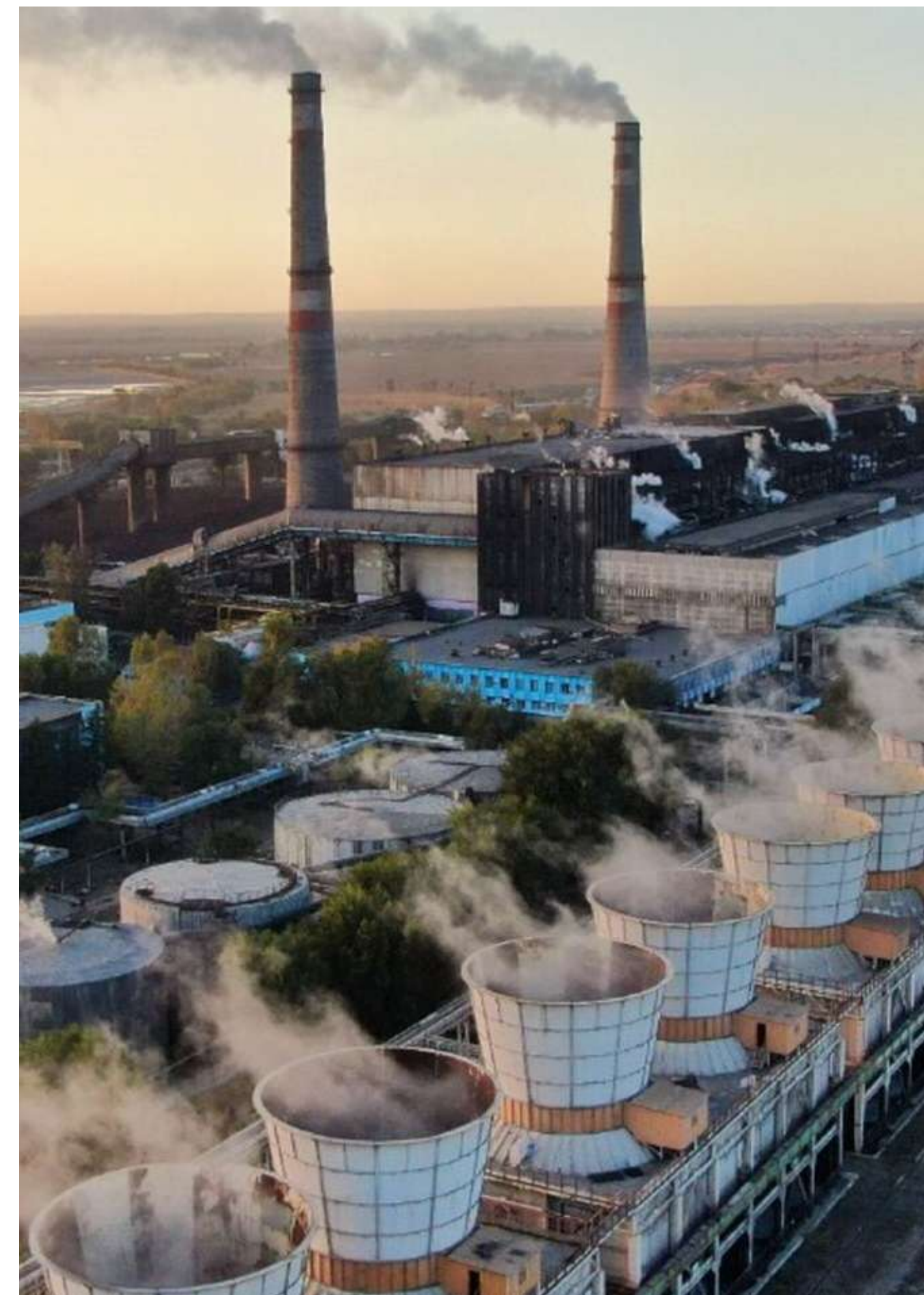
Расчет выбросов парниковых газов Scope 1, Scope 2 и Scope 3 осуществляется на основании Руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК, 2006, включая использование потенциалов глобального потепления (GWP) в соответствии с 4-м оценочным докладом МГЭИК (IPCC Fourth Assessment Report).

Выбросы парниковых газов выражены в тоннах CO₂-экв и охватывают выбросы углекислого газа (CO₂), метана (CH₄), закиси азота (N₂O), хлорфторуглеводородов (HFC). На момент подготовки Отчета отсутствует какая-либо информация о выбросах гексафторида серы (SF₆) и перфторуглеводородов (PFC) на объектах Банка.

В 2024 отчетном году выбросы парниковых газов составили 31 499,8 тонн CO₂-экв. В том числе: по Scope 1 – 1 374,5 тонны CO₂-экв, по Scope 2 – 22 426,2 тонны CO₂-экв, по Scope 3 – 7 699,2 тонны CO₂-экв.

Удельный показатель выбросов парниковых газов Scope 1, Scope 2 и Scope 3, приведенный к единице персонала, составил 7,7 тонны CO₂-экв на человека.

В июле 2024 года в Банке была утверждена Климатическая стратегия до 2030 года. Она основана на международных стандартах раскрытия и управления климатическими рисками, TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) и GHG Protocol, и направлена на снижение воздействия на окружающую среду, улучшение энергоэффективности и развитие устойчивого финансирования. Стратегия охватывает как операционную деятельность Банка, так и его влияние через финансируемые проекты, и включает постановку количественных целей по сокращению выбросов парниковых газов.



ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ

SCOPE 1

- выбросы парниковых газов от сжигания топлива на оборудовании, находящемся непосредственно на объектах Банка (к примеру, аварийные генераторы, котлы);
- летучие выбросы парниковых газов от промышленного или бытового оборудования (к примеру, утечки хладагента из систем кондиционирования стационарных и мобильных объектов);
- выбросы парниковых газов от мобильных источников, которые находятся в собственности Банка.

SCOPE 2

- выбросы от приобретенной у сторонних организаций электрической энергии и тепловой энергии для объектов, находящихся в собственности Банка.

SCOPE 3

- **Категория 1:** закупки продукции и услуг (офисная бумага);
- **Категория 5:** отходы, образованные в процессе деятельности организации;
- **Категория 6:** командировки;
- **Категория 7:** поездки сотрудников на работу и обратно;
- **Категория 8:** имущество, арендованное в верхнем сегменте.

Выбросы парниковых газов, тонн CO2-экв *

	2022 *	2023	2024
Scope 1	1 755,5	1 764,4	1 374,5
Scope 2	20 231,3	18 715,5	22 426,2
Scope 3	12 128,6	9 264,7	7 699,2
Всего	34 115,4	29 744,6	31 499,8

* при написании Климатической стратегии до 2030 года была выполнена повторная оценка выбросов за 2022 год с последующей верификацией.

Выбросы по категориям scope 3 (2024)



КЛИМАТИЧЕСКИЕ РИСКИ И КРЕДИТОВАНИЕ В СЕКТОРАХ, КОТОРЫЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВНЫМИ ИСТОЧНИКАМИ ИЗМЕНЕНИЯ КЛИМАТА

GRI 201-2

Как финансовый институт Банк признает свою немаловажную роль в достижении целей Республики Казахстан согласно Парижскому соглашению, а также в адаптации экономики к последствиям изменения климата.

Банк принимает во внимание важность и потенциальное воздействие климатических рисков как на среднюю (от 2 до 5 лет), так и на долгосрочную перспективу (более 5 лет).

Согласно рекомендациям TCFD, с 2022 года Банк раскрывает информацию о кредитовании в секторах, которые являются основными источниками изменения климата. Сектора, информация о которых представлена в данной главе, признаны наиболее подверженными воздействию климатических рисков - как физических, так и переходных.

Среднесрочные климатические риски*	Долгосрочные климатические риски*
Потенциально сильное воздействие: Регулятивные и юридические переходные риски	Потенциально сильное воздействие: - Регулятивные и юридические переходные риски - Технологические переходные риски - Рыночные переходные риски - Репутационные переходные риски
Потенциально умеренное воздействие: - Технологические переходные риски - Рыночные переходные риски - Репутационные переходные риски - Экстренные физические риски	Потенциально умеренное воздействие: - Экстренные физические риски - Систематические физические риски

* согласно классификации TCFD

За 2024 календарный год Банк выдал кредиты в углеродоемких секторах и видах деятельности на 78,8 млрд тенге, что составляет 25,6% от общего объема кредитования в отчетном периоде. Также по состоянию на 31.12.2024 остаток основного долга выданных ранее кредитов в этих секторах и видах деятельности составил 34,7% от общего объема. Подробная информация представлена в Приложении Е (Кредитование в секторах, которые являются основными источниками изменения климата (2024 г.))

ПОТРЕБЛЕНИЕ ТОПЛИВНО-ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

GRI 302-1, 3

В 2024 году общее потребление топливно-энергетических ресурсов офисами и автотранспортом Банка составило 156 тыс. ГДж.

Топливо-энергетические ресурсы приобретаются у сторонних организаций. Поставка Банком электроэнергии третьим лицам не производится. Учет потребления тепловой энергии и электрической энергии осуществляется на основании показаний приборов учета. Потребление остальных топливно-энергетических ресурсов оценивается по фактическим данным. Банк не использует уголь как топливно-энергетический ресурс на собственных стационарных энергетических установках, принимая во внимание негативные последствия от него для окружающей среды.

Для повышения энергоэффективности и снижения потребления энергии Банк реализует меры по:

- установке и использованию энергоэффективного оборудования и светильников с низким уровнем энергопотребления;
- автоматизации управления наружным и внутренним освещением;
- автоматизации систем кондиционирования и вентиляции воздуха;
- проведению своевременной реконструкции и модернизации инженерных систем; переводу компьютерных систем работников на автоматическое отключение экрана через 30 минут, жесткого диска – через 20 минут простоя;
- надлежащей тепловой изоляции трубопроводов;
- выполнению технических требований к автопарку и периодическому проведению технического осмотра автомобилей.

Потребление топливно-энергетических ресурсов офисами и автотранспортом Банка*

	2022	2023	2024
Электрическая энергия			
кВт/ч	14 620 944	14 457 136	14 130 957
ГДж	52 635	52 046	50 872
Тепловая энергия			
Гкал	16 961	11 885	23 094
ГДж	71 012	49 760	96 688
Дизельное топливо			
тыс. литров	31,4	36,8	22,84
ГДж	1 162	1 345	851
Бензин			
тыс. литров	219,7	283,1	169,3
ГДж	7 184	9 032	5 402
Газ			
тыс. м3	267,6	111,8	65,3
ГДж	10 436	3 610	2 107
Общее потребление энергии, ГДж	142 429	115 792	155 920

* увеличение объемов потребления тепловой энергии в 2024 г. по сравнению с 2023 г. связано с получением от арендодателей более точной информации об объемах потребленной тепловой энергии в офисах и отделениях Алматинского филиала.

ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ И ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

GRI 306-2, 3, 4

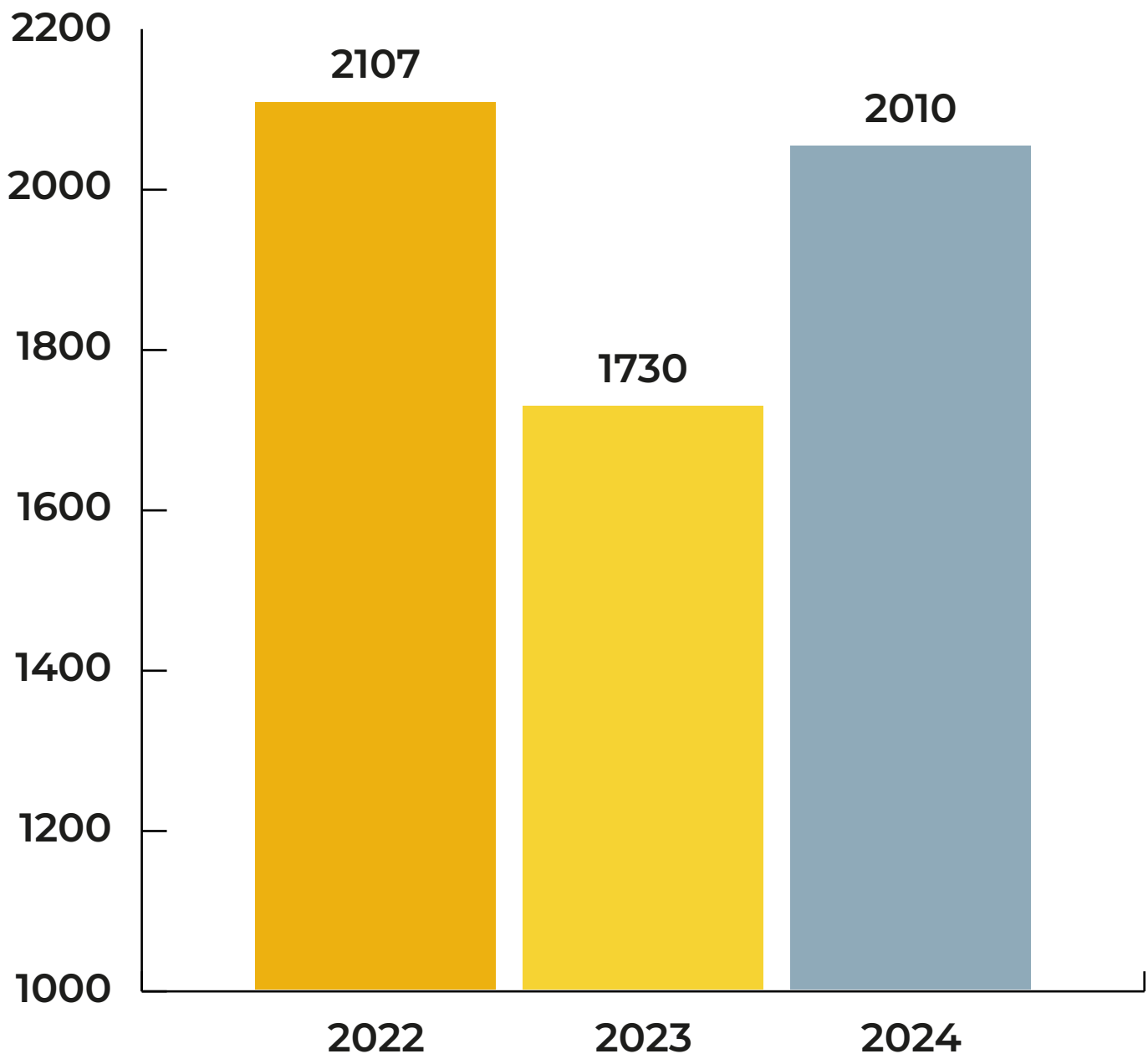
Управление обращением с отходами в Банке осуществляется в соответствии с законодательством и классификацией отходов, действующими в Республике Казахстан. В 2024 году Банк не нарушал экологическое законодательство Республики Казахстан и не подвергался штрафам со стороны контролирующих природоохранных органов.

В соответствии с заключенными договорами, отходы передаются специализированным организациям, которые имеют разрешения на их сбор, транспортировку, обработку, утилизацию, размещение. Накопление отходов осуществляется только в специально установленных и оборудованных местах в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Подробная статистика по дальнейшему использованию отходов не предоставляется подрядчиками, соответственно отсутствуют подтвержденные данные по объемам их переработки, повторного использования и утилизации. Но Банк самостоятельно реализует мероприятия по сокращению объема отходов, направляемых на полигоны, через организацию их сортировки и переработки.

В 2024 году объем образования смешанных твердых коммунальных отходов в собственных помещениях Банка составил 2 010 тонн (10 048 м³).*

* плотность смешанных отходов принята на уровне 0,2 тонны/куб. м в соответствии с нормативами, утвержденными в Республике Казахстан.

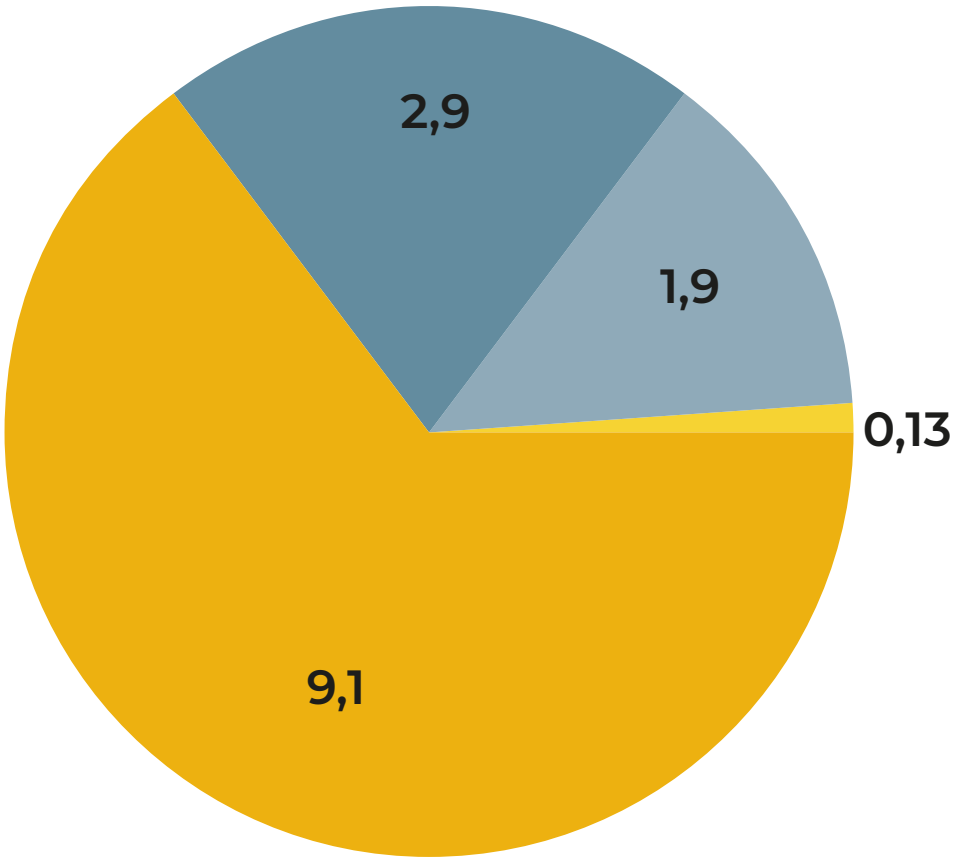
Объем образования отходов в собственных помещениях, тонн



Третий год подряд в Банке реализуется инициатива «Зеленый офис», в ходе которой сотрудники обучаются практикам ответственного управления отходами и участвуют в раздельном сборе отходов (бумажные отходы, металл, стекло, пластик) в офисах и центрах банковского обслуживания. За 2024 год было собрано более 14 тонн отходов, которые были направлены на переработку.

Масса отходов, переданных на переработку в 2024 г., тонн

- макулатура – 9,1
- пластик – 2,9
- стекло – 1,9
- металл – 0,13



ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

Сокращение использования офисной бумаги:

- переход на электронный документооборот, цифровизацию и автоматизацию различных внутренних и внешних процессов;
- переход на использование «коридорных» многофункциональных устройств и принтеров.

Выпуск цифровых карт:

- В 2024 году клиенты Банка получили 698 тысяч цифровых карт, что позволило предотвратить использование более 5,6 тонны пластика.

ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДНЫХ РЕСУРСОВ

GRI 303-2, 3, 4

Офисы и отделения Банка получают холодную воду из централизованных систем водообеспечения. Горячая вода, в зависимости от региона, используется либо из централизованных систем подачи горячей воды, либо производится на месте за счет локальных водонагревателей путем подогрева холодной воды (в том числе для отопления офисов).

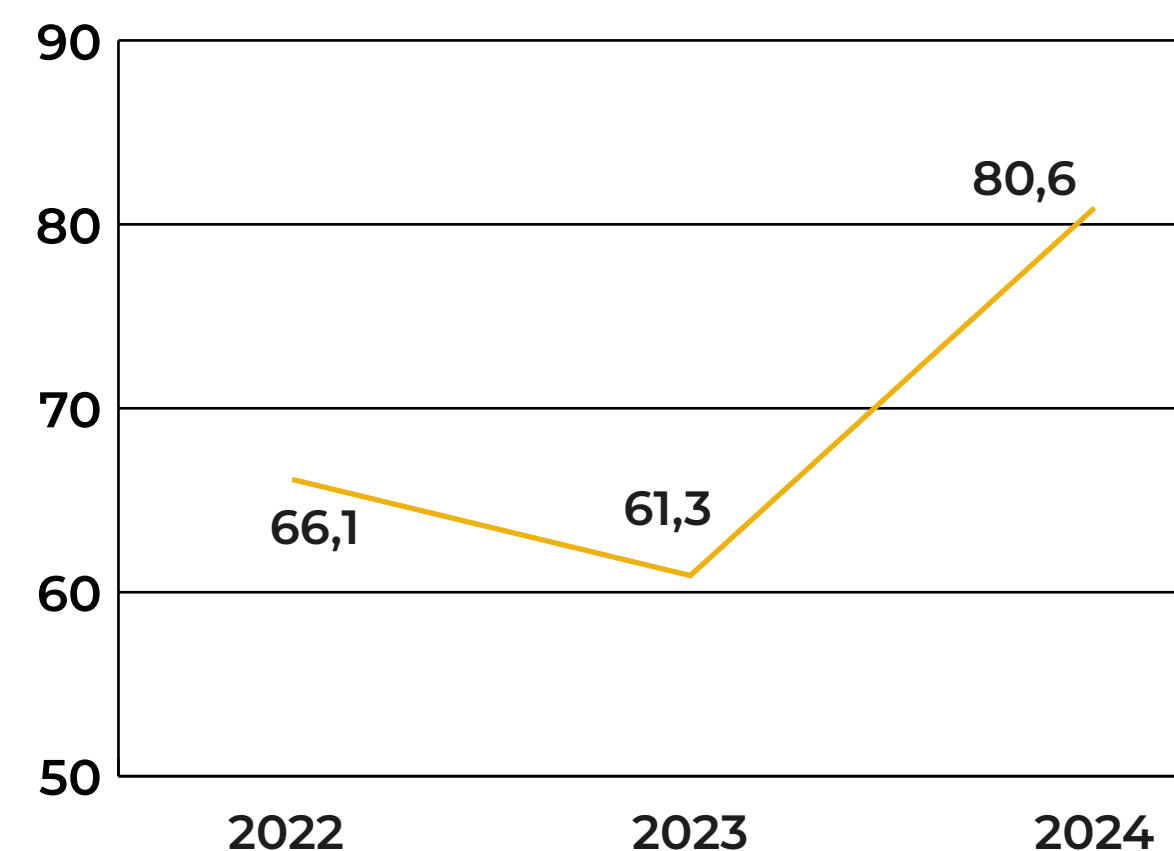
Банк покупает только пресную воду, за исключением своих отделений в городе Актау, где в централизованную систему водоснабжения осуществляется подача воды, полученной путем опреснения воды Каспийского моря. Банк не использует практику прямого забора воды из поверхностных водных объектов или подземных источников, в том числе в вододефицитных районах.

За отчетный период у Банка отсутствуют нарушения водного законодательства и предписания со стороны контролирующих органов для объектов, находящихся в собственности Банка.

В 2024 году суммарное потребление собственными офисами Банка холодной воды составило 65,9 млн литров, горячей воды – 14,7 млн литров, что в совокупности равно 80,6 млн литров.

ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДНЫХ РЕСУРСОВ

Общее объем потребления воды (млн литров) *

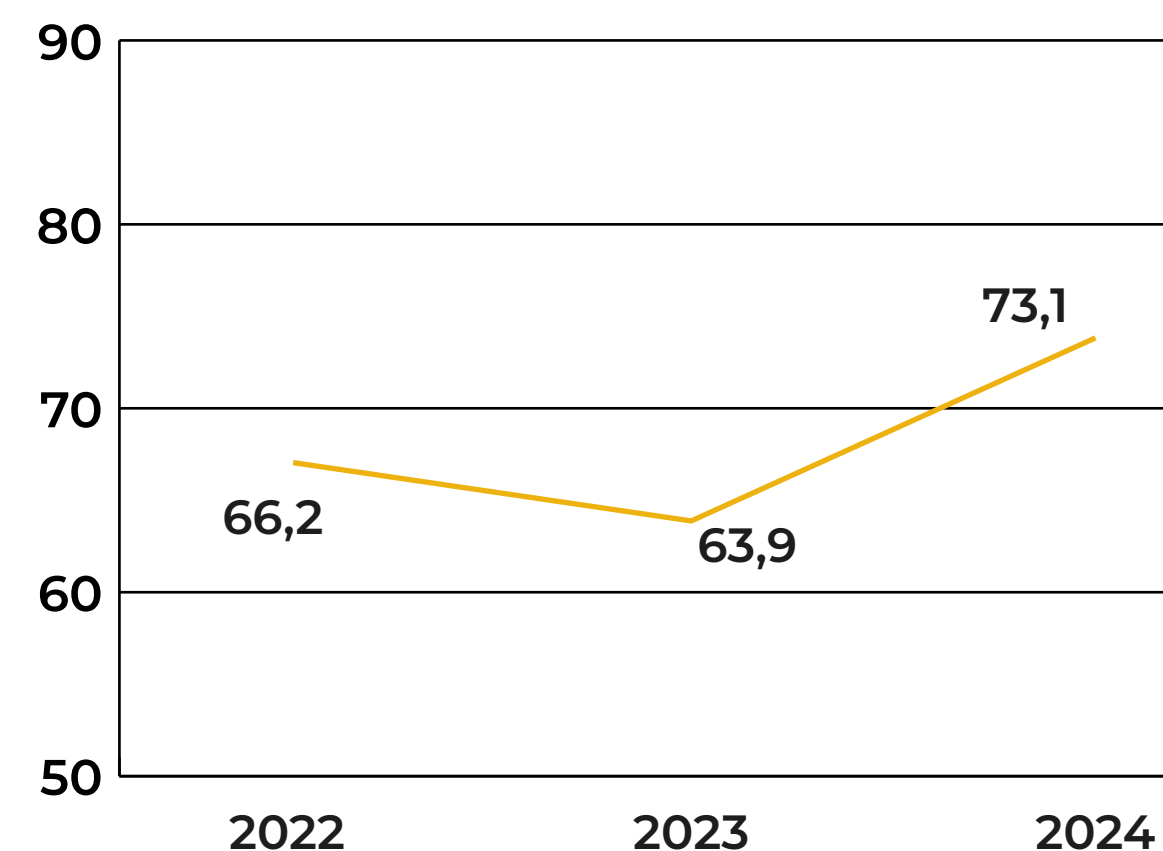


Объем потребляемой воды определен на основании показаний коммерческих приборов учета водных ресурсов. Но в связи с особенностями договорных условий с поставщиками, в отдельных филиалах Банка данные по теплоснабжению и подаче горячей воды являются консолидированными. Из-за этого для части офисов расчеты были сделаны на основе нормативных значений потребления воды.

Для обеспечения рационального расхода воды Банк поддерживает исправное состояние водопроводных сетей, использует счетчики для измерения потребления. Банк стремится расширять применение в собственных офисах водозэффективной сантехники.

В 2024 году объем отведения сточных вод от собственных офисов Банка оценивается в 73,1 млн литров.

Общий объем отведения сточных вод (млн литров) *



Банк осуществляет отведение только пресной воды, не осуществляет сброс сточных вод в природные поверхностные и подземные водные объекты. Сброс происходит в централизованную канализационную сеть, а в некоторых отделениях, преимущественно в сельской местности, применяется практика вывоза сточных вод специализированными организациями на основании заключенных договоров.

В отношении качества сброса сточных вод Банком используются требования, установленные законодательством Республики Казахстан. В ходе деятельности Банка образуются только хозяйственно-бытовые сточные воды. Ввиду специфики деятельности Банка очистка сточных вод не производится.

* увеличение объемов потребления и отведения воды в 2024 г. по сравнению с 2023 г. связано с получением от арендодателей более точной информации об объемах потребленной и отведенной воды в офисах и отделениях Алматинского филиала.



ПРИЛОЖЕНИЯ

Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников за 2024 год

Численность работников	Женский	Мужской	Общий итог	Доля женщин %	Доля мужчин %
1. Члены Правления	1	3	4	0,02%	0,07%
2. Руководители высшего звена	7	11	18	0,17%	0,27%
3. Руководители среднего звена	66	86	152	1,61%	2,10%
4. Линейные руководители	313	201	514	7,64%	4,91%
5. Исполнительский уровень	2 191	1 218	3 409	53,48%	29,73%
Общий итог	2 578	1 519	4 097	62,92%	37,08%

Отпуск по уходу за ребенком

Количество работников, ушедших в отпуск по уходу за ребнком		
Женский		318
Мужской		3
Общий итог		321

Пол	Количество сотру-дов	Доля
Женский	2 578	63%
Мужской	1 519	37%
Общий итог	4 097	100%

Возраст	Количество сотру-дов	Доля
Моложе 30-ти лет	1 181	29%
От 30-ти до 50-ти лет	2 494	61%
Старше 50-ти лет	422	10%
Общий итог	4 097	100%

Кол-во инвалидов на 31.12.2024	
	34
Доля инвалидов	0,83%

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Работники в разбивке по регионам присутствия за 2024 год

Данные на 31.12.2024		Процент
Головной Банк	2 234	55%
ФС	1 863	45%
Акмолинский филиал	108	3%
Актюбинский филиал	84	2%
Алматинский областной филиал	55	1%
Алматинский филиал	263	6%
Атырауский филиал	78	2%
Восточно-Казахстанский филиал	85	2%
Жамбылский филиал	81	2%
Западно-Казахстанский филиал	72	2%
Карагандинский филиал	105	3%
Костанайский филиал	79	2%
Кызылординский филиал	68	2%
Мангистауский филиал	74	2%
Павлодарский филиал	81	2%
Северо-Казахстанский филиал	61	1%
Столичный филиал	275	7%
Филиал Абай	69	2%
Филиал Жетісу	28	1%
Южно-Казахстанский филиал	197	5%
Общий итог	4 097	100%

Данные на 31.12.2024	Женский	Мужской	Общий итог
Головной Банк	1 177	1 057	2 234
ФС	1 401	462	1 863
Акмолинский филиал	86	22	108
Актюбинский филиал	69	15	84
Алматинский областной филиал	36	19	55
Алматинский филиал	177	86	263
Атырауский филиал	70	8	78
Восточно-Казахстанский филиал	75	10	85
Жамбылский филиал	45	36	81
Западно-Казахстанский филиал	61	11	72
Карагандинский филиал	87	18	105
Костанайский филиал	66	13	79
Кызылординский филиал	51	17	68
Мангистауский филиал	67	7	74
Павлодарский филиал	60	21	81
Северо-Казахстанский филиал	43	18	61
Столичный филиал	204	71	275
Филиал Абай	55	14	69
Филиал Жетісу	22	6	28
Южно-Казахстанский филиал	127	70	197
Общий итог	2 578	1 519	4 097

Текучесть кадров за отчетный период

Доля уволенных по возрастной категории	за 2024
1. Моложе 30-ти лет	55,01%
2. От 30-ти до 50-ти лет	42,19%
3. Старше 50-ти лет	2,79%
Вынужденная причина, количество	39
Добровольная причина, количество	1 786

Доля уволенных по полу	за 2024
Женский	60,93%
Мужской	39,07%
Вынужденная причина, %	2,14%
Добровольная причина, %	97,86%

ПРИЛОЖЕНИЕ D

Общее количество новых работников, нанятых за отчетный период, в разбивке по регионам

Принятые по возрасту	Количество
1. Моложе 30-ти лет	777
2. От 30-ти до 50-ти лет	659
3. Старше 50-ти лет	41
Общий итог	1 477

Принятые по полу	Количество
Женский	858
Мужской	619
Общий итог	1 477

Принятые в 2024 году	Количество
Головной Банк	781
Алматинский филиал	195
Столичный филиал	88
Южно-Казахстанский филиал	47
Костанайский филиал	38
Карагандинский филиал	38
Павлодарский филиал	32
Алматинский областной филиал	32
Атырауский филиал	29
Акмолинский филиал	27
Мангистауский филиал	27
Актюбинский филиал	23
Филиал Абай	22
Жамбылский филиал	15
Северо-Казахстанский филиал	15
Туркестанский филиал	14
Восточно-Казахстанский филиал	14
Западно-Казахстанский филиал	14
Филиал Жетісу	13
Кызылординский филиал	13
Общий итог	1 477

Разбивка работников по национальной принадлежности

Национальность	Количество сотрудников	Процент
Казахи	3 410	83,2%
Русские	436	10,6%
Уйгуры	57	1,4%
Корейцы	40	1%
Татары	39	1%
Украинцы	35	0,9%
Немцы	17	0,4%
Узбеки	15	0,4%
Азербайджанцы	11	0,3%
Остальные национальности в совокупности	37	0,9%
Общий итог	4 097	100%

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Кредитование в секторах, которые являются основными источниками изменения климата

	Сумма кредитов, выданных за 2024 г.	Остаток основного долга кредитов, выданных ранее по состоянию на 31.12.2024 г.
Сельское хозяйство, производство продовольствия и лесная продукция	25 202 251 538,78	41 021 613 389,85
Сельское хозяйство (растениеводство и животноводство)	6 848 023 332,46	9 275 278 464,43
Производство продуктов питания и напитков	18 155 040 980,32	31 628 072 898,36
Производство табачных изделий	0	0
Лесозаготовки, производство изделий из древесины, производство бумаги и бумажной продукции	1 99 187 226	118 262 027,06
Энергетический сектор	31 468 000	37 308 816,34
Добыча угля	0	0
Добыча нефти и природного газа	0	0
Производство электроэнергии (за исключением солнечных, ветровых станций и иных объектов возобновляемой энергетики, а также деятельности по передаче и распределению электроэнергии)	31 468 000	37 308 816,34
Производство и строительство	43 778 299 097,668	82 969 771 825,53
Добыча металлических руд, металлургическое производство	14 796 063 500	16 400 004 890,23
Производство продуктов химической промышленности, резиновых и пластмассовых изделий, кокса и продуктов нефтепереработки	6 102 197 389	4 671 720 976,91

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Кредитование в секторах, которые являются основными источниками изменения климата

	Сумма кредитов, выданных за 2024 г.	Остаток основного долга кредитов, выданных ранее по состоянию на 31.12.2024 г.
Производство цемента	0	0
Строительство зданий, гражданское строительство	21 598 225 418,668	60 061 799 142,65
Производство готовых металлических изделий, машин и оборудования	1 281 812 790	1 836 246 815,74
Транспорт	9 811 695 005,31	19 166 991 695,79
Деятельность воздушного транспорта	2 586 455	96 317 361,77
Деятельность пассажирского железнодорожного транспорта, грузового железнодорожного транспорта	37 341 456	79 191 334,88
Деятельность грузового автомобильного транспорта и прочего пассажирского сухопутного транспорта	9 771 767 094,31	18 991 482 999,14
Деятельность водного транспорта, а также вспомогательная деятельность водного транспорта	0	0
Итого	78 823 713 641,758	143 195 685 727,51
Доля в общем кредитовании	25,61%	34,76%



УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Заявление о применении: АО «Alatau City Bank» подготовило Отчет в соответствии со стандартами GRI за отчетный период 01.01.2024 – 31.12.2024

Версия GRI: GRI Foundation 2021

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
1. КРАТКАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОДГОТОВКА К ОТЧЕТНОСТИ			
2-1	Информация об организации	5, 8-9	
2-2	Юридические лица, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития	5	
2-3	Отчетный период, периодичность отчетности и контактная информация	5	
2-4	Изменения в информации	5	
2-5	Внешнее заверение отчетности	5	
2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И СОТРУДНИКИ ОРГАНИЗАЦИИ			
2-6	Сведения о деятельности, цепочке создания добавленной стоимости и об иных деловых связях организации	8-9	
2-7	Штатные сотрудники организации	8-9, 57, 61-62	
2-8	Сотрудники, не являющиеся штатными сотрудниками организации		Планируется раскрытие информации в последующих Отчетах об устойчивом развитии в связи с необходимостью консолидации системы сбора статистической информации.

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
3. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ			
2-9	Структура и состав управления	8-9, 15-25	
2-10	Порядок избрания и утверждения высшего органа управления	15-25	
2-11	Глава высшего органа управления	15-25	
2-12	Роль высшего органа управления в обеспечении контроля над управлением воздействиями	15-25, 40-41	
2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями	15-25, 40-41	
2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии	5	
2-15	Конфликт интересов	37	
2-16	Коммуникация/информирование о критически важных проблемах	15-25	
2-17	Коллективное знание высшего органа управления	15-25	
2-18	Оценка работы высшего органа управления	15-25	
2-19	Политика вознаграждения	15-25	
2-20	Порядок определения вознаграждения	15-25	
2-21	Общий коэффициент годовой компенсации		Информация не раскрывается в связи с ограничениями в области конфиденциальности данных.
4. СТРАТЕГИЯ, ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ			
2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	3	
2-23	Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	10-12, 29-36, 38, 44-45	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
2-24	Внедрение политик и обязательств	15-25, 29-36, 38, 44-45	
2-25	Механизмы снижения негативного воздействия	29-36, 39	
2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах	26-28, 39	
2-27	Соблюдение законодательства	29-33, 38, 44-45	
2-28	Членство в ассоциациях	13	
5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ			
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	15-25, 26-28	
2-30	Коллективные договоры	38	
GRI 3: СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ 2021			
3-1	Порядок определения существенных тем	6	
3-2	Перечень существенных тем	6	
3-3	Управление существенными темами	29, 38, 40-42, 44-55, 57-66, 68	
GRI-201: ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2016			
201-2	Финансовые последствия и другие риски, и возможности, связанные с изменением климата	70	
201-3	Обеспечение обязательств, связанных с пенсионным планом		Специальные пенсионные фонды или программы, не предусмотренные законодательством Республики Казахстан, для работников Банка отсутствуют.

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
201-4	Финансовая помощь, полученная от правительства	3	
GRI 202: ПРИСУТСТВИЕ НА РЫНКЕ 2016			
202-2	Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения	15-25	
GRI 203: НЕПРЯМЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ 2016			
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	66	
203-2	Значительное косвенное экономическое воздействие	54-55	
GRI 204: ЗАКУПКИ 2016			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков		Планируется раскрытие информации в последующих Отчетах об устойчивом развитии в связи с переходом на новую систему сбора данных о поставщиках.
GRI 205: БОРЬБА С КОРРУПЦИЕЙ 2016			
205-1	Подразделения, в отношении которых проводились оценки рисков, связанных с коррупцией	31-36	
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	31-36	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	31-33	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 206: АНТИКОНКУРЕНТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ 2016			
206-1	Правовые действия в отношении антиконкурентного поведения, антитрастовая и антимонопольная практика		За отчетный период со стороны Банка не было отмечено случаев антиконкурентного поведения и нарушения антимонопольного законодательства.
GRI 207: НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ 2019			
207-1	Подход организации к уплате налогов	42	
207-2	Управление налогами и риск-менеджмент	42	
207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и управление вопросами налогообложения	42	
GRI 302: ЭНЕРГИЯ 2016			
302-1	Энергопотребление внутри организации	71	
302-3	Интенсивность энергопотребления	71	
GRI 303: ВОДА И СТОКИ 2018			
303-2	Управление значимыми воздействиями, связанным с водоотведением	73-74	
303-3	Общее количество забираемой воды	73-74	
303-4	Сбросы сточных вод	73-74	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 304: БИОРАЗНООБРАЗИЕ 2016			
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		В силу специфики деятельности, у Банка отсутствуют такие операционные площадки.
GRI 305: ВЫБРОСЫ 2016			
305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	68-69	
305-2	Косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 2)	68-69	
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	68-69	
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	68-69	
GRI 306: ОТХОДЫ 2020			
306-2	Управление существенными воздействиями образующихся отходов	72	
306-3	Общий вес образованных отходов	72	
306-4	Утилизация отходов	72	
GRI 401: ЗАНЯТОСТЬ 2016			
401-1	Общее количество новых сотрудников, текучесть кадров	57	
401-3	Отпуск по уходу за ребенком	57	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 402: ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СОТРУДНИКОВ И РУКОВОДСТВА 2016			
402-1	Минимальные периоды уведомления об изменениях в хозяйственной деятельности	58-60	Предварительное уведомление работников о существенных изменениях в хозяйственной деятельности, которые в состоянии затронуть их существенным образом, проводится в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
GRI 403: ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ 2018			
403-1	Система управления вопросами охраны труда	63-65	
403-2	Выявление опасностей, оценка рисков, расследование происшествий	63-65	
403-3	Службы охраны труда	63-65	
403-4	Участие сотрудников, проведение консультаций и предоставление информации по вопросам гигиены труда и техники безопасности	63-65	
403-5	Обучение сотрудников в области охраны труда	63-65	
403-6	Поддержание здоровья работников	63-65	
403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере охраны труда и промышленной безопасности, напрямую связанных с деловыми отношениями	63-65	В Alatau City Bank нет совместных комитетов по ОТиТБ работников и работодателя.
403-9	Производственный травматизм	63-65	Опасные факторы в Банке отсутствуют.
403-10	Профессиональные заболевания	63-65	Опасные факторы в Банке отсутствуют.

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 404: ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ 2016			
404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника	61-62	В связи со спецификой учета часов обучения, используемой в Банке, не представляется возможным предоставить данные в гендерном срезе.
404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и непрерывного профессионального роста		В Alatau City Bank отсутствуют не предусмотренные законодательством Республики Казахстан программы помощи, предоставляемые работникам для обеспечения возможности их дальнейшего трудоустройства, программы для работников предпенсионного возраста, а также программы поддержки при выходе на пенсию или прекращении работы.
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	58	
GRI 405: СОЦИОКУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ПЕРСОНАЛА И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ 2016			
405-1	Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников	15-25, 57	
GRI 406: НЕДОПУЩЕНИЕ ДИСКРИМИНАЦИИ 2016			
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	38	

УКАЗАТЕЛЬ СТАНДАРТОВ GRI

Индекс темы	Показатель	Номер страницы	Комментарий
GRI 408: ДЕТСКИЙ ТРУД 2016			
408-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования детского труда		В Банке отсутствуют подразделения, у которых имеется существенный риск использования детского труда.
GRI 409: ПРИНУДИТЕЛЬНЫЙ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ТРУД 2016			
409-1	Подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования принудительного или обязательного труда		В Банке отсутствуют подразделения, у которых имеется существенный риск использования принудительного или обязательного труда.
GRI 413: ВОВЛЕЧЕННОСТЬ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ 2016			
413-1	Операционные площадки с программами вовлечения местных сообществ, оценкой воздействия и развитием местных сообществ	64-66	
GRI 414: СОЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ 2016			
414-1	Новые поставщики, проверенные с использованием критериев, связанных с воздействием на общество	38	
GRI 418: НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ ЧАСТНОЙ ЖИЗНИ ПОТРЕБИТЕЛЯ 2016			
418-1	Подтвержденные жалобы по поводу нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя или потери информации	49-50	

ГЛОССАРИЙ

АО – Акционерное общество

АПК – Агропромышленный комплекс

АППК РК – Административно–процессуальный кодекс Республики Казахстан

АРРФР – Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка

БВУ – Банк(–и) второго уровня

ВД – внутренний документ

ВНД – внутренний нормативный документ

ГД ООН – Глобальный договор Организации Объединённых Наций

ИБ – информационная безопасность

ИИ – искусственный интеллект

ИП – индивидуальный предприниматель

ИТ – информационные технологии

КПЭ – ключевые показатели эффективности

КСБ – крупный и средний бизнес

Млн – миллион

Млрд – миллиард

ММБ – малый и микробизнес

МСБ – малый и средний бизнес

МСФО – Международные стандарты финансовой отчётности

МЭК – Международная электротехническая комиссия

НБРК – Национальный банк Республики Казахстан

ООН – Организация Объединённых Наций

ОАО – Открытое акционерное общество

ОД/ФТ – управление риском отмыwania денег и финансирования терроризма

ОПЕК – Организация стран–экспортёров нефти

ОТиТБ – охрана труда и техника безопасности

ПОД/ФТ (ФРОМУ) – противодействие легализации (отмыwania) доходов, полученных преступных путем, и финансирования терроризма

РБ – розничный бизнес

РК – Республика Казахстан

СД – Совет директоров

СМИ – средство массовой информации

СМП – система мгновенных платежей

ТОО – Товарищество с ограниченной ответственностью

Тыс. – тысяч

ФЛ – Физическое лицо

ЮЛ – Юридическое лицо

ЭЦП – Электронная цифровая подпись

CHFI (Certified Hacking Forensic Investigator) – Международная сертификация специалиста по компьютерной криминалистике

CO₂-eq (Carbon Dioxide Equivalent) – эквивалент углекислого газа (универсальный показатель парниковых газов)

CRM (Customer Relationship Management) – система управления взаимоотношениями с клиентами.

CSAT (Customer Satisfaction Score) – индекс удовлетворенности клиента

DAM (Database Activity Monitoring) – мониторинг активности базы данных

DDoS (Distributed Denial of Service) – распределённая атака отказа в обслуживании

DLP (Data Loss Prevention) – предотвращение утечек данных

ESG (Environmental, Social, Governance) – экологическая, социальная и управленческая ответственность

FATF (Financial Action Task Force) – Группа разработки финансовых мер по борьбе с отмыwанием денег

FAQ (Frequently Asked Questions) – часто задаваемые вопросы

GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) – международный стандарт по учёту парниковых газов

GRI (Global Reporting Initiative) – глобальная инициатива по отчётности в области устойчивого развития

IPS (Intrusion Prevention System) – система предотвращения сетевых вторжений

ISO / IEC – Международная организация по стандартизации / Международная электротехническая комиссия

MAU (Monthly Active Users) – количество активных пользователей в месяц

OKR (Objectives and Key Results) – управления целями и ключевыми результатами

PAM (Privileged Access Management) – система контроля привилегированных пользователей

PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) – стандарт безопасности платёжных карт

PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council) – Совет по стандартам безопасности индустрии платёжных карт

PIN (Personal Identification Number) – персональный идентификационный номер

SCP (Sanctions Compliance Program) – программа соблюдения санкционного законодательства

SDK (Software Development Kit) – набор инструментов для разработки программного обеспечения

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) – Общество всемирных межбанковских финансовых каналов связи

TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) – рабочая группа по раскрытию климатических рисков

t-NPS (Transactional Net Promoter Score) – оценка опыта использования сервиса / услуги / товара

WAF (Web Application Firewall) – совокупность мониторов и фильтров, предназначенных для обнаружения и блокирования сетевых атак на веб-приложения

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Полное название: **Акционерное общество «Alatau City Bank»**
- Сокращенное название: **АО «Alatau City Bank» или АО «АСВ»**
- Юридический адрес
Головного офиса: **050059/A26F8T9, Республика Казахстан, город Алматы,
Медеуский район, проспект Нурсултана Назарбаева,
дом 242**



+7 (727) 258-77-11



www.alataucitybank.kz



press-service@alataucitybank.kz

- Дата выхода отчета: **август 2025 года**

